



## Estudio Comparativo 2010 de los Servicios Públicos *online* en las Comunidades Autónomas españolas

### Resultados 4ª Medición

Abril de 2010



## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS <i>ONLINE</i> EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS....</b>	<b>6</b>
2.1. RESULTADOS GLOBALES .....	7
2.2. CIUDADANOS VS EMPRESAS .....	10
2.3. RESULTADOS POR SERVICIOS .....	14
2.4. LOS CINCO CLUSTERS DE SERVICIOS .....	16
<b>RESULTADOS COMPARATIVOS 2009 / 2010 .....</b>	<b>22</b>
3.1. PROGRESO GLOBAL.....	23
3.2. COMPARATIVA CIUDADANOS VS EMPRESAS.....	24
3.3. COMPARATIVA POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS.....	26
3.4. COMPARATIVA POR SERVICIOS .....	29
3.5. COMPARATIVA POR <i>CLUSTERS</i> DE SERVICIOS .....	33
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>39</b>
ANEXO I. MARCO DEL ESTUDIO.....	39
ANEXO II. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO .....	42
ANEXO III. DEFINICIONES DE LOS SERVICIOS.....	46
Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.....	46
Búsqueda de Empleo Privado .....	47
Oferta de Empleo Público.....	48
Ayudas a la Familia por Hijos .....	49
Becas de Estudios.....	50
Ayudas a Personas con Discapacidad .....	51
Ayudas a Personas Mayores.....	52
Certificados de Instaladores .....	53
Quejas y Sugerencias.....	54
Tasas Autoliquidables.....	55
Bibliotecas Públicas.....	56
Certificado de Discapacidad .....	57
Matriculación Universitaria.....	58
Vivienda de Protección Oficial .....	59
Cita Médica.....	60
Tarjeta Sanitaria .....	61
Impuestos sobre Máquinas Recreativas.....	62
Autorización de Instalaciones Eléctricas .....	63
Registro de Actividades Turísticas .....	64
Registro de Actividades Empresariales .....	65
Subvenciones I+D+i.....	66



Subvenciones para Creación de Empleo .....	67
Subvenciones al Empleo de Colectivos Específicos .....	68
Permisos relativos al Medio Ambiente.....	69
Consulta de Licitaciones.....	70
Registro de Licitadores.....	71
ANEXO IV. RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE 2010 POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS .....	72
ANEXO V. RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE 2010 POR SERVICIOS.....	82
ANEXO VI. RESULTADOS COMPARATIVOS 2009/2010 POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS .....	95

# 1.

## INTRODUCCIÓN

El presente Informe analiza los resultados del cuarto estudio comparativo realizado en España sobre el progreso de 26 servicios públicos disponibles *online* en las Comunidades y Ciudades Autónomas españolas. Este Informe viene reflejando desde hace cuatro años el desarrollo de aspectos significativos de la Administración Electrónica en España.

Desde que la Fundación Orange decidió en 2007 su elaboración con la colaboración de Capgemini Consulting, han sido muchos los cambios y avances que ha experimentado la Administración y sus servicios electrónicos. La importancia que las CC AA conceden a los servicios públicos se está reflejando en los esfuerzos e inversiones que están realizando para proporcionar servicios que sean teletramitables.

El Estudio permite conocer un año más el avance de la Administración Electrónica en las CC AA. Al igual que en años anteriores, el Estudio Comparativo 2010 evalúa, en un período determinado (febrero y marzo de 2010), la disponibilidad *online* de los mismos 26 servicios públicos evaluados desde el año 2007: 16 servicios dirigidos a los ciudadanos y 10 servicios dirigidos a las empresas. Las tipologías y ámbitos de los servicios seleccionados para el Estudio abarcan razonablemente las distintas actividades y relaciones de los ciudadanos y empresas con la Administración española.

El Estudio Comparativo 2010 se estructura en los siguientes apartados:

- Situación Actual de los Servicios Públicos *online* en las CC AA españolas
  - Resultados Globales
  - Ciudadanos Vs empresas
  - Resultados por Servicios
  - Los cinco *Clusters* de Servicios
- Resultados Comparativos 2009 / 2010
  - Progreso Global de los servicios públicos disponibles *online* en los años 2009 y 2010
  - Comparativa Ciudadanos Vs empresas
  - Comparativa por CC AA
  - Comparativa por Servicios
  - Comparativa por *Clusters* de Servicios
- Conclusiones: Síntesis sobre la disponibilidad de los Servicios Públicos *online* en las CC AA españolas
- Anexos

- Marco del Estudio
- Metodología del Estudio
- Definiciones de los Servicios
- Resultados de las Mediciones de 2010 por CC AA
- Resultados de las Mediciones de 2010 por Servicios
- Resultados Comparativos 2009 /2010 por CC AA

El “**Estudio Comparativo 2010 de los Servicios públicos *online* en las Comunidades Autónomas españolas**”, Informe que se ha convertido en una referencia para las Comunidades y Ciudades Autónomas españolas que lo utilizan como herramienta a la hora de construir y desarrollar sus políticas en el ámbito de la Administración Electrónica.

Por último, nuestro agradecimiento por la acogida que todos los años está teniendo el Informe y que para la Fundación Orange y Capgemini Consulting constituye un importante estímulo para seguir año tras año mejorando su evolución con análisis de las tendencias clave de la Administración Electrónica.

En este contexto, el Informe de 2010 se complementa con un Estudio monográfico que ha elaborado la Fundación Orange con la colaboración de Capgemini Consulting sobre el grado de cumplimiento de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y que refleja en qué medida las CC AA españolas han ido facilitando a los ciudadanos su derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración, así como las obligaciones que éstas tienen para garantizar ese derecho.

Estas actuaciones junto con el resto de planes e iniciativas desarrolladas por las Administraciones están contribuyendo a la continua modernización de la Administración española.

# 2.

## **SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ONLINE EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS**

En este Informe se presentan los resultados obtenidos en las mediciones realizadas durante el desarrollo del Estudio Comparativo 2010. En primer lugar, se muestran los resultados globales de las mediciones del grado de disponibilidad de los servicios públicos *online* detallando a continuación los resultados agrupados por los servicios orientados a ciudadanos y a empresas. Por último, se detallan los resultados de los servicios agrupados según los cinco *clusters* definidos.

## 2.1. RESULTADOS GLOBALES

El porcentaje de disponibilidad media *online* de los 26 servicios públicos en las 17 Comunidades Autónomas y las dos Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla es del 77% (Tabla 2.1.). La media de los 16 servicios orientados a ciudadanos es del 80%, mientras que la de los 10 servicios orientados a empresas es del 73%.

Asturias y Madrid han alcanzado el 100 % de disponibilidad, siendo la brecha digital entre ellas y Melilla de 50 puntos.

El diferencial entre la disponibilidad media de los servicios orientados a ciudadanos y los orientados a empresas (7 puntos), indica un mayor desarrollo de los servicios ofrecidos a ciudadanos respecto a empresas.

**Tabla 2.1.** Resultados globales 2010, en % \*

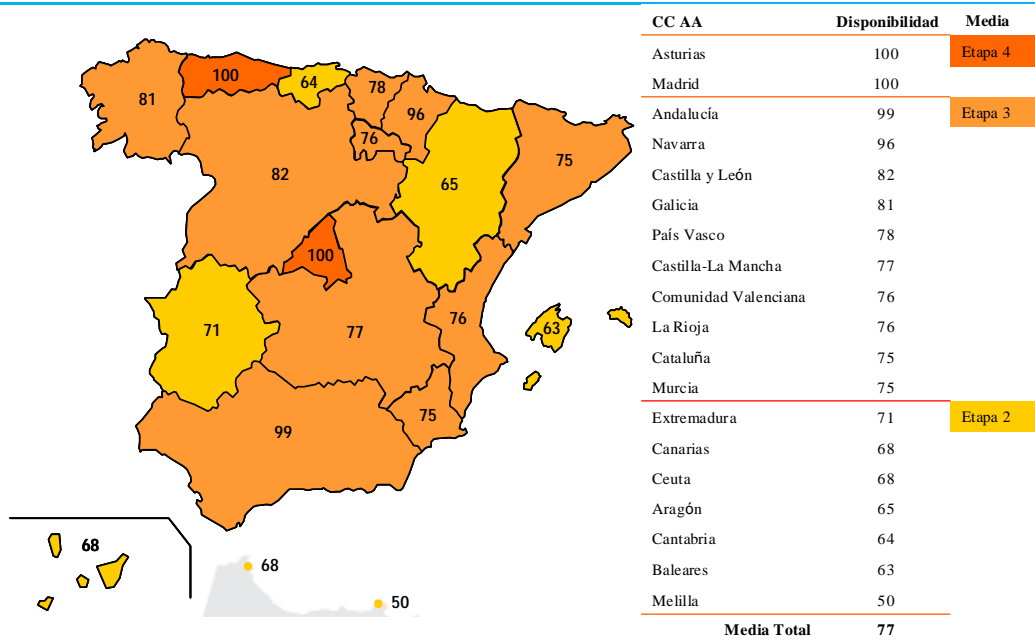
CC AA	Disponibilidad media total (26 Servicios)	Disponibilidad media de ciudadanos (16 Servicios)	Disponibilidad media de empresas (10 Servicios)	Diferencial media ciudadanos vs media empresas
Andalucía	99	98	100	- 2
Aragón	65	70	58	+ 12
Asturias	100	100	100	0
Baleares	63	61	65	- 4
Canarias	68	70	65	+ 5
Cantabria	64	66	63	+ 3
Castilla-La Mancha	77	81	70	+ 11
Castilla y León	82	89	70	+ 19
Cataluña	75	78	70	+ 8
Comunidad Valenciana	76	77	75	+ 2
Extremadura	71	75	65	+ 10
Galicia	81	81	80	+ 1
La Rioja	76	77	75	+ 2
Madrid	100	100	100	0
Murcia	75	78	70	+ 8
Navarra	96	95	98	- 3
País Vasco	78	78	78	0
Ceuta*	68	77	58	+ 19
Melilla*	50	60	38	+ 22
<b>Media total</b>	<b>77</b>	<b>80</b>	<b>73</b>	<b>+ 7</b>

\* Ceuta y Melilla no disponen de Universidad, y por tanto no se mide en ellas el servicio de “Matriculación Universitaria”. Igualmente, no tienen traspasadas las competencias de los servicios de “Cita Médica” y “Tarjeta Sanitaria”, por lo que tampoco se evalúan. Por ello, en los cálculos de la “Disponibilidad media total (26 servicios)” y “Disponibilidad media de ciudadanos (16 servicios)”, no se incluyen estos tres servicios de las Ciudades Autónomas.

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

El mapa de las CC AA con los resultados de la disponibilidad media total (26 servicios), se muestra a continuación (Mapa 2.1.):

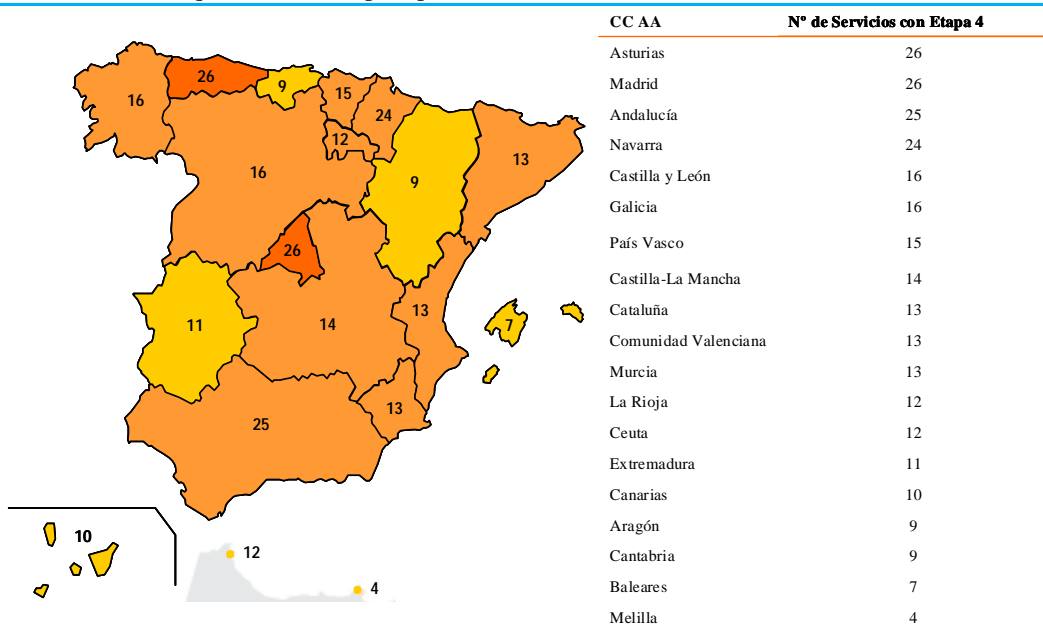
**Mapa 2.1.** Media total de disponibilidad de los 26 servicios por CC AA, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Referente a los servicios que alcanzan Etapa 4 por CC AA, el mapa obtenido es el siguiente (Mapa 2.2.):

**Mapa 2.2.** Número de servicios que alcanzan etapa 4 por CC AA



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Asturias y Madrid han alcanzado una disponibilidad del 100% en los 26 servicios objeto del estudio. A continuación esta Andalucía con una disponibilidad media del 99%, seguida de Navarra con un 96%.

Tras ellas, 8 CC AA alcanzan un rango de Etapa 3, obteniendo las 7 restantes una Etapa 2.

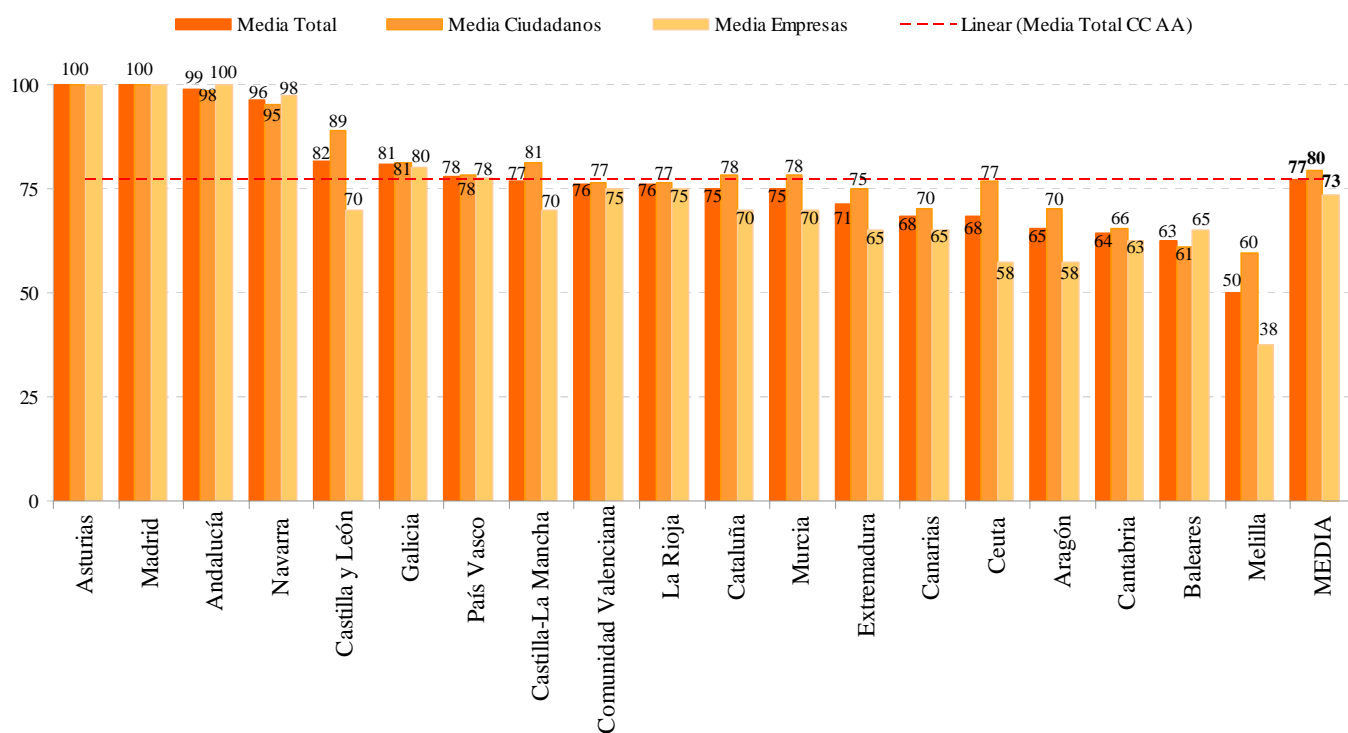
Al igual que en 2009 la Ciudad Autónoma de Ceuta sigue estando por encima de Cantabria, Baleares y Melilla, habiendo superado en 2010 a Aragón.

La Ciudad Autónoma de Melilla vuelve a ser la menos desarrollada aunque alcanza en 2010 un 50% de disponibilidad, es decir, una Etapa 2.

Son once las CC AA que están por debajo de la media global de disponibilidad. Al considerar los valores máximos y mínimos obtenidos por las CC AA, la variación en torno al valor medio (77%), es de +23% puntos (Asturias y Madrid), -27% puntos (Melilla).

Los resultados por CC AA del grado medio de disponibilidad *online* de los servicios, detallando los datos de los servicios a ciudadanos y empresas, es el siguiente (Gráfico 2.1.):

**Gráfico 2.1.** Resultados por CC AA del grado de disponibilidad de los servicios, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

## 2.2. CIUDADANOS VS EMPRESAS

Los servicios dirigidos a ciudadanos continúan estando más desarrollados que los servicios dirigidos a empresas, presentado los primeros un desarrollo medio del 80%, siete puntos por encima de la media de los servicios a empresas (Tabla 2.2). Las CC AA de Asturias, Madrid y País Vasco presentan el mismo desarrollo en los servicios dirigidos a ciudadanos que en los dirigidos a empresas, siendo tres las CC AA (Andalucía, Navarra y Baleares) las que están más orientadas al desarrollo de los servicios dirigidos a empresas que a ciudadanos.

Entre los servicios dirigidos a ciudadanos y a empresas, Melilla presenta el mayor diferencial en el desarrollo de servicios a ciudadanos con 22 puntos, registrando a continuación Castilla y León y Ceuta un diferencial de 19 puntos mayor en ciudadanos.

**Tabla 2.2.** Diferencial disponibilidad *online* 2010 servicios ciudadanos vs empresas, en %

CC AA 2010	Disponibilidad Media Total (26 Servicios) 2010	Disponibilidad Media de Ciudadanos (16 Servicios) 2010	Disponibilidad Media de Empresas (10 Servicios) 2010	Diferencial Media Ciudadanos Vs Media Empresas 2010
Melilla*	50	60	38	+ 22
Castilla y León	82	89	70	+ 19
Ceuta*	68	77	58	+ 19
Aragón	65	70	58	+ 12
Castilla-La Mancha	77	81	70	+ 11
Extremadura	71	75	65	+ 10
Murcia	75	78	70	+ 8
Cataluña	75	78	70	+ 8
Canarias	68	70	65	+ 5
Cantabria	64	66	63	+ 3
Comunidad Valenciana	76	77	75	+ 2
La Rioja	76	77	75	+ 2
Galicia	81	81	80	+ 1
Asturias	100	100	100	0
Madrid	100	100	100	0
País Vasco	78	78	78	0
Andalucía	99	98	100	- 2
Navarra	96	95	98	- 3
Baleares	63	61	65	- 4
<b>Media Total</b>	<b>77</b>	<b>80</b>	<b>73</b>	<b>+ 7</b>

\* En Ceuta y Melilla no se evalúan 3 servicios orientados a ciudadanos.

CC AA con servicios menos desarrollados    CC AA con servicios más desarrollados

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

En los servicios orientados a ciudadanos (Gráfico 2.2.), Asturias y Madrid obtienen la primera posición con el 100% de desarrollo, alcanzando Andalucía y Navarra 98 y 95 puntos respectivamente. Castilla y León, Castilla-La Mancha y Galicia completan el grupo de 7 CC AA que se posicionan por encima de la media de 80 puntos. Son 5 las CC AA que obtienen una media de Etapa 2, siendo Melilla con 60 puntos, Baleares con 61 y Cantabria con 66 quienes presentan un menor desarrollo en los servicios dirigidos a ciudadanos.

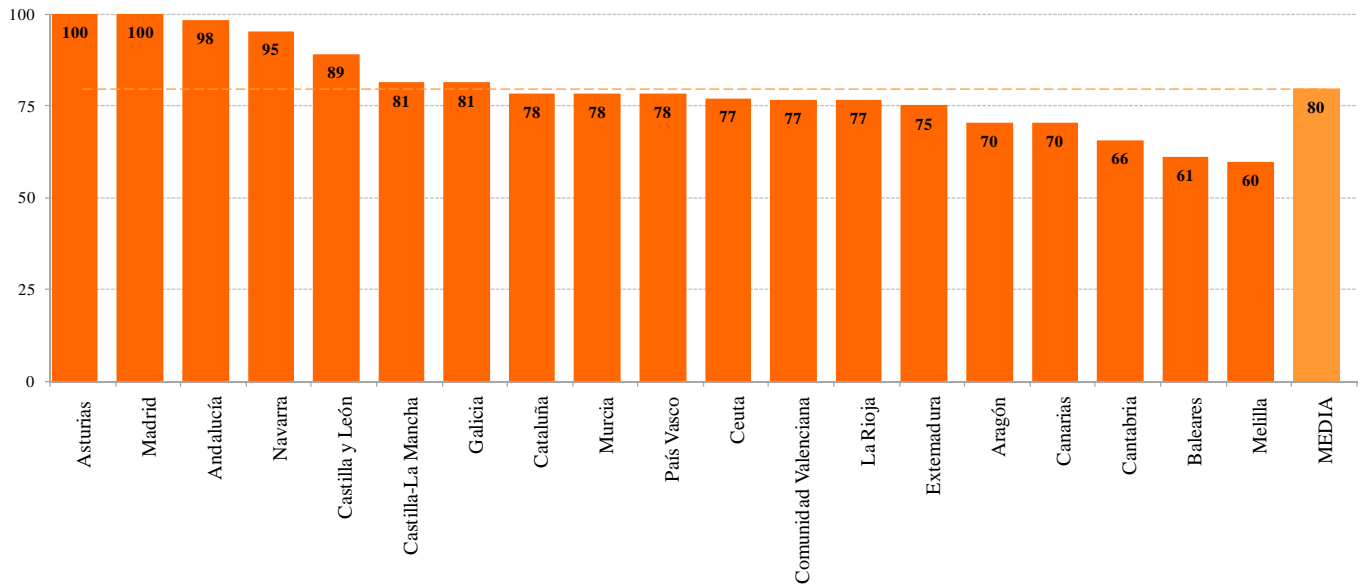
La variación máxima en torno al valor medio de disponibilidad de los servicios a ciudadanos es +20 puntos (Asturias y Madrid), y -20 puntos (Melilla).

La disponibilidad media de los servicios orientados a empresas (Gráfico 2.3.) es del 73%, habiendo alcanzando el 100% de disponibilidad Asturias, Madrid y Andalucía. Navarra, con un 98% de desarrollo, se distancia 18 puntos de Galicia que obtiene un 80% de disponibilidad. País Vasco con 78 puntos, Comunidad Valenciana y La Rioja con 75 puntos, completan el grupo de CC AA que obtienen una media de Etapa 3.

Son once las CC AA situadas por debajo de la media de disponibilidad de los servicios a empresas. La Ciudad Autónoma de Melilla no llega al 50% de disponibilidad *online* en esta tipología de servicios. Melilla obtiene el mayor distanciamiento entre la puntuación alcanzada por una CC AA y la siguiente, 20 puntos con respecto a Ceuta.

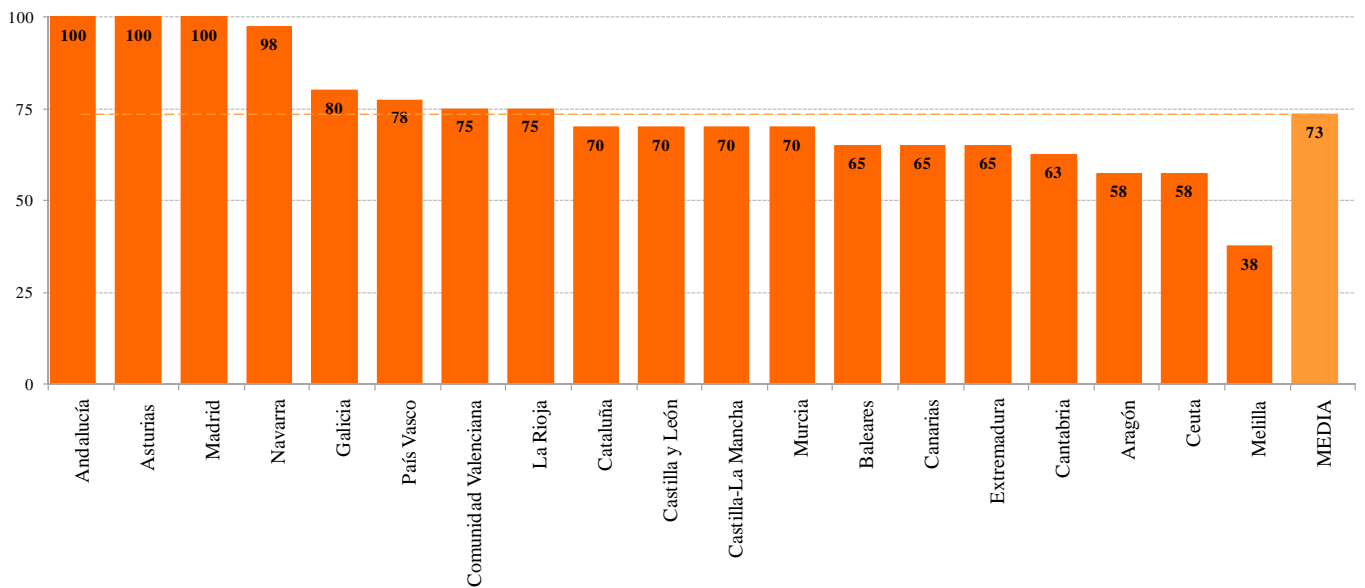
La variación en torno al valor medio en disponibilidad de los servicios dirigidos a empresas es + 27 puntos (Asturias, Madrid y Andalucía), y -35 puntos (Melilla).

**Gráfico 2.2.** Disponibilidad media de los servicios a ciudadanos, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

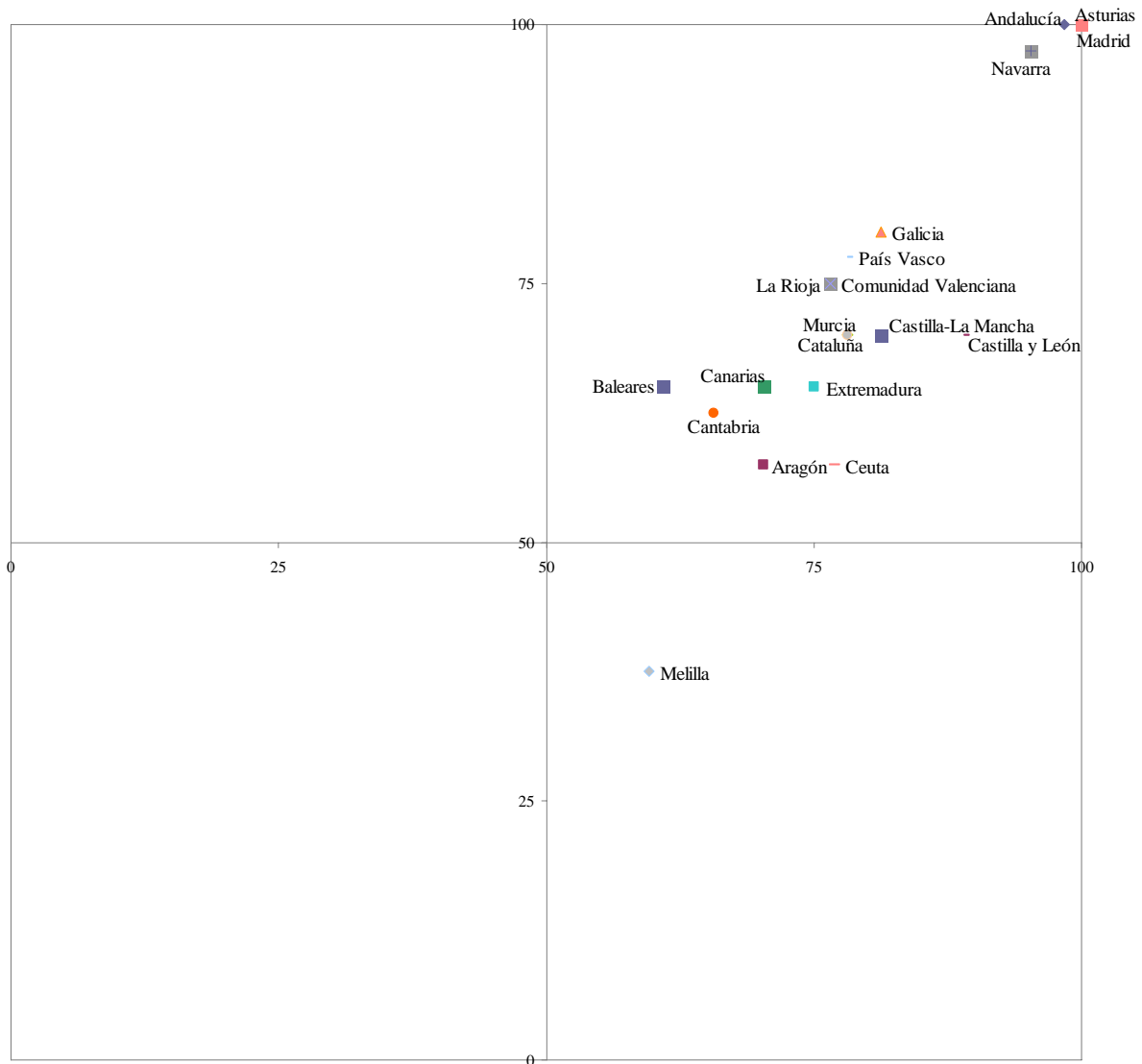
**Gráfico 2.3.** Disponibilidad media de los servicios a empresas, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

En el Gráfico 2.4., se compara el grado de desarrollo de los servicios públicos en las Comunidades y Ciudades Autónomas.

**Gráfico 2.4.** Posicionamiento de las CC AA (ciudadanos-empresas)



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

En dicho gráfico se observa claramente la brecha existente en el desarrollo alcanzado por las CC AA de Asturias, Madrid, Andalucía y Navarra respecto al resto de CC AA y Ciudades Autónomas. En el extremo opuesto se observa cómo Melilla, Baleares, Cantabria y Aragón muestran los menores desarrollos en la disponibilidad *online* de sus servicios, especialmente la Ciudad Autónoma de Melilla.

## 2.3. RESULTADOS POR SERVICIOS

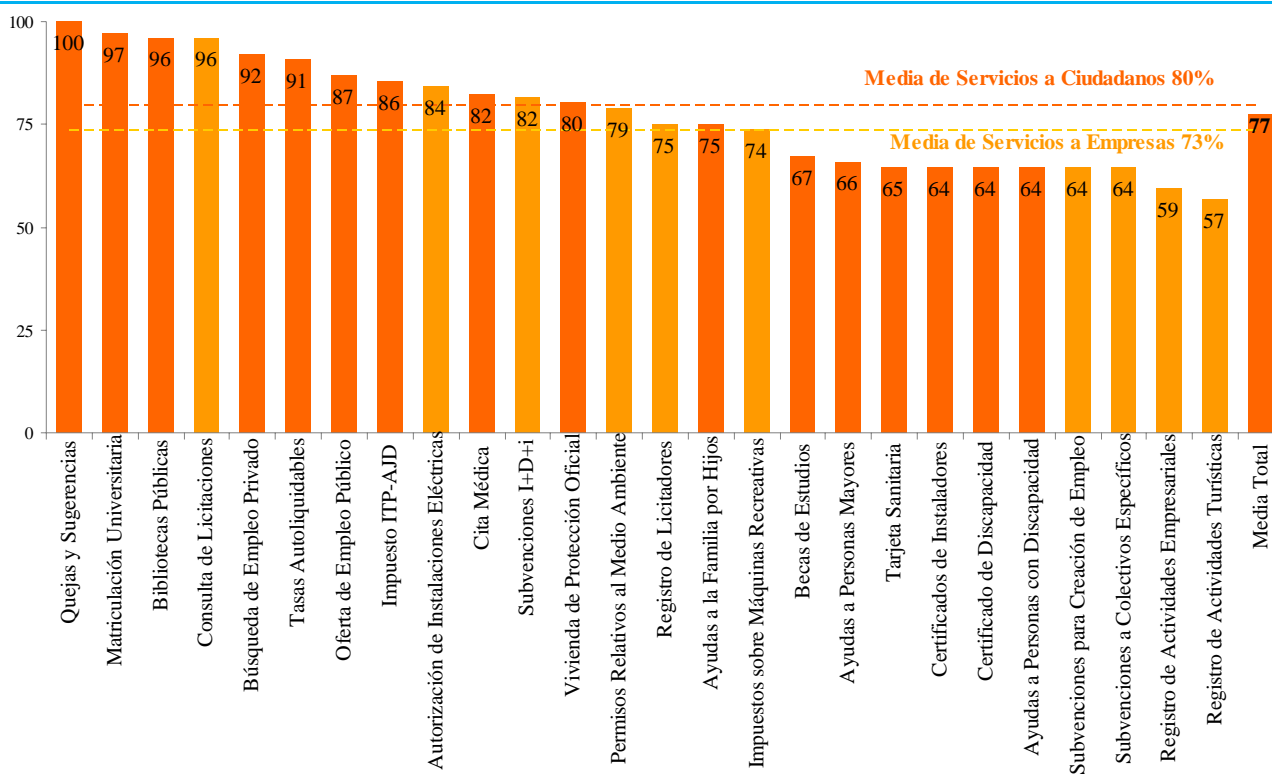
La clasificación por servicios (Gráfico 2.5.), muestra que el servicio de Quejas y Sugerencias ha alcanzado el 100% de disponibilidad *online*, siendo Registro de Actividades Turísticas el menos desarrollado con 57 puntos.

A continuación, hay cinco servicios que también alcanzan una puntuación superior al 90%: Matriculación Universitaria, Bibliotecas Públicas, Consulta de Licitaciones, Búsqueda de Empleo Privado y Tasas Autoliquidables. Les siguen 9 servicios que obtienen una media de disponibilidad superior al 74%, es decir una Etapa 3. Son 13 los servicios que se encuentran por encima de la media de disponibilidad de 77 puntos.

En el extremo opuesto, Registro de Actividades Turísticas con 57 puntos, junto con Registro de Actividades Empresariales con 59 puntos de desarrollo, presentan el nivel inferior de desarrollo. Son 5 servicios los que presentan un mismo desarrollo *online* de 64 puntos.

En resumen, son 11 servicios los que obtienen una puntuación en Etapa 2 (entre 50 y 74% de disponibilidad media), 14 los servicios en Etapa 3 (entre 75% y 99%) y 1 servicio en Etapa 4 (100% de disponibilidad).

Gráfico 2.5. Resultados por servicio, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

En la Tabla 2.3 se refleja el número de CC AA con servicios en Etapa 4 de disponibilidad. Esta tabla muestra que el servicio de Quejas y Sugerencias está desarrollado al 100% en todas las CC AA, Bibliotecas Públicas sólo falta por alcanzar Etapa 4 en Melilla y Matriculación Universitaria, Tasas Autoliquidables y Consulta de Licitaciones se presentan en Etapa 4 en 16 CC AA.

Respecto a los servicios menos desarrollados, 5 servicios alcanzan Etapa 4 en tan sólo cinco CC AA, 2 servicios más, Subvenciones a Colectivos Específicos y Certificados de Instaladores, logran Etapa 4 en seis CC AA y Becas de Estudio y Certificado de Discapacidad logran Etapa 4 en siete CC AA.

De los 9 servicios que menos Etapas 4 han alcanzado en las CC AA españolas, cinco pertenecen al *cluster* de Subvenciones, tres al *cluster* de Registro, y uno al *cluster* de Permisos y Licencias.

Baleares es la CC AA que impide al servicio de Matriculación Universitaria obtener el 100% de desarrollo logrando el 97% de disponibilidad. Baleares presenta una Etapa 2 mientras que todas las CC AA alcanzan una Etapa 4. Se debe recordar que Ceuta y Melilla no disponen de este servicio, como tampoco disponen de los servicios de Cita Médica y Tarjeta Sanitaria.

**Tabla 2.3.** Número de CC AA donde el servicio obtiene etapa 4

Servicios	Nº de CC AA con el servicio en Etapa 4	Cluster
Quejas y Sugerencias	19	Contraprestaciones
Bibliotecas Públicas	18	Contraprestaciones
Matriculación Universitaria	16	Permisos y Licencias
Tasas Autoliquidables	16	Ingresos y Recaudación
Consulta de Licitaciones	16	Contraprestaciones
Impuesto ITP-AJD	14	Ingresos y Recaudación
Oferta de Empleo Público	14	Contraprestaciones
Búsqueda de Empleo Privado	14	Contraprestaciones
Cita Médica	13	Contraprestaciones
Autorización de Instalaciones Eléctricas	13	Permisos y Licencias
Impuesto sobre Máquinas Recreativas	12	Ingresos y Recaudación
Subvenciones I+D+i	12	Subvenciones
Permisos Relativos al Medio Ambiente	11	Permisos y Licencias
Vivienda de Protección Oficial	10	Registro
Registro de Licitadores	9	Registro
Ayudas a la Familia por Hijos	9	Subvenciones
Tarjeta Sanitaria	8	Contraprestaciones
Certificado de Discapacidad	7	Registro
Becas de Estudios	7	Subvenciones
Certificados de Instaladores	6	Permisos y Licencias
Subvenciones a Colectivos Específicos	6	Subvenciones
Ayudas a Personas Mayores	5	Subvenciones
Registro de Actividades Empresariales	5	Registro
Ayudas a Personas con Discapacidad	5	Subvenciones
Subvenciones para Creación de Empleo	5	Subvenciones
Registro de Actividades Turísticas	5	Registro

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

## 2.4. LOS CINCO *CLUSTERS* DE SERVICIOS

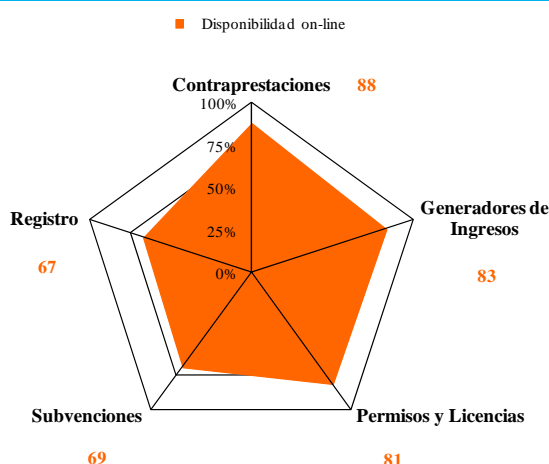
La visión del desarrollo de los servicios agrupados en los cinco *clusters* a los que pertenecen permite observar la tendencia de dichos ámbitos (Gráfico 2.6.). De este modo se puede identificar la disponibilidad *online* de las tipologías o naturalezas de los servicios analizados.

La media de disponibilidad de los cinco *clusters* es del 78% (Tabla 2.4). Al comparar este promedio global con el de cada uno de los cinco *clusters*, se aprecia el diferencial de desarrollo del *cluster* de Contraprestaciones que se encuentra 10 puntos por encima de la media, siendo en 2010 el más desarrollado por encima del *cluster* de Generadores de Ingresos con 83 puntos y el *cluster* de Permisos y Licencias con un 81%.

Por último, los *clusters* de Registro y Subvenciones, con puntuaciones medias de 67% y 69% respectivamente, inferiores a la media global de los cinco *clusters* (78%), son los menos desarrollados.

Las puntuaciones máximas y mínimas entre los *clusters* varían 21 puntos (88% a 67%).

**Gráfico 2.6.** Resultados de los *clusters*, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Tabla 2.4.** Resultados de los *clusters*, en %

Posición Cluster	Disponibilidad <i>on-line</i>	Diferencial con la media
Contraprestaciones	88%	+ 10
Generadores de Ingresos	83%	+ 5
Permisos y Licencias	81%	+ 3
Subvenciones	69%	- 9
Registro	67%	- 11
<b>Media</b>	<b>78%</b>	

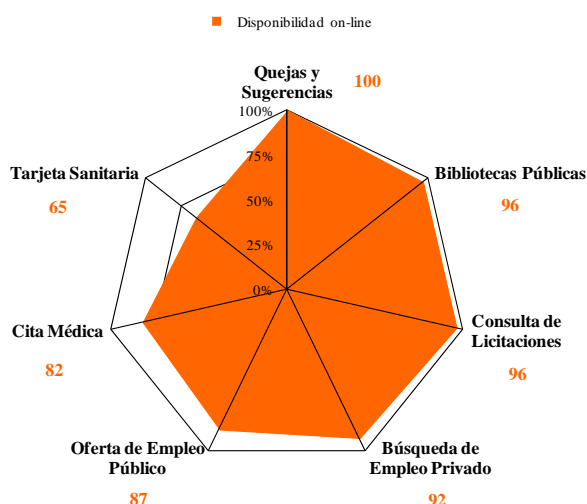
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

## 2.4.1. CLUSTER DE CONTRAPRESTACIONES

El *cluster* de servicios de Contraprestaciones (Gráfico 2.7.), presenta un promedio del 88%. Dentro del *cluster*, la máxima puntuación la obtiene el servicio de Quejas y Sugerencias, constituyendo por tanto el *cluster* más desarrollado con el 100% de disponibilidad. En contrapartida, destaca la valoración del servicio de Tarjeta Sanitaria que presenta un 65% de disponibilidad *online*.

La diferencia entre el servicio de menor puntuación del *cluster* (Tarjeta Sanitaria, 65%), y el servicio de máxima puntuación (Quejas y Sugerencias, 100%), es la más alta de todos los *clusters* de servicios: 35 puntos.

**Gráfico 2.7.** Resultados del *cluster* de servicios de contraprestaciones, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Figura 2.1.** Cluster de servicios de contraprestaciones

- **Quejas y Sugerencias:** La regulación de este servicio competencia de cada CC AA, alcanza en 2010 una Etapa 4 en todas las Comunidades Autónomas, siendo el único en obtener el 100% de disponibilidad *online*.
- **Bibliotecas Públicas:** Este servicio alcanza Etapa 4 en dieciocho CC AA, quedando tan sólo Melilla en Etapa 1.
- **Consulta de Licitaciones:** Este servicio presenta Etapa 4 en dieciséis CC AA. Pertenece al bloque de tres servicios junto con Matriculación Universitaria y Tasas Autoliquidables, que obtienen el tercer lugar en el *ranking* de número de CC AA que desarrollan hasta Etapa 4 cada uno de los 26 servicios evaluados.
- **Búsqueda de Empleo Privado:** Este servicio logra una Etapa 4 en catorce CC AA, quedándose en Etapa 2 Ceuta y obteniendo Etapa 3 la Comunidad Valenciana, La Rioja, Murcia y Melilla.
- **Oferta de Empleo Público:** Este servicio, definido en términos de inscripción a un determinado proceso selectivo, logra Etapa 4 en catorce CC AA, obteniendo Etapa 2 en 5 CC AA.
- **Cita Médica:** En este servicio trece CC AA presentan una Etapa 4 y 4 CC AA una Etapa 1.
- **Tarjeta Sanitaria:** Tarjeta Sanitaria alcanza Etapa 4 en 8 CC AA, 5 presentan una Etapa 1 y Baleares es la única CC AA que obtiene una Etapa 0.

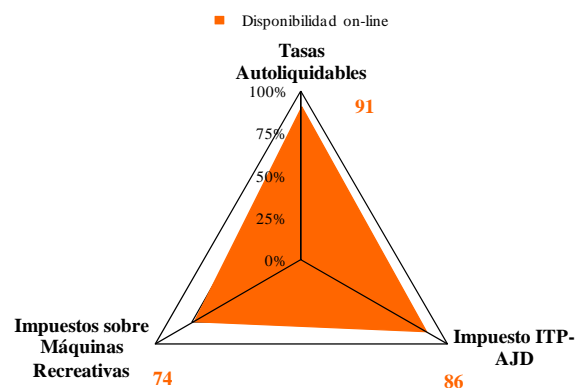
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

## 2.4.2. CLUSTER DE GENERACIÓN DE INGRESOS

Con un promedio del 83%, el *cluster* de Generación de Ingresos (Gráfico 2.8.), obtiene en 2010 la segunda mejor puntuación tras el *cluster* de Contraprestaciones que obtiene un 88% de disponibilidad. De los tres servicios que lo integran, dos tienen una puntuación mayor que la media global de los 26 servicios (77%).

El diferencial entre los servicios que lo integran es de 17 puntos (91% Tasas Autoliquidables, 74% Impuestos sobre Máquinas Recreativas).

**Gráfico 2.8.** Resultados del *cluster* de servicios generadores de ingresos, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Figura 2.2.** Cluster de servicios generadores de ingresos

- **Tasas Autoliquidables:** Impuestos, Tasas y Precios Públicos son los tres tipos de Tributo que forman parte de los recursos de derecho público. Este servicio obtiene Etapa 4 en dieciséis Comunidades Autónomas, Etapa 1 en Ceuta y Etapa 2 en Castilla-La Mancha y Extremadura.
- **Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados:** Impuesto autonómico de uso frecuente y obligatorio en todo tipo de Transmisiones Patrimoniales entre particulares, constitución de fianzas, préstamos, arrendamientos, concesiones administrativas, etc. Este servicio alcanza el máximo grado de desarrollo en catorce CC AA. Obtiene Etapa 1 en Cantabria y Ceuta, Etapa 2 en Castilla-La Mancha y Extremadura y una Etapa 3 en la Comunidad Valenciana.
- **Impuesto sobre Máquinas Recreativas:** Tasa que recae mayoritariamente sobre empresas y, en ciertos casos, sobre empresarios individuales. Este servicio presenta su máximo desarrollo en doce CC AA, y el mínimo, es decir Etapa 0, en las dos Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla. Aragón y Castilla-La Mancha obtienen una Etapa 1.

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

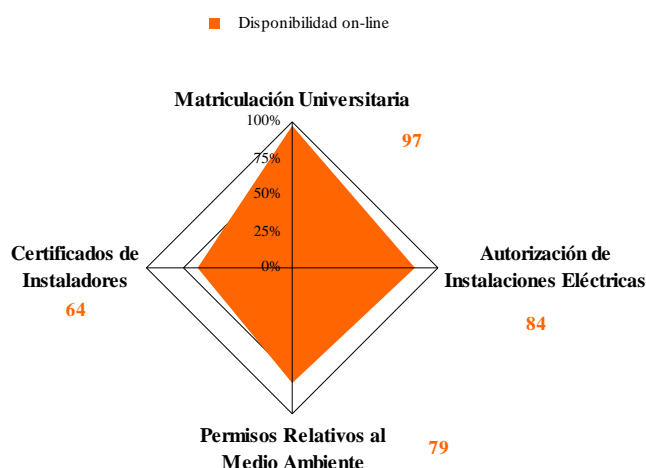
## 2.4.4. CLUSTER DE PERMISOS Y LICENCIAS

El *cluster* de Permisos y Licencias (Gráfico 2.9.), con un promedio del 81% de disponibilidad *online* ocupa el tercer lugar en disponibilidad entre los cinco *clusters* analizados.

El único servicio de este *cluster* que alcanza un desarrollo medio por debajo de la media de disponibilidad de los 26 servicios medidos (77%), es Certificados de Instaladores (64%).

Las puntuaciones máximas y mínimas de los servicios que lo integran varían 33 puntos (97% al 64%).

**Gráfico 2.9.** Resultados del *cluster* de servicios de permisos y licencias, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Figura 2.3.** *Cluster* de servicios de permisos y licencias

- **Matriculación Universitaria:** Este servicio queda fuera del análisis en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, por no tener Universidades. Matriculación Universitaria destaca por tener el máximo grado de desarrollo en dieciséis CC AA de las diecisiete medidas, siendo Baleares la única que obtiene una Etapa 2 al igual que ocurriera en 2009.
- **Autorización de Instalaciones Eléctricas:** La actividad de registro-autorización es de gran importancia administrativa. Este servicio presenta un desarrollo en Etapa 4 en trece CC AA y una Etapa 3 en Aragón. 4 CC AA presentan Etapa 2. Melilla obtiene Etapa 1.
- **Permisos Relativos al Medio Ambiente:** Permisos Relativos al Medio Ambiente alcanza Etapa 4 en once CC AA. En las 8 CC AA restantes obtiene Etapa 2.
- **Certificado de Instaladores:** Las CC AA desempeñan un papel importante en la regulación de determinadas actividades profesionales. Por ello, para los profesionales representa una valiosa prestación administrativa el poder obtener el certificado de cualificación individual de forma *online*. El servicio de Certificado de Instaladores obtiene Etapa 4 en 6 CC AA, presentando una Etapa 2 en doce CC AA. Melilla obtiene Etapa 1.

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

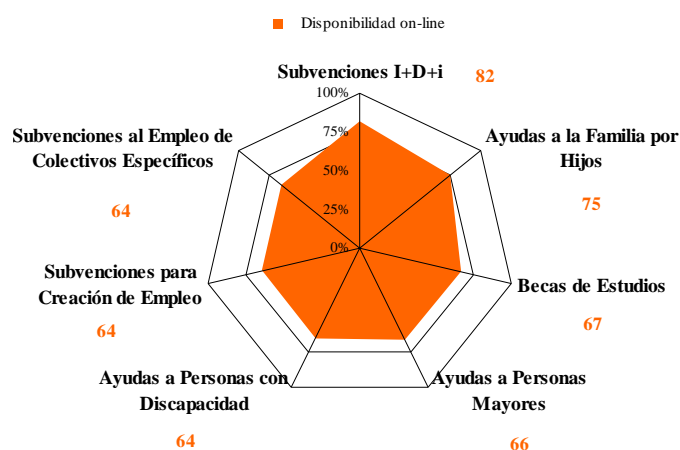
## 2.4.5. CLUSTER DE SUBVENCIONES

Este *cluster* (Gráfico 2.10.), presenta una media del 69%, ocupando la cuarta posición. La variación máxima y mínima de los servicios que lo componen es de 18 puntos (82% al 64%).

El servicio de mayor disponibilidad es el de Subvenciones I+D+i, con un 82%, y obtiene 7 puntos de diferencia con el servicio de Ayudas a la Familia por Hijos, el siguiente más desarrollado. Ambos servicios son los únicos que están por encima de la disponibilidad media de los 26 servicios medidos (77%).

Los servicios con menor puntuación son Ayudas a Personas con Discapacidad y Subvenciones al Empleo de Colectivos Específicos, con un 64% de disponibilidad media.

**Gráfico 2.10.** Resultados del *cluster* de servicios de subvenciones, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Figura 2.4.** Cluster de servicios de permisos y licencias

- **Subvenciones I+D+i:** Este servicio es clave en las políticas de fomento a la competitividad, desarrollo empresarial e innovación de las CC AA. Presenta una Etapa 4 en doce CC AA. 7 CC AA lo desarrollan hasta Etapa 2.
- **Ayudas a la Familia por Hijos:** Este servicio obtiene Etapa 4 en 9 CC AA, Etapa 3 en Extremadura y Etapa 2 en las 9 restantes.
- **Becas de Estudio:** Este servicio presenta Etapa 4 en 7 CC AA, Etapa 2 en 11 CC AA y Etapa 1 en Melilla
- **Ayudas a Personas Mayores:** Este servicio, de gran importancia en todas las políticas sociales autonómicas, presenta un desarrollo en Etapa 4 en 5 CC AA. 2 CC AA obtienen Etapa 3 y 12 CC AA presentan una Etapa 2.
- **Ayudas a Personas con Discapacidad:** Este servicio es un servicio básico en todas las políticas sociales autonómicas. Presenta Etapa 4 en tan sólo 5 CC AA, Etapa 3 en Castilla-La Mancha y Etapa 2 en 13 CC AA.
- **Subvenciones para Creación de Empleo:** Este servicio supone un porcentaje relevante de las subvenciones convocadas por las CC AA. Logra una Etapa 4 en 5 CC AA, Etapa 3 en 2 CC AA, Etapa 2 en once y Etapa 1 en Ceuta..
- **Subvenciones al Empleo de Colectivos Específicos:** El servicio presenta Etapa 4 en 6 CC AA. La Rioja obtiene Etapa 3 y Ceuta y Melilla presentan una Etapa 1. Las 10 CC AA restantes obtienen una Etapa 2.

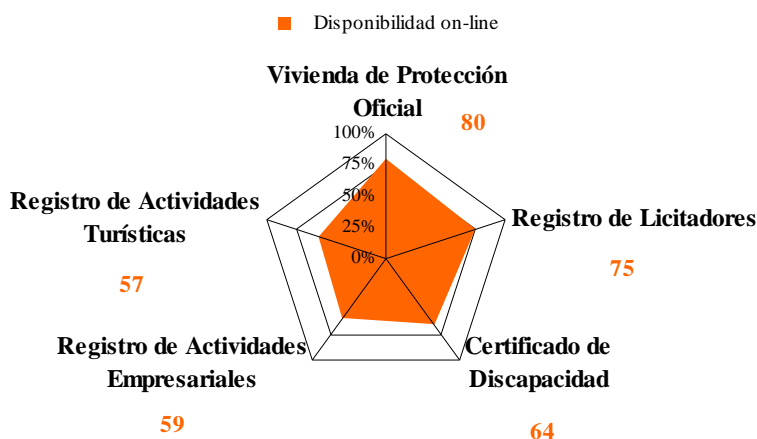
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

### 2.4.3. CLUSTER DE REGISTRO

Este *cluster* (Gráfico 2.11.), con un promedio de 67% de disponibilidad *online*, con una puntuación inferior en 11 puntos a la media de los cinco *clusters* de servicios, ocupa la última posición. Cuatro de sus servicios obtienen porcentajes por debajo de la media de disponibilidad de los 26 servicios medidos que es de 77%. Sólo el servicio de Registro de Vivienda de Protección Oficial obtiene una puntuación tres puntos mayor que la media.

El diferencial entre los servicios que lo integran es de 23 puntos (80% el Registro de Vivienda de Protección Oficial, 57% el Registro de Actividades Turísticas).

**Gráfico 2.11.** Resultados del *cluster* de servicios de registro, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Figura 2.5.** Cluster de servicios de registro

- **Vivienda de Protección Oficial:** Los Registros de demandantes son un prerequisite que los Planes de Vivienda suelen exigir a las personas o familias interesadas. Este servicio obtiene Etapa 4 en diez CC AA y Etapa 2 en 6, siendo Aragón, Canarias y País Vasco donde obtiene una Etapa 3.
- **Registro de Licitadores:** Los Registros de Licitadores tratan de simplificar toda la compleja burocracia alrededor de los procesos de contratación pública. Este servicio alcanza Etapa 4 en 9 CC AA, siendo en otras 9 CC AA donde obtiene una Etapa 2. Tan sólo en Navarra obtiene una Etapa 3.
- **Certificado de Discapacidad:** El artículo 26 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea reconoce “el derecho de las personas discapacitadas a beneficiarse de medidas que garanticen su autonomía”. El servicio de Certificado de Discapacidad obtiene Etapa 4 en 7 CC AA. En Canarias, País Vasco y Melilla obtiene una Etapa 1.
- **Registro de Actividades Empresariales:** La Directiva de Servicios (DS 2006/123/CE) impulsa la puesta en marcha de trámites por vía electrónica para la prestación de servicios. Este servicio presenta Etapa 4 en tan sólo 5 CC AA, siendo Castilla-La Mancha, País Vasco y Melilla donde obtiene una Etapa 1. Once CC AA presentan una Etapa 2 de desarrollo.
- **Registro de Actividades Turísticas:** La actividad turística está regulada a nivel autonómico mediante un proceso de inscripción registral, en ocasiones previo a la autorización administrativa correspondiente. Este servicio presenta su máximo desarrollo en tan sólo 5 CC AA. Ceuta presenta una Etapa 0 y 3 CC AA están en Etapa 1.

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

# 3.

## RESULTADOS COMPARATIVOS 2009 / 2010

El siguiente capítulo presenta los resultados y el análisis comparativo de la evolución de los servicios *online* en las 17 CC AA y las dos Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla.

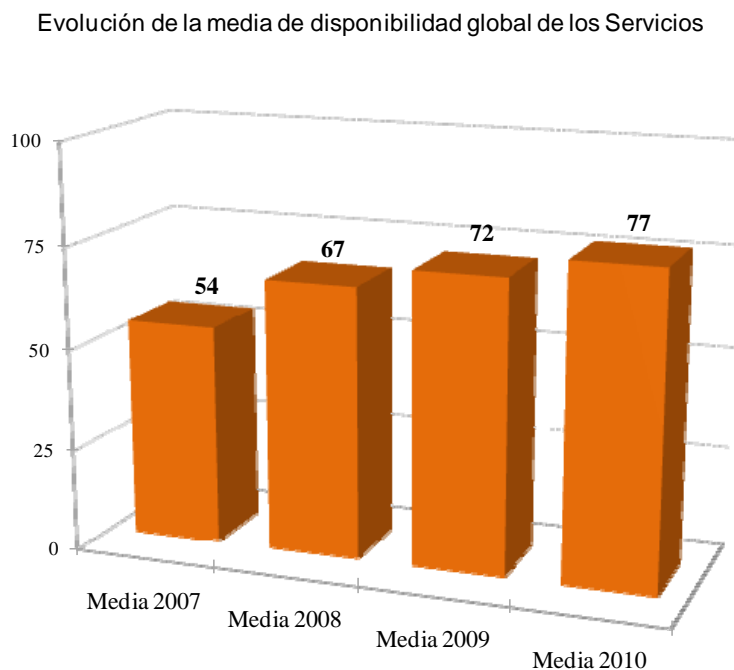
El análisis comparativo abarca los años 2009 y 2010, donde se ha podido observar que los esfuerzos que se han ido desarrollando desde las distintas Administraciones están impulsando notablemente los niveles de desarrollo de disponibilidad de los servicios públicos *online*.

### 3.1. PROGRESO GLOBAL

La cuarta medición de los 26 servicios públicos *online* realizada en 2010, arroja una disponibilidad media global de los servicios dirigidos a ciudadanos y a empresas del 77%. Esta media, en el 2010 se ha incrementado en cinco puntos al igual que ocurriera en 2009. Este incremento, siendo significativos, no es tan excepcional como lo fue entre los años 2007 y 2008, que ascendió a 13 puntos (Gráfico 3.1.).

Madrid, con 14 puntos de crecimiento, seguida de Andalucía y Castilla-La Mancha, con 11 puntos, y Castilla y León, con 9 puntos, son las CC AA que más han contribuido a mantener el mismo crecimiento medio del año 2009 a pesar de que la dificultad de crecimiento es mayor a medida que se incrementa la disponibilidad.

**Gráfico 3.1.** Evolución de la media global de disponibilidad de los servicios de ciudadanos y empresas, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

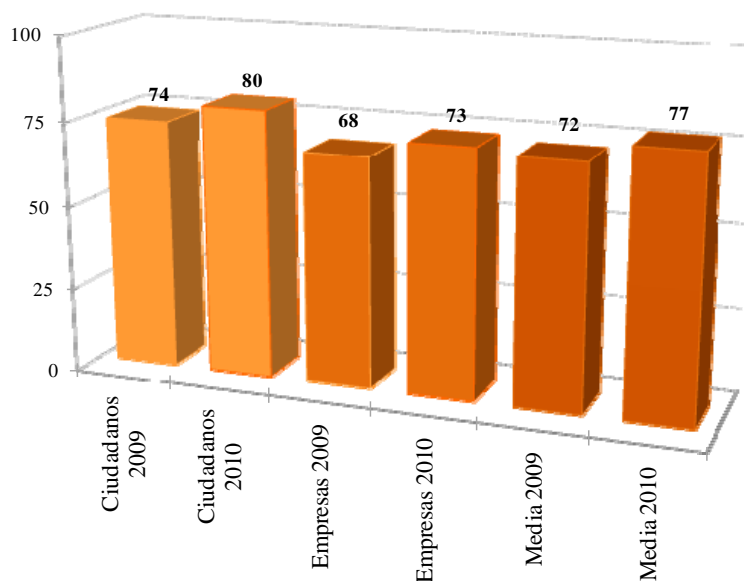
### 3.2. COMPARATIVA CIUDADANOS VS EMPRESAS

Cuando los resultados globales se desglosan en los grupos objetivo de ciudadanos y empresas (Gráfico 3.2.), se observa que el crecimiento es superior en el grupo de servicios dirigidos a ciudadanos que en el grupo de servicios dirigidos a empresas, al igual que ocurría en 2009.

El grupo de servicios dirigidos a ciudadanos ha experimentado un crecimiento de seis puntos hasta alcanzar los 80 puntos. El crecimiento de los servicios dirigidos a empresas ha sido de cinco puntos situándose su media en 73 puntos.

Se aprecia que en el año 2009, la diferencia entre el grado de desarrollo de los servicios dirigidos a ciudadanos versus los servicios dirigidos a empresas era de seis puntos. Sin embargo, en el año 2010 esta diferencia se ha incrementado y ha pasado a ser de siete puntos, confirmando que la tendencia de las CC AA continúa siendo la de realizar mayores esfuerzos en el desarrollo de servicios dirigidos a ciudadanos que en servicios dirigidos a empresas (Gráfico 3.2.).

**Gráfico 3.2.** Evolución de la disponibilidad media global de los servicios ciudadanos Vs empresas, 2009/2010, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

En relación al diferencial de disponibilidad *online* entre los servicios dirigidos a ciudadanos y a empresas, la Tabla 3.1. muestra la evolución producida en el último año. Se observa que Melilla vuelve a obtener el máximo diferencial a favor del desarrollo de servicios orientados a ciudadanos con 22 puntos en 2010, manteniendo la gran tendencia que mostró en 2009. En el caso opuesto, Baleares es la CC AA que obtiene un menor diferencial en el año 2010 mientras que Navarra lo fue en el año 2009.

En cuanto a los mayores cambios de tendencia, Extremadura, que en 2009 presentaba una media favorable en cuatro puntos a empresas, en 2010 ha cambiado por completo dicha tendencia obteniendo un diferencial de 10 puntos a favor de los servicios dirigidos a ciudadanos. Asimismo, Cantabria que es la segunda CC AA en cambio de tendencia, ha pasado de tener 14 puntos diferenciales a favor de servicios dirigidos a ciudadanos en 2009, a tan sólo 3 puntos en 2010.

Por último, hay que destacar que en el año 2010, al igual que en 2009, tres CC AA han realizado más esfuerzos dirigidos al desarrollo de los servicios dirigidos a empresas que a ciudadanos, mientras que el País Vasco presenta un desarrollo igual de los servicios dirigidos a empresas que a ciudadanos.

**Tabla 3.1.** Diferencial disponibilidad *online* 2010 servicios ciudadanos vs empresas, en %

CC AA	Disponibilidad media total (26 servicios) 2010	Diferencial media ciudadanos vs media empresas 2010	Disponibilidad media total (26 servicios) 2009	Diferencial media ciudadanos vs media empresas 2009	Variación diferencial ciudadanos vs empresas 2009 / 2010
*Melilla	50	+ 22	49	+ 25	- 3
Castilla y León	82	+ 19	73	+ 9	+ 10
*Ceuta	68	+ 19	62	+ 12	+ 7
Aragón	65	+ 12	63	+ 14	- 2
Castilla-La Mancha	77	+ 11	66	+ 6	+ 5
Extremadura	71	+ 10	67	- 4	+ 14
Murcia	75	+ 8	72	+ 7	+ 1
Cataluña	75	+ 8	74	+ 7	+ 1
Canarias	68	+ 5	64	+ 3	+ 2
Cantabria	64	+ 3	59	+ 14	- 11
Comunidad Valenciana	76	+ 2	71	+ 2	0
La Rioja	76	+ 2	69	+ 7	- 5
Galicia	81	+ 1	77	+ 11	- 10
Asturias	100	0	97	- 1	+ 1
Madrid	100	0	86	+ 5	- 5
País Vasco	78	0	78	0	0
Andalucía	99	- 2	88	- 2	0
Navarra	96	- 3	88	- 7	+ 4
Baleares	63	- 4	60	- 1	- 3
<b>Media Total</b>	<b>77</b>	<b>+ 7</b>	<b>72</b>	<b>+ 6</b>	<b>+ 1</b>

CC AA con servicios más orientados a favor de ciudadanos

CC AA con servicios más orientados a favor de empresas

CC AA con mayor cambio de tendencia en la orientación de sus servicios

\*En Ceuta y Melilla no se evalúan tres servicios orientados a ciudadanos.

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

### 3.3. COMPARATIVA POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Desglosando los resultados por CC AA (Tabla 3.2.), se observa que a lo largo del año 2010 Asturias y Madrid han alcanzado el 100% de desarrollo, quedando Andalucía a tan sólo un punto de conseguirlo y Navarra a cuatro.

En este año, aquellas CC AA que obtienen una misma puntuación no se les asigna una posición en el ranking por orden alfabético sino que ocupan la misma posición.

Castilla-La Mancha presenta en 2010 el mayor avance en las posiciones respecto a 2009 al subir cinco puestos, siendo Cataluña la que más retrocede al perder cuatro posiciones.

La CC AA menos desarrollada vuelve a ser Melilla aunque en 2010 alcanza el 50% de disponibilidad media. Ceuta, al igual que en 2009, sigue estando por encima de Cantabria y Baleares, superando en 2010 también a la CC AA de Aragón.

**Tabla 3.2.** Evolución de la disponibilidad media de las CC AA, 2009/2010 \*

CC AA	Disponibilidad Media Total 2010	Posición 2010	Media Total Disponibilidad 2009	Posición 2009	Diferencial Posición 2010 Vs 2009
Asturias	100 %	1	97 %	1	0
Madrid	100 %	1	86 %	4	+ 3
Andalucía	99 %	3	88 %	2	- 1
Navarra	96 %	4	88 %	2	- 2
Castilla y León	82 %	5	73 %	8	+ 3
Galicia	81 %	6	77 %	6	0
País Vasco	78 %	7	78 %	5	- 2
Castilla-La Mancha	77 %	8	66 %	13	+ 5 ↑
Comunidad Valenciana	76 %	9	71 %	10	+ 1
La Rioja	76 %	9	69 %	11	+ 2
Cataluña	75 %	11	74 %	7	- 4 ↓
Murcia	75 %	11	72 %	9	- 2
Extremadura	71 %	13	67 %	12	- 1
Canarias	68 %	14	64 %	14	0
Ceuta*	68 %	14	62 %	16	+ 2
Aragón	65 %	16	63 %	15	- 1
Cantabria	64 %	17	59 %	18	+ 1
Baleares	63 %	18	60 %	17	- 1
Melilla*	50 %	19	49 %	19	0
<b>Media Total</b>	<b>77 %</b>		<b>72 %</b>		

CC AA con servicios menos desarrollados

CC AA con servicios más desarrollados

\*En Ceuta y Melilla no se evalúan 3 servicios orientados a ciudadanos.

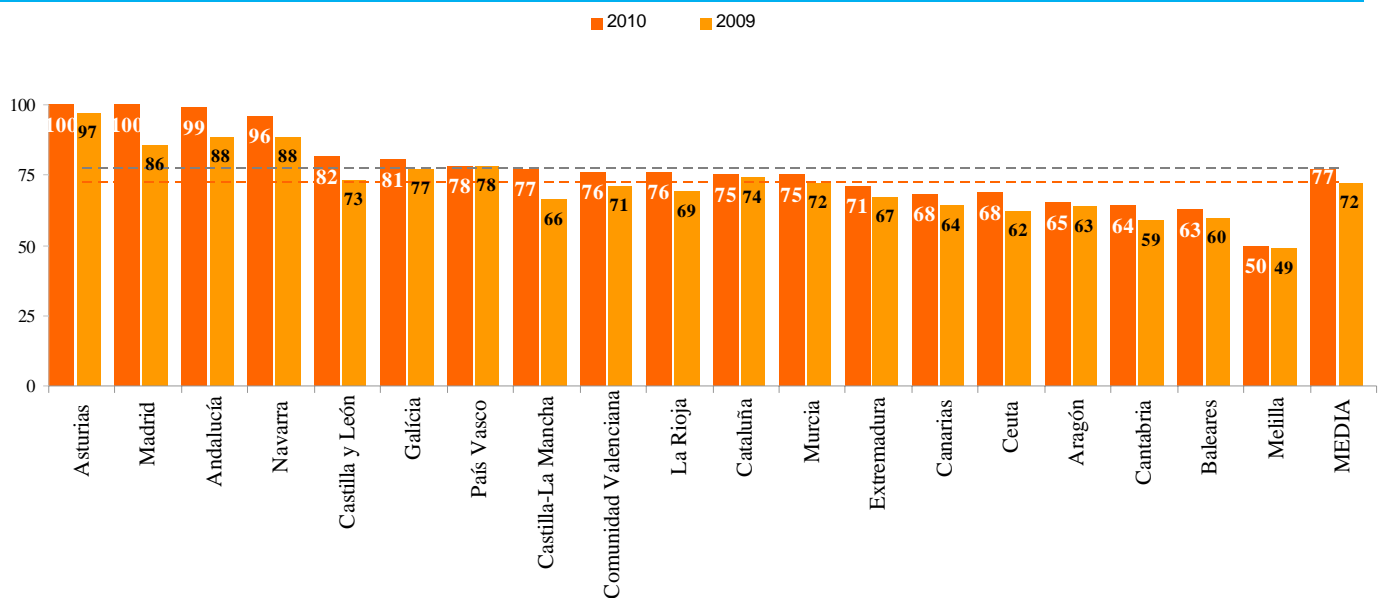
Aquellas CC AA que obtienen la misma puntuación comparten la misma posición del ranking, destacando por igual su desarrollo.

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos online en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

En cuanto a la evolución de las CC AA (Gráfico 3.3.), en el año 2010 son dos las que alcanzan una Etapa 4, diez las que obtienen una media de Etapa 3 y siete las que obtienen una Etapa 2. En 2009 eran 12 las CC AA que obtenían una Etapa 2 y sólo seis las que pasaban de esta Etapa.

El diferencial entre las CC AA más avanzadas y las menos desarrolladas fue en 2009 de 49 puntos pasando en 2010 a ser de 50 puntos. En 2010 once CC AA están por debajo de la media global de disponibilidad.

**Gráfico 3.3.** Evolución global de las CC AA, 2009/2010, en %

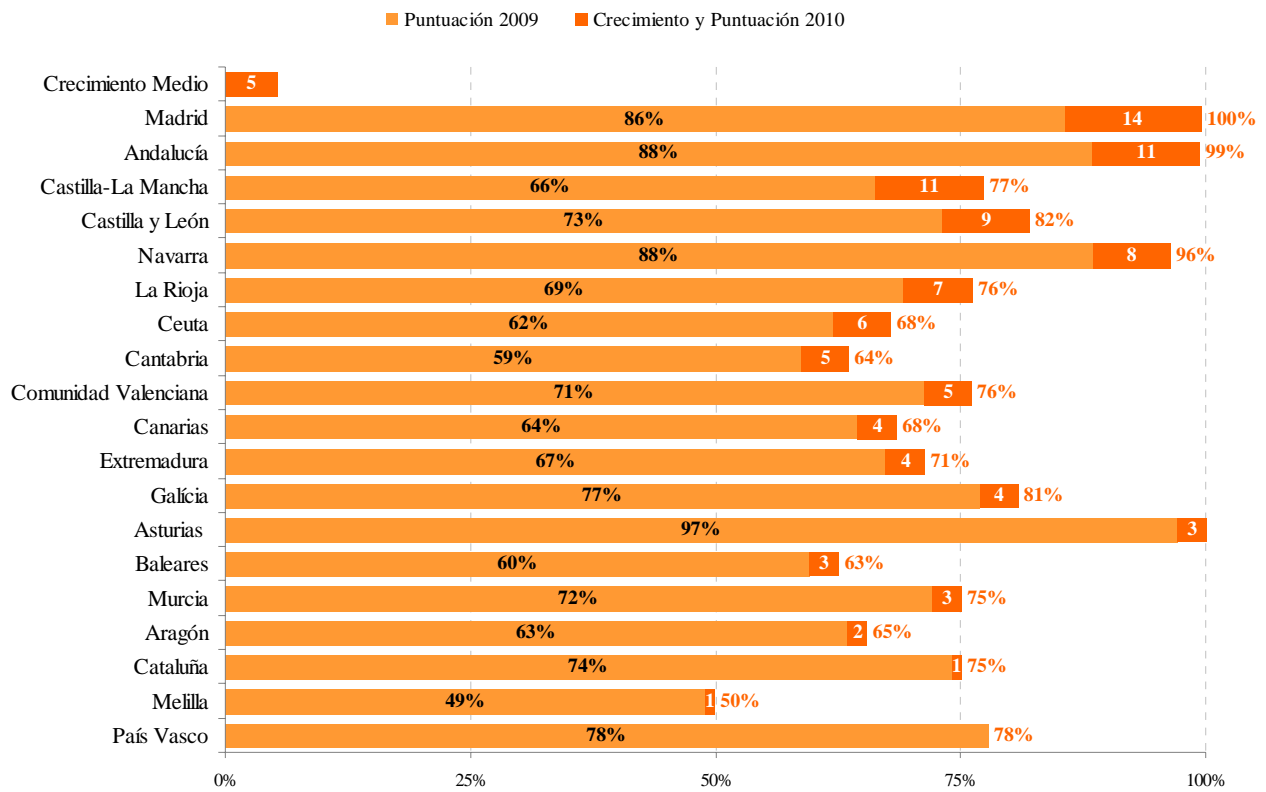


Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Respecto a las CC AA que más han crecido en el año 2010 con relación al año 2009, destaca Madrid, con 14 puntos, seguida de Andalucía y Castilla-La Mancha, con 11 puntos. Respecto a las que menos han evolucionado debemos mencionar al País Vasco que en 2010 continúa teniendo 78 puntos como en 2009. Cataluña y Melilla avanzan 1 punto y Aragón 2 puntos.

Son 10 las CC AA que han crecido por debajo del crecimiento medio de CC AA (cinco puntos), y once las que están por debajo de los 77 puntos de disponibilidad media total de los 26 servicios.

**Gráfico 3.4.** Evolución disponibilidad media *online* de las CC AA, 2009/2010, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

### 3.4. COMPARATIVA POR SERVICIOS

El crecimiento medio de los servicios en el año 2010 con respecto al año 2009 ha sido de cinco puntos, al igual que ocurriera en la pasada comparativa entre los años 2009 y 2008 (Gráfico 3.5.).

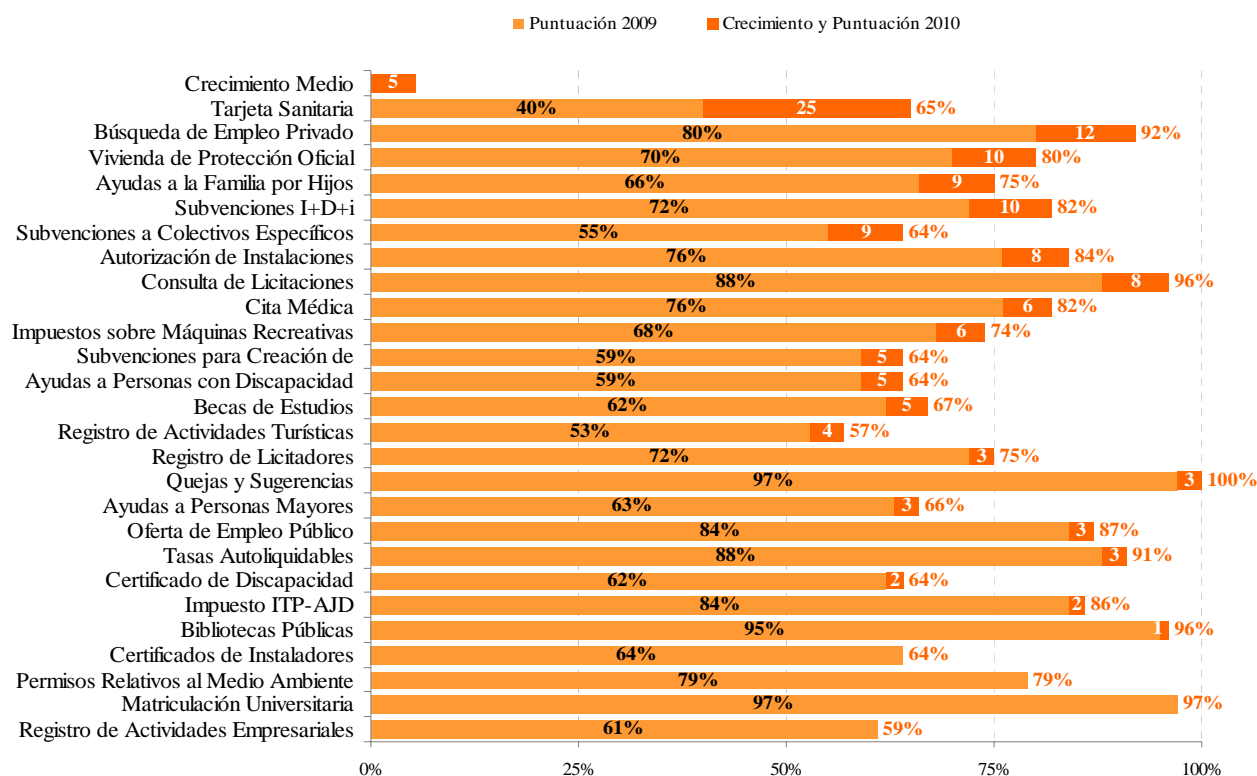
La comparativa por servicios muestra que el servicio de Tarjeta Sanitaria es el que más ha crecido, 25 puntos, seguido por Búsqueda de Empleo Privado con un crecimiento que es casi la mitad, 12 puntos. En el extremo opuesto, 4 servicios no han crecido desde 2009.

Es destacable que la evolución de los servicios muestra cómo el servicio de Quejas y Sugerencias alcanza el 100% de disponibilidad en 2010. Igualmente Matriculación Universitaria con un 97% y Bibliotecas Públicas y Consulta de Licitaciones con el 96% presentan ya un corto recorrido de crecimiento.

También es significativa la bajada de la media de disponibilidad del servicio de Registro de Actividades Empresariales, debido a que Extremadura ha modificado parte de la arquitectura de sus fichas de servicios.

Por último, Certificados de Instaladores, Permisos Relativos al Medio Ambiente y Registro de Actividades Empresariales representan el resto de servicios que no evolucionan en 2010. Matriculación Universitaria sigue inalterable desde 2008, con un 97% de disponibilidad.

**Gráfico 3.5.** Evolución servicios, 2009/2010, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos online en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

La siguiente Tabla nos muestra la evolución del número de CC AA con servicios en Etapa 4 tanto en el año 2009 como en el año 2010.

**Tabla 3.3.** Número de CC AA donde el servicio obtiene etapa 4, 2009/2010

Servicios	Nº de CC AA con el Servicio en Etapa 4 Año 2010	Cluster	Nº de CC AA con el Servicio en Etapa 4 Año 2009
Quejas y Sugerencias	19	Contraprestaciones	18
Bibliotecas Públicas	18	Contraprestaciones	17
Matriculación Universitaria	16	Permisos y Licencias	16
Tasas Autoliquidables	16	Ingresos y Recaudación	15
Consulta de Licitaciones	16	Contraprestaciones	11
Impuesto ITP-AJD	14	Ingresos y Recaudación	14
Oferta de Empleo Público	14	Contraprestaciones	13
Búsqueda de Empleo Privado	14	Contraprestaciones	7
Cita Médica	13	Contraprestaciones	11
Autorización de Instalaciones Eléctricas	13	Permisos y Licencias	10
Impuesto sobre Máquinas Recreativas	12	Ingresos y Recaudación	11
Subvenciones I+D+i	12	Subvenciones	9
Permisos Relativos al Medio Ambiente	11	Permisos y Licencias	11
Vivienda de Protección Oficial	10	Registro	7
Registro de Licitadores	9	Registro	8
Ayudas a la Familia por Hijos	9	Subvenciones	6
Tarjeta Sanitaria	8	Contraprestaciones	3
Certificado de Discapacidad	7	Registro	6
Becas de Estudios	7	Subvenciones	5
Certificados de Instaladores	6	Permisos y Licencias	6
Subvenciones a Colectivos Específicos	6	Subvenciones	3
Ayudas a Personas Mayores	5	Subvenciones	5
Registro de Actividades Empresariales	5	Registro	5
Ayudas a Personas con Discapacidad	5	Subvenciones	4
Subvenciones para Creación de Empleo	5	Subvenciones	4
Registro de Actividades Turísticas	5	Registro	4

Servicios donde más evolucionan las Etapas 4

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

En 2010 el Servicio de Búsqueda de Empleo Privado completa una Etapa 4 en catorce CC AA, siete más que en 2009, siendo el servicio de mayor crecimiento en 2010. Tarjeta Sanitaria y consulta de Licitaciones obtienen Etapa 4 en cinco CC AA más. Todos ellos pertenecen al cluster de Contraprestaciones.

Son seis los servicios que no obtienen ninguna nueva Etapa 4 en las CC AA en 2010, estos son Matriculación Universitaria, Impuesto ITP-AJD, Permisos Relativos al Medio Ambiente, Certificados de Instaladores, Ayudas a Personas Mayores y Registro de Actividades Empresariales. Tres de ellos pertenecen al *cluster* de Permisos y Licencias.

La Tabla 3.4 presenta la evolución de las Etapas que alcanzan los 26 servicios analizados en todas las CC AA, donde se observa una ligera evolución en el número de servicios que han incrementado su disponibilidad en el marco de puntuaciones por Etapas.

Mientras que en el año 2009, 11 de los 26 servicios analizados están en el rango de Etapa 3 y ninguno alcanzaba la Etapa 4 en todas las CC AA, en 2010 un servicio alcanza Etapa 4 en todas las CC AA (Quejas y Sugerencias).

**Tabla 3.4.** Evolución de las etapas medias de disponibilidad de los 26 Servicios, 2009/2010

Etapas de Disponibilidad Media de los 26 Servicios		
	Año 2010	Año 2009
Etapa 0	0	0
Etapa 1	0	1
Etapa 2	11	14
Etapa 3	14	11
Etapa 4	1	0

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

La siguiente Tabla muestra la evolución de Etapas 4 conseguida por los servicios en cada una de las CC AA (Tabla 3.5.).

**Tabla 3.5.** Número de servicios en etapa 4 por CC AA, 2009/2010

Nº de Servicios en Etapa 4		
CC AA	2010	2009
Asturias	26	23
Madrid	26	18
Andalucía	25	20
Navarra	24	20
Castilla y León	16	12
Galicia	16	14
País Vasco	15	15
Castilla-La Mancha	14	10
Cataluña	13	13
Comunidad Valenciana	13	10
Murcia	13	11
Ceuta	12	10
La Rioja	12	10
Extremadura	11	11
Canarias	10	8
Aragón	9	8
Cantabria	9	6
Baleares	7	6
Melilla	4	4
<b>Total de Servicios en Etapa 4</b>	<b>275</b>	<b>229</b>
<b>Total de Servicios analizados</b>	<b>488</b>	<b>488</b>
<b>% de Servicios en Etapa 4</b>	<b>56%</b>	<b>47%</b>

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

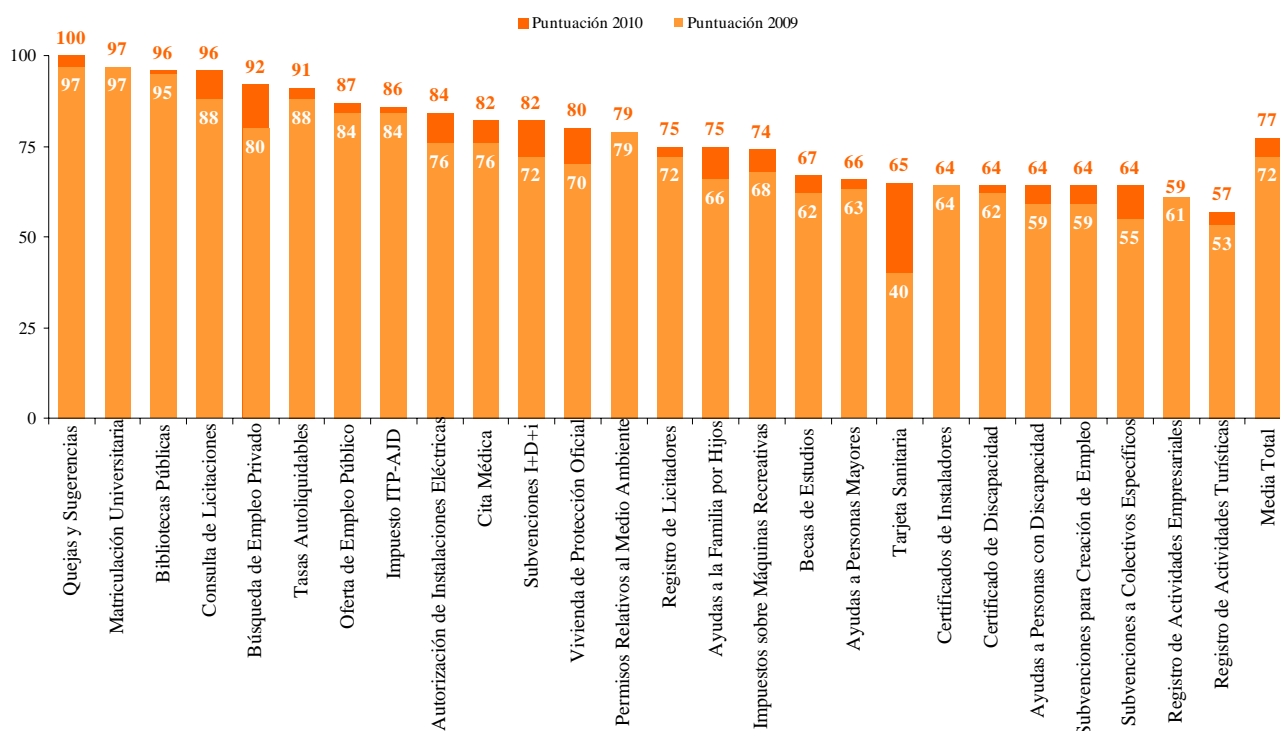
En el año 2010 se ha producido un incremento notable en el número de servicios que han alcanzado Etapa 4 en las CC AA. Asturias y Madrid tienen todos los servicios en Etapa 4, a Andalucía sólo le resta uno y a Navarra dos. En el extremo contrario, Melilla continúa con sólo cuatro servicios seguida de Baleares con 7.

Respecto al *ranking* del grado de desarrollo de los servicios (Gráfico 3.6.), Quejas y Sugerencias alcanza el 100% de disponibilidad y el primer puesto con un crecimiento de tres puntos. Matriculación Universitaria no evoluciona, ocupando la segunda posición, y Bibliotecas Públicas y Consulta de Licitaciones quedan en tercer lugar con un crecimiento de 1 y 8 puntos respectivamente. Estos cuatro servicios no modifican sus puestos respecto a 2009. Solamente Tasas Autoliquidables retrocede ante el crecimiento de Búsqueda de Empleo Privado.

Referente a los servicios menos desarrollados en 2010, Registro de Actividades Turísticas ocupa el último lugar con 57 puntos seguido de Registro de Actividades Empresariales que pierde dos puntos respecto a 2009 para quedar con 59 puntos (disminuye debido a los cambios de las fichas de servicio en Extremadura).

La media de disponibilidad en 2010 aumenta cinco puntos hasta el 77%, siendo 13 servicios los que no alcanzan esta media.

**Gráfico 3.6.** Ranking de los servicios 2009/2010, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

### 3.5. COMPARATIVA POR CLUSTERS DE SERVICIOS

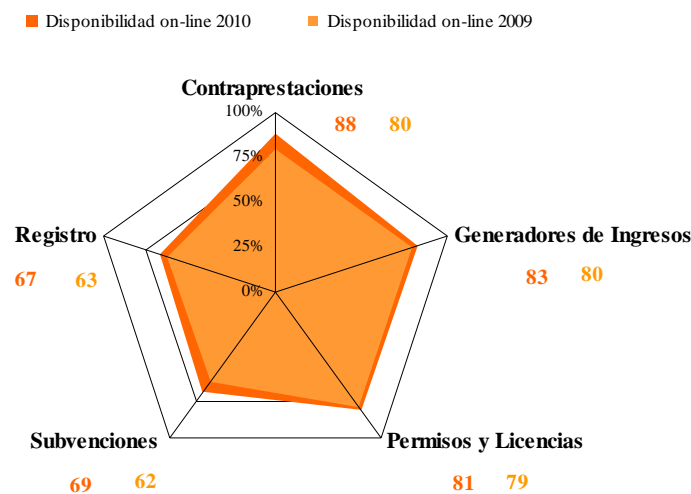
En el siguiente apartado se analiza la evolución de cada *cluster*. Dentro de cada uno de los *clusters*, se muestran las puntuaciones para cada uno de los servicios y su comparativa 2009/2010.

Con el fin de identificar tendencias dentro de los *clusters* analizados, se puede observar en el Gráfico 3.7. que los *clusters* con mayor disponibilidad *online* tanto en el año 2010 como en el año 2009 han sido Contraprestaciones, Generadores de Ingresos y Permisos y Licencias. Registro pasa a ser el *cluster* menos desarrollado mientras que en 2009 había sido el de Subvenciones.

En referencia al crecimiento (Tabla 3.6.), el *cluster* que más ha crecido ha sido Contraprestaciones seguido del de Subvenciones. Sin embargo, en el año 2009, el *cluster* que más creció fue el de Subvenciones.

A continuación se presentan los resultados comparativos por *clusters* de servicios.

**Gráfico 3.7.** Resultado global de los *clusters* 2009/2010, en %



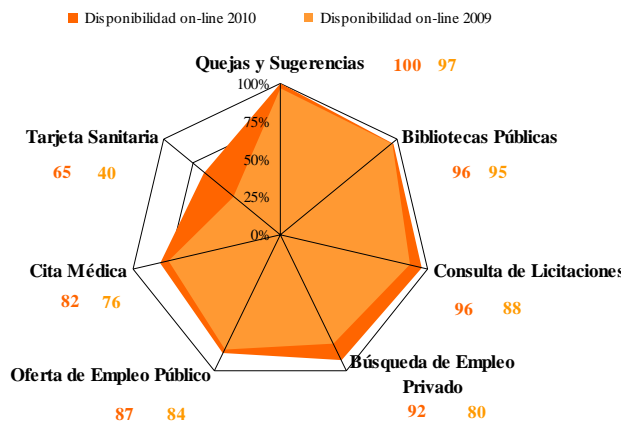
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Tabla 3.6.** Resultado de los *clusters* 2009/2010, en %

Posición Cluster	Disponibilidad <i>on-line</i> 2010	Disponibilidad <i>on-line</i> 2009
Contraprestaciones	88%	80%
Generadores de Ingresos	83%	80%
Permisos y Licencias	81%	79%
Subvenciones	69%	62%
Registro	67%	63%

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

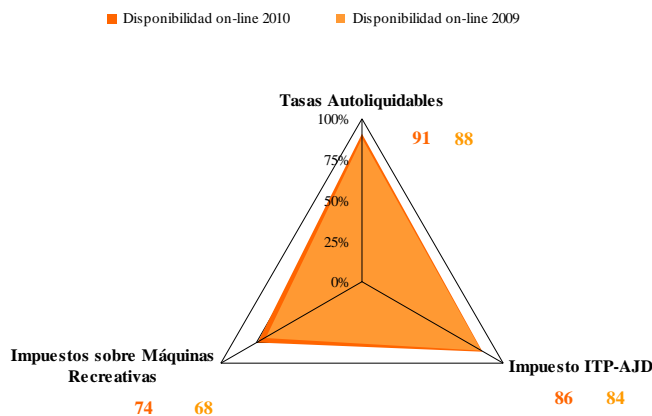
**Gráfico 3.8.** Cluster de contraprestaciones 2009/2010, en %



El servicio que más ha crecido ha sido Tarjeta Sanitaria

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

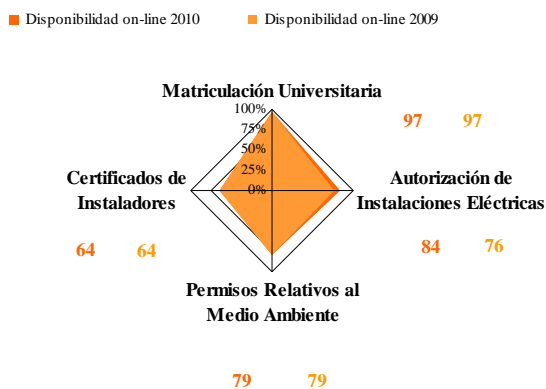
Gráfico 3.9. Cluster de servicios generadores de ingresos 2009/2010, en %



El servicio que más ha crecido ha sido Impuesto sobre Máquinas Recreativas

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

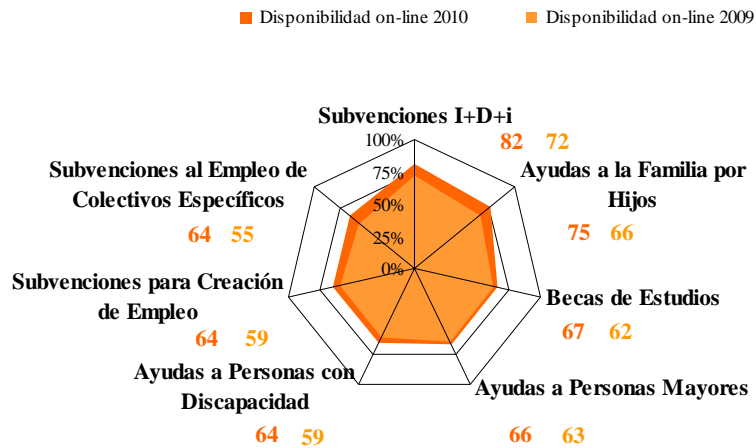
Gráfico 3.10. Cluster de permisos y licencias 2009/2010, en %



El único Servicio que ha crecido ha sido Autorización de Instalaciones Eléctricas

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

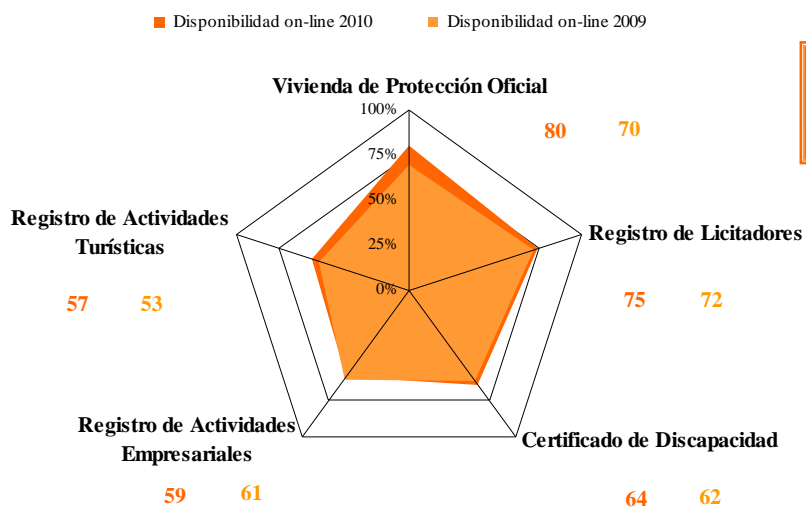
**Gráfico 3.11.** Cluster de subvenciones 2009/2010, en %



El servicio que más ha crecido ha sido el de Subvenciones I+D+i

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 3.12.** Cluster de registro 2009/2010, en %



El Servicio que más ha crecido ha sido Vivienda de Protección Oficial.

El Servicio de Registro de Actividades Empresariales sufre una evolución negativa debido a un cambio de arquitectura en las fichas de servicios de Extremadura.

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

# 4.

## CONCLUSIONES

Un año más, la Fundación Orange, con la colaboración de Capgemini Consulting publica esta cuarta edición de su “Estudio Comparativo 2010 de los Servicios Públicos *online* en las Comunidades Autónomas españolas”.

El objetivo de esta cuarta edición, al igual que en ediciones pasadas, es analizar la evolución de la disponibilidad *online* de los servicios públicos de las Comunidades y Ciudades Autónomas españolas, además de comparar sus diferentes desarrollos y mostrar las tendencias observadas.

El estudio se ha realizado en el periodo febrero de 2010 – marzo de 2010 y no se descarta, por lo tanto, que haya modificaciones posteriores a esta fecha en los sitios web analizados y que no se reflejen en la valoración de los mismos.

En 2010 confluyen distintos Planes e iniciativas tanto europeas como españolas, estrechamente relacionadas con la disponibilidad *online* de los servicios públicos dirigidos a ciudadanos y empresas. Algunas de las más significativas son la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y el Real Decreto 1671/2009, de desarrollo parcial de la LAECSP, la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio (Ley de transposición de la Directiva de Servicios), el Plan Avanza 2, la estrategia de Granada 2010-2015 para la Sociedad de la Información, la declaración Ministerial de Malmö de prioridades y objetivos para las políticas de Administración Electrónica 2011-2015 y la estrategia *eEurope* i2015-i2020.

El actual entorno de creciente complejidad provoca que aumente la necesidad por parte de las Administraciones de realizar esfuerzos e inversiones con una visión estratégica de medio-largo plazo. A ello se une la progresiva experiencia de ciudadanos y empresas que demandan servicios de calidad y personalizados.

Dicho lo anterior, los resultados globales presentados en este Estudio Comparativo 2010 sobre los Servicios Públicos *online* en las CC AA españolas nos muestran un año más un crecimiento constante de los servicios analizados, constituyendo este hecho un indicador muy positivo de los esfuerzos que todas las CC AA siguen realizando para satisfacer las expectativas y necesidades de ciudadanos y empresas.

En 2010 el crecimiento de la disponibilidad media *online* de los 26 servicios públicos analizados en las CC AA ha sido de cinco puntos llegando hasta el 77%, lo que equivale a una Etapa 3 de disponibilidad media. El crecimiento en 2009 también fue de cinco puntos habiendo alcanzado el 72% de disponibilidad media.

Este resultado debe valorarse considerando la dificultad que representa crecer a medida que se incrementa la disponibilidad.

A este crecimiento han contribuido todas las CC AA, con la excepción del País Vasco, que ha mantenido la misma disponibilidad que en el año 2009 (78%). Los crecimientos han oscilado desde los 14 puntos de Madrid, que pasa a ocupar la primera posición en el ranking junto con Asturias, hasta el incremento de 1 punto en el caso de Cataluña y Melilla, destacando que esta última alcanza el 50% de disponibilidad.

Por grupo objetivo de ciudadanos y empresas, la cuarta medición de los servicios en las 17 CC AA y las dos Ciudades Autónomas españolas revela que los servicios dirigidos a ciudadanos vuelven a presentarse más desarrollados que los servicios dirigidos a empresas (80% ciudadanos, 73% empresas). En cuanto a la variación en el desarrollo de servicios dirigidos a ciudadanos y a empresas, en el año 2010 se mantiene la tendencia respecto a los tres últimos años, es decir, el crecimiento de seis puntos de la disponibilidad media en los servicios dirigidos a ciudadanos supera el crecimiento en los servicios dirigidos a empresas que es de cinco puntos.

En 2010, Baleares, Navarra y Andalucía, son las únicas CCAA que han realizado mayores esfuerzos dirigidos al desarrollo de los servicios orientados a empresas, destacando que Extremadura y Cantabria presentan un fuerte cambio de tendencia. Extremadura presentaba en 2009 una media favorable a empresas en 4 puntos pasando en 2010 a tener un diferencial de 10 puntos a favor de ciudadanos. Por el contrario, Cantabria presentaba en 2009 un diferencial de 14 puntos a favor de ciudadanos disminuyendo en 2010 este diferencial a tan sólo 3 puntos.

Respecto a los resultados por CC AA, en el año 2010 se aprecia una brecha digital entre Melilla con un 50% de disponibilidad media, y Asturias y Madrid que alcanzan un 100% de disponibilidad, de 50 puntos, aumentando la brecha de 2009 en un punto (49%). Tras Asturias y Madrid se sitúan Andalucía con el 99% de disponibilidad media, y Navarra con el 96%.

A su vez, este grupo de cuatro CC AA establecen una brecha de 14 puntos con Castilla y León, la quinta CC AA en disponibilidad media con un 82% de desarrollo. Ceuta (68%), al igual que en 2009, logra estar por encima de Cantabria (64%) y Baleares (63%), superando en 2010 a Aragón (65%).

Castilla-La Mancha presenta en 2010 el mayor avance al subir cinco puestos en el ranking, siendo Cataluña la que más retrocede al perder cuatro puestos.

En cuanto a los servicios, la media de crecimiento en 2010 ha sido de 5 puntos.

El servicio de Quejas y Sugerencias alcanza el 100% de disponibilidad mostrando tres servicios un elevado nivel de desarrollo: Matriculación Universitaria (97%), Consulta de Licitaciones (96%) y Bibliotecas Públicas (96%).

Desde 2009, cuatro servicios no han experimentado ningún crecimiento, destacando la bajada de la media del servicio de Registro de Actividades Empresariales, debido a que Extremadura ha modificado parte de

su arquitectura de las fichas de servicio. Los tres servicios que no han evolucionado son Certificados de Instaladores, Permisos Relativos al Medio Ambiente y Registro de Actividades Empresariales.

Finalmente, el análisis comparativo de la evolución de los cinco *clusters* de servicios revela que el *cluster* de Contraprestaciones es el de mayor disponibilidad en 2010 con un 88% de desarrollo medio, siendo también el de mayor crecimiento con 8 puntos, seguido del *cluster* de Subvenciones que progresa 7 puntos. Permisos y Licencias con 2 puntos y Generadores de Ingresos con 3 puntos son los de menor crecimiento en 2010.

No obstante, también se debe mencionar la necesidad que presentan las CC AA de realizar mayores esfuerzos en evolucionar los servicios destinados a colectivos específicos, especialmente al colectivo de discapacitados que presentan un desarrollo por debajo de la media total de los servicios. Estos servicios son Certificado de Discapacidad, Ayudas a Personas con Discapacidad y Subvenciones a Colectivos Específicos que presentan todos el mismo desarrollo del 64%, 13 puntos por debajo de la media de los 26 servicios analizados. Precisamente por ser un colectivo especialmente vulnerable a los servicios presenciales, estas tipologías de servicios deberían ser prioritarios en las políticas de modernización llevadas a cabo por las CC AA.

Es preciso destacar que las CC AA que lideran el *ranking* de 2010 han realizado grandes esfuerzos e inversiones en los últimos años. Proyectos llevados a cabo, entre otros muchos, como han sido *eAsturias*, los Planes de Modernización de Madrid, “CLARA” en Andalucía y “Carpeta Ciudadana” en Navarra, son ejemplos de complejos y rigurosos proyectos de modernización de las Administraciones Públicas.

Iniciativas, entre otras, como la plataforma *redtrabaj@* del Ministerio de Trabajo e Inmigración que facilitan convenios a todas las CC AA para que puedan ofrecer servicios 100% *online*, la liberación de datos públicos utilizando Web semántica (Asturias, País Vasco...), o iniciativas de novedosas asociaciones tecnológicas de los sectores públicos y privados, proporcionan una clara visión de los importantes esfuerzos que están realizando las CC AA para contribuir mediante las tecnologías de la información y la comunicación a la modernización no sólo de los servicios públicos, sino de la economía y de la sociedad española.

Especial mención merece la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y el RD 1671/2009 que la desarrolla parcialmente, al haberse constituido como un pilar que está impulsando en todas las CC AA el derecho de los ciudadanos a poder relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas. Asimismo, desde el 28 de diciembre de 2009 está disponible el portal de la Ventanilla Única de la Directiva de Servicios ([www.eugo.es](http://www.eugo.es)). Esta web permite obtener información e iniciar la tramitación para establecer una actividad de servicio desde Internet, eliminando las barreras para el libre establecimiento de actividades en la Unión Europea.

# 5.

## ANEXOS

### ANEXO I. MARCO DEL ESTUDIO

#### I.1. COMUNIDADES AUTÓNOMAS PARTICIPANTES

El Estudio Comparativo abarca las 17 Comunidades Autónomas y las dos Ciudades Autónomas españolas de Ceuta y Melilla (Figura 6.1.).

**Figura 6.1.** CC AA objeto del estudio comparativo



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

## I.2. VEINTISÉIS SERVICIOS PÚBLICOS Y CINCO CLUSTERS

El estudio comprende una selección de 26 servicios públicos disponibles en todas las Comunidades y Ciudades Autónomas Españolas: 16 servicios tienen como público objetivo a los “Ciudadanos”, mientras que para los 10 servicios restantes el grupo objetivo son las “Empresas”.

Asimismo, los 26 servicios seleccionados se agrupan por su tipología en cinco *clusters*:

- Servicios Generadores de Ingresos (sigla “I”): Servicios en los que el dinero fluye desde los ciudadanos y las empresas al Gobierno Autonómico (principalmente impuestos, tasas y contribuciones sociales).
- Contraprestaciones (sigla “C”): Servicios públicos suministrados a los ciudadanos y a las empresas como contrapartida de impuestos y de contribuciones.
- Registro (sigla “R”): Servicios relativos al registro de datos relacionados con actividades o personas como resultado de obligaciones administrativas.
- Permisos y Licencias (sigla “P”): Documentos suministrados por organismos de la administración legislados como necesarios.
- Subvenciones (sigla “S”): Disposición dineraria sin contraprestación directa a favor de personas o entidades públicas o privadas, para fomentar una actividad de utilidad o interés social o promover la consecución de un fin público.

La siguiente ilustración (Tabla 6.1.), muestra el conjunto de servicios seleccionados para realizar el estudio con las agrupaciones realizadas con los 26 servicios objeto del mismo:

**Tabla 6.1.** Servicios objeto del estudio comparativo y sus agrupaciones

Servicios	Ciudadano Empresa	Ingresos y Recaudación	Contra-prestaciones	Registro	Permisos y Licencias	Subvenciones
1. Impuesto ITP-AJD	C	I				
2. Búsqueda de Empleo Privado	C		C			
3. Oferta de Empleo Público	C		C			
4. Ayudas a la Familia por Hijos	C					S
5. Becas de Estudios	C					S
6. Ayudas a Personas con Discapacidad	C					S
7. Ayudas a Personas Mayores	C					S
8. Certificados de Instaladores	C				P	
9. Quejas y Sugerencias	C		C			
10. Tasas Autoliquidables	C	I				
11. Bibliotecas Públicas	C		C			
12. Certificado de Discapacidad	C			R		
13. Matriculación Universitaria	C				P	
14. Vivienda de Protección Oficial	C			R		
15. Cita Médica	C		C			
16. Tarjeta Sanitaria	C		C			
17. Impuestos sobre Máquinas Recreativas	E	I				
18. Autorización de Instalaciones Eléctricas	E				P	
19. Registro de Actividades Turísticas	E			R		
20. Registro de Actividades Empresariales	E			R		
21. Subvenciones I+D+i	E					S
22. Subvenciones para Creación de Empleo	E					S
23. Subvenciones al Empleo de Colectivos Específicos	E					S
24. Permisos Relativos al Medio Ambiente	E				P	
25. Consulta de Licitaciones	E		C			
26. Registro de Licitadores	E			R		
<b>26 Servicios</b>	<b>16 C-10 E</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>7</b>

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

## ANEXO II. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

### II.1. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS *ONLINE* EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS ESPAÑOLAS

En este Estudio Comparativo se miden los resultados del enfoque “*front-office*”. No se mide ni la calidad del servicio proporcionado, ni la organización de la Administración Electrónica, ni el diseño de procedimientos electrónicos de “*back-office*”, así como tampoco se mide el uso de estos servicios por parte de los ciudadanos o empresas.

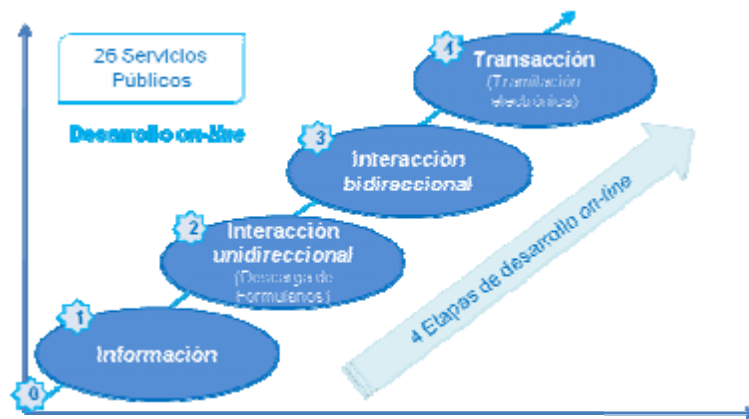
Las principales actividades realizadas desde el año 2007 para llevar a cabo este estudio han sido las siguientes:

1. Obtención de una visión general de las diferentes formas en que están organizadas todas las *websites* de las CC AA y los servicios que suministran.
2. Elección del indicador empleado por *eEurope* para la acción *eGovernment* denominado como “porcentaje de disponibilidad de los servicios públicos *online*”.
3. Análisis de los servicios incluidos en el estudio de *eEurope* como punto de partida para la fijación de los servicios objeto de la medición en las CC AA españolas.
4. Análisis de los servicios que aparecen en las *websites* de las CC AA, y de aquellos servicios que se ha considerado tener en cuenta debido a la importancia que les confieren los organismos que los utilizan en informes, como pueden ser los editados por organismos públicos españoles o de la Unión Europea.
5. Selección de los servicios básicos *online* objeto del estudio estableciendo sus agrupaciones (*clusters*).
6. Definición de un marco de cuatro etapas para establecer en qué medida/porcentaje los servicios públicos están disponibles *online*.
7. Realización de la medición y su puntuación, revisión, análisis y tabulación de los datos obtenidos.
8. Aplicación de los controles de garantía de calidad a las mediciones.
9. Evaluación de los resultados obtenidos del estudio comparativo.
10. Elaboración del estudio.

## II.2. MARCO DE PUNTUACIÓN

Los 26 servicios públicos analizados se han medido utilizando un marco de puntuación que comprende desde un nivel cero hasta un nivel cuatro de máximo desarrollo, como se puede observar en la Figura 6.2.

**Figura 6.2.** Marco de puntuación por etapas



Fuente: Estudio *Benchmarking* 2009 de la CE sobre disponibilidad de servicios públicos *online* en Europa

El marco de puntuación es el siguiente:

- Etapa 0.- Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
- Etapa 1.- Información. La información necesaria que describe el procedimiento para la obtención del servicio público está disponible *online*.
- Etapa 2.- Interacción Unidireccional. El sitio web ofrece la posibilidad de descargar el formulario de la *website* para su impresión y posterior cumplimentación manual. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación *online*, su posterior impresión y presentación física en la oficina correspondiente.
- Etapa 3.- Interacción Bidireccional. El sitio web ofrece la posibilidad de la introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar *online* el procedimiento de obtención del servicio. Esta etapa requiere de una autenticación de la persona (física o jurídica), que solicita el servicio, a excepción de los servicios de “Búsqueda de Empleo Privado”, “Quejas y Sugerencias”, “Bibliotecas Públicas” y “Consulta de Licitaciones”, donde no se requiere necesariamente una autenticación de la persona (física o jurídica), usuaria de estos servicios.
- Etapa 4.- Tramitación totalmente electrónica. El sitio web ofrece la posibilidad de tramitar el servicio público de forma totalmente electrónica. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

La medición del grado de disponibilidad *online* de los servicios se realiza mediante un cuestionario con una serie de preguntas que conducen a obtener la puntuación para cada servicio. Este cuestionario es genérico para 22 de los 26 servicios seleccionados. Para los servicios de “Búsqueda de Empleo Privado”, “Bibliotecas Públicas”, “Cita Médica” y “Consulta de Licitaciones” se han elaborado cuestionarios específicos con particularidades para cada uno de ellos.

Las diferentes fases o etapas para medir el nivel de disponibilidad *online* de los servicios se representan en porcentajes:

- Etapa 0 = puntuación 0 – 0,99 = 0% - 24%
- Etapa 1 = puntuación 1 – 1,99 = 25% - 49%
- Etapa 2 = puntuación 2 – 2,99 = 50% - 74%
- Etapa 3 = puntuación 3 – 3,99 = 75% - 99%
- Etapa 4 = puntuación 4 = 100%

En caso de que la puntuación de un servicio esté basada en el análisis de la web de un único proveedor de servicios, el porcentaje calculado se establece en el límite de un rango:

- 0% o Etapa 0
- 25% o Etapa 1
- 50% o Etapa 2
- 75% o Etapa 3
- 100% o Etapa 4

El porcentaje final calculado por cada CC AA, es el promedio de los porcentajes de los 26 servicios de las CC AA. El porcentaje de los servicios públicos para los ciudadanos es el promedio del porcentaje de los servicios “1 a 16”. El porcentaje para los servicios públicos para empresas es el promedio del porcentaje de los servicios “17 al 26”.

### II.3. MARCO DE PUNTUACIÓN

Para la realización del Estudio Comparativo se ha desarrollado una herramienta para medir y puntuar los servicios. Esta herramienta registra entre otros datos, las correspondientes *URL* visitadas y la fecha final de la medición.

Con el fin de garantizar un nivel máximo de exactitud en los resultados, la herramienta de puntuación está diseñada para realizar diversas comprobaciones y controles en diferentes etapas que aseguran la calidad de todo el Estudio.

## ANEXO III. DEFINICIONES DE LOS SERVICIOS

### III.1. FICHAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PARA CIUDADANOS

#### IMPUESTO DE TRANSMISIONES PATRIMONIALES Y ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTADOS

<i>Definición del Servicio</i>	<b>I TP-AJD.-</b> Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento para el pago del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Disponibilidad para ciudadanos del servicio de pago del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados
<i>Servicios Alternativos</i>	Impuesto de Sucesiones y Donaciones Impuesto sobre el Patrimonio
<i>Cluster</i>	Generación de Ingresos
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapas 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de pago de este impuesto está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de pago del tributo. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación física en la oficina correspondiente.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>online</i> el procedimiento de liquidar el impuesto. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica) que solicita el servicio.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de liquidar (pagar), totalmente este impuesto. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

## BÚSQUEDA DE EMPLEO PRIVADO

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Búsqueda de Empleo Privado</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de Búsqueda de Ofertas de Empleo Privado en los Servicios Públicos de Empleo de las CC AA
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Disponibilidad del Servicio de Búsqueda de Ofertas de Empleo Privado de los Servicios Públicos de Empleo de las CC AA, así como suscripción a dicho servicio
<i>Servicios Alternativos</i>	Búsqueda de Formación Ocupacional, Búsqueda de Formación Continua, Inscripción en Cursos de Formación
<i>Cluster</i>	Contraprestaciones
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapa 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de búsqueda y/o solicitud de empleo privado está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para recibir las ofertas de empleo privado. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina de empleo.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de consultar las bases de datos que contienen las ofertas de empleo privado, no requiriendo necesariamente de una autenticación de la persona que usa estos servicios.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de servicio de suscripción, es decir envío al ciudadano por medios telemáticos de las ofertas de trabajo privado preseleccionadas y relativas a su perfil.

## OFERTA DE EMPLEO PÚBLICO

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Oferta de Empleo Público</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de inscripción a procesos selectivos de Empleo Público en las CC AA
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Disponibilidad del Servicio de Inscripción a Convocatorias vigentes de Empleo Público publicadas por las Comunidades Autónomas, incluyendo procesos de oposiciones, concurso-oposición, concursos y otros sistemas de selección de personal (laboral y funcionario)
<i>Servicios Alternativos</i>	N/A
<i>Cluster</i>	Contraprestaciones
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapas 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de búsqueda y/o inscripción en las convocatorias de empleo público está disponible <i>online</i> . Incluye convocatorias, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para completar el proceso de inscripción en las convocatorias de empleo público. También se considera etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción de datos mediante un formulario electrónico para iniciar el procedimiento de inscripción en las ofertas de empleo público. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona que solicita el servicio.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de inscribirse en una oferta de empleo público por medios totalmente electrónicos. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

## AYUDAS A LA FAMILIA POR HIJOS

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Ayudas a la Familia por Hijos</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de Ayudas a Familias por Hijos.
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de ayudas a las familias por hijos (guarderías, vivienda, ayudas económicas directas, deducciones tributarias)
<i>Servicios Alternativos</i>	N/A
<i>Cluster</i>	Subvenciones
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapa 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de solicitud de ayudas por hijos está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de solicitud de ayudas por hijos. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>online</i> el procedimiento de solicitud de ayudas por hijos. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona que solicita estas ayudas.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de tramitar las ayudas por hijos de forma totalmente electrónica. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante aportación de “documentos en papel” adicionales o presencia física en oficinas públicas.

## BECAS DE ESTUDIOS

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Becas de Estudios</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de Becas en Educación Primaria y Secundaria
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de becas de ayuda (comedor, transporte, libros), en Educación Primaria y Secundaria
<i>Servicios Alternativos</i>	N/A
<i>Cluster</i>	Subvenciones
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapa 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de solicitud de becas está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento solicitud de becas. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>online</i> el procedimiento de solicitud de becas. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona que solicita estas ayudas.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de tramitar las becas de forma totalmente electrónica. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante aportación de “documentos en papel” adicionales o presencia física en oficinas públicas.

## AYUDAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Ayudas a Personas con Discapacidad</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de Ayudas a Personas con Discapacidad
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de ayudas a personas con discapacidad para contratación de personas de ayuda, transporte, mejora de la vivienda, financiación de las mismas o deducciones tributarias (No es aplicable la evaluación de prestaciones incluidas en el LISMI, ni las asistenciales, pues dependen de la Seguridad Social, aunque en ocasiones su evaluación y pago pueda estar delegado)
<i>Servicios Alternativos</i>	Ayudas a Minorías Étnicas, Ayudas a la Inmigración Ayudas a colectivos con dificultades de Integración Social
<i>Cluster</i>	Subvenciones
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapas 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de solicitud de estas ayudas está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de solicitud de subvención. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>online</i> el procedimiento de solicitud de subvención. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona que solicita estas ayudas.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de tramitar la subvención de forma totalmente electrónica. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante aportación de “documentos en papel” adicionales o presencia física en oficinas públicas.

## AYUDAS A PERSONAS MAYORES

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Ayudas a Personas Mayores</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de Ayudas a Personas Mayores
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de ayudas para personas mayores (familias con personas mayores dependientes, contratación de personas de ayuda para atención especializada, centros asistenciales...)
<i>Servicios Alternativos</i>	Ayudas a Mujeres Ayudas a la Infancia y Adolescencia
<i>Cluster</i>	Subvenciones
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapa 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de solicitud de estas ayudas está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de solicitud de subvención. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar <i>vía online</i> el procedimiento de solicitud de subvención. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona que solicita estas ayudas.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de tramitar la subvención de forma totalmente electrónica. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante aportación de “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

## CERTIFICADOS DE INSTALADORES

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Certificados de Instaladores</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de obtención del Certificado de aptitud, capacitación o cualificación para el ejercicio de una actividad profesional
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de obtención del certificado de cualificación individual en Baja Tensión
<i>Servicios Alternativos</i>	Certificado-carné de instaladores y mantenedores de Gas, Calefacción, Agua Caliente Sanitaria, Climatización, Fontanería e Instalaciones Frigoríficas
<i>Cluster</i>	Permisos y Licencias
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapa 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de obtención del certificado está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de obtención del certificado. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>online</i> el procedimiento de obtención del certificado. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa estos servicios.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de tramitar totalmente la obtención del certificado. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas..

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Quejas y Sugerencias</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de envío de Quejas (reclamaciones), y Sugerencias (propuestas)
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento disponible para los ciudadanos que quieran dejar constancia de las Sugerencias o iniciativas relativas a los servicios prestados por la Comunidad Autónoma y Quejas o reclamaciones por anomalías en el funcionamiento de dichos servicios
<i>Servicios Alternativos</i>	N/A
<i>Cluster</i>	Contraprestación
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapa 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de realización de la queja o sugerencia, está disponible <i>online</i> . Incluye la descripción del servicio y los requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar la notificación de este procedimiento. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>online</i> el procedimiento de notificación de la queja o sugerencia, no requiriendo necesariamente de una autenticación de la persona que utiliza este servicio.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de completar este servicio por medios completamente telemáticos. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en una oficina de atención para la formalización de la sugerencia o queja.

## TASAS AUTOLIQUIDABLES

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Tasas Autoliquidables</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento para el pago de Tasas Autoliquidables
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Disponibilidad para ciudadanos del servicio de pago de tasas en la modalidad de Autoliquidación
<i>Servicios Alternativos</i>	Autoliquidación de la Tasa Fiscal sobre el Juego
<i>Cluster</i>	Generación de Ingresos
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapa 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de pago de estas tasas está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de pago de tasas. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>online</i> el procedimiento de liquidar las tasas. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa estos servicios. .
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de liquidar (pagar), totalmente la tasa. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia en oficina bancaria.

## BIBLIOTECAS PÚBLICAS

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Bibliotecas Públicas</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Bibliotecas Públicas Autonómicas (existencia de catálogos, herramientas de búsqueda)
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento estándar para consultar el catálogo (o catálogos), de las bibliotecas públicas gestionadas por la Comunidad Autónoma con el fin de obtener información sobre un soporte específico (libro, CD...)
<i>Servicios Alternativos</i>	Acceso a Información Pública: información estadística, archivos generales, archivos administrativos
<i>Cluster</i>	Contraprestación
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapas 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de consulta de los catálogos de una biblioteca pública está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de consultar los catálogos de una biblioteca pública para obtener un título específico. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la biblioteca.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de buscar por medio de formularios electrónicos un medio de información específico (libro, CD,...), e iniciar una reserva <i>online</i> de un título, no requiriendo necesariamente de una autenticación de la persona que usa estos servicios.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de buscar por medio de formularios electrónicos un medio de información específico (libro, CD,...), y hacer una reserva electrónica del mismo o bien obtener una copia digital o bien recibir por correo la información específica (libro, CD,...).

## CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Certificado de Discapacidad</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento administrativo para iniciar el reconocimiento de Grado de Minusvalía
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento estándar para el inicio de la obtención del reconocimiento, calificación y determinación del grado de minusvalía, a excepción de las valoraciones médicas necesarias
<i>Servicios Alternativos</i>	N/A
<i>Cluster</i>	Registro
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapa 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de este trámite está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de reconocimiento de grado. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>online</i> el procedimiento de reconocimiento de grado. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona que usa estos servicios.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de tramitar el procedimiento de reconocimiento de grado de forma totalmente electrónica. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel.” Sólo se requiere del solicitante la cita presencial con el equipo de valoración de la minusvalía.

## MATRICULACIÓN UNIVERSITARIA

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Matriculación Universitaria</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento para matricularse en una universidad pública dependiente de una Comunidad Autónoma
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento estándar para matricularse en los cursos de las universidades públicas dependientes de las Comunidades Autónomas
<i>Servicios Alternativos</i>	Inscripción en Formación Profesional
<i>Cluster</i>	Permisos y Licencias
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapa 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de matricularse en un curso universitario está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de matricularse en un curso universitario. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina universitaria.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>online</i> el procedimiento de matricularse en un curso universitario. Esto implica que debe haber una autenticación del estudiante que utiliza este servicio.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de realizar completamente la matrícula en un centro universitario. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

## VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Vivienda de Protección Oficial</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de Inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda de Protección Oficial o Pública
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Inscribir a los demandantes de Vivienda de Protección Oficial en el Registro de Solicitantes de estas viviendas, con la finalidad de adjudicarlas entre las personas que acrediten cumplir los requisitos solicitados
<i>Servicios Alternativos</i>	Subvenciones al alquiler de vivienda Ayudas a la rehabilitación de vivienda
<i>Cluster</i>	Registro
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapas 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de inscripción en el Registro está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de inscripción en el Registro. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar <i>vía online</i> el procedimiento de inscripción en el Registro. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona que usa estos servicios.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de realizar el procedimiento de inscripción en el Registro de forma electrónica. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

## CITA MÉDICA

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Cita Médica</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Solicitud de Cita Médica en Atención Primaria
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento estándar para la solicitud y obtención de Cita Médica con el médico de cabecera del nivel de Atención Primaria de los servicios de salud de las CC AA
<i>Servicios Alternativos</i>	Elección de médico especialista Cambio de médico de Atención Primaria Acceso a Historia Clínica
<i>Cluster</i>	Contraprestación
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapa 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción unidireccional, bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de obtener cita médica en atención primaria está disponible <i>online</i> . Incluye centros y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de iniciar la consulta de citas disponibles de su médico de familia en su Centro de Salud de Atención Primaria de forma <i>online</i> . Esto implica que debe haber una autenticación de la persona que usa estos servicios.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para obtener vía <i>online</i> la cita con el Médico de Familia. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona que usa estos servicios.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de consultar las citas pendientes en su Centro de Salud de forma completamente electrónica, permitiendo cambiarla o anularla. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel”, llamada telefónica o visita al centro de salud o centro de atención primaria.

## TARJETA SANITARIA

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Tarjeta Sanitaria</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Solicitud de la Tarjeta Sanitaria
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de la Tarjeta Sanitaria por primera vez o solicitud por deterioro o pérdida
<i>Servicios Alternativos</i>	Elección de médico especialista Cambio de médico de Atención Primaria Acceso a Historia Clínica
<i>Cluster</i>	Contraprestación
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapas 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de solicitud de la Tarjeta Sanitaria está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de solicitud de la Tarjeta Sanitaria. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de introducir los datos en un formulario electrónico para iniciar vía <i>online</i> el procedimiento de solicitud de la Tarjeta Sanitaria. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona que usa estos servicios.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener y recibir la Tarjeta Sanitaria solicitada. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

### III.2. FICHAS DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA EMPRESAS

#### IMPUESTOS SOBRE MÁQUINAS RECREATIVAS

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Impuestos sobre Máquinas Recreativas</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Tasa fiscal sobre el juego de máquinas recreativas
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento estándar de Declaración y Liquidación de la Tasa Fiscal sobre el juego de Máquinas Recreativas
<i>Servicios Alternativos</i>	Otras Tasas Fiscales sobre Juegos de Azar: Bingos, Loterías, etc.
<i>Cluster</i>	Generación de Ingresos
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapas 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de pago de este tributo está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento para pagar la tasa. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar vía <i>online</i> el procedimiento de liquidar la tasa. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa este servicio.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de liquidar (pagar), totalmente esta tasa. No se requiere del usuario ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

## AUTORIZACIÓN DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Autorización de Instalaciones Eléctricas</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Registro y Autorización de Instalaciones de Baja Tensión
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de Registro y obtención de Certificado de Instalación para Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión
<i>Servicios Alternativos</i>	Registro-autorización de instalaciones de Gas, Instalaciones de Climatización, Grúas torre,
<i>Cluster</i>	Permisos y Licencias
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapa 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de autorización está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de autorización. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar vía <i>online</i> el procedimiento de autorización. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa este servicio.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de liquidar tramitar totalmente esta autorización. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

## REGISTRO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Registro de Actividades Turísticas</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Inscripción en el Registro de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento estándar para la solicitud de Inscripción en el Registro de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos
<i>Servicios Alternativos</i>	Registro de Establecimientos Turísticos de tipo I y II Registro de Empresas de Intermediación: Agencias de Viajes Mayoristas, Minoristas y Mayoristas-Minoristas. Registro de Empresas de Restauración: Restaurantes y Cafeterías. Registro de Viviendas Turísticas Vacacionales, Casas Rurales y alojamiento en Casas particulares.
<i>Cluster</i>	Registro
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapa 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de registro de una empresa turística está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de registro de una empresa turística. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente..
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar vía <i>online</i> el procedimiento de registro de una empresa turística. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa este servicio.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de registro de una empresa turística por medios totalmente electrónicos. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

## REGISTRO DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Registro de Actividades Empresariales</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Inscripción en el Registro de una Empresa Instaladora-mantenedora de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento estándar para la Solicitud de Registro de una Empresa Instaladora-mantenedora de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión y consiguiente Autorización de funcionamiento
<i>Servicios Alternativos</i>	Solicitudes de inscripción de Empresas Instaladoras-Mantenedoras: Instalaciones interiores de Suministro de Agua; Instalaciones Térmicas en Edificios (RITE); Instalaciones de Gas, Frigoríficas o de Productos Petrolíferos Líquidos; Aparatos Elevadores; Instalaciones de Aparatos a Presión; Sistemas e Instalaciones de Protección contra Incendios; Instalaciones de Fluidos y Metrología
<i>Cluster</i>	Registro
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapa 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de registro de una empresa instaladora está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de registro de una empresa instaladora. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar vía <i>online</i> el procedimiento de registro de una empresa instaladora. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa este servicio.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de registro de una empresa instaladora por medios totalmente electrónicos. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

## SUBVENCIONES I+D+I

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Subvenciones I+D+i</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de Subvenciones de I+D+i.
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud por Empresas de Subvenciones en actuaciones clasificadas como I+D+i, en convocatorias financiadas total o en parte por la Comunidad Autónoma
<i>Servicios Alternativos</i>	Subvenciones a Actividades Empresariales Específicas: Turismo, Agrarias, Ganaderas Subvenciones a Centros de Transferencia de Tecnología, Centros de Investigación
<i>Cluster</i>	Subvenciones
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapa 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de solicitud de subvención está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de solicitud de subvención. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar vía <i>online</i> el procedimiento de solicitud de subvención. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa este servicio.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de tramitar electrónicamente la solicitud de subvención. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

## SUBVENCIONES PARA CREACIÓN DE EMPLEO

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Subvenciones para Creación de Empleo</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Solicitud de Subvenciones para la Creación de Empleo
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de Solicitud por Empresas de Subvenciones para el Fomento y Creación de Empleo, convocadas por la Comunidad Autónoma
<i>Servicios Alternativos</i>	Subvenciones a Asociaciones o Entidades de orientación al Empleo Mantenimiento y Fomento del Empleo por cuenta propia, Inicio de actividad Subvenciones a Entidades locales para el Fomento del Empleo
<i>Cluster</i>	Subvenciones
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapas 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de solicitud de subvención está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de solicitud de subvención. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar vía <i>online</i> el procedimiento de solicitud de subvención. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa este servicio.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de tramitar electrónicamente la solicitud de subvención. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

## SUBVENCIONES AL EMPLEO DE COLECTIVOS ESPECÍFICOS

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Subvenciones al Empleo de Colectivos Específicos</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Solicitud de Subvenciones para la creación y mantenimiento de Empleo para personas con Discapacidad
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento de Solicitud por Centros especiales de empleo de Subvenciones para el Fomento, Creación y Mantenimiento del empleo de Personas con Discapacidad, convocadas por la Comunidad Autónoma
<i>Servicios Alternativos</i>	Subvenciones a Empresas para la Contratación de Personas con Discapacidad, en Riesgo de Exclusión Social, Jóvenes, Mujeres...
<i>Cluster</i>	Subvenciones
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapas 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de solicitud de subvención está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de solicitud de subvención. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar vía <i>online</i> el procedimiento de solicitud de subvención. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa este servicio.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de tramitar electrónicamente la solicitud de subvención. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

## PERMISOS RELATIVOS AL MEDIO AMBIENTE

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Permisos Relativos al Medio Ambiente</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Declaración de Actividades Productoras de Residuos, en el ejercicio continuado de una Actividad Empresarial
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento estándar para realizar la Declaración de Residuos, que de forma anual se remite a la Comunidad Autónoma, requerido para la realización de una determinada Actividad Empresarial
<i>Servicios Alternativos</i>	Autorizaciones para Producción de Residuos, para Transporte de Residuos o para Gestión de Residuos Declaraciones Anuales de Transporte o Gestión Subvenciones Proyectos Agenda 21
<i>Cluster</i>	Permisos y Licencias
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapas 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de tramitación de la declaración medioambiental está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento de tramitación de la declaración medioambiental. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en la oficina correspondiente.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar vía <i>online</i> el procedimiento de la declaración medioambiental. Esto implica que debe haber una autenticación de la persona (física o jurídica), que usa este servicio.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de tramitación totalmente de forma electrónica de la declaración medioambiental. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

## CONSULTA DE LICITACIONES

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Consulta de Licitaciones</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Servicios de Consulta de Licitación Pública de las CC AA
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Disponibilidad del servicio de Búsqueda de Expedientes de Contratación Pública, así como Suscripción a dicho servicio
<i>Servicios Alternativos</i>	Licitación Electrónica, es decir envío por medios telemáticos de Ofertas a Procesos de Licitación Contratación Pública, es decir, Formalización por medios telemáticos de Contratos Administrativos.
<i>Cluster</i>	Contraprestaciones
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapas 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapas 1</i>	La información sobre las licitaciones públicas está disponible <i>online</i> . Incluye expedientes en curso, plazos y requisitos para obtener la documentación de cada licitación.
<i>Etapas 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, la documentación referente a un determinado expediente de contratación. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener formularios electrónicos o direcciones de correo electrónico en donde se puede solicitar y obtener dicha documentación.
<i>Etapas 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de consultar las bases de datos que recogen las licitaciones, no requiriendo necesariamente de una autenticación de la persona (física o jurídica), usuario de estos servicios.
<i>Etapas 4</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de servicio de suscripción, es decir envío por medios telemáticos de las licitaciones públicas correspondientes al perfil preseleccionado por la empresa usuaria de estos servicios.

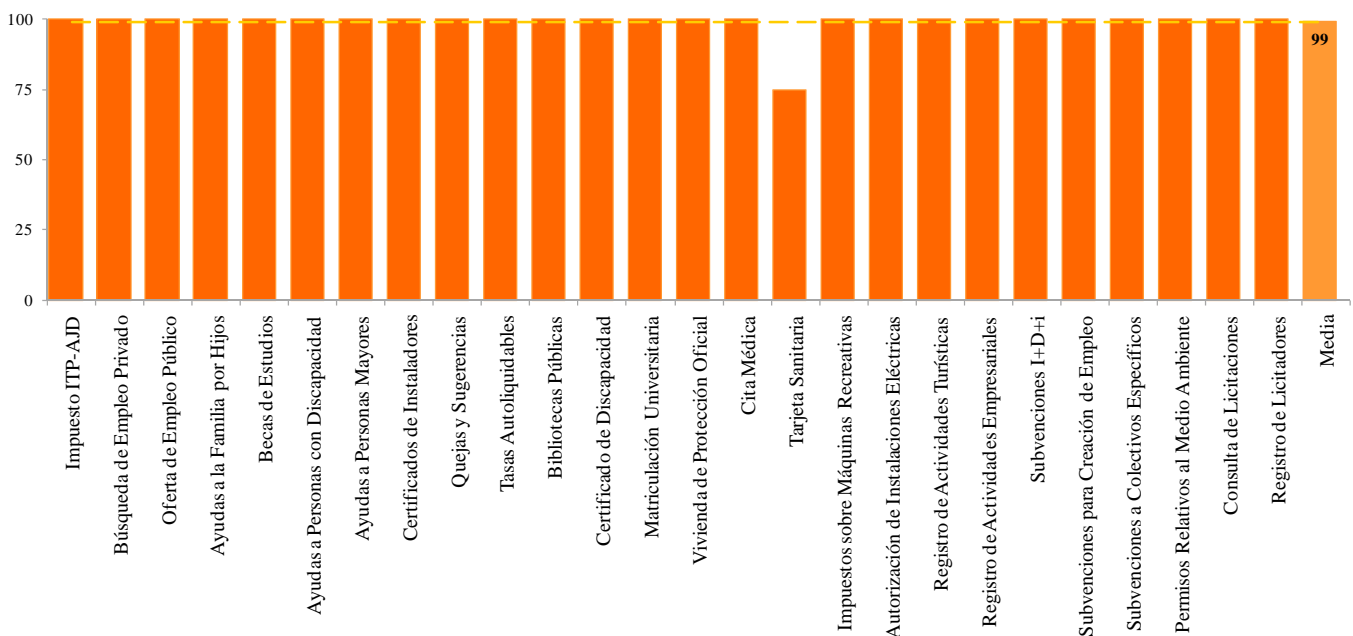
## REGISTRO DE LICITADORES

<i>Definición del Servicio</i>	<b>Registro de Licitadores</b>
<i>Definición de la Medida</i>	Inscripción de una Empresa en el Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Procedimiento estándar para inscribir una Empresa en el Registro de Licitadores o Contratistas de la Comunidad Autónoma
<i>Servicios Alternativos</i>	Registro de Empresas Clasificadas
<i>Cluster</i>	Registro
<b>Definición de las Etapas</b>	
<i>Etapa 0</i>	Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción, interacción bidireccional o transacción en relación con el servicio analizado.
<i>Etapa 1</i>	La información necesaria sobre cómo realizar el procedimiento de inscripción en el registro de licitadores está disponible <i>online</i> . Incluye oficinas, plazos y descripción de requisitos para realizar el procedimiento.
<i>Etapa 2</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de obtener, mediante descarga de la Red, los formularios en papel necesarios para iniciar el procedimiento inscripción en el registro de licitadores. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación <i>online</i> , su posterior impresión y presentación en oficina.
<i>Etapa 3</i>	El sitio web ofrece la posibilidad de una introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar vía <i>online</i> el procedimiento de inscripción en el registro de licitadores. Esto implica que debe haber un formulario de autenticación de la persona (física o jurídica), que usa este servicio.
<i>Etapa 4</i>	El sitio web accesible públicamente ofrece la posibilidad de realizar de forma totalmente electrónica la inscripción en el registro de licitadores. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

## ANEXO IV. RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE 2010 POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

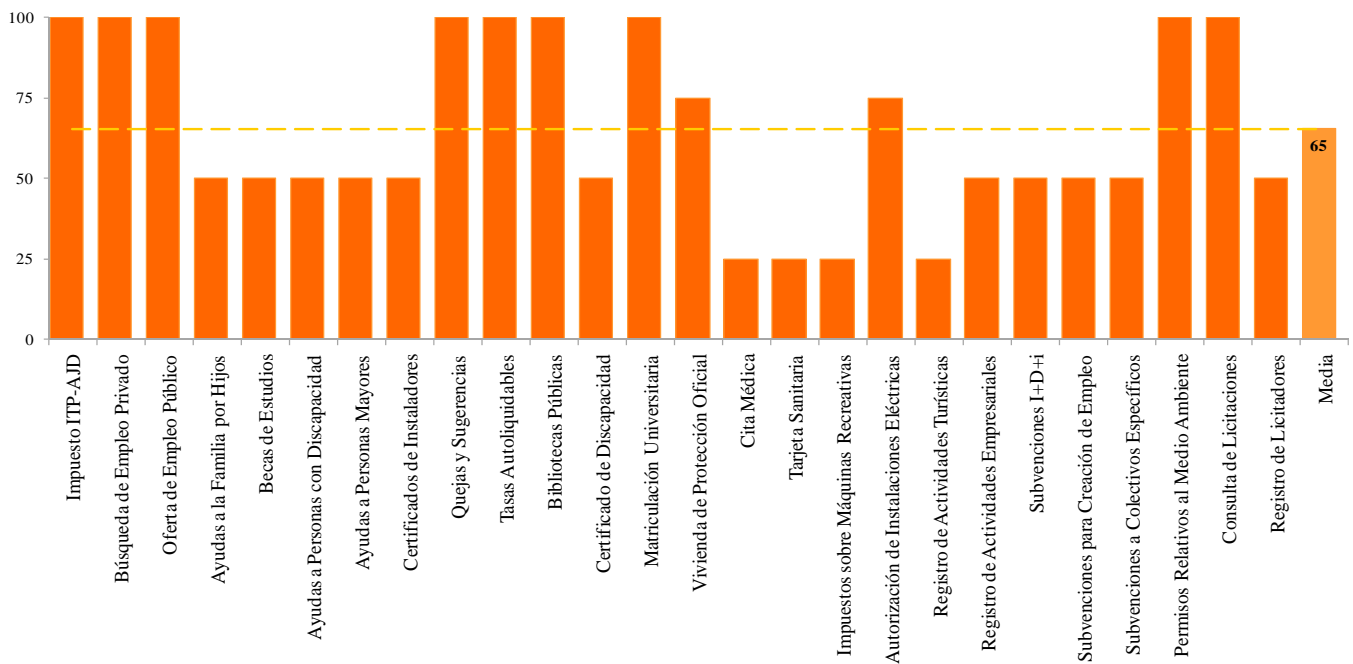
A continuación se presentan los resultados de la medición efectuada a los 26 servicios públicos en cada una de las Comunidades Autónomas.

**Gráfico 4.1.** Resultado de los servicios en Andalucía, en %



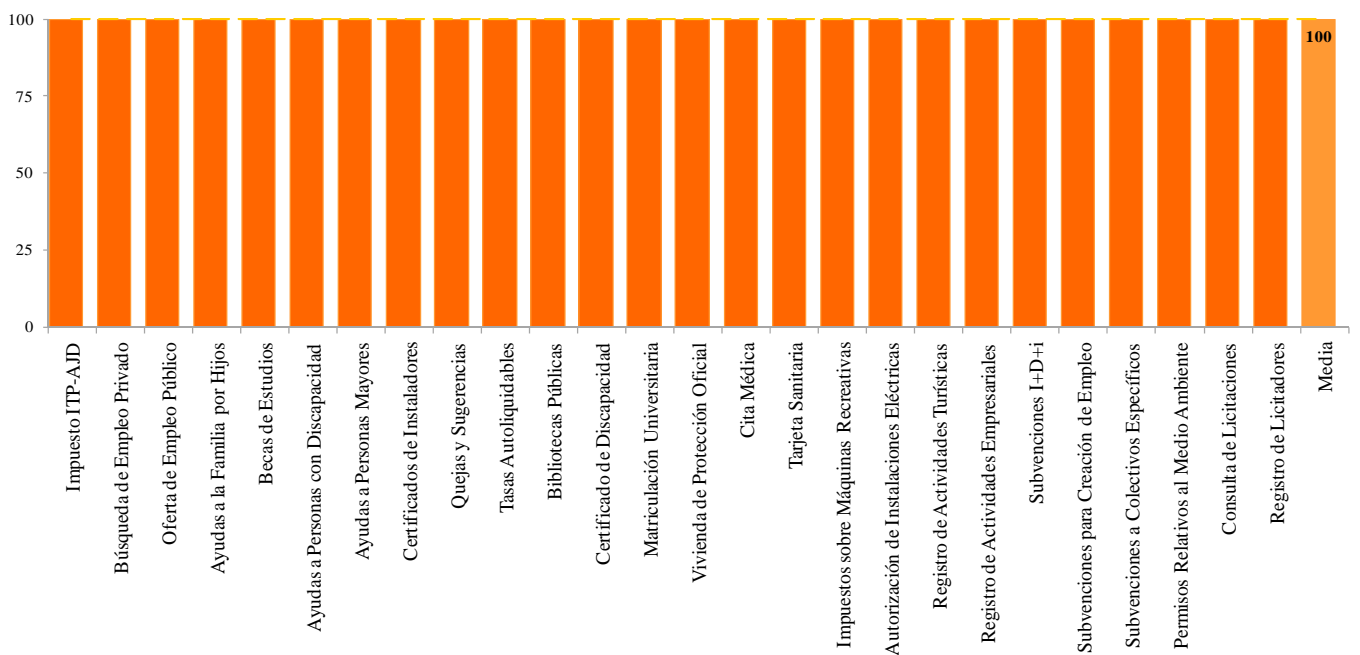
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.2.** Resultado de los servicios en Aragón, en %



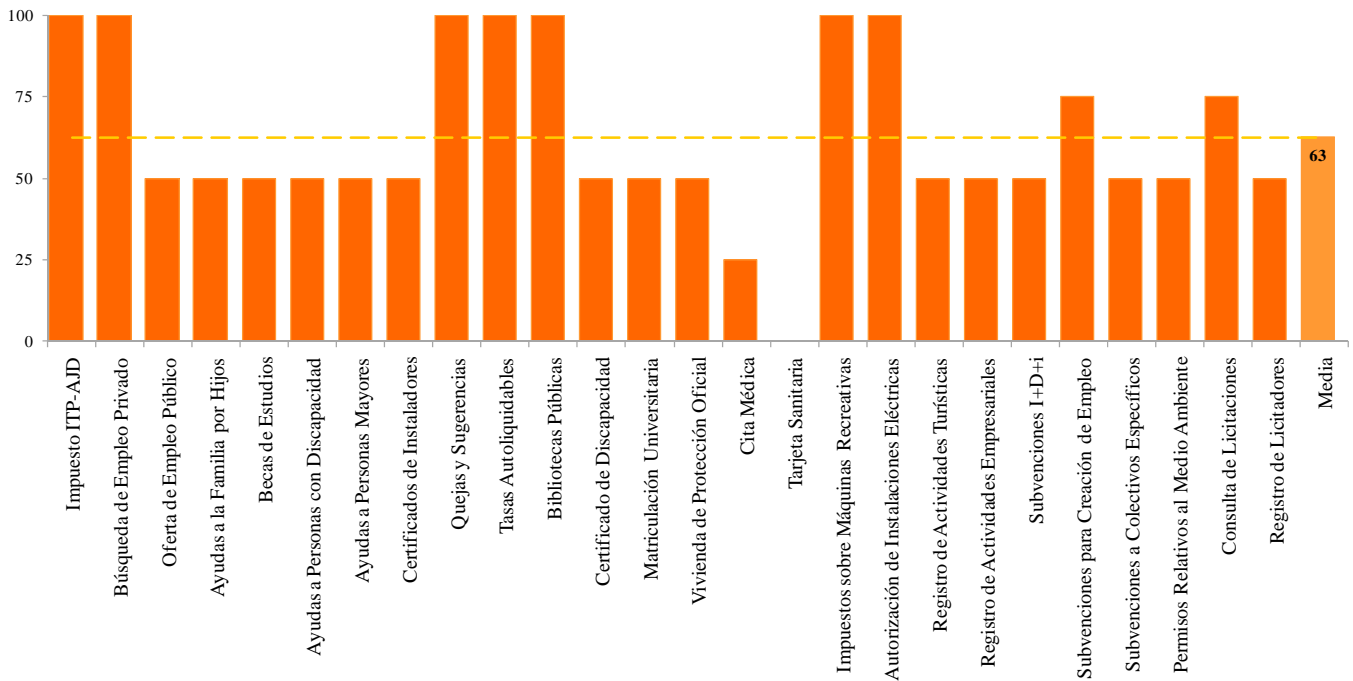
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.3.** Resultado de los servicios en Asturias, en %



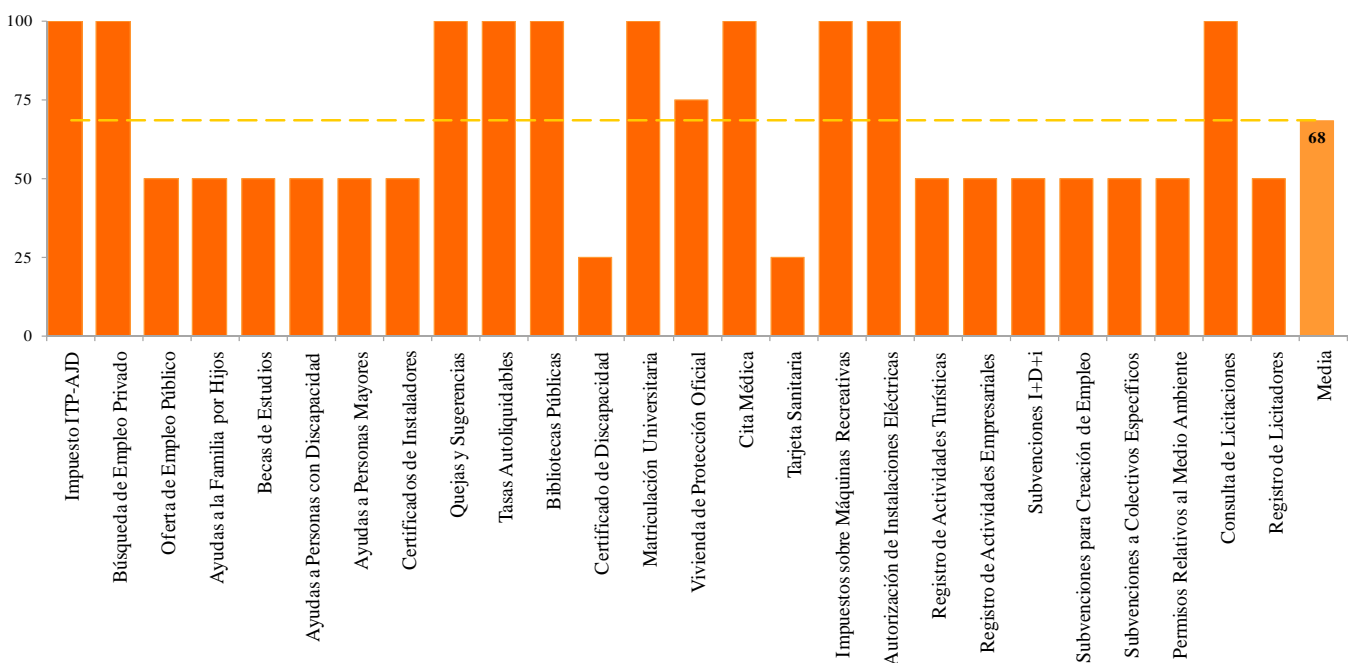
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.4.** Resultado de los servicios en Baleares, en %



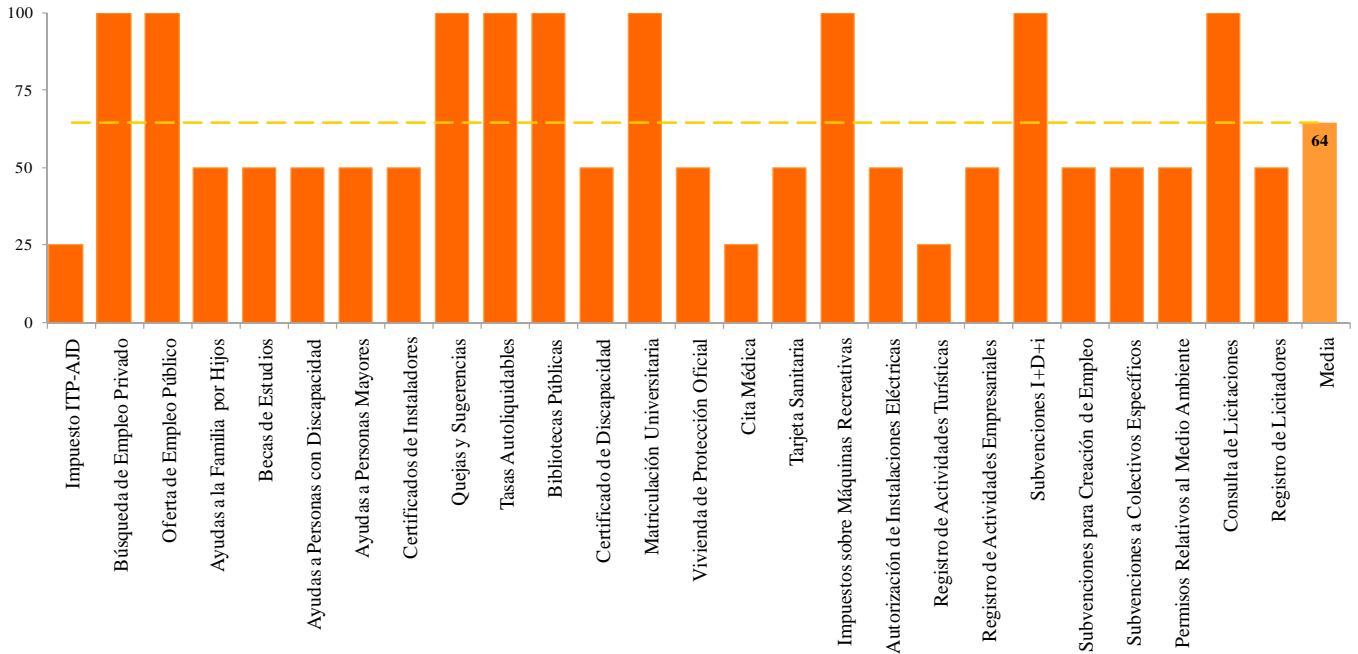
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.5.** Resultado de los servicios en Canarias, en %



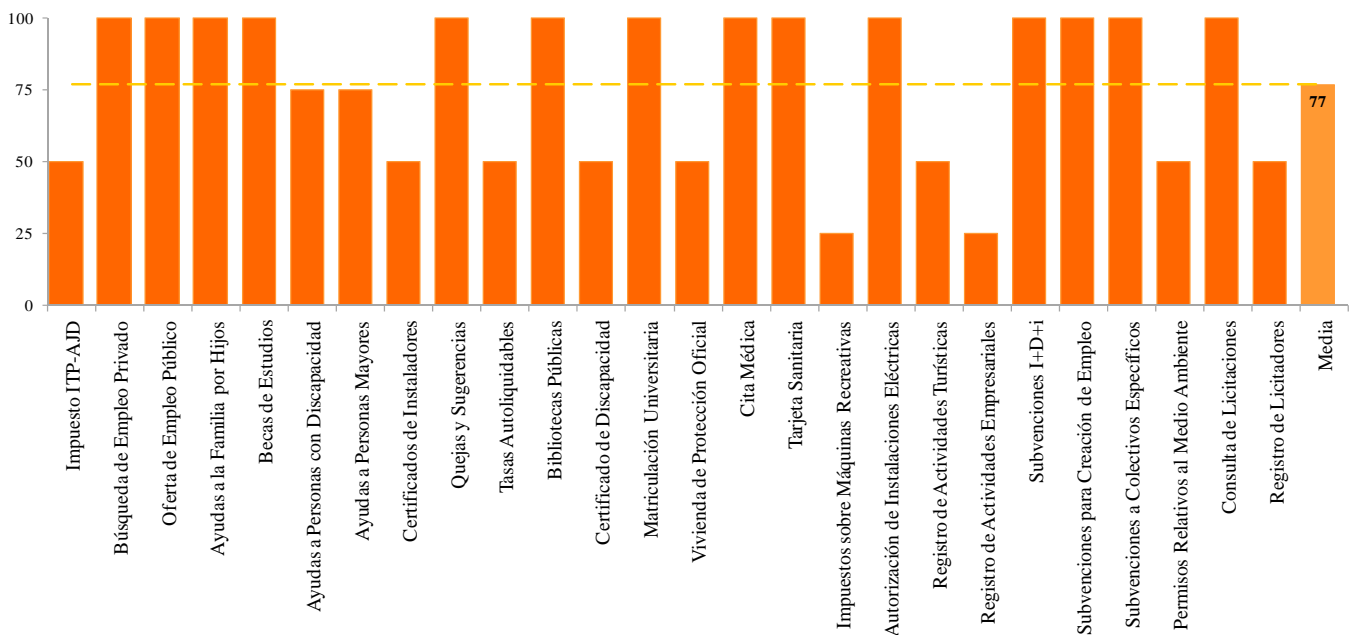
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.6.** Resultado de los servicios en Cantabria, en %



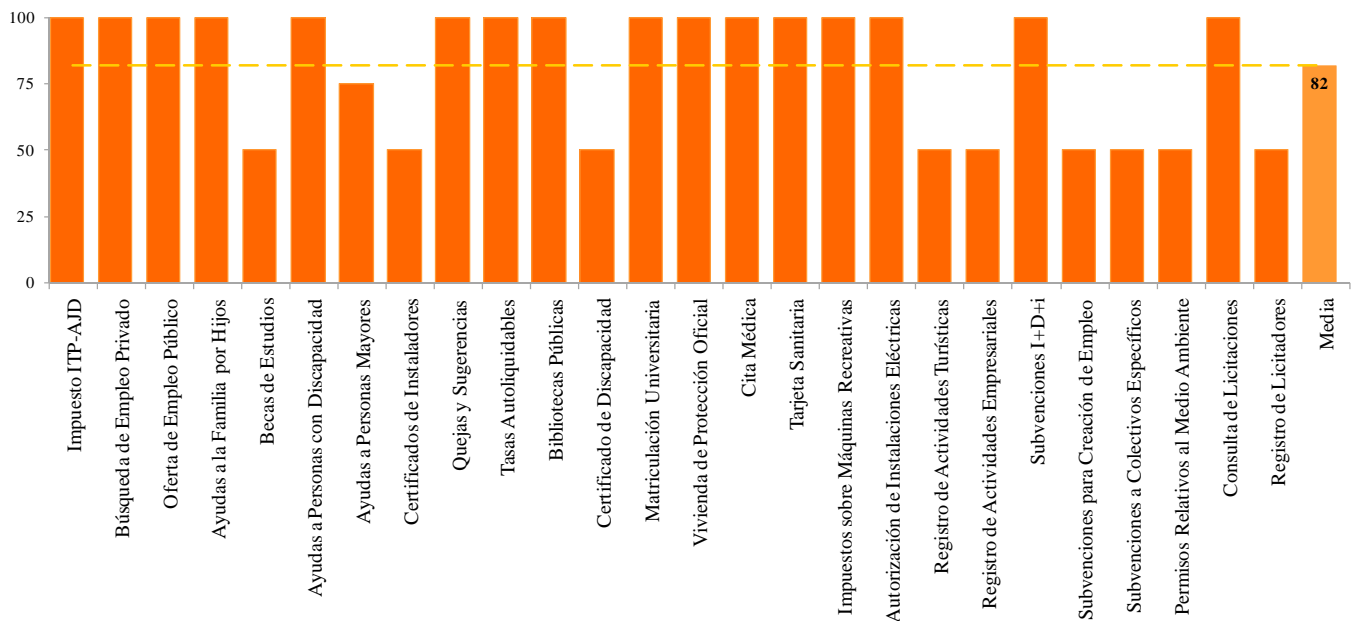
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.7.** Resultado de los servicios en Castilla-La Mancha, en %



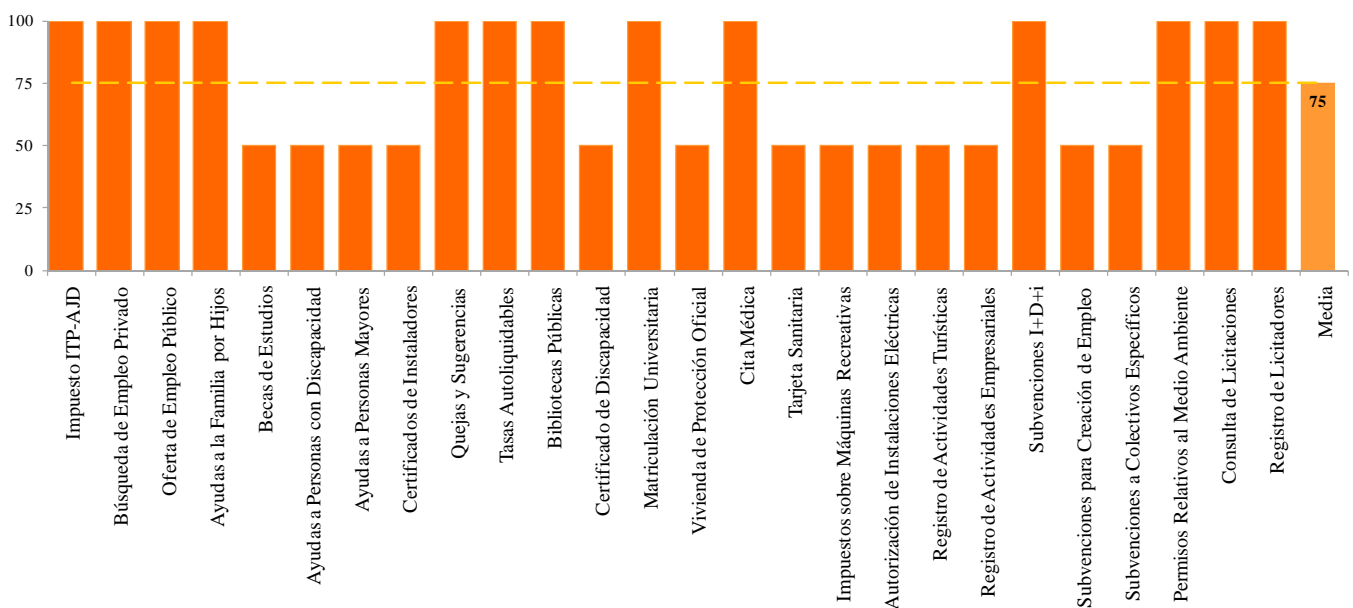
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.8.** Resultado de los servicios en Castilla y León, en %



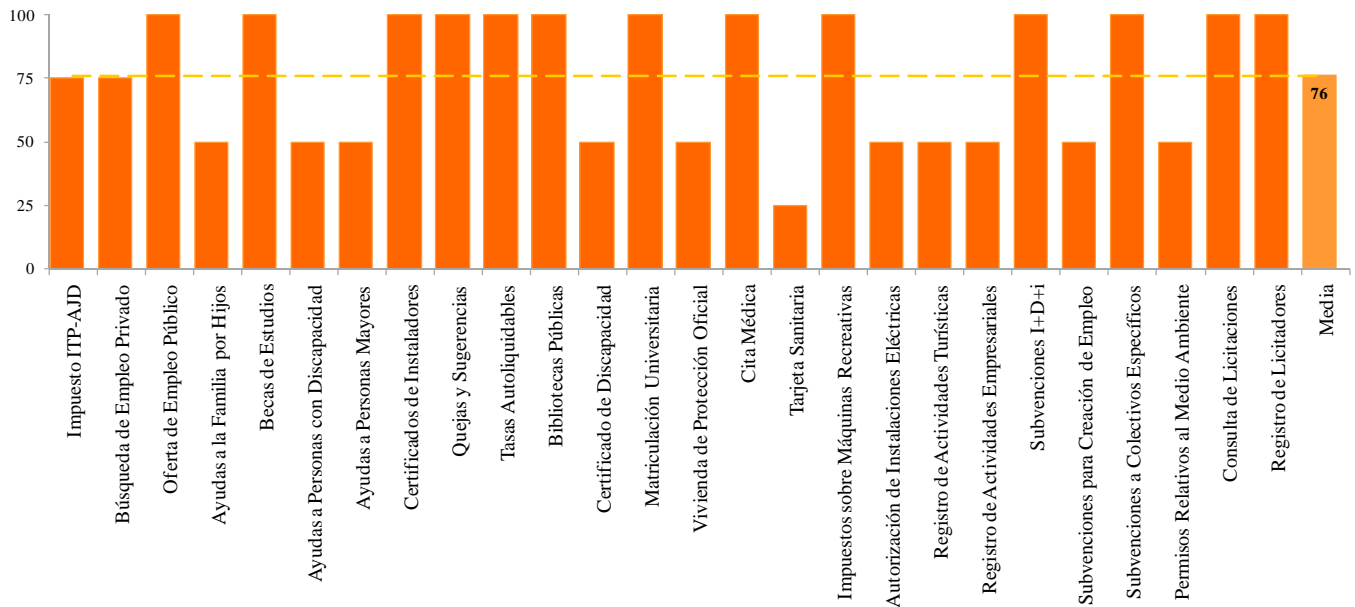
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.9.** Resultado de los Servicios en Cataluña, en %



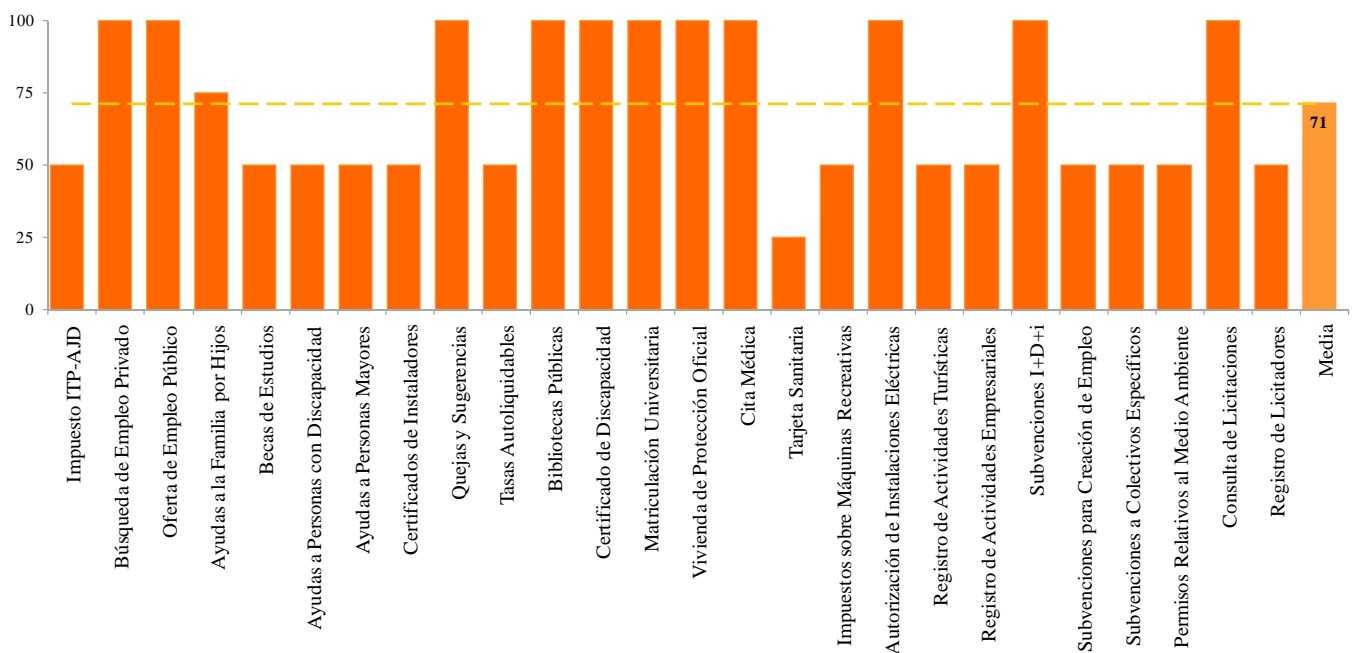
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.10.** Resultado de los servicios en la Comunidad Valenciana, en %



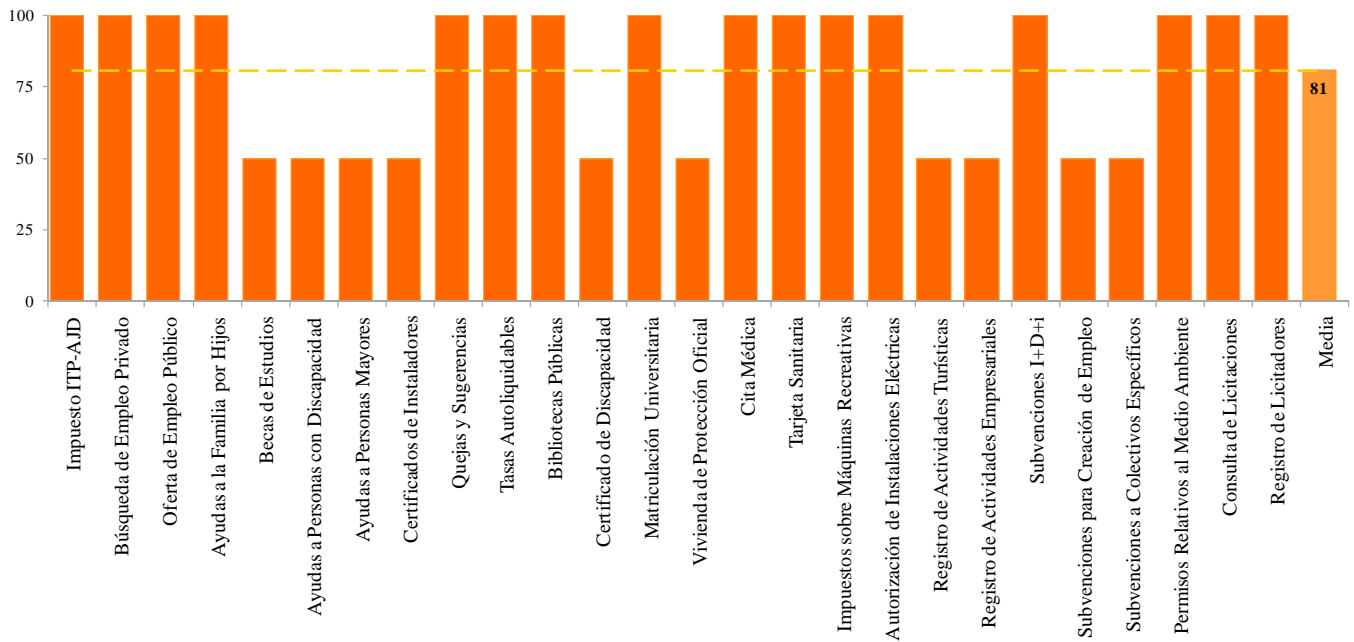
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.11.** Resultado de los Servicios en Extremadura, en %



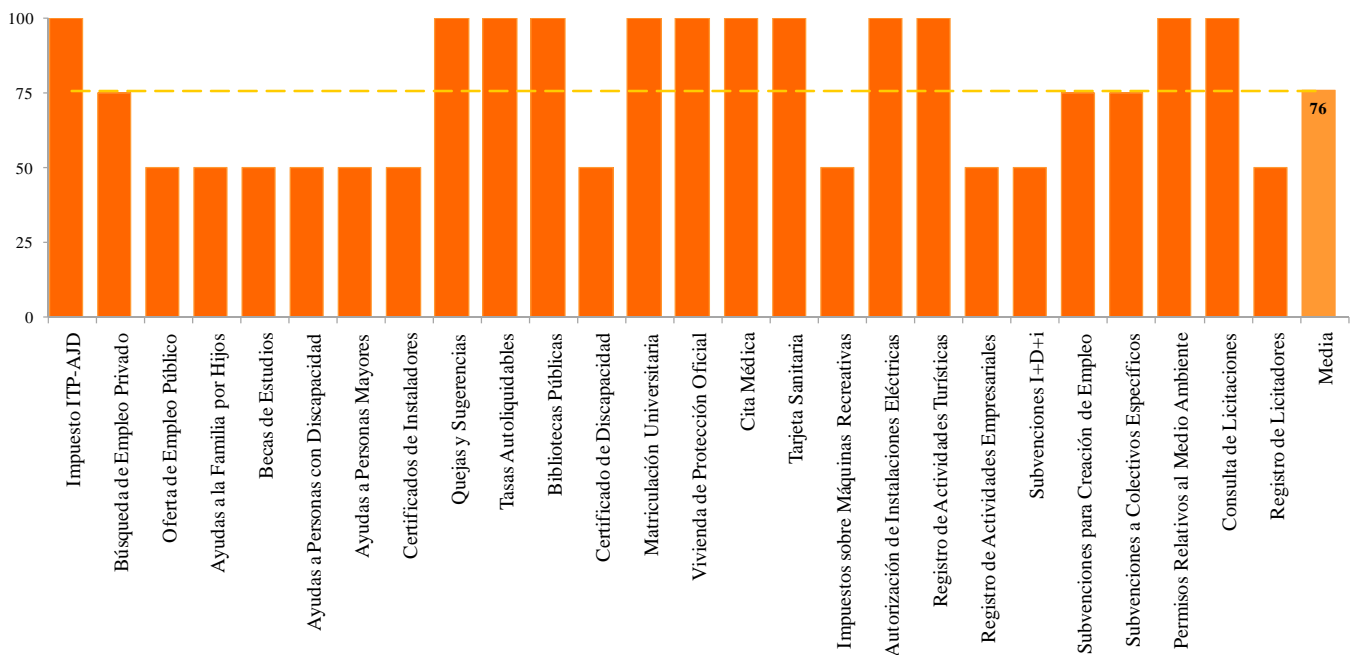
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.12.** Resultado de los servicios en Galicia, en %



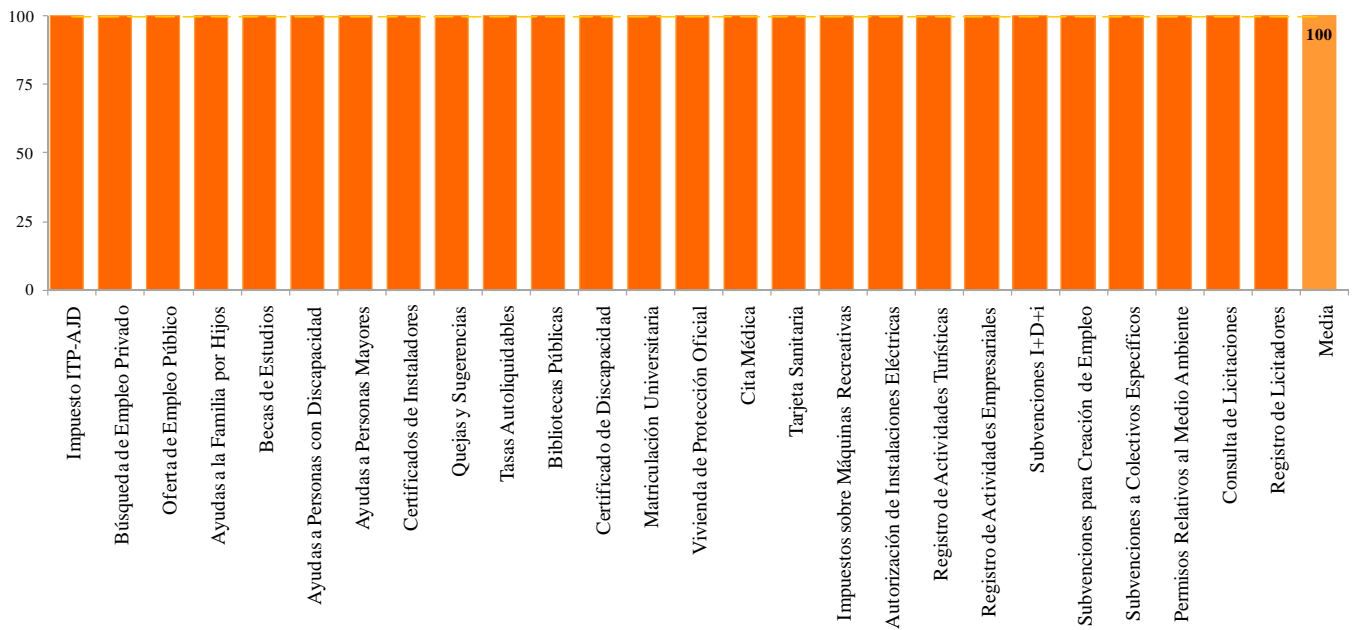
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.13.** Resultado de los Servicios en La Rioja, en %



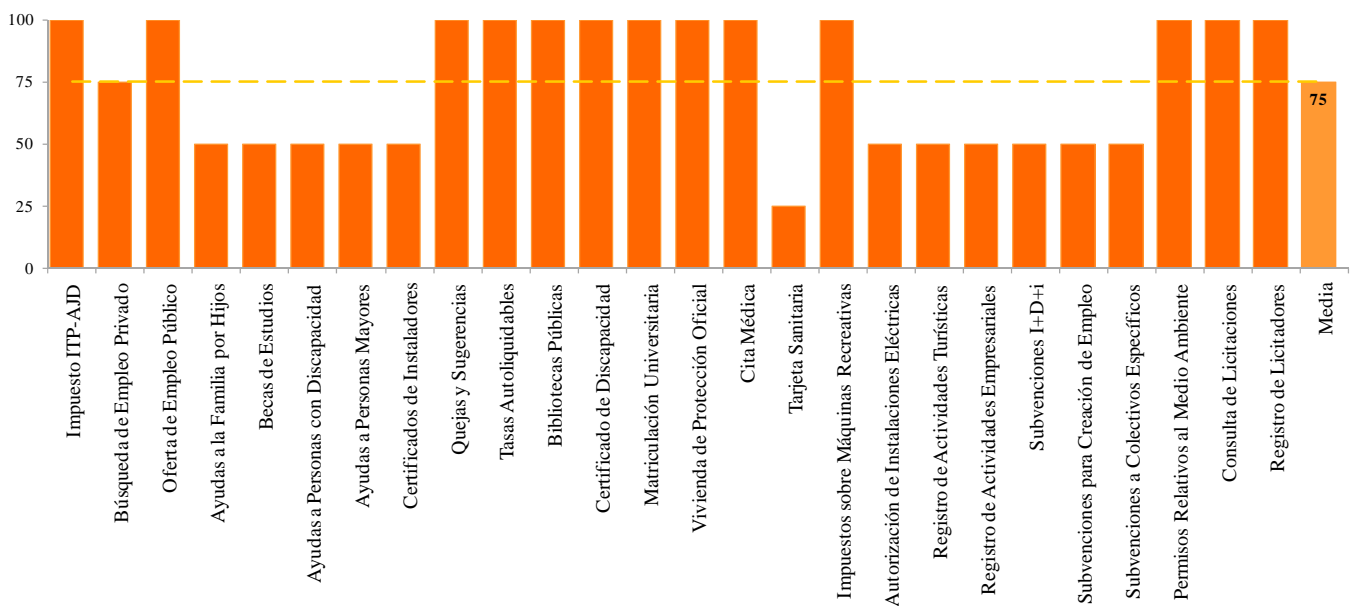
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.14.** Resultado de los servicios en Madrid, en %



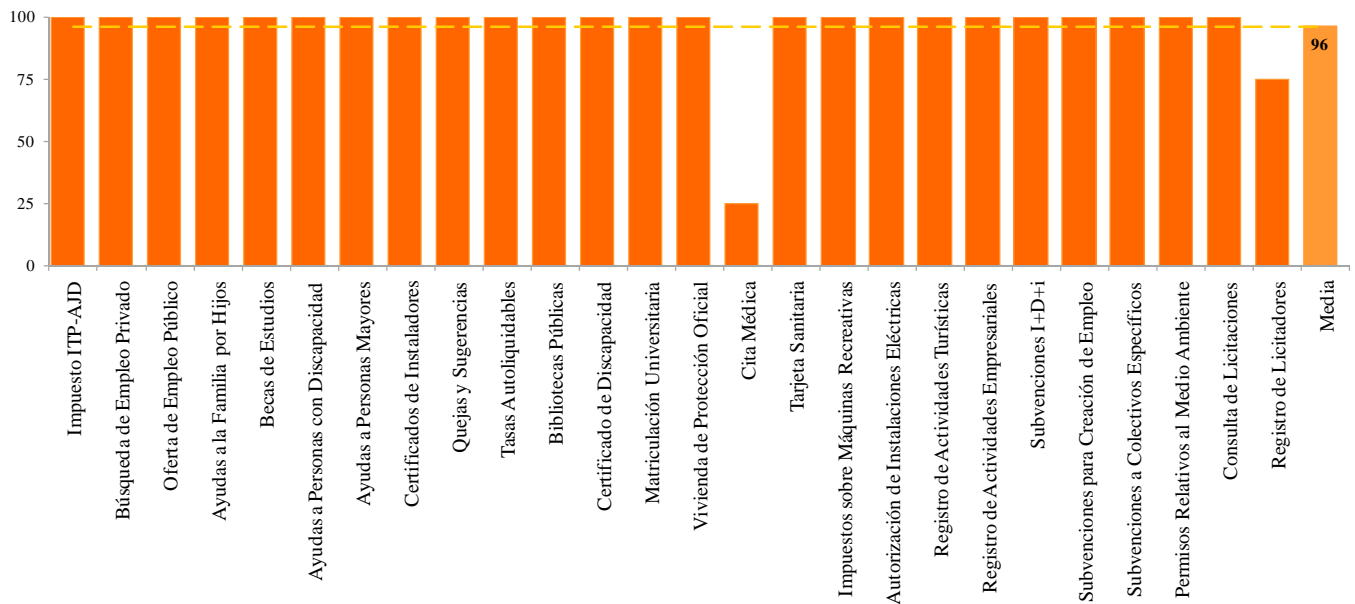
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.15.** Resultado de los servicios en Murcia, en %



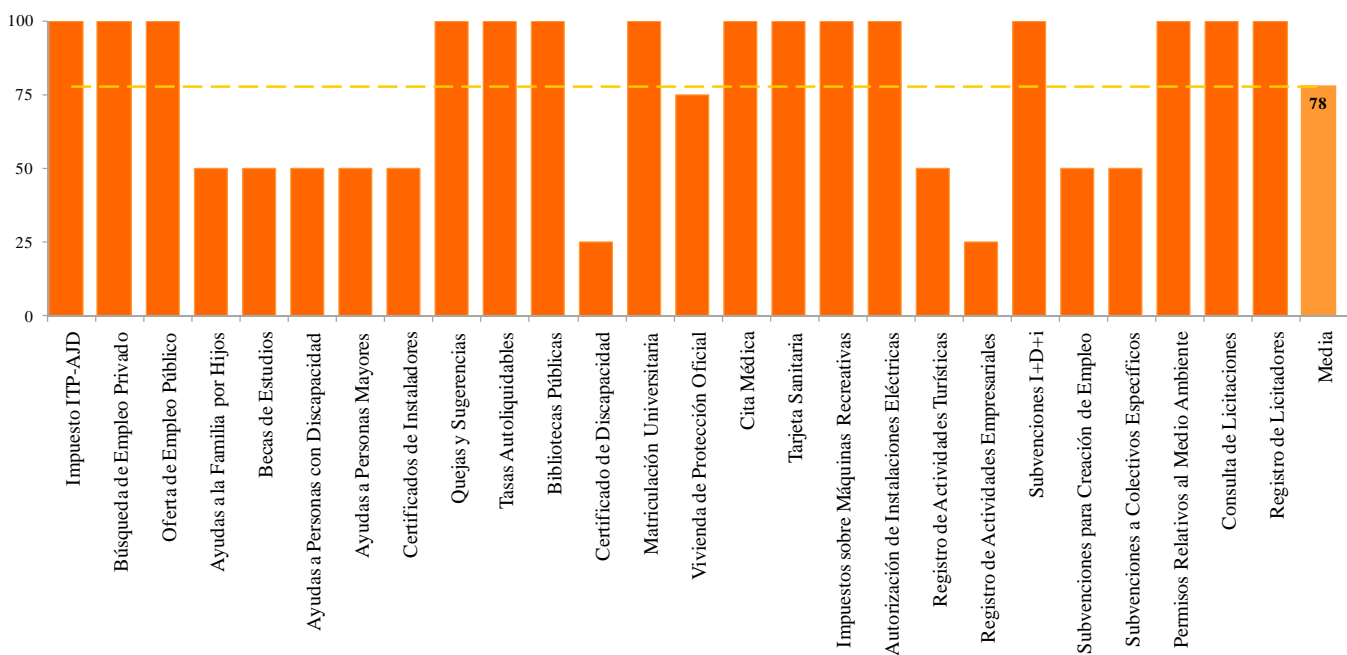
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.16. Resultado de los servicios en Navarra, en %**



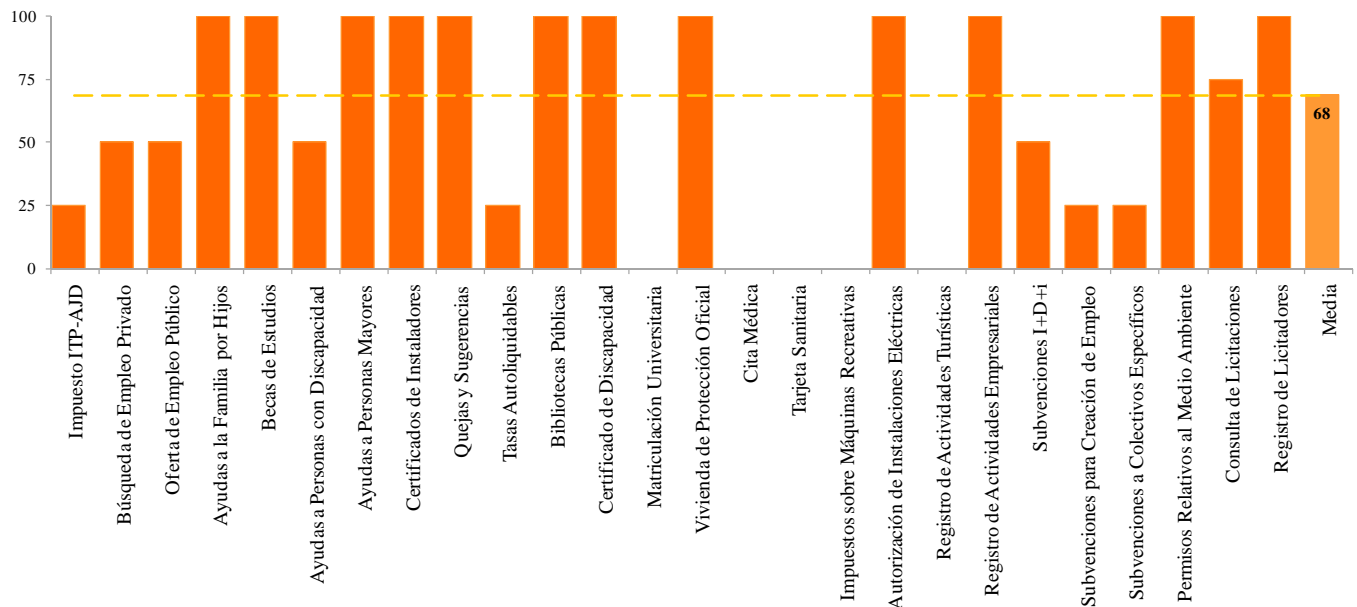
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.17. Resultado de los servicios en País Vasco, en %**



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

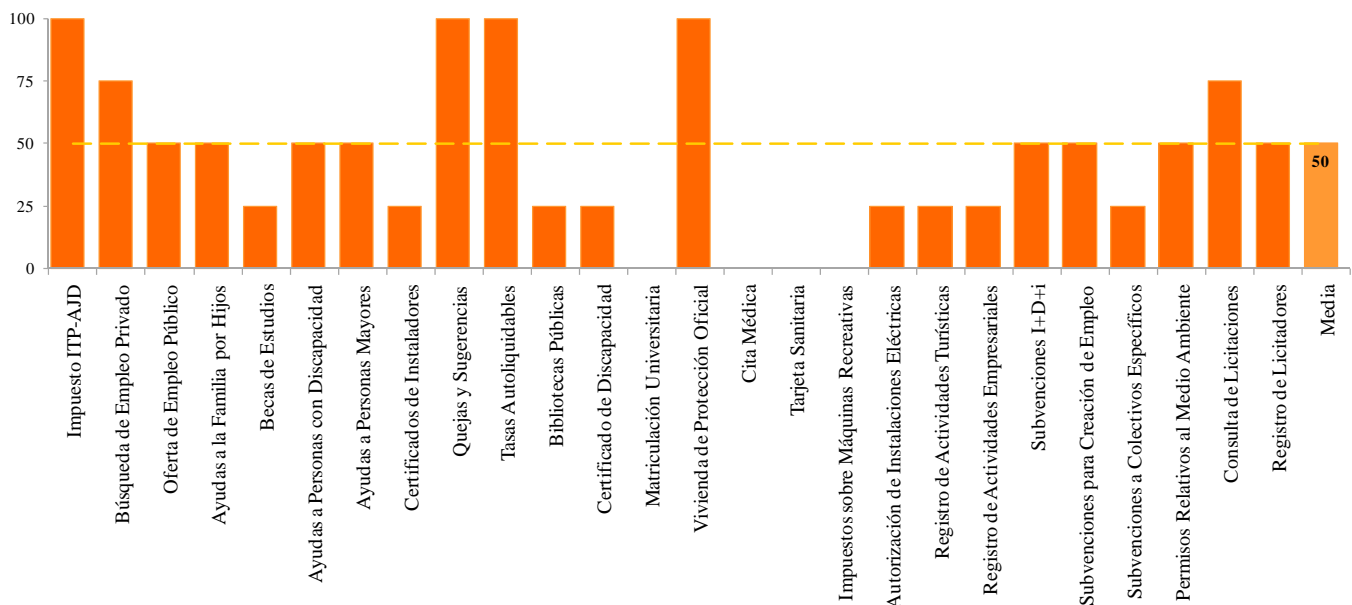
**Gráfico 4.18. Resultado de los servicios en Ceuta, en %**



Los servicios de Matriculación Universitaria, Cita Médica y Tarjeta Sanitaria no son evaluados en Ceuta

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.19. Resultado de los servicios en Melilla, en %**



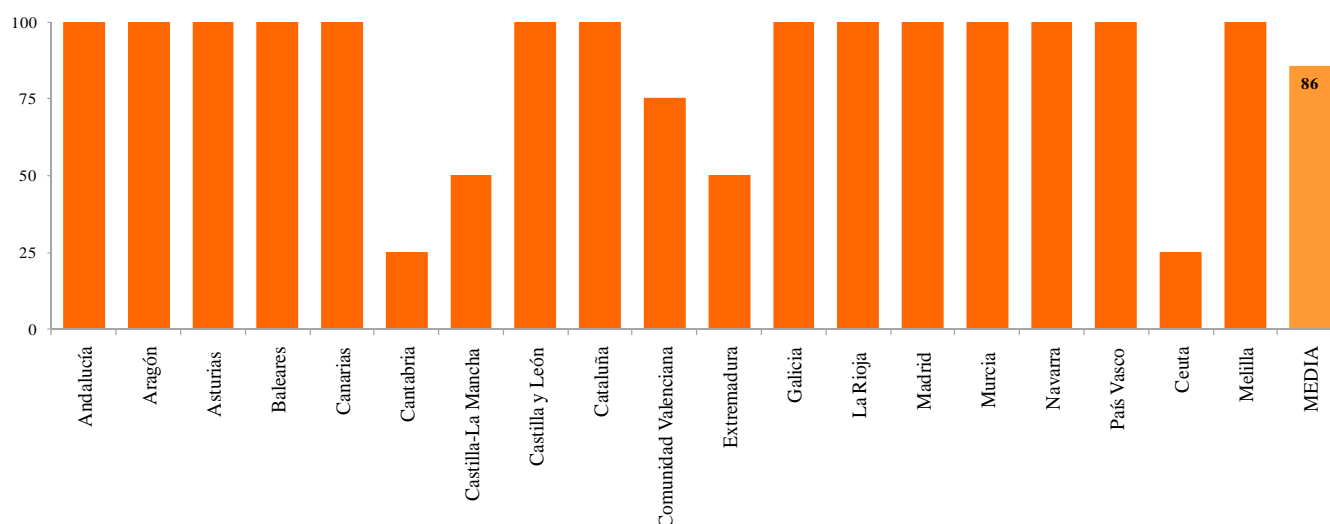
Los servicios de Matriculación Universitaria, Cita Médica y Tarjeta Sanitaria no son evaluados en Melilla

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

## ANEXO V. RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE 2010 POR SERVICIOS

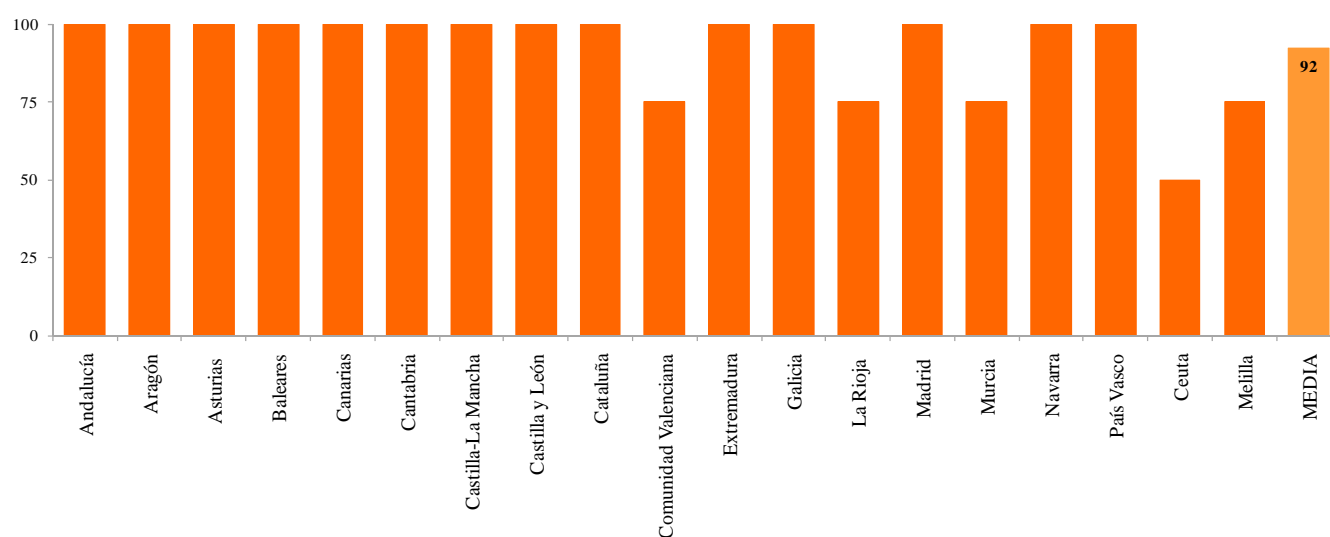
Los gráficos presentados en este anexo muestran las etapas de desarrollo obtenidas por las CC AA en cada uno de los 26 servicios evaluados, según el marco de puntuación definido por etapas, así como el valor medio obtenido entre todas las CC AA.

**Gráfico 5.1.** Resultado del servicio Impuesto ITP/AJD, en %



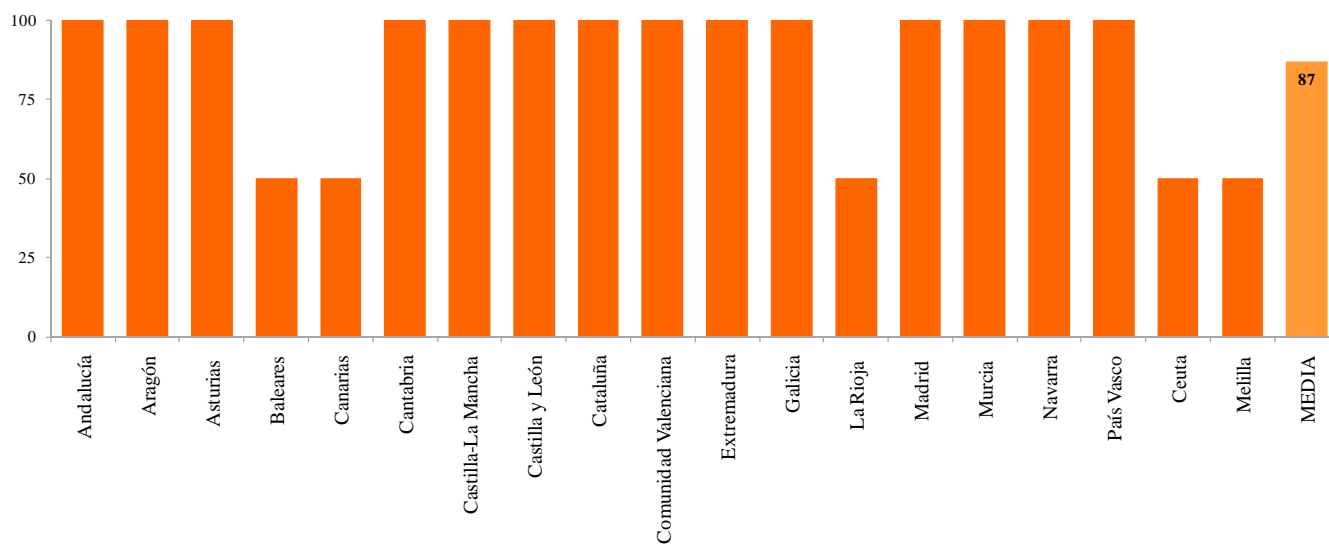
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.2.** Resultado del servicio Búsqueda de Empleo Privado, en %



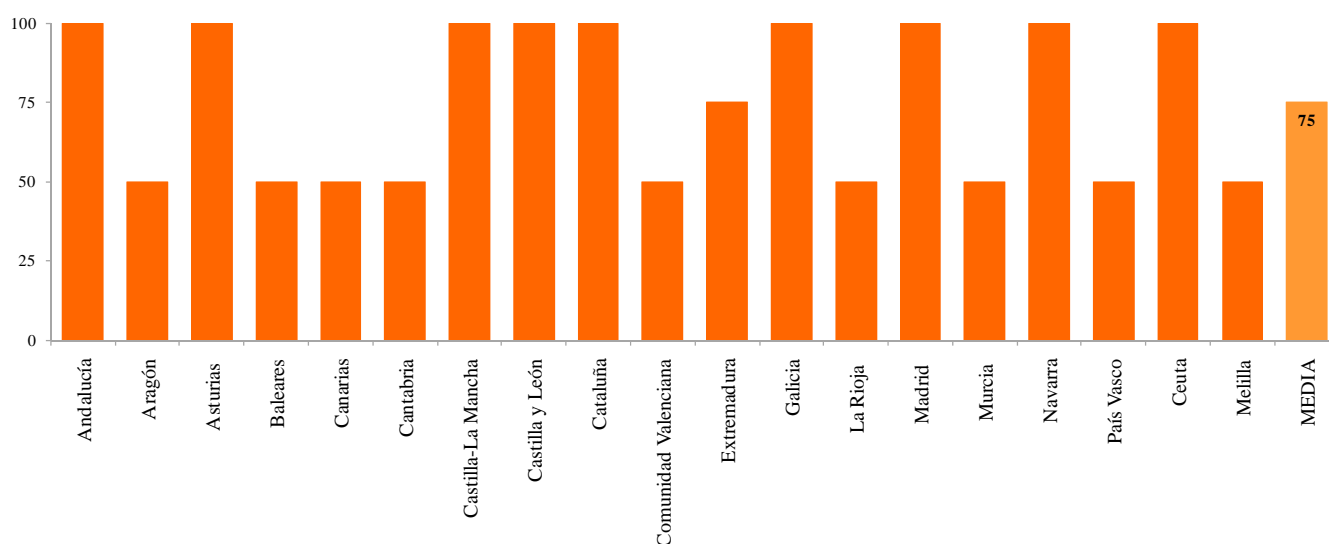
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.3.** Resultado del servicio Oferta de Empleo Público, en %



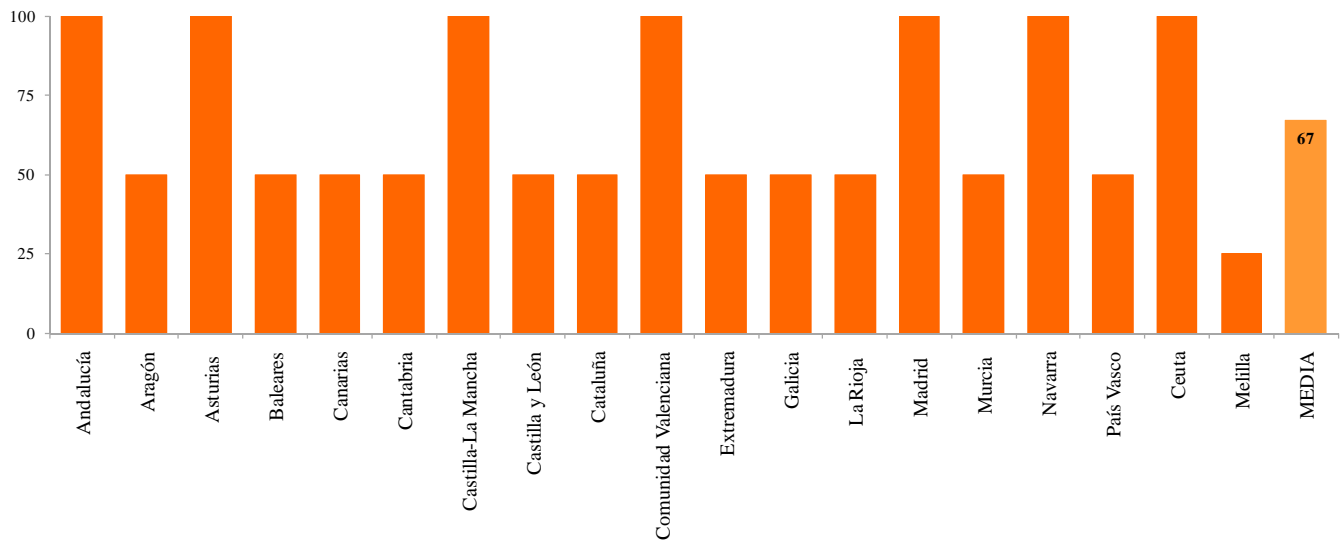
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.4.** Resultado del servicio Ayudas a la Familia por Hijos, en %



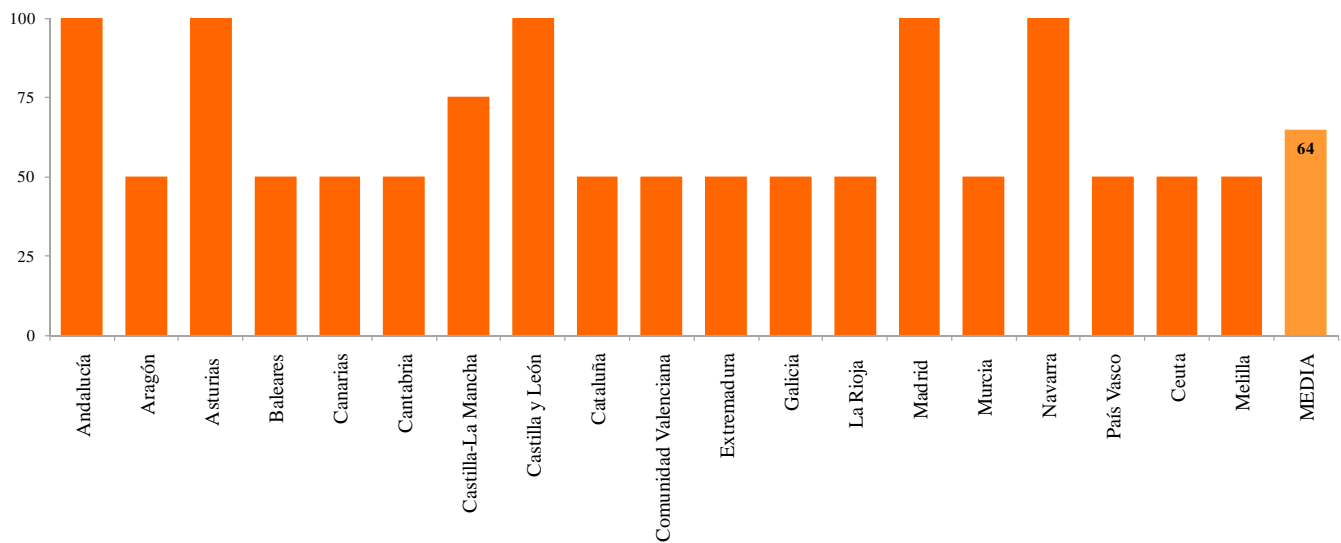
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.5.** Resultado del servicio Becas de Estudio, en %



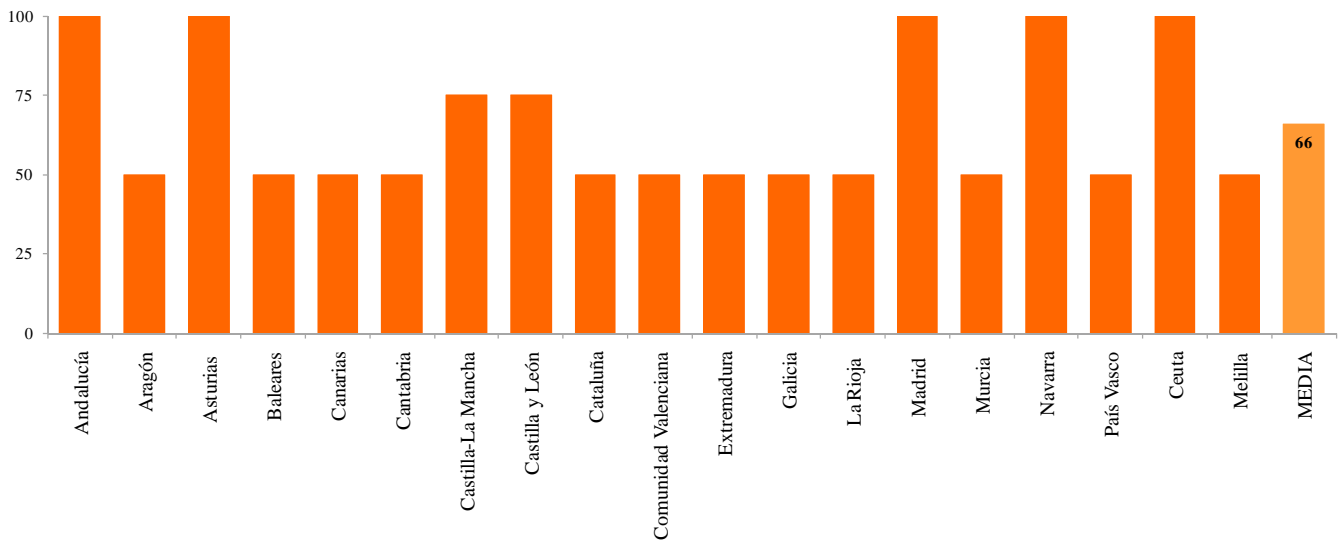
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.6.** Resultado del servicio Ayudas a Personas con Discapacidad, en %



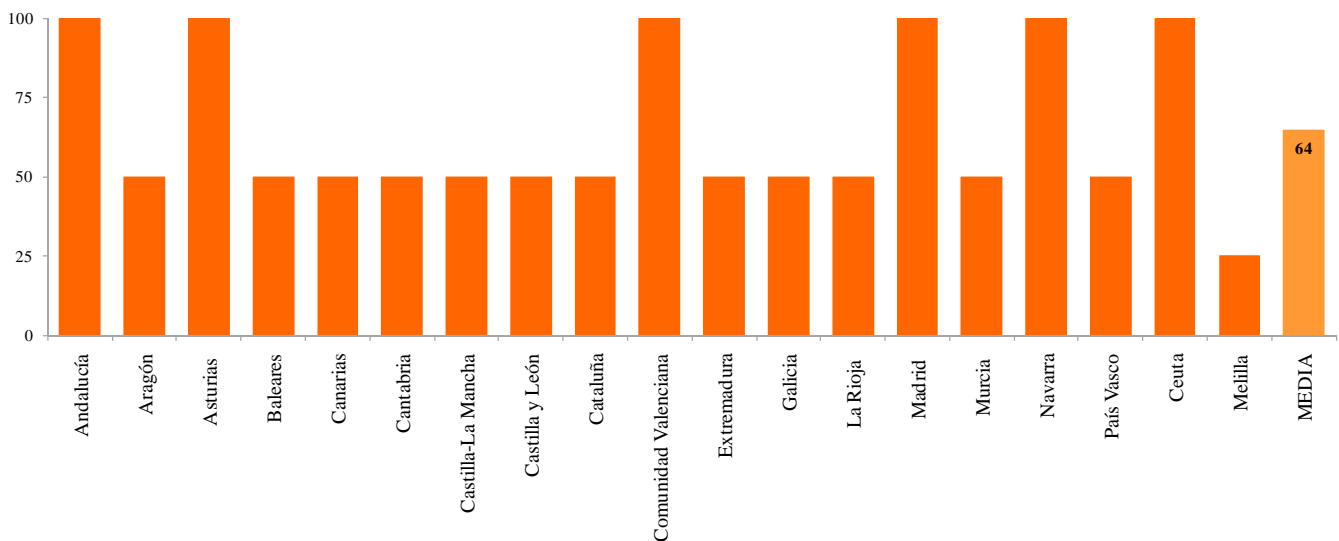
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.7.** Resultado del servicio Ayudas a Personas Mayores, en %



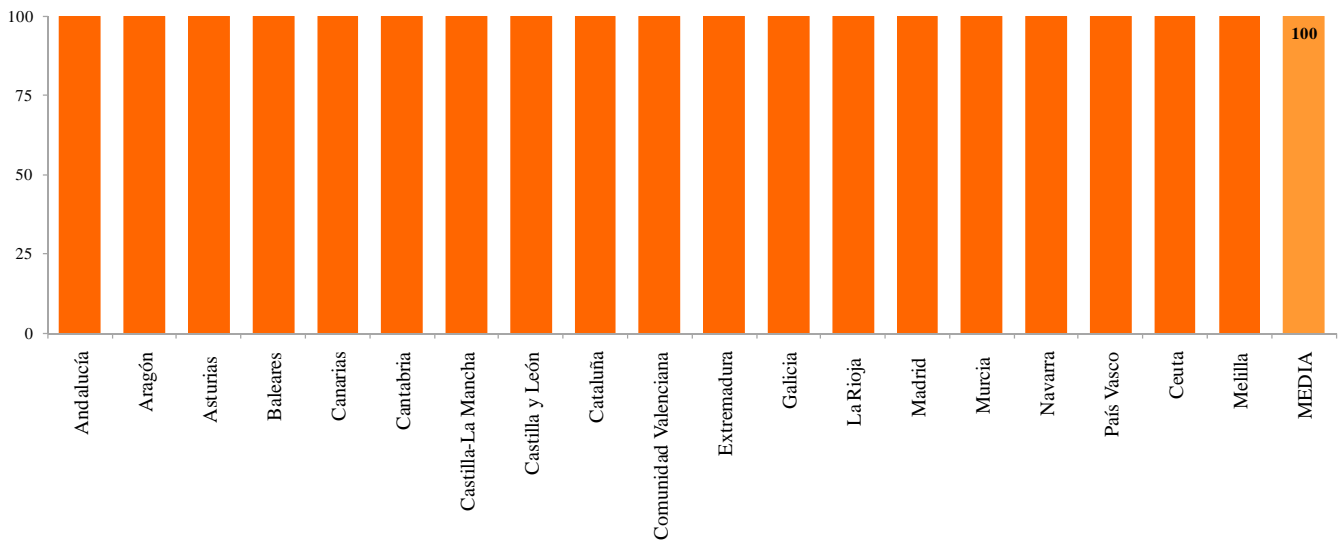
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.8.** Resultado del servicio Certificado de Instaladores, en %



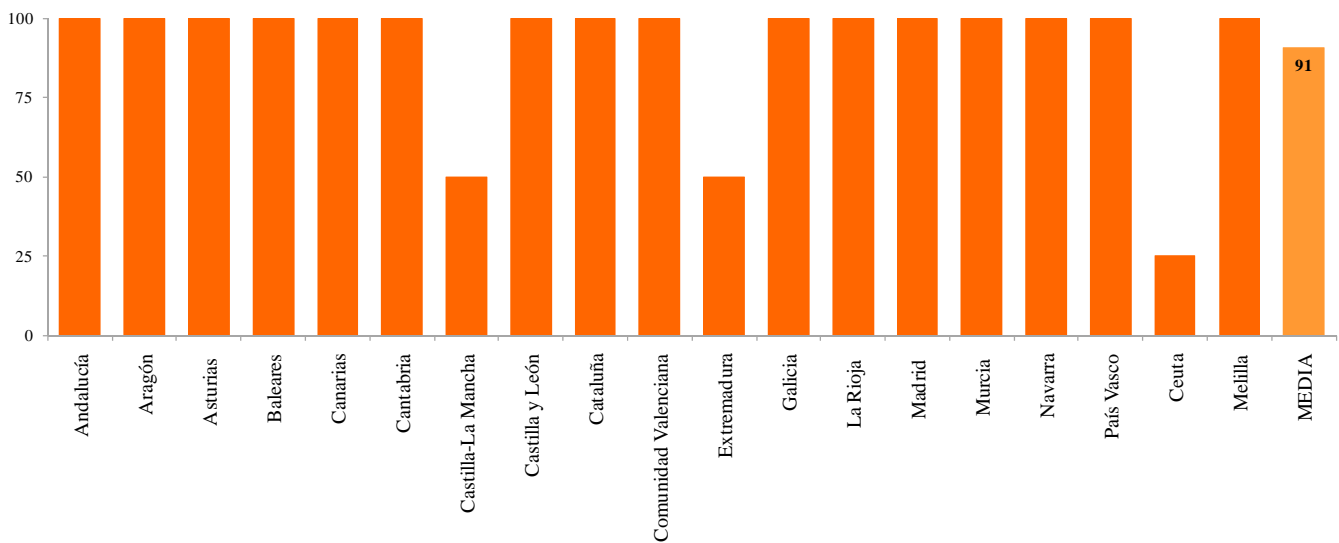
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.9.** Resultado del servicio Quejas y Sugerencias, en %



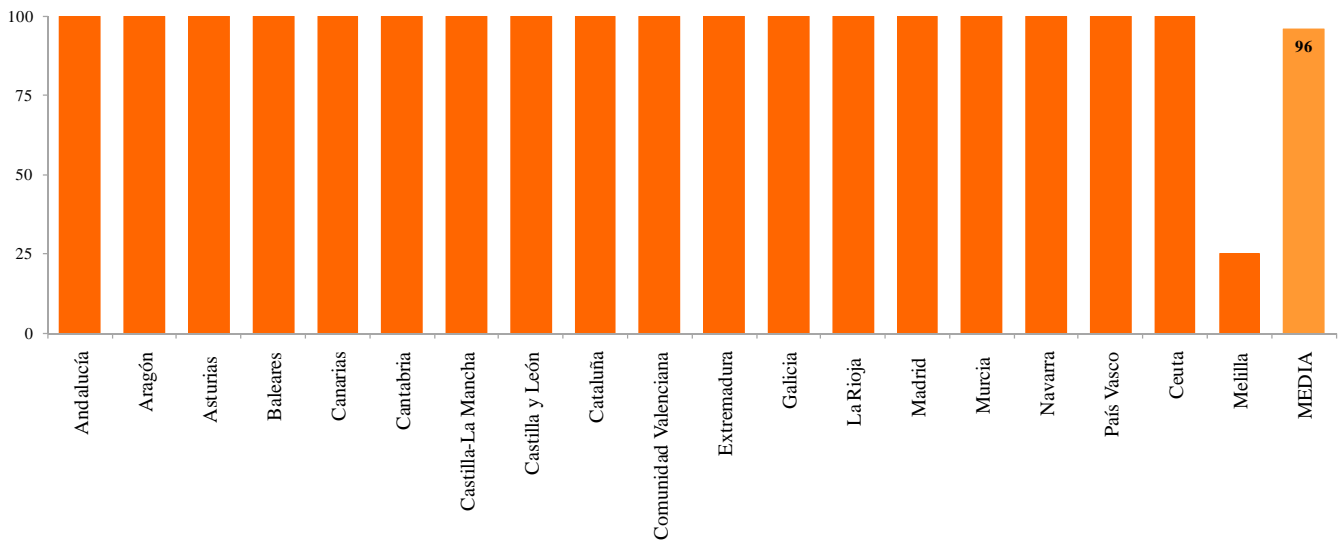
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.10.** Resultado del servicio Tasas Autoliquidables, en %



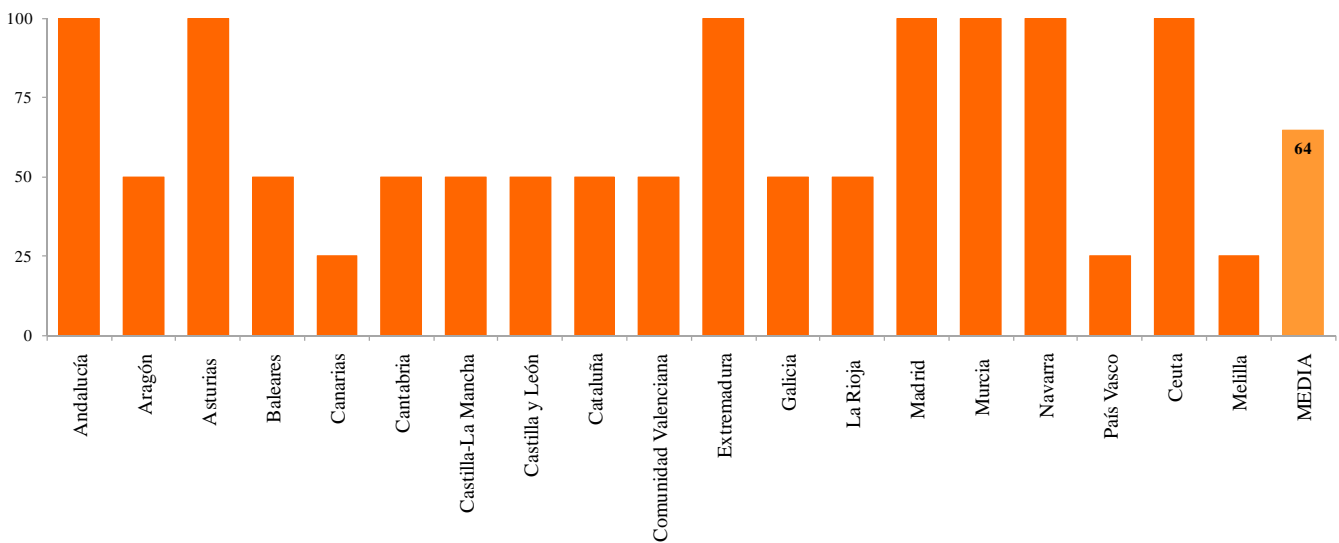
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.11.** Resultado del servicio Bibliotecas Públicas, en %



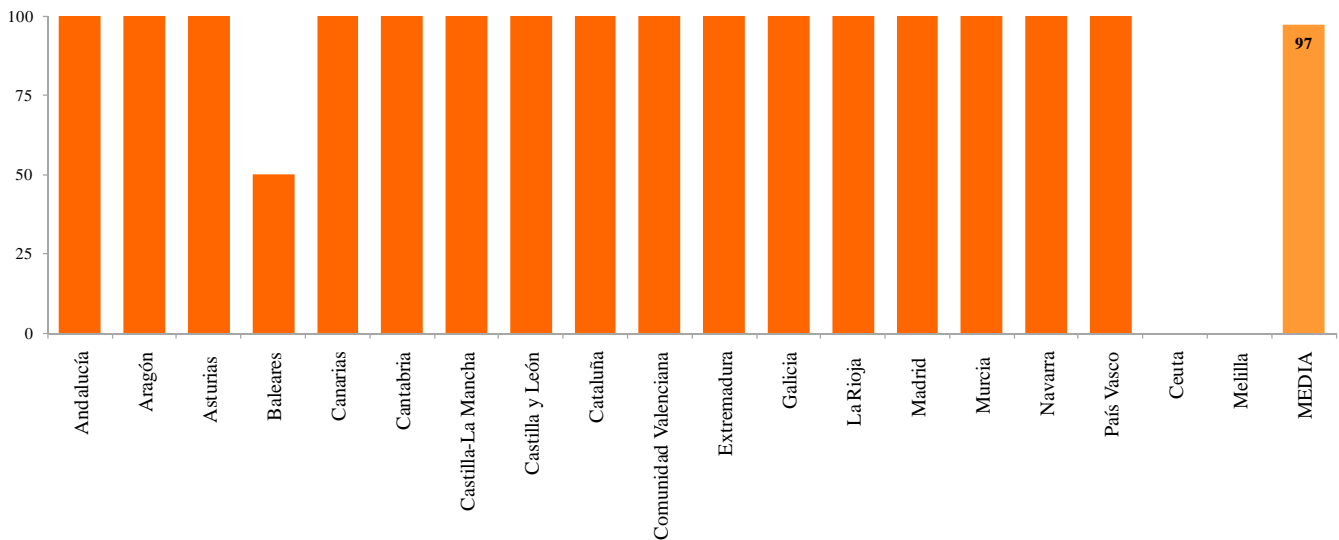
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.12.** Resultado del servicio Certificado de Discapacidad, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

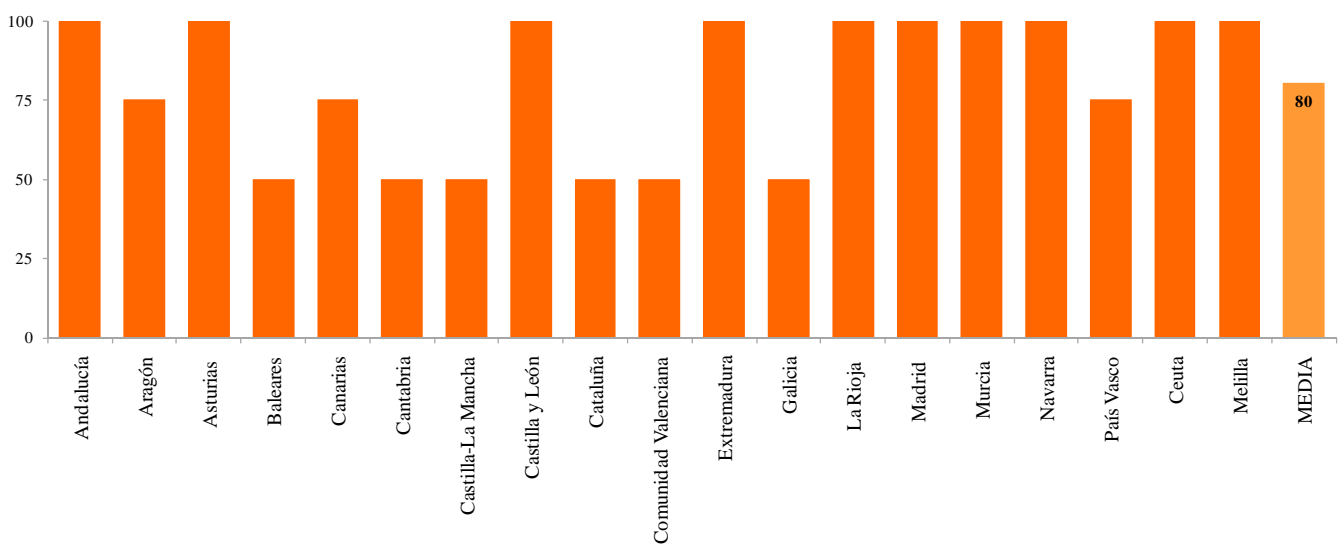
**Gráfico 5.13.** Resultado del servicio Matriculación Universitaria, en %



En Ceuta y Melilla no se evalúa el servicio de Matriculación Universitaria

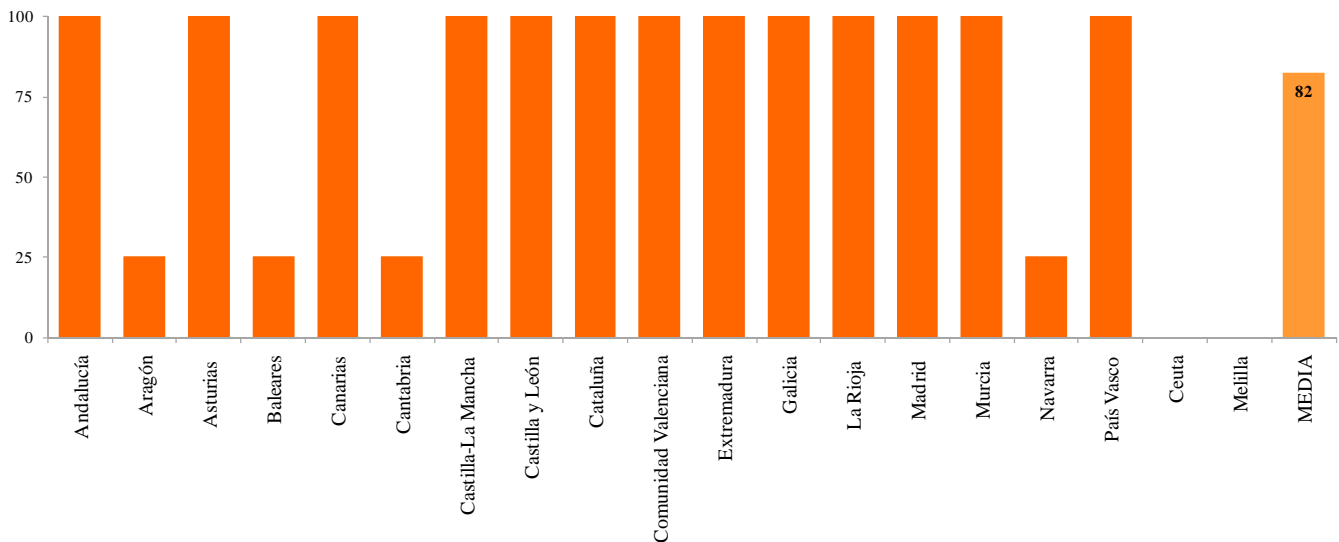
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.14.** Resultado del servicio Vivienda de Protección Oficial, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

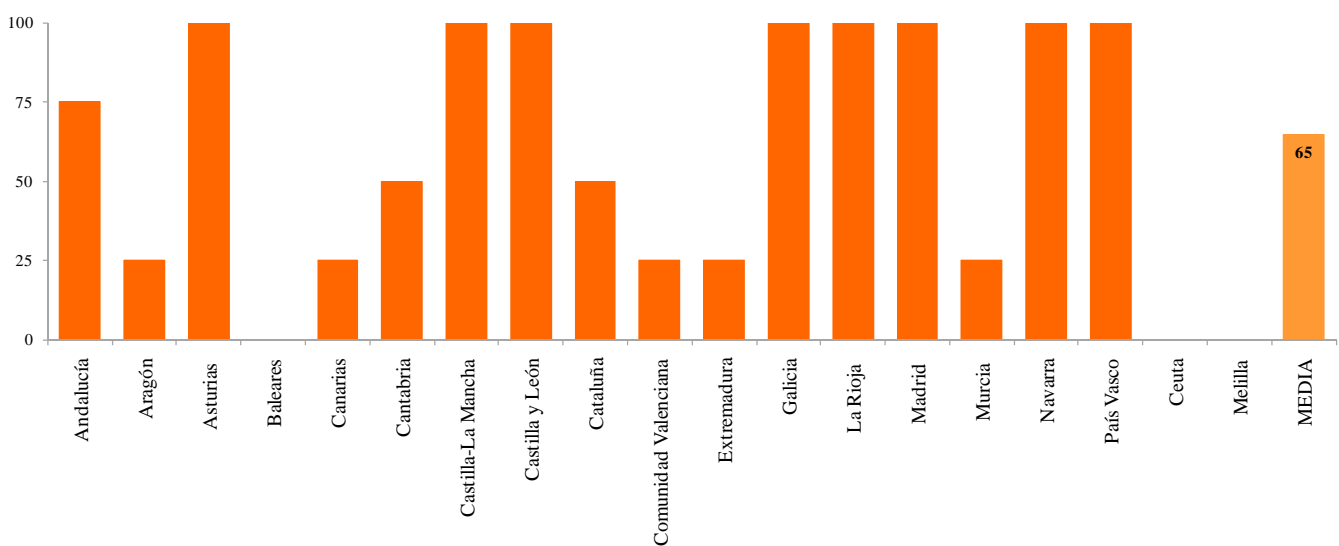
**Gráfico 5.15. Resultado del servicio Cita Médica, en %**



En Ceuta y Melilla no se evalúa el servicio de Cita Médica

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

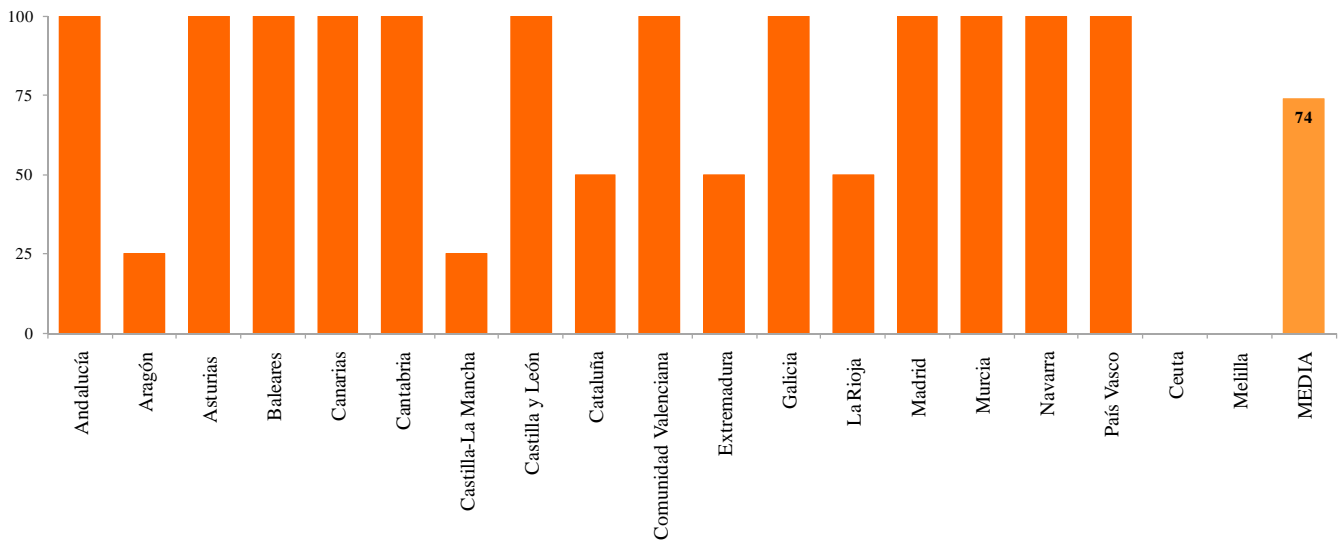
**Gráfico 5.16. Resultado del servicio Tarjeta Sanitaria, en %**



En Ceuta y Melilla no se evalúa el servicio de Tarjeta Sanitaria

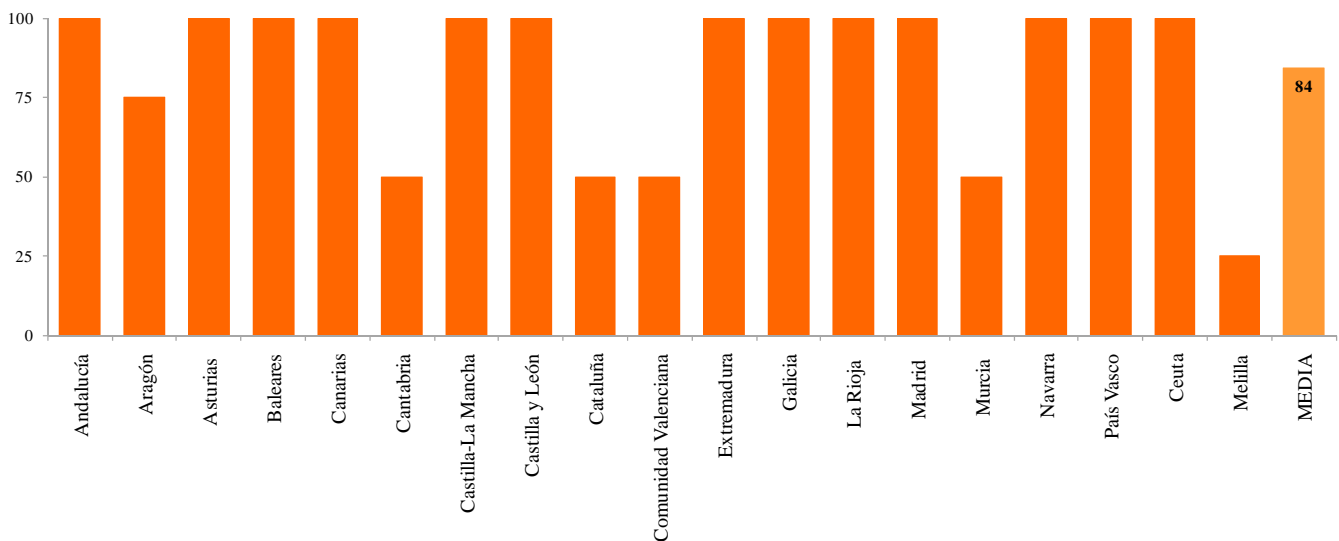
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.17.** Resultado del servicio Impuesto sobre Máquinas Recreativas, en %



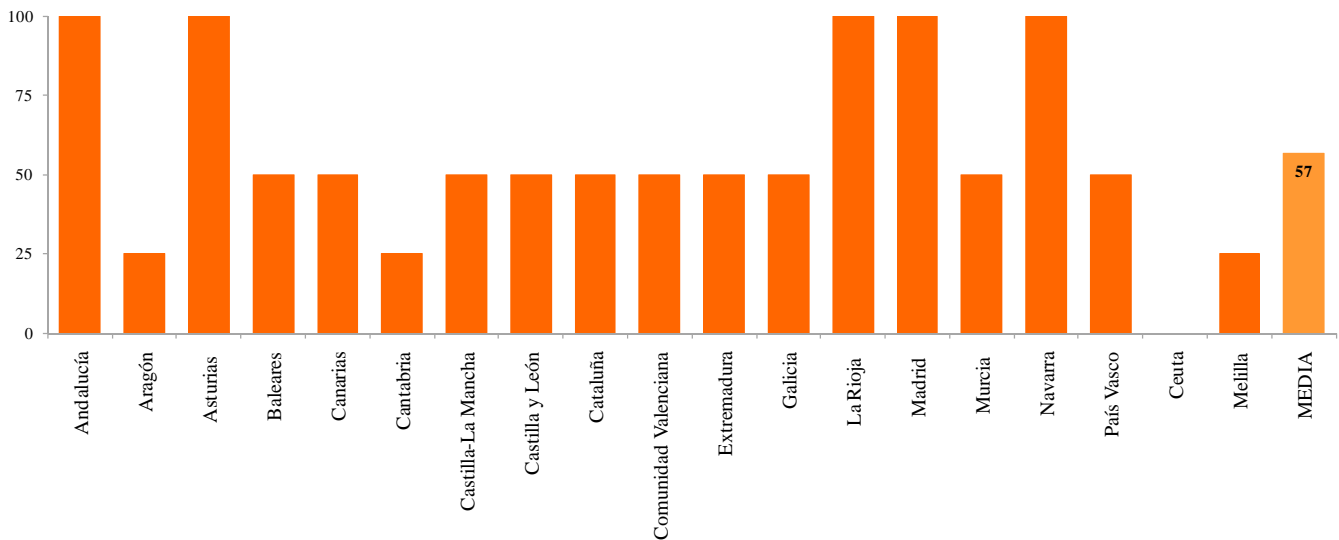
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.18.** Resultado del servicio Autorización de Instalaciones Eléctricas, en %



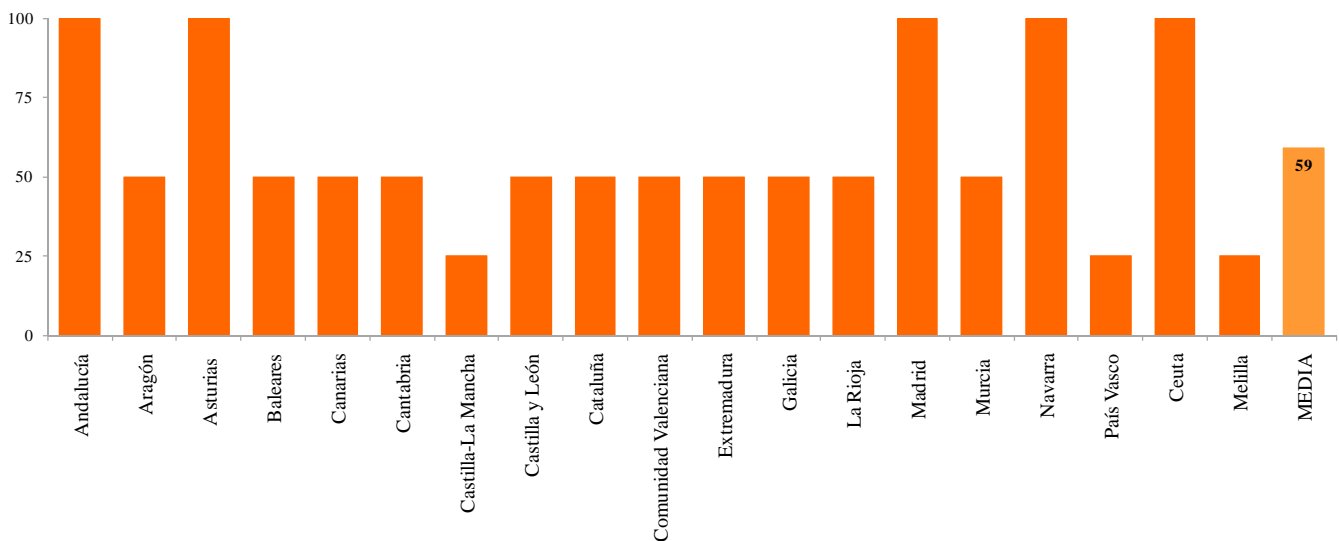
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.19.** Resultado del servicio Registro de Actividades Turísticas, en %



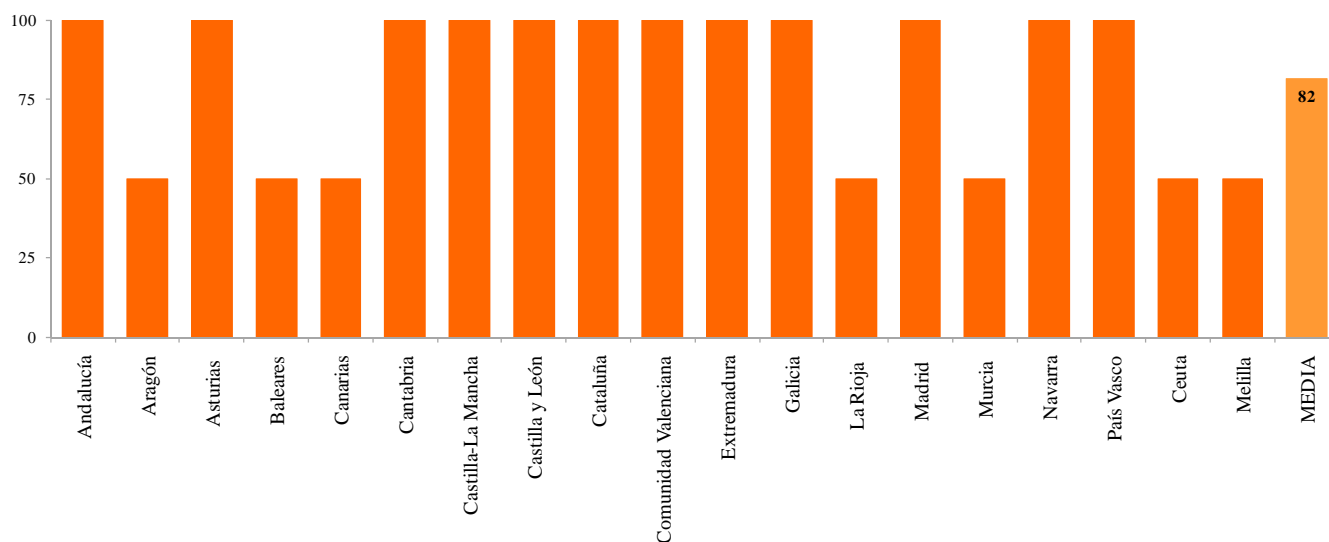
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.20.** Resultado del servicio Registro de Actividades Empresariales, en %



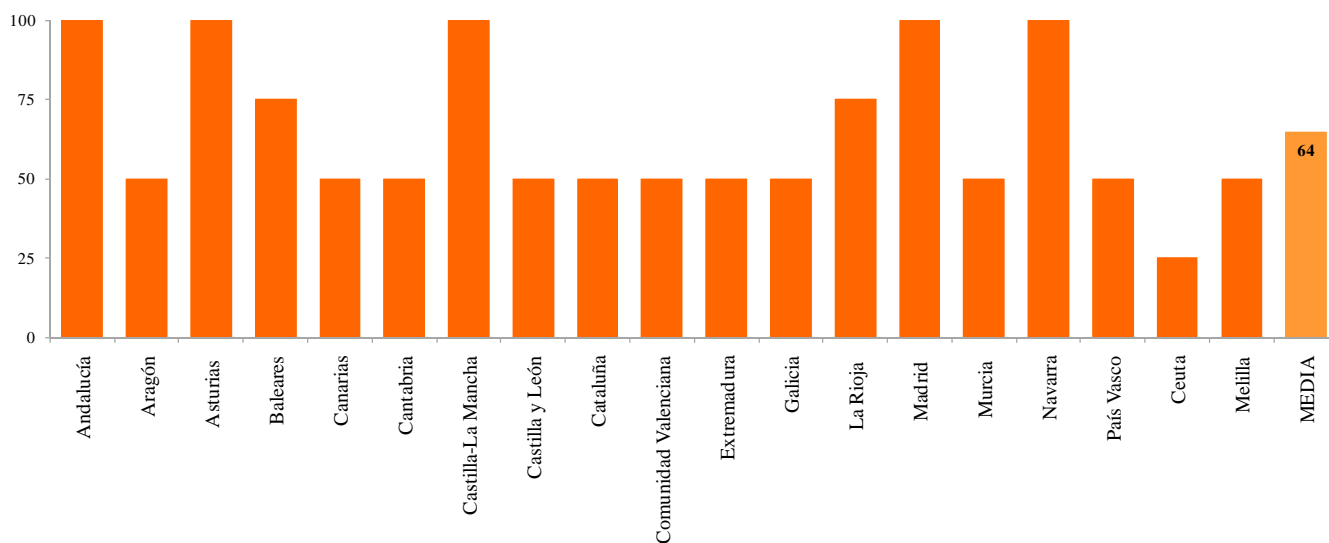
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.21.** Resultado del servicio Subvenciones I+D+i, en %



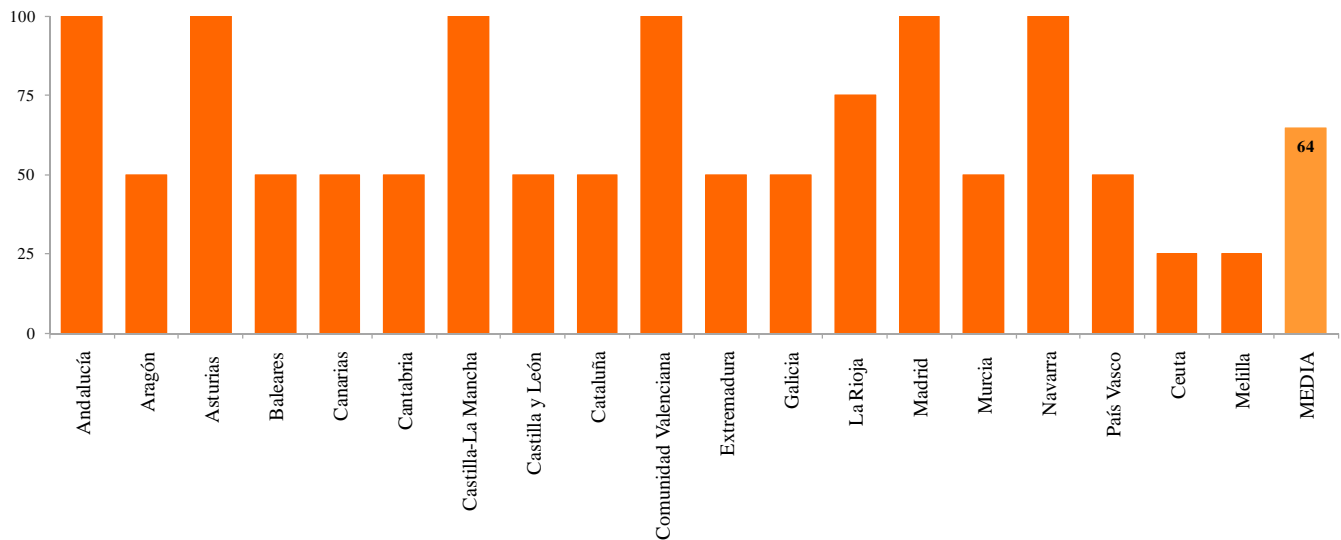
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.22.** Resultado del servicio Subvenciones para Creación de Empleo, en %



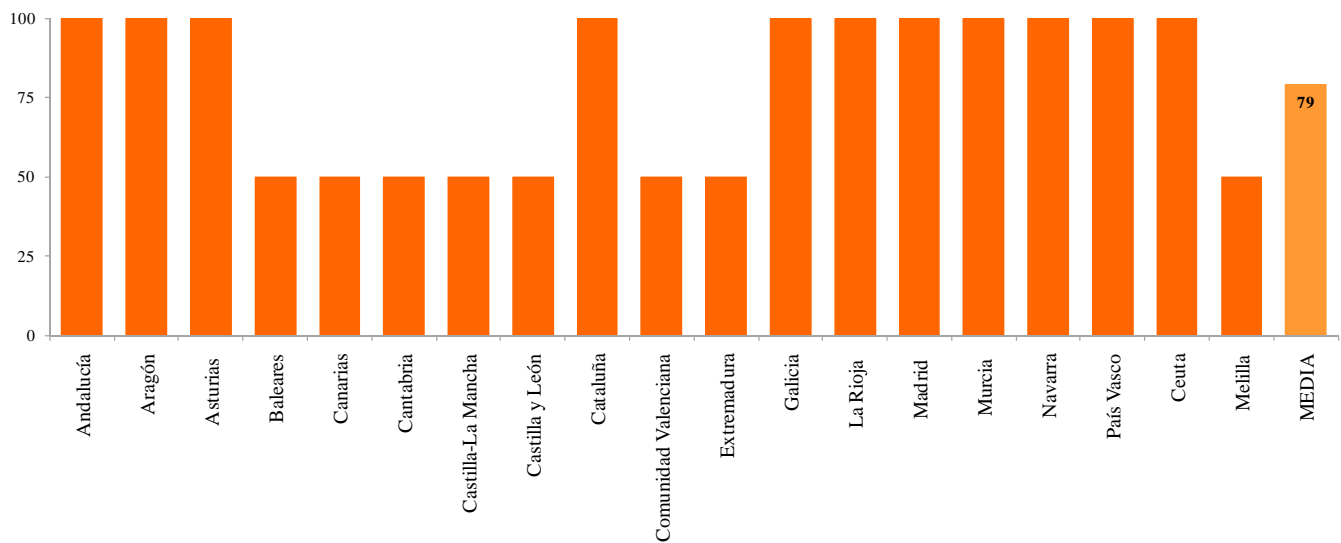
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.23.** Resultado del servicio Subvenciones a Colectivos Específicos, en %



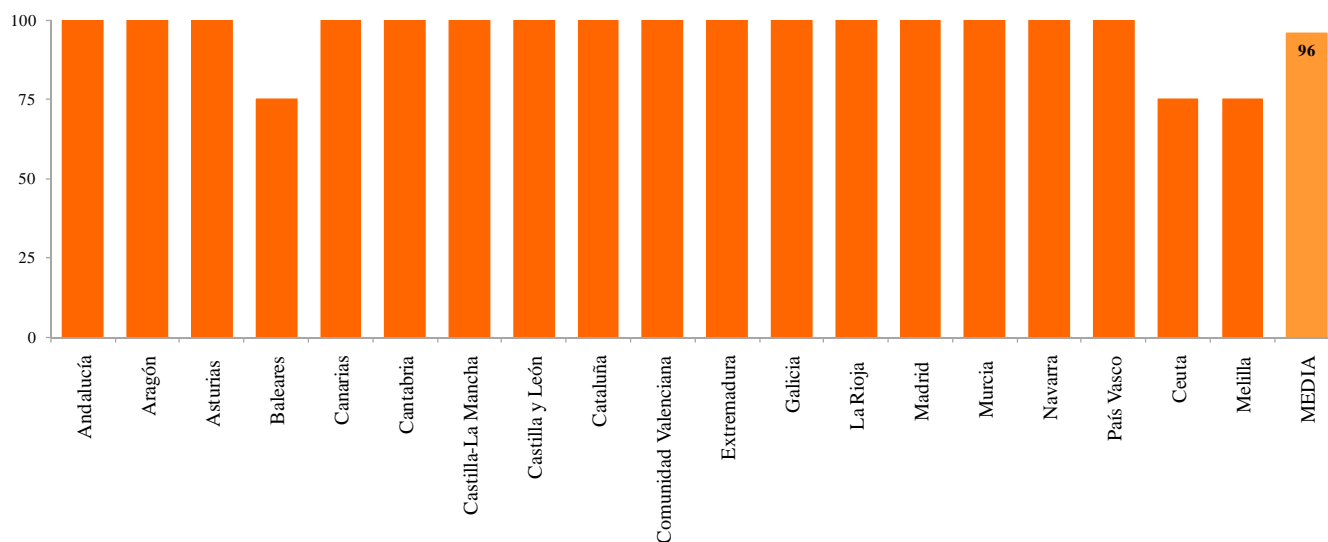
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.24.** Resultado del servicio Permisos Relativos al Medio Ambiente, en %



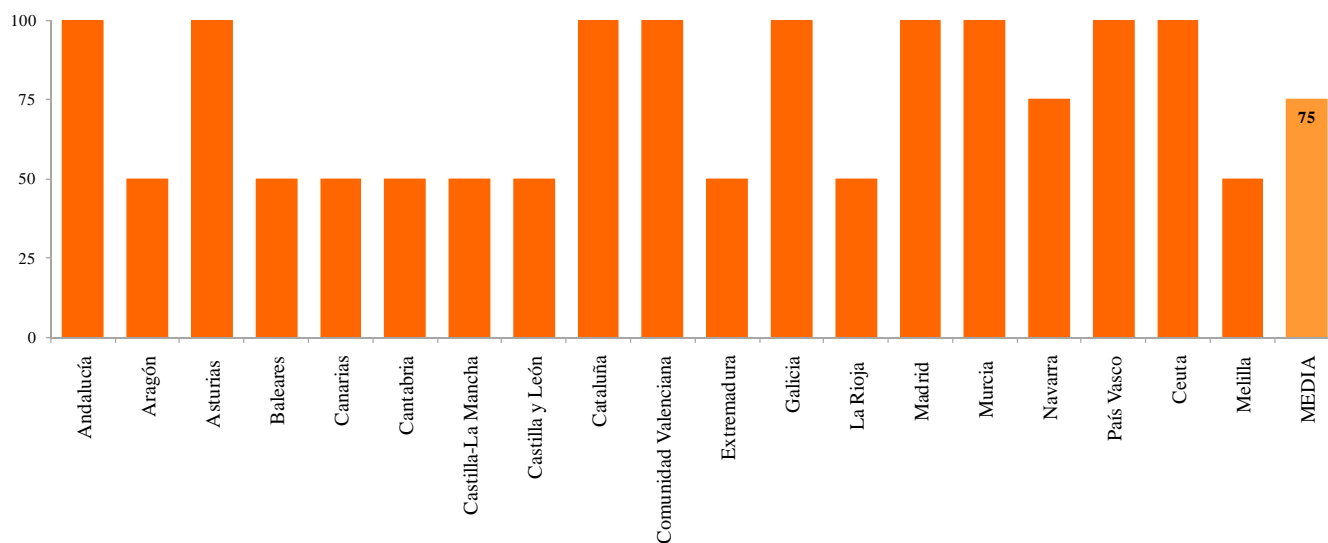
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.25.** Resultado del servicio Consulta de Licitaciones, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.26.** Resultado del servicio Registro de Licitadores, en %



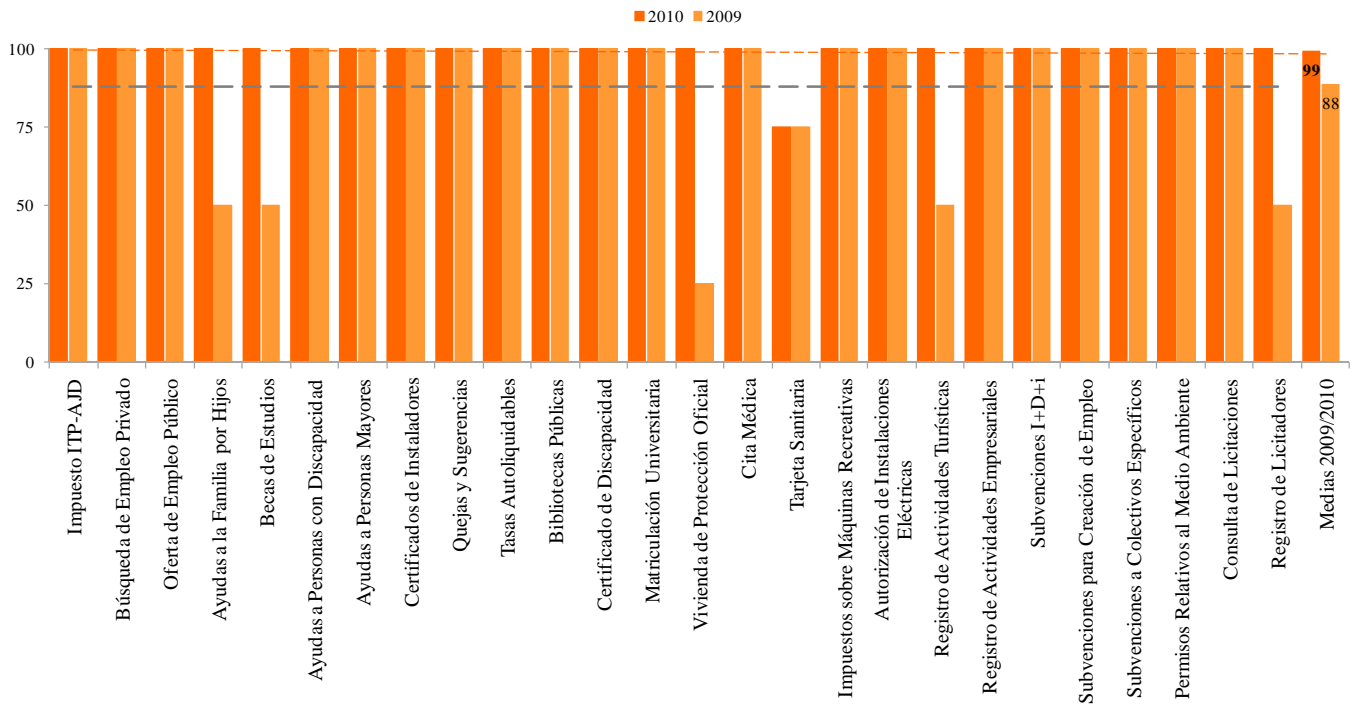
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

## **ANEXO VI. RESULTADOS COMPARATIVOS 2009/2010 POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS**

A continuación se presentan los Gráficos de los resultados comparativos de las mediciones efectuadas en los años 2009 y 2010 de los 26 servicios públicos *online* en cada una de las Comunidades Autónomas españolas.

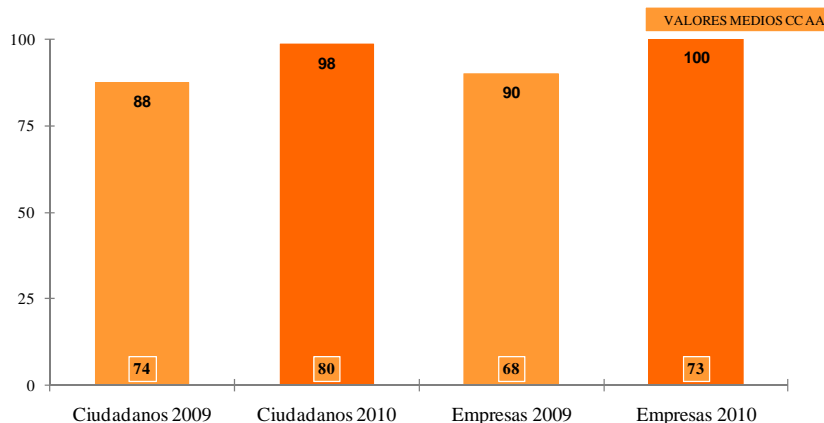
Igualmente, se muestran los resultados comparativos de 2009 y 2010 de las disponibilidades medias obtenidas por los servicios orientados a ciudadanos y a empresas en cada una de las Comunidades Autónomas españolas.

**Gráfico 6.1.** Resultado comparativo de los servicios en Andalucía 2009/2010, en %



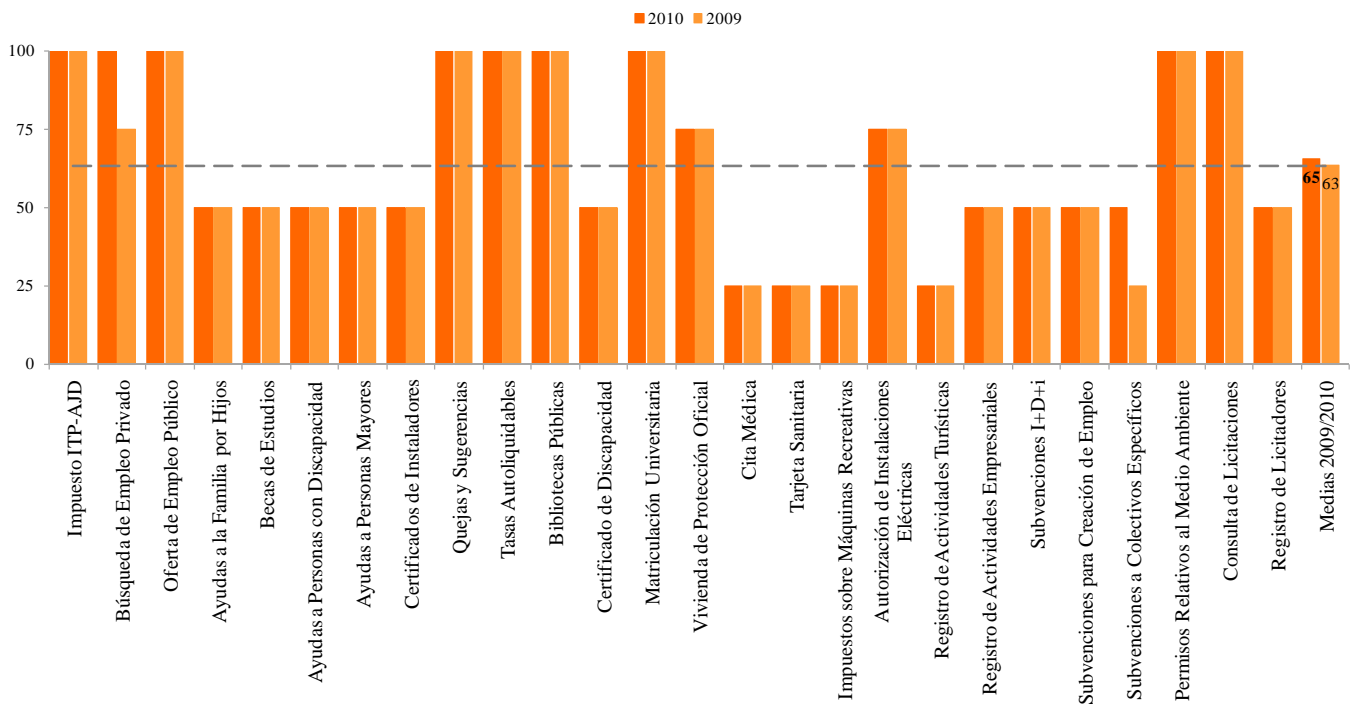
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.2.** Diferencial disponibilidad *online* 2009/2010 servicios ciudadanos Vs empresas Andalucía, en %



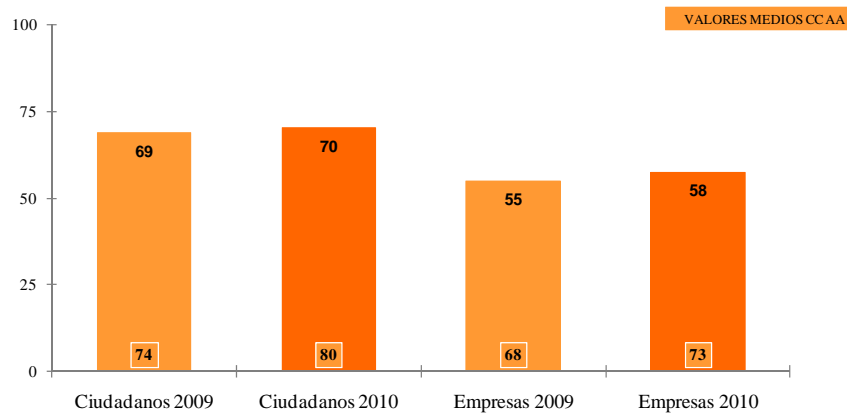
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.3.** Resultado comparativo de los servicios en Aragón 2009/2010, en %



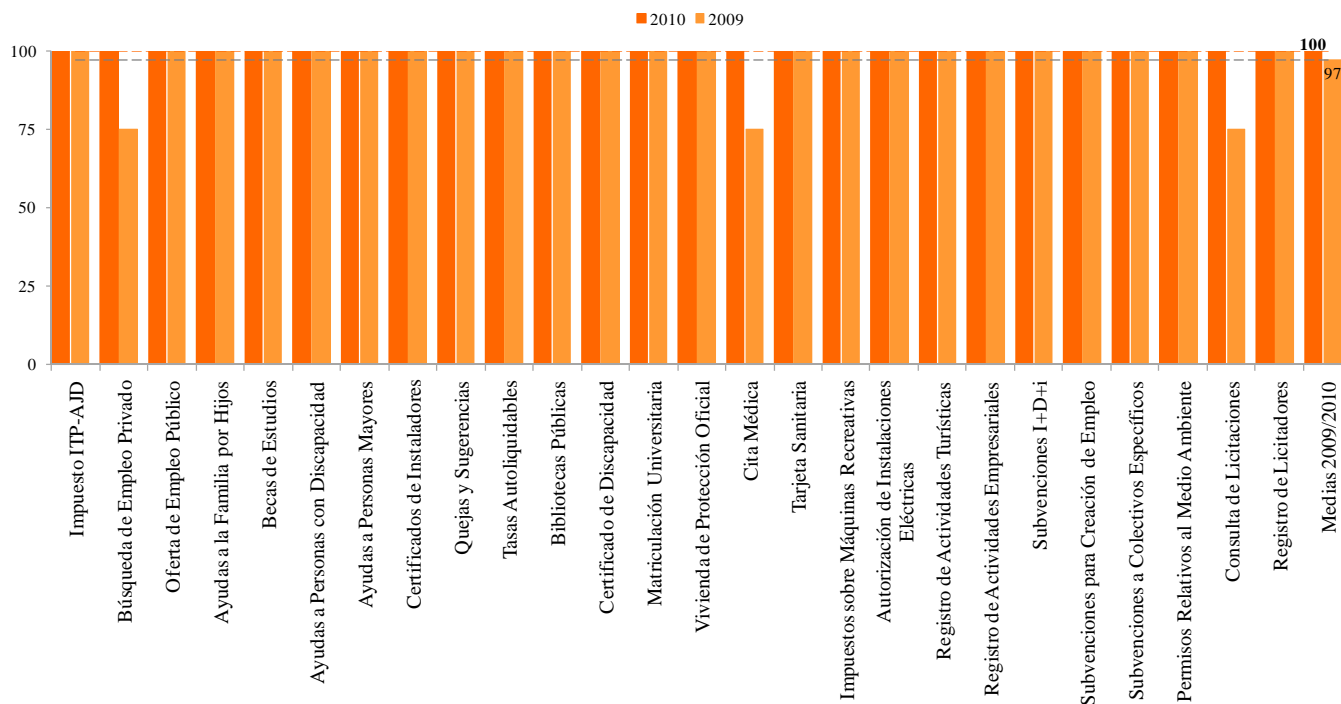
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.4.** Diferencial disponibilidad *online* 2009/2010 servicios ciudadanos Vs empresas Aragón, en %



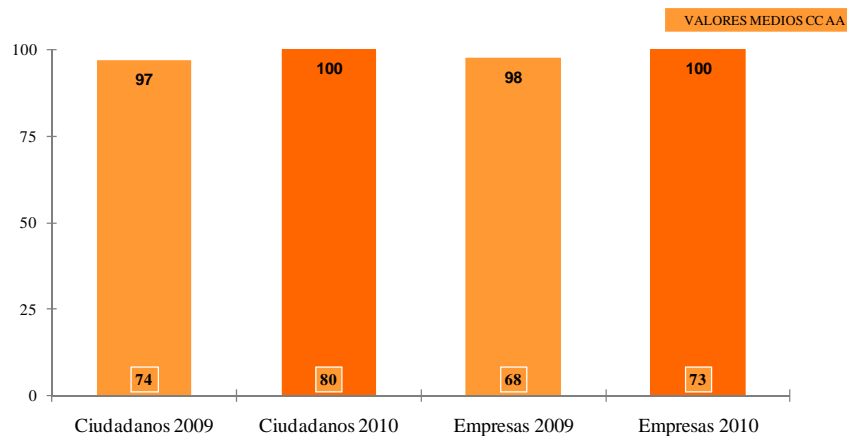
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.5.** Resultado comparativo de los servicios en Asturias 2009/2010, en %



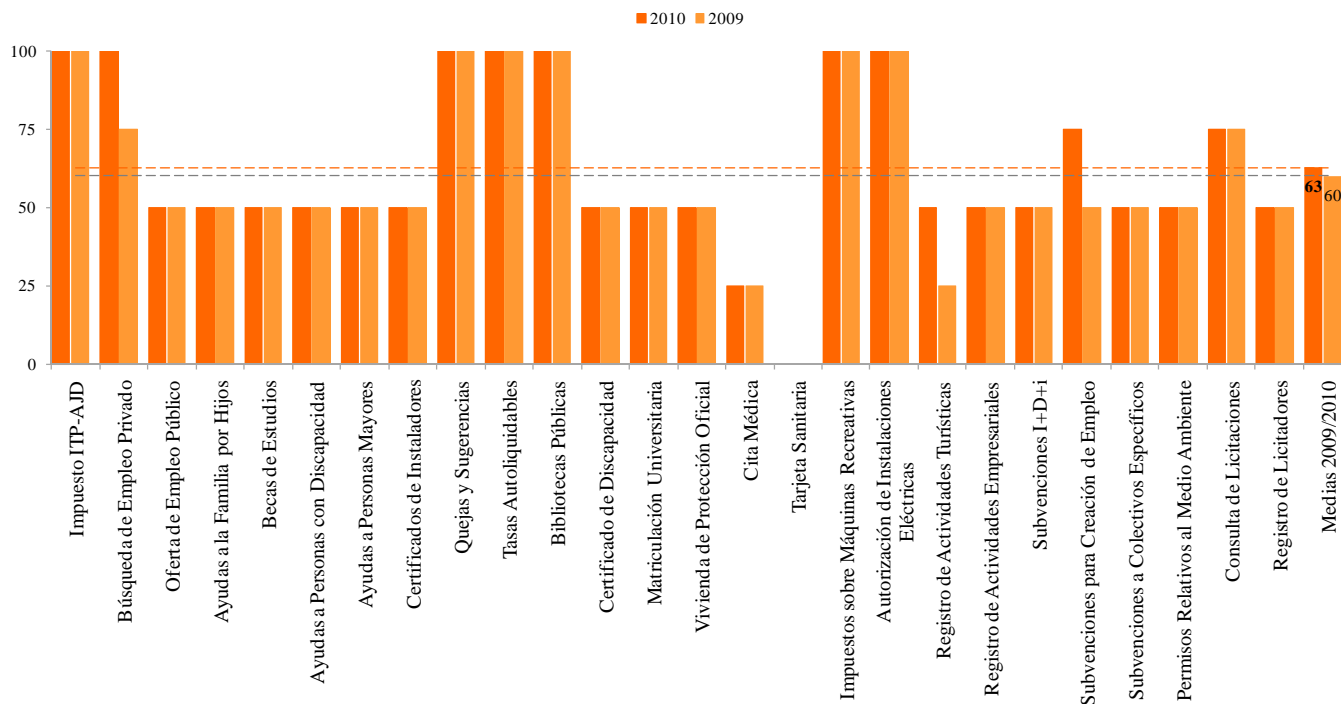
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.6.** Diferencial disponibilidad *online* 2009/2010 servicios ciudadanos Vs empresas Asturias, en %



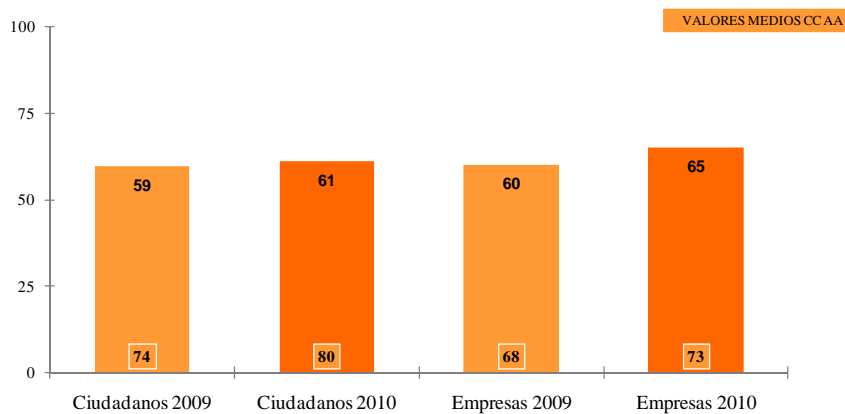
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.7.** Resultado comparativo de los servicios en Baleares 2009/2010, en %



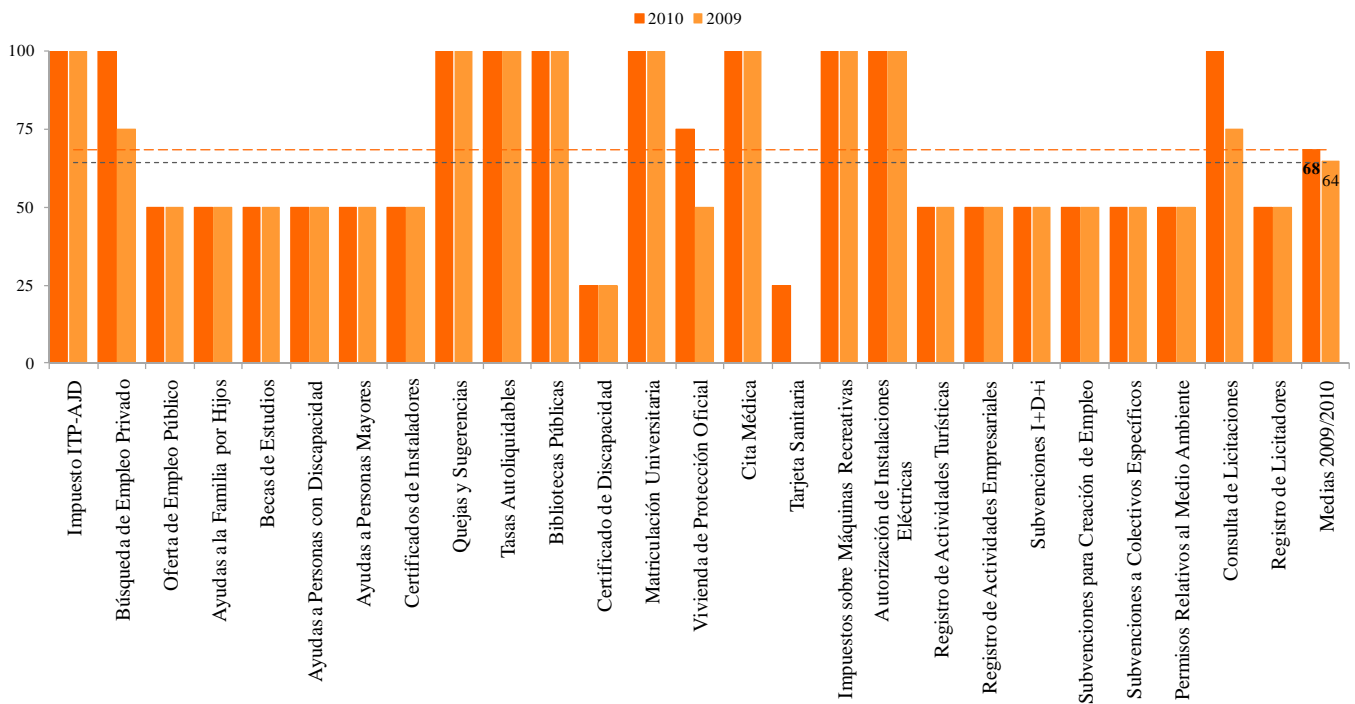
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.8.** Diferencial disponibilidad *online* 2009/2010 servicios ciudadanos Vs empresas Baleares, en %



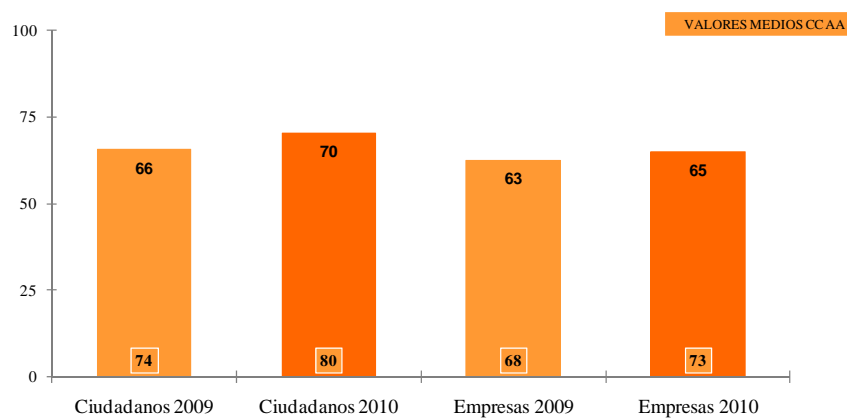
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.9.** Resultado comparativo de los servicios en Canarias 2009/2010, en %



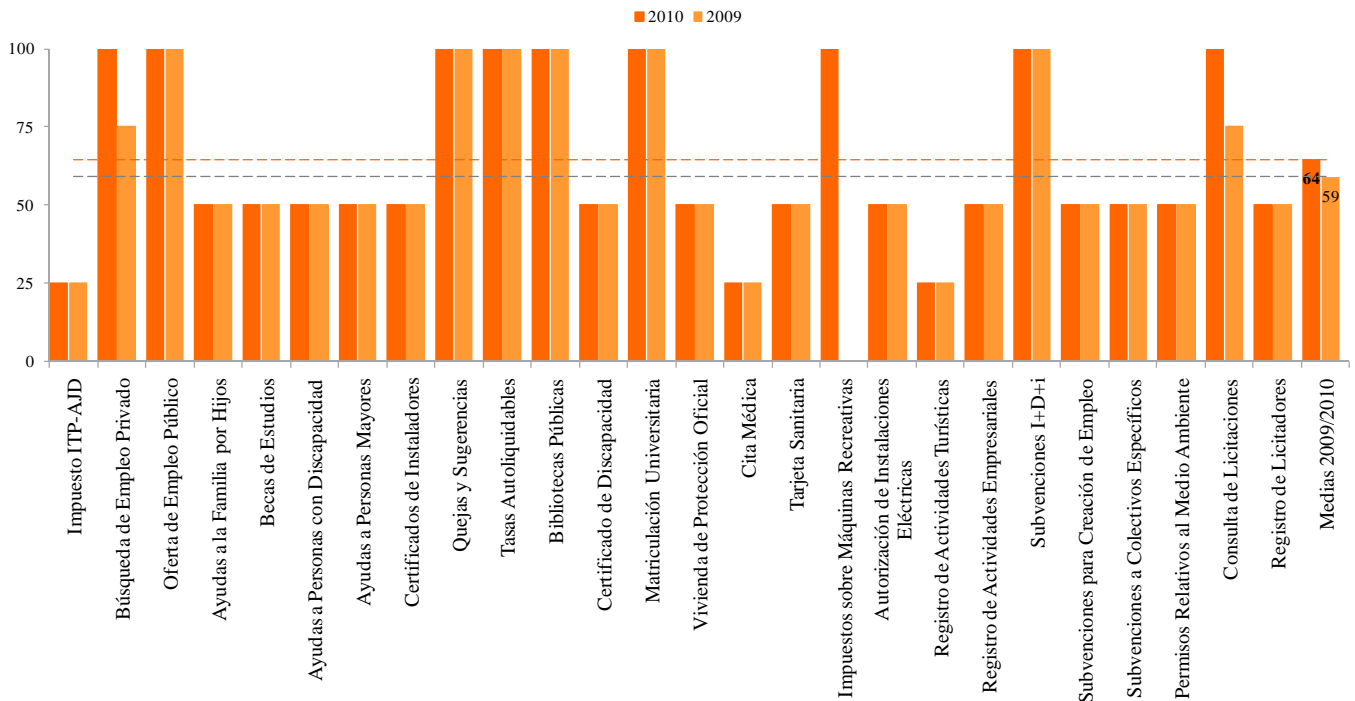
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.10.** Diferencial disponibilidad *online* 2009/2010 servicios ciudadanos Vs empresas Canarias, en %



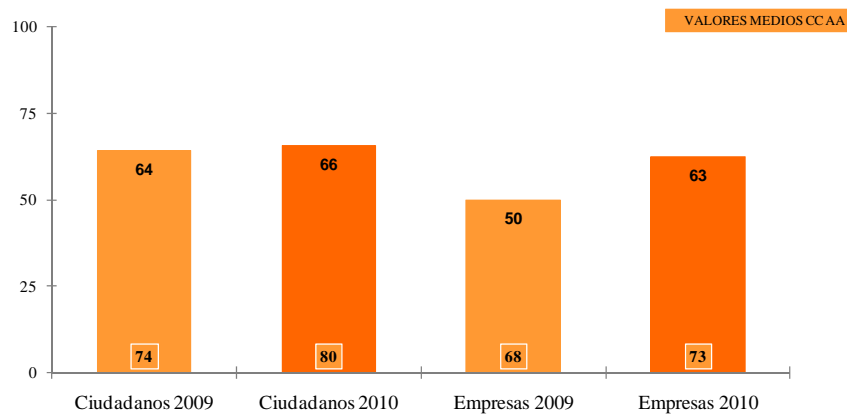
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.11.** Resultado comparativo de los servicios en Cantabria 2009/2010, en %



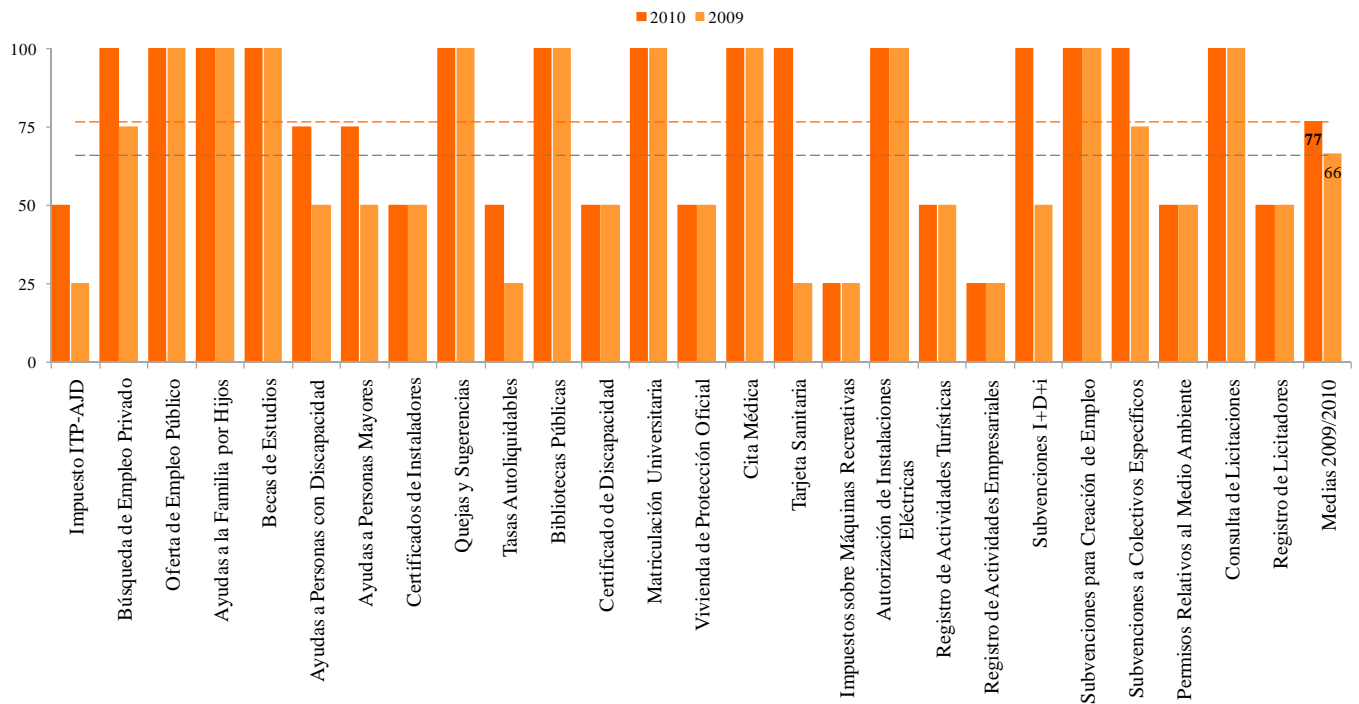
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.12.** Diferencial disponibilidad *online* 2009/2010 servicios ciudadanos Vs empresas Cantabria, en %



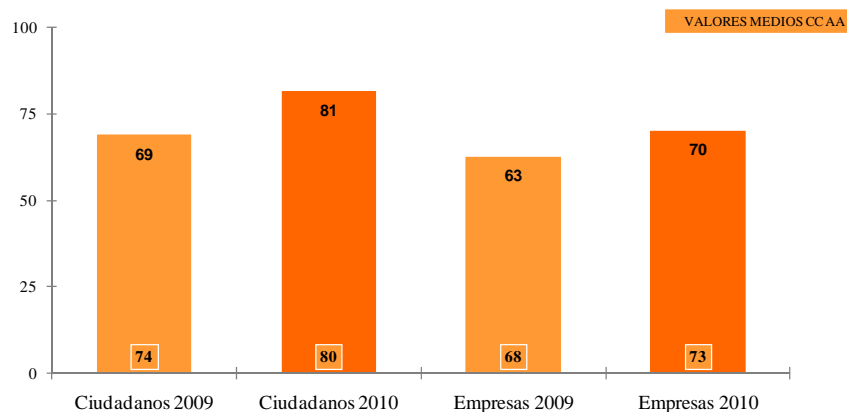
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.13.** Resultado comparativo de los servicios en Castilla-La Mancha 2009/2010, en %



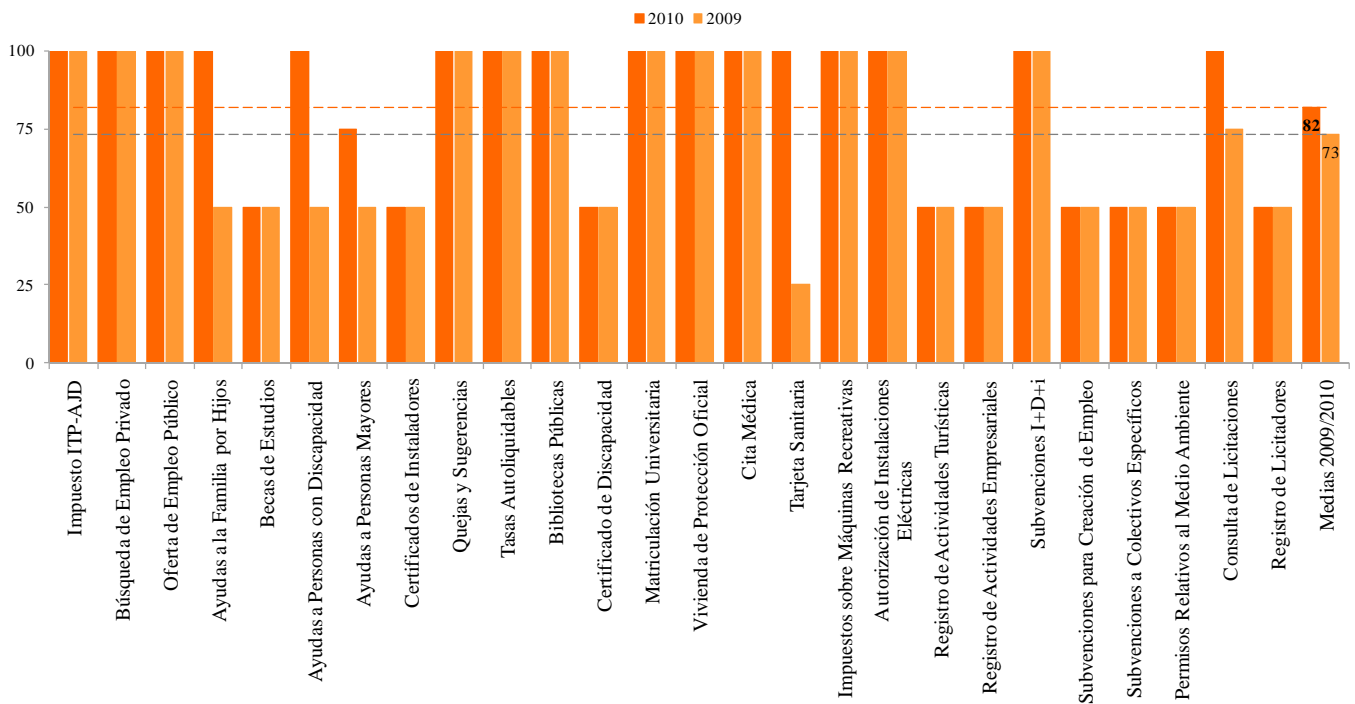
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.14.** Diferencial disponibilidad *online* 2009/2010 servicios ciudadanos Vs empresas Castilla-La Mancha, en %



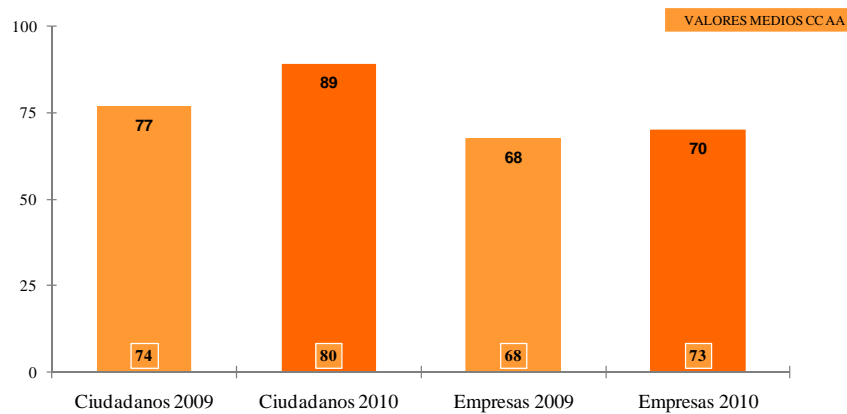
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.15.** Resultado comparativo de los servicios en Castilla y León 2009/2010, en %



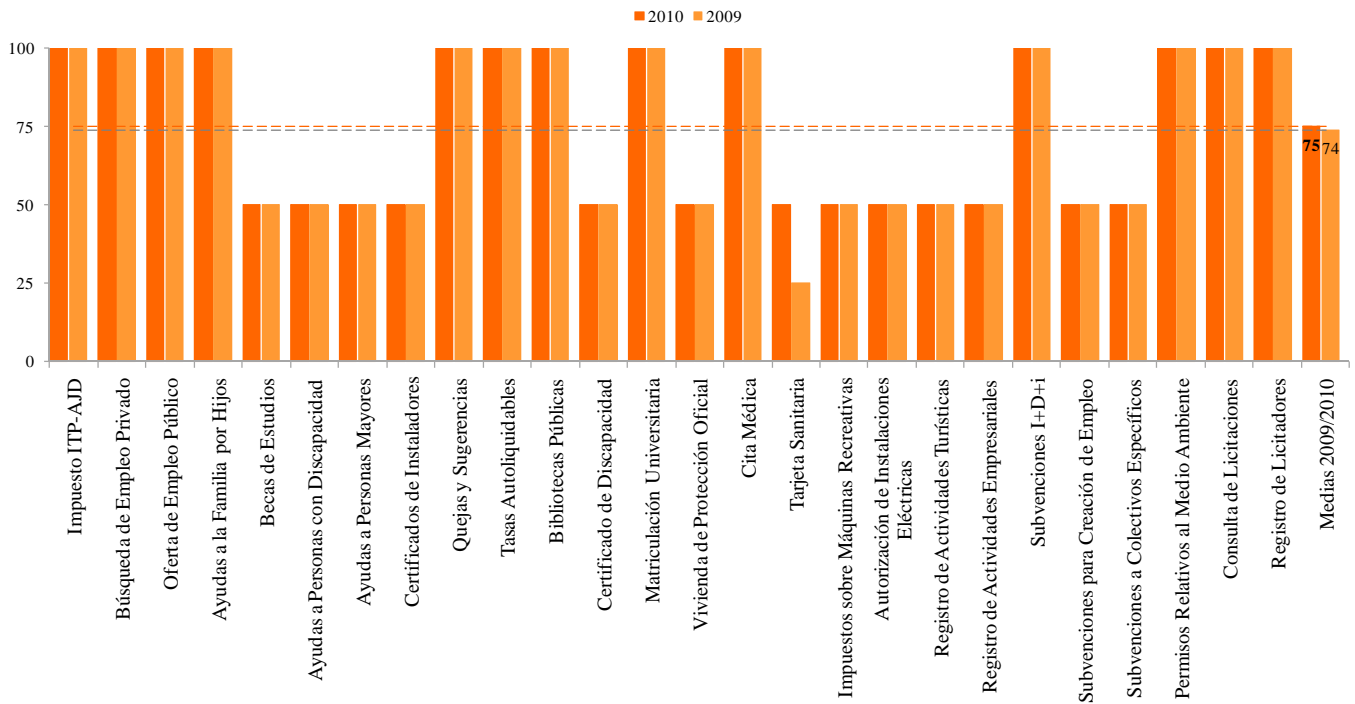
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.16.** Diferencial disponibilidad *online* 2009/2010 servicios ciudadanos Vs empresas Castilla y León, en %



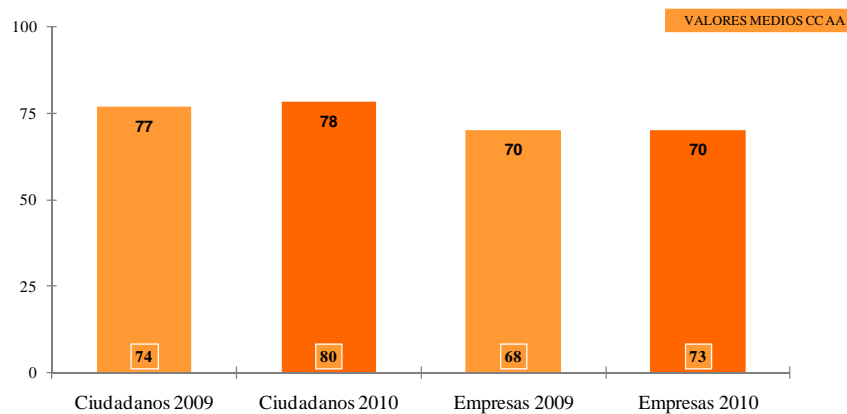
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.17.** Resultado comparativo de los servicios en Cataluña 2009/2010, en %



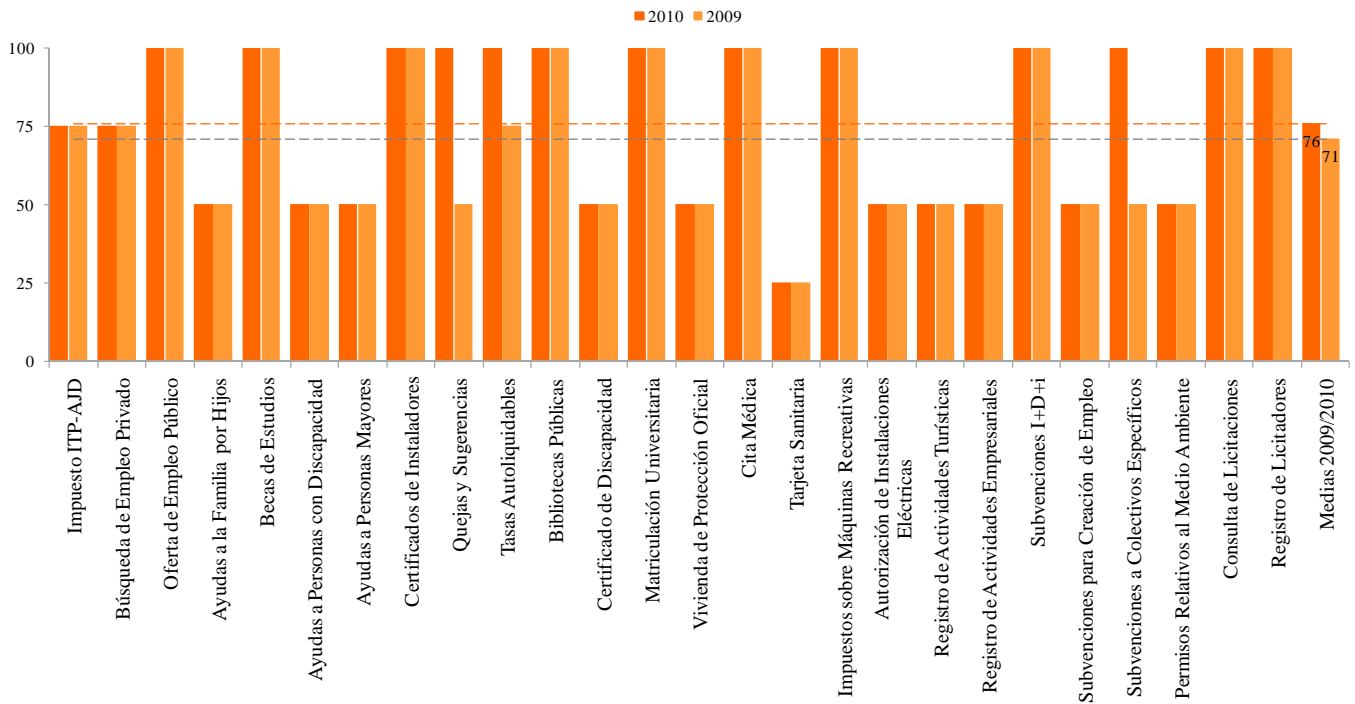
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.18.** Diferencial disponibilidad *online* 2009/2010 servicios ciudadanos Vs empresas Cataluña, en %



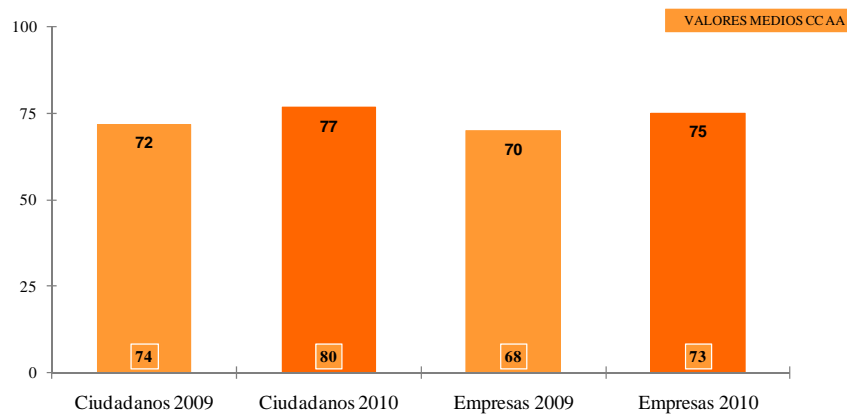
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.19.** Resultado comparativo de los servicios en Comunidad Valenciana 2009/2010, en %



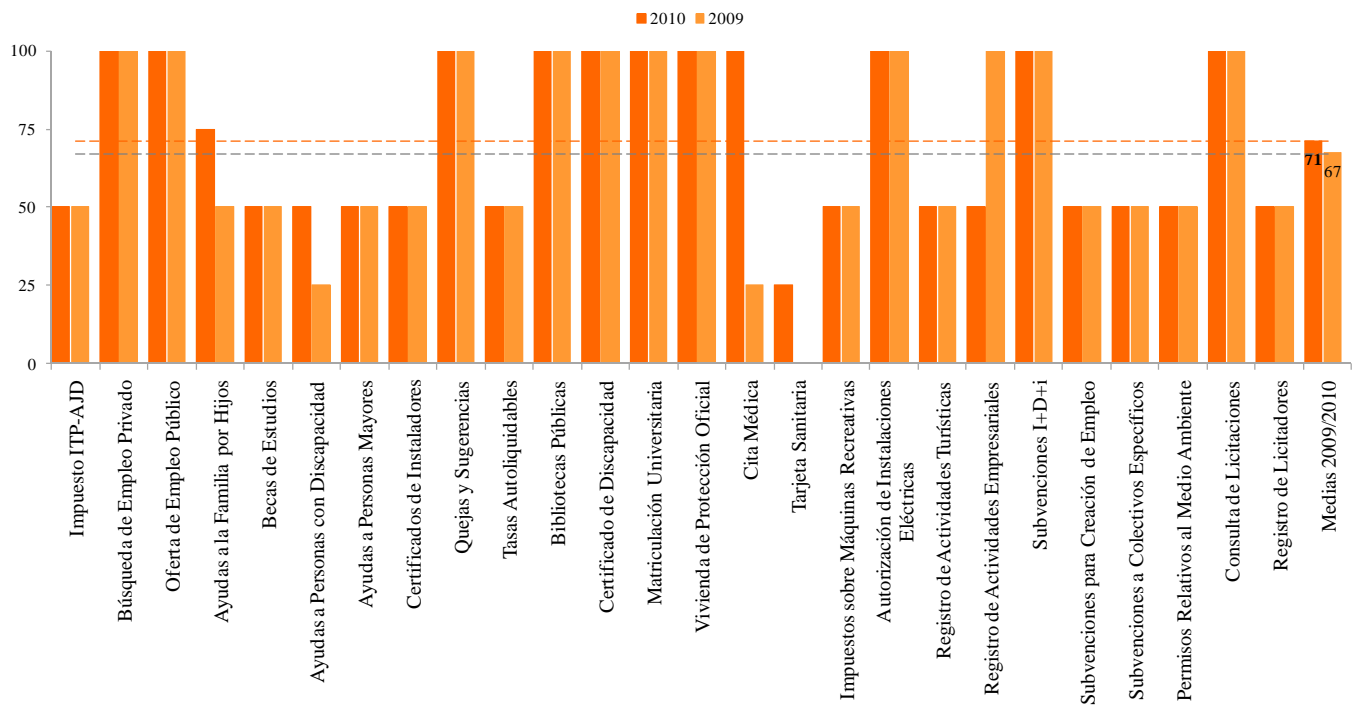
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.20.** Diferencial disponibilidad *online* 2009/2010 servicios ciudadanos Vs empresas Comunidad Valenciana, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

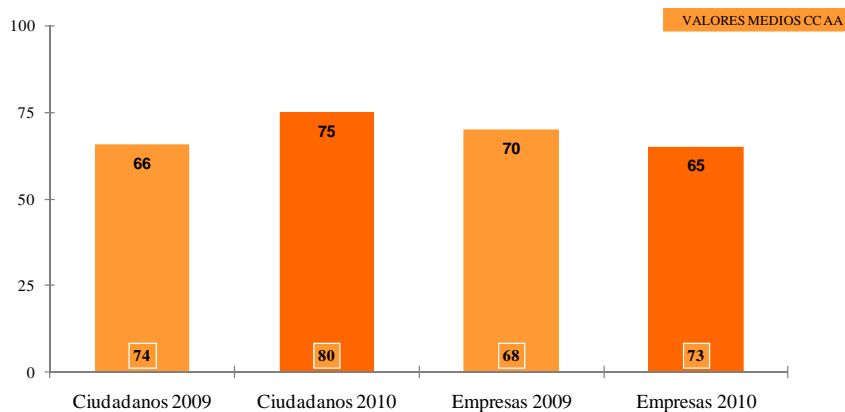
**Gráfico 6.21.** Resultado comparativo de los servicios en Extremadura 2009/2010, en %



El Servicio de Registro de Actividades Empresariales ha disminuido su disponibilidad debido a cambios producidos en la arquitectura de su *website*, bajando la Etapa 4 disponible en 2009 a una Etapa 2 en 2010.

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

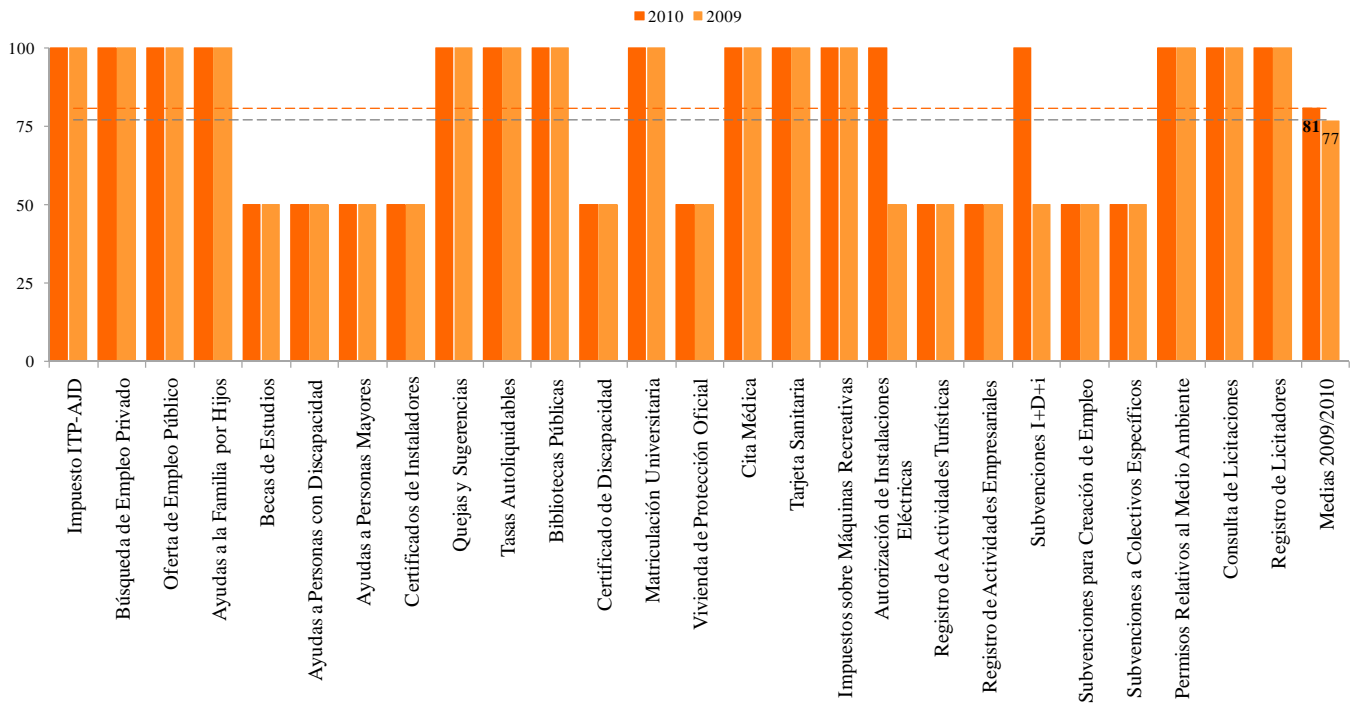
**Gráfico 6.22.** Diferencial disponibilidad *online* 2009/2010 servicios ciudadanos Vs empresas Extremadura, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

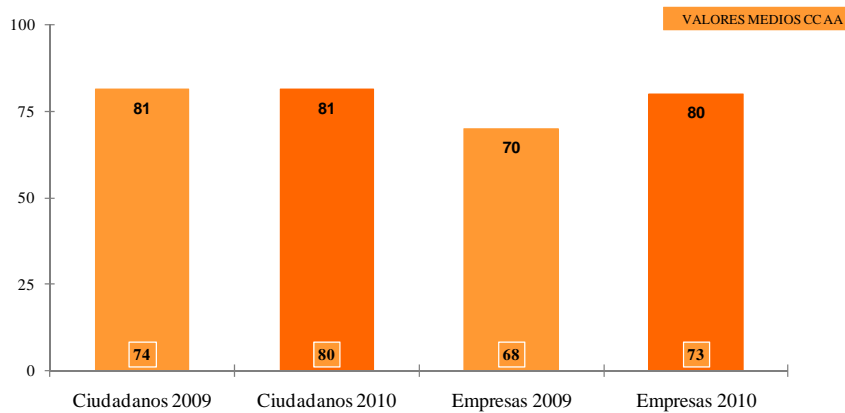


**Gráfico 6.23.** Resultado comparativo de los servicios en Galicia 2009/2010, en %



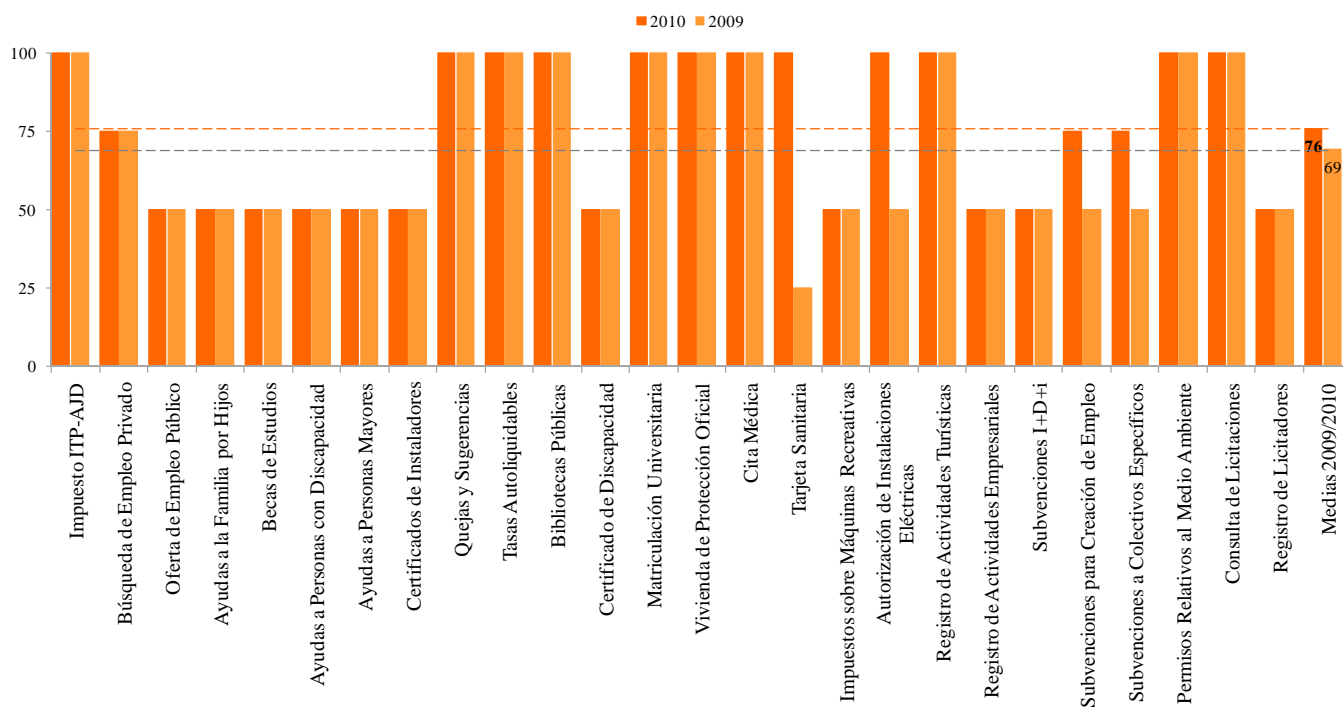
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.24.** Diferencial disponibilidad *online* 2009/2010 servicios ciudadanos Vs empresas Galicia, en %



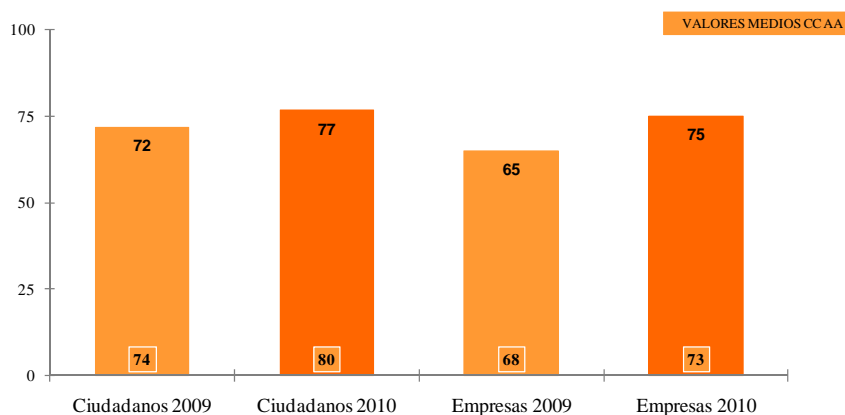
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.25.** Resultado comparativo de los servicios en La Rioja 2009/2010, en %



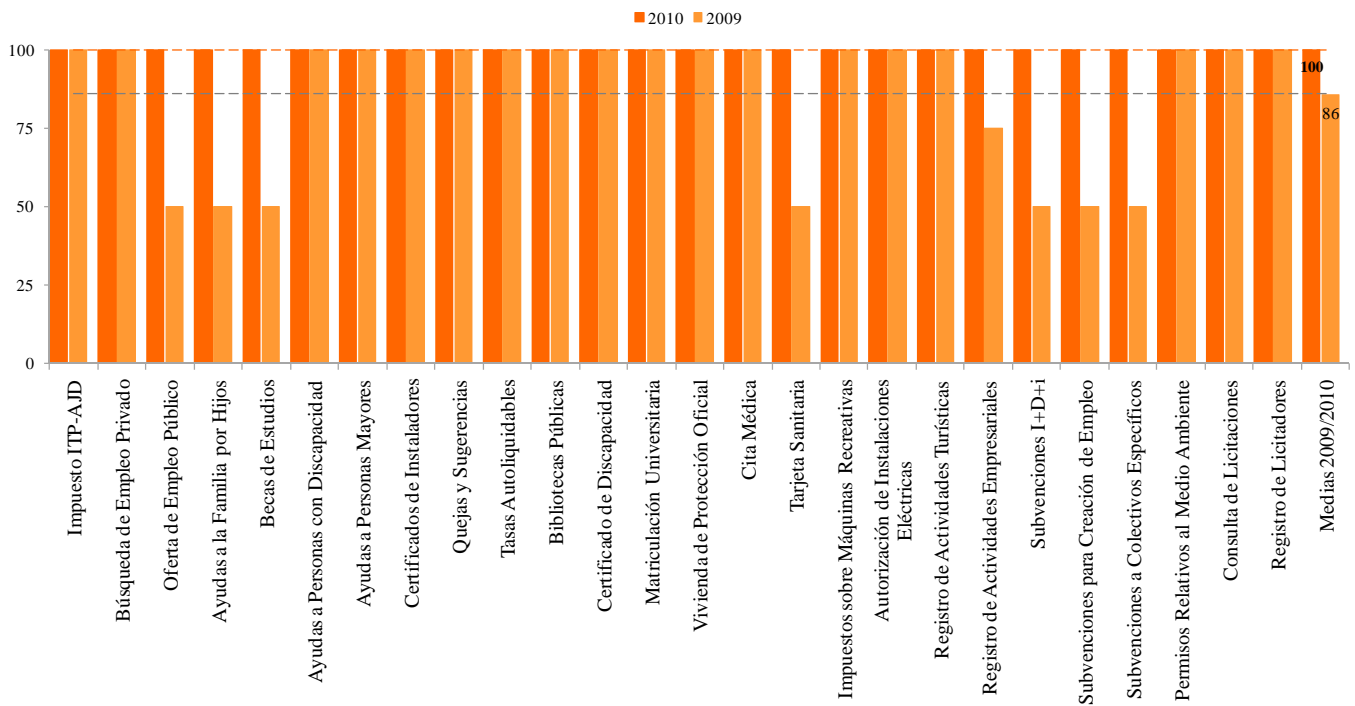
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.26.** Diferencial disponibilidad *online* 2009/2010 servicios ciudadanos Vs empresas La Rioja, en %



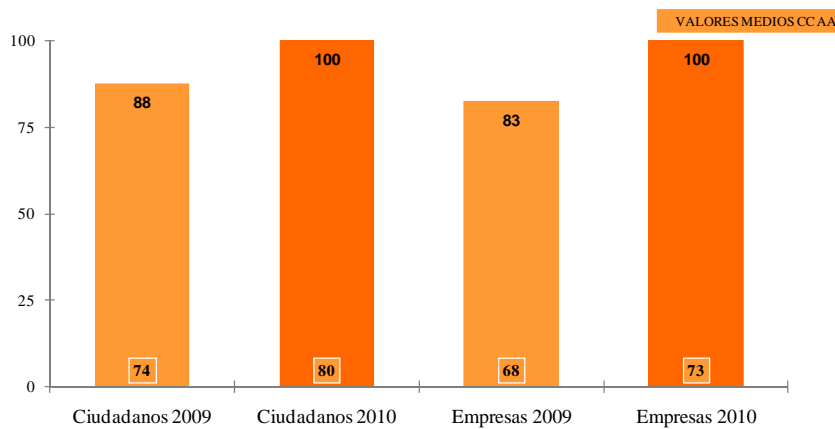
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.27.** Resultado comparativo de los servicios en Madrid 2009/2010, en %



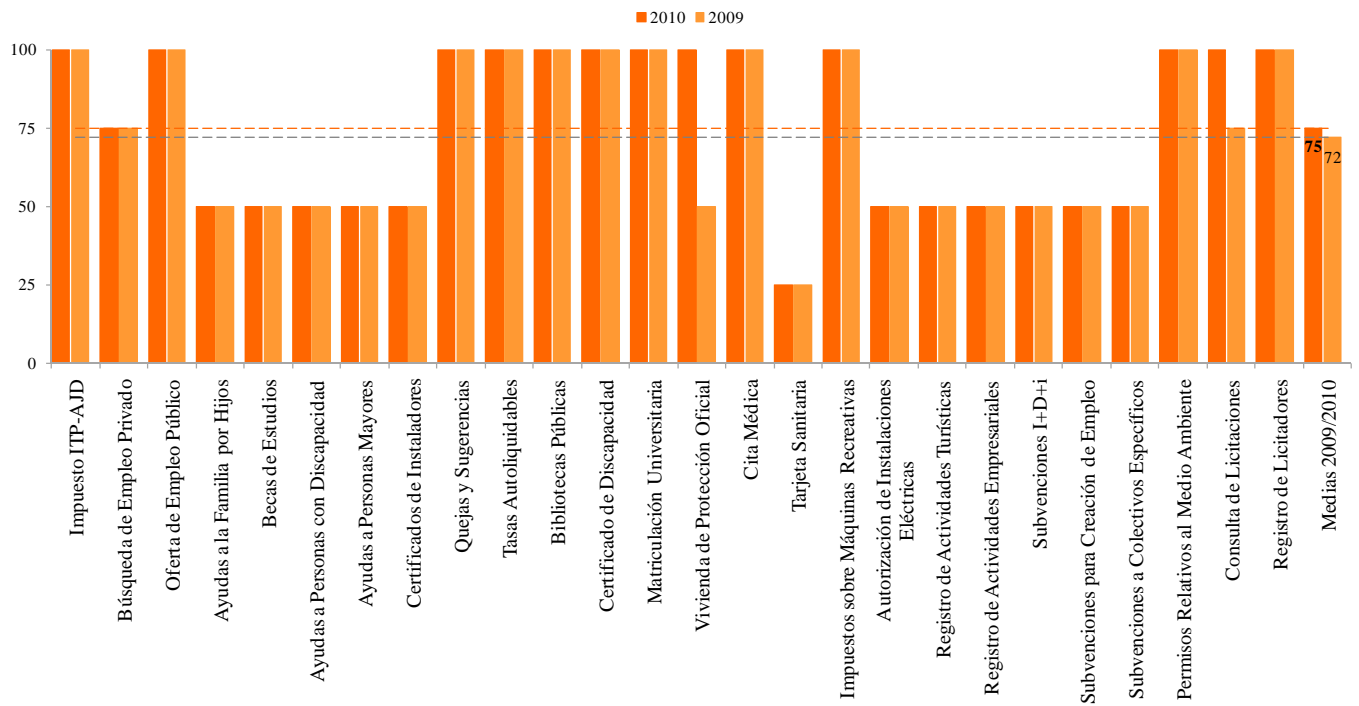
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.28.** Diferencial disponibilidad *online* 2009/2010 servicios ciudadanos Vs empresas Madrid, en %



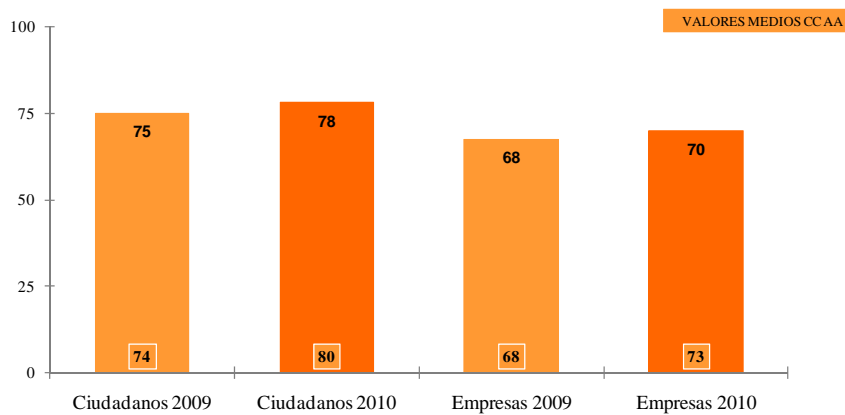
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.29.** Resultado comparativo de los servicios en Murcia 2009/2010, en %



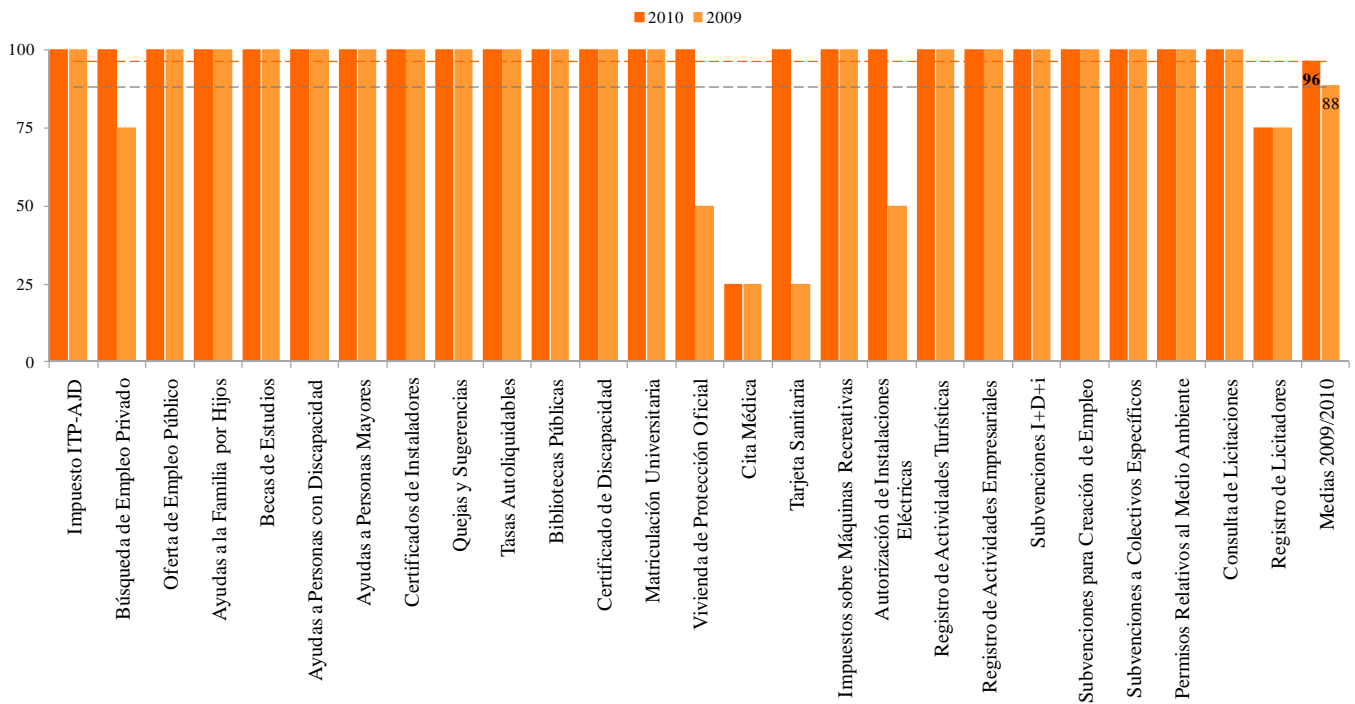
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.30.** Diferencial disponibilidad *online* 2009/2010 servicios ciudadanos Vs empresas Murcia, en %



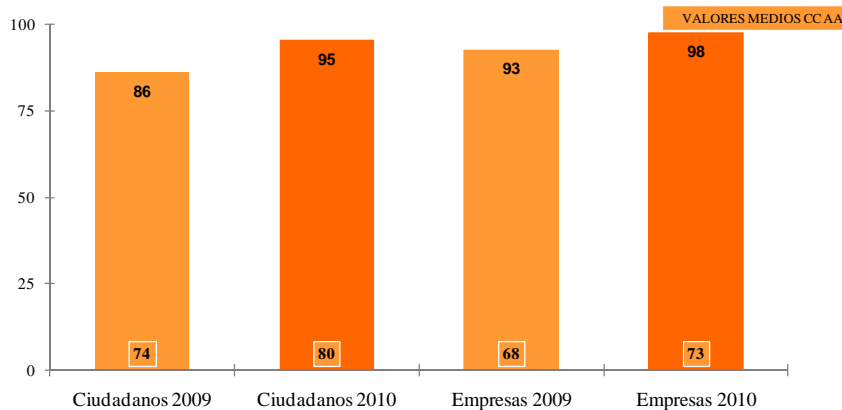
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.31.** Resultado comparativo de los servicios en Navarra 2009/2010, en %



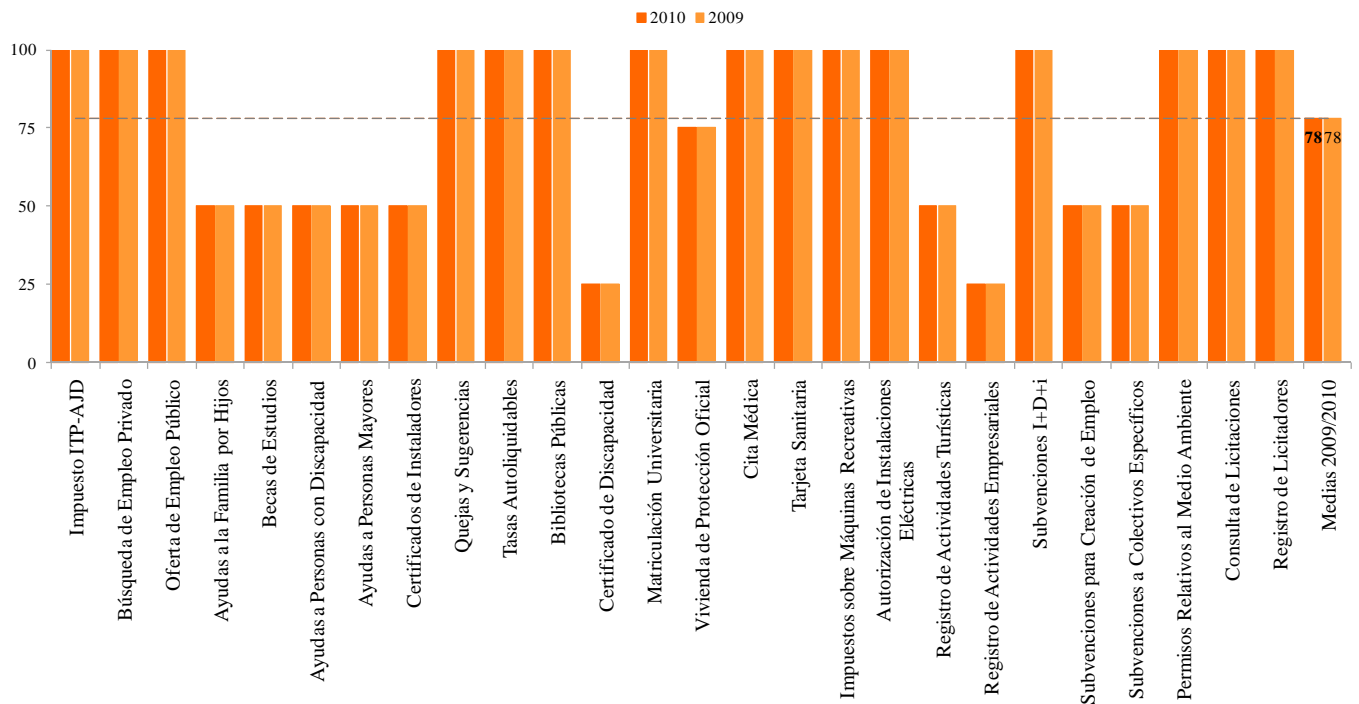
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.32.** Diferencial disponibilidad *online* 2009/2010 servicios ciudadanos Vs empresas Navarra, en %



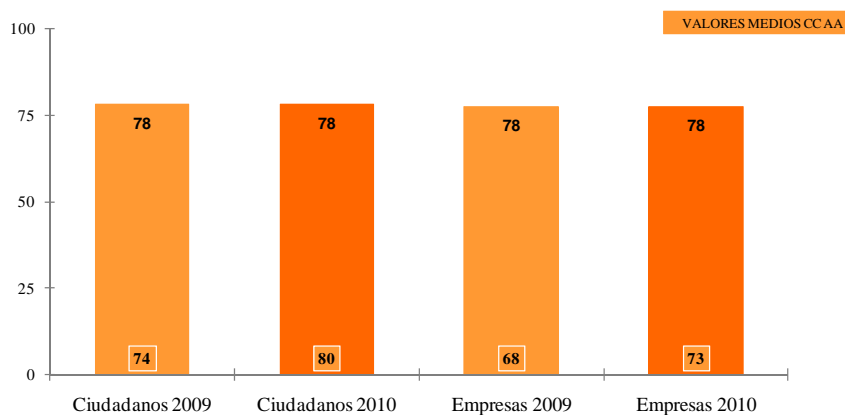
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.33.** Resultado comparativo de los servicios en País Vasco 2009/2010, en %



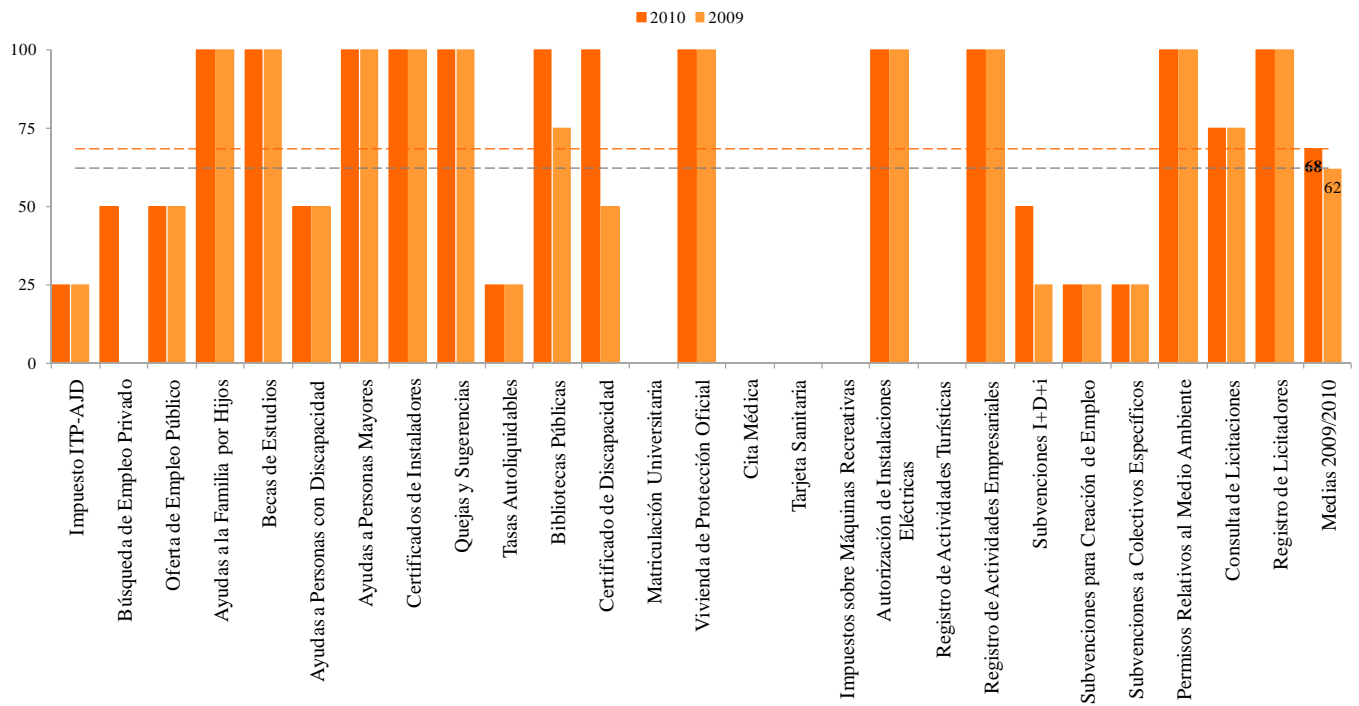
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.34.** Diferencial disponibilidad *online* 2009/2010 servicios ciudadanos Vs empresas País Vasco, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

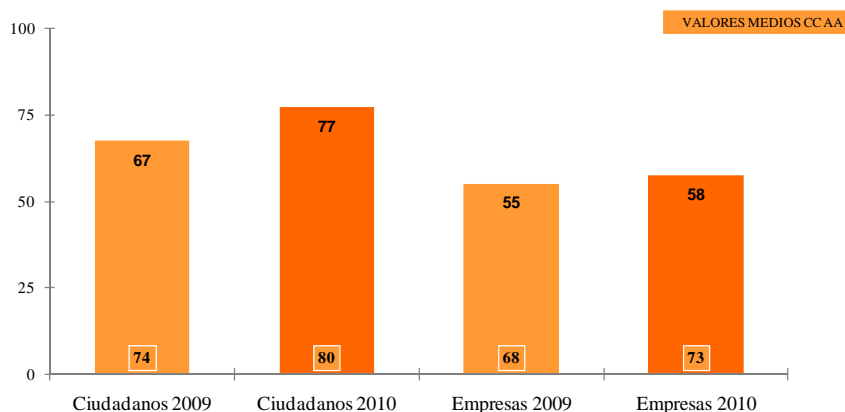
**Gráfico 6.35.** Resultado comparativo de los servicios en Ceuta 2009/2010, en %



Los servicios de Matriculación Universitaria, Cita Médica y Tarjeta Sanitaria no son evaluados en Ceuta

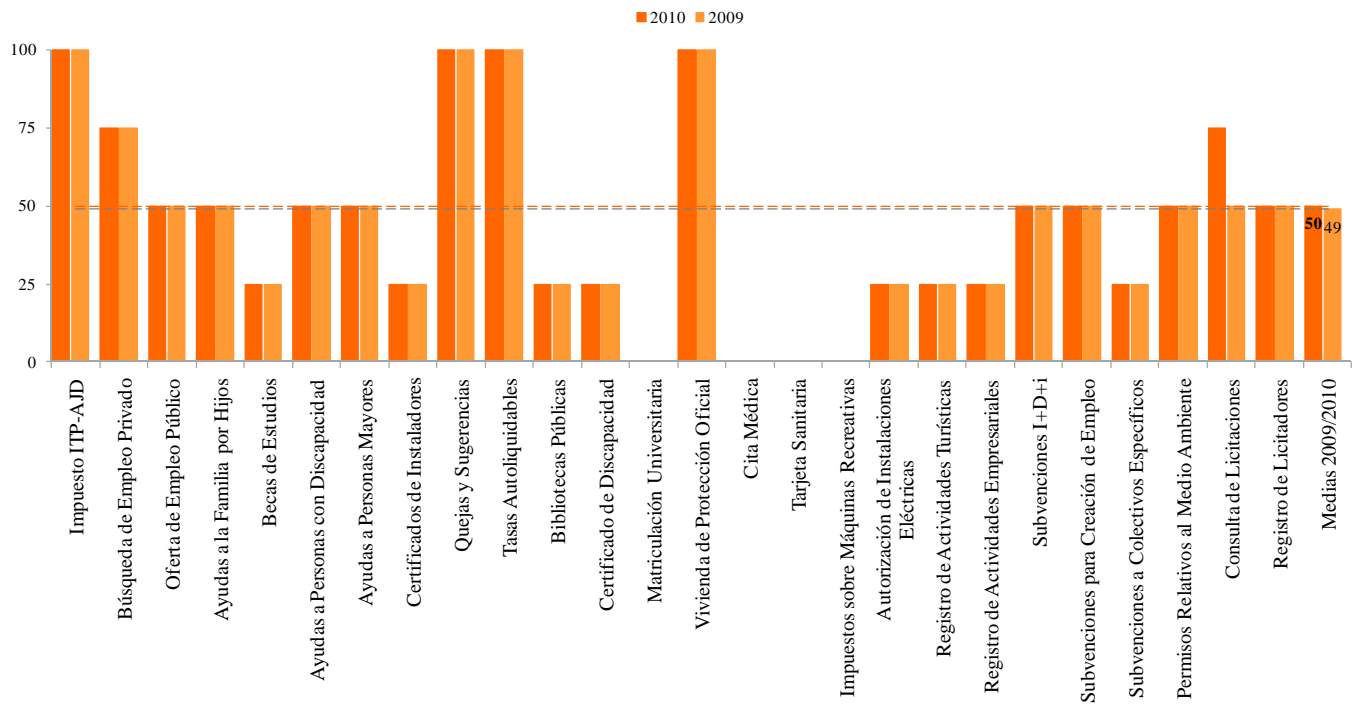
Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.36.** Diferencial disponibilidad *online* 2009/2010 servicios ciudadanos Vs empresas Ceuta, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

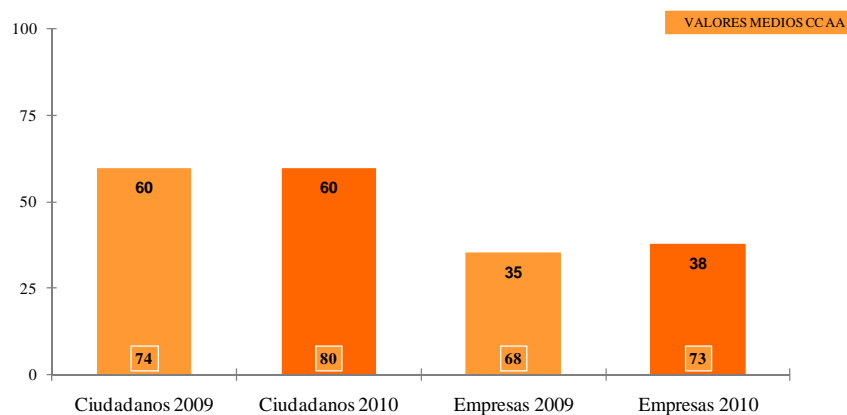
**Gráfico 6.37.** Resultado comparativo de los servicios en Melilla 2009/2010, en %



Los servicios de Matriculación Universitaria, Cita Médica y Tarjeta Sanitaria no son evaluados en Melilla

Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 6.38.** Diferencial disponibilidad *online* 2009/2010 servicios ciudadanos Vs empresas Ceuta, en %



Fuente: Estudio comparativo 2010 de los servicios públicos *online* en las CC AA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)



El Grupo Capgemini Consulting es hoy en día uno de los primeros actores a nivel mundial en el negocio de la consultoría de negocio y de servicios informáticos. La extensa experiencia, el conocimiento profundo de las empresas, de las tecnologías y de la gestión de la transformación junto a la ambición de Capgemini de satisfacer las expectativas de sus clientes, constituyen la mejor prueba de éxito de su trabajo. Capgemini España ha alcanzado una cifra de facturación de 290 millones de € en 2009, contando con más de 3.800 profesionales.

[www.es.capgemini.com](http://www.es.capgemini.com)

Capgemini Consulting lleva más de 40 años desarrollando consultoría de negocio en España. Con más de 100 consultores, Capgemini Consulting es una de las primeras compañías de consultoría de negocio en España integrada en una red de 5.500 consultores de negocio del grupo Capgemini, lo que constituye una ventaja competitiva al servicio de nuestros clientes en cerca de 30 países en el mundo. El tamaño y su red internacional permiten a Capgemini Consulting contar con una experiencia capaz de dar respuesta a problemáticas globales de compañías, en cualquier sector de actividad: Industria, Salud y Sanidad, Automoción, Energía, Utilities, Gran Consumo y Distribución, Transporte, Turismo, Gobierno, Telecom & Media, Banca y Seguros

Para más información:

[www.es.capgemini.com/servicios/consulting](http://www.es.capgemini.com/servicios/consulting)

Capgemini Consulting España

C/ Anabel Segura, 14

28100 – Alcobendas – Madrid

Tel.: +34 916 57 70 00 Fax: +34 916 61 20 19

[es.info@capgemini.es](mailto:es.info@capgemini.es)