



Presidencia de  
la Unión Europea  
ue2002.es

Ministerio de  
Administraciones  
Públicas

fundación  
**retevision**  
auna

# **INFORME SOBRE LA EVOLUCION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS ELECTRÓNICOS DENTRO DE LA UNION EUROPEA**

**Estudio encargado por la Presidencia Española del Consejo  
de la Unión Europea.**

**Realizado por la Fundación RETEVISION.**

**Madrid, 25 y 26 de abril de 2.002.**

# **INDICE**

## **I. ESTADO ACTUAL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS ELECTRONICOS**

### **1. Desarrollo de la primera ola de servicios electrónicos.**

#### **1.1 Grado de implantación de los portales generales en la Unión Europea.**

- 1.1.1. Existencia de un portal único de acceso a las web de las Administraciones públicas.**
- 1.1.2 Boletín Oficial del Estado disponible en línea.**
- 1.1.3. Existencia de un portal de búsqueda de la legislación nacional y comunitaria.**
- 1.1.4. Guía electrónica para el ciudadano explicando los principales procedimientos administrativos.**
- 1.1.5. Existencia de un portal específico para empresas.**
- 1.2. Evaluación de la situación actual.**
- 1.3. Estudio sobre los portales únicos de 6 países miembros.**

### **2. Aseguramiento del acceso universal y lucha contra la brecha digital.**

- 2.1. Acciones acometidas por los países miembros.**
- 2.2. Evaluación de la situación actual.**
- 2.3. La medición de la brecha digital.**

### **3. Desarrollo del comercio electrónico y de las compras públicas en línea.**

- 3.1. Acciones acometidas por los países miembros.**
- 3.2. Evaluación de la situación actual.**
- 3.3. La medición de las compras públicas electrónicas.**

### **4. Provisión de servicios electrónicos pan-europeos para aumentar la libertad de movimientos de los ciudadanos.**

- 4.1. Acciones acometidas por los países miembros.**
- 4.2. Evaluación de la situación actual.**

## **II. INDICADORES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.**

### **5. Los indicadores de Administración Electrónica**

#### **5.1. El listado de indicadores de Administración electrónica.**

#### **5.2. Primera Encuesta sobre servicios públicos electrónicos de octubre 2.001**

##### **5.2.1. Grado de implantación de servicios públicos electrónicos.**

##### **5.2.2. Grado de implantación de indicadores de e-Administración.**

##### **5.2.3. Grado medio de implantación de indicadores de e-Administración por países.**

#### **5.3. Segunda encuesta sobre servicios públicos electrónicos.**

#### **5.4. Contestaciones recibidas al cuestionario de e-Administración sobre grado de avance de determinados servicios públicos electrónicos.**

### **6. Documento de trabajo para eEurope 2.005. Reunión de Palma de Mallorca 5 y 6 de abril 2.002.**

## **III. CONCLUSIONES.**

## **IV. BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA.**

## **V. COLABORACIONES**

## **VI. ANEXO. MEJORES PRACTICAS EN CADA UNO DE LOS PAISES.**

# **ESTADO ACTUAL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS ELECTRONICOS**

## **1. Desarrollo de la primera ola de servicios electrónicos.**

### **1.1 Introducción**

Como primera parte de la encuesta vamos a pasar revista a la evolución en cada país de la denominada primera ola de servicios electrónicos en el informe "Public e-services within the European Union today". Uppsala, 17 y 18 de mayo de 2.001.

Los portales son los siguientes:

- Existencia de un portal único de acceso a las web de las Administraciones públicas
- Boletín Oficial del Estado disponible en línea.
- Existencia de un portal de búsqueda de la legislación nacional y comunitaria
- Guía electrónica para el ciudadano explicando los principales procedimientos administrativos
- Existencia de un portal específico para empresas

En cuanto al tema de los formularios disponibles en línea, ha tenido un adecuado reflejo en los 20 indicadores adoptados para la evaluación comparativa de la Administración electrónica.

### **1.2 Grado de implantación de los portales generales en la Unión Europea.**

#### **a) situación actual**

Veamos como ha evolucionado la situación desde el informe anterior de mayo 2.001:

COMPLETANDO LA PRIMERA OLA DE SERVICIOS ELECTRONICOS																
	%	DINAMARCA	SUECIA	ALEMANIA	ESPAÑA	AUSTRIA	R.U.	FRANCIA	PORTUGAL	IRLANDA	ITALIA	FINLANDIA	GRECIA	HOLANDA	BELGICA	LUXEMBURGO
PORTAL UNICO DE ACCESO	67%															
- Existente																
- Operativo en 2.002																
- Planificado																
- No planificado																
- Año		1.997	1.997	2.001	2.001	2.001	1.997	1.996		1.996	2.002	2.002	2.002	1.999	2.002	2.002
GACETA OFICIAL EN LINEA	87%															
- Existente																
- Operativo en 2.002																
- Planificado																
- No planificado																
- Año		1.999	2.000	1.998		1.995		1.997	1.998		2.001		2.001	1.999	1.995	1.999
SERVIDOR DE LEGISLACION	80%															
- Existente																
- Operativo en 2.002																
- Planificado																
- No planificado																
- Año		1.996	2.000	2.001		1.997		1.998	1.996		2.001	1.999		2.002	1.995	2.002
GUIA DEL CIUDADANO	67%															
- Existente																
- Operativo en 2.002																
- Planificado																
- No planificado																
- Año		1.997	2.000	2.001		1.997		1.998				1.997	1.998	2.003		
PORTAL PARA EMPRESAS	80%															
- Existente																
- Operativo en 2.002																
- Planificado																
- No planificado																
- Año		1.998	2.002	2.002		2.001		2.003	1.999		1.999	2.002	2.001	2.002	2.002	
%	76%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	80%	80%	80%	60%	60%	60%	60%	40%	20%

En el cuadro adjunto se puede observar de forma gráfica el estado actual.

6 países tienen instalados los 5 portales: Dinamarca, Suecia, Alemania, España, Austria, y Reino Unido.

Francia, Portugal e Irlanda están en situación cercana a la plena implantación, con 4 portales operativos.

Francia tiene ya planificado el portal específico para compañías.

Portugal dispone de 4 portales, ya que sólo le falta la guía electrónica para el ciudadano, y sus objetivos están parcialmente cubiertos por el portal único de acceso de la Administración (INFOCID).

Irlanda está en similar situación. Le falta el portal del Boletín Oficial en línea, pero se ofrece información sobre legislación desde los portales de los distintos departamentos.

Otros 4 países (Italia, Finlandia, Grecia y Holanda) tienen implantados 3 portales, y prevista la implantación de un cuarto portal en el presente año 2.002. Los portales pendientes se encuentran ya en fase de implantación, o/y están parcialmente cubiertas sus funciones por otros portales, como la guía del ciudadano en el caso de Holanda.

Bélgica cuenta con 2 portales en funcionamiento, y otros 2 portales cuya implantación está prevista antes de finalizar 2.002. Le quedaría pendiente de implantación la guía del ciudadano. Por último, Luxemburgo tiene un portal implantado, dos más previstos para 2.002, y los otros dos en fase de planificación.

Como puede observarse, de los 5 portales el que tiene un perfil menos nítido es el de la guía del ciudadano, y sus funcionalidades pueden estar parcialmente cubiertas por otros portales, como el de acceso único a los portales de las Administraciones. Esto, puede llevar a algunos países a relativizar su necesidad o la urgencia en su implantación.

El grado conjunto de avance es del 76%.

#### **b) Situación prevista para finales de 2.001.**

Según los datos aportados, cuál sería la situación prevista a finales de 2.002

- Portal único de acceso a las web de las Administraciones públicas: 100% de implantación.
- Boletín Oficial del Estado disponible en línea: 87% de avance. En grado de planificación el de Finlandia. No previsto en Irlanda, facilitándose información desde los distintos departamentos ministeriales
- Portal de búsqueda de la legislación nacional y comunitaria: 93% de implantación. Sólo faltaría el de Grecia, que ya está planificado.
- Guía electrónica para el ciudadano explicando los principales procedimientos administrativos: 67% de implantación. Es el portal de menor implantación por las razones antes expuestas. Se encontraría en fase de planificación en Italia, Holanda y Luxemburgo, y sin estar aún previsto en Portugal y Bélgica.
- Portal específico para empresas: También con un 87% de avance. En grado de planificación el de Francia y Luxemburgo.
-

**COMPLETANDO LA PRIMERA OLA DE SERVICIOS ELECTRONICOS. PREVISION AL FINALIZAR 2.002.**

	%	DINAMARCA	SUECIA	ALEMANIA	ESPAÑA	AUSTRIA	REINO UNIDO	FRANCIA	PORTUGAL	IRLANDA	ITALIA	FINLANDIA	GRECIA	HOLANDA	BELGICA	LUXEMBURGO
<b>PORTAL UNICO DE ACCESO</b>	100%															
- Existente																
- Año		1.997	1.997	2.001	2.001	2.001	1.997	1.996		1.996	2.002	2.002	2.002	1.999	2.002	2.002
<b>GACETA OFICIAL EN LINEA</b>	87%															
- Existente																
- Planificado																
- No planificado																
- Año		1.999	2.000	1.998	1.998	1.995		1.997	1.998		2.001		2.001	1.999	1.995	1.999
<b>SERVIDOR DE LEGISLACION</b>	93%															
- Existente																
- Planificado																
- No planificado																
- Año		1.996	2.000	2.001		1.997		1.998	1.996		2.001	1.999		2.002	1.995	2.002
<b>GUIA DEL CIUDADANO</b>	67%															
- Existente																
- Planificado																
- No planificado																
- Año		1.997	2.000	2.001		1.997		1.998				1.997	1.998	2.003		
<b>PORTAL PARA EMPRESAS</b>	87%															
- Existente																
- Planificado																
- No planificado																
- Año		1.998	2.002	2.002		2.001		2.003	1.999	2.001	1.999	2.002	2.001	2.002	2.002	
<b>%</b>	87%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	60%

El grado conjunto de implantación, sería por tanto de un 87%, con un total de 10 portales pendientes sobre los 75 analizados.

En cuanto a la situación prevista por países al finalizar 2.002 sería:

- 6 Países con implantación total: Dinamarca, Suecia, Alemania, España, Austria, y Reino Unido.
- 8 países con un 80% de avance: Francia, Portugal, Holanda, Italia, Finlandia, Grecia y Bélgica. En el caso de Portugal y Holanda hay que tener en cuenta que los servicios de la guía del ciudadano son parcialmente atendidos por otros portales, lo que llevaría a asimilarlos a los países de plena implantación. En los otros cuatro países el portal pendiente se encontraría ya en fase de planificación.
- Luxemburgo con un grado de implantación del 60%, y dos portales pendientes que se encuentran en vías de planificación.

### **1.2.1. Existencia de un portal único de acceso a las web de las Administraciones públicas.**

El portal único se encuentra disponible en 10 de los 15 países miembros: Dinamarca, Suecia, Alemania, España, Austria, Reino Unido, Francia, Portugal, Irlanda, y Holanda. En algunos desde hace 5 años.

En los otros cinco países está previsto que entre en funcionamiento en este año 2.002.

En Italia, el Ministerio de Innovación y Tecnología tiene previsto para finales de 2.002 la entrada en funcionamiento de un portal único para los servicios digitales suministrados por los distintos departamentos ministeriales. El mismo permitirá un fácil acceso a las personas discapacitadas.

En Bélgica existe ya un portal estático, que proporciona información administrativa. Existe un nuevo portal en construcción adaptado a las necesidades de los usuarios, que se espera se encuentre operativo a finales de 2.002.

Finlandia, Grecia y Luxemburgo, también prevén que el portal se encuentre operativo dentro de este año 2.002.

### **1.2.2. Boletín Oficial del Estado disponible en línea.**

Se encuentra disponible en la totalidad de los países miembros, con la única excepción de Finlandia. En Finlandia no está aún disponible, pero se está encargando del tema una compañía editorial. Irlanda no lo tiene aún previsto, como quedó comentado.

### **1.2.3. Existencia de un portal de búsqueda de la legislación nacional y comunitaria.**

Este portal se encuentra operativo en 12 países: Dinamarca, Suecia, Alemania, España, Austria, Reino Unido, Francia, Portugal, Irlanda, Italia, Finlandia y Bélgica.

En Holanda se espera esté disponible a mediados de 2.002. La publicación de la legislación consolidada se viene efectuando por un editor privado, pero solo está disponible pagando por el servicio. A mediados de 2.002 estará ya operativo un registro de la legislación básica que irá incrementando paulatinamente su base de datos, y las facilidades para la búsqueda hasta 2.006.

En Luxemburgo también está previsto que inicie su actividad en este año 2.002, para lo que se está formando un nuevo equipo de gestión del portal.

Quedaría únicamente Grecia, como país en el que se encuentra pendiente de implantar este servicio, que figuraba como planificado en el anterior informe.

#### **1.2.4. Guía electrónica para el ciudadano explicando los principales procedimientos administrativos.**

Este servicio se encuentra disponible en 10 de los 15 países: Dinamarca, Suecia, Alemania, España, Austria, Reino Unido, Francia, Irlanda, Finlandia y Grecia.

En Italia y Luxemburgo ya se ha planificado el portal, aunque se dispone de información de en que fecha estarán operativos.

En Portugal y en Bélgica no se ha planificado aún dicho portal. En el caso de Bélgica, como estado federal, cuenta con un entorno institucional complicado, en el que cada autoridad tiene sus propias competencias y procedimientos. Ello dificulta la posibilidad de centralizar la información en un portal único.

En Holanda tampoco existe este tipo de portal, ni se ha planificado su existencia como tal, tratando de cubrir estas necesidades por otras vías. Existe un servicio de información acerca del gobierno nacional, para atender las preguntas de los ciudadanos. A nivel local, se ha desarrollado un catálogo de productos para los municipios, que pueden instalarlo en sus portales. Por último, existen planes para un catálogo nacional de productos que podía empezar a suministrarse a principios de 2.003.

#### **1.2.5. Existencia de un portal específico para empresas.**

Este servicio se encuentra implantado en 13 de los países: Dinamarca, Suecia, Alemania, España, Austria, Reino Unido, Francia, Irlanda, Portugal, Italia, Finlandia Grecia, y Holanda.

En Bélgica, está previsto que entre en funcionamiento en este año 2.002. La dificultad para su implantación, prevista a final de año, está en la disponibilidad del número o clave única de identificación para las empresas.

En Luxemburgo, se encuentra en fase de planificación, con tareas de coordinación y de selección de un nuevo equipo de gestión del portal. No existe aún fecha prevista de inicio.

### **1.3. Evaluación de la situación actual.**

El grado de implantación actual es alto, y las previsiones que se alcanzarán en este año 2.002 son satisfactorias, y cercanas a la total implantación de estos portales genéricos.

El análisis cuantitativo del grado de implantación de los portales perderá la utilidad informativa que ha venido aportando.

En el futuro tendrá más interés el proceder a analizar con criterios cualitativos los portales, para entrar a estimar la calidad del servicio que se presta.

Este análisis puede aportar como resultado el intercambio de información sobre las mejores prácticas, ayudando a la mejora cualitativa de los portales.

Puede haber otros análisis cualitativos de interés, como el análisis del grado de gratuidad de determinados servicios como por ejemplo las bases de datos legislativas. Tema relacionado con la explotación privada de información del sector público .

El otro dato de gran interés es el grado de utilización que se haga en la práctica de estos portales. El Plan eEurope muestra un doble interés por el grado de disponibilidad de los servicios públicos electrónicos, como por el grado de utilización de los mismos.

Dicho grado de utilización depende en gran medida del desarrollo de la sociedad de la información, y de las infraestructuras que la soportan.

Es necesario conseguir el éxito en la implantación en los países del Plan eEurope, y que dicha implantación se consiga de manera armónica.

Esto es lo que en definitiva asegura la utilidad de los portales, y evita el riesgo potencial de tener unos portales con unos servicios magníficos, pero a los que sólo pueden acceder una minoría privilegiada de ciudadanos y empresas.

#### **1.4. Estudio sobre los portales únicos de 6 países miembros.**

La FUNDACION RETEVISION ha realizado un estudio comparativo de 6 portales europeos, que se integrará en el libro de la Fundación “e-España 2.002: Situación de España ante la Sociedad de la Información” que se publicará el próximo mes de mayo.

En el informe se analizan con criterios cualitativos los seis portales siguientes:

- Dinamarca : [www.danmark.dk](http://www.danmark.dk)
- España : [www.administracion.es](http://www.administracion.es)
- Francia : [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)
- Italia : [www.paforum.net](http://www.paforum.net)
- Reino Unido : [www.ukonline.gov.uk](http://www.ukonline.gov.uk)
- Suecia : [www.statskontoret.se/egov](http://www.statskontoret.se/egov)

Los criterios de análisis utilizados han sido:

- Ámbito y nivel de información
- Ámbito y nivel de usabilidad
- Ámbito y nivel de participación ciudadana
- Ámbito y nivel de interacción y transacción
- Ámbito y nivel de fidelización

Por si resultaran de utilidad, procedemos a reproducir las conclusiones aportadas por el estudio.

#### **SÍNTESIS Y CONCLUSIONES**

- Durante los últimos años, el desarrollo de la e-administración o eGovernment como se conoce en el resto del mundo ha experimentado un gran avance aunque todavía queda mucho camino por recorrer.
- Este estudio pretende valorar el grado de aprovechamiento que los portales estatales de seis miembros de la Unión Europea han extraído del uso de Internet como herramienta de acercamiento a sus ciudadanos. Después de observar las 6 páginas Web se pueden hacer las siguientes observaciones sobre el nivel de desarrollo de las mismas.
- También, y a diferencia del resto de informes presentados en el estudio de este año, se han querido valorar los comentarios recogidos de otras fuentes como pueden ser estudios sobre el tema de e-Europa de otras consultoras o instituciones, las noticias aparecidas en los medios de comunicación en los últimos meses, y las entrevistas con algunas personas de la administración catalana vinculadas estrechamente a este sector.
- Para facilitar la comprensión de las conclusiones hemos analizado la situación de los 6 portales en relación a los siguientes criterios:

1. Las relaciones de la e-administración con sus usuarios.
2. La evolución de la e-administración.
3. El fenómeno de los portales .
4. Tendencias de futuro: e-Europa 2002

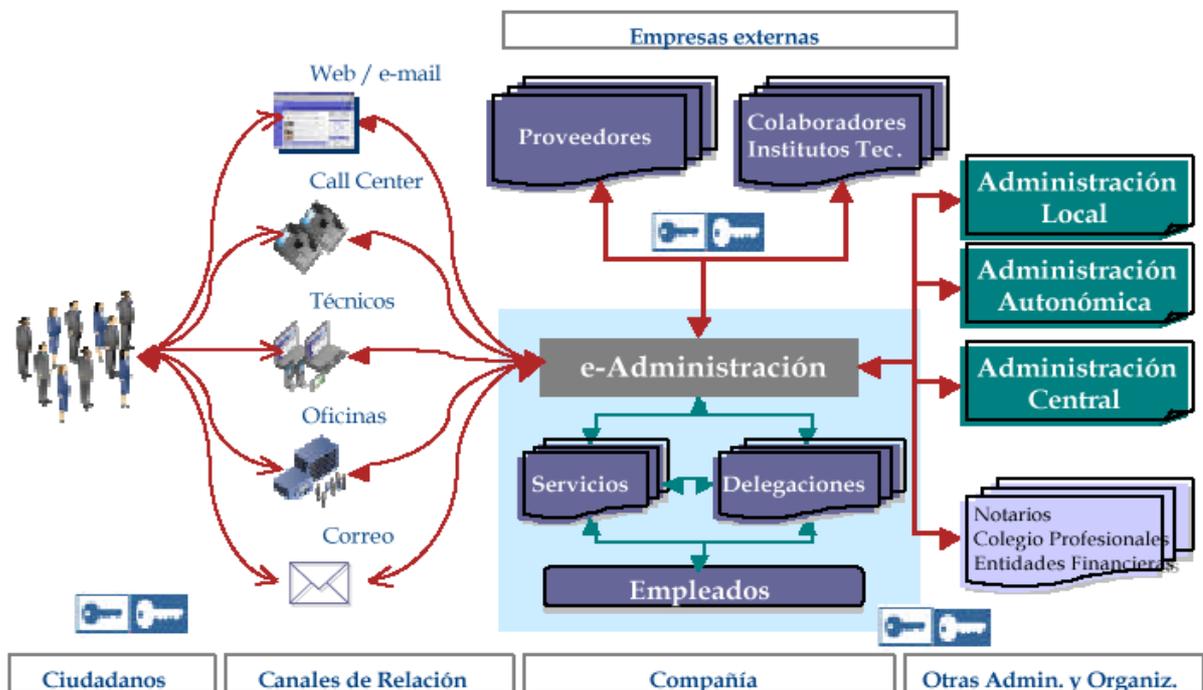
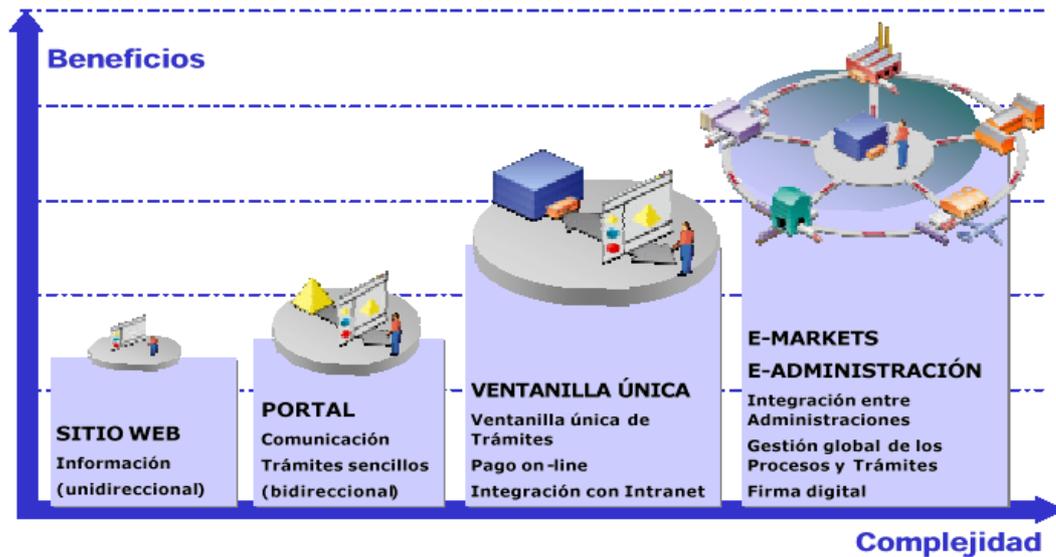
La e-administración ha facilitado la transformación de las relaciones entre los ciudadanos, las empresas y la propia administración. Hoy en día los ciudadanos y las empresas esperan de la administración que dé servicios y soluciones a la velocidad de Internet. Esta exigencia ha generado la aparición en las páginas Web de la segmentación de servicios y contenidos por usuarios. Hay 4 grupos principalmente:

- Government to Citizen(G2C): Administración-Ciudadano
  - Government to Business (G2B): Administración-Empresa
  - Government to Government(G2G): Administración-Administración
  - Government to Employee(G2E): Administración-Empleados de la Administración
- De los seis portales observados, todos a excepción de Italia que se encuentra en fase de construcción en alguna medida, han segmentado la información siguiendo estas relaciones:
- G2C: El ciclo vital (Dinamarca, España, Francia, Reino Unido y Suecia).
  - G2B: España, Francia y el Reino Unido
  - G2G: todas disponen de links o áreas que las conectan con otras administraciones (Dinamarca, España, Francia, Reino Unido y Suecia).
  - G2E: información y gestión sobre carreras profesionales, concurso públicos, etc (España, Francia y el Reino Unido).

- A continuación se presentan las 4 fases de desarrollo de la e-administración:
  - Sitio Web: Información
  - Portal: Transacción bidireccional de poca complejidad de una administración con sus usuarios.
  - Ventanilla única: integración con la intranet y posibilidad de gestionar y efectuar pagos online.
  - e-Administración: integración de todas las administraciones.
  
- Según estos niveles, se puede afirmar que la situación en la que se encuentran los 6 portales varía en relación al país.
  - Dinamarca: Se encuentra en la fase de portal en la que se puede gestionar de forma unidireccional. Todavía no presenta gestiones bidireccionales ni integración de sus administraciones.
  - España: Gracias a la Agencia Tributaria, que está considerada el organismo fiscal tecnológicamente más desarrollado del mundo, se encuentra entre la fase de portal y la de ventanilla única, pero aún está lejos de poder ser considerada una e-administración desarrollada e integrada.
  - Francia: Es el portal más desarrollado de los que hemos observado y aunque todavía no ha alcanzado un estado maduro de Ventanilla Única, es el que más cerca está.
  - Italia: Dispone de una página Web en construcción en la que se puede encontrar información sobre el estado de la Sociedad de la Información en el país y el futuro plan estratégico del mismo. Se anima a los ciudadanos a que opinen sobre este Plan y poco más.
  - Reino Unido: Se encuentra en un estado similar al portal español. En algunas cosas están más adelantados como en la participación ciudadana (e-democracia) como por ejemplo, si el ciudadano quiere puede contactar con el Primer Ministro Tony Blair. Pero en el ámbito de las gestiones, a pesar de que es el único país que permite renovar el pasaporte por Internet, todavía no ofrece gestiones bidireccionales online.

- Suecia: El portal sueco fue pionero en Europa hace unos años al ofrecer a sus ciudadanos toda la información necesaria par afrontar los trámites a lo largo del ciclo vital y la primera en poner los formularios y documentos en Internet para que el ciudadano se familiarizara con ellos antes de rellenarlos y llevarlos a las oficinas administrativas. Pero en estos momentos necesita dar un paso adelante y empezar a tramitar online. En varias zonas de la Web se encuentran comentarios de este tipo.

## Evolución hacia la e-Administración



## EVOLUCIÓN DE LA E-ADMINISTRACIÓN

- Hace unos meses la Consultora Accenture presentó su estudio *Rethoric vs Reality* (Abril 2001) en el que se valoraba el grado de desarrollo de la e-administración en el mundo. Se observaron 22 países entre los que se encontraba España. Los resultados del mismo ofrecían 4 tipos de categorías entre los países que habían desarrollado algún tipo de e-administración:
  - Los líderes innovadores (Canadá, Singapur y Estados Unidos).
  - Los seguidores visionarios (Australia, Finlandia, Holanda, Noruega y el Reino Unido).
  - Los cumplidores firmes (España estaba colocada en en este grupo en duodécima posición. Los otros son: Nueva Zelanda, Hong Kong, Francia, Irlanda, Portugal, Alemania y Bélgica).
  - Creadores de plataformas (Japón, Brasil, Malasia, Suráfrica, Italia y Méjico).
- Para valorar el grado de madurez de la e-administración se tuvieron en cuentas indicadores como la publicación de la información gubernamental on-line; la interacción electrónica y la realización completa de trámites entre la administración y los ciudadanos y las empresas.
- El estudio revelaba la voluntad de los gobiernos por ser más proactivos en el desarrollo de estos servicios (indicadores párrafo anterior), aunque la realidad reflejaba que todavía queda mucho camino por recorrer.
- El estudio también mostraba la tímida tendencia a la creación de portales tipo Ventanilla Única para facilitar el acceso de los ciudadanos a la Administración, aunque todavía es una iniciativa precaria.
- Conviene resaltar las buenas posiciones conseguidas por los portales analizados en el presente estudio. Suecia y Dinamarca no estaban incluidas en el estudio de Accenture.

## EL FENÓMENO DE LOS PORTALES

- Este mismo estudio de Accenture observa la proliferación de portales que están apareciendo tanto a nivel local (ayuntamientos), regional (CCAA en España, Regiones en Europa, Estados Federales en USA, Canadá, etc) como estatales. Una buena prueba de ello son los 6 portales que se han analizado en el presente informe.

- Después del boom de apariciones de páginas Web de las diferentes administraciones (la necesidad de estar presentes en Internet y poder así interactuar con sus usuarios), ahora estamos en el momento de la creación de los portales (Ventanilla Única) que facilitan al ciudadano la navegación por las diferentes administraciones (local, regional y estatal) evitando entrar en todas ellas.
- Como se ha podido comprobar en el presente informe, esta integración todavía no se ha conseguido. Si bien es cierto que la mayoría de portales (Reino Unido, España, Dinamarca, Suecia y Francia) ofrecen transacciones de competencia local y regional, estas se hacen a través de links (a la página Web del ayuntamiento correspondiente, o al gobierno regional) y no se encuentran integradas en el portal (diferente diseño de páginas Web, de navegación, de mecanismos de interacción, etc). Son “portales-bases de datos” que centralizan la información que se encuentra dispersa por sus departamentos (ministerios, etc).
- En España, al igual que sucede en otros países (USA y Canadá), hay alguna comunidad autónoma que se está planteando crear su propio portal de administración abierta que integre los tres niveles (local, regional y estatal). Este es el caso de Cataluña que está ultimando los preparativos para lanzar su propio portal.

## **TENDENCIAS DE FUTURO**

- El Consejo Europeo, en sus reuniones de Lisboa y Santa Maria de Feira celebradas en marzo y junio de 2000 respectivamente, aprobó un plan de acción denominado *eEurope 2002*, de carácter vinculante para todos los estados miembros de la Unión Europea y articulado en torno a tres grandes líneas estratégicas:
  - Una Internet más rápida, más barata y más segura.
  - Inversiones en educación y formación y en promoción de ocupación para garantizar el acceso de todas las personas a la Información y al Conocimiento
  - Estimulación del uso de Internet para actividades y servicios de comercio electrónico, Administración Pública Electrónica, servicios sanitarios, generación y difusión de contenidos culturales, logística y gestión de transportes.
- Para conseguir estos objetivos, el Consejo Europeo ha solicitado a todos los estados miembros que garanticen su aplicación antes del 2002.
- La respuesta del Reino Unido ha sido considerar este tema prioritario y colocarlo en la agenda política. Ha prometido conseguir que el 100% de los servicios que las diferentes administraciones británicas prestan actualmente se puedan hacer de forma electrónica en el 2005.

- España ha presentado su plan Info XXI, que recoge las iniciativas del Portal de las Administraciones Públicas, el Proyecto de Ventanilla Única y el DNI Digital. Se están simplificando los procedimientos internos, se está creando una intranet administrativa a la que estarán conectados todos los ministerios y, más adelante, se quiere crear un centro de acceso remoto único para las relaciones con la Administración General del Estado, con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales en el ámbito nacional, y con la Comisión Europea y el Consejo de la Unión Europea a nivel internacional.  
(*Computerworld, Entrevista a Ignacio González, Secretario del Ministerio de Administraciones Públicas, Noviembre 2001*).
  
- Francia, a través de su observatorio de la Sociedad de la información (alojado en la página Web del Gobierno), evalúa el estado de la situación en su país y facilita todo tipo de herramientas para ayudar a las diferentes administraciones locales y departamentales a que efectúen el auto-diagnóstico de sus páginas Web corporativas y las adecuen a las necesidades de los ciudadanos. Por otro lado, han creado una comisión (similar a la Española) para simplificar los procesos administrativos. Al igual que los británicos han fijado el 2005 como fecha límite para poner todos los servicios públicos en Internet.
  
- Suecia, que se encuentra en una avanzada fase 1 (información) con algunos ejemplos de fase 2 (La Cámara Nacional de Trabajo, la Agencia Tributaria y el Servicio de Aduanas) está empezando a plantearse seriamente abordar la fase 3 y 4 (transacción e integración). Están elaborando un plan estratégico para ello.
  
- Dinamarca tiene previsto inaugurar un nuevo portal en Mayo del 2002. Este portal tendrá una orientación al exterior muy marcada. Pretende ser la puerta oficial de entrada al país para el resto del mundo. Toda la Web será en danés e inglés y, además, habrá áreas en español, francés y alemán. La misión de Denmark.dk será ayudar al visitante en su relación con las empresas e instituciones del país, a los ciudadanos daneses y a los trabajadores del sector público danés. También habrá mucha información sobre las noticias, la vida y al política del país para los periodistas y los líderes de opinión que busquen información (el portal como fuente principal). Contará con varias áreas de interés:
  - Hacer negocios en Dinamarca.
  
  - Estudiar en Dinamarca.
  
  - Investigar en Dinamarca.
  
  - Vivir o trabajar en Dinamarca.
  
  - Visitar Dinamarca como turista.
  
  - Ser Niño en Dinamarca.

- El portal Italiano (Forumpa - Forum de la Administración pública) está en fase de construcción. Cuando esté acabado ofertará todo tipo de información, participación y transacción a los ciudadanos. Por el momento les animan a participar en el proceso de construcción del mismo.

## **2. Aseguramiento del acceso universal y lucha contra la brecha digital.**

### **2.1. Acciones acometidas por los países miembros.**

Vamos a pasar revista a las actuaciones de lucha contra la brecha digital, recogidas en las respuestas recibidas.

#### **Alemania**

- Educación-Formación: campañas de formación dentro de la iniciativa “Internet para todos”, especial atención a la participación femenina.

#### **Austria**

- Educación-Formación: iniciativas educativas en marcha.
- Centros públicos de acceso: implantación de terminales públicas.
- Accesibilidad: implantación de las Directrices WAI (Web Accessibility Initiative)

#### **Bélgica**

- Educación-Formación: campañas de formación intensiva en escuelas.
- Accesibilidad: campañas de formación adaptadas para discapacitados y personas mayores.

#### **Dinamarca**

- Educación-Formación: plan de formación 1.998-2.003
- Centros públicos de acceso: desarrollo de puntos locales de acceso en bibliotecas y centros especializados.
- Accesibilidad: desarrollo de voz sintética, standards de accesibilidad para portales, consideración de las necesidades de los grupos de discapacitados, proyectos específicos para capacitación de personas mayores, etc.

#### **España**

- El Plan de Acción Info XXI para el desarrollo de la Sociedad de la Información se articula en tres grandes líneas, una de las cuales es el acceso de todos a la Sociedad de la Información. Incluye iniciativas destinadas tanto a los ciudadanos (acceso y formación de usuarios y profesionales) como a las empresas (incorporación a las nuevas tecnologías y al comercio electrónico) y al conjunto de la Sociedad (España en la Red, a través de contenidos digitales: las lenguas de España, el patrimonio histórico y natural, el turismo y la creación).
- Centros públicos de acceso: desarrollo de puntos de acceso en Delegaciones y Subdelegaciones provinciales del Gobierno .

#### **Finlandia**

- Centros públicos de acceso: PCs en bibliotecas y otros puntos de acceso.

### **Francia**

- Centros públicos de acceso: 3.000 puntos ya disponibles, previstos 7.000 para el 2.003.
- Educación-Formación: 2.500 de los puntos de acceso ofrecerán un programa gratuito de formación para principiantes.
- Barreras para la implantación: su coste.

### **Grecia**

- Centros públicos de acceso: planes de implantación de terminales públicas.
- Accesibilidad: centros de información ciudadana.

### **Holanda**

- Educación-Formación : planes de formación.
- Centros públicos de acceso: en bibliotecas públicas (finalizado en octubre 2.000), proyecto Digital Playground para establecimiento de 200 centros en barrios desfavorecidos.
- Accesibilidad : políticas especiales para grupos específicos, el proyecto Digital Playground.

### **Italia**

- Desarrollo de un modelo de referencia en administración electrónica, como parte de las iniciativas italianas en la Presidencia del “G8 Digital Opportunity Task Force”.

### **Luxemburgo**

- Centros públicos de acceso: implantación de terminales públicas.

### **Portugal**

- Accesibilidad: disponibilidad de atención personal equivalente a cada una de las funcionalidades en línea, creación en 1.999 de una Agencia de Acceso cuyas acciones van especialmente orientadas a discapacitados, personas mayores, y enfermos de larga duración.

### **Suecia**

- Apoyo económico a las infraestructuras: apoyo a la instalación de redes de alta capacidad, incentivos fiscales a empresas para instalación de PCs en los hogares de los empleados.
- Educación-Formación: apoyo al uso de tecnologías de la información en escuelas.
- Centros públicos de acceso: 1.200 instalaciones en el país, y PCs disponibles en las bibliotecas públicas.
- Accesibilidad: implantación de las Directrices WAI (Web Accesibility Initiative)

## **2.2. Evaluación de la situación actual.**

Las áreas de actuación de los países en su lucha contra la brecha digital podemos clasificarlas como:

- Actuaciones de carácter general de fomento de infraestructuras de comunicación e información.
- Actuaciones específicas de fomento de infraestructura mediante la creación de puntos públicos de acceso a internet.
- Actuaciones de educación y formación.
- Actuaciones de información, incluidas las vías de información alternativas a las electrónicas.

- Actuaciones de accesibilidad dirigidas a colectivos específicos: discapacitados, personas mayores, mujeres, enfermos de larga duración, personas desfavorecidas, etc.

De las respuestas podemos deducir que existen diferencias importantes entre los países en su lucha contra la brecha digital. Es una política que sólo está madura en unos pocos países.

En la mayoría de los países está empezando a implantarse mediante la creación de puntos públicos de acceso, y campañas formativas.

Menos de la mitad de los países hacen referencia en sus respuestas a actuaciones específicas de accesibilidad dirigidas a colectivos con especiales problemas de integración.

En la lucha contra la brecha digital consideramos de interés abordar una serie de temas.

- Medición de la brecha digital para tratar de objetivar el problema en cada uno de los países (ver punto siguiente).
- Análisis cualitativos de las actuaciones de los distintos países.
- Intercambio y difusión de las mejores prácticas.

Conviene recordar también la comunicación de la Comisión Europea de septiembre de 2.001, denominada “eEurope 2.002 : Accessibility of Public Web Sites and their Content”, que trata de la implantación en los portales públicos de las Directrices de la Web Accessibility Initiative (WAI), por parte de la Unión Europea y los países miembros.

### **2.3. La medición de la brecha digital.**

Uno de los problemas que la brecha digital nos plantea es cómo medirla. Dicha medición es fundamental para poder diagnosticar la magnitud del problema, poder realizar comparaciones entre países, y poder medir la evolución y la eficacia de las actuaciones acordadas por los distintos países.

Los primeros análisis que se realizaron sobre la brecha digital se realizaron en los Estados Unidos . El informe de la NTIA (National Telecommunications and Information Administration) de 1.995 que versaba sobre “El fracaso en la red : una visión de los que no tienen en la América rural y urbana”, constituye el primer estudio efectuado sobre este tema.

En el informe del año 1.998, titulado “El fracaso en la red: definiendo la brecha digital”, se profundiza en el concepto y se trata de establecer una metodología para su análisis.

Las primeras variables que se tienen en cuenta para medir este concepto son las siguientes :

- El nivel de renta
- La raza o el origen étnico
- La educación
- El equipamiento del hogar
- La edad
- La región geográfica
- El Estado

Esta primera aproximación está muy ligada a la sociedad estadounidense, en la que las desigualdades en niveles de renta y desarrollo mantienen una fuerte correlación con grupos étnicos.

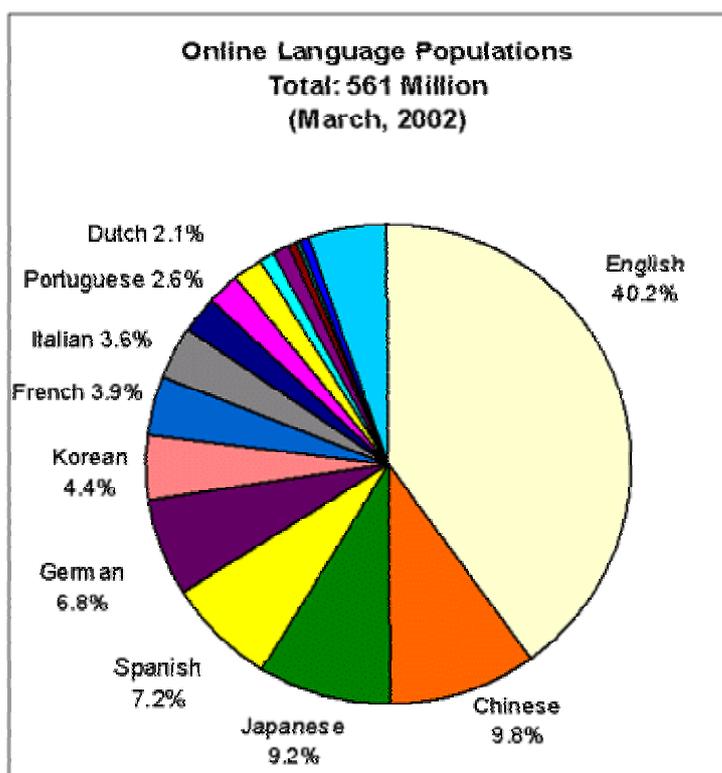
Junto al factor racial, otros elementos se fueron incorporando como importantes para considerar las desigualdades en el acceso a las nuevas tecnologías el sexo, el entorno urbano o rural del ciudadano, la densidad de sitios públicos de acceso a la red, el coste de acceso, etc.

Una vez que se fue generalizando el parque de ordenadores en Estados Unidos, y el acceso a la red, los estudios fueron constatando que una vez que se accedía las pautas de comportamiento de los internautas eran muy similares, con independencia de su nivel de renta, sexo, o raza. La diferencia más sustancial residía en la capacidad para manejar las herramientas informáticas, es decir en la formación y educación. Los conceptos sobre nivel de educación y formación informática, quedaron incorporados a los sucesivos análisis.

Los estudios y análisis sobre la brecha digital, se han ido multiplicado en distintos países. Y son un índice del grado de interés que este tema está suscitando en todo el mundo. El mismo se ha plasmado en la celebración de diversas conferencias internacionales sobre la brecha digital, y en la preocupación por el tema de diversas organizaciones y grupos internacionales como la OCDE, la ONU, o la Digital Opportunities Task Force del G8.

A medida que los análisis se universalizan, queda más patente que el conocimiento y uso del inglés es de capital importancia, por cuanto es la lengua en que están disponibles la mayor parte de los contenidos de la red.

Según las estimaciones de la consultora Global Reach, referidas a Marzo 2.002 la distribución de lenguas en internet sería la del cuadro siguiente:



Fuente : Global Reach

Desde la anterior medición efectuada por la misma consultora en diciembre de 2.000, el peso del inglés bajó del 47,6% al 40,2% actual. Pese a esta tendencia, no cabe duda de la posición hegemónica que seguirá desempeñando en el futuro inmediato.

Por último, y a medida que se desarrolla el uso de estas tecnologías, va cobrando más importancia la calidad del acceso, convirtiéndose el ancho de banda en un factor importante.

Tras estas consideraciones previas, vamos a entrar a formular los factores que creemos deben tenerse en cuenta en la medición de la brecha digital.

- Grado de distribución entre los distintos colectivos de usuarios: mujeres, discapacitados, personas mayores, etc.
- Grado de equipamiento de ordenadores: hogares, escuelas, empresas, administraciones públicas, etc.
- Grado de conectividad a la red de los ordenadores, y calidad de acceso.
- Grado de operatividad real: cuentas de correo, dominios, páginas web.

Algunos de estos índices ya son objeto de medición dentro del Plan eEurope, siendo necesario únicamente su análisis conjunto.

La utilización de una batería de indicadores de este tipo, permite dar una idea de conjunto de que situación de brecha digital existe en un país, y efectuar comparaciones, y mediciones de su evolución.

Hay que agradecer expresamente el acceso que se nos ha permitido al libro “La Brecha Digital. El riesgo de exclusión en la sociedad de la información”, que será próximamente publicado por la Fundación RETEVISION. Su contenido ha sido fundamental para poder desarrollar este punto. En el mismo se está trabajando para incluir una propuesta de indicador sintético de la brecha digital.

### **3. Desarrollo del comercio electrónico y de las compras públicas en línea.**

#### **3.1. Acciones acometidas por los países miembros.**

Vamos a pasar revista a las actuaciones recogidas en las respuestas a la encuesta.

##### **Alemania**

- la Agencia de Compras tiene previsto diseñar un sistema en línea de todo el proceso de adjudicación. Las autoridades subordinadas se podrán suministrar indirectamente a través de un mercado virtual, o directamente de las empresas.

##### **Austria**

- Información vía Internet de todas las ofertas públicas.
- Diseño de un sistema para compra de cierto tipo de bienes por la Agencia pública de compras.

##### **Bélgica**

- Elaboración de un proyecto para las ofertas públicas que será instalado en todos los departamentos. El mismo será propuesto para todos los servicios federales.
- Barreras:
  - a) la directiva europea sobre compras públicas
  - b) el entorno de PKI federal aún no es operativo.

### Dinamarca

- Portal para las compras públicas: desde 2.001 el Gobierno danés ha estado trabajando en el establecimiento de éste portal, con la cooperación de suministradores privados e inversores.
- Las barreras detectadas son las siguientes:
  - a) Resistencia a cambiar los procedimientos de trabajo.
  - b) Insuficiente atención por parte de los ejecutivos.
  - c) Falta de conocimientos e información.
  - d) Insuficiente preparación del usuario.
  - e) Ambigüedad en la política de compras.
  - f) Falta de standards tecnológicos comunes.
  - g) Déficit tecnológico.
  - h) Falta de preparación entre suministradores y detallistas.
  - i) Falta de socios estratégicos entre administraciones y suministradores locales.

### España

- [www.map.es/csi/silice.htm](http://www.map.es/csi/silice.htm) Proyecto SÍLICE (Sistema para la Contratación y Licitación Electrónicas). Sistema desarrollado por el Ministerio de Economía y el de Administraciones Públicas (MAP), que se encuentra ya implantado como proyecto piloto en la Comunidad Autónoma de Canarias.

### Finlandia

- Existe ya un procedimiento en línea.

### Francia

- Cambios legislativos introducidos en 2.001.
- El proceso completo de compras públicas disponible en línea está previsto para 2.005
- Barreras: implantación de la firma digital, electrificación de documentos oficiales.

### Grecia

- Comercio electrónico: utilización del sistema EDI (electronic data interchange) por 267 empresas, existencia de 55 prototipos con aplicaciones sectoriales.
- Publicación en Internet del Plan unificado de compras públicas.

### Holanda

- Proyecto interdepartamental para las compras públicas en línea. Programa piloto previsto para finalizar a mediados de 2.002.
- Instalación de un portal específico para compras y aprovisionamientos en la Intranet del Gobierno nacional.
- Barrera : Inexistencia de una política común o agencia central de compras, teniendo cada departamento su propia política de aprovisionamientos

### Italia

- Existe un portal para las compras públicas [www.acquisti.tesoro.it](http://www.acquisti.tesoro.it)
- El sistema se ha montado a través de una empresa pública, CONSIP S.p.a., propiedad del Ministerio de Hacienda italiano.
- Existen cuatro diferentes modelos de aprovisionamiento en función de los productos.
- Se han seleccionado dos plataformas para implantación a corto plazo: catálogo de productos, y subasta virtual.

- Previsiones: para 2.005 el 50% de las compras públicas se realizarán en línea.
- Barreras: Se está procediendo actualmente a efectuar cambios legislativos para facilitar el proceso.

### Luxemburgo

- Pre-estudio con propuesta de plan de acción al Gobierno para abril de 2.001.

### Portugal

- Existencia en línea de un catálogo de productos y suministradores homologados.
- Barrera: necesidad de cambios legislativos desreguladores y desburocratizadores para poder implantar el sistema.

### Suecia

- Existencia de proyectos de desarrollo de comercio electrónico, con algunos proyectos sectoriales ya en funcionamiento.

## **3.2. Evaluación de la situación actual.**

De las respuestas se puede colegir que existen diferencias significativas entre países en el grado de implantación de las compras públicas electrónicas.

Así hay países que manifiestan tener implantado ya el sistema, o que cuentan con proyectos en estado de desarrollo avanzado, bien integrales, o bien sectoriales o limitados a determinados productos.

En otros casos, estamos en fases más preliminares de estudios previos o proyectos en fases iniciales.

En cuanto a los países más retrasados en este punto concreto, las actuaciones se han limitado por el momento a publicar en los portales de la Administración las demandas públicas para la compra de productos y servicios.

Parece interesante tratar de sintetizar las principales dificultades o barreras para su implantación, partiendo del contenido de las respuestas que han contestado este apartado.

Barreras de implantación.

- Legislativas. Existencia general de una hiperregulación, y de una normativa muy burocrática.
- Descentralización. En los países más descentralizados es necesario implantar el sistema en los distintos ámbitos, con el consiguiente aumento de su dificultad.
- La resistencia al cambio.
- Déficit tecnológico y problemas de interoperabilidad de sistemas.
- Seguridad en la red. Implantación de la firma electrónica.
- Necesidades de formación.

En este campo existen experiencias de desarrollo que pueden resultar de mucho interés. Así por ejemplo, los sistemas como EDI de intercambio electrónico de información entre empresas, las experiencias de implantación de negocios B2B, mercados virtuales, etc.

En ese sentido es recomendable el intercambio de experiencias con los portales, empresas, o grupos de empresas que hayan implantado con éxito proyectos de esta clase.

También puede ser recomendable la implicación en los proyectos de socios o inversores privados. En cualquier caso, y para garantizar el éxito del sistema, es necesario que los suministradores de los bienes y servicios participen en su diseño.

### **3.3. La medición de las compras públicas electrónicas.**

El Consejo Europeo, adoptó en noviembre de 2.000 en Bruselas, el listado de 23 indicadores de evaluación comparativa para el Plan de Acción eEurope.

Dentro del apartado de Administración electrónica se incluye un indicador relativo al tema que nos ocupa:

18. Porcentaje de compras públicas que pueden realizarse en línea.

Su concreción se encomendó al Advisory Committee on Public Procurement, estableciéndose un estudio de seguimiento de periodicidad semestral, en cooperación con los Estados miembros.

## **4. Provisión de servicios electrónicos pan-europeos para aumentar la libertad de movimientos de los ciudadanos.**

### **4.1. Acciones acometidas por los países miembros.**

#### **Alemania**

- [www.bund.de](http://www.bund.de) ofrece información y enlaces para vivir, estudiar y trabajar en la Unión Europea. También formularios para extranjeros que deseen establecerse, trabajar, estudiar, o viajar por Alemania.

#### **Austria**

- Información general sobre como establecerse o trabajar en otros países, temas de seguridad social, legislación extranjera, etc. Está previsto mejorar la información a través de Internet.
- Las prioridades de internacionalización se centran en los negocios y los estudiantes.

#### **Bélgica**

- [www.diplobel.fgov.be](http://www.diplobel.fgov.be) ofrece información a nacionales sobre viajes, turismo o traslados a países extranjeros, sobre comercio y negocios, etc.
- El tema de libertad de movimientos de los ciudadanos no se considera prioritario.
- Participación antes de finales de 2.002 en el Portal de la movilidad europea.

#### **Dinamarca**

- [www.oresunddirekt](http://www.oresunddirekt) ofrece un servicio de información regional fronteriza (inicialmente Dinamarca-Suecia)
- En mayo 2.002 está previsto abrir el portal [www.Denmark.dk](http://www.Denmark.dk) con información sobre Dinamarca, en idioma inglés pero con muchas partes también disponibles en francés, alemán y español. Los grupos objetivo a los que se dirige son periodistas extranjeros, empresarios, científicos e investigadores, estudiantes y niños. Existen enlaces a otras webs con información sobre vivir y trabajar en Dinamarca.

#### **España**

- [www.tourspain.es](http://www.tourspain.es) , ofrece información sobre viajes y alojamientos en España en español, inglés, francés y alemán.
- Información a través de las embajadas y consulados. Información sobre validación de títulos, aprendizaje del español, etc.
- Participación en el proyecto del Portal de la movilidad europea.

### **Finlandia**

- Información a través del servicio [www.finland.fi](http://www.finland.fi)

### **Francia**

- [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) y los portales de las embajadas y consulados ofrecen información y enlaces.
- Contribución a la construcción del portal europeo.
- Prioridades: compras públicas, creación de nuevas compañías y matriculación en escuelas y universidades.

### **Grecia**

- Actuaciones relativas a movilidad de funcionarios y expertos. Posibilidad de cubrir puestos en la Administración Pública griega con ciudadanos comunitarios.
- El Centro Helénico para la Inversión (ELKE) es un servicio de ventanilla única para apoyo de la inversión extranjera, y de alianzas internacionales con compañías griegas.

### **Holanda**

- Información para holandeses que viajan al exterior por vacaciones.
- Información para ciudadanos y compañías de la Unión Europea para establecerse en Holanda (normativa, información sobre empleos multilingüística, información práctica para estudiantes).
- Información para ciudadanos y compañías en regiones fronterizas (cuestiones fiscales, de seguridad social, etc.).

### **Luxemburgo**

- No existen servicios, ni planes o proyectos concretos de momento.

### **Portugal**

- No se considera un tema prioritario.

### **Suecia**

- [www.ams.se](http://www.ams.se) contiene información y enlaces para búsqueda de empleo en otros países.
- Participación en el proyecto del Programa europeo IDA sobre el Portal comunitario para la movilidad de ciudadanos y empresas.

## **4.2. Evaluación de la situación actual.**

Del repaso de las respuestas se saca la conclusión, formulada explícitamente en algunos casos, de que la movilidad no es un tema prioritario para los países miembros.

La reactivación del tema debe promoverse con acciones de la Unión Europea, como la acordada en el Consejo Europeo, celebrado en Barcelona el 15 y 16 de marzo de 2.002. En el mismo se acordó crear un sitio único de Internet de información sobre la movilidad laboral en Europa, en estrecha colaboración con los Estados miembros, con vistas a que esté plenamente operativo para finales de 2.003 a más tardar.

Este Portal de la movilidad europea será desarrollado dentro del Programa IDA, que ya incluía entre sus acciones el portal europeo.

## **II. INDICADORES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.**

### **5.- LOS INDICADORES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

#### **5.1. El listado de indicadores de Administración Pública electrónica**

Para hacer el seguimiento de la implantación y avances del eGovernment, la Unión Europea entendió necesario fijar unos indicadores que facilitarían la evaluación comparativa, o benchmarking en terminología inglesa, en este campo.

Para ello, se emprendió un proceso de selección que culminó con la selección de 20 indicadores considerados como los más significativos en la prestación de servicios públicos electrónicos.

El listado de indicadores de evaluación comparativa fue aprobado por el Consejo Europeo, atendiendo a la propuesta formulada, en su reunión de 12 de febrero de 2.001, por el Grupo de Trabajo de Administración Pública electrónica.

En marzo de 2.001 se aprueba por el Consejo Europeo el listado de 20 servicios públicos básicos (12 para ciudadanos y 8 para empresas).

La lista aprobada de 20 servicios públicos básicos, para prestar electrónicamente, es la siguiente :

#### **Servicios públicos para Ciudadanos**

- 1. Ingreso de impuestos**
- 2. Búsqueda de trabajo a través de las Oficinas de Empleo**
- 3. Ayudas de la Seguridad Social (3 entre los 4 siguientes)**
  - **Subsidio de desempleo**
  - **Ayuda familiar**
  - **Gastos médicos (reembolso o pago directo)**
  - **Becas de estudios**
- 4. Documentos personales (pasaporte y permiso de conducir)**
- 5. Matriculación de coches (nuevos, usados e importados)**
- 6. Solicitud de licencias de obra**
- 7. Denuncias a la Policía**
- 8. Bibliotecas Públicas (disponibilidad de catálogos, herramientas de búsqueda)**
- 9. Certificados (nacimiento, matrimonio) : petición y suministro**
- 10. Matriculación en la Universidad**
- 11. Declaración de cambio de domicilio**
- 12. Servicios relacionados con la Salud (v.g. anuncio interactivo de servicios disponibles en diferentes hospitales; citas médicas)**

#### **Servicios Públicos para Empresas**

- 13. Contribuciones a la Seguridad Social por empleados**
- 14. Impuestos de sociedades: declaración, presentación**
- 15. IVA : declaración, presentación**
- 16. Registro de nuevas sociedades**
- 17. Envío de datos para estadísticas oficiales**
- 18. Declaraciones de aduanas**
- 19. Permisos relativos al medioambiente (incluidos informes)**
- 20. Compras públicas**

Estos servicios públicos podemos clasificarlos en los siguientes grupos según su naturaleza:

1. Recaudatorios:
  - Ingreso de impuestos
  - Impuestos de sociedades: declaración, presentación
  - IVA : declaración, presentación
  - Declaraciones de aduanas
  - Contribuciones a la Seguridad Social por empleados
2. Registrales
  - Matriculación de coches (nuevos, usados e importados)
  - Certificados (nacimiento, matrimonio): petición y suministro
  - Declaración de cambio de domicilio
  - Registro de nuevas sociedades
  - Envío de datos para estadísticas oficiales
3. Facilidades al ciudadano
  - Búsqueda de trabajo a través de las Oficinas de Empleo
  - Bibliotecas Públicas (disponibilidad de catálogos, herramientas de búsqueda)
  - Denuncias a la Policía
  - Servicios relacionados con la Salud (v.g. anuncio interactivo de servicios disponibles en diferentes hospitales; citas médicas)
4. Ingresos económicos para el ciudadano o empresario
  - Ayudas de la Seguridad Social: subsidio de desempleo, ayuda familiar, gastos médicos (reembolso o pago directo), becas de estudios.
  - Compras públicas
5. Tramitación documental, permisos y licencias
  - Documentos personales (pasaporte y permiso de conducir)
  - Matriculación en la Universidad
  - Solicitud de licencias de obra
  - Permisos relativos al medioambiente (incluidos informes)

Para la medición del grado de avance en estos indicadores se fijan 4 etapas o fases, dependiendo del grado de desarrollo electrónico del servicio.

Las 4 fases son las siguientes:

- Fase 1 Información: información en línea sobre el servicio público.
- Fase 2 Interacción: descarga en línea de formularios.
- Fase 3 Interacción bilateral: permite la cumplimentación y envío de formularios, el acceso a bases de datos, etc.
- Fase 4 Transacción: permite la formalización y entrega de formularios, con acuse de recibo de la administración, y permite el pago del servicio, en su caso.

Por su propia naturaleza no todos los servicios permiten las 4 fases. Así en los servicios siguientes, se entiende que la fase 3 es el mayor grado de desarrollo a alcanzar por el servicio:

- Búsqueda de trabajo a través de las Oficinas de Empleo

- Documentos personales (pasaporte y permiso de conducir)
- Denuncias a la Policía
- Bibliotecas Públicas (disponibilidad de catálogos, herramientas de búsqueda)
- Certificados (nacimiento, matrimonio) : petición y suministro
- Declaración de cambio de domicilio
- Envío de datos para estadísticas oficiales

Estos indicadores serán objeto de un seguimiento semestral, mediante encuestas efectuadas bajo la supervisión de los servicios de la Comisión.

## **5.2. Primera Encuesta sobre servicios públicos electrónicos de octubre 2.001**

Para analizar cual es la situación actual recurrimos a la primera Encuesta sobre servicios públicos electrónicos (Web-based Survey on Electronic Public Services), realizada por **Cap Gemini Ernst & Young** en octubre de 2.001.

El Universo de la encuesta son los 15 países miembros de la Unión Europea, más Noruega e Islandia.

Los resultados de la encuesta se expresan en %, que expresa el grado de implantación o/y sofisticación del servicio, correspondiendo el 100% a la completa implantación de la fase 4 (o, en su caso, de la fase 3 para los servicios antes relacionados).

Antes de entrar a analizar los resultados conviene tener en cuenta que algunos de los indicadores no son aplicables a algunos países, a causa de la legislación, la organización administrativa del país en cuestión, o por que el servicio se ejecuta de forma automática por la Administración sin necesidad de actuación por el interesado.

Los indicadores y países son los siguientes:

- Servicios relacionados con la salud: Suecia, Noruega, Islandia, Irlanda, Holanda y Reino Unido.
- Envío de datos estadísticos: Suecia, Noruega, Islandia, y Reino Unido.
- Traslado de domicilio: Irlanda, Reino Unido, Portugal y Grecia.
- Certificados: Noruega y Finlandia.
- Matriculación de vehículos: Finlandia.
- Seguridad Social para empleados: Dinamarca.

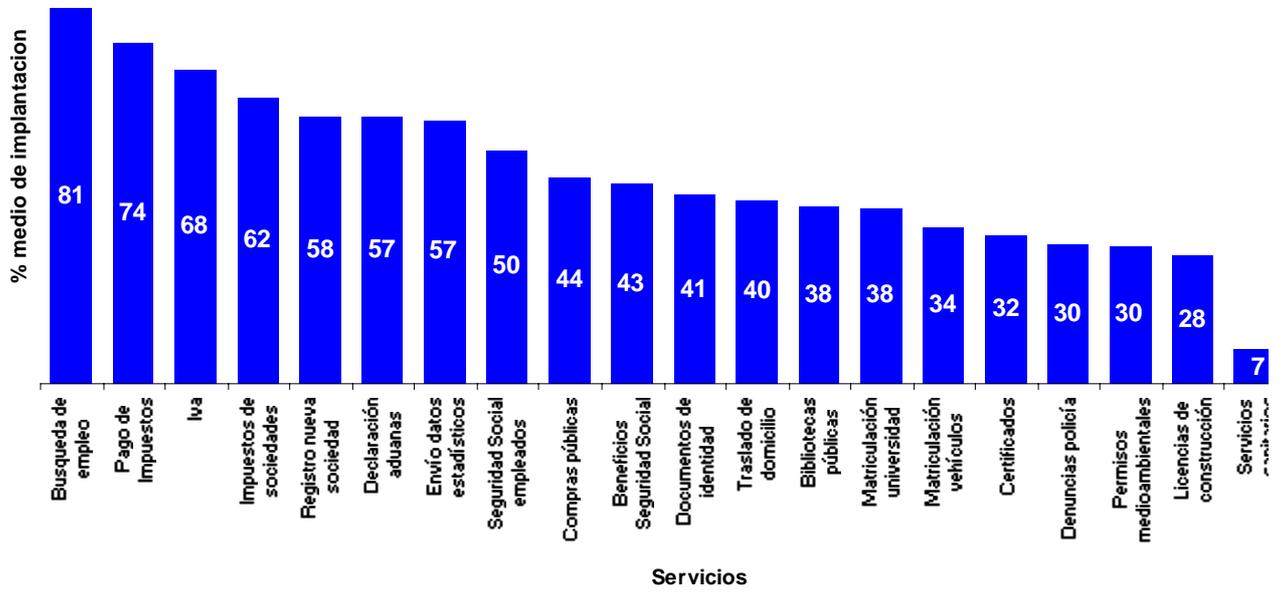
A continuación vamos a analizar los resultados de la encuesta, y a estudiar la situación comparativa de implantación de eGovernment en España dentro de la Unión Europea.

Los datos utilizados están tomados de la encuesta citada, realizada por Cap Gemini Ernst & Young.

### **5.2.1. Grado de implantación de servicios públicos electrónicos.**

El cuadro y el gráfico que a continuación incluimos reflejan el grado de implantación de los servicios públicos electrónicos en los 17 países europeos estudiados.

### Indice de desarrollo eGovernment en países de la UNION EUROPEA y afines



Fuente: Web based Survey on Electronic Public Services. Cap Gemini Ernst & Young. Octubre 2001

INDICADORES de eGOVERNMENT en la UNION EUROPEA																		
SERVICIOS PUBLICOS ELECTRONICOS		Suecia	Noruega	Finlandia	Islandia	Dinamarca	Irlanda	Reino Unido	Francia	Portugal	España	Grecia	Italia	Austria	Alemania	Bélgica	Luxemburgo	Holanda
Búsqueda de empleo		100	100	75	75	100	100	75	100	25	55	75	100	100	100	98	25	75
Pago de Impuestos		25	100	50	100	100	50	100	100	100	100	100	100	50	75	25	0	75
IVA		50	100	100	25	100	100	100	100	100	100	100	50	25	50	25	1	25
Impuestos de sociedades		50	100	100	75	100	50	50	50	100	100	50	50	25	100	25	1	25
Registro nueva sociedad		100	50	50	50	100	50	50	50	100	25	50	100	100	5	25	25	50
Declaración aduanas		50	50	75	100	100	50	50	100	1	100	25	50	50	100	25	25	25
Envío datos estadísticos		N/A	N/A	100	N/A	65	100	N/A	1	1	100	35	35	100	100	1	1	100
Seguridad Social empleados		25	100	100	25	N/A	100	25	100	100	25	25	25	62	62	1	1	25
Compras públicas		100	100	100	1	25	50	100	50	75	25	25	25	25	25	25	1	1
Beneficios Seguridad Social		62	25	50	50	40	75	42	45	45	45	38	58	30	42	22	30	35
Documentos de identidad		55	25	35	19	30	65	65	55	65	18	55	55	65	10	35	5	35
Traslado de domicilio		65	65	100	65	85	N/A	N/A	35	N/A	2	N/A	3	35	18	18	5	19
Bibliotecas públicas		75	50	80	3	70	50	18	8	3	95	1	5	1	10	18	100	65
Matriculación universidad		42	60	62	17	30	75	38	35	25	65	3	25	35	42	17	17	55
Matriculación vehículos		100	25	N/A	50	8	50	25	50	25	25	50	50	25	3	25	1	25
Certificados		100	N/A	N/A	1	58	65	8	35	100	2	38	10	2	10	20	10	20
Denuncias policía		32	23	35	1	17	35	100	1	35	100	1	35	35	35	2	1	20
Permisos medioambientales		38	50	50	25	25	75	1	25	50	15	25	3	25	5	28	50	15
Licencias de construcción		35	50	22	1	40	90	15	50	25	2	50	4	18	10	35	10	15
Servicios sanitarios		N/A	N/A	5	N/A	25	N/A	N/A	1	2	20	4	5	3	7	3	6	N/A
<b>MEDIA</b>	<b>47</b>	<b>61</b>	<b>63</b>	<b>66</b>	<b>38</b>	<b>59</b>	<b>68</b>	<b>51</b>	<b>50</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>41</b>	<b>40</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>37</b>

Fuente: Web based Survey on Electronic Public Services. Cap Gemini Ernst & Young. Octubre 2001.

CLASIFICACION DE INDICADORES de eGOVERNMENT en la UNION EUROPEA

	Suecia	Noruega	Finlandia	Islandia	Dinamarca	Irlanda	Reino Unido	Francia	Portugal	España	Grecia	Italia	Austria	Alemania	Belgica	Luxemburgo	Holanda	MEDIA
<b>SERVICIOS PUBLICOS ELECTRONICOS</b>																		
<b>RECAUDATORIOS</b>	40	90	85	65	80	70	65	90	80	85	60	55	42	77	20	6	35	62
Pago de Impuestos	25	100	50	100	100	50	100	100	100	100	100	100	50	75	25	0	75	74
Iva	50	100	100	25	100	100	100	100	100	100	100	50	25	50	25	1	25	68
Impuestos de sociedades	50	100	100	75	100	50	50	50	100	100	50	50	25	100	25	1	25	62
Declaración aduanas	50	50	75	100	100	50	50	100	1	100	25	50	50	100	25	25	25	57
Seguridad Social empleados	25	100	100	25	N/A	100	25	100	100	25	25	25	62	62	1	1	25	50
<b>REGISTRALES</b>	73	28	50	33	63	53	17	34	45	31	35	40	52	27	18	8	43	44
Registro nueva sociedad	100	50	50	50	100	50	50	50	100	25	50	100	100	5	25	25	50	58
Envío datos estadísticos	N/A	N/A	100	N/A	65	100	N/A	1	1	100	35	35	100	100	1	1	100	57
Traslado de domicilio	65	65	100	65	85	N/A	N/A	35	N/A	2	N/A	3	35	18	18	5	19	40
Matriculación vehículos	100	25	N/A	50	8	50	25	50	25	25	50	50	25	3	25	1	25	34
Certificados	100	N/A	N/A	1	58	65	8	35	100	2	38	10	2	10	20	10	20	32
<b>FACILIDADES AL CIUDADANO</b>	52	43	49	20	53	46	48	28	16	68	20	36	35	38	30	33	40	39
Busqueda de empleo	100	100	75	75	100	100	75	100	25	55	75	100	100	100	98	25	75	81
Bibliotecas públicas	75	50	80	3	70	50	18	8	3	95	1	5	1	10	18	100	65	38
Denuncias policía	32	23	35	1	17	35	100	1	35	100	1	35	35	35	2	1	20	30
Servicios sanitarios	N/A	N/A	5	N/A	25	N/A	N/A	1	2	20	4	5	3	7	3	6	N/A	7
<b>DE CONTENIDO ECONOMICO</b>	81	63	75	26	33	63	71	48	60	35	32	42	28	34	24	16	18	44
Compras públicas	100	100	100	1	25	50	100	50	75	25	25	25	25	25	25	1	1	44
Beneficios Seguridad Social	62	25	50	50	40	75	42	45	45	45	38	58	30	42	22	30	35	43
<b>LICENCIAS Y PERMISOS</b>	43	46	42	16	31	76	30	41	41	25	33	22	36	17	29	21	30	34
Documentos de identidad	55	25	35	19	30	65	65	55	65	18	55	55	65	10	35	5	35	41
Matriculación universidad	42	60	62	17	30	75	38	35	25	65	3	25	35	42	17	17	55	38
Permisos medioambientales	38	50	50	25	25	75	1	25	50	15	25	3	25	5	28	50	15	30
Licencias de construcción	35	50	22	1	40	90	15	50	25	2	50	4	18	10	35	10	15	28

Fuente : Web-based Survey on Electronic Public Services. Cap Gemini Ernst & Young. Octubre 2.001

Conforme puede verse en los datos los servicios más implantados son los que clasificamos como recaudatorios, con un grado de implantación medio del 62%. De entre ellos, los de impuestos se sitúan entre el 57% y el 74%, y las contribuciones a la seguridad social por empleados en el 50%.

Es lógico que así sea por dos motivos, el afán recaudatorio de los Estados que mueve a dar las mayores facilidades para estos servicios, y el desarrollo del soporte informático con que ya contaban los mismos.

En segundo lugar con un desarrollo en torno al 44% figura el grupo de los denominados registrales y el grupo de los que representan ingresos económicos para el ciudadano.

Entre los del primer grupo citado hay disparidades, pues mientras el registro de nuevas sociedades y el envío de estadísticas oficiales tienen un grado de implantación superior al 55%, los restantes (matriculación de coches, certificados y cambio de domicilio) están en torno al 30-40%.

En cuanto al otro grupo, es más uniforme, situándose tanto las ayudas de la Seguridad Social, como las compras públicas electrónicas en torno al 44%.

A continuación el grupo de servicios clasificados como facilidades al ciudadano, tienen un grado medio de desarrollo del 39%, pero una dispersión muy grande.

Así, incluye el servicio de búsqueda de empleo, que es el servicio más implantado de todos con un 81% de avance, y los servicios relacionados con la salud, que son los menos implantados con un 7%. Las bibliotecas públicas, y las denuncias se sitúan en un término medio con el 38% y el 30%, respectivamente.

Por último, los servicios que cuentan con un menor grado de desarrollo son las tramitaciones de permisos y licencias con el 34% de media. Los documentos personales y la matriculación en la universidad se sitúan en torno al 40%, mientras que las licencias de obra y permisos medioambientales están en torno al 30%, lo que se puede achacar a la complejidad de su tramitación administrativa.

## **5.2.2 Grado de implantación de indicadores de eGovernment.**

A continuación vamos a analizar de forma individualizada el desarrollo de cada uno de los 20 indicadores de servicios públicos electrónicos, y observar el grado de uniformidad o de dispersión en su grado de implantación.

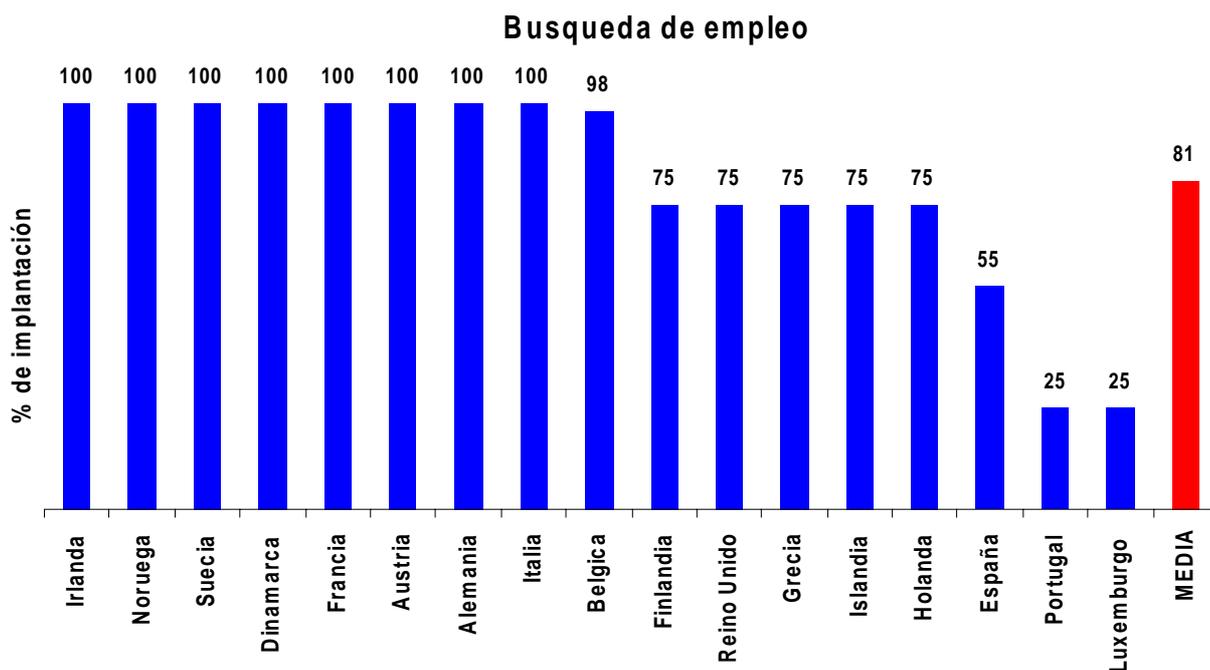
### **1. Búsqueda de empleo.**

Es uno de los indicadores cuya máxima fase de desarrollo es la 3.

Es el servicio público electrónico con un mayor grado medio de avance que alcanza el 81%.

Esto parece ser indicativo de la preocupación de las Administraciones por el problema del empleo, uno de los considerados prioritarios dentro de la Unión Europea.

Como puede verse en el gráfico, se encuentra implantado plenamente en 8 países: Irlanda, Noruega, Suecia, Dinamarca, Francia, Austria, Alemania, Italia, y Bélgica (98% en este último). Con un 75% de avance en Finlandia, Reino Unido, Grecia, Holanda e Islandia. En España cuenta con el 55% de desarrollo, y en Portugal y Luxemburgo con el 25%.



## 2. Pago de impuestos.

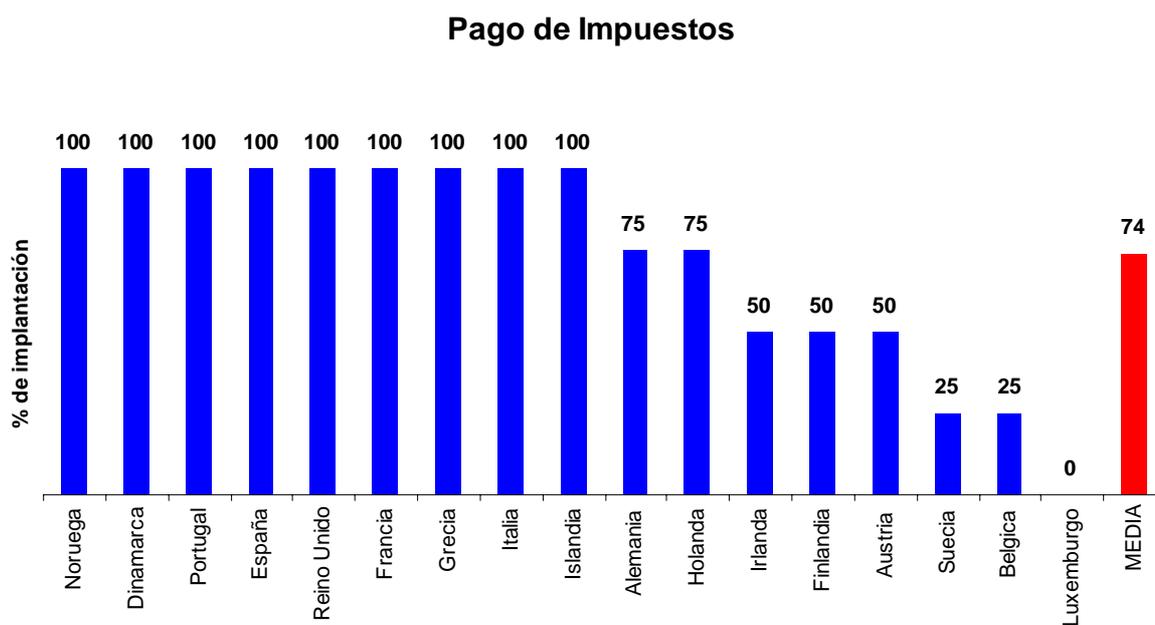
Tiene un grado medio de avance del 74%.

Pertenece al grupo de los servicios recaudatorios, que son los que cuentan con un mayor nivel de desarrollo.

Se encuentra totalmente implantado en 9 países: Noruega, Dinamarca, Portugal, España, Reino Unido, Francia, Grecia e Islandia.

Cuenta con un 75% de avance en Alemania y Holanda, y un 50% en Irlanda, Finlandia y Austria.

Los más retrasados son Suecia y Bélgica con el 25%, y Luxemburgo que está iniciando su implantación.



### 3. Impuesto sobre el valor añadido.

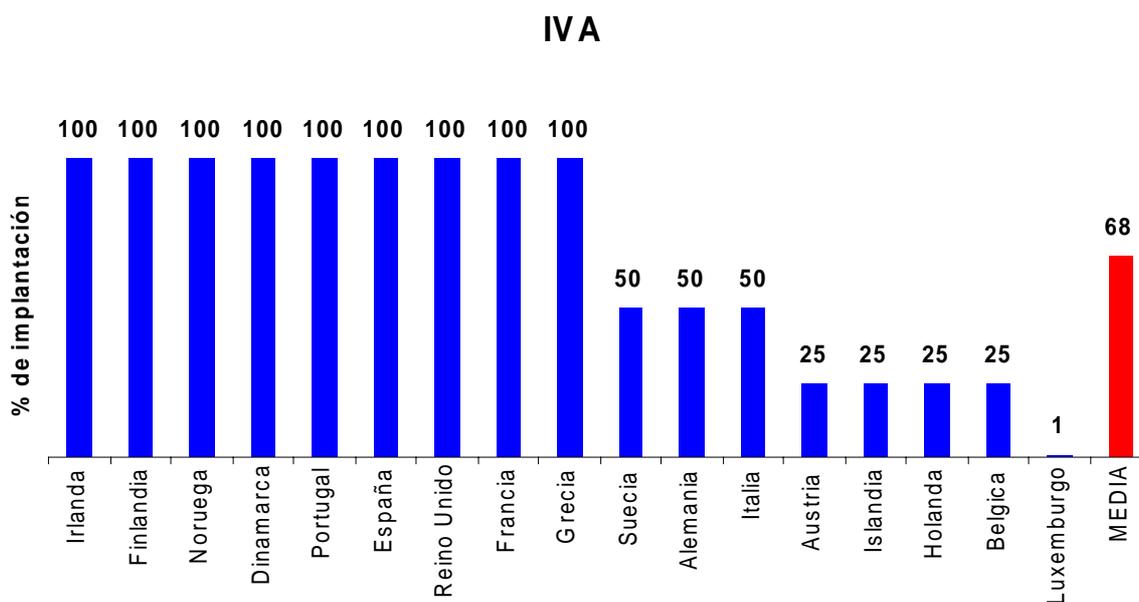
Tiene un grado medio de avance del 68%.

Pertenece al grupo de los servicios recaudatorios, que son los que cuentan con un mayor nivel de desarrollo.

Se encuentra totalmente implantado en 9 países: Noruega, Dinamarca, Portugal, España, Reino Unido, Francia, Grecia, Irlanda y Finlandia.

Cuenta con un 50% de avance en Suecia, Alemania e Italia.

Los más retrasados son Austria, Holanda, Islandia y Bélgica con el 25%, y Luxemburgo que está iniciando su implantación.



### 4. Impuestos de sociedades.

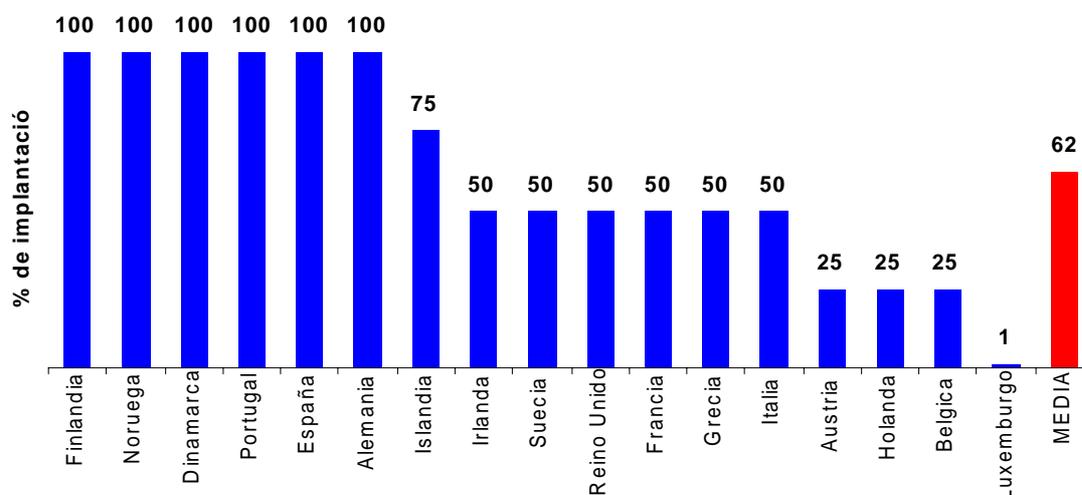
Tiene un grado medio de avance del 62%.

Pertenece al grupo de los servicios recaudatorios, que son los que cuentan con un mayor nivel de desarrollo, aunque es algo menor en este caso de impuestos de sociedades y en el de aduanas, que en los casos de ciudadanos particulares y del IVA.

Se encuentra totalmente implantado en 6 países: Finlandia, Noruega, Dinamarca, Portugal, España, y Alemania. Islandia tiene una implantación del 75%, y alcanzan el 50% otros 6 países: Irlanda, Suecia, Reino Unido, Francia, Grecia e Italia.

Los más retrasados son Austria, Holanda, Holanda y Bélgica con el 25%, y Luxemburgo que está iniciando su implantación.

## Impuestos de sociedades



### 5. Registro de nuevas sociedades.

Entre los servicios públicos registrales, es el más implantado, con un grado medio de avance en los 17 países del 58%.

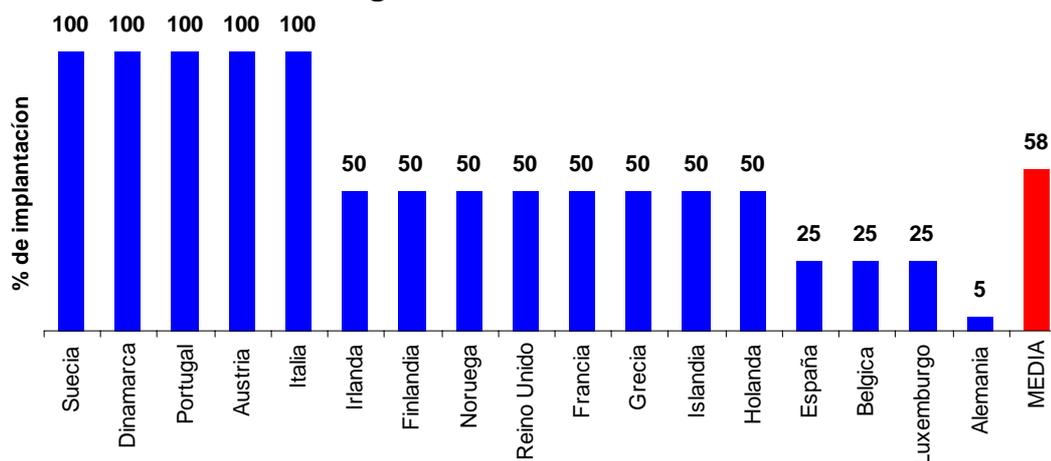
Este servicio cabe considerarlo importante por su efecto dinamizador en la economía.

Se encuentra plenamente implantado en Suecia, Dinamarca, Portugal, Austria e Italia.

Implantado al 50% en la mayoría de los países: Irlanda, Finlandia, Noruega, Reino Unido, Francia, Grecia, Islandia y Holanda.

Entre los países más retrasados respecto a este indicador se cuentan España, Bélgica y Luxemburgo con el 25%, y Alemania que está iniciando su implantación.

## Registro de nuevas sociedades

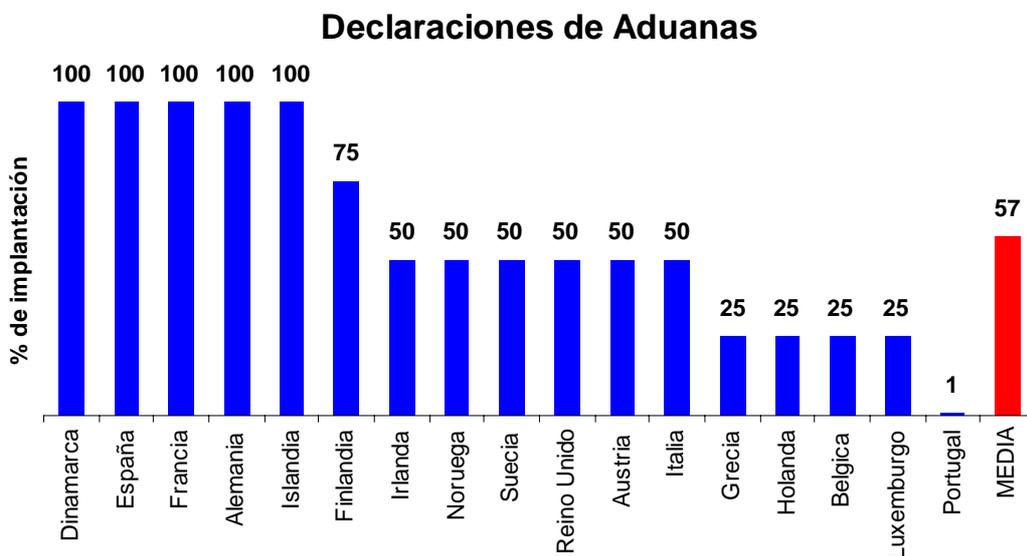


### 6. Declaraciones de aduanas.

Tiene un grado medio de avance del 57%.

Pertenece al grupo de los servicios recaudatorios, que son los que cuentan con un mayor nivel de desarrollo, aunque éste es el de menor grado de desarrollo entre los hacendísticos.

Se encuentra totalmente implantado en 5 países: Dinamarca, España, Francia, Islandia y Alemania. Islandia tiene una implantación del 75%, y alcanzan el 50% otros 6 países: Irlanda, Noruega, Suecia, Reino Unido, Austria e Italia. Los más retrasados son Grecia, Holanda, Luxemburgo y Bélgica con el 25%, y Portugal que está iniciando su implantación.



## 7. Envío de datos estadísticos.

Es uno de los indicadores cuya máxima fase de desarrollo es la 3.

Pertenece, junto al registro de nuevas sociedades, a los servicios registrales que cuentan con un mayor grado de implantación. Tiene una íntima relación con la política de la Unión Europea de explotación de la información del sector público (PSI), que se incluye dentro del Programa de contenidos digitales europeos e-Content.

Es el 7º servicio por grado de avance medio con un 57%.

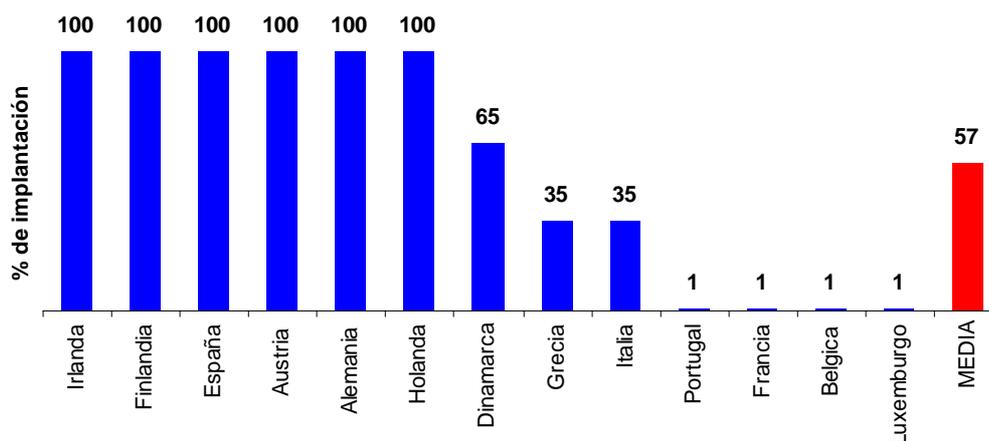
Este indicador no es de aplicación a: Suecia, Noruega, Reino Unido, e Islandia.

Se cuenta entre los de desarrollo menos armónico.

Mientras que Irlanda, Finlandia, España, Austria, Alemania y Holanda, lo tienen implantado al 100%, en Portugal, Francia, Bélgica y Luxemburgo, está pendiente de implantación.

En los restantes países se encuentra avanzado en Dinamarca (65%), y en Grecia e Italia cuenta con un 35% de avance.

## Envío de datos estadísticos



### 8. Cotizaciones a la Seguridad Social por empleados.

La encuesta no aporta datos de Dinamarca, al no ser aplicable a este país el presente indicador.

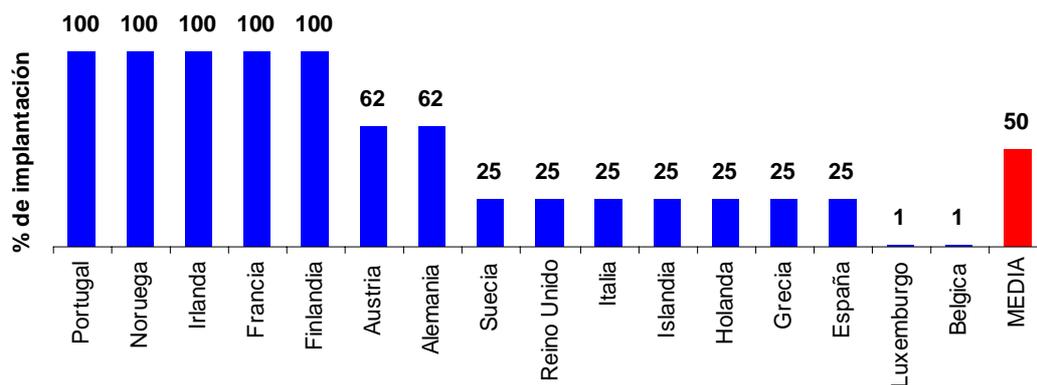
El servicio se encuadra entre los clasificados como recaudatorios, que son los más implantados. Dentro de estos puede constatar que se encuentran más desarrollados los relacionados con Hacienda, que los relacionados con la Seguridad Social.

Su grado medio de avance es del 50%, pero con un desarrollo descompensado entre países.

Se encuentra totalmente implantado en 5 países: Portugal, Noruega, Irlanda, Francia y Finlandia. Y con más de un 60% de desarrollo en Austria y Alemania.

Pero en 7 países ( Suecia, Reino Unido, Italia, Islandia, Holanda, Grecia y España) cuenta con un desarrollo del 25%, correspondiente a la fase 1 de información. Y en Luxemburgo y Bélgica se encuentra en sus inicios.

## Cotizaciones a la Seguridad Social por empleados



### 9. Compras públicas.

Es uno de los servicios de contenido económico para los ciudadanos, y que puede tener efectos importantes en el fomento de la competencia, y la transparencia en la política de aprovisionamientos o compras públicas.

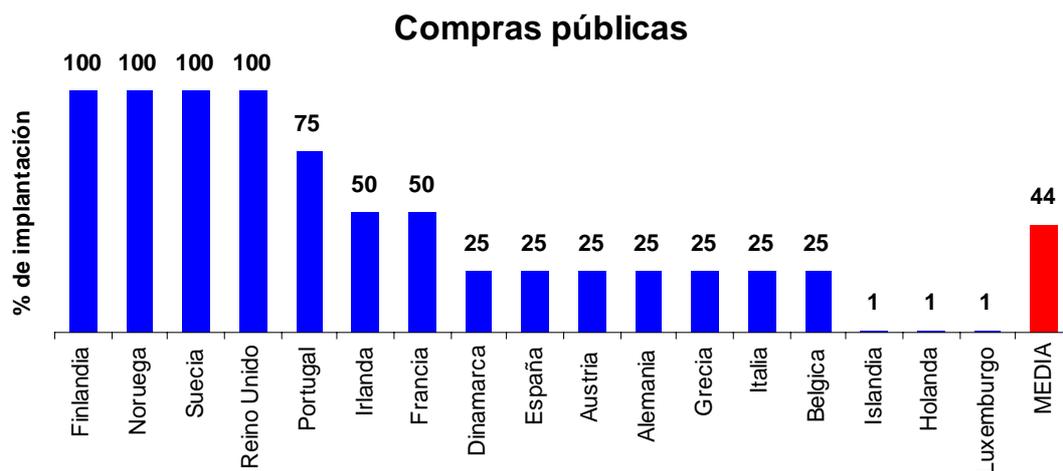
Es la parte de comercio electrónico que afecta directamente a las Administraciones públicas. Debe ser un factor de ahorro presupuestario para las Administraciones, y pueden ser útiles para su implantación las experiencias que se van acumulando en el comercio electrónico entre empresas (B2B).

Su desarrollo medio alcanza el 44%, pero al igual que en el indicador anterior, con un grado de dispersión alto entre países.

Se encuentra totalmente implantado en 4 países: Noruega, Suecia, Reino Unido y Finlandia, y con un 75% de desarrollo en Portugal.

En Irlanda y Francia, cuenta con un 50% de avance (fase 2).

Pero en 7 países (Dinamarca, España, Austria, Alemania, Grecia, Italia, y Bélgica) cuenta con un desarrollo del 25%, correspondiente a la fase 1 de información. Y en Luxemburgo Islandia y Holanda se encuentra en sus inicios.



## 10. Beneficios de la Seguridad Social.

Es otro de los servicios de contenido económico para los ciudadanos.

Recoge la implantación en los países de 3 de las 4 prestaciones siguientes:

- Subsidio de desempleo
- Ayuda familiar
- Gastos médicos (reembolso o pago directo)
- Becas de estudios

Aquí, como recoge la encuesta, se produce una casuística en las distintas prestaciones sobre en que países no tienen sentido como indicador.

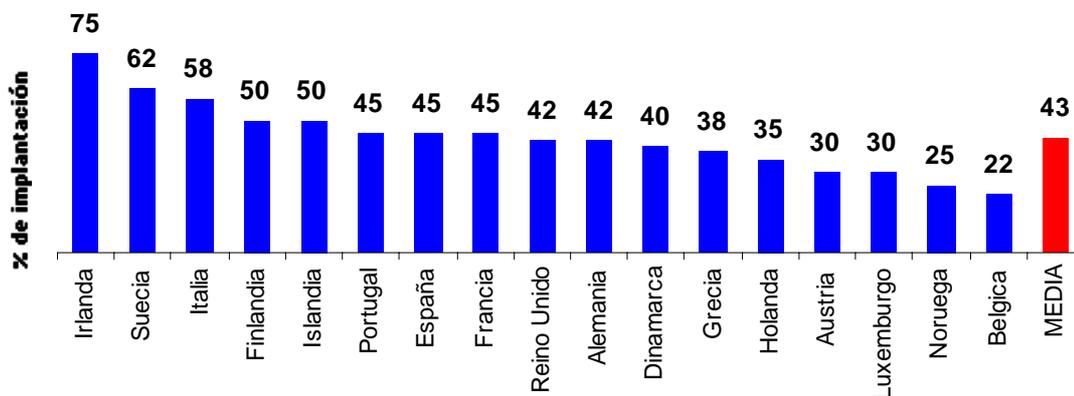
Se toma por tanto un grado medio de implantación de las prestaciones.

El grado medio de implantación es del 43%.

Los más avanzados son Irlanda (75%), Suecia (62%) e Italia (58%). El grueso de los países cuenta con un desarrollo entre el 35% y el 50%, conforme se observa en el gráfico.

Los países con algo más de retraso son: Austria y Luxemburgo con el 30%, Noruega 25% y Bélgica 22%.

## Beneficios de la Seguridad Social



### 11. Documentos de identidad o personales.

Se clasifica entre los servicios de tramitación documental, permisos y licencias, que tienen un componente más marcado de tramitación burocrática.

Se refiere en concreto a los documentos personales, como son los de identidad, pasaporte, permiso de conducir.

Aquí también existe una casuística entre países sobre los distintos documentos de identidad que existen en cada uno de ellos, y sobre la existencia o no de un único número identificativo para cada ciudadano o empresa.

Es uno de los campos de interés, y objeto de estudio por los Grupos de Trabajo. Tiene una íntima relación con la identificación electrónica que se entiende cada vez más necesaria por motivos relacionados con la seguridad general, y en este caso concreto por la seguridad de las relaciones entre las Administraciones públicas y los ciudadanos y empresas.

Su grado medio de avance es del 41%.

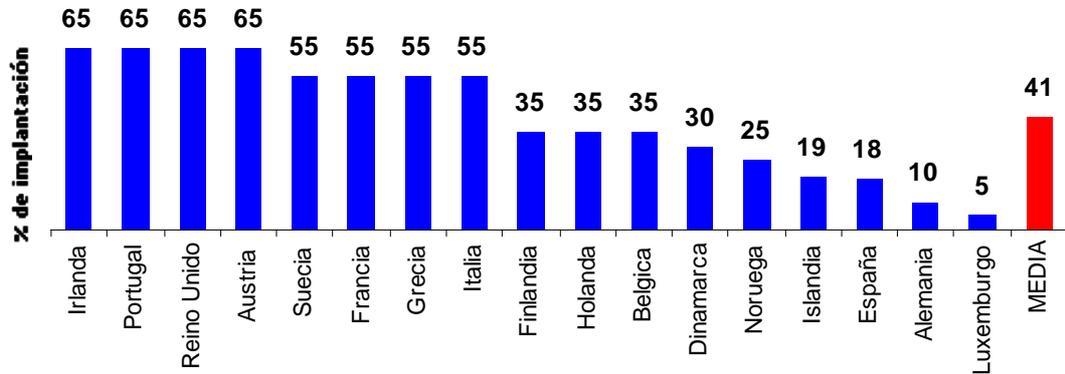
Este es otro de los servicios públicos electrónicos en que la fase máxima de desarrollo es la 3.

Conforme puede verse en el gráfico, existen 8 países con un grado de implantación entre el 55% y el 65%.

Un segundo grupo que se sitúa en torno a la fase 1: Finlandia, Holanda y Bélgica con el 35%, Dinamarca 30% y Noruega 25%.

Los países más retrasados son: Islandia (19%), España (18%), Alemania (10%) y Luxemburgo (5%).

## Documentos de identidad



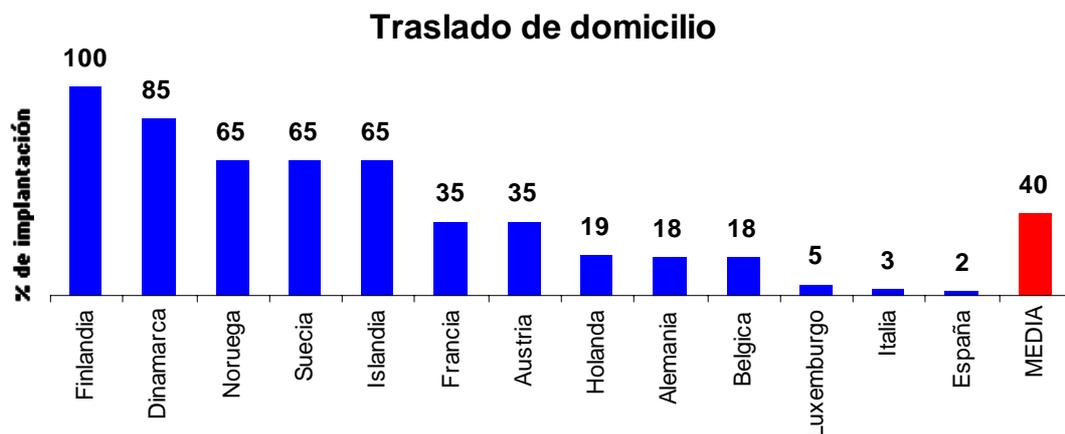
### 12. Traslado de domicilio.

Este servicio carece de significado en 4 países: Irlanda, Reino Unido, Portugal y Grecia. Se clasifica dentro de los servicios denominados como registrales, y cuenta con un grado medio de avance del 40%, pero muy disperso entre países.

Finlandia con el 100% y Dinamarca con el 85% están a la cabeza. Con un 65% de avance están los restantes países nórdicos: Noruega, Suecia e Islandia.

Francia y Austria cuentan con el 35% de grado de implantación.

Pero casi la mitad de los países están por debajo del 25%. Holanda, Alemania y Bélgica algo por debajo del 20%, y Luxemburgo, Italia y España en fase muy preliminar.



### 13. Bibliotecas públicas.

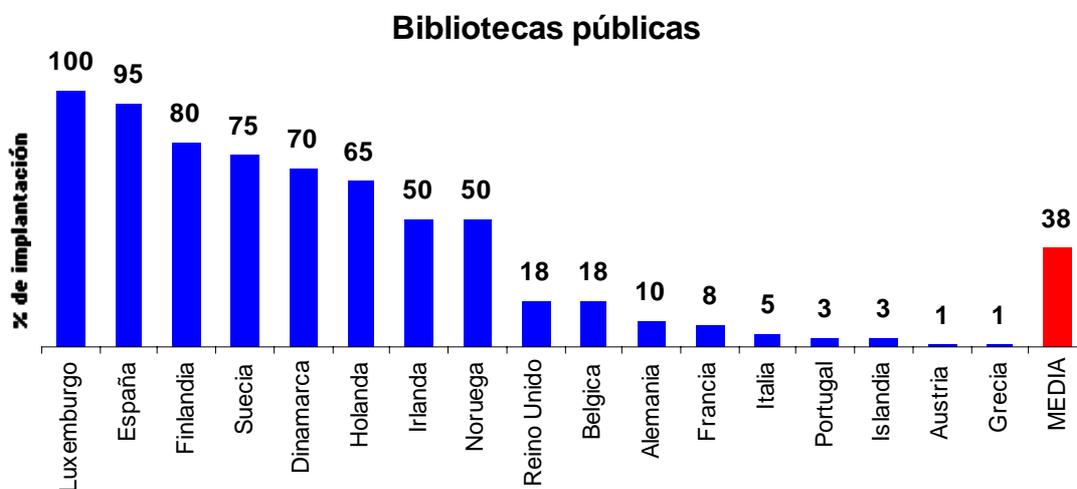
Este es otro de los servicios públicos electrónicos en que la fase máxima de desarrollo es la 3.

Se clasifica entre los servicios denominados como facilidades al ciudadano, y cuenta con un grado medio de implantación del 38%, pero muy disperso entre países.

Luxemburgo con el 100%, y España con el 95% se encuentran a la cabeza.

Con un grado alto de implantación se encuentran Finlandia (80%), Suecia (75%), Dinamarca (70%), y Holanda (65%). Con una implantación del 50% están Irlanda y Noruega.

Por último, hay 9 países con un bajo grado de desarrollo. Reino Unido y Bélgica tienen un avance del 18%, y los demás se encuentran en grados muy incipientes de implantación.



#### 14. Matriculación en la Universidad.

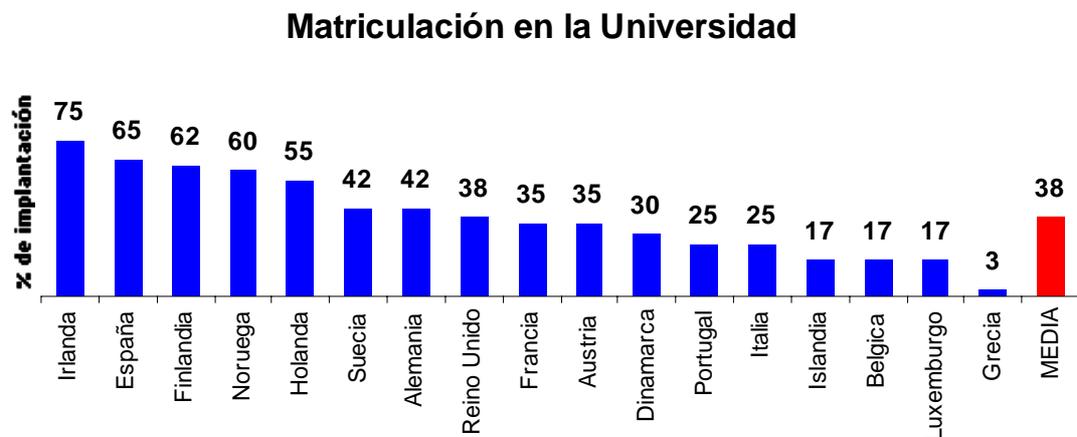
Se clasifica entre los servicios de tramitación documental, permisos y licencias, que tienen un componente más marcado de tramitación burocrática.

Su grado medio de avance es del 38%.

Irlanda está a la cabeza con el 75% de avance (fase 3), y le siguen otros 4 países: España 65%, Finlandia 62%, Noruega 60% y Holanda 55%.

Conforme puede verse en el gráfico, Suecia, Alemania, Reino Unido, Francia, Austria y Dinamarca tienen un grado de avance entre el 30% y el 42%.

Hay otros 5 países en torno a la fase 1, con un grado de avance entre el 17% y el 25%: Portugal, Italia, Islandia, Bélgica y Luxemburgo. Grecia se encuentra en un grado más preliminar.



### 15. Matriculación de vehículos.

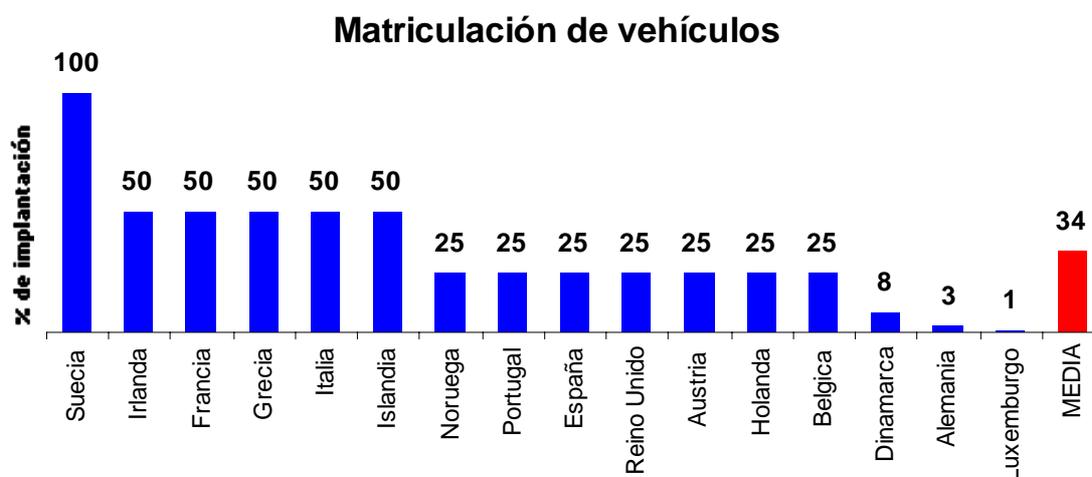
Este servicio se clasifica entre los registrales. Se refiere a la matriculación de vehículos nuevos, usados, e importados, y es un indicador de gran significación económica, y con mucha importancia dentro del libre movimiento de mercancías dentro de la Unión Europea. Este servicio carece de significado en Finlandia.

El grado medio de avance es del 34%, con una distribución bastante asimétrica.

Se encuentra totalmente implantado únicamente en Suecia.

Con un grado de avance del 50% (fase 2) en 5 países: Irlanda, Francia, Grecia, Italia e Islandia.

En los restantes países tiene un avance del 25%, salvo en Dinamarca, Alemania y Luxemburgo, en los que se encuentra en estadios más preliminares.



### 16. Certificados

Este servicio también se clasifica entre los registrales, y viene referido a los principales certificados precisados por los ciudadanos, como son los de nacimiento o matrimonio.

La máxima fase de desarrollo que le es aplicable es la 3, y el mismo carece de significado en Finlandia.

El grado de avance medio es similar al servicio anterior con un 32%. También cuenta con una distribución bastante asimétrica.

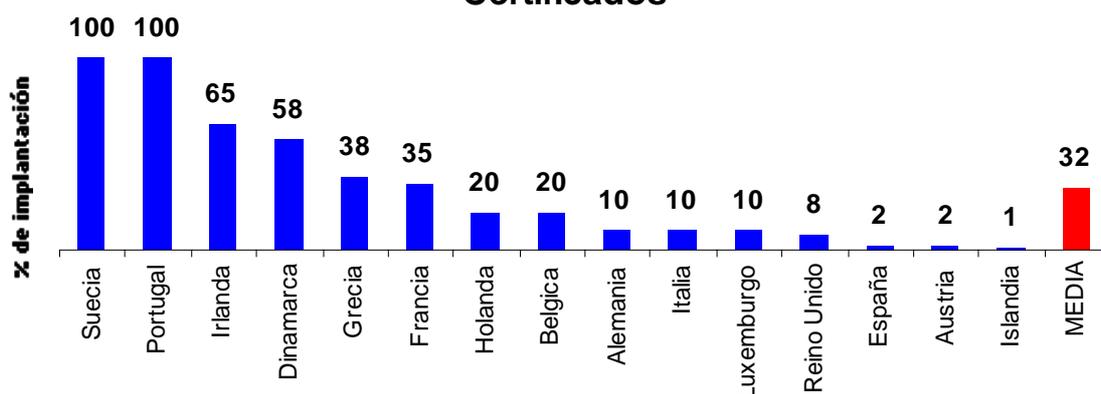
Se encuentra 100% implantado en Suecia y Portugal.

Avanzado en Irlanda 65%, y Dinamarca 58%.

A continuación están Grecia (38%) y Francia (35%), y con un 20% Holanda y Bélgica.

Los restantes 7 países se encuentran en fases muy preliminares de implantación.

## Certificados



### 17. Denuncias policiales.

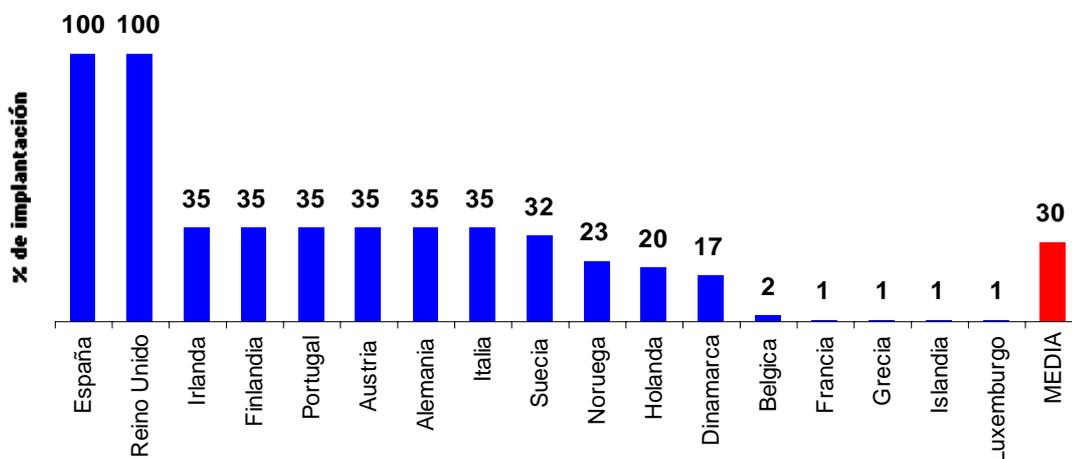
Este servicio se encuentra clasificado entre los de facilidades prestadas a los ciudadanos, y la máxima fase de desarrollo que le es aplicable es la 3.

Su grado medio de avance es de un 30%.

La mayoría de países (7) supera el 30%, y le siguen otros tres en torno al 20%: Noruega, Holanda y Dinamarca.

En los extremos se encuentran, España y Reino Unido con el 100% de implantación, y Bélgica, Francia, Grecia, Islandia y Luxemburgo, en fases muy incipientes.

## Denuncias policiales



### 18. Permisos medioambientales.

Este servicio se clasifica dentro de los clasificados como Licencias y permisos.

Al igual que el de licencias de construcción, que se analiza a continuación, cabe decir que tiene un grado bajo de implantación, y entraña una cierta complejidad administrativa.

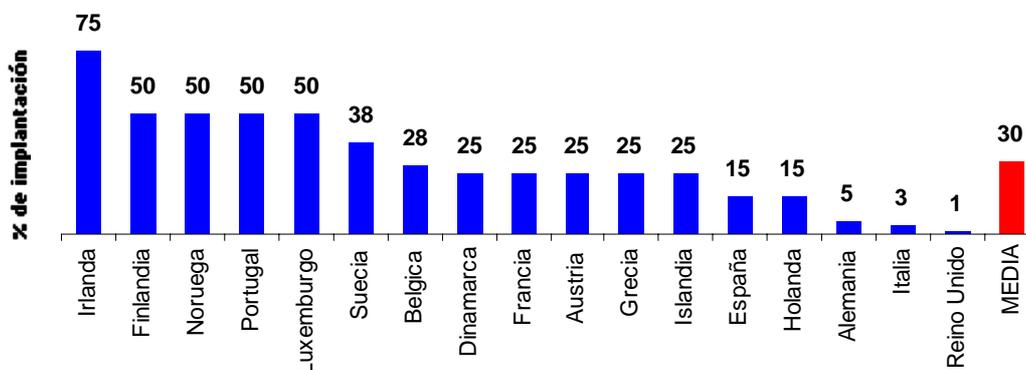
Su avance medio es del 30%, y su distribución es bastante escalonada.

Irlanda esta a la cabeza con el 75% de avance, seguida de Finlandia, Noruega, Portugal y Luxemburgo con el 50%.

A continuación están Suecia (38%) y Bélgica (28%), seguidas de Dinamarca, Francia, Austria, Grecia, e Islandia con el 25%.

Por último, España y Holanda con el 15%, y Alemania, Italia y Reino Unido en fases muy preliminares.

### Permisos medioambientales



#### 19. Licencias de construcción.

Cabe repetir los comentarios generales del punto anterior.

Su grado medio de avance es del 28%, y su distribución es también bastante escalonada.

Irlanda esta a la cabeza con el 90% avance, seguida de Noruega, Francia y Grecia con el 50%.

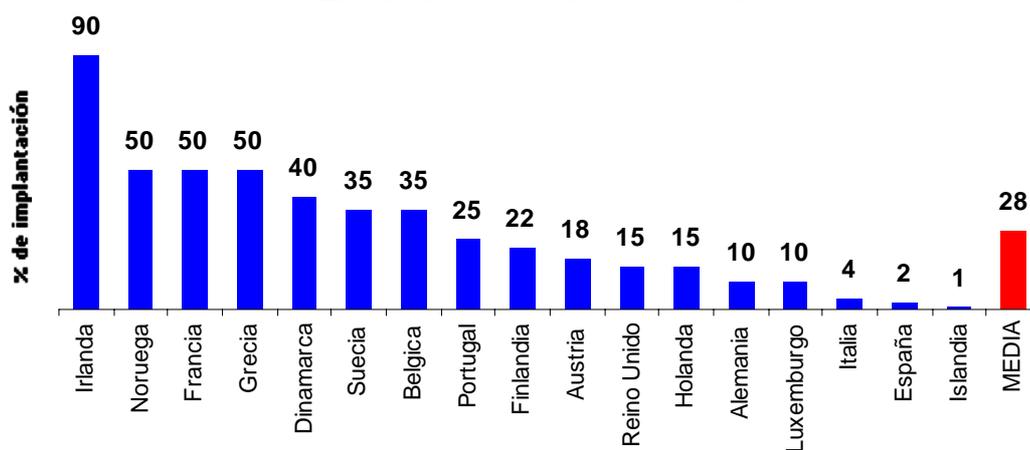
A continuación están Dinamarca (40%), y Suecia y Bélgica con el 35%.

Portugal tiene el 25% y Finlandia cuenta con el 22%.

Entre el 10% y el 18% hay un grupo de 5 países: Austria, Reino Unido, Holanda, Alemania y Luxemburgo.

Por último, Italia, España e Islandia están en fases muy preliminares.

### Licencias de construcción



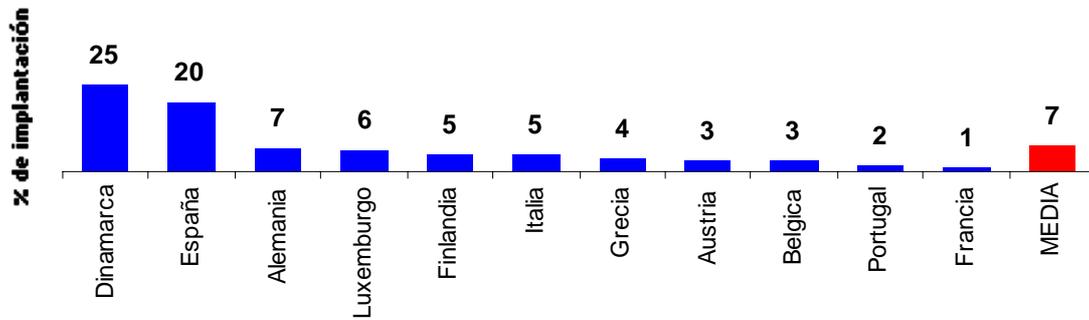
#### 20. Servicios sanitarios, o relacionados con la salud.

Es otro de los servicios clasificados como facilidades para el ciudadano.

Este servicio no es de aplicación a los siguientes 7 países: Suecia, Noruega, Islandia, Finlandia, Irlanda, Holanda y Reino Unido. Ello, se debe a las peculiaridades de las organizaciones sanitarias de dichos países.

Es el servicio menos implantado de los 20, con un avance de tan sólo el 7%.  
 En Dinamarca tiene un 25%, y en España el 20%.  
 En los restantes 9 países se halla en fase muy preliminar de implantación.

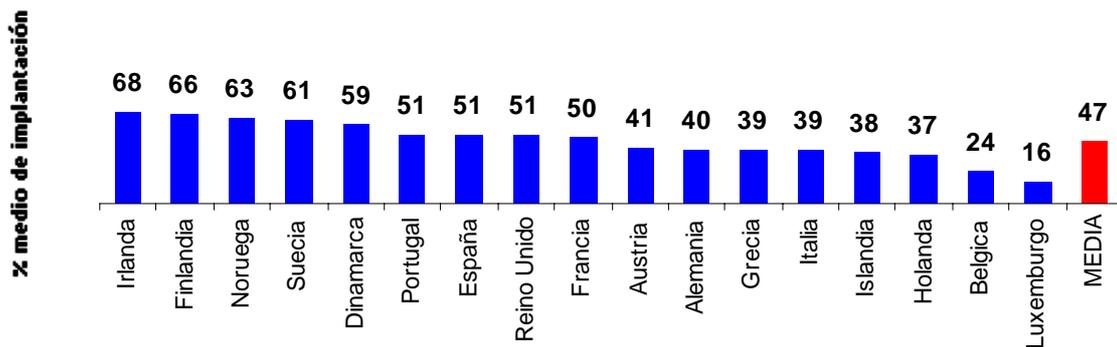
### Servicios sanitarios



### 5.2.3. Grado medio de implantación de indicadores de eGovernment por países.

El gráfico que a continuación incluimos refleja el ranking los 17 países europeos estudiados, según el grado de implantación de los servicios públicos electrónicos.

### Índice de desarrollo de eGovernment en países de la UNION EUROPEA y afines



ADMINISTRACION ELECTRONICA																							
PAISES		CIUDADANOS												EMPRESAS								MEDIA	
		Pago de Impuestos	Búsqueda de empleo	Beneficios Seguridad Social	Documentos de identidad	Matriculación vehículos	Licencias de construcción	Denuncias policía	Bibliotecas públicas	Certificados	Matriculación universidad	Traslado de domicilio	Servicios sanitarios	Seguridad Social empleados	Impuestos de sociedades	IVA	Registro nueva sociedad	Envío datos estadísticos	Declaración aduanas	Permisos medioambientales	Compras públicas		
Irlanda		50	100	75	65	50	90	35	50	65	75	N/A	N/A	100	50	100	50	100	50	75	50	68	
Finlandia		50	75	50	35	N/A	22	35	80	N/A	62	100	5	100	100	100	50	100	75	50	100	66	
Noruega		100	100	25	25	25	50	23	50	N/A	60	65	N/A	100	100	100	50	N/A	50	50	100	63	
Suecia		25	100	62	55	100	35	32	75	100	42	65	N/A	25	50	50	100	N/A	50	38	100	61	
Dinamarca		100	100	40	30	8	40	17	70	58	30	85	25	N/A	100	100	100	65	100	25	25	59	
Portugal		100	25	45	65	25	25	35	3	100	25	N/A	2	100	100	100	100	1	1	50	75	51	
España		100	55	45	18	25	2	100	95	2	65	2	20	25	100	100	25	100	100	15	25	51	
Reino Unido		100	75	42	65	25	15	100	18	8	38	N/A	N/A	25	50	100	50	N/A	50	1	100	51	
Francia		100	100	45	55	50	50	1	8	35	35	35	1	100	50	100	50	1	100	25	50	50	
Austria		50	100	30	65	25	18	35	1	2	35	35	3	62	25	25	100	100	50	25	25	41	
Alemania		75	100	42	10	3	10	35	10	10	42	18	7	62	100	50	5	100	100	5	25	40	
Grecia		100	75	38	55	50	50	1	1	38	3	N/A	4	25	50	100	50	35	25	25	25	39	
Italia		100	100	58	55	50	4	35	5	10	25	3	5	25	50	50	100	35	50	3	25	39	
Islandia		100	75	50	19	50	1	1	3	1	17	65	N/A	25	75	25	50	N/A	100	25	1	38	
Holanda		75	75	35	35	25	15	20	65	20	55	19	N/A	25	25	25	50	100	25	15	1	37	
Bélgica		25	98	22	35	25	35	2	18	20	17	18	3	1	25	25	25	1	25	28	25	24	
Luxemburgo		0	25	30	5	1	10	1	100	10	17	5	6	1	1	1	25	1	25	50	1	16	
<b>MEDIA</b>	<b>46</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>43</b>	<b>41</b>	<b>34</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>38</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>7</b>	<b>50</b>	<b>62</b>	<b>68</b>	<b>58</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>30</b>	<b>44</b>	<b>47</b>	

El primer Grupo está formado por 5 países.

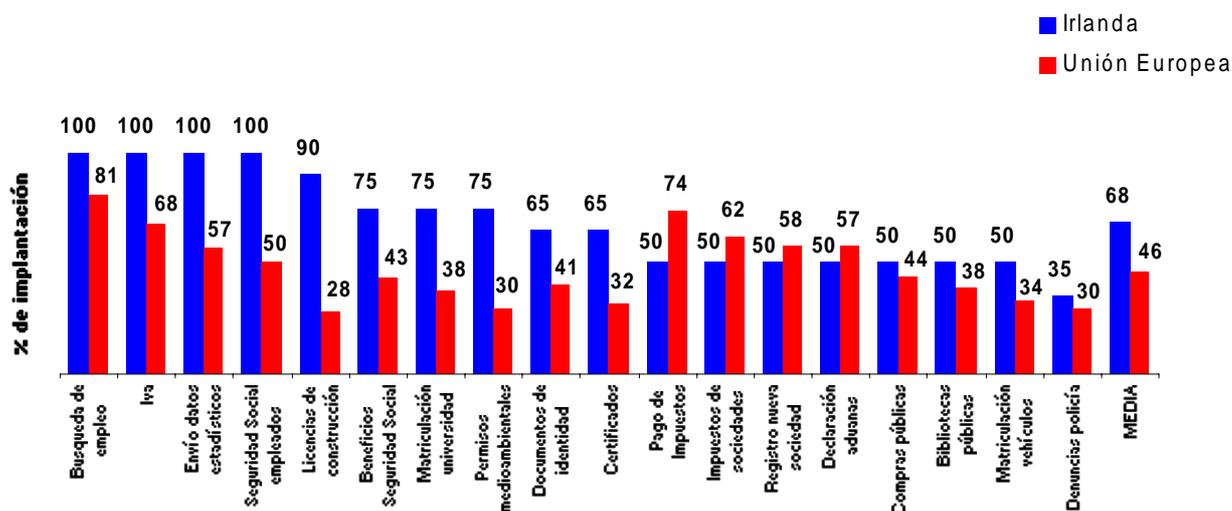
Irlanda es el líder absoluto con el 68% de implantación. Este es un indicador más del éxito con que Irlanda ha fomentado las tecnologías de la información, y el efecto que esta política ha tenido sobre su economía.

A continuación figuran los 4 países nórdicos con un grado de avance entre el 59% y el 66%, que también refleja la tradicional vocación tecnológica de estas economías.

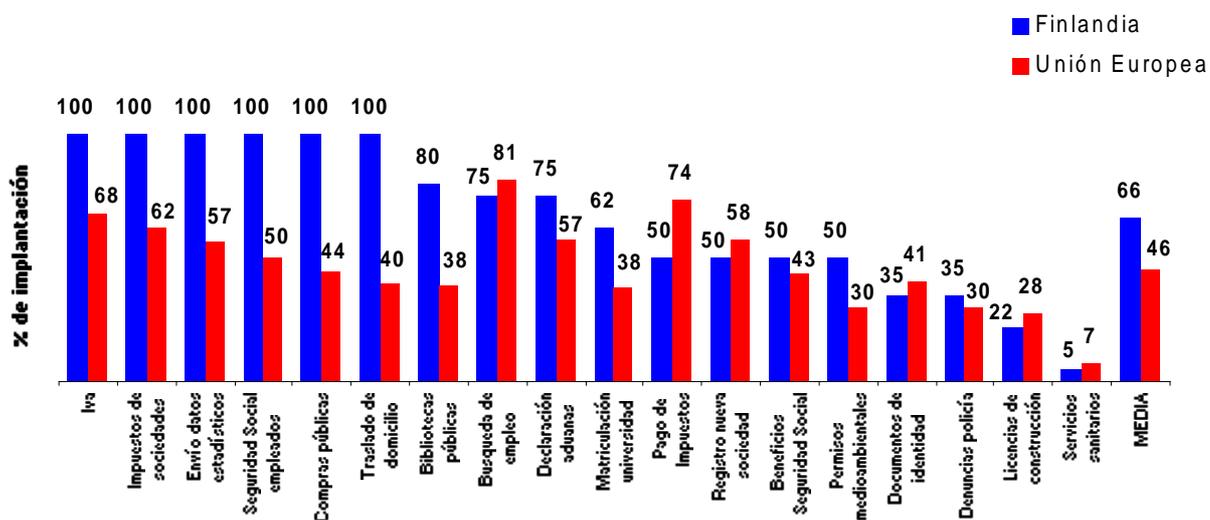
Los grados de avance se encuentran significativamente por encima de la media europea del 46%.

En los gráficos que se incluyen, puede observarse el grado de implantación de cada uno de los servicios y su comparación con la media europea.

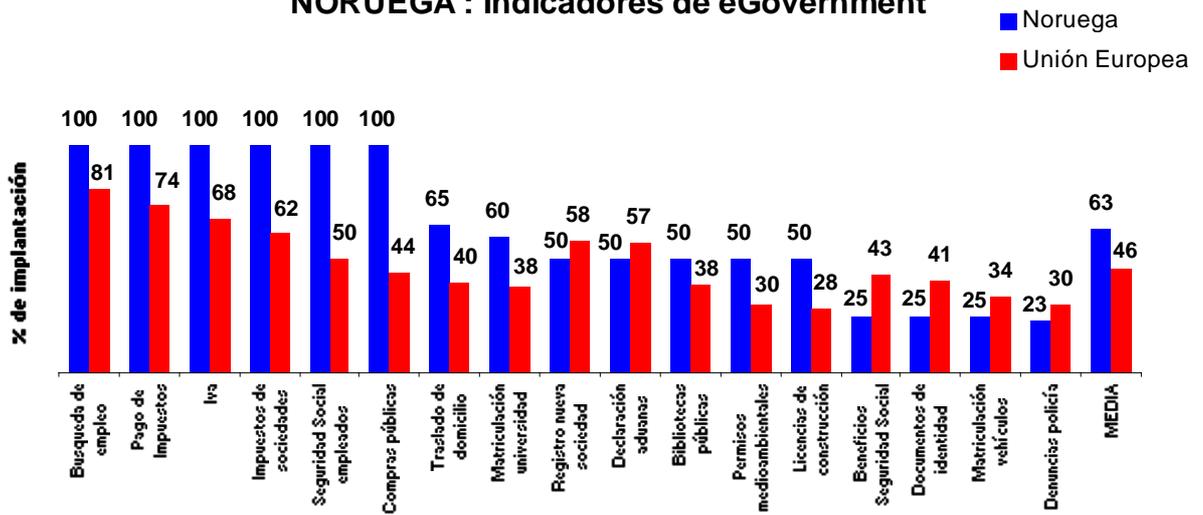
### IRLANDA : Indicadores de eGovernment



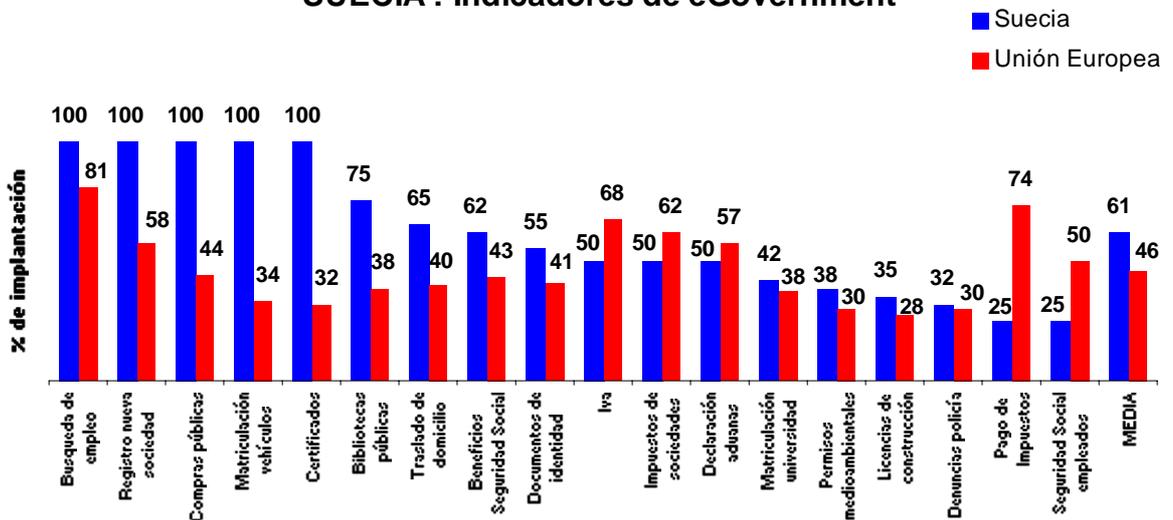
### FINLANDIA : Indicadores de eGovernment



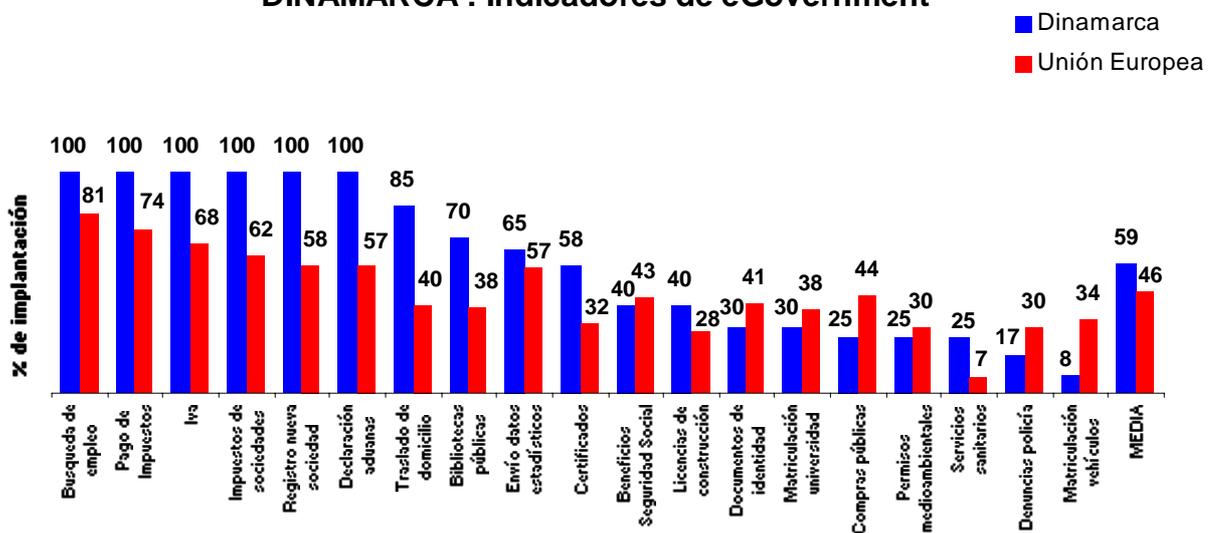
## NORUEGA : Indicadores de eGovernment



## SUECIA : Indicadores de eGovernment

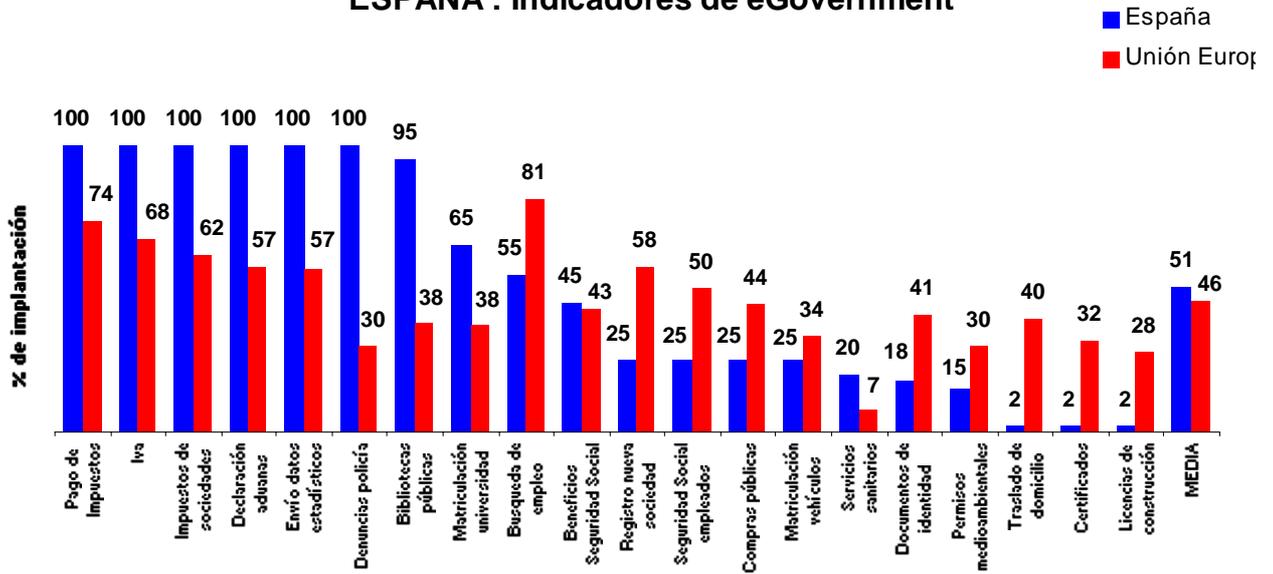


## DINAMARCA : Indicadores de eGovernment

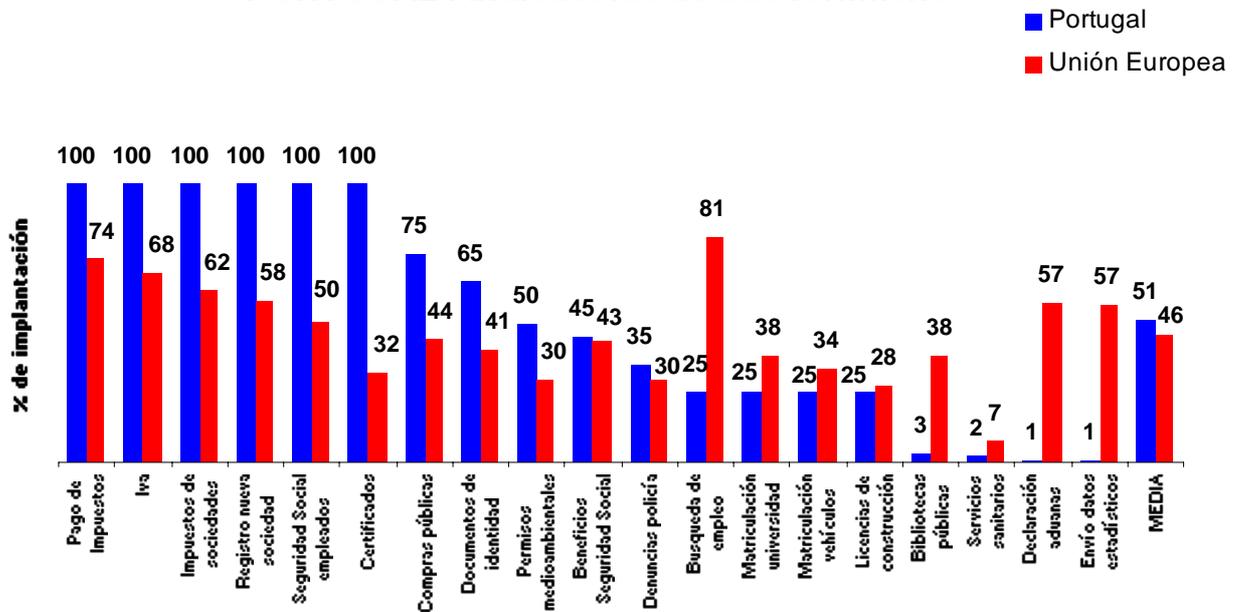


Un segundo grupo está formado por 4 países con un grado de avance uniforme y ligeramente superior al 50%. El grupo está encabezado por dos países del sur de Europa, como son Portugal y España. Ello indica, el esfuerzo realizado por ambos países en este campo. Les siguen, con un grado de avance muy parejo, Reino Unido y Francia. Estos 4 países se encuentran también por encima de la media europea del 46%. Se incluyen también sus gráficos comparativos.

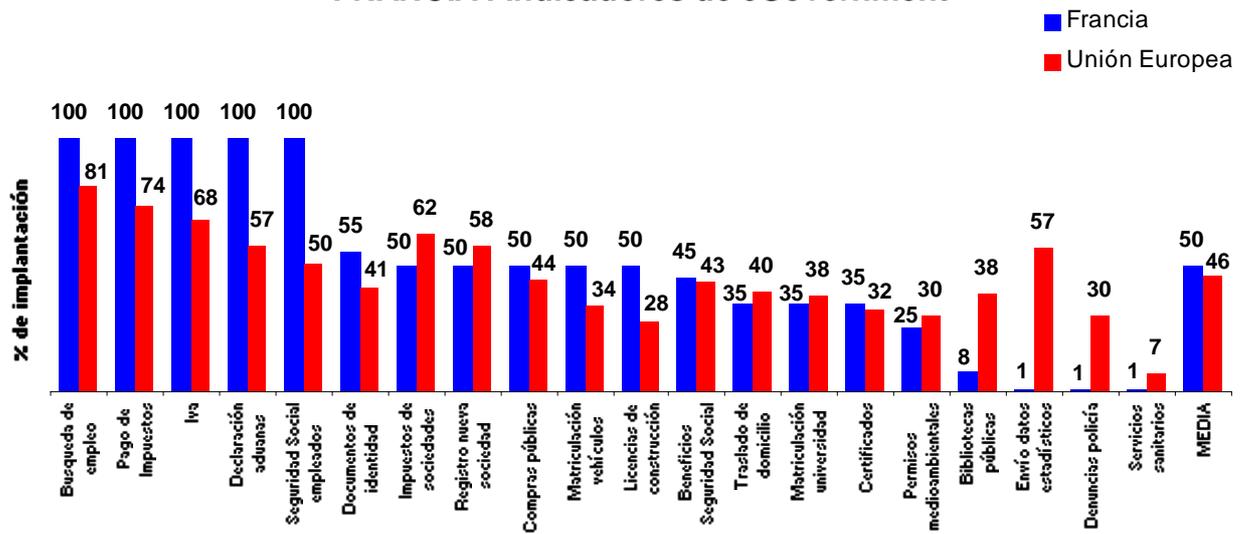
### ESPAÑA : Indicadores de eGovernment



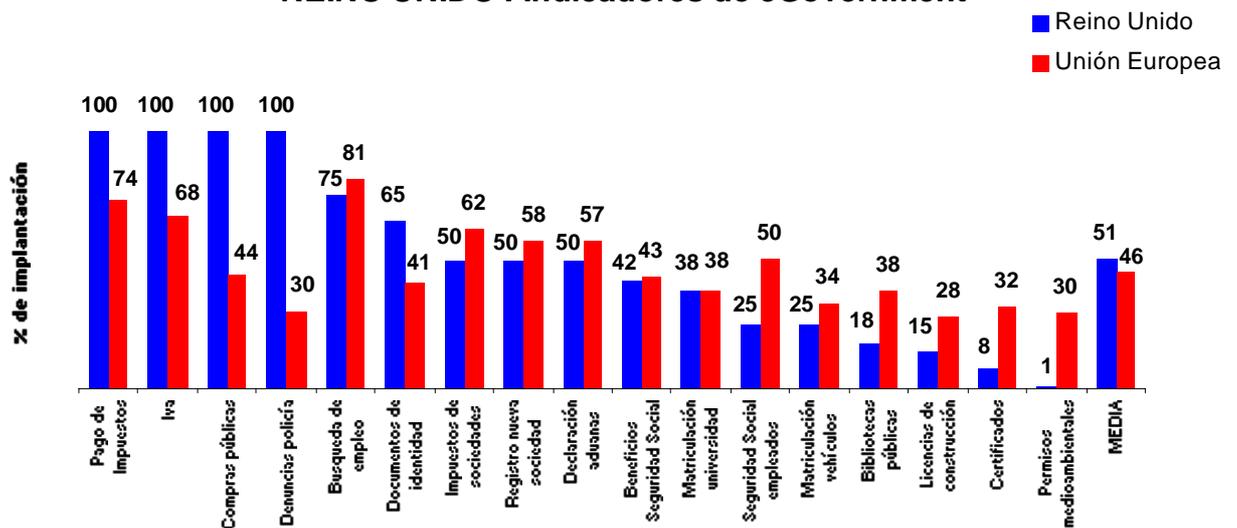
### PORTUGAL : Indicadores de eGovernment



## FRANCIA : Indicadores de eGovernment



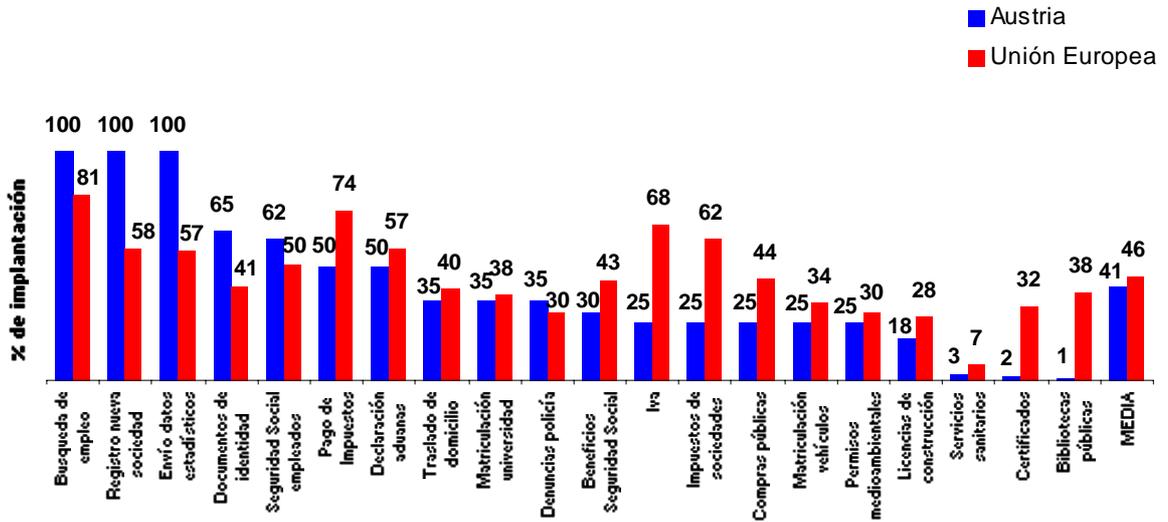
## REINO UNIDO : Indicadores de eGovernment



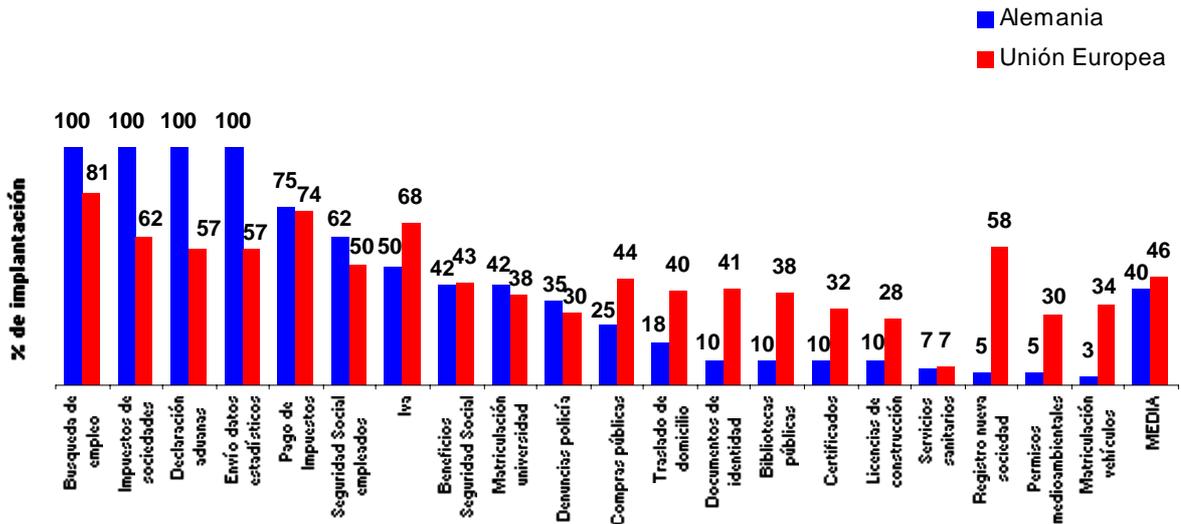
El tercer grupo está constituido por 6 países con un grado de desarrollo en torno al 40%. Lo forman: Austria 41%, Alemania 40%, Grecia 39%, Italia 39%, Islandia 38% y Holanda 37%. Este tercer grupo se encuentra ya por debajo de la media europea, pero con un retraso moderado.

A continuación se incluyen también sus gráficos de desarrollo comparativo.

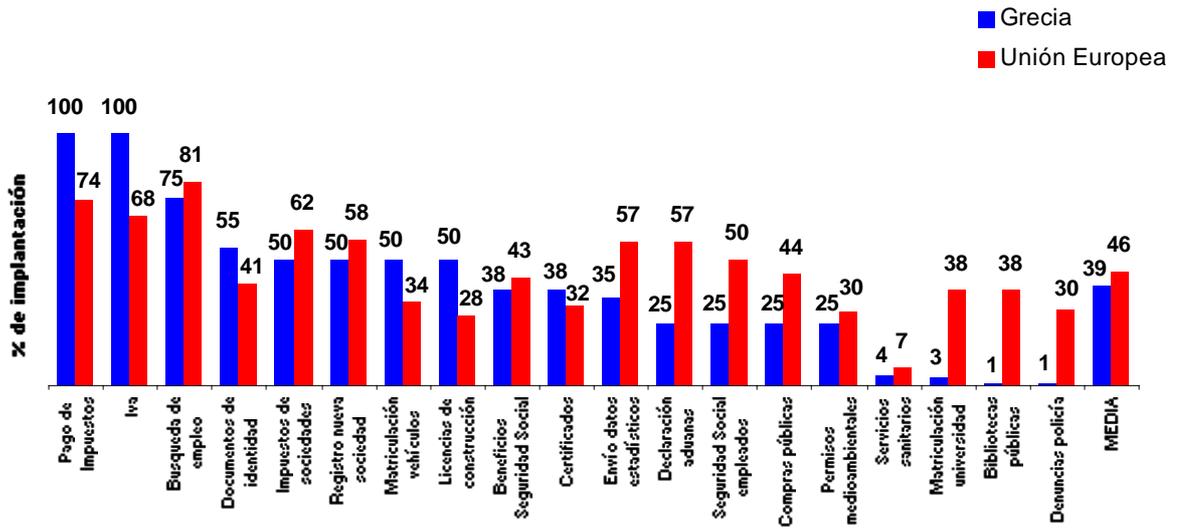
## AUSTRIA : Indicadores de eGovernment



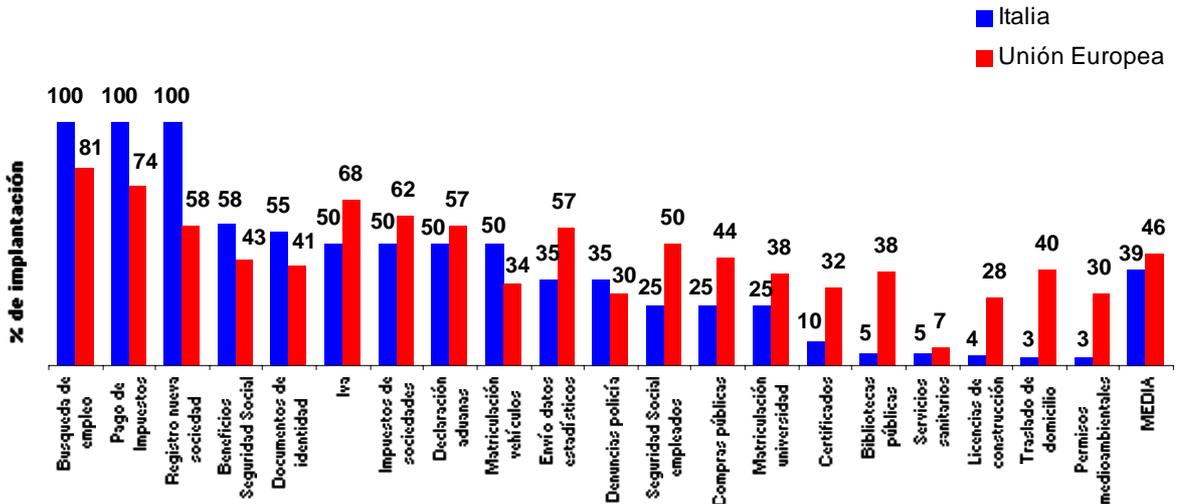
## ALEMANIA : Indicadores de eGovernment



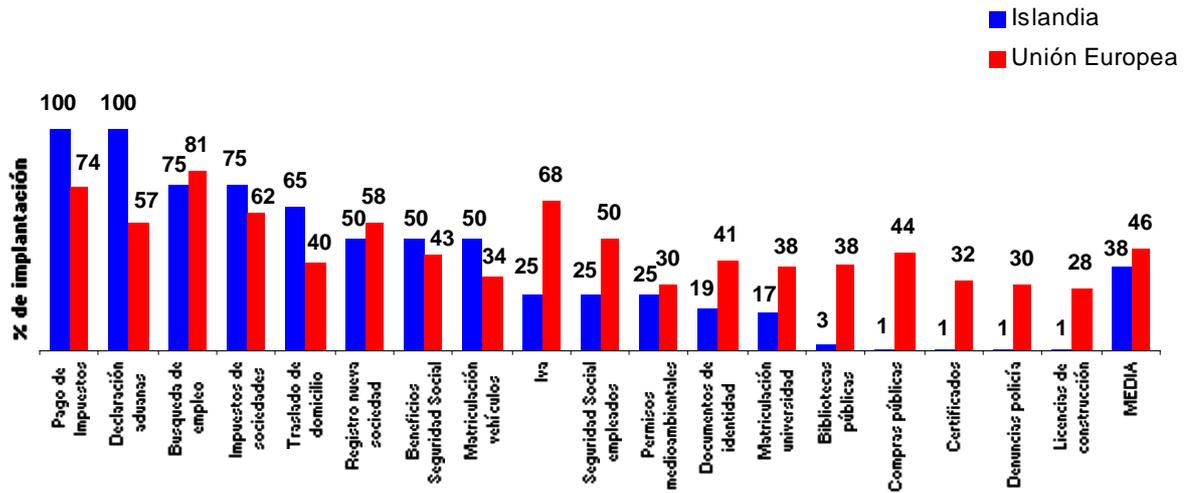
## GRECIA : Indicadores de eGovernment



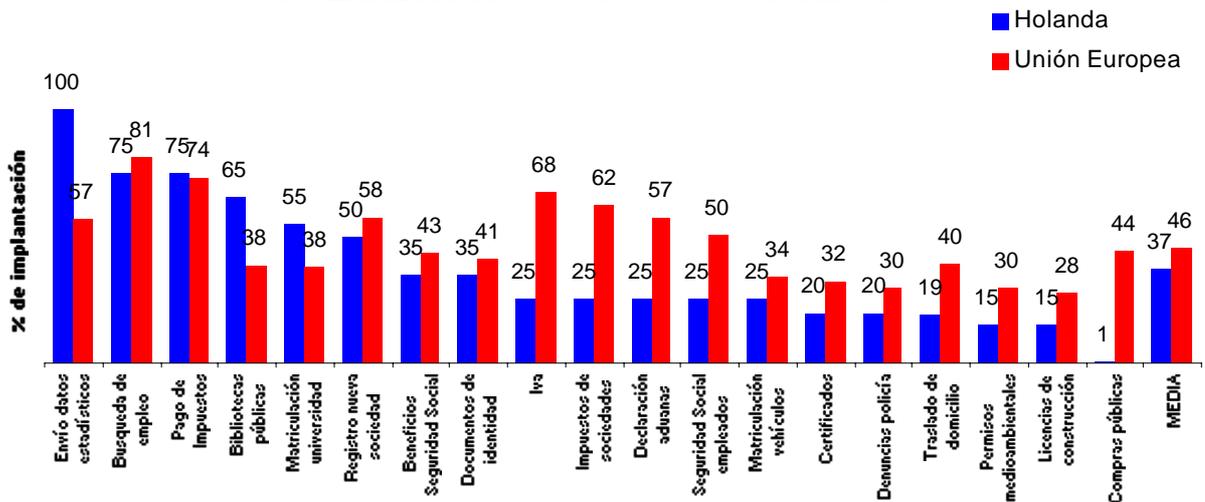
## ITALIA : Indicadores de eGovernment



## ISLANDIA : Indicadores de eGovernment



## HOLANDA : Indicadores de eGovernment

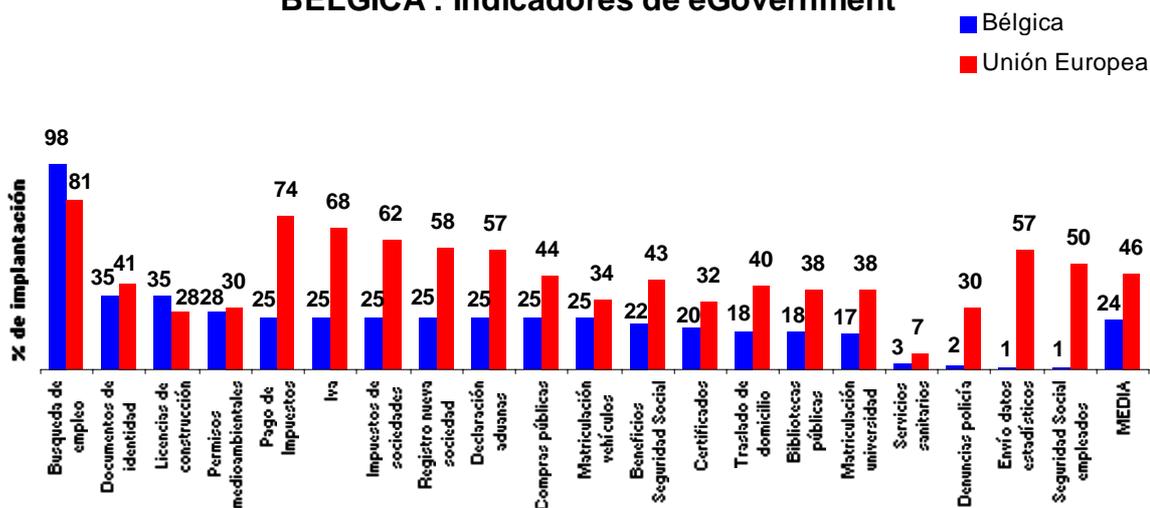


El último grupo lo constituyen dos países con un significativo grado de retraso: Bélgica con el 24%, y Luxemburgo con el 16%.

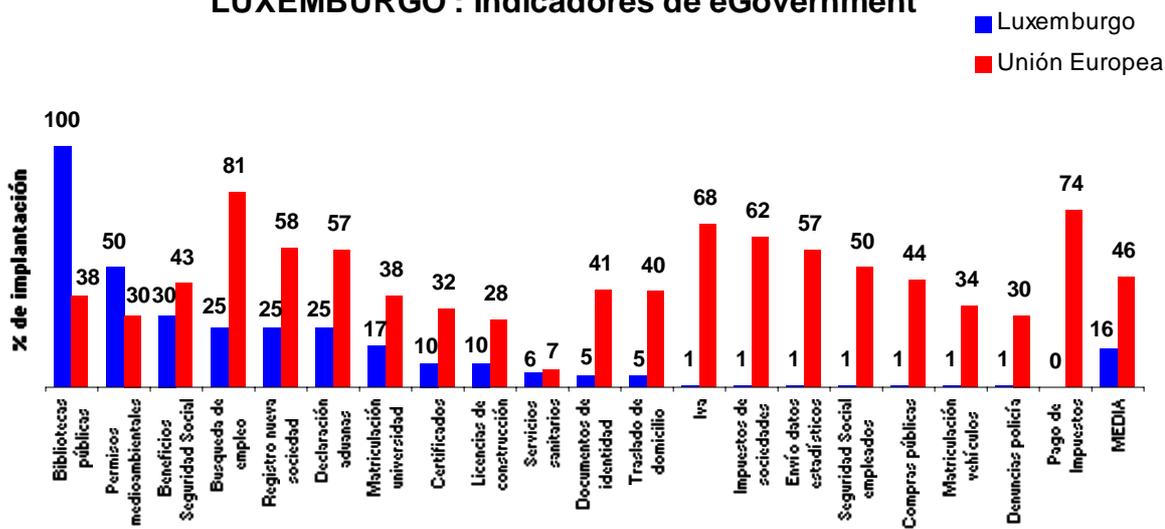
En este grupo la diferencia con la media del 46% es de una mayor entidad.

Estos serían los gráficos comparativos de los dos países.

## BELGICA : Indicadores de eGovernment



## LUXEMBURGO : Indicadores de eGovernment



### 5.3 Segunda encuesta sobre servicios públicos electrónicos.

El avance de los resultados de la segunda encuesta sobre servicios públicos electrónicos será presentado en la reunión del Grupo de Trabajo de Administración electrónica, a celebrar en Madrid los días 25 de abril de 2.002.

Una vez se haga pública la encuesta en el próximo mes de mayo de 2.001, se podrán efectuar comparaciones con los datos anteriormente analizados, y evaluar el avance conseguido en el último semestre.

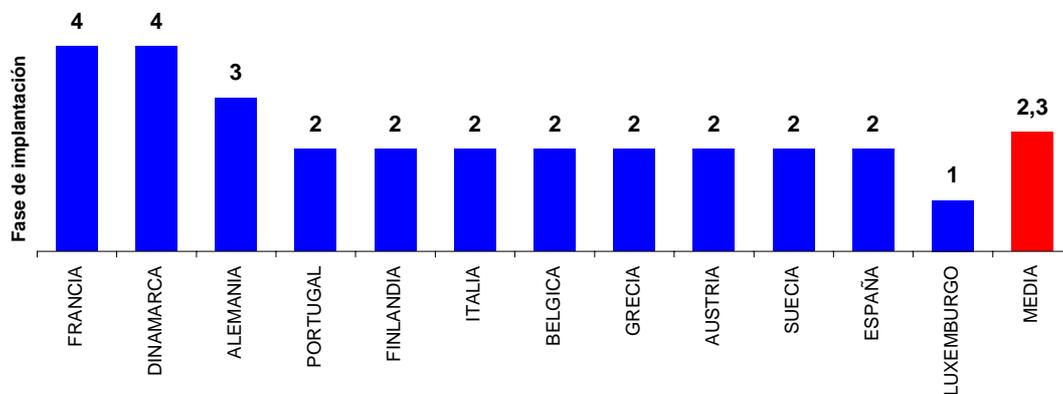
#### **5.4. Contestaciones recibidas al cuestionario de eGovernment sobre grado de avance de determinados servicios públicos electrónicos.**

A continuación se recoge el cuadro resumen de las respuestas recibidas.

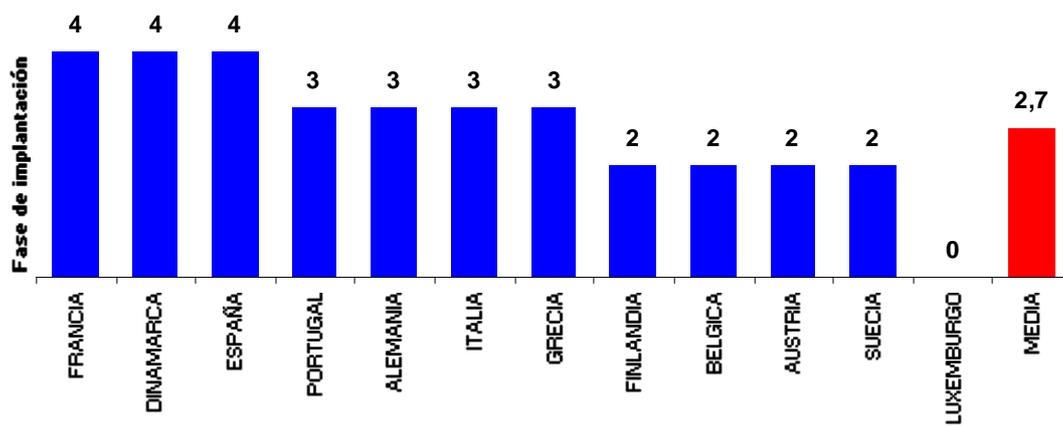
PAISES	Pago impuestos			Subsidio desempleo			Ayuda familiar			Gastos médicos			Becas estudios			Servicios sanitarios			Matriculación vehículos			Seguridad Social empleados			Impuestos de sociedades			IVA			Registro nuevas sociedades			Compras Públicas		
	C	R	L	C	R	L	C	R	L	C	R	L	C	R	L	C	R	L	C	R	L	C	R	L	C	R	L	C	R	L	C	R	L	C	R	L
FRANCIA	4			4			4			4			4			1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2			3	3	3			
DINAMARCA	4	4	4	4	N/A	4	N/A	N/A	4	N/A	4	N/A	3	2	N/A	1	1	N/A	0	N/A	N/A	4	4	4	4	4	4	4	N/A	2	3					
ESPAÑA	4	4	N/A	2	2	N/A	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	N/A	1	1	N/A	4	N/A	N/A	4	4	N/A	4	N/A	N/A	4	4	4	4	4	4	
SUECIA	2			2			N/A			N/A			4			1	N/A	4			N/A			2			2			2			2			
PORTUGAL	3	N/A	N/A	2	N/A	N/A	2	N/A	N/A	2	N/A	N/A	2	N/A	N/A	2	N/A	N/A	1	N/A	N/A	3	N/A	N/A	3	N/A	N/A	3	N/A	N/A	3	N/A	N/A	1	N/A	N/A
FINLANDIA	2			2		2	2			1			2			2	2	2				4			4			4			2			2		
ALEMANIA	3	3		3			2						4								3			1	1		4					3	4	2	2	
ITALIA	3			2	1		2	1	2	2	2		1	2	2		3		1			2	1		3			2					3	4		
BELGICA	2	0	1	2	1	0	2	0	1	1	1	1	1	2	1	0	1	1	3	0	0	2	1	0	2	0	0	3	0	0	2	2	1	2	2	2
GRECIA	3			2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2			2			1	1	1	1	1	1
AUSTRIA	2			2			2			1	1	1	2			1	1		2			2			2			2			3	3		1	1	
LUXEMBURGO	0	N/A		1	N/A		0	N/A		0	N/A		1	N/A		0	N/A		0	N/A		0	N/A		0	N/A		2	N/A		0	N/A		0	N/A	

La representación gráfica de la fase de avance en los servicios a nivel nacional puede verse a continuación.

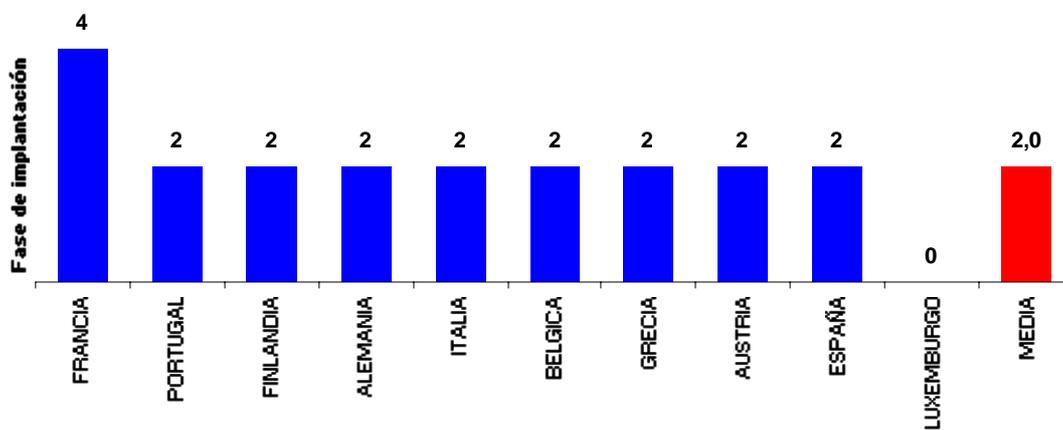
### Subsidio de desempleo



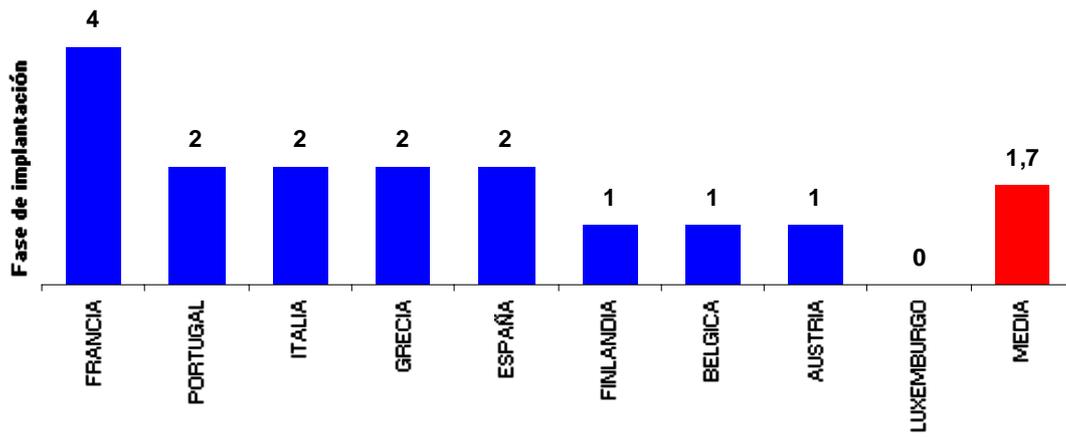
### Pago de Impuestos



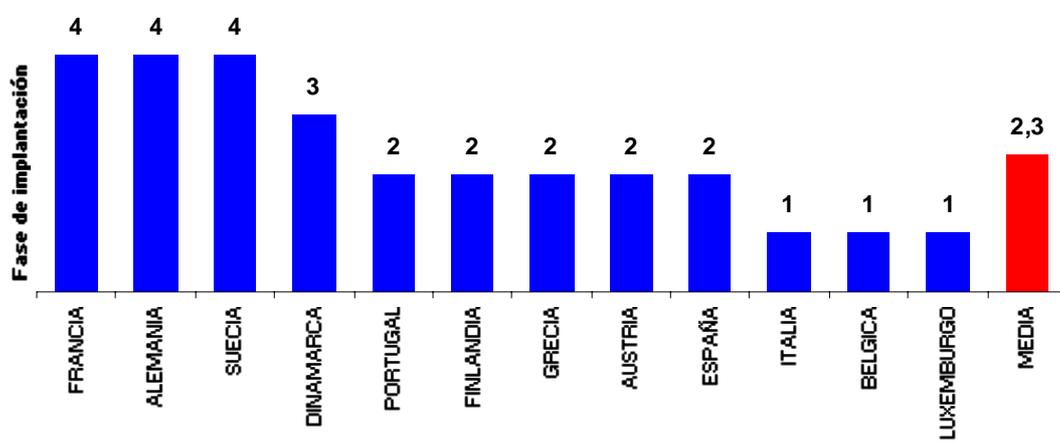
### Ayuda familiar



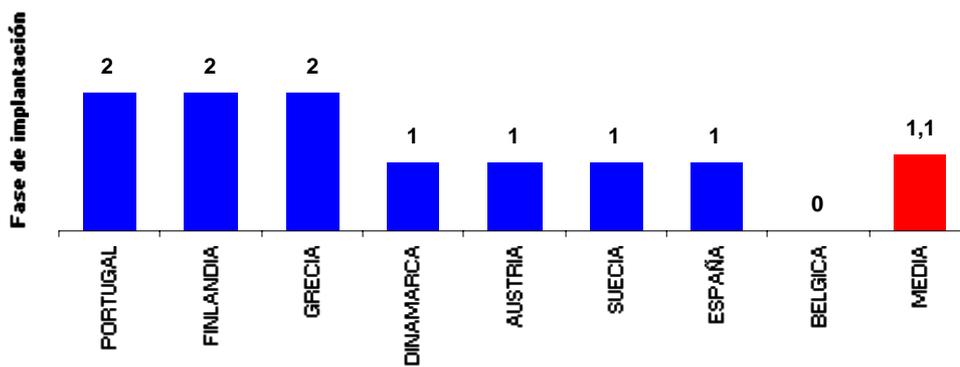
### Gastos médicos



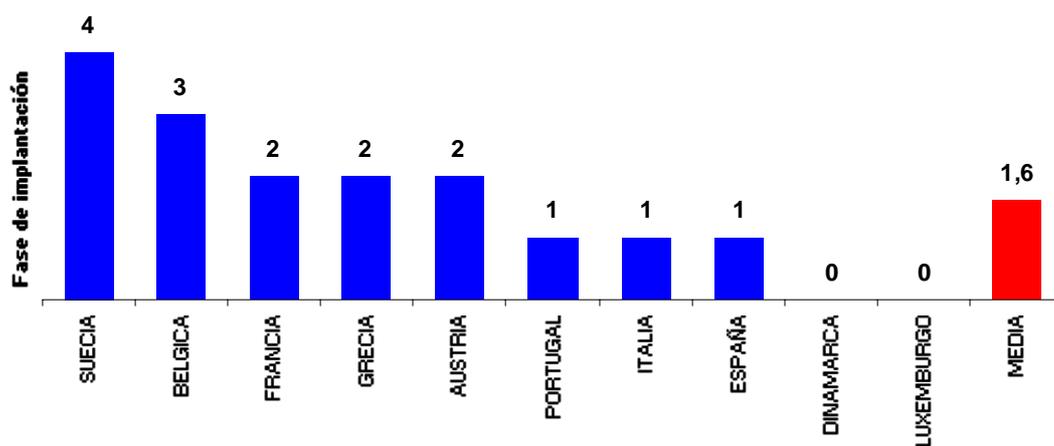
### Becas de estudios



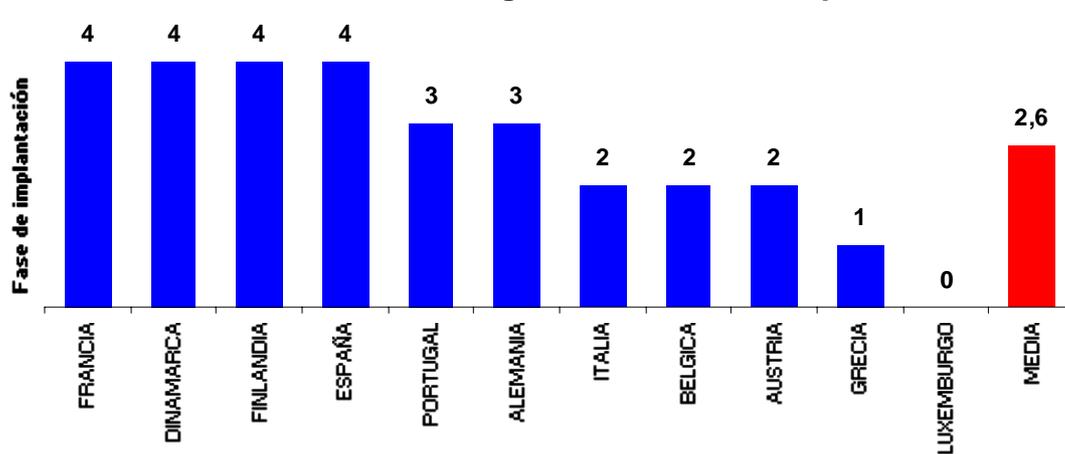
### Servicios relacionados con la salud



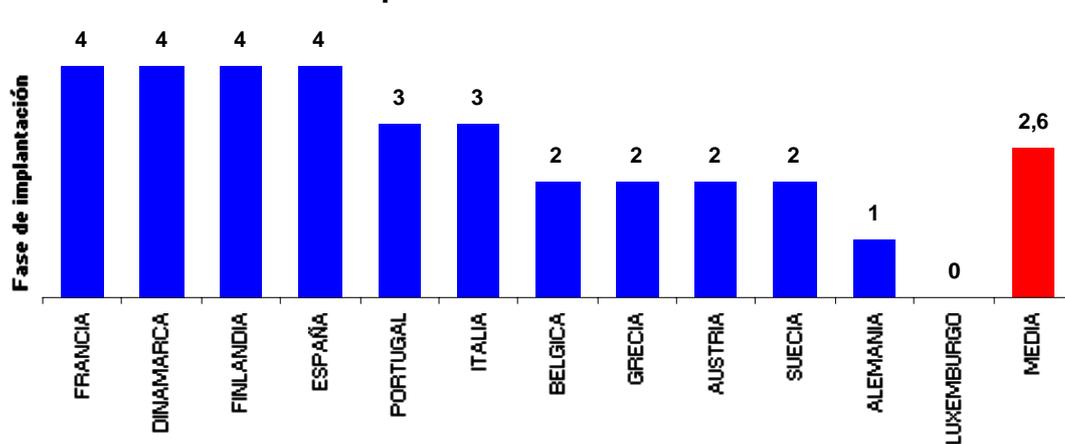
### Matriculación de vehículos



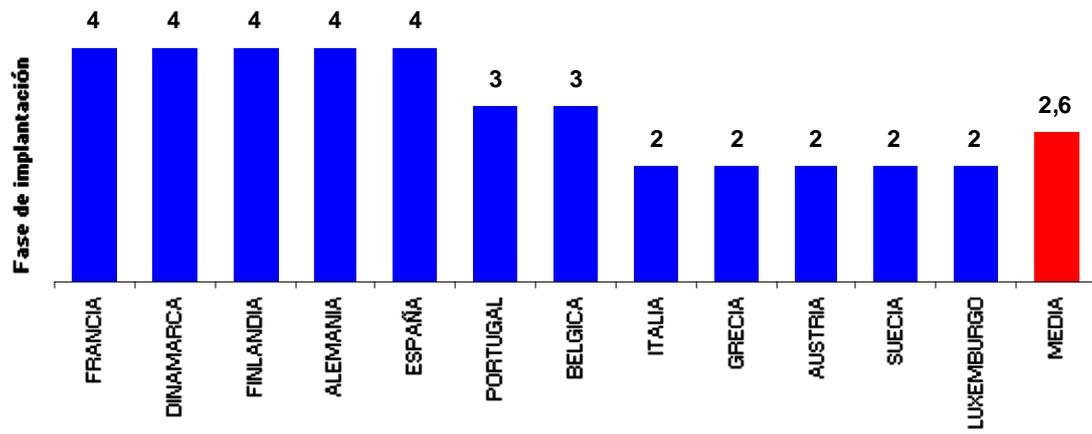
### Contribuciones a la Seguridad Social de empleados



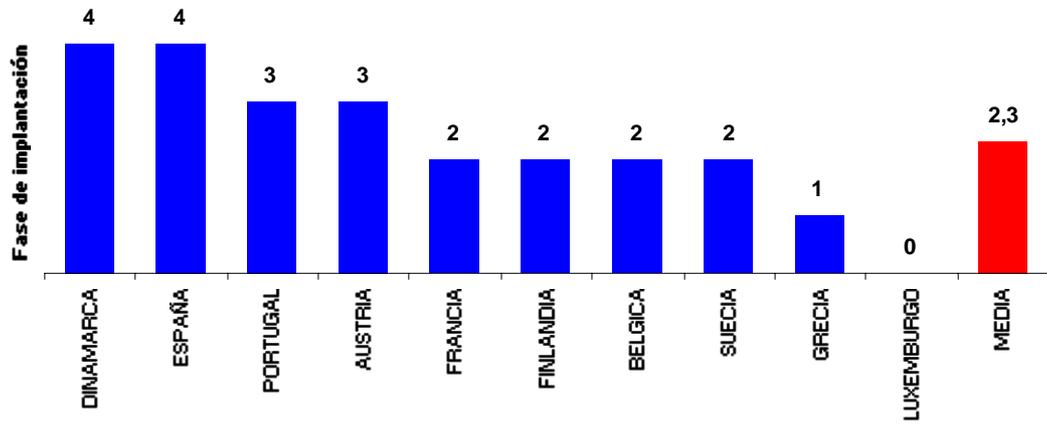
### Impuestos de sociedades



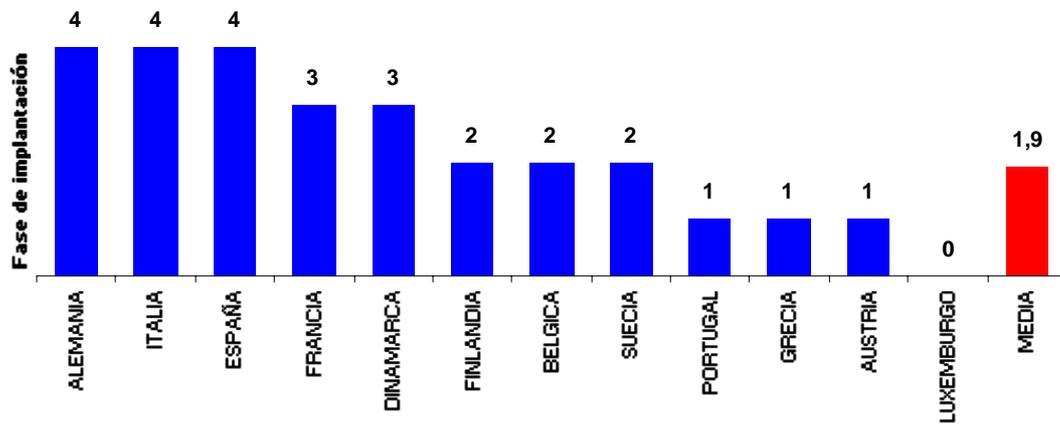
### IVA



### Registro de nuevas sociedades



### Compras públicas



Los gráficos correspondientes a los niveles regional y local no se incluyen, dado el bajo número de respuestas y su consiguiente baja significación.

La radiografía más actualizada y completa de la situación de los servicios electrónicos la aportará la segunda encuesta sobre los servicios públicos electrónicos prestados por los portales públicos de los países miembros.

Basándose en los resultados de la encuesta puede resultar de interés profundizar en:

- Aclarar los países a los que no son aplicables alguno de los indicadores y el motivo de ello. Tema que ya fue tratado en la primera encuesta.
- Aclarar qué niveles, central, regional y local, no son aplicables a los países para cada uno de los indicadores.
- Inventariar la fase de desarrollo de los indicadores, y efectuar comparaciones con el semestre anterior.
- Realizar análisis cualitativos sobre los servicios prestados.
- Fomentar el intercambio y difusión de las mejores prácticas.

## **6. Documento de trabajo para eEurope 2.005. Reunión de Palma de Mallorca 5 y 6 de abril 2.002.**

Como resultado de la reunión celebrada en Palma de Mallorca los días 5 y 6 de abril de 2.002, se ha elaborado un documento de trabajo con vistas a la elaboración del Plan eEurope 2.005, acordado por el Consejo Europeo celebrado en Barcelona bajo la Presidencia Española.

La Administración electrónica trata de mejorar los servicios públicos a ciudadanos y empresas. Ello conlleva, la simplificación de rutinas burocráticas, el ahorro de costes y la reestructuración de los procesos administrativos, pero su principal objetivo es hacer la vida más fácil a los ciudadanos y a las empresas.

Dentro de la Administración electrónica el objetivo propuesto en el documento es la consecución de servicios públicos electrónicos plenamente interactivos.

Estima que los objetivos del Plan de Acción eEurope 2.002 de facilitar el acceso electrónico a los servicios públicos básicos ha sido alcanzado. No obstante, se observa la existencia de 4 deficiencias que necesitan ser solucionadas:

- Necesidad de proveer servicios plenamente interactivos.
- Necesidad de **reorganizar los procedimientos administrativos** para incrementar la productividad.
- Promover las **compras públicas electrónicas**, que no son aún una realidad.
- Promover las **aplicaciones multiplataforma**.

La modernización de los servicios públicos juega un importante papel dentro de los objetivos generales de eEurope.

Existen otros factores de importancia como son el uso público de redes de banda ancha, y el fomento de contenidos de banda ancha que fomenten la demanda de estas infraestructuras. La seguridad también es esencial para muchos servicios públicos, y el sector público debe jugar un papel muy importante en la concienciación sobre el tema y la introducción de soluciones prácticas.

Conseguir el objetivo de los servicios interactivos es fundamentalmente una tarea de cada uno de los Estados miembros. No obstante hay contribuciones importantes de la Unión Europea, como pueden ser la fijación de indicadores de evaluación comparativa (benchmarking), o el papel clave que puede jugar un desarrollo más extenso del intercambio de las mejores prácticas.

El sector privado puede jugar un importante papel en la reorganización de los procedimientos administrativos, con su experiencia en aplicaciones y modelos de reingeniería de procesos que mejoren la productividad.

La Administración electrónica europea precisa de una conveniente coordinación, más si se tiene en cuenta la participación de los distintos niveles de gobierno. El necesario mecanismo de coordinación puede establecerse dentro del contexto del Programa IDA, y ser apoyado por entidades como el e-Forum, o el e-Observatory que se encuentra en proceso de constitución.

Para la consecución de los objetivos perseguidos se proponen los siguientes Proyectos emblemáticos o líneas maestras de actuación:

- Desarrollo por los Estados Miembros de al menos una **aplicación multiplataforma de eAdministración** por Ministerio.
- Proveer a los ciudadanos europeos de una **tarjeta electrónica**, que les dé acceso a las principales aplicaciones de eAdministración.
- Creación de un **Portal único de acceso a las Administraciones** para empresas y ciudadanos de la Unión Europea, para la provisión de servicios públicos en línea que faciliten la **movilidad**.

### **III. CONCLUSIONES**

Como consideraciones previas, conviene mencionar el otro Informe relativo a la racionalización de las políticas de Administración electrónica dentro de la Unión Europea, y la necesidad de racionalización y coordinación que se pone de manifiesto en el mismo.

La utilidad de informes y cuestionarios como el que nos ocupa se ha agotado con la labor de inventario sobre la situación que ha aportado. En esta fase es más conveniente su sustitución por estudios individualizados sobre cada una de las partes, y que empiecen a incidir en análisis y comparaciones de tipo cualitativo.

#### **1. Portales generales.**

- Su grado de implantación a final de año será muy elevado.
- Es conveniente proceder al análisis cualitativo y comparativo de los mismos.
- Como consecuencia de dicho análisis se podrá profundizar en la evaluación y difusión de las mejores prácticas en este campo.

#### **2. Lucha contra la brecha digital.**

- Se propone la utilización de medidores que cuantifiquen y objetiven la situación en los distintos países.
- En función de los resultados que aporten se podrán aclarar las políticas idóneas para cada uno de los países, y los objetivos a alcanzar y su priorización : infraestructuras generales, puntos de acceso, formación, políticas específicas para grupos especiales, etc.

#### **3. Compras públicas.**

- Es un campo que está empezando a desarrollarse en muchos de los países.
- Existen barreras de implantación importantes que deben analizarse en profundidad.
- En función del tipo de producto y servicio pueden ser recomendables sistemas de contratación diferente.
- Las experiencias del sector privado en la implantación de portales de comercio electrónico pueden ser de utilidad.
- Es recomendable la implicación del sector de los suministradores en el diseño del sistema, para que el mismo sea eficaz y operativo.
- El ideal a largo plazo sería la existencia de un portal europeo de compras públicas, que facilitará el mercado único en este campo.

#### **4. Servicios públicos electrónicos.**

- Para evaluar la situación actual de los 20 indicadores se dispondrá del avance de los resultados de la segunda encuesta semestral, que será presentado en la reunión del Grupo de Trabajo.
- Para culminar la fase de inventario conviene aclarar qué servicios no son aplicables a determinados países, y qué niveles (nacional, regional y local) tienen significado en cada uno de los países para cada servicio.
- Los análisis cualitativos comparativos empezarán a ser de mayor utilidad.

#### **5. Servicios electrónicos pan-europeos.**

- No son considerados prioritarios por los Estados miembros.

- Su vertebración y promoción debe efectuarse con proyectos de la propia Unión Europea, como en el caso del Portal para la movilidad europea.

#### **6. Intercambio y difusión de las mejores prácticas.**

- Tiene un carácter horizontal.
- Es recomendable para todos los campos anteriores.
- Debe efectuarse de forma coordinada por los distintos Grupos de Trabajo y Programas dentro de la Unión Europea.
- e-Forum está también dedicado a este campo, y cuenta con una base de datos de mejores prácticas para sus asociados.

## **IV. BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA**

- “Public e-services within the European Union today “. Uppsala, 17 y 18 de mayo de 2.001.
- “Web-based Survey on Electronic Public Services”. Cap Gemini Ernst & Young. Octubre 2.001
- “España 2.002: Situación de España ante la Sociedad de la Información” Fundación RETEVISION. (Estudio eEuropa sobre seis portales europeos).

## **V. COLABORACIONES**

Queremos expresar el agradecimiento de la Fundación RETEVISION a la colaboración prestada, mediante el envío de los cuestionarios, por las siguientes personas :

- **Olli-Pekka Rissanen**
- **Göran Ribbegard**
- **Ralph Letsch**
- **Ivo Kooijman**
- **Antonio Mendes Dos Santos**
- **Roberto Pizzicannella**
- **Flemming Christiansen**
- **Ben Smeets**
- **Hellenic Ministry of Interior**
- **Nadia Vom Scheidt**
- **Siegfried Putz**
- **François Beauvais**
- **Gloria Nistal**
- **Marisol Serrano**

## **VI. ANEXO. MEJORES PRACTICAS EN CADA UNO DE LOS PAISES.**

### **III.- THIRD PART : BEST e-SERVICE PRACTICES IN YOUR COUNTRY.**

Please describe the best e-service practices in your country, and explain the plans underway, timing, and progress made in the last year (2001-2002).

#### **AUSTRIA**

www.help.gv.at (live event based internet information service); ELC Electronic legal communication (www.bmj.gv.at --> electronic communication between lawyers, notaries, ... and the courts), e-job room - interactive service platform for jobseekers and employers, CCM Central complaint management of the city of Vienna,.

#### **BELGIUM**

- The Crossroads bank for social security: a reference model for the exchange of data in the public sector.

The crossroads bank its key mission is to co-ordinate and ensure the electronic exchange of social data of a personal nature between the 2000 Belgian social security institutions.

- The creation of a crossroads bank for enterprises. This crossroads bank will register every enterprise or organisation and attribute an unique identification key. This crossroads bank is actually integration the register of commerce and the national register of organisations and will be fully operational in December 2002.
- A pilot for the distribution of electronic identity cards for every citizen linked to the national register has been started in 11 municipalities. If the pilot is a success, next year the distribution of electronic identity cards will be globalized.
- The universal messaging engine has been created in 2001 and is fully operational. This is in fact a middleware that enables the exchange of structured messages between applications in different departments and is an essential element for the backoffice integration of the different public services

- The creation of an environment for one portal for public services that first as a static portal will be fully operational in 2002
- A geographic information system has been created in 2001 on the regional level as a basic layer for the distribution of elementary public services

## DENMARK

The question is hard to answer due to the decentralised nature of the Danish public administration, and thus decentralised approach to e-government.

[see the Danish e-government initiative on [www.e.gov.dk](http://www.e.gov.dk) - you will find selected texts in English]

## FRANCE

Best practices are illustrated by following services:

- Online tax services (téléTVA: VAT, TéléIR : income tax)
- teacher's webtop (i-prof)
- e-procedures in social sector (net-entreprise)
- french administration portal (Service-public.fr)

## GERMANY

- **The Federal Government of Germany has launched the eGovernment initiative "BundOnline 2005", thereby committing itself to provide all federal administration services electronically by the end of 2005 ([www.bund.de](http://www.bund.de)).**

BundOnline 2005 ensures that citizens and companies will be able to use all federal services in a more simple, faster and cheaper way. This will lead to higher customer satisfaction with politics and administration and will also enhance the attractiveness of Germany as a business location. BundOnline 2005 also forms a major part of the comprehensive modernisation and transformation program within the administration. This initiative intends to simplify structures and procedures of the federal administration.

All services provided by the federal administration were analysed in detail – comparable to an investigation of products and services offered by a privately held company – and a joint Internet strategy has been set for the whole service portfolio. There is a clear demand for electronic service delivery: 172,000 applications, as an example, are made by conscientious objectors, companies complete 50 million customs declarations and apply for roughly 20 million federal subsidies per year. The seamless processing of these applications will be online by the end of 2005.

The implementation plan details specific tasks and resource requirements for the next years. The plan is a framework, will be updated yearly and has been accepted by the Federal Government in November 2001.

BundOnline 2005 comprises more than 350 services in more than 100 agencies. Implementation will require appr. Euro 1.65 bn. in the years 2002 till 2005. 25% of these resources will be targeted towards re-organising structures and processes, an additional 10% will be spent for internal training.

The significant funding requirements, however, will lead to considerable savings. BundOnline 2005 currently expects internal savings of roughly Euro 0.4 bn. per year after completion of BundOnline 2005. Application services, services regarding subsidies and grants as well as e-procurement promise the most significant savings.

Selected basic components such as a payment platform, which will be used in many authorities for a number of services will be implemented and provided centrally. This will accelerate the implementation process and also allows exploiting of synergies.

- A selection of public services online and affiliated projects is detailed in the following:

1. **Arbeitsamt Online** (employment office) – Federal Ministry of Labour and Social Affairs / Federal Employment Service ([www.arbeitsamt.de](http://www.arbeitsamt.de))

The service offering on the Internet for job placements: The jobs information service with an average of more than 450,000 situations vacant is accessed most frequently. For employers, more than 1.6 million applicant offerings are held in the employer information service (AIS), including information relating to knowledge, basic and further training and work experience. The training posts information service (ASIS) offers roughly 200,000 jobs in companies, the KURS offering – the database for training and further training – provides information on 390,000 school training and further training offerings. Roughly 500,000 applicants are placed per year using the individual modules of Employment office online – in other words with no direct, personal placement – as has been proved by externally-commissioned research.

2. **Asylis Web** – Federal Ministry of the Interior / Federal Office for the Recognition of Foreign Refugees ([www.bafl.de/asylis](http://www.bafl.de/asylis))

The internal "Asylum Information Centre" provides staff with databases on the group of topics concerning asylum. In future, selected external groups of users will be able to access the central databases via the Internet. As a pilot project, this form of access was implemented for the Bavarian Administrative Courts at the end of 2000.

3. **ATLAS** – Federal Ministry of Finance / Customs Administration ([www.zoll-d.de](http://www.zoll-d.de))

ATLAS is intended to create the framework for automating most commercial traffic in goods with third countries with the aid of information technology. Using the basic ATLAS system, the main customs procedures that are integrated as sub-systems can be applied for, processed, completed and archived electronically.

4. **BAföG-online** (student loans) – Federal Ministry of the Interior / Federal Office of Administration ([www.bva.bund.de/aufgaben/bafoeg](http://www.bva.bund.de/aufgaben/bafoeg))  
Digital administration of training loans with online service. The annual repayment of loans valuing DM 1.2 billion is already being processed with no paper with the FAVORIT document management and job processing system. The more than 500,000 people currently repaying student loans (repayment volume DM 9.3 billion) can send applications online to the Federal Office of Administration for payment-dependent or social benefits in repaying student loans. Approx. 12,000 online applications have been made since 1 November 2000 – 8% of all applications.
5. **DEPATISnet** – Federal Ministry of Justice / Patent and Trademark Office ([www.depatistnet.de](http://www.depatistnet.de))  
With regard to 25 million patent documents – DEPATISnet - the German Patent and Trade Mark Office (GPTO) is opening on the Internet not only access to all German patent documents since 1877, but also makes it possible to search in the documents of a large number of countries and Patent Offices worldwide. DEPATISnet and the basic German patent information system (DEPATIS) are elements of a patent grant procedure which is free of discrepancies between interfaces already in the implementation phase under the DPMA 2000 reorganisation programme, from electronic application through to legally effective electronic publication. At present, 5,000 users per day are recorded.
6. **DIGANT** – Federal Printing Office ([www.bundesdruckerei.de](http://www.bundesdruckerei.de))  
DIGANT is able to replace the previous paper application procedure in the Federal Printing Office (previously 50,000 to 70,000 jobs per day) using a digital data exchange procedure. The procedure is already being used successfully in several local authorities. DIGANT increases the efficiency of the administrative procedures by using automatic ordering procedures, IT-aided testing of the application data and cheaply dispatching the orders. Approx. 100 local authorities are to be connected by the end of 2001.
7. **Electronic project organisation** – Federal Ministry of Economics and Technology ([www.fhms.de](http://www.fhms.de))  
Online management promotion programme – applicants can call up information and application forms under the online promotion programme of the Federal Ministry of Economics and Technology, obtain information online at any time as to the current state of processing, enter into a dialogue with the project organisation, intervene in the procedure and input requests for changes. In total, approx. 1,250 research projects are cared for.
8. **ELSTER** – Federal Ministry of Finance / Munich and Erfurt Regional Finance Offices ([www.ELSTER.de](http://www.ELSTER.de))  
Elster: The module for secure data transfer is given free of charge to software manufacturers to integrate into their own software. As yet, more than 400,000 income tax declarations have been transmitted electronically, and the number of

electronically-transmitted tax returns where the taxpayer has to calculate the tax due has reached more than 4 million. Elster form: As the next step, the fiscal administrations have been offering a complete nationwide official declaration programme since 9 February 2001 – another step on the path towards fully-electronic, paperless tax declarations. The goal is to make possible a paperless tax declaration and a paperless tax assessment notice.

9. **Geodata system** – Federal Ministry of the Interior / Federal Agency for Cartography and Geodesy ([www.geodatenzentrum.de](http://www.geodatenzentrum.de))  
Online distribution system for basic geodata. The official topographic and basic cartographic geodata of the German land surveyors is provided by the GeoDataCentre at the Federal Agency for Cartography and Geodesy. The data are sent to Federal authorities free of charge on the basis of a Federation-Länder agreement. Metadata (data about data) providing information on the availability and quality of the offering can be called up at [www.atkis.de](http://www.atkis.de). 3,000 hits are registered per month.
10. **IFOS** – Federal Ministry of the Interior / Federal Academy of Public Administration ([www.ifos-bund.de](http://www.ifos-bund.de))  
Initiation of an interactive further training system – IFOS coordinates information, advice, communication, documentation and training, and will enter real operation as an interactive further training system for the Federal administration from about the end of 2001.
11. **Öffentlicher Eink@uf online** (public procurement online) – Federal Ministry of Economics and Technology / Federal Ministry of the Interior / Procurement Agency of the Federal Ministry of the Interior / Federal Office for Building and Regional Planning ([www.oeffentlicher-einkauf-online.de](http://www.oeffentlicher-einkauf-online.de))  
More than 30,000 public clients award contracts to the value of roughly DM 500 billion annually. As the central purchasing body, the Procurement Agency and the BBR will in future provide Internet technology for the whole award process – from assessing the requirements, through to delivering the products. The subordinate authorities of the Federal Ministry of the Interior will be able in future to order goods or services indirectly through a virtual marketplace, or directly from a commercial enterprise.
12. **PROFI** – Federal Ministry of Education and Research / Federal Ministry of Economics and Technology ([www.kp.dlr.de/profi](http://www.kp.dlr.de/profi))  
PROFI supports the administrative tasks of project promotion in all phases of processing. It facilitates collation, care and management of applications and projects in the current forms of the Federal Ministry of Education and Research / Federal Ministry of Economics and Technology. The "easy" application system is available on the Internet for electronically applying for promotion measures. This system tests applications as to their plausibility. Currently, 15,000 research projects are managed for by 1,400 registered users.
13. **Statistics Shop** – Federal Ministry of the Interior / Federal Statistical Office ([www-ec.statistik-bund.de](http://www-ec.statistik-bund.de))  
The commercial sale of publications has been integrated with the existing Internet offering of the Federal Statistical Office. Selected current print

publications can be ordered and files downloaded as online products containing the latest statistical results. Since the test phase, which started in March 2000, a total of 13,000 customers have been registered and more than DM 250,000 has been turned over.

14. **Validation query of VAT registration numbers** – Federal Ministry of Finance / Federal Finance Office ([www.bff-online.de](http://www.bff-online.de))

The Federal Finance Office enables enterprises to query the validity of their business partners' VAT registration numbers on the Internet, which is required to process transactions free of turnover tax in the EU ("simple validation query"). With a WAP service, the Federal Finance Office gives enterprises a flexible way of quickly verifying the validity of a VAT registration number while on the move, using a WAP mobile phone. Of a total of roughly 15,000 such queries per month, roughly 14,000 are over the Internet.

15. **w3Stat** – Federal Ministry of the Interior / Federal Statistical Office ([w3stat.statistik-bund.de](http://w3stat.statistik-bund.de))

The purpose of the intra-trade statistics is to link the bilateral goods circulation survey between Germany and the other Member States of the EU. Currently, approx. 70.000 enterprises are under an obligation to report intra-trade statistics. More than 7 million datasets per month are processed in the intrastat system at the Federal Statistical Office. w3stat is an online reporting procedure currently used by 7,000 enterprises.

16. **Central land survey entries** – Federal Ministry of Finance / Federal Property Administration ([www.bundesfinanzministerium.de](http://www.bundesfinanzministerium.de))

The Federal Property Administration is setting up an Internet platform available to all agencies administrating real estate: Documentation on the current use of the real estate in order to use real estate as economically and frugally as possible, support in supra-departmental coordination, registration and covering the Federal administrations' need for space, and publishing real estate offers over the Internet.

17. **Education loans** – Federal Ministry of Education and Research, Federal Property Administration, German Equalisation Bank ([www.bva.bund.de/aufgaben/bildungskredit/index.html](http://www.bva.bund.de/aufgaben/bildungskredit/index.html))

Online procedures for processing education loans. The Federal Ministry of Education and Research, in cooperation with the Federal Office of Administration and the German Equalisation Bank, offers educational loans for students and school pupils (Education loan programme). The task of the Federal Office of Administration is to implement the approval procedure; the procedure to process education loans is sub-divided into the stages of approval procedure, disbursement and administration, as well as claiming repayment once the Federal guarantee has been paid. Approx. 4,700 online applications have been filed since 1 April 2001 – 60% of the total applications.

18. **BSV-Direkt** – Federal Ministry of Finance, Federal Debt Administration ([www.bsv.de](http://www.bsv.de))

The Federal Debt Administration offers investors free administration of Federal securities on individual debt register accounts. Currently, roughly 1.1 million

accounts are being kept. In future, customers will be offered online access to their accounts. In addition to accessing account information, it will also be possible to place orders online. The conception of this project is complete, and implementation is currently underway.

**The next steps are described in the national implementation plan, see III:**

Selected basic components will be created, such as a payment platform, which will be used in many authorities for a number of services. They will be implemented and provided centrally. This will accelerate the implementation process and also allows exploiting of synergies.

## **GREECE**

The best e-service practice is an integrated information system called "TAXIS SYSTEM", through which the citizens are able to submit their tax declaration and generally to have contact with Public Financial Services in order to handle several administrative procedures.

## **ITALY**

### **TELEMACO - Secure Electronic Filing in the Business Register**

The project uses electronic filing to process the registration of an organisation in the Italian Business Register using digital signature and electronic payment systems. The service is accessible at any time regardless of the business register physical counter opening hours. It allows for transparency of the declarations processing by the Chambers of Commerce, the possibility to online verify progress status and easy payment for the electronic declarations. In addition, it also improves the quality and accuracy of data stored in the databases taken from the declarations and reduces costs by limiting the need for paper documents handling, scanning and electronic storage.

Contact:

Name: Vito Giannella

Organisation: The National Association of the Italian Chamber of Commerce (Unioncamere)

e-Mail: [vito.giannella@unioncamere.be](mailto:vito.giannella@unioncamere.be)

Web site: <http://www.telemaco.infocamere.it>

### **ICI Online-Local Fiscal Service On-Line**

Through the project citizens and tax consultants can compose tax declarations on their PC, helped by interactive software; they can send, verify and pay tax declaration by web. Data transmission on Internet is guaranteed by digital signature.

The service is available 24 hours a day, 365 days a year. Administration archives are being updated in real time from citizens, saving money and time and improving quality of public service. Citizens can check the accuracy of personal data owned by the administration and correct potential mistakes themselves. The taxes can be paid by credit card on Internet. Finally, the quality service is improved affecting positively the perception of the administration.

Contact:

Name: Luciana Becherini , Paolo Boscolo

Organisation: Municipality of Prato

e-Mail: [l.becherini@comune.prato.it](mailto:l.becherini@comune.prato.it)  
[p.boscolo@comune.prato.it](mailto:p.boscolo@comune.prato.it)

Web site: <http://www.comune.po.it/servcom/tributi/ici/hm/icionline.htm>

### **The Italian Online Fiscal Service**

The Online Fiscal Service is the first eGovernment application in Italy. The service connects the IT system of the Ministry of Economy and Finance with a wide and heterogeneous range of users: citizens, companies, professionals, national Institutions, Regions and Municipalities. It also promotes the networking of the Tax Administration, "bringing it closer to citizens and businesses". The service was introduced in 1998 to manage income taxes, corporation tax and value added tax. In the near future it will include full range of online services for land registry and customs. At present, the service provides the following: income taxes for citizens (declaration, notification of assessment, payment and refund), corporation taxes (declaration, notification, payment and refund), VAT (declaration, notification, payment and refund), customs declarations, mortgage and land registry certification, other online interactive services such as tax identification number delivery (for companies and citizens), tenancy agreement transmission, car taxes.

Contact:

Name: Enrico De Lellis

Organisation: Ministry of Economy and Finance

e-Mail: [edelellis@finanze.it](mailto:edelellis@finanze.it)

Web site: <http://www.finanze.it>

### **Torino Facile - Online Government Services for Citizens**

Torino facile is the City of Turin's initiative co-ordinating efforts to supply citizens with on-line government services via ICT means. Main services made available include: ticket booking and payment for concerts and shows (since June 1999), cadastral survey, tax computation and payment (since June 2000), personal data certificates issue (since October 2000), regional and municipal tax survey (since December 2000).

Torinofacile is implementing its e-government strategy through the following actions:

- a policy of dissemination and awareness using the school system and many local events,
- strong co-operation with the local bank system for on-line payments,
- agreements with the private players, (first of all the local newspapers and key telecom operators),
- use of state-of-the-art technology, including digital certificate technology and smart cards.

Contact:

Name: Franco Carcillo, Michela Pollone

Organisation: Municipality of Turin

e-Mail: [franco.carcillo@comune.torino.it](mailto:franco.carcillo@comune.torino.it)  
[pollone@csp.it](mailto:pollone@csp.it)

Web site: <http://www.torinofacile.it/it/>

## **SIT - The whole City in the net**

The Territorial Information System (TIS) includes the whole of procedures, applications and equipment able to acquire, organise, file, manage and elaborate data and information relating to territory. The TIS integrates the existing or future management databanks for the territory and brings them all into a single system, creating an organised aggregate of data owned or available to the City. In this sense, we may say that the TIS is an “open project”, since any information content, provided it is organised and it can be referred to a key related to territory (point, line, arch, closed area or polygonal), can be inserted in the system and be immediately available with the standard display functions.

Contact:

Name: Graziella Ansaloni

Organisation : City of Modena

e-Mail: [graziella.ansaloni@comune.modena.it](mailto:graziella.ansaloni@comune.modena.it)

Web site: <http://sit.comune.modena.it>.

## **LUXEMBOURG**

eluxembourg and eGovernment Action Plans: [www.eluxembourg.lu](http://www.eluxembourg.lu)

## **NETHERLANDS**

### *Electronic product catalogue*

Over 400 (of a total of 500) municipalities are implementing or already implemented a product catalogue on their website containing information of 293 local public services and products. To cover a part of the implementation costs the municipalities received a subsidy of 12.000 euro. An extra demand for receiving this subsidy is that the municipalities should also implement at least 50 application forms on their website. By consulting the catalogue citizens will find answers to their question of what they need, where they have to go, what they should bring along. Implementation of such a catalogue will cover the complete information stage and a large part of the application stage (the 2<sup>nd</sup> stage of the ESD benchmark of the EC) of electronic service delivery on a local level.

### *Project EOS*

People renting a house are under certain conditions entitled to rent subsidized. Their right depends on their income and the amount of the rent. The intensive process of application and judgement has been improved with ICT.

With the modernisation of the process the subsidients automatically get a notification each year whether or not their subsidy has been approved. For this process data on income, address and rent are verified automatically, making use of ICT, since the data to be verified are in different (decentralised) organisations.

The main benefits of the project are efficiency and customer friendliness. To start with the last, over 800.000 households make use of the subsidy and were thereby asked to fill out difficult forms each year, for which they often needed advise. In the near future they don't need to fill out a form each year, in order to get the subsidy again and get a notification automatically. Besides people, applying for the first time will get the notification within two weeks, instead of waiting months.

Concerning the efficiency, a lot of money is saved in the different organisations that are involved in the implementation process.

#### *Birth certificate*

The municipalities Enschede and Groningen offer their citizens the possibility of online application of a birth certificate. Both the certificate and the accompanying bill are sent to the home address of the applicant. This is an example of electronic service delivery that saves the citizen a trip to the mall house.

#### *Online zoning plan/scheme*

Since the start of 2002 the website of the municipality Oegstgeest ([www.oegstgeest.nl](http://www.oegstgeest.nl)) has been enriched with online zoning schemes. It offers citizens and companies immediate access to building and environment related information in certain areas within the municipality. Necessary information when achieving a building certificate.

## **PORTUGAL**

**Among the e-services made available by Portuguese Administrations, we selected 2 as best practices:**

- **“On-line TAX Office”**
- **Direct Public Service – National Registries On-line**

---

### **ON-LINE TAX OFFICE**

#### **Overall description**

The available functions cover all taxes (income tax both for businesses and individuals, VAT and 3rd party obligations):

- Online tax form filing and validation.
- Download of offline solution (after offline form-filling and validation, taxpayer connects to Internet in order to upload and sign his tax form).
- HTML version for older or less powerful computers.

- File import from usual business account packages which after validation generate a complete tax form , for online upload.
- Receipt acknowledgement by mail.
- Simulation of charges and refunds.

### **Benefits**

From user perspective:

- Time saving (24-h service at home or office).
- Increased efficiency (online validation, online tax information, alert to tax regulation changes).
- Help services available by mail and phone.
- Faster refunds.

From administration perspective:

- Optimized relationship between taxpayers and Tax Administration helps to prevent tax evasion/fraud.
- Internet delivery of tax forms prevents errors and allows earlier access to critical information that can be used to control fraud and tax evasion.

Automated data delivered represents significant savings on data entry costs of paper tax forms, potential allowing nearly 500 employees to be reallocated to other tasks

### **Impact**

The most important impact of Portuguese tax electronic services implementation, since the service was launched in 1998 (with a prior pilot trial in 1997), was the strong effect in government services, businesses and individual integration of digital technology into daily work and life.

Considering specifically Administration Services, the most significant impact was the restructuring of Tax Forms in order to consolidate information and withdraw unnecessary and recurrently asked information items.

- System usage:

Number of users registered (individuals and business)

1997 – 2.512 (pilot phase)  
 1998 – 25.818 (+928%)  
 1999 – 36.320 (+41%)  
 2000 – 107.493 (+196%)  
 2001 – 142.821 (+33%)

Number of status inquiries

1999 – Internet – 120.203  
           ATM – 4.424  
 2000 – Internet – 434.938  
           ATM – 38.726  
 2001 – Internet – 577.513  
           ATM – 45.000

Number of forms received

Income tax (individuals) – 1999 – 14.832

2000 – 36.371  
 2001 – 70.292 ( 2% of total)

Income tax (business) – 1999 – 0

2000 – 3.852  
 2001 – 12.095 ( 5% of total )

Third party obligations 1999 – 0

2000 – 15.229  
2001 – 27.737 ( 4.6% of total )

### **Experience and potential**

#### **STRENGTHS:**

- Good service level
- On-line and off-line solutions
- File import from business account packages
- Special solutions for accounting services
- Interactive form filling tool for less tax-literate users
- Incentives (early refunds)
- All tax forms for all taxes included
- ATM network usage for payments and inquiries

#### **WEAKNESSES**

- Internet penetration in Portugal still low – it is expected that in 01/2002 50% of active population will have access.
- Taxpayers still feel uncomfortable without paper
- Tax payments not yet available on internet – due to lack of agreement with the Portuguese banking sector on transaction fees.

#### **PLANS FOR THE FUTURE**

- Implement Citizen chip-card with digital certification and a unique point of access to update identification information that must be used by all government departments
- Accept payments on internet or portable phone
- Use interactive TV
- Implement on-line assistance to tax forms fulfilment
- Implement pre-populated tax forms
- Customs import/export forms will be supported by the system by 2003.

---

## **Direct Public Service – NATIONAL REGISTRIES ON-LINE**

### **Overall description**

The system allows citizens and businesses to submit on-line requests for Certificates / Public Declarations based on the National Registries (civil – namely birth and marriage -- commercial and real estate), and accepts on-line payment through VISA credit cards or off-line at bank ATMs; Certificates / Public Declarations are sent to the citizen / business via “normal” mail.

The service provided is particularly significant for Portuguese Emigrants all around the world – the country has a resident population of 10.6 million, an additional 3 million Portuguese Citizens live abroad.

The system is a joint initiative of the Ministry for State Reform and Public Administration (through the Institute for Innovation in State Administration) and the Ministry of Justice (through the Directorate-General for the Registries and Notariat)

### **Benefits**

For the citizens and businesses, the main benefit is CONVENIENCE : if they use this system, it is no longer necessary for them to go (physically) to the Registry Offices in order to request and get their Certificates / Public Declarations.

As said before, the service provided is particularly significant for the 3 million Portuguese citizens living abroad.

For the Administration, the benefits are reduced cost of service provision and the possibility to allocate front-line staff to other duties, as well possible cost savings by reducing physical space needed by the Registry Agencies.

### **Impact**

Service was launched on 5/Febr/2001 in a highly-visible public event chaired by the Prime Minister.

Usage started at 160-170 requests/day and has increased steadily until January/2002, when an average 270 requests/day were received. For the period 5/Febr/2001-28/Febr/2002 a total of 80.461 requests were processed, of which 19% were from Portuguese Citizens living abroad.

The service is assured clear visibility by being accessible not only directly (<http://spdirecto.infocid.pt>) but also through the Portuguese Public Administration Portal (INFOCID – <http://www.infocid.gov.pt/>) as well as the Ministry of Justice website.

### **Experience and potential**

STRENGTHS – a low-cost project (initial development cost roughly 100.000 €) that provides significant convenience to citizens and businesses over one of the most common interactions with the Administration: getting Certificates / Public Declarations.

CHALLENGE – extend the system by providing new or additional services; this is mainly a LEGAL, not a technical problem.

PLANS FOR THE FUTURE – extend the system to provide Certificates / Public Declarations based on the National Vehicle Registry, possibly in 2002 / QRTR2.

## **SPAIN**

- [www.aeat.es](http://www.aeat.es): Income taxes. Agencia Española de Administración Tributaria (AEAT)
- [www.policia.es](http://www.policia.es): Virtual declaration to the police. Dirección General de la Policía (Ministerio del Interior).
- [www.edu365.com](http://www.edu365.com): Education portal. Generalitat de Catalunya.
- Public key infrastructure system. Generalitat de Valencia.

## **SWEDEN**

The following central government agencies are by and large eGov for-runners in Sweden:

- Swedish Customs
- National Tax Board
- Swedish Study Assistance
- National Road Administration
- National Labour Market Board