

**Contactos de Capgemini:**

Ángeles García Molero

Tel.: +34 91 657 78 33

E-mail: [angeles.gmolero@capgemini.com](mailto:angeles.gmolero@capgemini.com)

Paqui López

Tel.: +34 91 657 79 18

E-mail: [francisca.lopez@capgemini.com](mailto:francisca.lopez@capgemini.com)

**Estudio Comparativo 2010 de los Servicios Públicos online en las Comunidades Autónomas españolas de Fundación Orange y Capgemini Consulting**

## **Asturias y Madrid son las Comunidades con mayor disponibilidad de servicios públicos online**

- **La disponibilidad media de los servicios públicos online a ciudadanos y empresas se ha incrementado cinco puntos respecto a 2009, situándose en un 77%.**
- **En cuanto al grado de cumplimiento de la Ley de Acceso Electrónico a los Ciudadanos, un novedoso estudio destaca a Madrid, Andalucía y Navarra como las más avanzadas**

*Madrid, 27 de septiembre de 2010* – Los servicios públicos online de las Comunidades Autónomas de Asturias y Madrid han alcanzado una disponibilidad del 100%, seguidas por Andalucía y Navarra, con una disponibilidad media del 99 y 96%, respectivamente. Así se desprende del “Estudio Comparativo 2010 de los Servicios Públicos online en las Comunidades Autónomas españolas” elaborado por la Fundación Orange y Capgemini Consulting, que, entre otras conclusiones, destaca el mayor grado de desarrollo de los servicios dirigidos a ciudadanos que los servicios dirigidos a empresas.

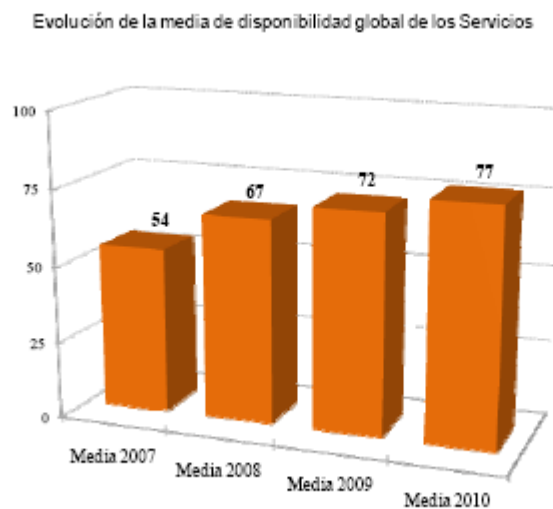
Capgemini Consulting, la unidad global de consultoría estratégica y de transformación perteneciente al Grupo Capgemini, ha colaborado por cuarto año consecutivo con la Fundación Orange en la producción del informe *eEspaña 2010*, evaluando la disponibilidad de 26 servicios públicos online dirigidos a ciudadanos y empresas en las 17 Comunidades Autónomas y las dos Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla. Asturias y Madrid se colocan a la cabeza en disponibilidad de servicios online, con una implantación completa de los 26 servicios.

El servicio de quejas y sugerencias ha alcanzado el 100% de disponibilidad online en todas las Autonomías. Además, otros cinco servicios superan el 90%: matriculación universitaria -únicamente

no disponible en Baleares-, bibliotecas públicas, consulta de licitaciones, búsqueda de empleo privado y tasas autoliquidables.

El servicio online que más se ha desarrollado durante este año ha sido el de tarjeta sanitaria, registrando un incremento del 25%, seguido de la búsqueda de empleo privado, con un 12%.

La disponibilidad media de servicios online es del 77%, cinco puntos por encima de la media de 2009. **Madrid, con un incremento de 14 puntos porcentuales, es la comunidad que más ha contribuido a mantener el ritmo de crecimiento medio.** No obstante, todas las Comunidades Autónomas han registrado un aumento en la disponibilidad de servicios online, a excepción de País Vasco que ha mantenido la misma disponibilidad que en 2009, un 78%.



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

Cabe mencionar que en el estudio se ha analizado la disponibilidad online de 26 servicios prestados por las distintas autonomías, 16 dirigidos a ciudadanos y 10 dirigidos a empresas. Estos servicios se han asociado en torno a cinco grupos según su tipología o naturaleza. El grupo más desarrollado es el de Contraprestaciones, seguido por Generadores de Ingresos, Permisos y Licencias, Registro y, en último lugar, Subvenciones.

En comparación con los datos de 2009, los cuatro primeros puestos continúan ocupados por las mismas comunidades: Asturias, Madrid, Andalucía y Navarra. Asturias continúa liderando la disponibilidad online de los servicios públicos, compartiendo en 2010 la primera posición con Madrid que en 2009 ocupaba la cuarta posición. Andalucía retrocede un puesto, del segundo de 2009 a tercero en 2010 y Navarra, que ha pasado de compartir el segundo puesto en 2009 junto a Andalucía, al cuarto puesto en 2010.

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

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

CC AA con servicios menos desarrollados

CC AA con servicios más desarrollados

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

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

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

Por grupo objetivo de ciudadanos y empresas, la cuarta medición de los servicios en las 17 CC AA y las dos Ciudades Autónomas españolas revela que los servicios dirigidos a ciudadanos vuelven a presentarse más desarrollados que los servicios dirigidos a empresas (80% ciudadanos, 73% empresas). En 2010, Baleares, Navarra y Andalucía, son las únicas CCAA que han realizado mayores esfuerzos dirigidos al desarrollo de los servicios orientados a empresas, destacando que Extremadura y Cantabria presentan un fuerte cambio de tendencia.

El estudio comparativo 2010 muestra un año más un crecimiento constante de la disponibilidad de los servicios online analizados, constituyendo este hecho un indicador positivo de los esfuerzos que todas las Comunidades Autónomas siguen realizando para satisfacer las necesidades y expectativas de sus ciudadanos y empresas. En este sentido, destacan las inversiones de las Comunidades que lideran el ranking 2010 como han sido “eAsturias”, los Planes de Modernización de Madrid, “CLARA” en Andalucía y “Carpeta Ciudadana” en Navarra, claros ejemplos de las aspiraciones de la Administración Pública por la modernización de sus servicios.

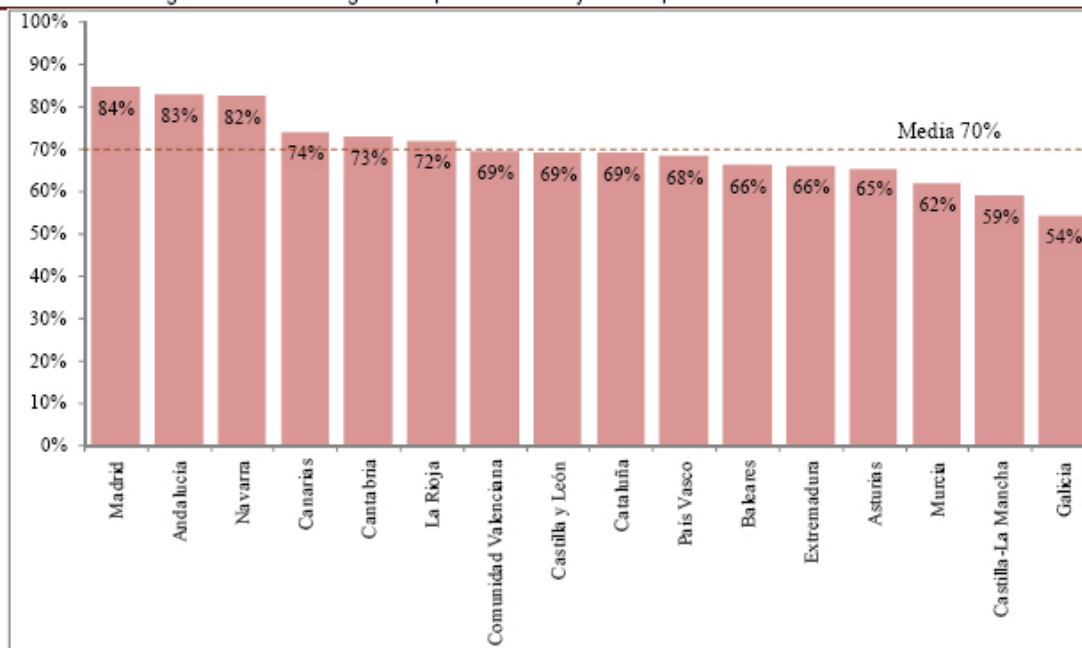
### Buen desarrollo de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos

Iniciativas, entre otras, como la plataforma redtrabaj@ del Ministerio de Trabajo e Inmigración que facilitan convenios a todas las CC AA para que puedan ofrecer servicios 100% online, la liberación de datos públicos utilizando Web semántica (Asturias, País Vasco...), o iniciativas de novedosas asociaciones tecnológicas de los sectores públicos y privados, proporcionan una clara visión de los

importantes esfuerzos que están realizando las Comunidades Autónomas para contribuir mediante las tecnologías de la información y la comunicación a la modernización no sólo de los servicios públicos, sino de la economía y de la sociedad española. En este sentido, merece especial mención la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y el RD 1671/2009 que la desarrolla parcialmente, al haberse constituido como un pilar que está impulsando en todas las Comunidades Autónomas el derecho de los ciudadanos a poder relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

En otro novedoso estudio realizado este año se recogen algunas conclusiones al respecto de esta ley. Entre ellas que existen seis ámbitos de actuación con un buen grado de desarrollo (seguridad jurídica, firma electrónica, canales de acceso, estándares abiertos, igualdad y accesibilidad y notificación electrónica), que presentan más del 75 % de valoración cuantitativa. En cuanto al grado de aplicación de esta Ley, las CCAA presentan un buen nivel de avance, siendo la Comunidad de Madrid la que lidera el ranking con un 84 por ciento de grado de aplicación, seguida por Andalucía (83%) y Navarra (82%).

Gráfico 9.2. Resumen global cuantitativo del grado de aplicación de la Ley 11/2007 por CC AA



Fuente: Estudio 2010 de Aplicación de la Ley 11/2007 en las CCAA (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

No obstante, a pesar de los avances y las inversiones desplegadas, destaca la necesidad de que todas las Comunidades y Ciudades Autónomas evolucionen los servicios destinados a colectivos específicos, especialmente al colectivo de discapacitados cuyos servicios presentan, aún, un desarrollo por debajo de la media total de los servicios.

### **Acerca del estudio de los Servicios Públicos Online**

Desde 2007 Capgemini colabora con la Fundación Orange en la elaboración del informe *eEspaña*, analizando el grado de desarrollo de la eAdministración en las Comunidades y Ciudades Autónomas españolas. La progresiva experiencia de ciudadanos y empresas en el campo de las nuevas tecnologías ha provocado durante estos años un aumento en la implantación de servicios de calidad y personalizados por parte de las Administraciones Públicas.

**Capgemini Consulting** es la marca de consultoría estratégica y de transformación del Grupo Capgemini, especializada en el asesoramiento y soporte a las Administraciones, organismos y empresas para facilitar la transformación de sus funciones y negocios, desde el desarrollo de la estrategia de innovación hasta su ejecución, con especial énfasis en los resultados sostenibles. Capgemini Consulting propone a la administración, organismos y empresas líderes un nuevo enfoque basado en métodos innovadores, el uso de la tecnología y el talento de más de 4.000 consultores en todo el mundo.

Para más información: <http://www.capgemini.com/services/consulting/>

### **Acerca de Capgemini**

Capgemini, uno de los líderes en servicios de Consultoría, Tecnología y Outsourcing del mundo ayuda a sus clientes a transformar y mejorar su negocio haciendo uso de la tecnología. La compañía se compromete a favorecer la libertad de acción de sus clientes y a optimizar sus resultados. Para ello, se apoya en un método de trabajo único que ha denominado Collaborative Business Experience y en un modelo de producción llamado Rightshore®, que ayuda a alcanzar el equilibrio adecuado entre el talento de Capgemini en distintos lugares, trabajando como un solo equipo para entregar al cliente la mejor solución para su negocio. Presente en más de 30 países, Capgemini ha alcanzado unos ingresos globales de 8.400 millones de euros en 2009 y emplea 95.000 personas en todo el mundo.

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

*Rightshore® es una marca registrada perteneciente al Grupo Capgemini*

### **Acerca de Fundación Orange**

La Fundación Orange trabaja para favorecer la comunicación y la creación de vínculos entre las personas, con especial hincapié en los colectivos con barreras de comunicación y participación. Para conseguirlo, la Fundación Orange trabaja en el concepto de *tecnointegración social*, realizando, colaborando y promoviendo una gran cantidad de actividades y proyectos sociales de diversa índole, muchos de ellos basados en las posibilidades de comunicación que otorga el uso de las nuevas tecnologías. A lo largo de su historia la Fundación también ha realizado una extensa tarea de análisis y prospectiva analizando el desarrollo de la Sociedad de Información y la implantación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en España, de la que el informe anual *eEspaña* es una referencia.