

Beneficiario: Canteras de Jun, S.L. (Granada).  
Subvención concedida: 80.621,00 €.  
Finalidad: Instalación de gasificación en horno túnel para cocción de materiales cerámicos estructurales.

Beneficiario: José Padilla García (Jaén).  
Subvención concedida: 24.651,42 €.  
Finalidad: Sustitución de sistemas de alimentación y quemadores de combustible para la utilización de gas natural en hornos.

Beneficiario: Cerámica La Dehesa de Bailén, S.A. (Jaén).  
Subvención concedida: 36.060,72 €.  
Finalidad: Sustitución de sistemas de alimentación y quemadores de combustible para la utilización de gas natural en hornos.

Beneficiario: Cerámica V Campoy, S.L. (Jaén).  
Subvención concedida: 32.795,00 €.  
Finalidad: Sustitución de sistemas de alimentación y quemadores de combustible para la utilización de gas natural en hornos.

Beneficiario: Fábrica de Macetas Candelaria, S.C.A. (Jaén).  
Subvención concedida: 34.335,14 €.  
Finalidad: Sustitución de sistemas de alimentación y quemadores de combustible para la utilización de gas natural en hornos.

Beneficiario: Cerámica Navío Martínez, S.L. (Jaén).  
Subvención concedida: 15.100,00 €.  
Finalidad: Instalación de cámara de postcombustión a gas natural para la eliminación de CO e inquemados.

Beneficiario: Jacinta María Cózar Escalzo (Jaén).  
Subvención concedida: 16.100,00 €.  
Finalidad: Instalación de cámara de postcombustión a gas natural para la eliminación de CO e inquemados.

Beneficiario: Cerámica Hermanos García Carrillo, S.L. (Jaén).  
Subvención concedida: 5.250,00 €.  
Finalidad: Sustitución de sistemas de alimentación y quemadores de combustible para la utilización de gas natural en hornos.

Beneficiario: Cerámica La Unión, S.L. (Jaén).  
Subvención concedida: 13.205,00 €.  
Finalidad: Sustitución de sistemas de alimentación y quemadores de combustible para la utilización de gas natural en hornos.

Beneficiario: Inducera, S.L. (Málaga).  
Subvención concedida: 68.421,00 €.  
Finalidad: Sustitución de sistemas de alimentación para la utilización de gas natural en hornos.

Beneficiario: Pickman, S.A. (Sevilla).  
Subvención concedida: 86.500,00 €.  
Finalidad: Sustitución de sistemas de alimentación y quemadores de combustible para la utilización de gas natural en hornos.

Sevilla, 22 septiembre de 2005.- La Directora General, Esperanza Caro Gómez.

## CAMARA DE CUENTAS DE ANDALUCIA

*RESOLUCION de 3 de octubre de 2005, por la que se ordena la publicación del Informe de Fiscalización de la presencia de la Administración de la Junta de Andalucía en la web.*

En virtud de las facultades que me vienen atribuidas por el artículo 21 de la Ley 1/1988, de 17 de marzo, de la Cámara de Cuentas de Andalucía, y del acuerdo adoptado por el Pleno de esta Institución, en la sesión celebrada el día 29 de junio de 2005,

### RESUELVO

De conformidad con el art. 12 de la citada Ley 1/1988, ordenar la publicación del Informe de Fiscalización de la presencia de la Administración de la Junta de Andalucía en la web.

Sevilla, 3 de octubre de 2005.- El Consejero Mayor, Rafael Navas Vázquez.

LA PRESENCIA DE LA ADMINISTRACION DE LA JUNTA DE ANDALUCIA EN LA WEB  
(JA 06/2000)

Este Informe se encuentra disponible en la página web de la Cámara de Cuentas de Andalucía [www.ccuentas.es](http://www.ccuentas.es). Así mismo, todos los enlaces y páginas de Internet señaladas en las notas de este Informe se pueden consultar directamente a través de este documento.

Sevilla, junio 2005

LA PRESENCIA DE LA ADMINISTRACION DE LA JUNTA DE ANDALUCIA EN LA WEB

El Pleno de la Cámara de Cuentas de Andalucía, en su sesión celebrada el día 29 de junio de 2005, con asistencia de todos sus miembros, ha acordado aprobar por unanimidad el Informe de Fiscalización de la presencia de la Administración de la Junta de Andalucía en la web.

### INDICE

- I. INTRODUCCION
- II. OBJETIVOS Y ALCANCE
- III. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION EN ANDALUCIA
  - III.1. ORGANIZACION INSTITUCIONAL IMPULSORA
  - III.2. LEGISLACION
  - III.3. PLANIFICACION
- IV. LA IMPLANTACION DE UNA ADMINISTRACION PUBLICA EN LA WEB
  - IV.1. INTRODUCCION
  - IV.2. FACTORES QUE POTENCIAN EL CAMBIO HACIA UNA ADMINISTRACION ELECTRONICA
  - IV.3. FACTORES QUE INHIBEN EL CAMBIO HACIA UNA ADMINISTRACION ELECTRONICA
  - IV.4. BENEFICIOS DE LA IMPLANTACION DE LA ADMINISTRACION ELECTRONICA
  - IV.5. RIESGOS EN LA IMPLANTACION DE LA ADMINISTRACION ELECTRONICA

## V. ANALISIS DE LA ADMINISTRACION ELECTRONICA DE LA JUNTA DE ANDALUCIA

## V.1. EL PORTAL DE LA JUNTA DE ANDALUCIA

V.1.1. El acceso

V.1.2. Principales características

## V.2. LA ADMINISTRACION ELECTRONICA

V.2.1. Servicios electrónicos

V.2.2. Disponibilidad de servicios en la red

V.2.3. Análisis de los servicios de la administración electrónica

## VI. CONCLUSIONES

## VII. RECOMENDACIONES

## VIII. ANEXOS

## ABREVIATURAS

BOJA:	Boletín Oficial de la Junta de Andalucía
IAAP:	Instituto Andaluz de Administración Pública
m€:	Miles de Euros
M€:	Millones de Euros
SANDETEL:	Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones
SAS:	Servicio Andaluz de Salud
SAU:	Sociedad Anónima Unipersonal
TIC:	Tecnologías de la Información y el Conocimiento

## I. INTRODUCCIÓN

1. El Pleno de la Cámara de Cuentas de Andalucía aprobó para el Plan de Actuaciones de 2000 la realización de un Informe relativo a la presencia de la Administración de la Junta de Andalucía en la web.

2. La presencia de las Administraciones Públicas en la web o en la Red se refiere a la utilización que estas entidades hacen de Internet como herramienta de comunicación e información, además de servir de medio de transacción con los ciudadanos y empresarios.

3. La manifestación más extendida de esta nueva forma de actuar que tienen las Administraciones Públicas es la conocida como “administración electrónica” o “gobierno electrónico” (aplicación a nuestro idioma del término “e-government”, de amplia difusión internacional)

El gobierno electrónico se define como el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación en las Administraciones Públicas, combinado con un cambio organizacional y con nuevas herramientas, en orden a mejorar los servicios públicos y el proceso democrático, y reforzar el apoyo a las políticas públicas <sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Se suele distinguir entre “administración electrónica” y “gobierno electrónico”, aunque no existe un consenso claro sobre qué se entiende exactamente por cada uno de ellos. El término e-administración hace referencia a aquellos mecanismos electrónicos que permiten la prestación de servicios públicos de la Administración, tanto a los ciudadanos como a las empresas. El término e-gobierno comprende desde la simple puesta de documentos en la red hasta una integración completa entre ciudadanos y distintos organismos de la Administración, así como la participación de aquellos en la toma de decisiones políticas. De esta forma el término e-gobierno engloba a e-administración.

<sup>2</sup> “The role of eGovernment for Europe’s future”. Communication from the Commission of the European Communities to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Bruselas, 26 de septiembre de 2003.  
[http://www.europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2005/doc/all\\_about/egov\\_communication\\_en.pdf](http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/egov_communication_en.pdf)

Se trata de una herramienta estratégica para lograr una mejor Administración Pública, centrándose en el ciudadano y en la empresa como receptores de servicios telemáticos de alto nivel de sofisticación e integración. Es una vía para avanzar hacia el desarrollo del mejor gobierno de las Administraciones Públicas, donde la tecnología es, sobre todo, un medio y no un fin en sí mismo. El valor de la Administración electrónica, por tanto, no reside en un mero traslado de los servicios actualmente prestados, sino que debe responder a la optimización y reorganización de los esquemas del servicio público <sup>3</sup>.

En definitiva, la Administración electrónica implica el acceso público, vía Internet, a la información de todos los servicios prestados por las Administraciones Públicas, permitiendo a los usuarios realizar transacciones con estas entidades.

4. La presencia de las Administraciones Públicas en Internet debe entenderse desde una perspectiva más amplia. Las tecnologías de la información han transformado el funcionamiento de las empresas, los métodos de aprendizaje de los estudiantes, la investigación de los científicos y la forma en que los gobiernos prestan sus servicios a los ciudadanos.

Se habla de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, en la cual las personas deben tener acceso directo e interactivo al conocimiento, la educación, la formación, la administración, los servicios de salud, la cultura y el ocio, los servicios financieros y muchos más. El acceso a Internet se ha convertido en un derecho básico de todos los ciudadanos, que los gobiernos responsables tienen el deber de garantizar <sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> “Plan de choque para el impulso de la Administración electrónica en España”. Ministerios de Ciencia y Tecnología, y de Administraciones Públicas. 8 de mayo de 2003.  
[http://www.igsap.map.es/administracion\\_electronica/plan\\_choque.pdf](http://www.igsap.map.es/administracion_electronica/plan_choque.pdf)

<sup>4</sup> “Hacia la Europa basada en el conocimiento: La Unión Europea y la sociedad de la información”. Comisión Europea, 2003.  
<http://www.europa.eu.int/comm/publications/booklets/move/36/es.pdf>

5. El acceso, mediante Internet, a la información y servicios que se prestan por la Administración de la Junta de Andalucía, sus Organismos Autónomos y Empresas de la Junta de Andalucía a las que se refiere el artículo 6 de la Ley 5/1983, de 19 de julio, General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía, se realiza a través del Portal [www.andaluciajunta.es](http://www.andaluciajunta.es).

Para el caso de la Administración del Estado, el acceso está disponible en el sitio web [www.administracion.es](http://www.administracion.es).

Tanto uno como otro portal contemplan la "Administración electrónica" como páginas diferenciadas desde las que se puede acceder a las gestiones electrónicas a través de Internet.

## II. OBJETIVOS Y ALCANCE

6. Para determinar el alcance de este trabajo se han considerado dos posibles perspectivas, no excluyentes pero con los resultados y contenidos diferenciados.

La primera aproximación sería comentar y analizar el desarrollo de la sociedad de la información en el contexto europeo, para posteriormente conocer la situación actual a nivel español y concluir con la apuesta de nuestra Comunidad Autónoma por la Administración en la Red. Toda esta información fue compilada e incluida en el "Plan de Iniciativas Estratégicas para el Desarrollo de la Sociedad de la Información", elaborado por la Consejería de la Presidencia de la Junta de Andalucía, y aprobado por el Consejo de Gobierno el 23 de abril de 2002<sup>5</sup>. Por tanto, este documento presenta cual era la situación de la Europa de los Quince, España y Andalucía en el primer trimestre de 2002.

7. Como es obvio, los datos se actualizan y las actuaciones estratégicas cambian. El seguimiento de las iniciativas europeas se publica con ca-

<sup>5</sup> En la siguiente dirección de Internet se recoge la parte del Plan que afecta directamente a Andalucía. Es decir, no se dispone del estudio de la situación europea y nacional.  
<http://www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciayempresa/herramientas/documentos/lstContenidos.asp?up=32&c=8>

rácter periódico en distintas páginas de Internet de la Comisión Europea, las cuales se relacionan a continuación:

1. Plan de Acción "eEurope 2002: una sociedad de la información para todos".

[http://www.europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2002/benchmarking/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/benchmarking/index_en.htm)

2. Plan de Acción "eEurope 2005: una sociedad para la información de todos".

[http://www.europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2005/all\\_about/benchmarking/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/benchmarking/index_en.htm)

Este plan ha sido actualizado, tras un estudio de su alcance más allá de 2005<sup>6</sup>.

3. Plan de Acción "eEurope+". Se trata de la adaptación de los planes "eEurope" a los diez países candidatos que completaron su integración durante 2004.

[http://www.europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2005/all\\_about/benchmarking/eeurope\\_plus\\_benchmark\\_report/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/benchmarking/eeurope_plus_benchmark_report/index_en.htm)

<sup>6</sup> Se trata de los siguientes documentos disponibles en el enlace:

[http://www.europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2005/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/index_en.htm)

"eEurope 2005 Action Plan: An Update". Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Bruselas, 17 de mayo de 2004.

"Challenges for the European Information Society beyond 2005". Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Bruselas, 19 de noviembre de 2004.

4. Servicios públicos electrónicos, referidos a las iniciativas europeas anteriormente señaladas:

[http://www.europa.eu.int/information\\_society/europe/2002/action\\_plan/egov/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/information_society/europe/2002/action_plan/egov/index_en.htm)

[http://www.europa.eu.int/information\\_society/europe/2005/all\\_about/egovment/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/information_society/europe/2005/all_about/egovment/index_en.htm)

8. Para el caso de la Administración del Estado, la información disponible sobre la Sociedad de la Información en España se encuentra en los siguientes sitios web <sup>7</sup>:

1. Ministerio de Ciencia y Tecnología: Se reflejan, en su mayoría, los datos proporcionados por la Comisión Europea.

<http://www6.mcyt.es/indicadores/>.

2. Empresa Pública Empresarial Red.es, adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través de la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Relacionada con ésta, se creó un Observatorio al que le corresponde el seguimiento y análisis del sector.

<http://www.red.es>

<http://observatorio.red.es>

<sup>7</sup> Al margen de los sitios de Internet señalados, el Consejo de Investigaciones Sociológicas, dependiente del Ministerio de la Presidencia, presentó, en el barómetro de enero de 2004, un estudio sobre las nuevas tecnologías. <http://www.cis.es/Page.aspx?OriginId=197>

Igualmente, existen informes de entidades privadas que, utilizando estudios propios y/o apoyándose en estadísticas de administraciones públicas, realizan análisis de gran interés. Por su recurrencia anual y por el importante apoyo de su bibliografía se destaca el Informe de Telefónica “La Sociedad de la Información en España 2004”, disponible en el enlace:

<http://www.telefonica.es/sociedaddelainformacion/espana2004/>

3. Instituto Nacional de Estadística y sus encuestas sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en las viviendas y en las empresas. Se trata de una información de enorme valor por la aportación de datos comparativos de las Comunidades Autónomas.

<http://www.ine.es/inebase/cgi/um?M=%2Ft25%2Fp450&O=inebase&N=&L=>

<http://www.ine.es/inebase/cgi/um?M=%2Ft09%2Fe02&O=inebase&N=&L=>

9. El hecho de referenciar direcciones de Internet y no detallar el contenido de las mismas y las mediciones que se presentan obedece a una cuestión práctica. El simple acceso a estos puntos de información, en constante actualización, permite conocer los indicadores de seguimiento de la sociedad de la información. Reiterar y transcribir en este documento una información que queda obsoleta en muy poco tiempo le restaría relevancia, por ello, es preferible dirigir al lector al origen de los datos.

10. La segunda posibilidad de enfoque de un estudio sobre la presencia de una Administración Pública en la web sería aprovechar la experiencia de otros órganos de control externo en esta cuestión. En España aún se trata de un tema novedoso. Dónde no lo resulta es en el Reino Unido.

El órgano de control externo británico es “The National Audit Office”. Entre los informes publicados y disponibles en su página web destacan:

- Government on the Web I - II (El gobierno en la web I y II – diciembre de 1999 y abril de 2002)

[http://www.nao.gov.uk/publications/nao\\_reports/990087.pdf](http://www.nao.gov.uk/publications/nao_reports/990087.pdf)

[http://www.nao.gov.uk/publications/nao\\_reports/01-02/0102764.pdf](http://www.nao.gov.uk/publications/nao_reports/01-02/0102764.pdf)

- Better public services through e-government (Mejores servicios públicos a

través del gobierno o administración electrónica – abril 2002)

[http://www.nao.gov.uk/publications/nao\\_reports/01-02/0102704-I.pdf](http://www.nao.gov.uk/publications/nao_reports/01-02/0102704-I.pdf)

Estos informes, al margen de comentar la situación de la Administración electrónica del Reino Unido en aquel periodo (abril de 2002), presentan una metodología de examen basada en identificar los riesgos y los beneficios de la implantación del gobierno electrónico y los factores que pueden potenciarlo y frenarlo, estableciendo un conjunto de recomendaciones y normas de “buenas prácticas”.

**11.** El enfoque que se propone para este Informe de la Cámara de Cuentas de Andalucía es analizar la situación actual y las estrategias previstas por la Administración de la Junta de Andalucía para prestar los servicios de “Administración electrónica”. Para ello, se analizan los condicionantes, a favor o en contra, de la Administración andaluza en la web, soportando las propuestas y conclusiones que se presentan en la medida de la disponibilidad de los datos estadísticos de ámbito europeo, nacional y regional.

En lo que respecta a los procedimientos y servicios electrónicos prestados por la Junta de Andalucía se han considerado los disponibles en el enlace a propósito del Portal [www.andaluciajunta.es](http://www.andaluciajunta.es).

**12.** Dado que el Informe versa sobre la presencia de la Administración de la Junta de Andalucía en la web, la información utilizada ha sido la obtenida de los sitios de Internet ofrecidos por la Comisión Europea, la Administración del Estado y Comunidad Autónoma de Andalucía. Es decir, si se está evaluando una nueva forma de prestar servicios públicos en un contexto de sociedad de la información, es preciso que el conocimiento de la administración y de sus prestaciones esté disponible en Internet. O lo que es lo mismo, lo que no aparece en la Red, no es considerado “presencia de una Administración en la web” ni “Administración electrónica”.

**13.** Cualquier análisis, revisión o examen del contenido de las páginas webs citadas en este

Informe debe hacerse en el contexto de la fecha o periodo que fueron consultadas, pues es evidente que se trata de un entorno cambiante. Así pues, las observaciones se realizaron durante el segundo semestre de 2004. Con posterioridad, se han actualizado datos y análisis a fecha de 18 de enero de 2005. Las referencias a enlaces de Internet fueron igualmente puestas al día.

**14.** Además, determinados enlaces a páginas webs se transcribieron con anterioridad a la reestructuración de Consejerías contemplada en el Decreto del Presidente de la Junta de Andalucía 11/2004, de 24 de abril, por lo que cualquier consulta posterior puede derivar a sitios webs nuevos, en construcción o sin acceso.

**15.** El contenido del Informe se ha estructurado con una referencia inicial al contexto de la Sociedad de la Información en Andalucía. A continuación se acomete un análisis genérico de las implicaciones que tiene que implantar una Administración pública en Internet, para concluir con la evaluación de los procesos de Administración electrónica de la Junta de Andalucía.

Este Informe pretende ser el primer acercamiento a la aplicación de las tecnologías de la información a la Administración Pública, dentro de un marco de futuras actuaciones. Por ello, el análisis de los procedimientos y servicios electrónicos, en esta primera fase, puede resultar tangencial, en la medida que cada Consejería y Organismo Autónomo desarrolla y presenta sus propias actuaciones en materia de Administración electrónica. En próximas propuestas de fiscalización se acometerán evaluaciones más profundas relativas a cada Consejería, a las prestaciones de las intranets, etc.

### III. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN ANDALUCÍA

#### III.1. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL IMPULSORA

**16.** Tras un proceso que se inició en 1997 con la constitución de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, SAN-DETEL S.A. (adscrita en 2001 a la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico), y conti-

nuó en el año 2000 con la creación de la Secretaría General para la Sociedad de la Información y la Dirección General de Sistemas de Información y Telecomunicaciones, ambas dependientes de la Consejería de la Presidencia, el 13 de julio de 2001 se constituye la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información S.A.U, cuyo único accionista es SANDETEL.

Posteriormente, por la Orden de 29 de noviembre de 2001, de la Consejería de la Presidencia, la nueva sociedad absorbe de SANDETEL los encargos realizados con anterioridad por la Consejería de Presidencia, con un plazo de ejecución de 30 meses prorrogables, a contar desde el 1 de diciembre de 2001, y un presupuesto máximo de 8,17 M€. En definitiva, esta Orden le asigna la ejecución de las actividades siguientes, bajo la supervisión de la Dirección General de Sistemas de Información y Telecomunicaciones de la Consejería de Presidencia:

- Dirección de los servicios que facilitará la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.
- Gestión del Portal de Andalucía en Internet.
- Gestión de diversos Servicios de Valor Añadido (SVA) en el ámbito de la Intranet Corporativa de la Junta de Andalucía.
- Asistencia técnica y soporte de proyectos en el ámbito de la Sociedad de la Información de la Junta de Andalucía.

17. Como consecuencia del Decreto del Presidente de la Junta de Andalucía 11/2004, de 24 de abril, sobre reestructuración de Consejerías, y las posteriores modificaciones orgánicas y funcionales de las mismas, la distribución de competencias queda de la siguiente forma:

- La Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa asume las competencias de la Consejería de la Presidencia en esta materia, siendo ejercidas por la Secretaría General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información a través de la Dirección General de Infraestructuras y Servicios Tecnológicos

y la Dirección General de Innovación y Administraciones Públicas<sup>8</sup>.

- La Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública tiene la competencia en *“la dirección, impulso, asesoramiento y control de los proyectos de modernización de la Administración Pública, especialmente los referidos a la Administración electrónica”*.

### III.2. LEGISLACIÓN

18. No es el objeto de este epígrafe presentar una relación detallada del desarrollo del marco normativo andaluz. En la página web de la Consejería de Justicia y Administración Pública se presenta un enlace sobre la Administración electrónica de la Junta de Andalucía que, entre otros asuntos, permite el acceso a la normativa relacionada.<sup>9</sup>

19. De la normativa aplicable debe destacarse el Decreto 72/2003, de 18 de marzo, de la Consejería de la Presidencia, de impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía.

Los objetivos específicos de esta norma son los siguientes:

1. Facilitar a todos los ciudadanos el acceso a través de Internet a la información y servicios que preste la Administración de la Junta de Andalucía.
2. Adaptar la prestación de servicios públicos básicos, y especialmente los educativos y sanitarios, a las demandas y potencialidades de la Sociedad del Conocimiento.

<sup>8</sup> Las competencias se describen en el Decreto 201/2004, de 11 de mayo, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa. Este documento está accesible en el siguiente enlace del BOJA:

<http://www.andaluciajunta.es/SP/AJ/CDA/Secciones/Boja/AJ-BojaPagina/AJ-verPagina?p=11358&a=2004>

<sup>9</sup>

[http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/administracion\\_electronica/administracion\\_electronica.php?opcion\\_pagina=5](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/administracion_electronica/administracion_electronica.php?opcion_pagina=5)

3. Garantizar que, dentro del proceso de incorporación de Andalucía a la Sociedad del Conocimiento, todos los andaluces puedan acceder a las tecnologías de la información y la comunicación sin discriminación alguna por razón de lugar o residencia, situación social o de cualquier otro tipo.
4. Aumentar los vínculos y la interacción entre el sistema de investigación y el sistema empresarial.

20. Para la consecución de estos objetivos, el Decreto prevé una serie de medidas <sup>10</sup> tendentes a incrementar los equipamientos informáticos, mejorar la formación, regular el acceso electrónico a los servicios públicos, ofertar ayudas y disponer nuevas actuaciones estratégicas.

21. La Disposición Final Tercera de este Decreto determina la efectividad de determinadas medidas, estableciendo plazos para su implantación. Paralelamente, la primera de estas Disposiciones señala las Consejerías competentes <sup>11</sup> para el desarrollo de cada medida.

---

<sup>10</sup> La siguiente dirección de Internet presenta las Órdenes y Convocatorias relacionadas con el Decreto 72/2003:  
<http://www.andaluciajunta.es/SP/AJ/CDA/Secciones/Especiales/Decreto72-2003/AJ-D72Ordenes/0,18748,,00.html>

Estas direcciones acceden a las Ordenes y Convocatorias relativas a medidas de apoyo a las empresas y familias andaluzas:

<http://www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciayempre-sa/herramientas/Normativas/lstContenidos.asp?c=132&a=-1&up=6&i=0&uh=>  
<http://www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciayempresa/telecomunicaciones/ISTecnologicos/domestic.asp>

<sup>11</sup> Deberá tenerse en cuenta el nuevo reparto de competencias como consecuencia del Decreto del Presidente de la Junta de Andalucía 11/2004, de 24 de abril, sobre reestructuración de Consejerías.

Medidas previstas (artículo Decreto)	Plazos	Consejerías competentes
Garantizar la accesibilidad por todos los ciudadanos, y especialmente por las personas con discapacidad o personas mayores, a toda la información y servicios disponibles en el Portal andaluciajunta.es y sus sitios web, realizando las adaptaciones que, en su caso, sean necesarias. (art.3.5)	Hasta el 31 de diciembre de 2004	Presidencia Justicia y Administración Pública(art.3.4)
Equipamiento informático de los centros docentes públicos necesario para atender sus necesidades educativas, integrados en redes locales y conectados con banda ancha a Internet. (art.4)  Equipamiento específico para la atención del alumnado con necesidades educativas especiales: provisión de ordenadores portátiles, atención de alumnos hospitalizados. (art.8)	Durante los cursos académicos 2003/2004, 2004/2005 y 2005/2006	Educación y Ciencia, y conjunta con Salud en relación a alumnos hospitalizados.
Facilitar el acceso a través de Internet a la Red de Museos y Conjuntos Arqueológicos y Monumentales gestionados por la Administración de la Junta de Andalucía, mediante el desarrollo de páginas web y los demás instrumentos que sean necesarios. (art.21.1)  En la información suministrada se incluirá la catalogación y registro informatizado de los fondos y colecciones de las instituciones a las que se refiere el anterior apartado. (art.21.2)	Un año desde la entrada en vigor del Decreto, hasta el 22 de marzo de 2004  Hasta el 31 de diciembre de 2005	Cultura
Centros docentes digitales: servicio integral de atención a padres y madres de alumnos y al resto de la comunidad educativa a través de Internet (art.15)  Los Institutos de Educación Secundaria impartirán formación profesional específica a distancia, mediante la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (art.17.1)  Alfabetización digital de la población adulta en los centros docentes públicos. (art.25)	Operativos a partir del curso académico 2003/2004	Educación y Ciencia
Acceso por los ciudadanos a determinados servicios sanitarios a través de Internet: libre elección y cambio de médico de atención primaria, cambio de centro de salud por desplazamiento y consulta de los datos básicos personales y tipo de prestación farmacéutica que figuren en la base de datos de usuarios del sistema sanitario público de Andalucía. (art.18)	Antes de 1 de enero de 2004	Salud
Receta electrónica: los ciudadanos andaluces podrán obtener la dispensación de los medicamentos que hayan sido prescritos por los facultativos del sistema sanitario público de Andalucía, en cualquiera de las farmacias de la Comunidad Autónoma, mediante la presentación de la tarjeta sanitaria individual. (art.19)  Entorno virtual de trabajo sanitario que facilite a los profesionales del sistema sanitario público de Andalucía la formación a distancia, la difusión del conocimiento científico, la utilización cooperativa de recursos de trabajo comunes, el intercambio de información sanitaria y el ejercicio de sus funciones en relación con los ciudadanos y con el sistema sanitario. ( art. 20.1)  Los profesionales del sistema sanitario público de Andalucía podrán consultar, para el diagnóstico y tratamiento de los pacientes, la historia de salud digital de los ciudadanos que figure en la base de datos de usuarios de Andalucía (art.20.2)	Antes de 1 de enero de 2005  Antes de 30 de junio de 2004	Salud
Alfabetización digital en los Centros de Día para las personas mayores que demanden formación en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (art.26)	Antes de 1 de enero de 2004	Asuntos Sociales

Fuente: Elaboración propia a partir del Decreto 72/2003.

Cuadro nº1

22. La gran mayoría de los plazos previstos concluyen a lo largo de 2004, por ello sería conveniente elaborar un documento o informe que evalúe el cumplimiento de las previsiones de esta norma.

La observancia de los plazos debería someterse a una comparación con las exigencias temporales previstas en las estrategias de la Comisión Europea, en cuanto a los planes de acción “eEurope”<sup>12</sup>.

23. Otra normativa que debe resaltarse es el Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet), promulgado por la Consejería de Justicia y Administración Pública.

El análisis de estos procedimientos se ha realizado en el epígrafe V de este Informe.

24. No menos importante resulta el Decreto 528/2004, de 16 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento General de Ingreso, Promoción Interna, Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios de la Administración General de la Junta de Andalucía, aprobado por Decreto 2/2002, de 9 de enero<sup>13</sup>.

Se añade un nuevo Título relativo a la tramitación por medios electrónicos de la gestión de los procedimientos.

### III.3. PLANIFICACIÓN

25. El 23 de abril de 2002 el Consejo de Gobierno aprobó el Plan de Iniciativas Estratégicas

para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía, denominado [i@andalus](http://i@andalus) que comprende 8 iniciativas, 24 actuaciones y 173 proyectos. De ellos, el 55% datan de ejercicios anteriores a 2002. La selección de las 352 actuaciones, entre proyectos en ejecución y de nueva propuesta, se ha fundamentado en su grado de capacidad operativa y de impacto en la consecución de los objetivos a alcanzar de desarrollo de la Sociedad de la Información, previo el conocimiento de la situación de partida existente en Andalucía.

26. Cada actuación se detalla en el Plan mediante los siguientes datos:

- Descripción
- Gestores
- Objetivos generales a los que contribuye
- Presupuesto y posible financiación
- Indicadores de impacto (forma de medirlos y cuantificación)
- Indicadores de seguimiento programático (forma de medirlos y cuantificación)

27. La financiación estimada para la ejecución de los proyectos correspondientes a las iniciativas asciende para el periodo de vigencia del Plan<sup>14</sup>, a 367,26 M€. En el cuadro resumen siguiente, se detalla la financiación prevista para la ejecución de estas iniciativas:

---

<sup>12</sup> El siguiente enlace web de la Comisión Europea permite el acceso a los planes de acción “eEurope 2002”, “eEurope 2005” y “eEurope +”, así como a su seguimiento.  
[http://www.europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2005/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/index_en.htm)

<sup>13</sup>

<http://www.andaluciajunta.es/SP/AJ/CDA/Secciones/Boja/AJ-BojaPagina/2004/11/AJ-verPagina-2004-11/0,20758,bi%253D699446545885,00.html>

<sup>14</sup> Cada proyecto en los que se detallan las iniciativas del Plan tiene un plazo de ejecución propio, por lo que no es posible fijar un ámbito genérico de actuación temporal.

INICIATIVA	FINANCIACIÓN ESTIMADA (m€)
Infraestructura soporte para la Sociedad de la Información.	156.001,07
Contenidos Digitales Andaluces.	4.210,87
Presencia Andaluza en Internet.	22.777,86
Guadalinfo.	6.556,92
Servicios Públicos Electrónicos.	24.038,22
Aprendizaje a distancia.	6.426,88
Nuevas Tecnologías en la Gestión Administrativa.	111.557,15
Actuaciones de cofinanciación, capacitación y difusión.	35.695,16
<b>Total Plan de Iniciativas Estratégicas para la Sociedad de la Información.</b>	<b>367.264,13</b>

Fuente: Plan de Iniciativas Estratégicas para el Desarrollo de la Sociedad de la Información

Cuadro nº2

28. Para el seguimiento de la ejecución del Plan, se han establecido, para cada actuación, dos tipos de indicadores, estratégicos y programáticos (Ver anexo II), a fin de poder disponer de una herramienta que contemple indicadores cuantitativos para medir el impacto y el grado de cumplimiento de los objetivos.

No se tiene constancia de los niveles de ejecución de estos indicadores, ni tampoco aparece publicado su seguimiento en página web alguna.

29. Este Plan, en su versión inicial, no está disponible en Internet. Sin embargo, existe un documento<sup>15</sup> que presenta la situación de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía, los objetivos estratégicos y las iniciativas y actuaciones, no detallando los indicadores de seguimiento previstos. El inconveniente de estas mediciones contenidas en el Plan, relativas a Andalucía, es su antigüedad, ya que se trata de información relativa a la situación vigente entre 1999 y 2001.

30. Para encontrar datos más actuales hay que remitirse a los barómetros *i@andalus*, que muestran los indicadores de equipamiento y uso de las tecnologías de la información y comunicación en Andalucía, en referencia a los ciudadanos y hogares. Se han publicado los correspondientes a octubre de 2002, septiembre de 2003 y diciembre de 2004<sup>16</sup>. Por tanto, la periodicidad es anual.

<sup>15</sup>

<http://www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciavem/pre-herramientas/documentos/1stContenidos.asp?up=32&c=8>

<sup>16</sup>

<http://www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciavem>

31. La última medición se realizó mediante encuestas a través de entrevistas personales en el domicilio, para una muestra de 5.520 hogares de Andalucía e individuos de edad igual o mayor de 14 años y residentes en la Comunidad Autónoma. Los trabajos de campo se desarrollaron en abril de 2004. Se estableció un nivel de confianza del 95%.

32. Hasta enero de 2005, el barómetro de 2004 está disponible en su versión resumida, es decir, de los muchos y variados indicadores utilizados, se presentan los más importantes y, en especial, los relativos a Internet. Se trata de los siguientes ratios:

- Equipamiento de hogares con:
  - telefonía móvil
  - ordenador personal
  - acceso a Internet
  - acceso a Internet que disponen de sistemas de seguridad informáticos
  - acceso a Internet según tecnología
- Diferencias sociodemográficas en el equipamiento y uso de las tecnologías de la información y el conocimiento (TIC):
  - Hogares con ordenador e Internet según tamaño de:
    - hábitat
    - hogar
  - Interés por las innovaciones científicas y tecnológicas
  - Interés en la utilización de diversos servicios "on line"

<http://www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciavem/pre-herramientas/estadisticas/1stContenidos.asp?up=32>

- Usuarios de móvil, ordenador e Internet según:
  - sexo
  - edad
  - nivel educativo
  - nivel de renta
  - situación laboral
- Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC):
  - Usuarios de móvil
  - Usuarios de ordenador personal
  - Usuarios de ordenador personal según lugar de utilización
  - Usuarios de Internet (último mes y año)
  - Usuarios de Internet según lugar de acceso
  - Usuarios de Internet según finalidad de uso (privado y laboral)
  - Usuarios de Internet que han sufrido problemas de seguridad

Como ya se ha indicado, la publicación en diciembre de 2004 del barómetro i@landalus no ha contemplado la totalidad de los indicadores previstos y calculados en años anteriores. Esto se debe a que los datos adelantados en Internet son un resumen con los indicadores más importantes. Por ello, cada vez que en este Informe se haga una referencia a este barómetro se indicará la fecha de medición.

**33.** Otra iniciativa estratégica de gobierno en Andalucía es el Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios <sup>17</sup>, emitido en junio de 2002 por la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

Entre las estrategias previstas en este Plan se incluye la relativa a la aplicación de las tecnologías de la información en la Administración General. Esta actuación se articula en los siguientes programas, señalándose la inversión programada:

---

<sup>17</sup> En este enlace se tiene acceso al documento referido: [http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracion/publica/calidad\\_servicios/calidad.php?opcion\\_pagina=2](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracion/publica/calidad_servicios/calidad.php?opcion_pagina=2)

Programas	m€				
	2002	2003	2004	2005	Total
Implantación de una estructura de clave pública en la Junta de Andalucía	570,96	540,91	540,91	540,91	2.193,69
Creación del centro de respaldo y hospedaje	700,00	600,00	600,00	600,00	2.500,00
Continuación del sistema de información de recursos humanos	4.778,04	5.511,74	5.098,59	5.259,18	20.647,55
Creación del sistema integrado de gestión de expedientes	481,42	1.562,63	2.223,74	1.202,02	5.469,81
Creación del registro unificado de entrada / salida	300,51	300,51	300,51	300,51	1.202,04
Protección de datos de carácter personal en la Junta de Andalucía	90,15	180,30	180,30	180,30	631,05
Portal del empleado público	30,05	60,10	60,10	60,10	210,35
<b>TOTAL</b>	<b>6.951,13</b>	<b>8.756,19</b>	<b>9.004,15</b>	<b>8.143,02</b>	<b>32.854,49</b>

Fuente: Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios

Cuadro nº3

Cada programa incorpora sistemas de evaluación basados tanto en un seguimiento de los órganos responsables como la utilización de revisiones externas. En las páginas webs de la Consejería de Justicia y Administración Pública no se han encontrado valoraciones o publicaciones relativas a este asunto.

34. La última iniciativa estratégica de importancia desarrollada por la Junta de Andalucía ha sido el Plan de Innovación y Modernización de Andalucía<sup>18</sup>, presentado por la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa en diciembre de 2004.

Este Plan se organiza en políticas, las cuales se desagregan en líneas estratégicas. Estas, a su vez, se detallan en objetivos con una serie de acciones a acometer.

Las políticas previstas son:

- A. Igualdad de oportunidades digitales (e-igualdad).
- B. Impulso emprendedor y desarrollo empresarial.
- C. Sostenibilidad, medio ambiente y energía.
- D. Industria del conocimiento y universidades.
- E. Sociedad de la Información.
- F. Administración inteligente (i-administración).

<sup>18</sup> Existe un enlace destacado en la página web de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, además de estar disponible en la sección de "Documentos" de esta página de Internet.

<http://www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciayempres/ceydt/indexPadre.asp>

Las distintas líneas, objetivos y acciones se presentan sin valoración económica. Tampoco se definen indicadores de seguimiento y evaluación del cumplimiento del Plan.

35. Este Plan de Innovación y Modernización de Andalucía contempla, genéricamente, las actuaciones previstas en los planes anteriores. Se podría considerar una actualización de las estrategias a acometer.

Sin embargo, debe valorarse el hecho de que las políticas resultan reiterativas. Además debe evitarse la promulgación de nuevas actuaciones sin haber evaluado el cumplimiento de las anteriores. Es decir, prácticamente, coexisten tres grandes estrategias, que comparten la mayoría de los objetivos, y de las cuales, al menos de las más antiguas, no se tiene conocimiento de los objetivos alcanzados.

36. Tanto para el caso de los indicadores relativos a la situación de la Sociedad de la Información en Andalucía como los referidos al ámbito europeo y nacional, los datos se muestran en las direcciones de Internet señaladas convenientemente. En ocasiones, con el objeto de reforzar los comentarios y análisis del Informe, se han indicado expresamente los niveles de ejecución de estos indicadores.

#### IV. LA IMPLANTACIÓN DE UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA WEB

##### IV.1. INTRODUCCIÓN

37. Entre las actuaciones previstas en el Plan de Iniciativas Estratégicas para la Sociedad de la

Información destacan aquellas más directamente relacionadas con la implantación de una Administración Pública en Internet. Son las relativas a la presencia andaluza en Internet, a través del Portal de Andalucía y las webs institucionales, la prestación de servicios públicos electrónicos y la utilización de nuevas tecnologías en la gestión administrativa, implantando intranets en las Consejerías y Organismos Autónomos y potenciando nuevos servicios electrónicos en los ámbitos de la salud, asistencia social y educación. Se prevé destinar a estas actuaciones

158,37 M€, a distribuir según los plazos previstos para cada proyecto.

Sin embargo, la implantación de una Administración electrónica no es un proceso puntual, sino secuencial, que atraviesa una serie de fases que determinan su grado de desarrollo.

38. La Organización de las Naciones Unidas ha determinado las etapas del nivel de madurez o sofisticación del gobierno electrónico a través de la presencia en la web <sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> *World public sector report 2003: E-government at the crossroads*, United Nations, New York, 2003. (no está disponible en Internet aunque se facilita su adquisición desde el sitio web: <http://www.un.org/Pubs/whatsnew/e03366.htm>)

Etapas	Formas de gobierno electrónico
1. Presencia emergente	Existencia de un sitio web o portal oficial Vínculos con los ministerios, gobiernos regionales y locales Información limitada, básica y estática
2. Presencia realizada	Se incluyen bases de datos y otras fuentes de información: planes, políticas, legislación, informes, noticias. El usuario puede buscar documentos y se ayuda a través de un mapa de la web
3. Presencia interactiva	La provisión de servicios es de modo interactivo: se producen descargas de datos, accesos de seguridad, firma electrónica, información pública relevante en formato audio y video. Se establecen contactos por correo electrónico, además de los medios tradicionales. El sitio web se actualiza con gran frecuencia.
4. Presencia transaccional	Los usuarios pueden realizar transacciones tales como pagar multas, impuestos, o solicitar servicios postales, a través de tarjetas de crédito o vía banca electrónica. En algunos casos, se facilita la contratación pública a través de accesos seguros.
5. Presencia integrada en red	Se produce la integración o el diálogo entre el usuario y la Administración, navegando la información en ambos sentidos. Se establecen mecanismos de consultas en red e inmediatos en el tiempo. Se conoce la situación de cada transacción u operación en todo momento.

Cuadro nº4

Estas fases se asimilan a las indicadas en el Informe "Government on the Web II"<sup>20</sup>.

39. De los 173 países que conforman la clasificación del grado de gobierno electrónico medido por Naciones Unidas para 2003, España ocupa el puesto 29, resultando la vigésima nación europea.

40. Otra forma de medir el grado de implantación de la Administración electrónica es recurrir a los indicadores establecidos por la Comisión Europea. Anualmente desde octubre de 2001, se presentan los resultados del progreso del go-

bierno electrónico en Europa, comparándolo por países e identificando las mejores prácticas. Este estudio mide el porcentaje de sofisticación de los servicios públicos disponibles en Internet y el porcentaje de servicios públicos totalmente en funcionamiento en la Red. Este sondeo, conducido por una empresa privada, forma parte del programa de seguimiento que valora los avances de la iniciativa e-Europe en la implementación del gobierno electrónico.

La última medición publicada fue la de octubre de 2003<sup>21</sup>. La valoración se realiza para una lista de 20 servicios públicos básicos aprobada por los Estados miembros<sup>22</sup>.

<sup>20</sup> Ver página 11 del Informe indicado, disponible en el sitio web [http://www.nao.gov.uk/publications/nao\\_reports/01-02/0102764.pdf](http://www.nao.gov.uk/publications/nao_reports/01-02/0102764.pdf)

<sup>21</sup> El siguiente sitio web específico de e-Europe presenta los datos relativos a la evolución comparativa. Los próximos resultados se esperan para finales de 2004 o principios de 2005:  
[http://www.europa.eu.int/information\\_society/euro-pe/2005/all\\_about/benchmarking/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/information_society/euro-pe/2005/all_about/benchmarking/index_en.htm)

<sup>22</sup> [http://www.europa.eu.int/information\\_society/euro-pe/2002/action\\_plan/pdf/egovindicators.pdf](http://www.europa.eu.int/information_society/euro-pe/2002/action_plan/pdf/egovindicators.pdf)

<b>Servicios Públicos para ciudadanos</b>	
1.	Impuesto sobre la renta: declaración y notificación de aceptación
2.	Servicios de búsqueda de empleo por Oficinas de Empleo
3.	Contribuciones de la Seguridad Social: Subsidio por desempleo, Ayudas a la familia, Gasto médico, Becas a las estudiantes)
4.	Documentos personales (pasaporte y permisos de conducir)
5.	Registro de vehículos (Nuevo, usado e importando)
6.	Aplicación de licencias de edificación
7.	Declaraciones y denuncias a la policía
8.	Bibliotecas públicas (disponibilidad de catálogos, herramientas de búsqueda)
9.	Certificados (nacimiento, matrimonio): solicitud y entrega
10.	Matriculación en educación superior / universidad
11.	Declaración por cambio de domicilio
12.	Servicios relacionados con la Salud (ejemplo: disponibilidades de servicios en diferentes hospitales; citas para hospitales.)
<b>Servicios públicos para empresarios</b>	
1.	Seguridad Social para los empleados
2.	Impuesto de sociedades: declaración, notificación
3.	Impuesto sobre el valor añadido: declaración, notificación
4.	Registro de una nueva compañía
5.	Suministro de datos e información para las estadísticas oficiales
6.	Declaraciones de aduanas
7.	Permisos relacionados con el medio ambiente
8.	Contratación pública

Cuadro nº5

41. El propio Informe señala las siguientes limitaciones:

- Solo se evalúan los servicios prestados vía Internet. Cualquier otra forma electrónica no es considerada.
- El estudio no evalúa la calidad de la información presentada en la web ni el proceso de prestación del servicio.
- La medición se realiza a un fecha predeterminada. Proporciona una visión en un momento concreto, ante una situación continuamente evolutiva.

42. Las principales conclusiones de este estudio son:

1. Existe una tendencia de crecimiento del gobierno electrónico. Por término medio, el 67% de los servicios públicos básicos están

disponibles en Internet, subiendo desde un 45% en octubre de 2001. En España se mantiene el 64% del año 2002.

2. Para los servicios prestados a los ciudadanos el porcentaje es del 58%, mientras que en los servicios utilizados por los empresarios alcanza el 79%.

43. Al igual que en el contexto europeo, la medición del grado de implantación de la Administración electrónica en Andalucía requiere la utilización de indicadores.

El Plan de Iniciativas Estratégicas para la Sociedad de la Información en Andalucía identifica, para cada actuación, una serie de indicadores. Por similitud con Europa destaca la cuantificación de los servicios públicos en línea (o prestados vía Internet), tanto en valor absoluto como en porcentaje sobre la cifra total de servicios públicos.

La referencia en párrafos anteriores al seguimiento que se hace de este Plan Estratégico pone de manifiesto que los indicadores [i@landalus](http://www.landalus.es) utilizados no reflejan la situación de la Administración electrónica en Andalucía. Al menos, en las páginas webs <sup>23</sup> que la Junta de Andalucía dedica a la Administración Electrónica no hay constancia de indicadores de seguimiento.

44. La posibilidad de cuantificar el porcentaje de servicios electrónicos sobre el total de servicios prestados por la Junta de Andalucía no es sencilla. La Guía de Funciones y Servicios de la Junta de Andalucía <sup>24</sup> los relaciona de manera que muchos de ellos cabría agruparlos en un único procedimiento electrónico y otros presentan información disponible, preferentemente de forma física. Para ello, sería necesario un conocimiento profundo de las funciones y servicios detallados y su correlación con cada uno de los procedimientos electrónicos.

Así, por ejemplo, para el caso de la Consejería de Agricultura y Pesca, los 19 servicios electrónicos ofrecidos supondrían el 13% de los 149 servicios prestados, porcentaje que no resultaría representativo de la realidad, pues el acceso en línea a la gestión de las ayudas de esta Consejería está prácticamente desarrollado en su totalidad, aunque a efectos de presentación de la Administración electrónica se organiza en pocos procedimientos.

45. Debe destacarse por su importancia metodológica el “Informe 2003 sobre la situación de la Administración Electrónica en el Sector Lo-

---

23

<http://www.andaluciajunta.es/SP/AJ/CDA/Secciones/E-Gobierno/AJ-EGobiernoIndice-01>

[http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpubli-ca/administracion\\_electronica/administracion\\_electronica.php](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpubli-ca/administracion_electronica/administracion_electronica.php)

24

<http://www.andaluciajunta.es/SP/AJ/CDA/Secciones/GuiaFyS/AJ-GFSIndiceServicios-01/0,22305,,00.html>

cal de Andalucía” <sup>25</sup>, elaborado por la Consejería de Justicia y Administración Pública. Este documento desarrolla una serie de indicadores cuyas posibilidades de extrapolación a la Administración autonómica deben ser tenidas en cuenta en futuras ampliaciones o modificaciones del barómetro [i@landalus](http://www.landalus.es).

46. El Ministerio de Ciencia y Tecnología presenta unos indicadores de la Sociedad de la Información en España <sup>26</sup>, entre los que destaca la disponibilidad en línea de los servicios básicos. Se trata de los indicadores utilizados por la Comisión Europea en el seguimiento de la iniciativa comunitaria e-Europe.

47. En definitiva, no se han encontrado datos disponibles en Internet y publicados por las distintas Administraciones Públicas relativos a la situación de la Administración electrónica en Andalucía.

No obstante, la entidad privada International Data Corporation <sup>27</sup> publicó en enero de 2004 el estudio “Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas”. En un posicionamiento relativo en cuanto al desarrollo de la Administración electrónica, Andalucía alcanza una valoración de 0,8 frente a la puntuación 1 de la comunidad más desarrollada (Cataluña) y aproximadamente 0,7 de la menos avanzada (Castilla – La Mancha). Los parámetros utilizados fueron el nivel de servicios en red y el acceso de los ciudadanos a éstos.

48. La implantación de una Administración electrónica es la consecuencia de una serie de factores que han potenciado su desarrollo. Simultáneamente, se producen hechos que frenan

---

25

<http://www.juntadeandalucia.es/gobernacion/opencms/port-AdministracionLocal/Publicaciones/infobarometro2003?entrada=tematica&tematica=47>

<sup>26</sup> <http://www6.mcyt.es/indicadores/>

<sup>27</sup> <http://www.idc.com/spain/>

o ralentizan esta apuesta por la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

En los siguientes párrafos se relacionan estos factores y hechos, soportándose la evidencia de los mismos con los datos y estadísticas disponibles. Se ha tratado siempre de utilizar información relativa a nuestra comunidad y se ha buscado la posibilidad de compararla con datos nacionales y europeos del mismo periodo. La presentación de este análisis en cuadros permite tener una visión global de la situación. Con ello, se ha tratado de concluir sobre el impacto conjunto de los factores y hechos examinados.

Al margen de los factores que favorecen y frenan el cambio en la Administración Pública hacia una prestación de los servicios de forma electrónica es interesante resaltar los beneficios y los riesgos que suponen la implantación de una Administración electrónica.

#### IV.2. FACTORES QUE POTENCIAN EL CAMBIO HACIA UNA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

49. Estos factores son:

Factor	Comentario
Crecimiento del uso de Internet	Es necesario tener un porcentaje importante de la población que sea usuario de Internet. Según el barómetro <a href="#">i@andalus</a> , en diciembre de 2004, el porcentaje de hogares de Andalucía con acceso a Internet ascendía al 20,6% mientras que los usuarios de Internet representaban el 37,2%. Desde octubre de 2002, el crecimiento ha sido de 5,8 puntos y 8,7 puntos respectivamente.
Los ciudadanos y las empresas demandan a la Administración el acceso a Internet	Resulta difícil cuantificar la demanda potencial de servicios electrónicos y los intereses de los usuarios en las nuevas tecnologías. El barómetro <a href="#">i@andalus</a> de noviembre de 2003 indicó que 53% de los andaluces estaban bastante y muy interesados por las novedades en el ámbito de la ciencia y la tecnología. Además, el 51,6% estarían interesados en consultar servicios administrativos u obtener documentos y el 46,1% en consultar opinión médica sobre problemas de salud.
Potencialidad de la calidad del servicio	El acceso a los sitios webs debe ofrecer a los usuarios ventajas como rapidez, posibilidades de desplegar catálogos y consultar datos, búsqueda interactiva e incluso adaptar esta tarea a las necesidades y características individuales.
Potencialidad de la extensión del servicio	La Administración en la web debe ser un servicio las 24 horas del día, 365 días al año. El acceso no debe ceñirse al horario habitual de atención al público.
Crisis en política o comunicaciones	Determinadas crisis o problemas resultan un estímulo para desarrollar iniciativas en los sitios webs. Se suministran accesos directos a la información actualizada de forma inmediata.
Apoyo a la política central del Presidente del Gobierno y del responsable político de finanzas	El progreso de la Administración electrónica debe ser un objetivo central de los líderes políticos. Las iniciativas deben ofrecer una infraestructura administrativa, obtener economías de escala en los departamentos mediante la planificación de la puesta en marcha de la Administración electrónica. Los responsables de finanzas deben ver este tipo de Administración como un recurso para ahorrar costes e incrementar la productividad del sector público.  Cabe destacar el impulso político desde la Unión Europea para el desarrollo de la Sociedad de la Información a través de las iniciativas e-Europe 2002 y e-Europe 2005.

Cuadro nº6

50. El barómetro que mide los indicadores de desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía <sup>28</sup> ha sido publicado, en su última

<sup>28</sup>

<http://www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciayempre-herramientas/estadisticas/lstContenidos.asp?up=32>

edición, en diciembre de 2004. La siguiente medición no llegará hasta finales de 2005. Por lo tanto estos son los datos más recientes publicados por la Junta de Andalucía.

Atendiendo a estos datos y a las notas metodológicas de la medición (ver punto 31 del Infor-

me), el porcentaje de hogares con ordenador personal en Andalucía es del 40,3%, mientras que los hogares con acceso a Internet representan el 20,6%. Paralelamente, el porcentaje de usuarios de ordenador personal es del 49% mientras que el de usuarios de Internet en el último año (septiembre 2003 a diciembre 2004) fue del 37,2%.

Debe destacarse que los datos relativos a usuarios han supuesto un retroceso en cuanto al ordenador personal de 1,1 punto respecto a 2003 y un estancamiento en relación a Internet.

Los datos, detallados por provincia, se detallan en el Anexo III.

**51.** La última oleada de audiencia de Internet de la Encuesta General de Medios <sup>29</sup> situó el porcentaje de usuarios de Andalucía en el 30,4% hasta noviembre de 2004. Para España alcanzó el 32,9%.

La Encuesta sobre equipamiento y uso de las tecnologías de la información y comunicación en las viviendas, del Instituto Nacional de Estadísticas, relativa al segundo trimestre de 2003 <sup>30</sup> indicó que el porcentaje de viviendas que disponen de acceso a Internet en Andalucía es el 20,8%, mientras que en España fue el 25,2%. En cuanto al tanto por ciento de personas que han utilizado Internet en los últimos tres meses (octubre a diciembre de 2003), Andalucía alcanzó el 28,8% y España el 34,2%.

La Comisión Europea publica el Eurobarómetro <sup>31</sup> relativo a Internet de noviembre de 2002, que señala que el porcentaje de hogares españo-

les con acceso a Internet es del 31% frente al 43% de la Unión Europea.

La utilización de metodologías distintas, sobre todo en cuanto a los tamaños muestrales, explican la diversidad de datos. Resalta el hecho que la medición del Instituto Nacional de Estadística, de diciembre de 2003 para Andalucía, arroje, para el caso de los hogares con Internet, resultados superiores a los obtenidos un año después por el barómetro *i@andalus* elaborado en nuestra comunidad (se pasa del 20,8% al 20,6%).

**52.** Si bien una Administración electrónica no tiene horarios en el sentido de que a cualquier hora del día un usuario puede acceder a los contenidos de un sitio web, estos servicios disponibles todo el día deben entenderse como la facilidad de los usuarios para iniciar los trámites o procedimientos administrativos, disponibles en la web, en cualquier instante, no sometidos a las restricciones de una “ventanilla física”.

**53.** En relación a la apuesta de los líderes políticos por la Administración electrónica, en el caso andaluz, ya se ha resaltado la importancia del Plan de Iniciativas Estratégicas para el Desarrollo de la Información y del Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios, tanto en los aspectos cualitativos como cuantitativos. En diciembre de 2004, se ha presentado el Plan de Innovación y Modernización de Andalucía.

Igualmente se ha destacado el Decreto 72/2003, de 18 de marzo, de Medidas de Impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía, elaborado por la Consejería de la Presidencia, y el Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet), emitido por la Consejería de Justicia y Administración Pública.

---

<sup>29</sup>

[http://www.aimc.es/aimc.php?izq=audiencia.swf&op=uno&pag\\_html=si&dch=03internet/internet6.pdf](http://www.aimc.es/aimc.php?izq=audiencia.swf&op=uno&pag_html=si&dch=03internet/internet6.pdf)

<sup>30</sup>

<http://www.ine.es/inebase/cgi/um?M=%2Ft25%2Fp450&O=inebase&N=&L=>

<sup>31</sup>

[http://europa.eu.int/comm/public\\_opinion/flash/fl135\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/public_opinion/flash/fl135_en.pdf)

### IV.3. FACTORES QUE INHIBEN EL CAMBIO HACIA UNA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

#### 54. Los factores referidos son:

Factor	Comentario
La "fractura digital" y el riesgo de crear nuevas formas de exclusión social.	Se trata de valorar el riesgo de que los servicios ofrecidos en la web solo están disponibles para los grupos que tienen acceso a Internet. Políticas destinadas a conseguir el acceso de todos los ciudadanos a Internet son estrategias de contraataque.  El ahorro de costes por la prestación de servicios electrónicos puede liberar fondos que se destinen a las personas menos favorecidas. Igualmente, pueden aplicarse las nuevas tecnologías en la atención a grupos con necesidades especiales.
Baja aceptación por los ciudadanos y empresas hacia los servicios públicos electrónicos	Serían necesarios incentivos en forma de ahorro de tiempo, descuentos monetarios o servicios superiores. Se requerirán campañas y estrategias de marketing que hagan atractivos los servicios. Deben evitarse diseños poco cuidados y que no despierten el interés de los ciudadanos.
Inversiones <sup>32</sup> de capital y de recursos humanos en la implantación de la Administración electrónica	Los costes de la implantación pueden ser muy altos, no solo en equipamiento de tecnologías de la información, sino en formación y reorganización. La financiación estimada del Plan de Iniciativas Estratégicas para la Sociedad de la Información asciende a 367,26 M€. El montante previsto para ejecutar el Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios, en los asuntos relativos a la Administración electrónica, asciende a 32,84 M€.
Privacidad y seguridad	La falta de privacidad y la inseguridad en las transacciones son asociadas a Internet por la opinión pública.
Autenticación e Identificación	Relacionado con lo anterior, implica el mantenimiento de sistemas de claves, descargas de identificadores, emisión de certificados o tarjetas de identidad digitales.  La Junta de Andalucía ha firmado un Convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para hacer posible la incorporación de la autenticación y firma electrónica <sup>33</sup> en los procesos internos de la Administración, y en las relaciones externas con los ciudadanos y otras entidades, mediante el uso de certificados digitales proporcionados por el organismos estatal.  Este sistema constituye un servicio centralizado para las aplicaciones actuales y futuras y garantizará la verificación y control de la firma, así como la incorporación de la multifirma y el control y custodia de documentos digitales.
Inercia de las administraciones públicas a resistirse a las nuevas tecnologías	Los desarrollos y avances en Internet son continuos mientras que las Administraciones con frecuencia se mueven más despacio, inmersas en procesos de planificación a largo plazo, restando flexibilidad para responder a los cambios.  Esta inercia debe vencerse con una apuesta política por el cambio. La Administración Andaluza ha respondido con una planificación a propósito a los retos de la implantación de las nuevas tecnologías: los ya comentados varias veces Plan de Iniciativas Estratégicas para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía, Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios y Plan de Innovación y Modernización de Andalucía.
Convivencia de los procedimientos tradicionales y los electrónicos.	En la actualidad, los servicios públicos desarrollados vía Internet continúan ofreciendo la posibilidad de ser prestados en oficinas públicas. Resulta del todo lógico en la medida que el acceso de todos los ciudadanos a Internet no es todavía una realidad.

Cuadro nº7

<sup>32</sup> La entidad privada International Data Corporation (<http://www.idc.com/spain/>) publicó en enero de 2004 el estudio "Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas", el cual resalta que los principales inhibidores de la inversión en tecnologías de la información en las Administraciones Públicas españolas son (por orden de importancia): las limitaciones presupuestarias, resistencia interna al cambio, falta de apoyo a nivel político, falta de personal adecuado y desconocimiento.

<sup>33</sup> La siguiente página web de la Junta de Andalucía expone el procedimiento para obtener la firma electrónica. <http://www.andaluciajunta.es/SP/AJ/CDA/Secciones/E-Gobierno/AJ-EGobiernoFirmaDigital-01>

55. El Decreto 72/2003, comentado en varios puntos de este Informe, en su Disposición Final Tercera, estableció diversos plazos para la implantación de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía.

56. Así, antes del 1 de enero de 2005 se debía garantizar la accesibilidad de todos los ciudadanos a la información y servicios disponibles en los sitios webs de la Junta de Andalucía.

A tenor de los resultados del barómetro de indicadores de desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía a diciembre de 2004 resultará difícil alcanzar esta meta. A continuación se muestran las mediciones alcanzadas para Andalucía:

Los datos, detallados por provincia, se detallan en el Anexo III.

Indicador	Octubre 2002	Septiembre 2003	Diciembre 2004
Hogares con ordenador personal	32,9%	39,8%	40,3%
Hogares con acceso a Internet	14,8%	20,2%	20,6%
Usuarios de ordenador personal	40,0%	50,1%	49,0%
Usuarios de Internet (último mes)	22,8%	32,6%	32,6%
Usuarios de Internet (último año)	28,5%	37,2%	37,2%

Fuente: Indicadores de desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía [i@landalus](http://i@landalus)

Cuadro nº8

57. Si bien el porcentaje de usuarios de Internet y el de hogares conectados a la Red pudieran resultar bajos en cuanto a las expectativas de extender su uso, se barajan otras posibilidades tales como facilitar el acceso en los centros de

estudio y de trabajo, así como el fomento de los centros de acceso público. El barómetro referido señala que los porcentajes de usuarios de Internet según el lugar de acceso son:

Lugar de acceso	Octubre 2002	Septiembre 2003	Diciembre 2004
Hogar	47,4%	50,7%	50,6%
Trabajo	27,4%	35,5%	29,9%
Centro de estudios	20,1%	28,1%	27,7%
En casa de amigos, familiares	9,6%	37,0%	35,0%
Cibercafés y similares	No disponible	34,5%	31,2%
Centro de acceso público a Internet	No disponible	18,7%	13,9%
Desplazamiento (portátil, teléfono móvil, PDA..)	No disponible	4,1%	2,1%
En otros lugares	No disponible	3,3%	3,3%

Fuente: Indicadores de desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía [i@landalus](http://i@landalus)

Cuadro nº9

El propio barómetro, al menos en las ediciones de 2002 y 2003, presentó datos relativos a la penetración de uso y el perfil de usuario, en cuanto a sexo, edad, nivel educativo, nivel de renta, situación laboral, etc., que suministran información cuantitativa y cualitativa para evitar la "fractura digital".

En cualquier caso, los datos relativos al lugar de acceso también manifiestan un retroceso generalizado en los hábitos de los usuarios.

58. El Decreto 72/2003 contempla, en su capítulo III, medidas para facilitar la accesibilidad a las tecnologías de la información y las comunicaciones.

El espíritu de los textos normativos relacionados e incluso el Plan de Iniciativas Estratégicas para el Desarrollo de la Sociedad de la Información no contemplan la implantación de la Administración electrónica como una herramienta de ahorro de costes. Está claro que es un medio para facilitar la prestación de servicios, pero habría que llegar más lejos. En general y no solo para el contexto de la Sociedad de la Información comentado en este Informe, los planes destinados a modificar los hábitos en la prestación de servicios públicos deberían identificar los ahorros en costes y las mejoras en la eficacia y eficiencia de la Administración, sobre todo porque las partidas presupuestarias destinadas a estos conceptos pueden resultar importantes<sup>34</sup>. Así, el gasto informático representa el 1,21% sobre el presupuesto total de los capítulos I, II y VI de Andalucía, siendo la media nacional del 1,17%.

59. Al margen de un análisis profundo de los servicios ofertados por la Administración electrónica de la Junta de Andalucía, es destacable la escasez de campañas publicitarias tendentes a presentar, ya no solo los servicios electrónicos, si no el propio Portal de Internet de la Junta de Andalucía.

A la fecha de finalización de los trabajos de campo, la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública preparaba una campaña publicitaria de divulgación y promoción con dos objetivos claros:

- Concienciar a los organismos de la Administración de la Junta de Andalucía de la necesidad de poner a disposición de los ciudadanos procedimientos electrónicos de calidad.

- Conocimiento por parte de los ciudadanos de qué, cómo y dónde se pueden realizar telemáticamente los procedimientos administrativos y qué ventajas le puede reportar.

La campaña “Todos en internet”, que promueve el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, cuenta con la colaboración de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa. Se promueven aulas fijas y móviles dotadas de ordenadores, apoyado con publicidad en los distintos medios de comunicación.

60. Una de las actuaciones prevista en el Plan de Iniciativas Estratégicas es el proyecto Guadalinfo<sup>35</sup>, que “*permitirá en un entorno participativo la creación de Centros de Acceso Público a Internet en municipios de menos de 20.000 habitantes*”, además, entre otras actividades, de la celebración de “*cursos de teleformación, servicios de cartografía, servicios de e-gobierno, ...*”. Según los datos publicados en relación al estado del proyecto, durante 2003 se pusieron en marcha 27 centros en otros tantos municipios andaluces.<sup>36</sup>

El barómetro [i@landalus](http://www.landalus.es) de diciembre de 2004 señala que el 13,9% de los usuarios andaluces de Internet lo hace desde centros públicos de acceso. Sin embargo, con respecto a la medición de 2003, este ratio ha caído 4,8 puntos.

61. La Consejería de Justicia y Administración Pública, en el marco del Plan Director de Organización de la Calidad de los Servicios, había implantado, hasta agosto de 2004, la firma electrónica en 192 municipios andaluces.

<sup>34</sup> Para conocer de forma comparativa el gasto informático de la Administraciones Autonómicas existe el Informe de Recursos Informáticos de las Administraciones (conocido como IRIA), elaborado por la Secretaría del Consejo Superior de Informática y para el Impulso de la Administración Electrónica, dependiente del Ministerio de Administraciones Públicas. El último Informe disponible es para el año 2001 y está en el sitio web: <http://www.csi.map.es/csi/pg5i30.htm>.

<sup>35</sup> <http://www.guadalinfo.net/>

<sup>36</sup> En septiembre de 2004, la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa presentó el Programa Guadalinfo II, cuyo objetivo es crear centros de acceso público a Internet a través de la banda ancha en todos los municipios andaluces de menos de 10.000 habitantes.

62. Entre los indicadores de la Sociedad de la Información que maneja el Ministerio de Ciencia y Tecnología <sup>37</sup> destacan los relativos a la naturaleza de las visitas de los usuarios de Internet a la páginas webs de la Administración. Para los

últimos datos disponibles (flash Eurobarómetro de noviembre de 2002), se destacan las siguientes mediciones:

Indicador	España	Europa de los 15
Usuarios de Internet que visitan páginas web de la Administración	47%	52%
Usuarios de Internet que visitan páginas web de la Admón. En busca de información	42%	38%
Usuarios de Internet que envían correo electrónico a la Administración	13%	22%
Usuarios de Internet que envían formularios a la Administración	17%	29%

Fuente: Indicadores de la Sociedad de la Información del Ministerio de Ciencia y Tecnología 2002

Cuadro nº10

Si bien esta información no se desagrega a nivel autonómico, se observa que los porcentajes en España son menores que la media europea y que pueden reflejar, entre otros aspectos, un desconocimiento de la presencia de la Administración Pública en la red.

En el barómetro [i@landalus](http://i@landalus) de 2003, relativo a los uso privados de Internet, se indica que el 34,4% de los usuarios lo utiliza para relacionarse con organismos de la Administración.

63. En cuanto a la Encuesta de Tecnologías de la Información del Instituto Nacional de Estadística <sup>38</sup>, en los últimos tres meses de 2003, se resaltan los siguientes datos relativos al porcentaje de usuarios de Internet que utilizan los servicios relacionados con organismos de la Administración:

Servicios de Internet	España	Andalucía
Obtener información de páginas web de la Administración	52,01%	51,10%
Descargar formularios oficiales	27,18%	27,33%
Enviar formularios cumplimentados	15,20%	14,61%

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas 2003

Cuadro nº11

64. También presenta el Ministerio de Ciencia y Tecnología indicadores sobre privacidad y seguridad en Internet, obtenidos de la misma fuente que los anteriores. Los datos de Andalucía provienen del reiterado [i@landalus](http://i@landalus) de 2003 y se refieren a otro periodo temporal, además de utilizar una metodología diferente. Los resultados son los siguientes:

<sup>37</sup> <http://www6.mcyt.es/indicadores/>

<sup>38</sup> De la relación de estadísticas disponibles en la página web señalada se obtienen los datos referidos <http://www.ine.es/inebase/cgi/um?L=&N=&O=pcaxis&M=%2Ft25%2Fp450%2Fa2003>

Indicador	Andalucía	España	Unión Europea
Usuarios de Internet que efectúan compras	15,7%	19%	38%
Usuarios de Internet que no han encontrado dificultades	6%	62%	48%
Usuarios de Internet que reciben demasiados mensajes electrónicos indeseados	45,6%	31%	40%
Usuarios de Internet cuyos ordenadores han resultado infectados por algún virus	32,7%	19%	27%
Usuarios de Internet objeto de fraude vía tarjeta de crédito	12,8%	0%	1%

Fuente Andalucía: Indicadores de la Sociedad de la Información en Andalucía *i@andalus* 2003

Fuente España y Unión Europea: Indicadores de la Sociedad de la Información del Ministerio de Ciencia y Tecnología 2002

Cuadro nº12

En nuestro país, la percepción de inseguridad es menor que Europa, si bien se presentan problemas con los correos electrónicos indeseables y con los virus.

65. En cuanto a los datos de la anteriormente referida encuesta del Instituto Nacional de Estadística, a continuación se exponen los porcentajes de personas que han usado Internet y que han realizado o tenido las acciones señaladas:

	España	Andalucía
Personas que han usado Internet y comprado a través de ella	13,29%	10,72%
Usuarios de Internet que reciben correos electrónicos no solicitados o no deseados	54,07%	50,07%
Usuarios de Internet que se han encontrado virus informáticos	32,44%	29,93%
Usuarios de Internet que han tenido un uso fraudulento de la tarjeta de crédito	1,11%	1,07%
Usuarios de Internet expuestos a contenidos ilegales u ofensivos	18,31%	19,17%

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas 2003

Cuadro nº13

Nuevamente se observan diferencias entre los datos calculados desde el Estado y los elaborados en nuestra Comunidad, a pesar de referirse al mismo periodo, finales de 2003.

Beneficios	Comentarios
Mayores Oportunidades	Se proporciona a los usuarios una mayor variedad de servicios, así como otros canales de acceso a la Administración a parte de los tradicionales.  La capacidad de las tecnologías de la información para almacenar grandes cantidades de información y su rápido tratamiento y distribución es una oportunidad de nuevos servicios para los ciudadanos.
Mejor accesibilidad	El ciudadano quiere acceder a los servicios públicos sin tener que cumplimentar muchos formularios ni tener que visitar diferentes oficinas. Se busca el acceso fácil a un gran número de bases de datos. Los servicios deben ser ofrecidos desde una localización o punto de acceso.

66. El barómetro *i@andalus* de 2003 presenta otros indicadores sobre la seguridad en Internet:

- El 72% de los hogares con acceso a Internet que disponen de sistemas de seguridad informático utilizan programas antivirus. El 16,1% disponen de cortafuegos. Sólo un 8,9% disponen de programas de firma electrónica.
- Únicamente el 0,7% de los andaluces no usuarios de Internet señalan como motivo de su situación que no es seguro. Sin embargo, el 42,1% de los internautas andaluces no compradores en Internet señala la falta de seguridad como causa de su actitud.

#### IV.4. BENEFICIOS DE LA IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

67. Se han considerado los siguientes efectos beneficiosos:

Beneficios	Comentarios
Más comodidad	Los servicios deben diseñarse desde la perspectiva de las necesidades de los usuarios, potenciando que sean utilizados cuando los ciudadanos y las empresas lo deseen, las 24 horas al día, 7 días a la semana: una Administración sin horarios.
Prestación más rápida	Hay que disponer de servicios más rápidos y seguros, para potenciar el cambio desde el correo tradicional o las visitas a las oficinas públicas. La transmisión electrónica de datos, adecuadamente protegida y asegurada, permite el intercambio rápido y veloz de grandes cantidades de información.
Eficiencia mejorada	La Administración electrónica permite reemplazar procedimientos manuales con un alto volumen de trabajo rutinario, facilitando los procesos de supervisión y control. Todo ello con el consiguiente ahorro en costes.  Los centros gestores de la Administración dispondrían de una información mejor y más segura para cumplir con sus objetivos.

Cuadro nº14

#### IV.5. RIESGOS EN LA IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

68. Se valoran los siguientes riesgos para el adecuado desarrollo de la Administración electrónica:

Riesgos	Comentarios
Grado de aceptación de los servicios electrónicos por los ciudadanos	Debe considerarse el riesgo de que determinados grupos sociales sean excluidos de los beneficios de la Administración electrónica, por ejemplo por no tener acceso a un ordenador o no valorar y conocer las ventajas en el acceso electrónico a los servicios. Según el barómetro relativo a los indicadores de desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía, en diciembre de 2004, el 40,3% de los hogares andaluces tenían un ordenador personal y el 20,6% acceso a Internet, aunque el porcentaje de usuarios alcanzaba el 49% y 37,2%, respectivamente.  El ciudadano estará preparado para interactuar con los centros y organismos públicos si ve beneficios reales en lo que puede hacer y si el servicio es fácilmente accesible.  Si el ciudadano tiene una baja consideración de la organización gubernamental, se inclinará por el uso de los métodos tradicionales: papel y el contacto cara a cara. Esta percepción del usuario puede cambiar si utiliza otros servicios electrónicos no públicos: bancos, inmobiliarias, tiendas, comercio, etc. Uno de los indicadores de la Sociedad de la Información utilizados por el Ministerio de Ciencia y Tecnología es el número de cajeros automáticos por millón de habitantes, que para 2001 en España ascendía a 1.167 unidades. El barómetro <a href="#">i@andalus</a> de 2003 señala que el porcentaje de compradores en línea en Andalucía alcanza el 15,7% del total de usuarios de Internet.
Obstáculos desde la Administración	Es el riesgo de que los centros o entes públicos no ofrezcan los servicios que los ciudadanos demandan. Igualmente se trata de que las tecnologías de la información no desarrollen los servicios con los requerimientos de costes, tiempo y calidad exigibles.

Cuadro nº15

69. En definitiva, los riesgos se traducen en barreras u obstáculos para la implantación de la Administración electrónica. Unas desde el lado de los usuarios o demanda. Y otras desde la óptica de la Administración u oferta. A continuación se comentan con más profundidad estas barreras y cuáles pueden ser las soluciones o estrategias para minimizarlas.

Las posibles barreras para la aceptación de los servicios electrónicos por el público son:

**70. Exclusión social:** Determinados grupos poblacionales pueden quedar al margen de la

utilización de los servicios públicos electrónicos por sus desiguales condiciones de acceso a Internet. Se trataría de los ancianos, los desempleados, las personas de bajos ingresos, los que tienen dificultades de aprendizaje, etc.

A tenor de los datos del barómetro de indicadores de desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía, se presentan el porcentaje de usuarios de Internet y el perfil de usuarios segmentados de distintas formas:

a) por tramo de edad ([i@andalus 2004](#))

Edad	Usuarios de Internet	Perfil de usuarios de Internet
14-19 años	76,1%	24,2%
20-24 años	70,9%	19,0%
25-34 años	55,7%	26,1%
35-44 años	34,5%	17,7%
45-54 años	23,8%	8,2%
55-64 años	12,3%	3,9%
65 años o más	2,0%	0,9%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

Cuadro nº16

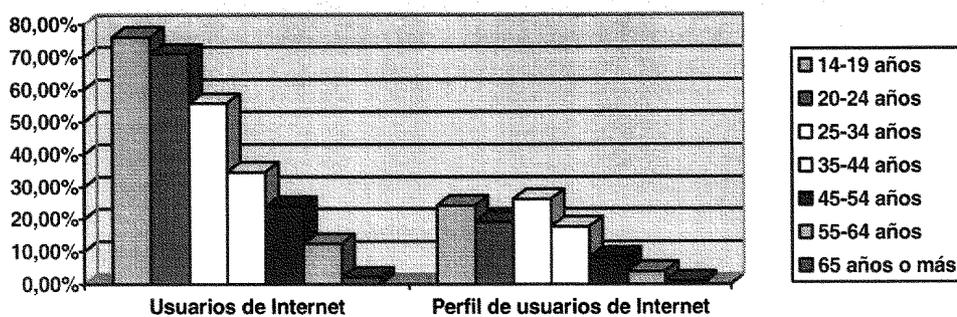


Gráfico nº1

Los usuarios se concentran en los menores de 34 años, mientras que las personas mayores de esta edad representan el 30,7% de los usuarios.

b) por nivel educativo (i@landalus 2003)

Nivel educativo	Usuarios de Internet	Perfil de usuarios de Internet
Sin estudios	0,3%	0,2%
Estudios Primarios	20,8%	12,7%
Graduado Escolar	35,4%	24%
Educación secundaria	65,5%	35,1%
Estudios universitarios	82,8%	28,0%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

Cuadro nº17

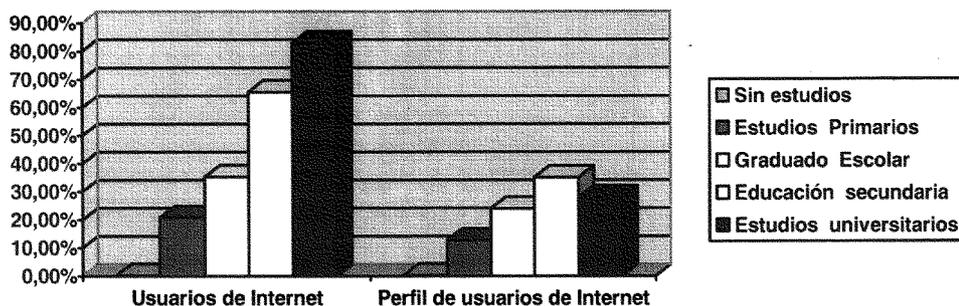


Gráfico nº 2

Cuanto mayor es el nivel educativo más se utiliza Internet, sin embargo casi un 37% de los usuarios tienen una formación básica.

c) según situación laboral (*i@landalus* 2003)

Situación laboral	Usuarios de Internet	Perfil de usuarios de Internet
Ocupados	49,2%	9,1%
Parados	49,4%	22,6%
Estudiantes	82,2%	11,9%
Resto	8,8%	55,5%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

Cuadro nº18

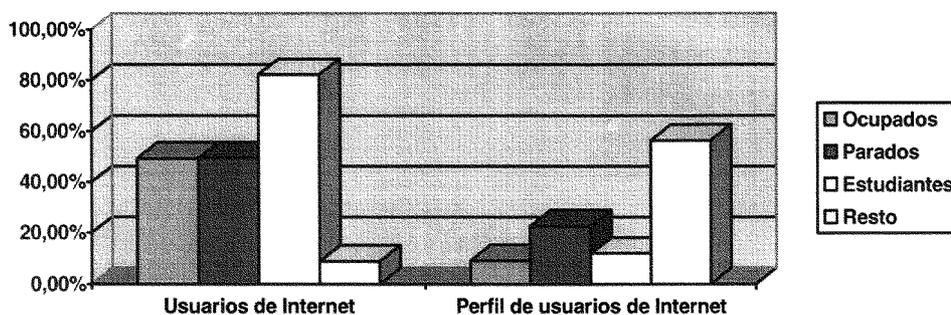


Gráfico nº 3

Casi la mitad de los ocupados y parados usa Internet, y sobre todo los estudiantes. Sin embargo, la representatividad del grupo “resto” (cuyo contenido no aparece detallado en *i@landalus*) supone más de la mitad de los usuarios.

El Decreto 72/2003, de Medidas de Impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía, prevé estas circunstancias de la población andaluza, potenciando, en su capítulo III, la alfabetización digital y accesibilidad a las tecnologías de la información y las comunicaciones, con cues-

tiones tales como la instalación de módulos informáticos en los centros de día dependientes de la Junta de Andalucía. Igualmente se facilitará la creación de centros de acceso público a Internet en municipios de menos de 10.000 habitantes, preferentemente en los centros para la educación de adultos, y en barriadas consideradas de actuación preferente, que no dispongan de centros de estas características.

**71. Familiaridad:** Las iniciativas apoyadas en las tecnologías de la información deben conver-

tirse en algo cotidiano y aceptado por las personas. Hace unos años era impensable la utilización del correo electrónico como forma de comunicación con la Administración. Hoy en día, no sólo se pueden realizar consultas sino que son el procedimiento de toma de contacto (ya se ha comentado en puntos anteriores el porcentaje de acceso de usuarios con las webs de la Administración vía correo electrónico).

**72. Expectativas o reticencias:** La Administración debe estudiar las necesidades de los usuarios, no sólo antes de implantar un servicio electrónico sino durante su periodo de utilización. Es útil probar y testar antes los sistemas. Debería analizarse los servicios que continúan prestándose de forma tradicional, para comparar el grado de utilización de las distintas vías de acceso a la Administración. Cualquier política o estrategia tendente a motivar el uso de servicios electrónicos reduce este obstáculo. Algunos países ofrecen descuentos en el importe de los tributos liquidados por Internet e incluso por la simple domiciliación del pago.

**73. Facilidad de uso y falta de complejidad:** El diseño de las páginas webs debe resultar atractivo, sin lenguaje burocrático, que animen a explorar. La utilización de marcos o iconos en movimiento, resaltar las novedades, accesos inmediatos a las páginas más demandadas, etc. son indicadores de la resolución de barreras.

**74. Costes:** Directamente relacionado con la exclusión social, debe considerarse el precio de

los equipos informáticos, el coste de acceso a Internet y la velocidad de las conexiones. Todos son factores que frenan la incorporación a las nuevas tecnologías.

Respecto al precio, destacan las ayudas económicas para las familias andaluzas, que por sus ingresos anuales, tienen más dificultad para acceder a las nuevas tecnologías. En este sentido se prevén 10.000 ayudas anuales para la adquisición de equipos informáticos, consistente en la subvención del 50% del precio establecido en cada convocatoria y hasta un máximo de presupuesto. Como complemento a esta ayuda se podrá bonificar hasta el 50% del coste de la tarifa para la conexión a Internet, por un periodo de tiempo no superior a doce meses. Igualmente, se ofrece la posibilidad de acceder a cursos de formación para el manejo de equipos informáticos, la navegación por Internet, la utilización de correo electrónico y otras materias similares destinados a todas aquellas personas que puedan ser usuarias de la aplicación de esta medida.

Existen varias estadísticas sobre costes. Las utilizadas por el Ministerio de Ciencia y Tecnología son las publicadas por la Comisión Europea<sup>39</sup>

A continuación se resumen los principales precios en euros incluidos impuestos y la evolución desde noviembre de 2001 a enero de 2004 (primera u última medición disponibles):

Indicador	€			
	España 2001	España 2004	Unión Europea 2001	Unión Europea 2004
Precio de acceso a Internet (20 horas semanales en horario normal)	26,85	26,12	27,71	27,06
Precio de acceso a Internet (40 horas semanales en horario punta)	48,15	21,48	49,84	42,26
Precio de acceso a Internet (ADSL coste mensual más bajo de 1 megabit/seg.)	120,84	78,33		59,20
Precio de acceso a Internet (cable coste mensual más bajo de 1 megabit/seg.)			41,22	

Fuente: Ministerio de Ciencia y Tecnología considerando los comentarios previos al cuadro: las casillas en blanco reflejan información no disponible.

Cuadro nº19

<sup>39</sup> Los indicadores del Ministerio de Ciencia y Tecnología citan como fuente las mediciones realizadas por Teligen para la Dirección General de la Sociedad de la Información de la Comisión Europea.

Con las limitaciones motivadas por la información no disponible, si se considera de forma conjunta el coste de las conexiones con la utilización de las formas de acceso más rápidas, la posición de España resultó inicialmente más desventajosa respecto a la media europea, mejorando hasta conseguir un acercamiento en precios que tiende a favorecer a los usuarios.

**75. Cultural organizacional.** Se trata del principal obstáculo desde la perspectiva de la Administración. La definición de gobierno electrónico, expuesta en los párrafos iniciales de este Informe, determina el factor organizacional como un elemento clave. La tecnología no debe considerarse un aspecto negativo en la mejora de los servicios públicos. El impacto de las tecnologías de la información dependerá de la forma que las Administraciones hayan apostado por este cambio organizacional <sup>40</sup>.

Desde Andalucía, ya se ha comentado en numerosas ocasiones en este Informe, existe el marco global denominado "Plan de Iniciativas Estratégicas para el Desarrollo de la Sociedad de la Información", que incluye una actuación específica orientada a las nuevas tecnologías en la gestión administrativa.

Igualmente, se ha resaltado el "Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios". Entre las estrategias previstas contempla una relativa a la aplicación de las tecnologías de la información en la Administración General y otra sobre estructuración y organización de la Administración Pública.

El reciente Plan de Innovación y Modernización de Andalucía define como política de actuación la Administración Inteligente (i-Administración). Señala que "*el horizonte futuro...*

<sup>40</sup> Sobre este asunto resulta de interés, al menos desde un punto de vista didáctico, los mitos sobre los cambios tecnológicos como forma de explicar el cambio de la cultura organizacional motivado por las nuevas tecnologías. Este tema se trata en el artículo académico que apoyó el Informe "Better public services through e-government", emitido por The National Audit Office del Reino Unido.

[http://www.nao.org.uk/publications/nao\\_reports/01-02/0102704-III.pdf](http://www.nao.org.uk/publications/nao_reports/01-02/0102704-III.pdf)

*será la reestructuración de los servicios ofertados según los servicios que más demanden los ciudadanos, modificando... la estructura interna organizacional ....*".

**76.** Tras analizar los riesgos de la implantación de una Administración electrónica, cabe la posibilidad de combinar los distintos factores detectados y plantear líneas de actuación. Estas iniciativas deben surgir de la respuesta a la pregunta: **¿qué se necesita para animar a los ciudadanos a interactuar electrónicamente con la Administración?**

- Segmentar la población de usuarios para determinar sus necesidades y preferencias. Hay que indagar claramente quienes son los usuarios de la Administración electrónica, respondiendo a cuestiones tales como:
  - ¿Cómo puede segmentarse la población: por necesidades, localización, ambiente, demografía, métodos de acceso (Internet, teléfono, cara a cara)?
  - Para cada segmento ¿cuáles son los servicios claves que requieren y qué demandan habitualmente?
  - ¿Qué resistencia hay para interactuar en Internet con las administraciones y cómo puede ser atacada?
  - ¿Quiénes son los usuarios potenciales de los servicios públicos electrónicos prestados y qué aspectos de su comportamiento deben tenerse en cuenta?
- Diseñar campañas de marketing que generen interés e informen de la existencia de servicios en línea. Determinadas prácticas del marketing en el sector privado pueden servir para animar a los ciudadanos a interactuar electrónicamente con los centros y entidades públicas.
- Establecer incentivos para animar al público a interactuar en Internet con la Administración. Para ello es necesario que los usuarios identifiquen los beneficios de los servicios electrónicos, tanto en el plano personal, como en el ahorro de costes de servicios públicos. Se deben fomentar centros de acceso gratuitos, con combinen rapidez y seguridad. La confidencialidad en el inter-

cambio de datos e información debe ser una de las premisas del trato del usuario con la Administración electrónica.

El mejor incentivo es que la Administración justifique cada proyecto de tecnologías de la información en términos de beneficios y en la prestación más eficiente de los servicios públicos. A ello ayudaría identificar por qué el servicio debe estar en la web.

77. Por último, es interesante destacar que recientemente, en diciembre de 2004, la Comisión Europea ha publicado un estudio sobre la satisfacción de los usuarios y el uso de los servicios

de gobierno electrónico <sup>41</sup> en la Europa de los Quince (son los servicios definidos como básicos y detallados en el punto 93 de este Informe). A continuación se relacionan las principales conclusiones, las cuales denotan que los factores que potencian el cambio hacia una Administración electrónica junto con los beneficios de su implantación están siendo percibidos satisfactoriamente por los usuarios.

1. En términos generales, el 62% de los usuarios está muy satisfecho con los servicios electrónicos.
2. En cuanto a los beneficios experimentados:

Beneficios	Ciudadanos	Empresarios
Ahorro de tiempo	83%	84%
Mayor flexibilidad	65%	58%
Rapidez	39%	44%
Más y mejor información	38%	39%
Más control	38%	37%
Ahorro de dinero	34%	32%
Mejor ayuda	23%	30%
Sin ventajas o beneficios	8%	8%

Fuente: Elaboración propia considerando el origen de los datos señalados

Cuadro nº20

[http://europa.eu.int/information\\_society/activities/egov\\_research/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/activities/egov_research/index_en.htm)

Para comprender el significado de este ratio baste decir que el 83% de los ciudadanos percibe un ahorro de tiempo al usar los servicios públicos electrónicos. En definitiva, sólo un 8% de los usuarios “ciudadanos” y “empresarios” no encuentra ventajas en la Administración electrónica.

3. En cuanto a los problemas de uso que se han observado, los porcentajes siguientes representan a los usuarios que han tenido alguna dificultad de acceso y, por tanto, no han disfrutado de los beneficios señalados. Así, al 20% de los ciudadanos no le resultó fácil encontrar el servicio buscado.

Beneficios	Ciudadanos	Empresarios
Facilidad de encontrar el servicio	20%	17%
Facilidad de usar	13%	15%
Facilidad de encontrar el acceso web	11%	9%
Velocidad satisfactoria	10%	8%
Lenguaje comprensible	7%	7%

Fuente: Elaboración propia considerando el origen de los datos señalados

Cuadro nº21

<sup>41</sup> “Top of the web – User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment services”. Prepared for the eGovernment Unit - DG Information Society – European Commission. Author: Ramboll Management. Diciembre 2004.

## V. ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

### V.1. EL PORTAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

#### V.1.1. El acceso

78. El acceso a la información y servicios que se presten por la Administración de la Junta de Andalucía, sus Organismos Autónomos y Empresas de la Junta de Andalucía a las que se refiere el artículo 6 de la Ley 5/1983, de 19 de julio, General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía, mediante Internet, se realiza a través del Portal [www.andaluciajunta.es](http://www.andaluciajunta.es)



79. Aunque no se trata de un indicador consensuado, resulta interesante valorar la posición que ocuparía este portal en una petición de búsqueda. Si se utiliza el navegador de Internet más común, el Google, y se consulta el nombre de "Andalucía", el resultado sería el siguiente:

Orden	Web	¿existe enlace directo con el Portal?
1º	Turismo Andaluz (www.andalucia.org)	Enlaza con las webs de las Consejerías
2º	Junta de Andalucía (www.juntadeandalucia.es)	SI
3º	Instituto de Estadística de Andalucía (www.juntadeandalucia.es/institutodeestadistica)	Enlaza con la web de la Junta de Andalucía
4º	Portal Turístico de Andalucía (www.andalucia-es.com)	NO
5º	Canal Sur (www.canalsur.es)	SI
6º	Andalucía en la red (www.aered.org)	NO
7º	BOJA (www.andaluciajunta.es/BOJA)	Está dentro del PORTAL
8º	Portal de Andalucía (www.andaluciajunta.es)	ESTE ES EL PORTAL

Cuadro nº22

El anterior cuadro muestra la situación en un momento dado. La evolución del puesto ocupado por el Portal ha sido la siguiente:

Fecha de la consulta	Puesto
1-diciembre-2003	16
20-abril-2004	9
22-septiembre-2004	5
14-enero-2005	8

Cuadro nº23

80. El Portal se organiza en diferentes marcos, que a su vez se abren y posibilitan la entrada a múltiples páginas webs. Los referidos marcos son:

- Canales de noticias
- Servicios
  - Ayudas y subvenciones
  - Normativa
  - Empleo público
  - Contratación pública
  - Guía de funciones y servicios
  - Publicaciones
- Webs de la Junta
- BOJA
- Administración electrónica
- Enlaces directos:
  - Ciudadanos
  - Empresas
  - Otras administraciones
  - Actualidad
- Proyectos
- Servicios de comunicación:
  - Foros
  - Charlas
  - Listas
  - Correo

- Accesibilidad
- Consejo de Gobierno
- Servicio de noticias
- Agenda de la Comunicación
- Buscador
- Acceso directo:
  - Patio joven
  - Comunidades andaluzas
  - Portavoz del Gobierno
  - Foro Andalucía y el futuro de Europa
- Información:
  - Teléfonos de la Junta
  - Teléfonos de ayuda
  - Directorios de interés
  - Callejero y mapas
  - Mapa de carreteras
  - Tiempo y sorteos
  - RTVA
  - Conoce Andalucía
- Sobre el Portal
  - Contactar
  - Novedades
  - Encuestas

**V.1.2. Principales características**

81. Cualquier análisis, revisión o examen del contenido de las páginas webs de la Junta de Andalucía debe indicar la fecha o periodo de realización, pues es evidente que se trata de un entorno cambiante. Así pues, los comentarios aportados a continuación provienen de observaciones realizadas durante el segundo semestre de 2004. Con posterioridad, se han actualizado datos y análisis a fecha de 17 de enero de 2005.

82. Desde este portal se posibilita el enlace con las webs de la Junta de Andalucía. De la revisión de la página de Internet desplegada se observa que los siguientes entes no tienen web:

- Instituto Andaluz de Reforma Agraria
- Empresa Pública de Suelo de Andalucía, S.A.

83. Otro de los aspectos a destacar del Portal es la accesibilidad. En un enlace se manifiesta que las páginas han sido diseñadas y revisadas según las pautas definidas en el documento "Web Content Accessibility Guidelines 1.0", dictadas por el grupo de trabajo WAI<sup>42</sup> perteneciente a W3C. El objetivo de estas directrices es facilitar el acceso a la información ofrecida en Internet a todos los ciudadanos, mediante versiones alternativas de imágenes, dimensiones relativas del tamaño del texto, atajos del teclado y coheren-

cia en la navegación por las páginas. El Portal ha sido validado con la herramienta TAW<sup>43</sup> y revisado con distintos dispositivos, obteniendo un nivel de accesibilidad general de AA con el cumplimiento de algunas normas AAA.

84. Existen una serie de características que el habitual y cotidiano trato con las páginas webs de las administraciones públicas exige, al menos desde el punto de vista de un usuario. Esta valoración se ha realizado sobre la información existente en la página principal del Portal, no procediendo, por tanto, a la revisión exhaustiva de todas los sitios webs de la Junta de Andalucía. Se presenta una tabla que muestra la característica y su relación con la información disponible en el Portal.

---

<sup>42</sup> <http://www.w3.org/WAI/>

<sup>43</sup> Se trata de una herramienta impulsada por la Secretaría General de Asuntos Sociales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. <http://www.tawdis.net/>

Características	Información en el Portal
Descripción de las actividades corrientes de la organización	Servicios / Guía de funciones y servicios de la Administración Andaluza
Dirección y número de teléfono	Servicios / Guía de funciones y servicios de la Administración Andaluza Información / Teléfonos de la Junta
Presencia de la marca o logo	Aparece de forma permanente
Descarga de documentos de la organización	Determinados procedimientos del enlace "Administración electrónica"
Servicio de e-mail	Correo
Novedades	Marco principal del Portal
Lista de actividades por tópicos, tipos, etc.	Servicios
Enlaces con otras webs gubernamentales	Enlaces directos / Otras administraciones
Noticias de prensa	Servicio de noticias Canales de noticias
Archivo de noticias de prensa	No se mantienen, aproximadamente, más de dos meses
Información sobre altas en la web	Sobre el Portal / Novedades
Informes anuales, etc.	Servicios / Publicaciones / Informes
Lista de publicaciones	Servicios / Publicaciones
Enlaces con órganos de control y supervisión del gobierno	Webs de la Junta / Cámara de Cuentas de Andalucía
Motor de búsqueda	Buscador
Lista de departamentos y subdivisiones (organigrama de la organización)	Servicios / Guía de funciones y servicios de la Administración Andaluza / Organigrama
Contactar con el webmaster	Sobre el Portal / Contactar / Webmaster
Enlaces con entidades privadas	Enlaces directos / Actualidad
Enlaces con organizaciones internacionales	Enlaces directos / Otras administraciones / Administración Europea Desde bastantes páginas webs de Consejerías y otras instituciones autonómicas se facilitan enlaces a múltiples webs internacionales.
Información sobre políticas, planes y estrategias futuras	Servicios / Publicaciones
Servicios en red complementarios	Administración electrónica
Detalle biográficos de los responsables del gobierno (currículo)	En las webs de las Consejerías
Mapa de la web	Cada página de inicio a Consejerías y resto de entidades e instituciones autonómicas lo tienen
Chats	Servicios de comunicación / Charlas
Estadísticas de uso de la web	No se informa, salvo algunas páginas que cuentan con contador de visitas.
Foros	Servicios de comunicación / Foros
Listas de distribución	Servicios de comunicación / Listas

Cuadro nº24

85. De las características presentadas destaca la ausencia de publicación en las páginas webs de estadísticas sobre su uso. No obstante, determinadas Consejerías y Organismos Autónomos presentan estadísticas, con niveles de profundidad variables según sus propias exigencias. Des-

taca por su contenido y detalle la del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico <sup>44</sup>.

Este carencia de publicación se suple, en ocasiones, mediante la continua emisión de noticias

al respecto en el Portal analizado. La naturaleza de esta información no posibilita un análisis comparativo.

**86** La Dirección General de Sistemas de Información y Telecomunicaciones de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa ha suministrado datos sobre estadísticas de acceso a las páginas y secciones del Portal. Se obtiene información sobre:

- Promedio de páginas vistas por minuto en intervalos de 5 minutos.
- Páginas vistas por hora.
- Páginas vistas por día.
- Páginas vistas por meses.
- Páginas vistas de los últimos 12 meses.
- Páginas vistas totales por horas en los últimos siete días.
- Usuarios concurrentes en intervalos de 5 minutos.
- Usuarios concurrentes totales por horas en los últimos 7 días.

**87.** No resultaría operativo detallar los resultados de cualquiera de estas estadísticas, ya que implicaría la necesidad de actualizarlas permanentemente, pues no están disponibles en ningún sitio web al que se pueda remitir. No obstante y con carácter ilustrativo, a continuación se compara el número de páginas vistas del enlace de “Administración electrónica” y del BOJA (el más visitado) en los meses del periodo junio a octubre de 2004:

Meses	Administración electrónica	BOJA
Junio	22.126	4.163.010
Julio	17.531	4.087.961
Agosto	13.597	2.864.749
Septiembre	21.566	3.848.337
Octubre	26.293	3.959.351

Cuadro nº25

**Fuente:** Dirección General de Sistemas de Información y Telecomunicaciones de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa

## V.2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

### V.2.1. Servicios electrónicos

**88.** El reciente Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (diciembre de 2004) tiene previsto como línea de acción que en los próximos cuatro años, el 100% de los procedimientos y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía relacionados con el ciudadano se oferten de forma digital.

La Comisión Europea, teniendo en cuenta los objetivos de las iniciativas “eEurope”, exige que los 20 servicios públicos básicos deberán estar, a finales de 2004, disponibles en Internet. Estos servicios son los reseñados en el punto 40 de este Informe.

**89.** El Portal presenta el acceso a la Administración electrónica. En esta página se relacionan las gestiones electrónicas que ofrece la Junta de Andalucía a través de Internet. Los servicios electrónicos se organizan por perfiles (ciudadano, empresas y entidades), y dentro de éstos por sectores <sup>45</sup>. A continuación se presenta una agrupación de estos servicios por la Consejería u Organismo Autónomo que los presta, señalándose las prácticas más interesantes:

<sup>45</sup> Los sectores son; juventud, mujer, familia, personas mayores, personas con discapacidad, formación y empleo, empleo público, educación, salud, ocio y deporte, cultura, tributos, vivienda, servicios de información, sugerencias y reclamaciones, sector turístico, cooperativas, sector agroalimentario y forestal, comercio, medio ambiente, nuevas tecnologías, investigación y desarrollo, contratación pública, formación y seguridad laboral, entidades públicas y asociaciones y otras entidades.

Consejería / Organismo Autónomo	Nº de servicios electrónicos	Servicios prestados
Agricultura y Pesca	19	Gestión, consultas y pagos relativos al Fondo Andaluz de Garantía Agraria
Economía y Hacienda	24	Emisión de certificados y diversas consultas Autoliquidaciones de determinados tributos
Educación y Ciencia	2	Proceso de escolarización 2004/2005 Solicitudes de oposición secundaria 2004
Empleo	1	Cursos de Formación Profesional Ocupacional
Igualdad y Bienestar Social	8	Solicitud de pensiones no contributivas y de servicios para mayores Carné joven Asesoramiento jurídico on-line sobre violencia contra las mujeres
Innovación, Ciencia y Empresa	6	Constitución de cooperativas y sociedades laborales
Justicia y Admón. Pública	1	Libro de sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía
Justicia y Admón. Pública / IAAP	1	Solicitud para participar en procesos selectivos
Medio Ambiente	23	Gestión de ayudas y de residuos Consultas de diversa información medioambiental
Obras Públicas y Transportes	3	Consultas de ayudas y promociones de viviendas
Salud / SAS	6	Banco y catálogo de productos y materiales de consumo Empleo público y Oficina virtual <sup>46</sup>
Turismo, Comercio y Deportes	4	Ayudas al comercio
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	

Cuadro nº26

<sup>46</sup> El servicio electrónico "Oficina virtual del SAS" se ha desglosado en tres prestaciones diferentes (tarjeta sanitaria, consulta de datos personales y elección de médico y centro) para facilitar el análisis.

**90.** La Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública presenta un enlace con la Administración Electrónica<sup>47</sup>, en el cual se detallan los procedimientos y servicios en línea prestados por la Junta de Andalucía. Se trata de los mismos relacionados en el enlace del Portal, si bien existen diferencias en cuanto a la denominación y, en el caso de la Consejería de Obras Públicas y Transportes, se presentan, además, una serie de servicios de consulta.

En los análisis realizados en este Informe, se optó por evaluar y valorar los procedimientos y servicios detallados en el enlace de Administración Electrónica del Portal [www.andaluciajunta.es](http://www.andaluciajunta.es). Ello obedece a la agrupación sectorial ya comentada, que facilita su acceso y a que están disponibles en el principal sitio de Internet de la Junta de Andalucía.

Los servicios comentados son los detallados en el Anexo I del Decreto 183/2003, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet).<sup>48</sup>

**91.** Otra de las gestiones que se facilitan desde el enlace de la “Administración electrónica” es información sobre la obtención de la firma electrónica. Se detallan los pasos a seguir mediante accesos directos a la Fabrica Nacional de Moneda y Timbre y la descarga de solicitudes y documentos necesarios.

**92.** Las distintas páginas de Administración electrónica no publican de forma homogénea, y por tanto susceptible de comparación, estadísticas de visitas.

<sup>47</sup>

[http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/administracion\\_electronica/administracion\\_electronica.php](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/administracion_electronica/administracion_electronica.php)

<sup>48</sup>

[http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/administracion\\_electronica/administracion\\_electronica.php?opcion\\_pagina=5](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/administracion_electronica/administracion_electronica.php?opcion_pagina=5)

Nuevamente, la Dirección General de Sistemas de Información y Telecomunicaciones de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa ha suministrado datos sobre las páginas vistas, número de visitas y visitantes de la sección “Administración electrónica” del Portal de la Junta de Andalucía. Los datos son referidos al primer semestre de 2004.

Esta información puntual carece de valor analítico si no puede compararse, por ejemplo, con periodos anteriores, procedimientos similares de otras entidades públicas, etc. Por ello, no resulta clarificador exponer la información suministrada.

En cualquier caso, a efectos ilustrativos, debemos mencionar que el 70% de las visitas se refieren al perfil “ciudadano”, frente al 22% de “empresas” y 8% de “entidades”. Por sectores, el mayor número de visitas se producen en “tributos”, “formación y empleo”, y “empleo público”.

## V.2.2. Disponibilidad de servicios en la red

**93.** La Comisión Europea ha definido 20 servicios públicos básicos sobre los que medir el grado de disponibilidad o de prestación en la red<sup>49</sup>. Estos servicios son los especificados en el punto 40.

Estos servicios propuestos por la Comisión reflejan en su gran mayoría competencias de la Administración Estatal, por lo que no es posible asociarlos con los distintos servicios electrónicos prestados por la Junta de Andalucía.

Además, las particularidades de nuestra Administración Autonómica, donde las subvenciones y ayudas tienen un peso importante, hacen que parte de los servicios electrónicos se orienten a este campo, resultando ser un servicio público que no se contempla en la lista de la Comisión Europea.

<sup>49</sup>

[http://www.europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2002/action\\_plan/pdf/egovindicators.pdf](http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/action_plan/pdf/egovindicators.pdf)

94. La metodología seguida en las mediciones de la disponibilidad en Internet de los servicios públicos que realiza la Dirección General de la Sociedad de la Información de la Comisión Europea determina cinco fases o etapas de desarrollo:

- Nivel 0: Ausencia total de sitio web o si existe no ofrece información relevante.
- Nivel 1: El servicio electrónico consiste en suministrar la información necesaria para comenzar el procedimiento.
- Nivel 2: La página web ofrece la posibilidad de obtener el formulario en papel para solicitar el servicio electrónico.
- Nivel 3: El sitio de Internet permite utilizar formularios electrónicos para iniciar el procedimiento "on line", por ello debe existir la autenticación de la persona (física o jurídica).
- Nivel 4: El servicio público es prestado completamente vía Internet, incluyendo la transferencia de su contraprestación monetaria.

95. Los servicios prestados por la Junta de Andalucía aparecen en el enlace de "Administración electrónica" con una simbología en forma de estrellas cuyo significado es el siguiente <sup>50</sup>:

- Una estrella implica interacción unidireccional. Se ofrecen todos o algunos de los siguientes servicios: información y formularios para imprimir, descarga de programa de ayuda, posibilidad de consultas en línea del estado de un expediente determinado, ficheros rellenables (no enviabiles), etc.
- Dos estrellas es la interacción bidireccional. El sitio web accesible ofrece la posibilidad de introducción electrónica de datos mediante un formulario también electrónico, iniciándose el procedimiento para obtener el servicio. Esto implica que debe existir una autenticación de la persona (física o jurídica) que pide los servicios.
- Tres estrellas simboliza la tramitación totalmente electrónica, normalmente con certificado digital. El sitio web ofrece la posibilidad de tramitar totalmente el servicio público, incluyendo acuse de recibo, resolución y pago, si procede.

Esta simbología cabría asimilarla a los niveles definidos por las iniciativas e-Europe, de la cual se hace eco la exposición de motivos del Decreto 183/2003, relativo a la tramitación de los procedimientos administrativos por medios electrónicos.

Del total de 98 servicios electrónicos ofrecidos, la distribución de estos niveles es la siguiente:

---

<sup>50</sup> El 1 de abril de 2004 se remitió un correo electrónico al webmaster del Portal de la Junta de Andalucía solicitando aclaración de la simbología utilizada en los pro-

cedimientos de administración electrónica. La respuesta fue recibida, también mediante correo electrónico, el 1 de junio de 2004.

Nº de estrellas	Nº de procedimientos electrónicos	Importancia
0	13	13%
1	30	31%
2	29	30%
3	26	26%

Cuadro nº27

96. La secuencia de las fases establecidas en la metodología europea se aplica a servicios electrónicos que exigen la cumplimentación de un formulario y, según los casos, el pago por el servicio obtenido. La relación de servicios electrónicos ofertados en el enlace de “Administración electrónica” del Portal de la Junta de Andalucía no son en su mayoría aplicables a este supuesto, por lo que se ha optado por establecer una clasificación propia, tratando de asimilar cada servicio con un nivel o estado de ejecución en Internet que resulte clarificador.

Los status definidos son:

Aspecto valorado	Resultados	Definición
PAGO	SI - NO	La prestación del servicio puede requerir su abono. Los tributos gestionados por nuestra Comunidad pueden pagarse de forma telemática. No obstante, en algunos casos, el procedimiento genera el documento que deberá presentarse en las caja de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Economía y Hacienda o en las entidades financieras colaboradoras.
CERTIFICADO	SI - NO	La prestación del servicio puede obligar a disponer al usuario del certificado digital (o firma electrónica) emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
CLAVE DE ACCESO	SI - NO	El usuario del servicio deberá identificarse mediante una clave personalizada o de autenticación, distinta de la firma electrónica. Se suele utilizar en procesos que requieren la emisión de alguna tarjeta identificativa o en procesos de consulta de expedientes administrativos.  Algunos procedimientos que requieren firma electrónica permiten, para los usuarios que no la tienen, la utilización de las claves de acceso. En los servicios analizados se presenta con la respuesta afirmativa tanto en “certificado” como en “clave de acceso”.
FORMULARIO	ON LINE MANUAL N/A	Determinados servicios permiten presentar documentos y solicitudes de forma telemática (ON LINE). Otros en cambio, facilitan la impresión del documento para su posterior presentación en la entidad pública correspondiente (MANUAL). Algunos servicios no requieren la cumplimentación de ningún formulario (N/A = NO APLICABLE). Cuando se permite tanto el formulario “on line” como el manual se ha convenido en valorarlo por el primer supuesto.

Cuadro nº28

97. A su vez, se ha establecido una clasificación que permite estandarizar u homogeneizar los servicios prestados, agrupándolos de la siguiente manera:

- CONSULTA: Servicios destinados a obtener información de muy diversa índole.

Abarca desde legislación hasta estadísticas disponibles, pasando por datos necesarios para iniciar o completar algún procedimiento administrativo. Igualmente se incluyen las consultas personalizadas de expedientes en curso, sobre todo las referidas a subvenciones y a cuestiones medioambientales.

- **OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS:** Servicios ofrecidos para que los usuarios soliciten y dispongan, en ocasiones de forma telemática, de determinados documentos, tales como certificaciones tributarias o la tarjeta sanitaria.
- **SOLICITUDES:** Procedimientos destinados a la solicitud de servicios públicos, tales como ayudas, cursos formativos o la elección de médico y centro asistencial.
- **SUMINISTRO DE DATOS:** Procedimientos que facultan a los usuarios a suministrar información que la Administración requiere para el mantenimiento de registros, la elaboración de estadísticas o la mejor atención al público. Destaca el libro de sugerencias y reclamaciones o los datos relativos a la recogida de residuos.
- **TRIBUTOS:** La singularidad de estos servicios obliga a su consideración por separado. Se ofrece al usuario la posibilidad de realizar

pagos y presentar las liquidaciones “on line”.

- **OTROS:** Se aglutinan procedimientos que no cabe incluir en alguna de las anteriores clasificaciones. Son los relativos a la escolarización anual y la posibilidad de constituir una cooperativa o una sociedad laboral.

98. En el ANEXO de este Informe se relacionan los servicios electrónicos agrupados de la forma anteriormente expuesta, así como la valoración de la simbología utilizada por la Junta de Andalucía.

**V.2.3. Análisis de los servicios de la administración electrónica**

99. A continuación se presenta el tratamiento global de estos servicios homogéneos atendiendo a los requerimientos de pago, certificado digital, claves de acceso y formularios utilizados:

Servicios	Total	Pago		Certificado		Clave acceso		Formulario		
		Si	No	Si	No	Si	No	On line	Manual	N/A
Consultas	43	0	43	7	36	12	31	0	0	43
Obtención de documentos	15	0	15	10	5	3	12	11	4	0
Solicitudes	11	2	9	6	5	2	9	6	5	0
Suministro de datos	14	0	14	10	4	2	12	13	1	0
Tributos	10	9	1	8	8	2	8	7	2	1
Otros	3	2	1	1	2	0	3	1	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>13</b>	<b>83</b>	<b>41</b>	<b>55</b>	<b>21</b>	<b>75</b>	<b>38</b>	<b>14</b>	<b>44</b>

**Nota:** La respuesta negativa en la clave de acceso incluye a los procedimientos que requieren certificado digital y los que ni exigen ni necesitan clave de acceso. La respuesta positiva se refiere a aquellos servicios que, dado que no hay que disponer del certificado digital, se habilita una clave de acceso. También es positiva en los supuestos que el procedimiento puede realizarse tanto con certificado como con calve.

**Cuadro nº29**

100. Tras el examen de los servicios electrónicos disponibles en el enlace “Administración electrónica” del Portal de la Junta de Andalucía y considerando los resultados expuestos en la tabla anterior, cabe realizar las siguientes observaciones:

1. El total de servicios ofrecidos asciende a 96, cuando en el cuadro nº 25 se reflejan 98. La diferencia la provoca los procedimientos presentados por la Consejería de Igualdad y Bienestar Social “servicio de teleasistencia para mayores” y por la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa “Solicitud de be-

ca destinadas a la formación y la investigación”. No ha sido posible acceder a su página web a través del enlace de Administración electrónica del Portal.

2. Salvo la liquidación de tributos y otros pocos supuestos, es habitual que los servicios electrónicos no generen ningún tipo de pago al usuario.
3. Resulta lógico que las consultas no tengan la posibilidad de generar o utilizar formularios, pues la información está disponible en la red, sin necesidad de solicitarla.

4. Existen consultas personalizadas, bien mediante certificado digital (ejemplo: censo fiscal de máquinas recreativas, declaraciones de patrimonio, justificantes y verificaciones de forma electrónica, etc.) o bien mediante claves de acceso (ejemplo: datos de las ayudas del Fondo Andaluz de Garantía Agraria, datos personales sanitarios, etc.)
5. Para la “obtención de documentos” es normal que se necesite autenticar el acceso, por ello son pocos los procesos abiertos (ejemplo: solicitud de nombre de cooperativa no coincidente).
6. La obtención de documentos se realiza previa cumplimentación de un formulario, ya sea “on line” o manual.
7. Cuando un procedimiento no requiere certificado digital, en algunos casos exigirá claves de acceso. En el caso de los “Tributos”, siempre se requiere firma electrónica. Existen varios supuestos de excepción que, además, no implican la presentación telemática de documentos. Se trata de los servicios diseñados para disponer de los programas informáticos de liquidación de tributos y del acceso a determinados servicios de banca electrónica.
8. Dependiendo del grado de informatización del servicio, las “solicitudes” necesitarán el certificado digital y, por tanto, su tramitación será “on line”.
9. El “suministro de datos” es lógico que sea de forma electrónica, requiriendo, en la mayoría de los casos, firma electrónica. Igualmente, resulta razonable que estos servicios sean gratuitos para los usuarios.

**101.** Resulta interesante destacar determinados aspectos directamente relacionados con la prestación electrónica de los servicios del Portal de

la Junta de Andalucía. Son cuestiones a considerar para su posible mejora:

1. Determinados enlaces de los servicios electrónicos remiten a la página principal de la Consejería u Organismo Autónomo, siendo necesario volver a buscar el servicio concreto. De esta forma no se facilita el acceso rápido y correcto al servicio ofrecido. Se trata de:
  - a. Empleo público del SAS.
  - b. Catálogo de productos y materiales de consumo del SAS.
  - c. Banco de productos y materiales de consumo del SAS.
2. Los servicios relacionados con los tributos se organizan atendiendo a los modelos de liquidación de los mismos. Es decir, existen procesos tales como: “modelo 621”, “modelo 806”, “modelo 046”, etc. Además, se ofertan como servicios electrónicos utilidades genéricas incluidas en los servicios particulares de cada tributo. Se trata de los servicios “programas de ayuda para confección de autoliquidaciones tributarias” y “confección de modelos de solicitudes tributarias”. Por tanto, se presentan procedimientos diferentes que en realidad pueden ser los mismos.
3. La gran mayoría de los procedimientos relacionados con las ayudas del Fondo Andaluz de Garantía Agraria se agrupan en sistemas integrados de gestión. Se individualizan, como servicios electrónicos, opciones o utilidades de dichos sistemas, a la que se accede con claves personalizadas. El acceso directo lleva a la página principal de estos sistemas y no a la página específica del servicio ofrecido.

Estos son los supuestos:

Servicio específico	Sistema integrado
Ayudas P.A.C. Consulta de expedientes	Sistema Integrado de Ayudas
Asignación de derechos individuales a primas de ovino-caprino y vacas nodrizas	
Consulta de transferencias de derechos individuales de ovino-caprino y vacas nodrizas	
Procedimiento para la obtención de datos efectivos productivos de las OPFH	SOFyHA: Gestión de la OCM de Frutas y Hortalizas de Andalucía
Información de la tramitación de expedientes de ayuda por retirada, dirigidos a OPFH	

Cuadro nº30

Quizás, convendría generalizar los servicios ofertados en un solo acceso de forma genérica.

- El servicio “envío y recepción de información telemática” se refiere únicamente a la recepción por parte de Consejería de Economía y Hacienda del fichero mensual, proveniente de las Diputaciones Provinciales de Andalucía, comprensivo de los resultados de gestión de cobro de la recaudación en vía ejecutiva de los tributos. Convendría renombrar el servicio ofrecido para que reflejara la tramitación específica que se realiza, ya que la actual nomenclatura le da un carácter generalista que no tiene y que puede llevar a confusión a la hora de un usuario remitir información.

- Los servicios ofrecidos se agrupan en perfiles. Uno de ellos, el relativo a las “nuevas tecnologías” sólo ofrece la “consulta de información cartográfica ambiental, ortofotos e imágenes de satélite de Andalucía”. Igualmente el perfil de “investigación y desarrollo” oferta, además del mismo que “nuevas tecnologías”, la “información en tiempo real e informes diarios sobre la calidad del aire y las aguas litorales”. Resulta poco coherente con el espíritu de una Administración electrónica ofertar escasos servicios de nuevas tecnologías y de investigación y desarrollo. Quizás lo mejor sería eliminar estos perfiles o incluirles servicios ofertados en otros.

**102.** A finales de septiembre de 2004, la Consejería de Economía y Hacienda anunció la próxima implantación y puesta en servicio de la plataforma telemática de pago y presentación de

tributos y otros ingresos de la Junta de Andalucía. Esta aplicación permitirá a los contribuyentes el pago de tributos de la Junta de Andalucía.

Se trata de un servicio incluido en la oficina virtual de esta Consejería <sup>51</sup>, cuyas principales características son las siguientes:

- Autenticación y firma electrónica por los certificados digitales de la Fabrica Nacional de Moneda y Timbre.
- Integración en el Sistema Unificado de Recursos (SUR) de la Junta de Andalucía.
- Abierto a cualquier entidad financiera utilizando la misma tecnología que la Agencia Estatal de la Administración Tributaria para el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

Su implantación, tras pruebas en usuarios expertos y experiencias pilotos en gestorías, ha comenzado a finales de 2004.

Paralelamente, la Consejería de Economía y Hacienda está estudiando la contratación de un servicio de consultoría y asistencia para la difusión y comunicación de este sistema, dirigido tanto a contribuyentes como a profesionales.

**103.** Otro aspecto analizado de los servicios electrónicos ofrecidos es su concentración por Consejerías y Organismos Autónomos atendiendo a los criterios de estandarización estudiados. Los resultados son los siguientes:

51

<http://www.juntadeandalucia.es/economiayhacienda/ov/index.shtml>

Consejería / Organismo Autónomo	Total	Consultas	Obtención de documentos	Solicitudes	Suministro de datos	Tributos	Otros
Agricultura y Pesca	19	18			1		
Economía y Hacienda	24	7	7		1	9	
Educación y Ciencia	2			1			1
Empleo	1			1			
Igualdad y Bienestar Social	7	1	4	2			
Innovación, Ciencia y Empresa	5		1	2			2
Justicia y Admón. Pública	2			1	1		
Medio Ambiente	23	9	2	2	9	1	
Obras Públicas y Transportes	3	3					
Salud / Servicio Andaluz de Salud	6	3	1	1	1		
Turismo, Comercio y Deportes	4	2		1	1		
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>43</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>3</b>

Cuadro nº31

**104.** Las Consejerías de Economía y Hacienda y Medio Ambiente ofrecen una mayor variedad de servicios electrónicos. La primera se concentra en consultas y en tributos. Medio Ambiente dispone de distintos accesos a consultas de datos climáticos, de contaminación etc. y facilita el suministro de información para la gestión de los mismos. Agricultura y Pesca permite gran número de consultas, lo cual resulta razonable pues ya se ha comentado que son procedimientos de seguimiento de expedientes de ayudas.

En definitiva, se observa que los procedimientos de la Administración electrónica disponibles en el enlace a propósito del Portal de la Junta

de Andalucía se concentran en pocas Consejerías.

**105.** Aunque resulte reiterativo, el alcance de los servicios electrónicos analizados se corresponde con los relacionados en el enlace de “Administración electrónica” del Portal de la Junta de Andalucía. Sin embargo, en las distintas páginas webs de las Consejerías y Organismos Autónomos se presentan procedimientos o servicios electrónicos que no están accesibles directamente en [www.andaluciajunta.es](http://www.andaluciajunta.es).

En esta situación se han identificado, al menos, servicios y aspectos tan importantes como:

Consejería / Organismo Autónomo	Sitio web
Gobernación: Administración electrónica	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/gobernacion/operncms/portal/Servicios/AdministracionElectronica/index.jsp?entrada=servicios">http://www.juntadeandalucia.es/gobernacion/operncms/portal/Servicios/AdministracionElectronica/index.jsp?entrada=servicios</a>
Economía y Hacienda: <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina virtual tributaria y de recaudación</li> <li>Oficina virtual sobre gastos y pagos de la Junta de Andalucía</li> <li>Oficina virtual sobre becas, subvenciones y ayudas</li> </ul>	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/economiayhacienda/ov/index.shtml">http://www.juntadeandalucia.es/economiayhacienda/ov/index.shtml</a>
Justicia y Administración Pública: <ul style="list-style-type: none"> <li>Web del empleado público</li> <li>Oficina virtual</li> <li>Adriano: El Portal de la Justicia de Andalucía</li> </ul>	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/portal_empleado.php">http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/portal_empleado.php</a> <a href="http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/oficina_virtual/oficina_virtual.php">http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/oficina_virtual/oficina_virtual.php</a> <a href="http://www.juntadeandalucia.es/justicia/adriano/cda/views/adri_home/0,20945,12351694,0.html">http://www.juntadeandalucia.es/justicia/adriano/cda/views/adri_home/0,20945,12351694,0.html</a>
Empleo Innovación, Ciencia y Empresa: <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Atención al Ciudadano</li> <li>El Portal de la Administración 24 horas</li> </ul>	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/empleo/websac/">http://www.juntadeandalucia.es/empleo/websac/</a> <a href="http://www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciayempresa/websac/">http://www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciayempresa/websac/</a> <a href="http://www.juntadeandalucia.es/empleo/adm24h/index.asp">http://www.juntadeandalucia.es/empleo/adm24h/index.asp</a> <a href="http://www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciayempresa/adm24h/index.asp">http://www.juntadeandalucia.es/innovacioncienciayempresa/adm24h/index.asp</a>
Empleo: Servicio Andaluz de Empleo: Oficina virtual	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/oficinavirtual">http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/oficinavirtual</a>
Turismo, Comercio y Deportes: Administración electrónica	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/cAdministracionElectronica.do">http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/cAdministracionElectronica.do</a>
Agricultura y Pesca: Besana Portal Agrario	<a href="http://www.portalbesana.es/estaticas/index.jsp">http://www.portalbesana.es/estaticas/index.jsp</a>
Servicio Andaluz de Salud: inters@s: Oficina virtual del Sistema Sanitario Público de Andalucía	<a href="https://juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/principal/default.asp">https://juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/principal/default.asp</a>
Igualdad y Bienestar Social: Oficina virtual	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/asuntosociales/oficina/logado.jsp">http://www.juntadeandalucia.es/asuntosociales/oficina/logado.jsp</a>
Cultura: Oficina virtual	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/cultura/web/jsp/herramientas/listado.jsp?cp=1&amp;ch=143">http://www.juntadeandalucia.es/cultura/web/jsp/herramientas/listado.jsp?cp=1&amp;ch=143</a>
Medio Ambiente: Administración electrónica	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/eadmon/ind_adminelect.html">http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/eadmon/ind_adminelect.html</a>
Instituto Andaluz de la Juventud: Zona de descarga	<a href="http://www.andaluciajunta.es/SP/Patio_Joven_v2/CDN/rejillas/PJ2_rejilla_botonera/0,21680,10663799_10667708,00.html">http://www.andaluciajunta.es/SP/Patio_Joven_v2/CDN/rejillas/PJ2_rejilla_botonera/0,21680,10663799_10667708,00.html</a>

Cuadro nº32

106. La creación de oficinas virtuales es la forma más habitual que tienen las Consejerías para ofertar sus servicios electrónicos. Sería recomendable presentar estos enlaces en la web de la Administración electrónica. Igualmente, no debe obviarse las páginas de inicio de cada web de las Consejerías y Organismos Autónomos, donde se relacionan procedimientos, consultas, información, noticias, novedades, formativa, etc.

Esta recomendación se basa en la utilidad de centralizar todos los tramites de la Administración electrónica en un solo sitio de la red, sin perjuicio de que cada entidad los presente en su página principal. Para el usuario se trata de facilitar el acceso al disponer de un enlace único para los procesos de Administración electrónica.

107. En definitiva, se podría mejorar la gestión centralizada de la Administración electrónica,

de tal forma que los avances y mejoras de cada Consejería y Organismo fueran conocidos de forma global y no mediante el acceso particular a los respectivos sitios webs.

**108.** Una forma de aprender o mejorar es conocer la forma de trabajar en otras organizaciones. Anualmente, la Comisión Europea convoca los “eEurope Awards for eGovernment”<sup>52</sup>, distribuidos en tres categorías:

- El papel del gobierno electrónico en la competitividad europea.
- Una vida mejor para los ciudadanos europeos.
- Cooperación electrónica entre gobierno locales, centrales y europeos.

En la edición de 2003 han participado 29 países europeos presentando 356 propuestas. España presentó 43, procedentes tanto del Estado como de las Comunidades Autónomas. La única presencia andaluza correspondió al Ayuntamiento de Jerez.

En Andalucía, en enero de 2005, la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública ha convocado la primera edición de los Premios a la Calidad de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía, entre cuyas modalidades se encuentra una relativa a las nuevas tecnologías y la Administración electrónica.<sup>53</sup>

**109.** Igualmente resulta de interés resaltar la puesta a disposición en las páginas webs de la Comisión Europea de un Marco de Buenas Prácticas de Gobierno electrónico.<sup>54</sup>

52

[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/egovcon/exhibition/index\\_eu.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovcon/exhibition/index_eu.htm)

53

<http://andaluciajunta.es/SP/AJ/CDA/Secciones/Boja/AJ-BojaPagina/AJ-verPagina?p=24023&a=2004>

54

[http://europa.eu.int/information\\_society/activities/egovment\\_research/gpi/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/activities/egovment_research/gpi/index_en.htm)

Más cercana geográficamente resultan las buenas prácticas relacionadas en el “Informe sobre la Sociedad de la Información en España 2004” de Telefónica<sup>55</sup>. Denominadas “Motores del cambio” se agrupan en la relacionada con la consciencia, la capacidad y el uso.

**110.** Por último, el reciente desarrollo de las Cartas de Servicios en el marco de la calidad en la Administración Pública de la Junta de Andalucía<sup>56</sup> también tendrá incidencia en la Administración electrónica. El Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan, entre otras cuestiones, las Cartas de Servicios y el sistema de evaluación de la calidad de los servicios, exige en su artículo 5.2º que uno de los contenidos de estas cartas sea la tramitación electrónica de los servicios prestados. Por ello, podrá ser objeto de evaluación de la calidad el funcionamiento correcto de los procedimientos y servicios electrónicos.

## VI. CONCLUSIONES

**111.** El Plan de Iniciativas Estratégicas para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía es el marco principal de actuación en nuestra Comunidad Autónoma para garantizar el acceso y el aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento. (§ 25)

Este Plan es una herramienta de planificación a largo plazo que contempla un marco global de desarrollo de la sociedad andaluza, detallando iniciativas y proyectos de muy diversa índole. (§ 27)

Sin embargo, la valoración de su eficacia y eficiencia, a pesar de la definición de múltiples indicadores, es escasa. Se limita a la publicación en Internet de datos relativos a equipamientos

55

<http://www.telefonica.es/sociedaddelainformacion/espana2004/>

56

[http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/calidad\\_servicios/calidad.php](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/calidad_servicios/calidad.php)

de hogares y a usuarios de la Red, los conocidos barómetros anuales [i@landalus](http://i@landalus). (§ 28, 32, 43)

**112.** La implantación de una Administración electrónica presenta factores que impulsan su desarrollo y hechos que no favorecen el cambio hacia un nuevo modelo de gestión pública. Igualmente se generan beneficios y surgen riesgos que deben controlarse y minorarse. De todas las incidencias posibles, positivas y negativas, es importante destacar la existencia del referido Plan de Iniciativas Estratégicas como muestra de la apuesta del poder ejecutivo y los efectos de la fractura digital o exclusión social. (§ 53, 56, 57)

**113.** La eficacia de la Administración electrónica no sólo se asegura con la disponibilidad del mayor número posible de servicios públicos en Internet, sino potenciando el acceso de todos los andaluces a la Red. Este objetivo, previsto por la Junta de Andalucía para el 1 de enero de 2005, no se puede conseguir con los actuales porcentajes de usuarios en red. (§ 21, 50, 51, 56 y 57)

Políticas como el proyecto Guadalinfo o líneas de ayuda destinadas a la compra de equipamiento y a la formación deben servir para evitar que determinados grupos sociales no pueden disfrutar de las ventajas de una Administración en la Red.

**114.** La presencia de la Junta de Andalucía en Internet se garantiza mediante el Portal [www.andaluciajunta.es](http://www.andaluciajunta.es) y las distintas webs institucionales. Entre los enlaces del Portal se incluye la “Administración electrónica”, que permite el acceso a la prestación de servicios públicos a través de Internet. (§ , 78 y 89)

**115.** Los servicios ofertados por el sitio web de la Administración electrónica de la Junta de Andalucía son, mayoritariamente, de consulta de datos (45%), no requieren realizar pago de ningún tipo (86%), se exige autenticación del usuario (por firma electrónica -43%- y por claves de acceso -22%-) y permiten la descarga de formularios (“on line” en un 40% y de forma manual en un 15%). (§ 99)

**116.** Teniendo en cuenta las etapas de madurez o sofisticación del gobierno electrónico propuestas por la Organización de las Naciones Unidas, la Administración electrónica de la Junta de Andalucía puede valorarse como interactiva y, en determinados supuestos, integrada, al facilitar mecanismos de consulta “on line”. Con la implantación del aplicativo para el pago y presentación de los tributos, para determinados servicios la presencia será transaccional en la medida que permitirá realizar pagos. (§ 38, 102)

Sin embargo, nuestra Comunidad no publica indicadores que, al igual que los elaborados por la Comisión Europea para los países de la Unión, permitan valorar el grado de sofisticación de los servicios públicos disponibles en Internet y el porcentaje de servicios totalmente en funcionamiento en la Red. (§ 43)

No obstante, hay que considerar las particularidades de los servicios prestados por una Comunidad Autónoma, por lo que una valoración de los mismos pudiera requerir modelos propios (§93). En el epígrafe V.2.2. se ha presentado una aportación ilustrativa a este supuesto.

**117.** Existe una serie de servicios electrónicos que no se contemplan en la web de la “Administración electrónica” de la Junta de Andalucía, sino que aparecen en las distintas páginas de Internet de las Consejerías y Organismos. (§ 105)

Se facilitaría a los usuarios el acceso a los servicios electrónicos si todos estuvieran disponibles en una única página web, organizada por perfiles tal y como se hace actualmente.

**118.** La Administración electrónica en el contexto de la Sociedad de la Información y el Conocimiento exige la disponibilidad de datos. No cabe concebir un modelo de gestión electrónica de los servicios sin el acceso público en Internet de información de la importancia de:

- Cumplimiento de las previsiones del Decreto 72/2003 de medidas impulsoras de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía. (§ 21)
- Seguimiento de las iniciativas, proyectos e indicadores del Plan de Iniciativas Estratégicas

gicas para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía. (§ 28)

- Estadísticas de uso con mayor contenido. (§ 85 a 87)

Esta información debería estar disponible de forma conjunta y centralizada, y con acceso inmediato desde las principales webs de la Junta de Andalucía.

## VII. RECOMENDACIONES

**119.** Siendo conscientes de que la implantación de una Administración electrónica es un proceso dilatado en el tiempo, se realizan las siguientes recomendaciones. No surgen de conclusiones o incidencias concretas, sino que obedecen a una percepción de usuario de servicios públicos:

**120.** Para progresar en la consecución de una Administración electrónica debe existir un fuerte impulso y liderazgo centralizado que anime a los centros gestores (consejerías, organismos autónomos, fundaciones, etc.) a trabajar con eficiencia.

**121.** Los objetivos que se deben establecer para promover esta Administración electrónica se orientarán a:

1. Tratar que todos los servicios se presten con tecnologías basadas en Internet.
2. Medir la aceptación de los usuarios como indicador de seguimiento.
3. Fomentar el uso de acuerdos o compromisos de prestación de servicios.
4. Continuar con los esfuerzos para eliminar las barreras del cambio hacia esta nueva forma de administrar.
5. Detallar las inversiones, costes y beneficios que implican establecer servicios electrónicos.
6. Fomentar la formación de los funcionarios en la aplicación de las nuevas tecnologías, no sólo con el objetivo de prestar los servicios de manera eficiente, sino potenciando la actitud hacia el cambio.
7. Analizar el coste-beneficio de un servicio electrónico desde una perspectiva social y económica.

**122.** Prestar servicios de mayor calidad a los ciudadanos requiere:

1. Capacidad de innovación a la hora de explorar formas de ofrecer más servicios en Internet.
2. Diseño y publicidad de códigos de buenas prácticas entre los gestores de servicios. Se trata de aprovechar los mejores métodos de actuar y potenciar su uso.
3. Actualizar los sitios webs. Deben conocerse estadísticas de la frecuencia de altas y bajas, o modificaciones en las distintas páginas.
4. La utilización de un Portal está reconocida como una decisión acertada. Para que los usuarios no se pierden en las páginas de cada centro gestor, el Portal debe organizarse en marcos, ventanas y enlaces que faciliten las búsquedas.

**123.** La gestión de los volúmenes crecientes de transacciones electrónicas recomienda:

1. Medidas de control sobre los correos electrónicos no deseados.
2. Utilización de las listas de distribución como elemento canalizador de información desde distintas temáticas.
3. Rapidez en las consultas de los usuarios.
4. Simplificar los trámites, procedimientos y formularios "on line", de forma que el usuario perciba nuevas ventajas en los servicios electrónicos. Es decir, hacer atractiva la interacción en línea no sólo por el hecho de ahorrar el desplazamiento a las instalaciones de la Administración.

**124.** En otro orden de cosas, una adecuada gestión y administración de las páginas webs recomienda:

1. Sitios webs activos, en permanente actualización, con marcos de novedades, etc.
2. Cada centro gestor responsable de una web debe elaborar, al menos, anualmente, un Informe sobre el uso de la información (sesiones abiertas, visitas, duración, origen, etc.).
3. Con esta información se pueden realizar análisis comparativos.

4. Establecer estrategias de atracción de los usuarios, mediante cartas, llamadas telefónicas o correos electrónicos si procede.
5. Los sitios webs deben tener un tamaño razonable, no abusar de muchas páginas colgadas unas tras otras. Dar al usuario lo que realmente necesite. No se trata de convertir las páginas webs en tribunas de oratoria política.
6. Evitar que en las páginas haya secciones fuera de uso o sin información.
7. Aumentar las posibilidades de obtener los documentos de forma electrónica. Facilitar su descarga y su presentación telemática.
8. Fomentar el uso del correo electrónico como forma de comunicación entre la Administración y los usuarios.

**125.** Se debería potenciar un organismo encargado de supervisar la gestión de las páginas webs, velando por su actualización permanente, analizando los informes de uso, evaluando los costes o beneficios de la implantación de un proceso, participando en la definición y medición de indicadores, etc.

**126.** La continua emisión de planes estratégicos debe acompañarse de la evaluación del cumplimiento de los objetivos y estrategias previstos, y su posterior publicación.

## **VIII. ANEXOS.**

## ANEXO I

Servicio electrónico	Nueva Consejería	Simbología Junta de Andalucía	pago	certificado	clave acceso	formulario	servicio
Centros de Recursos Formativos del Sistema Pesquero Andaluz	Agricultura y Pesca	0	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Formación Agroalimentaria	Agricultura y Pesca	0	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Información de ayudas pagadas FAGA	Agricultura y Pesca	0	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Inventario y Caracterización de los Regadíos de Andalucía	Agricultura y Pesca	0	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Red de Alerta e Información Fitosanitaria	Agricultura y Pesca	0	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Sistema Integrado de Información Agraria	Agricultura y Pesca	0	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Información Agroclimática	Agricultura y Pesca	0	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Asignación de Derechos Individuales a primas de Ovino-Caprino y Vacas Nodrizas	Agricultura y Pesca	1	NO	NO	SI	N/A	CONSULTA
Ayudas a la producción de aceite de oliva y aceituna de mesa	Agricultura y Pesca	1	NO	NO	SI	N/A	CONSULTA
Ayudas al Algodón	Agricultura y Pesca	1	NO	NO	SI	N/A	CONSULTA
Ayudas PAC. Consultas de Expedientes.	Agricultura y Pesca	1	NO	NO	SI	N/A	CONSULTA
Consulta de transferencias de Derechos Individuales de Ovino-Caprino y Vacas Nodrizas	Agricultura y Pesca	1	NO	NO	SI	N/A	CONSULTA
Consultas de Expedientes de Olivar	Agricultura y Pesca	1	NO	NO	SI	N/A	CONSULTA
Consultas de Paños del FEOGA-Garantía	Agricultura y Pesca	1	NO	NO	SI	N/A	CONSULTA
Estadísticas agrarias	Agricultura y Pesca	1	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Información de la tramitación de Expedientes de Ayuda por Retirada, dirigidos a OPFH	Agricultura y Pesca	1	NO	NO	SI	N/A	CONSULTA
Procedimiento para la obtención de datos efectivos productivos de las OPFH	Agricultura y Pesca	2	NO	NO	SI	ON LINE	SUMINISTRO DE DATOS
Sistema GPS. Descarga de Datos (Estaciones Diferenciales)	Agricultura y Pesca	2	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Solicitud de mapas y fotos aéreas de Andalucía	Agricultura y Pesca	2	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Información General al Contribuyente	Economía y Hacienda	0	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Confección de Modelos de Solicitudes Tributarias	Economía y Hacienda	1	SI	NO	NO	MANUAL	TRIBUTOS
Programas de Ayuda para Confección de Autoliquidaciones Tributarias	Economía y Hacienda	1	SI	NO	NO	MANUAL	TRIBUTOS
Valoración de bienes inmuebles de naturaleza urbana	Economía y Hacienda	1	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Censo Fiscal de Máquinas Recreativas	Economía y Hacienda	2	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Consulta de Declaraciones de Patrimonio	Economía y Hacienda	2	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Consulta de Gastos y Pagos para empresas públicas de la Junta de Andalucía	Economía y Hacienda	2	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Consulta de liquidaciones e impresión de documentos de pago	Economía y Hacienda	2	NO	NO	NO	ON LINE	OBTENCIÓN DOCUMENTOS

Servicio electrónico	Nueva Consejería	Simbología Junta de Andalucía	pago	certificado	clave acceso	formulario	servicio
Envío y recepción de información telemática	Economía y Hacienda	2	NO	SI	NO	ON LINE	SUMINISTRO DE DATOS
Modelo 046. Tasas, Precios Públicos y otros ingresos	Economía y Hacienda	2	SI	SI	NO	ON LINE	TRIBUTOS
Modelo 621: Transmisiones. Compra y venta de vehículos usados	Economía y Hacienda	2	SI	SI	NO	ON LINE	TRIBUTOS
Modelo 806. Fianzas de arrendamiento.	Economía y Hacienda	2	SI	SI	NO	ON LINE	TRIBUTOS
Petición de Certificaciones Tributarias	Economía y Hacienda	2	NO	SI	NO	ON LINE	OBTENCIÓN DOCUMENTOS
Certificado de declarante del impuesto sobre el Patrimonio	Economía y Hacienda	3	NO	SI	NO	ON LINE	OBTENCIÓN DOCUMENTOS
Certificado de no ser deudor de la Hacienda Pública	Economía y Hacienda	3	NO	SI	NO	ON LINE	OBTENCIÓN DOCUMENTOS
Certificados de Ingresos	Economía y Hacienda	3	NO	SI	NO	ON LINE	OBTENCIÓN DOCUMENTOS
Consulta de justificantes de firma electrónica	Economía y Hacienda	3	NO	SI	NO	N/A	CONSULTA
Consulta de Verificación de Certificados Telemáticos (CSV) de la Consejería de Economía y Hda.	Economía y Hacienda	3	NO	SI	NO	N/A	CONSULTA
Expedición de etiquetas fiscales	Economía y Hacienda	3	NO	SI	NO	ON LINE	OBTENCIÓN DOCUMENTOS
Informe Vinculante de Valoración de Bienes Inmuebles Urbanos	Economía y Hacienda	3	NO	SI	NO	ON LINE	OBTENCIÓN DOCUMENTOS
Modelo 255. Solicitud de Devolución de Ingresos	Economía y Hacienda	3	SI	SI	NO	ON LINE	TRIBUTOS
Modelos 260, 261 y 262. Recursos de reposición	Economía y Hacienda	3	NO	SI	NO	ON LINE	TRIBUTOS
Modelos correspondientes a impuestos ecológicos	Economía y Hacienda	3	SI	SI	NO	ON LINE	TRIBUTOS
Pago por banca electrónica de Impuestos y Tributos	Economía y Hacienda	3	SI	SI	SI	N/A	TRIBUTOS
Escolarización 2004/2005	Educación y Ciencia	3	NO	SI	NO	ON LINE	OTROS
Solicitudes de Oposición Secundaria 2004	Educación y Ciencia	3	SI	SI	NO	ON LINE	SOLICITUDES
Cursos de Formación Profesional Ocupacional	Empleo	3	NO	SI	NO	ON LINE	SOLICITUDES
Solicitud de participación en los Procesos Selectivos de Acceso a la Función Pública	IAAP	1	SI	NO	NO	MANUAL	SOLICITUDES
Tarjeta Andalucía Junta Sesenta y cinco	Igualdad y Bienestar Social	0	NO	SI	NO	ON LINE	OBTENCIÓN DOCUMENTOS
Servicio de Teleasistencia para Mayores	Igualdad y Bienestar Social	2	ERROR	ERROR	ERROR	ERROR	ERROR
Solicitud de cartilla de familia numerosa	Igualdad y Bienestar Social	2	NO	NO	SI	MANUAL	OBTENCIÓN DOCUMENTOS
Solicitud de pensiones no contributivas de invalidez	Igualdad y Bienestar Social	2	NO	NO	SI	MANUAL	SOLICITUDES
Solicitud de Pensiones no contributivas de Jubilación	Igualdad y Bienestar Social	2	NO	NO	SI	MANUAL	SOLICITUDES

Servicio electrónico	Nueva Consejería	Simbología Junta de Andalucía	pago	certificado	clave acceso	formulario	servicio
Solicitud de tarjeta de aparcamiento para personas con movilidad reducida	Igualdad y Bienestar Social	2	NO	NO	SI	MANUAL	OBTENCIÓN DOCUMENTOS
Servicio de Asesoramiento Jurídico on-line sobre violencia contra las mujeres	Igualdad y Bienestar Social	2	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Carné Joven	Igualdad y Bienestar Social	3	NO	SI	NO	ON LINE	OBTENCIÓN DOCUMENTOS
Residencias de Tiempo Libre	Innovación, Ciencia y E.	0	NO	NO	NO	MANUAL	SOLICITUDES
Ayudas a las familias andaluzas para el uso de las nuevas tecnologías	Innovación, Ciencia y E.	1	NO	NO	NO	MANUAL	SOLICITUDES
Constituir una Cooperativa	Innovación, Ciencia y E.	1	SI	NO	NO	MANUAL	OTROS
Constituir una Sociedad Laboral	Innovación, Ciencia y E.	1	SI	NO	NO	MANUAL	OTROS
Solicitud de Nombre de Cooperativa no Coincidente	Innovación, Ciencia y E.	3	NO	NO	NO	MANUAL	OBTENCIÓN DOCUMENTOS
Solicitud de becas destinadas a la formación y la investigación	Innovación, Ciencia y E.	3	ERROR	ERROR	ERROR	ERROR	ERROR
Libro de Sugerecias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía	Justicia y admón. Pública	3	NO	SI	SI	ON LINE	SUMINISTRO DE DATOS
Consulta de Documentos sometidos a Exposición Pública de la Consejería de Medio Ambiente	Medio Ambiente	1	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Consulta de información cartográfica ambiental, ortofotos e imágenes de satélite de Andalucía	Medio Ambiente	1	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Consulta en línea de Analíticas del Corredor Verde del Guadamar	Medio Ambiente	1	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Consulta en línea de datos meteorológicos en forma tabular y/o gráfica	Medio Ambiente	1	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Consulta en línea de la Base de Datos de la biblioteca de la Consejería de Medio Ambiente	Medio Ambiente	1	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Información en tiempo real e informes diarios sobre la calidad del aire y las aguas litorales	Medio Ambiente	1	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Instalaciones y Servicios de Uso Público de la Red de Espacios Naturales Protegidos de Andalucía	Medio Ambiente	1	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Programa de Voluntariado Ambiental y Campañas de Comunicación Social	Medio Ambiente	1	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Situación de Contratos Públicos de la Consejería de Medio Ambiente	Medio Ambiente	1	NO	NO	NO	ON LINE	OBTENCIÓN DOCUMENTOS
Ayudas para el desarrollo y gestión sostenible de recursos forestales	Medio Ambiente	2	NO	SI	SI	N/A	CONSULTA
Ayudas para la prevención y lucha contra incendios forestales	Medio Ambiente	2	NO	SI	NO	ON LINE	SOLICITUDES
Encuesta sobre árboles y arboledas Singulares de Andalucía	Medio Ambiente	2	NO	NO	NO	ON LINE	SUMINISTRO DE DATOS
Licencias de caza y pesca continental	Medio Ambiente	2	SI	SI	SI	ON LINE	TRIBUTOS
Registro de Cazadores y Pescadores	Medio Ambiente	2	NO	SI	SI	ON LINE	OBTENCIÓN

Servicio electrónico	Nueva Consejería	Simbología Junta de Andalucía	pago	certificado	clave acceso	formulario	servicio
Suscripción a Revistas y Boletines electrónicos sobre temas ambientales	Medio Ambiente	2	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Inscripción de Pequeños Productores en el Registro de Productores de Residuos Peligrosos	Medio Ambiente	3	NO	SI	NO	ON LINE	SUMINISTRO DE DATOS
Planes técnicos de caza	Medio Ambiente	3	NO	SI	NO	ON LINE	SUMINISTRO DE DATOS
Presentación de la Declaración Anual de Productores de Residuos Peligrosos	Medio Ambiente	3	NO	SI	NO	ON LINE	SUMINISTRO DE DATOS
Presentación de la Hoja de Control de la Recogida de Aceite (documento A)	Medio Ambiente	3	NO	SI	NO	ON LINE	SUMINISTRO DE DATOS
Presentación de la Hoja de Control de la Recogida de Aceite (documento B)	Medio Ambiente	3	NO	SI	NO	ON LINE	SUMINISTRO DE DATOS
Presentación de la Hoja de Control de Recogida de Residuos Peligrosos (pequeñas cantidades)	Medio Ambiente	3	NO	SI	NO	ON LINE	SUMINISTRO DE DATOS
Presentación de la Memoria anual de Gestores de Residuos Peligrosos	Medio Ambiente	3	NO	SI	NO	ON LINE	SUMINISTRO DE DATOS
Presentación y validación de documentos de control y seguimiento de Residuos Peligrosos	Medio Ambiente	3	NO	SI	NO	ON LINE	SUMINISTRO DE DATOS
Consulta de Promociones de Vivienda Protegida	Obras Públicas y Tptes.	0	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Consulta de Expedientes de Ayudas de Vivienda	Obras Públicas y Tptes.	1	NO	SI	NO	N/A	CONSULTA
Consulta de Expedientes Sancionadores en materia de Transportes	Obras Públicas y Tptes.	1	NO	NO	SI	N/A	CONSULTA
Catálogo de Productos y Materiales de consumo del SAS	SAS	0	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Banco de Productos y Materiales de Consumo del SAS	SAS	1	NO	NO	NO	ON LINE	SUMINISTRO DE DATOS
Empleo Público del SAS	SAS	1	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Oficina Virtual del Servicio Andaluz de Salud: Consulta de datos personales	SAS	2	NO	NO	SI	N/A	CONSULTA
Oficina Virtual del Servicio Andaluz de Salud: Elección de medico y centro	SAS	2	NO	SI	NO	ON LINE	SOLICITUDES OBTENCIÓN DOCUMENTOS
Oficina Virtual del Servicio Andaluz de Salud: Tarjeta sanitaria	SAS	2	NO	NO	NO	MANUAL	CONSULTA
Información general sobre el Comercio	Turismo, Comercio y Dep.	0	NO	NO	NO	N/A	CONSULTA
Inscripción en el Registro de comerciantes y actividades comerciales	Turismo, Comercio y Dep.	1	NO	NO	NO	MANUAL	SUMINISTRO DE DATOS
Ayudas al Comercio. Confección de Solicitudes.	Turismo, Comercio y Dep.	2	NO	SI	NO	ON LINE	SOLICITUDES
Consulta on line de tramitación de ayudas y subvenciones al Comercio	Turismo, Comercio y Dep.	2	NO	SI	SI	N/A	CONSULTA

## ANEXO II

**INICIATIVA:  
INFRAESTRUCTURAS SOPORTE PARA LA SOCIEDAD DE  
LA INFORMACIÓN**

ACTIVIDADES	INDICADORES ESTRATÉGICOS	INDICADORES SEGUIMIENTO PROGRAMÁTICO
<b>Redes de Telecomunicaciones y Equipamiento Informático</b>	Inversiones previstas en infraestructuras	Inversión total
	Gastos en T.I.C.	Nº de proyectos ejecutados
	Nº Centros Admón. con conexión a Internet	Nº de redes constituidas
	Nº de PCs en centros Admón. pública	Inversión inducida
<b>Radio y Televisión Digital Terrestre</b>	Cobertura poblacional de servicios de difusión de TV	Financiación recabada (europea, estatal, autonómica)
	Nº de usuarios con acceso a Internet	Inversión inducida
	Contratos (clientes) de TV digital	Inversión total
	Volumen y tasa de comercio electrónico	Nº de proyectos ejecutados
<b>Acercamiento de la Sociedad de la Información al mundo educativo</b>	Gastos en T.I.C. de Admón.	Inversión total
	Nº centros educativos con conexión a Internet	Nº de centros públicos incorporados al acceso a Internet
	Nº PCs en centros educativos	Financiación recabada (europea, estatal, autonómica)
	Nº PCs en centros educativos con acceso a Internet	
<b>Puntos de acceso público a Internet</b>	Nº de centros con acceso público a Internet	Inversión total
	Nº de equipos terminales de acceso público a Internet	Nº de proyectos ejecutados
	Lugar de conexión	
	Gastos en T.I.C. de Admón.	
<b>Call Centers</b>	Gastos en T.I.C. de Admón.	Nº de empleos creados
	Mercado total de T.I.C	Inversión total
	Personal empleado en empresas de T.I.C.	Nº de proyectos ejecutados
		Nº de entidades/empresas participantes
<b>Centros de Teletrabajo y Redes de Cooperación</b>	Centros de teletrabajo	Inversión total
	Lugar de conexión	Financiación recabada (europea, estatal, autonómica)
	Teletrabajadores de las empresas	Nº de redes constituidas
	Gastos en TICs de Admón.	Nº de agentes adheridos a redes

**INICIATIVA:  
CONTENIDOS DIGITALES ANDALUCES**

ACTIVIDADES	INDICADORES ESTRATÉGICOS	INDICADORES SEGUIMIENTO PROGRAMÁTICO
<b>Archivo Documental Multimedia de Andalucía</b>	Mercado total de T.I.C.	Nº de nuevos productos propiciados
	Gastos en T.I.C. de Admón.	Inversión total
		Nº de proyectos ejecutados
<b>Museos en Internet</b>	Gastos en T.I.C. de Admón.	Inversión total
	Entidades con presencia (página) en la Web	Nº de entidades/empresas participantes (museos)
	Servicios públicos en línea	Nº de proyectos ejecutados
<b>Bibliotecas on – line</b>	Gastos en T.I.C. de Admón.	Nº de nuevos espacios webs
	Entidades con presencia (página) en la Web	Inversión total
	Servicios públicos en línea	Nº de proyectos ejecutados
<b>Archivos en Internet</b>	Gastos en T.I.C. de Admón.	Nº de nuevos espacios webs
	Entidades con presencia (página) en la Web	Volumen de información en la Web / Nº de páginas
		Inversión total
		Nº de proyectos ejecutados

**INICIATIVA:  
PRESENCIA ANDALUZA EN INTERNET**

ACTIVIDADES	INDICADORES ESTRATÉGICOS	INDICADORES SEGUIMIENTO PROGRAMÁTICO
<b>Portal de Andalucía</b>	Gastos en T.I.C. de Admón.	Nº de proyectos ejecutados
	Nº empleados Admón. con acceso a Internet	Volumen de información en la Web / Nº de páginas
	Entidades con presencia (página) en la Web	Inversión total
	Servicios públicos en línea	
<b>Webs Institucionales</b>	Gastos en T.I.C. de Admón.	Nº de nuevos espacios webs
	Entidades con presencia (página) en la Web	Volumen de información en la Web / Nº de páginas
	Trabajadores en área T.I.C. de Admón.	Inversión total
		Nº de proyectos ejecutados

**INICIATIVA:  
GUADALINFO**

ACTIVIDADES	INDICADORES ESTRATÉGICOS	INDICADORES SEGUIMIENTO PROGRAMÁTICO
<b>Guadalinfo</b>	Nº de centros con acceso público a Internet	Nº de empleados creados
	Inversiones previstas operadores en infraestructuras	Nº de redes creadas
	Nº de usuarios con acceso a Internet	Nº de entidades / empresas participantes
	Cobertura pobl. / geog. líneas alta velocidad	Nº de nuevos espacios webs
	Trabajadores con formación básica para Sistemas de Información.	Nº de nuevos productos propiciados
		Nº de alumnos en cursos de formación
		Infinanciación recabada

**INICIATIVA:  
SERVICIOS PÚBLICOS ELECTRÓNICOS**

ACTIVIDADES	INDICADORES ESTRATÉGICOS	INDICADORES SEGUIMIENTO PROGRAMÁTICO
<b>e-Gobierno</b>	Gastos en T.I.C. de Admón.	Nº centros públicos con acceso a Internet
	Nº de PCs en Admón. Pública	Inversión total
	Nº de empleados Admón. pública con acceso a Internet	Nº de proyectos ejecutados
	Procedimientos y tramitaciones en línea	Financiación recabada
	Servicios públicos en línea	

**INICIATIVA:  
APRENDIZAJE A DISTANCIA**

ACTIVIDADES	INDICADORES ESTRATÉGICOS	INDICADORES SEGUIMIENTO PROGRAMÁTICO
<b>Teleformación para ciudadanos y empresas</b>	Gastos en T.I.C. de Admón.	Nº centros públicos con acceso a Internet
	Nº de PCs en centros sanitarios con Internet	Nº de alumnos en cursos de formación
	Oferta educativa en línea de enseñanza no reglada	Nº de cursos impartidos
	Trabajadores con formación básica para S.I.	Financiación recabada (europea, estatal, autonómica)
<b>Teleformación para la Administración</b>	Gastos en T.I.C. de Admón.	Inversión total
	Servicios públicos en línea	Oferta educativa en línea de enseñanza no reglada
	Trabajadores Admón. con formación básica para S.I.	Nº de proyectos ejecutados
	Oferta educativa en línea de enseñanza no reglada	Nº de alumnos en cursos de formación
		Financiación recabada (europea, estatal, autonómica)

**INICIATIVA:  
NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

ACTIVIDADES	INDICADORES ESTRATÉGICOS	INDICADORES SEGUIMIENTO PROGRAMÁTICO
<b>Intranets</b>	Gastos en T.I.C. de Admón.	Inversiones en TIC
	Trabajadores Admón. con formación básica para S.I.	Nº proyectos ejecutados
	Trabajadores en área TIC de Admón.	Nº de redes constituidas
	Nº de empleados Admón. con "e-mail"	
<b>Servicios Sanitarios y Sociales</b>	Procedimientos y tramitaciones en línea	Inversión total
	Nº de PCs en centros sanitarios	Nº de proyectos ejecutados
	Gastos en T.I.C. de Admón.	Financiación recabada (europea, estatal, autonómica)
<b>Servicios Educativos</b>	Procedimientos y tramitaciones en línea	Inversión total
	Nº de PCs en centros educativos	Nº de proyectos ejecutados
	Gastos en T.I.C. de Admón.	
<b>Justicia y Administración Pública</b>	Procedimientos y tramitaciones en línea	Inversión total
	Gastos en T.I.C. de Admón.	Nº de proyectos ejecutados
	Servicios públicos en línea	
<b>Otros Sistemas de Gestión</b>	Gastos en T.I.C. de Admón.	Inversión total
	Mercado total de T.I.C.	Nº de nuevos productos propiciados
	Trabajadores en área T.I.C. de Admón.	Nº de proyectos ejecutados
	Procedimientos y tramitaciones en línea	Nº de empleos creados
		Nº de entidades / empresas participantes

**INICIATIVA:  
ACTUACIONES DE COFINANCIACIÓN, CAPITALIZACIÓN  
Y DIFUSIÓN**

ACTIVIDADES	INDICADORES ESTRATÉGICOS	INDICADORES SEGUIMIENTO PROGRAMÁTICO
<b>Alfabetización</b>	Trabajadores con formación básica para S.I.	Inversión total
	Trabajadores en área T.I.C. de las empresas	Nº de proyectos ejecutados
	Oferta educativa en línea de enseñanza no reglada	Nº de cursos impartidos Nº de alumnos en cursos de formación
<b>Apoyo Financiero</b>	Nº de PCs en hogares	Financiación recabada
	Nº de empresas del sector T.I.C.	Nº de proyectos ejecutados
	Nº de empleados en empresas T.I.C.	Nº de empresas incorporadas a Internet
	Gasto en T.I.C. de empresas	Nº de entidades / empresas participantes
	Empresas con uso de comercio electrónico	
<b>Promoción / Difusión</b>	No procede ninguno específico	Inversión total
		Nº de eventos organizados
		Nº de agentes en colaboración / participantes
		Nº de asistentes a eventos

## ANEXO III

Los datos publicados en diciembre de 2004 incluían la siguiente nota:

*En esta presentación se han incluido modificaciones sobre los datos del Barómetro [i@andalus](http://i@andalus) 2003. El porcentaje de hogares con acceso a Internet se ha visto reducido ligeramente (2,1%). La causa es la detección de una incidencia en el proceso de grabación de datos. Tras subsanar esta circunstancia se ha recalculado el indicador afectado.*

*Debido a la variabilidad que pueden presentar algunos datos debido a los márgenes de error, especialmente en el caso de las estimaciones ofrecidas a nivel provincial, se ofrecen datos del año 2004 por provincias a través de los correspondientes intervalos de confianza. Con esta presentación se intenta evitar que algunas diferencias interprovinciales, que se encuentran dentro de los márgenes de confianza, sean tomadas como diferencias reales.*

Por ello, los datos de 2004 representan, para un intervalo de confianza del 95%, los márgenes en los que deben ser considerados los indicadores.

## PORCENTAJE DE HOGARES CON ORDENADOR PERSONAL

	Octubre 2002	Noviembre 2003	Diciembre 2004
Andalucía	32,9%	39,8%	40,3%
Almería	30,3%	36,1%	34,1% -- 41,0%
Cádiz	33,6%	48,5%	40,4% -- 51,0%
Córdoba	34,5%	36,5%	35,6% -- 43,9%
Granada	32,9%	38,0%	34,9% -- 44,2%
Huelva	33,1%	37,1%	34,9% -- 42,1%
Jaén	23,1%	32,4%	30,8% -- 39,3%
Málaga	37,4%	40,9%	39,0% -- 49,3%
Sevilla	33,1%	40,9%	33,4% -- 43,0%

Fuente: Indicadores de desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía [i@andalus](http://i@andalus)

## PORCENTAJE DE HOGARES CON ACCESO A INTERNET

	Octubre 2002	Noviembre 2003	Diciembre 2004
Andalucía	14,8%	20,2% *	20,6%
Almería	13,8%	19,3%	15,6% -- 21,1%
Cádiz	15,8%	31,0%	20,1% -- 29,9%
Córdoba	14,1%	17,4%	12,6% -- 20,7%
Granada	12,7%	28,0%	15,3% -- 23,5%
Huelva	13,3%	17,2%	13,8% -- 20,7%
Jaén	9,2%	16,5%	10,2% -- 15,3%
Málaga	19,5%	25,8%	24,1% -- 32,8%
Sevilla	14,9%	18,1%	16,2% -- 23,5%

Fuente: Indicadores de desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía [i@andalus](http://i@andalus)

\* En la medición de 2003 representaba el 22,3%. Con la publicación de los datos de 2004 y con la rectificación señalada pasó al 20,2%.

## PORCENTAJE DE USUARIOS DE ORDENADOR PERSONAL

	Octubre 2002	Noviembre 2003	Diciembre 2004
Andalucía	40,0%	50,1%	49,0%
Almería	43,7%	50,9%	45,0% -- 52,5%
Cádiz	38,1%	56,0%	48,1% -- 57,2%
Córdoba	43,1%	45,2%	44,0% -- 51,4%
Granada	48,0%	50,9%	49,0% -- 55,9%
Huelva	39,4%	45,1%	43,5% -- 51,6%
Jaén	28,6%	41,0%	39,1% -- 45,0%
Málaga	43,3%	56,5%	45,4% -- 52,7%
Sevilla	37,4%	47,7%	45,3% -- 51,7%

Fuente: Indicadores de desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía [i@andalus](http://i@andalus)

**PORCENTAJE DE USUARIOS DE INTERNET (ULTIMO AÑO)**

	<b>Octubre 2002</b>	<b>Noviembre 2003</b>	<b>Diciembre 2004</b>
Andalucía	28,5%	37,2%	37,2%
Almería	31,8%	37,9%	34,6% -- 41,3%
Cádiz	29,2%	41,7%	36,4% -- 45,6%
Córdoba	30,0%	34,8%	33,0% -- 41,9%
Granada	33,7%	37,0%	34,0% -- 41,6%
Huelva	25,6%	31,7%	32,3% -- 39,2%
Jaén	18,9%	30,1%	26,2% -- 32,6%
Málaga	33,7%	41,2%	38,3% -- 45,9%
Sevilla	24,9%	36,4%	30,2% -- 37,9%

Fuente: Indicadores de desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía [www.landalus.es](http://www.landalus.es)

## 4. Administración de Justicia

JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA NUM. NUEVE DE SEVILLA

*EDICTO dimanante del procedimiento ordinario núm. 574/2004. (PD. 3758/2005).*

NIG: 4109100C20040016568.  
 Procedimiento: Proced. Ordinario (N) 574/2004. Negociado: 3.º  
 De: Don Angel Onrubia Rivas.  
 Procurador: Sr. Manuel José Onrubia Baturone, 115.  
 Contra: Herederos de don Elio Orellana Cabrera y doña Carmen García Pérez.

E D I C T O

CEDULA DE NOTIFICACION

En el procedimiento Proced. Ordinario (N) 574/2004 seguido en el Juzgado de Primera Instancia núm. 9 de Sevilla a instancia de Angel Onrubia Rivas contra Herederos de don Elio Orellana Cabrera y doña Carmen García Pérez sobre, se ha dictado la sentencia que copiada en su encabezamiento y fallo, es como sigue:

SENTENCIA NUM. 170/05

Juez que la dicta: Don Manuel J. Hermosilla Sierra.  
 Lugar: Sevilla.  
 Fecha: Doce de julio de dos mil cinco.  
 Parte demandante: Angel Onrubia Rivas.  
 Abogado: Don Antonio José Quintana Rodríguez.  
 Procurador: Manuel José Onrubia Baturone, 115.  
 Parte demandada: Herederos de don Elio Orellana Cabrera y doña Carmen García Pérez.

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. Por presentada demanda por el Procurador don Manuel José Onrubia Baturone en nombre y representación de don Angel Onrubia Rivas contra Herederos de don Elio Orellana Cabrera y doña Carmen García Pérez, para la elevación a escritura pública un contrato privado de compraventa, la misma fue turnada ante este Juzgado.

Segundo. Admitida la demanda a trámite, siguiendo los autos su tramitación, y cuyo resultado obra en autos, quedando posteriormente el procedimiento en la mesa del proveyente para el dictado de la oportuna resolución.

Tercero. En la tramitación del presente expediente se han seguido las prescripciones legales.

F A L L O

Que estimando la demanda interpuesta por el Procurador don Manuel José Onrubia Baturone, en nombre y representación de don Angel Onrubia Rivas, contra Herederos de don Elio Orellana Cabrera y doña Carmen García Pérez, condeno a los demandados a elevar a escritura pública el contrato privado de compraventa de fecha 6.2.1987, unido como Documento núm. 3 del escrito de demanda, todo, estándose a lo dispuesto en el artículo 708 LEC, todo ello con expresa condena en costas procesales a la parte demandada.

Contra esta resolución cabe recurso de apelación ante la Audiencia Provincial de Sevilla (artículo 455 LEC). El recurso se preparará por medio de escrito presentado en este Juzgado en el plazo de cinco días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación, limitado a citar la resolución apelada, manifestando la voluntad de recurrir, con expresión de los pronunciamientos que impugna (artículo 457.2 LEC).

Y con el fin de que sirva de notificación en forma a los demandados Herederos de don Elio Orellana Cabrera y doña Carmen García Pérez, extendiendo y firmo la presente en Sevilla a doce de julio de dos mil cinco.- El/La Secretario.

JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA NUM. UNO DE CADIZ

*EDICTO dimanante del procedimiento verbal núm. 787/2003. (PD. 3766/2005).*

NIG: 1101242C20030005737.  
 Procedimiento: J. Verbal (N) 787/2003. Negociado: F.  
 De: Don Ivan Ortiz Fernández.  
 Procuradora: Sra. Inmaculada González Domínguez.  
 Contra: Don Emilio Fernández Molín, Consorcio de Compensación de Seguros y representante legal Seguros Mapfre.

CEDULA DE NOTIFICACION

En los autos de referencia, se ha dictado la sentencia, cuyo encabezamiento y fallo, es como sigue:

«Autos: Juicio Verbal Civil núm. 787/03