



**HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA**

*Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa*

**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA**

*Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico*

ÍNDICE DE SOFISTICACIÓN ELECTRÓNICA 2012

INFORME METODOLÓGICO

Órgano Estadístico Específico. Dirección de Servicios. Departamento de Administración Pública y Justicia.
Donostia-San Sebastián, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
Teléfono: 945.01.64.26

<http://www.jusap.ejgv.euskadi.net/estadisticaoficial>



HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA
Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA
Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico

ÍNDICE

ÍNDICE.....	3
1.- DISEÑO MUESTRAL	5
2.- VARIABILIDAD MUESTRAL (Errores muestrales).....	7
2.1.- Introducción.....	7
2.2.- Método de cálculo	7
2.3.- Procedimiento de cálculo	9
2.4.- Estadísticos y dominios para el cálculo de errores	10
2.5.- Resultado e Interpretación	11
3.- DESCRIPCIÓN DE VARIABLES ESPECIALMENTE REVISADAS	15
3.1.- Población destinataria	15
3.2.- Canales de tramitación.....	15
3.3.- Control de acceso y necesidad de firma electrónica.....	15
3.4.- Sofisticación electrónica y teletramitación.....	16
3.5.- Vías de pago	17
4.- ELEVADORES Y POST-ESTRATIFICACIÓN.....	19
5.- CÁLCULO DE ÍNDICES	21
5.1.- Índice de variación de la tramitación electrónica total.....	21
5.2.- Variación porcentual de la tramitación electrónica total	22
5.3.- Índice de evolución de la sofisticación electrónica.....	22
6.- TRATAMIENTOS LONGITUDINALES	25
6.1.- Altas	25
6.2.- Bajas	25
6.3.- Modificaciones.....	26
7.- ESTIMACIÓN DEL NIVEL DE SOFISTICACIÓN 2010 CON LA MUESTRA ISOF2012	27
ANEXO I. Ficha Metodológica del Índice de Sofisticación Electrónica 2012.....	29



HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA

Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA

Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico

1.- DISEÑO MUESTRAL

El marco poblacional del Índice de Sofisticación Electrónica –ISOF-, denominado ‘Directorio de Servicios y Procedimientos Públicos Electrónicos’,¹ comprende el conjunto de servicios públicos con trámites, procedimientos administrativos y trámites/gestiones censados en la operación estadística quinquenal Estadística de Servicios Públicos Electrónicos –ESPE-. Se excluyen del marco poblacional las unidades caducadas a fecha anterior a 2010 y los que son internos (es decir, que tienen como usuarios/as a los/as trabajadores/as del propio ente público). Para el año 2010 el Directorio consta de 10.480 servicios y procedimientos públicos, de los cuales, 6.768 corresponden a servicios públicos con trámites, procedimientos y trámites.²

El ISOF pretende recorrer durante los cuatro años intercensales (2011, 2012, 2013, 2014) la totalidad de los procedimientos y trámites del marco poblacional. Por este motivo la encuesta tiene un diseño de panel rotante, donde una parte del panel es fija de un período al siguiente, y la otra parte se renueva en cada periodo. Así, se ha determinado que el tamaño muestral sea de 3.384 unidades con una tasa de renovación de $\frac{1}{2}$. Es decir, cada año se renueva la mitad de la muestra, esto son, 1.692 unidades.

En resumen, cada año (lo que llamaremos turno) se revisa $\frac{1}{4}$ del marco poblacional (1.692 unidades) correspondientes al turno anterior más otro $\frac{1}{4}$ (1.692 unidades) de unidades nuevas, lo que construyen la muestra total de 3.384 unidades.

El muestreo se realiza de manera probabilística, estratificada, sin reemplazo y proporcional a la raíz cuadrada de los tamaños de los estratos.

Dado que el principal objetivo de la operación consiste en la estimación de la evolución del nivel de sofisticación, esta variable, junto con la de tipo de entidad pública, se utilizaron en el diseño muestral para fijar la estratificación.

Los estratos muestrales se han definido por la combinación de las siguientes variables y valores:

- Tipo de entidad agregado en 4 grupos:

TIPO DE ENTIDAD AGREGADO	DESCRIPCIÓN
A	Ayuntamientos
D	Diputaciones
H	Gobierno Vasco
X	Otros (Cuadrillas, Fundaciones, Mancomunidades, Consorcios, Organismos Autónomos, Sociedades Públicas, Universidad Pública)

¹ Se puede acceder a una versión de difusión del Directorio en los contenidos de OPEN DATA:

http://opendata.euskadi.net/w79-contdata/es/contenidos/ds_general/catalogo_servicios_electronico/es_zerpa10/servicios_publicos_electronicos_euskadi.html

² Para la definición de los conceptos utilizados, se puede consultar el ‘GLOSARIO DE TÉRMINOS SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA’:

http://www.jusap.ejgv.euskadi.net/r47-educia/es/contenidos/informacion/jusap_ooee_glosario_admonelect/es_glosario/glosario.html



HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA
Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA
Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico

- Nivel de sofisticación agregado en 4 grupos:

NIVEL DE SOFISTICACIÓN AGREGADO	DESCRIPCIÓN
1	Sólo denominación o sólo información
2	Posibilidad de descarga de algún formulario
3	Disponibilidad de un formulario electrónico (entrada on-line de datos)
4	Tramitación electrónica total

A continuación se muestra la distribución de la muestra. Se puede observar que se han tenido que hacer pequeños ajustes a la muestra teórica, con el objeto de tener representados suficientemente todos los estratos predefinidos.

Estratos	Población	Muestra teórica			Muestra ajustada		
		Raíz	Proporción	Tamaño muestral	Raíz	Proporción	Tamaño muestral
A1	570	23,87467277	8,33%	282	23,87467277	9,71%	289
A2	1605	40,06245125	13,98%	473	40,06245125	16,29%	485
A3	212	14,56021978	5,08%	172			212
A4	1511	38,87158345	13,56%	459	38,87158345	15,80%	470
D1	203	14,24780685	4,97%	168	14,24780685	5,79%	172
D2	514	22,6715681	7,91%	268	22,6715681	9,22%	274
D3	9	3	1,05%	35			9
D4	363	19,05255888	6,65%	225	19,05255888	7,75%	231
H1	179	13,37908816	4,67%	158	13,37908816	5,44%	162
H2	537	23,17326045	8,09%	274	23,17326045	9,42%	280
H3	26	5,099019514	1,78%	60			26
H4	178	13,34166406	4,66%	158	13,34166406	5,42%	161
X1	88	9,38083152	3,27%	111			88
X2	402	20,04993766	7,00%	237	20,04993766	8,15%	243
X3	73	8,544003745	2,98%	101			73
X4	298	17,2626765	6,02%	204	17,2626765	7,02%	209
Total	6768	286,5713427	100,00%	3385	245,9872681	100,00%	3384

De esta manera, tal y como se comentaba anteriormente, en los cuatro años intercensales se habrán revisado todos los procedimientos y trámites censados en la ESPE-2010.

	Tamaño muestral					
	Total	Turno 0	Turno 1	Turno 2	Turno 3	Turno 4
2011	3384	1692	1692			
2012	3384		1692	1692		
2013	3384			1692	1692	
2014	3384				1692	1692
Total						6768



2.- VARIABILIDAD MUESTRAL (Errores muestrales)

2.1.- Introducción

El nivel de precisión y calidad final de las estimaciones depende de la variabilidad muestral, de los llamados errores de muestreo y de otros errores ajenos al muestreo.

Entre los errores ajenos al muestreo están los producidos por la utilización de un marco no suficientemente actualizado, o lo que es lo mismo, que la población objetivo difiera de forma considerable del marco de población utilizado.

También pueden ocurrir errores de sobrecobertura y de infracobertura del marco. Los errores de sobrecobertura se producen cuando el marco contiene elementos que no pertenecen ya a la población objetivo o duplicados, mientras que los errores de infracobertura ocurren cuando el marco no contiene todos los elementos de la población objetivo, lo que suele ser más problemático ya que es más difícil de detectar.

Se puede definir el error de muestreo como la imprecisión que se comete al estimar una característica de la población de estudio mediante el valor obtenido a partir de una parte o muestra de dicha población.

Este error depende de muchos factores, entre ellos, del procedimiento de extracción de la muestra, del número de unidades que se extraen o de la naturaleza de la característica a estimar.

Por ejemplo, el error de muestreo varía de modo inverso al tamaño de la muestra, es decir, cuanto mayor es la muestra, menor es el error de muestreo.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que un tamaño grande de la muestra supone un mayor coste en la recogida de la información y la posibilidad de que sean mayores otros errores ajenos al muestreo.

Una expresión generalizada del error de muestreo sería la siguiente:

$$\text{Error de muestreo} = \sqrt{\text{Var}(\hat{\theta})}$$

siendo $\hat{\theta}$ el estadístico de interés (media, total, proporción,...).

Este estadístico tomará valores distintos dependiendo de la muestra extraída. La variabilidad del estadístico en el muestreo determinará el error muestral.

2.2.- Método de cálculo

Dado un diseño muestral estratificado por conglomerados, junto con sus pesos de muestreo, éste se puede representar de la siguiente manera:

$$(w, Y) = (w_{hij}, y_{hij}) = (w_{hij}, y_{hij}^{(1)}, y_{hij}^{(2)}, \dots, y_{hij}^{(P)})$$



HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA
Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA
Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico

donde:

- H indica el número de estratos
- $h = 1, 2, \dots, H$ indica el índice del estrato
- n_h indica el tamaño muestral del estrato h
- $i = 1, 2, \dots, n_h$ indica el índice de cada unidad muestral en el estrato h
- n es el número total de observaciones en la muestra

$$n = \sum_{h=1}^H n_h$$

- N_h indica el tamaño poblacional en el estrato h

$$N = \sum_{h=1}^H N_h$$

- w_h representa el peso de muestreo en el estrato h

$$w_h = \frac{n_h}{N_h}$$

- f_h es la fracción de muestreo en el estrato h

$$f_h = \frac{N_h}{n_h}$$

- y_{hi} es el valor que toma la variable de estudio Y en la unidad i del estrato h

Se calcula la estimación del total poblacional de la variable Y como la suma ponderada sobre las unidades de la muestra:

$$\hat{Y} = \sum_{h=1}^H \sum_{i=1}^{n_h} w_h y_{hi}$$

El método de expansión de Taylor permite calcular estimaciones del error muestral para totales, medias y ratios en muestras con estratificación, clústers y probabilidades desiguales, como es el caso de esta operación estadística. El método obtiene aproximaciones lineales del estimador y calcula su varianza utilizando ésta como estimación del error muestral.

La expresión para el cálculo de la varianza estimada para el total poblacional es la siguiente:

$$\hat{V}(\hat{Y}) = \sum_{h=1}^H \hat{V}_h(\hat{Y}) = \sum_{h=1}^H \frac{N_h^2(1 - f_h)}{n_h} \hat{S}_h^2$$

siendo

$$\hat{S}_h^2 = \frac{1}{n_h - 1} \sum_{i=1}^{n_h} (y_{hi} - \bar{y}_{h.})^2$$

$$\bar{y}_{h.} = \frac{\sum_{i=1}^{n_h} y_{hi}}{n_h}$$



HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA
Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA
Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico

La desviación estándar del total se define como

$$\text{Std}(\hat{Y}) = \sqrt{\hat{V}(\hat{Y})}$$

Los límites del intervalo de confianza para la estimación del total poblacional se calculan de la siguiente manera:

$$\hat{Y} \pm \text{Std}(\hat{Y}) \cdot t_{df, \alpha/2}$$

donde \hat{Y} es la estimación del total, $\text{Std}(\hat{Y})$ es la desviación estándar estimada, α es el coeficiente del intervalo de confianza (por defecto es igual a 0.05 y produce los límites del intervalo a un nivel de confianza del 95%) y $t_{df, \alpha/2}$ es el percentil $100(1-\alpha/2)$ de la distribución t con df grados de libertad.

Al utilizar como método de estimación de la varianza el método de expansión de Taylor, los grados de libertad se calculan como el número de clústers menos el número de estratos. Si no hay clústers, los grados de libertad son el número de observaciones menos el número de estratos. Si el diseño es no estratificado, entonces los grados de libertad se calculan como el número de unidades primarias de muestreo (PSU) menos uno.

2.3.- Procedimiento de cálculo

La sintaxis básica del procedimiento de SAS implementado para el cálculo de errores es el siguiente:

```
PROC SURVEYFREQ <options>;
  BY variables;
  CLUSTER variables;
  REPWEIGHTS variables </ options>;
  STRATA variables </ option>;
  TABLES requests </ options>;
  WEIGHT variable;
```

La sentencia PROC SURVEYFREQ llama al procedimiento, identifica el conjunto de datos a ser analizados y especifica el método de estimación de la varianza. En este caso se ha utilizado la opción por defecto, VARMETHOD= TAYLOR.

También se ha utilizado la opción TOTAL= SAS-data-set, que al indicar en el data-set el conjunto de datos con los totales poblacionales en cada estrato hace que el procedimiento utilice esa información para incluir la corrección de población finita en la estimación de la varianza.

Se puede especificar con la sentencia BY para obtener análisis de observaciones separados definidos por las variables definidas en dicha sentencia. Hay que tener en cuenta que esta sentencia provee análisis de los grupos de la sentencia BY completamente separados, es decir,



HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA

Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA

Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico

no provee análisis de dominios estadísticamente válidos (subpoblaciones). Estos se declaran en la sentencia TABLES.

La sentencia CLUSTER nombra las variables que identifican los clústers en un muestreo por conglomerados.

La sentencia REPWEIGHTS nombra las variables que proporcionan los pesos de remuestreo en el caso en que se utilicen como métodos de estimación de la varianza el método de replicación repetida equilibrada (*Balanced Repeated Replication*) o el método Jackknife.

La sentencia STRATA indica las variables que forman los estratos de primera etapa en un muestreo estratificado. La combinación de los niveles de las variables declaradas en STRATA definen los estratos de la muestra, donde los estratos son subgrupos que no se solapan y que se muestrean de manera independiente.

La sentencia TABLES indica las tablas de frecuencias y/o contingencia y los estadísticos que se van a construir y analizar. Si no se indica ninguna opción, por defecto se muestran los siguientes resultados:

- Frecuencias basadas en la muestra sin ponderar
- Frecuencias ponderadas, es decir, estimaciones
- Error típico de las frecuencias estimadas
- Porcentajes estimados
- Error típico de los porcentajes estimados

La sentencia WEIGHT indica la variable que contiene los pesos de muestreo.

Los parámetros generales de esta sintaxis para el caso concreto del ISOF son los siguientes:

STRATA = Tipo de entidad agregado * Nivel de sofisticación agregado.

TABLES = Nivel de sofisticación

CLWT: Límites del intervalo de confianza para las estimaciones (frecuencias ponderadas)

CVWT: Coeficiente de variación para las estimaciones (frecuencias ponderadas)

CL: Límites del intervalo de confianza para porcentajes estimados

CV: Coeficiente de variación para los porcentajes estimados

ALPHA= 0.05: Nivel para los límites del intervalo de confianza

CHISQ: Contraste de (no) asociación de la chi-cuadrado de Rao-Scott

WEIGHT = Elevador poblacional

Se añade el parámetro TOTAL=6768, que ejecuta la corrección por ser una población finita.

2.4.- Estadísticos y dominios para el cálculo de errores

Se estiman los errores de muestreo para todas las tablas de difusión en web:

- Oferta de procedimientos y trámites públicos electrónicos de las entidades públicas de la C. A. de Euskadi ...
- por tipo según población destinataria
- por tipo según número y clase de canales mediante los que se puede realizar el procedimiento o trámite



HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA
Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA
Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico

- por tipo según control de acceso y necesidad de firma electrónica para realizar el procedimiento o trámite
- por tipo según sofisticación de la tramitación electrónica. 2010
- por tipo según sofisticación de la tramitación electrónica
- por territorio histórico de dependencia según sofisticación de la teletramitación
- por tipo según la existencia y vías de pagos

Se puede resumir lo anterior en la siguiente tabla:

	Tipo de entidad pública	Territorio histórico de dependencia
Tipo de población destinataria	X	
Número de canales	X	
Clase de canales	X	
Control de acceso	X	
Necesidad de firma	X	
Sofisticación electrónica 2010	X	
Sofisticación electrónica	X	
Sofisticación/Teletramitación		X
Existencia de pagos	X	
Vías de pago	X	

2.5.- Resultado e Interpretación

Además de la estimación del error de muestreo, tal y como se ha redactado el procedimiento SURVEYFREQ, SAS proporciona otras medidas del error que son de utilidad y ayudan a la interpretación del mismo.

Entre éstas, las más interesantes son:

- El **Coeficiente de Variación**: Es una medida relativa del error que permite comparar precisiones entre distintos grupos o poblaciones. Se trata de una magnitud adimensional muy utilizada como medida del error muestral y su expresión es la siguiente:

$$CV = \frac{\sqrt{\text{Var}(\hat{\theta})}}{\hat{\theta}}$$

- El **Intervalo de Confianza** al 95%: Este intervalo de confianza se basa en la distribución del estadístico (proporción, media, tasa,...) en el muestreo. Por el Teorema Central del Límite, la mayor parte de las veces se puede asumir una ley Normal para los estadísticos más comunes, por lo que la construcción de dicho intervalo viene dada por la siguiente expresión:

$$\left[\hat{\theta} - 1.96\sqrt{\text{Var}(\hat{\theta})} \quad , \quad \hat{\theta} + 1.96\sqrt{\text{Var}(\hat{\theta})} \right]$$

El valor 1,96 es el percentil de una distribución Normal con media 0 y desviación típica 1 que encierra una probabilidad del 95%. Esto permite afirmar que el intervalo calculado para el estadístico $\hat{\theta}$ contiene el verdadero valor del parámetro poblacional en el 95% de los casos (posibles muestras).



HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA

Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA

Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico

Con toda esta información proporcionada por SAS se construyen las tablas definitivas de errores que contendrán la estimación del estadístico, el límite inferior y superior del intervalo de confianza al 95% y el coeficiente de variación en porcentaje.

A continuación se presenta un modelo de tabla de difusión de errores:

Tabla 4.5.c Variabilidad muestral de la oferta de procedimientos y trámites públicos electrónicos de las entidades públicas de la C.A. de Euskadi por territorio histórico de dependencia según sofisticación de la teletramitación. Coeficientes de Variación(%) e intervalos de confianza. 2012

		NIVEL DE SOFISTICACIÓN TELEMÁTICA				TOTAL
		NIVEL 1 - INFORMACIÓN-	NIVEL 2 - DESCARGA DE FORMULARIOS-	NIVEL 3 - INTRODUCCIÓN ON-LINE DE DATOS-	NIVEL 4 - TELETRAMITACIÓN TOTAL-	
TERRITORIO HISTÓRICO DE DEPENDENCIA						
	Estimación	6767	1660	2314	211	2582
	L. inferior 95%	6728	1631	2280	186	2539
	L. superior 95%	6806	1690	2347	236	2625
TOTAL	CV 95%	0,3	0,9	0,7	6	0,8
	Estimación	1458	257	530	30	641
	L. inferior 95%	1421	240	506	21	607
	L. superior 95%	1496	275	555	39	674
C.A. de Euskadi	CV 95%	1,3	3,4	2,3	16,0	2,7
	Estimación	838	251	414	13	159
	L. inferior 95%	762	213	358	2	126
	L. superior 95%	914	290	470	24	192
Araba/Álava	CV 95%	4,6	7,8	6,9	44,1	10,6
	Estimación	1934	649	574	27	684
	L. inferior 95%	1825	587	513	11	617
	L. superior 95%	2043	711	635	42	751
Bizkaia	CV 95%	2,9	4,9	5,4	29,5	5,0
	Estimación	2537	503	795	142	1098
	L. inferior 95%	2424	442	730	115	1028
	L. superior 95%	2650	564	859	168	1168
Gipuzkoa	CV 95%	2,3	6,2	4,1	9,6	3,2

FUENTE: ISOF2012. Departamento de Administración Pública y Justicia. Dir.Servicios. Órgano Estadístico Específico

Una forma de interpretar esta información consiste en calcular el error relativo al 95% de confianza, que se obtiene al multiplicar el percentil 1,96 por el Coeficiente de Variación. Este error relativo permite hablar en términos de puntos porcentuales del valor de la estimación.

Para la tabla anterior, el error relativo al 95% de la variable de sofisticación *Nivel 1 – Información* para el total de entidades públicas es 1,8% (1,96*0,9). Es decir, a un nivel de confianza del 95% se puede afirmar que el verdadero valor de dicha variable oscila en un intervalo del $\pm 1,8\%$ de la estimación dada:

$$(1660 \pm 1,96 \cdot 0,009 \cdot 1660) = (1660 \pm 0,018 \cdot 1660) = (1631, 1690)$$



**HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA**

*Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa*

**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA**

*Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico*

Es importante señalar las estimaciones que sobrepasen un determinado porcentaje del error relativo al 95%, para que el/la usuario/a tome las debidas cautelas a la hora de interpretar la información dada. Un umbral razonable sería considerar aquellas estimaciones que sobrepasen el 20% de error relativo (es decir, las estimaciones cuyo coeficiente de variación sea superior al 10% aproximadamente) y señalar de manera especial aquellas casillas donde el error relativo sea mayor que el 30% (o lo que es lo mismo, con coeficiente de variación superior al 15% aproximadamente).



3.- DESCRIPCIÓN DE VARIABLES ESPECIALMENTE REVISADAS

3.1.- Población destinataria

La población destinataria define al demandante del procedimiento o trámite. Pueden ser personas físicas y/o jurídicas u otros entes públicos. Aunque se recoge información para los procedimientos y trámites destinados al propio personal del ente público, éstos no se consideran en la explotación del ISOF puesto que no son objeto del estudio, ya que son procedimientos y trámites internos que deberían estar en una intranet.

Se da la circunstancia de que en algunos casos no se explicita el tipo de destinatarios/as por diversos motivos: por ser obvio, por destinarse a toda la población, por falta de concreción o por olvido. En estos casos, si se puede deducir con facilidad el tipo de población destinataria se cumplimenta.

3.2.- Canales de tramitación

Se consideran canales de tramitación aquellos medios que la entidad pública indique que pueden ser utilizados para ejecutar el procedimiento o trámite. Pueden utilizarse para ejecutar el procedimiento por completo, o pueden utilizarse para tramitar una o varias de sus fases (inicio, intercambio de documentos, revisión, evaluación, etc.).

Es decir, en esta operación se considera que se puede ejecutar parcial o totalmente un trámite o procedimiento cuando se permite una relación/comunicación entre la entidad oferente (las entidades públicas) y el/la demandante (personas físicas y/o jurídicas u otras entidad pública) a través de dicho canal.

Los canales específicos que se consideran en esta operación son los siguientes: Presencial, Correo Postal, Teléfono fijo o Fax, Teléfono móvil (SMS) e Internet/eMail. Con referencia a los canales que se especificaban en la ESPE-2010 se ha excluido el TDT como canal de tramitación puesto que se concluyó que hoy en día su uso es prácticamente inexistente.

3.3.- Control de acceso y necesidad de firma electrónica

Para acceder a la información y/o tramitación de algunos procedimientos y trámites, las entidades públicas exigen a los/as destinatarios/as que se identifiquen, bien a través de identificaciones probadas o bien dándose de alta en bases de datos específicas.

Es por ello que se considera importante conocer las limitaciones o barreras de acceso que imponen las entidades públicas con el fin de garantizar la seguridad y protección de la información que facilitan los/las demandantes.

Es posible que para un mismo procedimiento o trámite sean posibles diferentes controles de acceso. En estos casos, se indica el control de acceso más avanzado.



HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA

Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA

Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico

Uno de los medios de identificación más utilizado es el de la firma electrónica. Por ello, se analiza individualmente si la entidad requiere de firma electrónica autorizada para ejecutar en parte o en su totalidad el procedimiento o trámite.

Se subraya el concepto de “autorizada” puesto que las propias entidades pueden crear y exigir sus propias tarjetas con claves u otros procedimientos de acceso, sin que tengan mayor validez que la fijada para usos determinados por la entidad, como el acceso a instalaciones y servicios o la realización de trámites electrónicos.

Hay que subrayar que el hecho de que se utilice la firma electrónica como control de acceso no implica que ésta sea necesaria para la tramitación. Por ejemplo, la obtención de un volante de residencia se puede gestionar de manera presencial, de manera telefónica (y envío postal) o mediante medios electrónicos (previa identificación vía firma electrónica). En este caso el control de acceso más avanzado es la firma electrónica, y sin embargo, no es necesaria para la tramitación, ya que puede gestionarse por otras vías.

3.4.- Sofisticación electrónica y teletramitación

Para estudiar la sofisticación electrónica en la tramitación de procedimientos y trámites se decidió durante el diseño de la Estadística de Servicios Públicos Electrónicos –ESPE- seguir la metodología desarrollada por la Dirección General para la Sociedad de la Información y los Media de la Comisión Europea en colaboración con Capgemini, la cual determina los siguientes niveles:

Fase 0	No se dispone de procedimiento o trámite electrónico (no tiene Web, etc.)
Fase 1	Se ofrece información del procedimiento o trámite
Fase 2	Interacción unidireccional; se puede bajar un formulario para imprimir y cumplimentar manualmente. Se incluye la cumplimentación electrónica del formulario, destinado a ser impreso y entregado en la oficina correspondiente.
Fase 3	Interacción bidireccional; se pueden introducir datos on-line para el inicio, previa autenticación del solicitante
Fase 4	Tramitación totalmente electrónica
Fase 5	Tramitación electrónica proactiva u on-line automática, esto es, se ofrecen a los/as usuarios/as sin necesidad de ser requeridos, al derivar de derechos prefijados

Puesto que el método de recogida de la información es a través de la Web se excluyeron del estudio los procedimientos y trámites en fase 0 y en fase 5. En el primer caso porque por definición es imposible localizarlos en los sitios Web de las entidades públicas, y en el segundo caso porque se intuye que tampoco éstos aparecerán reflejados en la Web, ya que no precisan de la interacción de los/as usuarios/as.

Así, se definen en el cuestionario de la ESPE los siguientes ítems para medir la sofisticación electrónica:



HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA
Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA
Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico

8. INFORMACIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO O SERVICIO -FASE 1-			
160) Informan sobre documentación, procedimientos y trámites necesarios	Sí No	164) Informan sobre asociaciones y organizaciones profesionales relacionadas con el proc. o servicio	Sí No
161) Informan sobre canales de acceso disponibles	Sí No	165) Informan sobre medio y condiciones de acceso a BD públicos relativas a prestadores de actividades de servicios	Sí No
162) Informan sobre lugar de tramitación (dirección postal)	Sí No	166) Informan sobre vías de recurso en caso de litigio	Sí No
163) Informan sobre autoridades responsables del procedimiento o servicio	Sí No		
9. POSIBILIDAD DE DESCARGAR FORMULARIOS -FASE 2-			
167) Descarga de formularios		168) Permiten cumplimentar y descargar formularios	Sí No
10. DISPONIBILIDAD DE FORMULARIO ELECTRÓNICO INICIAL -FASE 3-		11. TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA TOTAL -FASE 4-	
169) Formulario electrónico (Entrada On-line de datos para comienzo de procedimiento)	Sí No	170) Tramitación electrónica total	Sí No

Tras la experiencia de la primera recogida de información de la ESPE se concluye que resulta interesante identificar aquellos procedimientos y trámites que facilitan a la ciudadanía la tramitación sin necesidad de desplazarse, pero lo hacen mediante medios no electrónicos, como puede ser el correo postal o el teléfono, o que todos los trámites pueden realizarse desde casa o el trabajo pero utilizando diferentes canales, es decir, combinando medios electrónicos y no electrónicos (teletramitación mixta).

Además, se observa que sí se publicitan en la Web algunos procedimientos o trámites proactivos. En la mayoría de los casos, porque sólo se da la proactividad para un subconjunto de los/as destinatarios/as. Por ejemplo, la devolución de una fianza y aval puede solicitarse por escrito en el caso de los adjudicatarios y de oficio en el caso de los no adjudicatarios.

Por todo ello, se definen los siguientes ítems en el cuestionario del ISOF:

SITUACIÓN, FECHAS, ÁMBITO Y DESTINATARIOS	ACCESO Y AUTENTICACIÓN; CANALES	NIVEL DE SOFISTICACIÓN	PAGOS Y OBSERVACIONES	CODIFICACIÓN
1001. INFORMAN SOBRE DOCUMENTACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES NECESARIOS		3		
1101. POSIBILIDAD DE DESCARGA DE FORMULARIOS	Permite la descarga de todos los formularios del procedimiento			
1102. PERMITE CUMPLIMENTAR Y DESCARGAR FORMULARIOS	No			
1201. FORMULARIO ELECTRÓNICO (ENTRADA ON-LINE DE DATOS PARA COMIENZO)	No			
1301. TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA TOTAL (A TRAVÉS DE WEB O eMAIL)	No			
1302. TRAMITACIÓN TELEMÁTICA TOTAL POR OTROS CANALES (O MIXTA)	No			
1401. TRAMITACIÓN PRO-ACTIVA	No			
CAUSAS DE MODIFICACIÓN DE LAS VARIABLES DE SOFISTICACIÓN 2010-2012				
1501. CAUSAS DE MODIFICACIÓN				
No hay cambios en ítems de sofisticación				
1502. OBSERVACIONES DE LAS CAUSAS DE MODIFICACIÓN				

De esta manera pueden analizarse tanto la tramitación total electrónica como la tramitación total telemática, de manera diferenciada.

3.5.- Vías de pago

Una fase común a muchos procedimientos o trámites es el pago. Por ello, se estudia si existe algún pago en la tramitación del procedimiento o trámites y la vía a través de la cual se efectúa el pago.



HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA
Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA
Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico

4.- ELEVADORES Y POST-ESTRATIFICACIÓN

El factor de elevación es el inverso de la probabilidad de selección de las unidades de muestreo, es decir, es el cociente entre el tamaño de la población y el tamaño de la muestra. Representa el número de unidades que hay en la población por cada elemento de la muestra.

$$w_h = \frac{N_h}{n_h}$$

En este caso, la representatividad se ajusta por el tipo de entidad agregada y el tipo de procedimiento o trámite. Esta última variable, no incluida en el diseño muestral, tiene como objetivo mantener el peso en las estimaciones de la estructura de 2010 en cuanto a esa variable que presenta una sensible asociación al objeto principal de la operación (la evolución del nivel de sofisticación).

TIPO DE ENTIDAD AGREGADO	DESCRIPCIÓN
A	Ayuntamientos
D	Diputaciones
H	Gobierno Vasco
X	Otros (Cuadrillas, Fundaciones, Mancomunidades, Consorcios, Organismos Autónomos, Sociedades Públicas, Universidad Pública)

TIPO DE PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN
01	Ayudas y Subvenciones
02	Autorizaciones
03	Registro
04	Sanciones
05	Reclamaciones
06	Denuncias
07	Arbitraje
08	Inspecciones
09	Impuestos y Tasas
10	Contrataciones de personal
12	Expropiaciones
13	Presupuestos Públicos
14	Certificados y Visados
15	Carnés y Tarjetas
16	Matrículas, Créditos, Convalidaciones, etc.
17	Solicitud de Servicio
18	Solicitud General

Antes de calcular los tamaños poblacionales en cada grupo, se corrigen en el marco poblacional las variables que conforman los grupos con la información actualizada obtenida en la encuestación.

Hay que tener en cuenta que al ser una operación muestral y utilizar elevadores, se obtienen estimaciones con decimales, y no siempre las sumas dan el total exacto.



HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA
Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA
Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico

5.- CÁLCULO DE ÍNDICES

5.1.- Índice de variación de la tramitación electrónica total

El índice de variación mide el aumento y/o disminución entre dos cantidades dadas, independientemente de la representatividad de ambas cantidades en el total.

$$\text{Índice Variación} = \frac{\text{Cantidad final}}{\text{Cantidad inicial}}$$

En el caso de esta operación estadística, es de interés conocer el índice de variación de la tramitación electrónica total. Se muestra a continuación la tabla con los índices de variación por tipo de entidad pública.

Índice de variación de la tramitación electrónica total de los procedimientos y trámites públicos electrónicos de las entidades públicas de la C.A. de Euskadi

	NIVEL 4 - TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA TOTAL -2010	NIVEL 4 - TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA TOTAL - 2012	ÍNDICE DE VARIACIÓN (%)
TOTAL	1850	2373	128,3
TIPO DE ENTIDAD PÚBLICA			
GOBIERNO VASCO	224	314	140,2
DIPUTACIÓN FORAL	366	432	118,0
Diputación Foral de Álava	71	81	114,1
Diputación Foral de Bizkaia	120	131	109,2
Diputación Foral de Gipuzkoa	176	220	125,0
AYUNTAMIENTO	976	1253	128,4
Ayuntamiento de Bilbao	57	111	194,7
Resto de ayuntamientos de Bizkaia	168	318	189,3
Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián	26	44	169,2
Resto de ayuntamientos de Gipuzkoa	711	726	102,1
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	13	42	323,1
Resto de ayuntamientos de Álava	0	11	(*)
MANCOMUNIDAD	4	4	100,0
CONSORCIO	14	17	121,4
ORGANISMO AUTÓNOMO	28	41	146,4
SOCIEDAD PÚBLICA	142	200	140,8
FUNDACIÓN	21	26	123,8
UNIVERSIDAD PÚBLICA	75	86	114,7

FUENTE: ISOF2012. Departamento de Administración Pública y Justicia. Dir. Servicios. Órgano Estadístico Específico

(*) En la muestra 2012 no se detectaron procedimientos o trámites en 2010 con tramitación electrónica total



HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA
Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA
Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico

5.2.- Variación porcentual de la tramitación electrónica total

La variación porcentual mide la diferencia entre dos porcentajes, es decir, la diferencia de una magnitud dada en porcentajes sobre dos momentos diferentes. Esta variación se mide en puntos porcentuales.

$$\text{Variación porcentual} = \frac{\text{Cantidad Final}}{\text{Total Final}} - \frac{\text{Cantidad Inicial}}{\text{Total Inicial}}$$

A continuación se muestra la tabla con las variaciones porcentuales de la variable *Nivel 4 – Tramitación Electrónica Total* por tipo de entidad pública.

Variación porcentual de la tramitación electrónica total de los procedimientos y trámites públicos electrónicos de las entidades públicas de la C.A. de Euskadi

	TOTAL - 2010	NIVEL 4 - TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA TOTAL -2010 (*)	TOTAL - 2012	NIVEL 4 - TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA TOTAL - 2012	ÍNDICE DE VARIACIÓN (p.p.)
TOTAL	6767	1850	6767	2373	7,7
TIPO DE ENTIDAD PÚBLICA					
GOBIERNO VASCO	926	224	906	314	10,5
DIPUTACIÓN FORAL	1089	366	1089	432	6,1
Diputación Foral de Álava	345	71	345	81	2,9
Diputación Foral de Bizkaia	438	120	438	131	2,5
Diputación Foral de Gipuzkoa	307	176	307	220	14,3
AYUNTAMIENTO	3897	976	3897	1253	7,1
Ayuntamiento de Bilbao	206	57	206	111	26,2
Resto de ayuntamientos de Bizkaia	1141	168	1141	318	13,1
Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián	126	26		44	
Resto de ayuntamientos de Gipuzkoa	2012	711	126	726	14,3
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	190	13	2012		0,7
Resto de ayuntamientos de Álava	222	0	190	42	15,3
MANCOMUNIDAD	13	4	222	11	5,0
CONSORCIO	23	14	13	4	0,0
ORGANISMO AUTÓNOMO	163	28	23	17	13,0
SOCIEDAD PÚBLICA	359	142	173	41	6,5
FUNDACIÓN	32	21	368	200	14,8
UNIVERSIDAD PÚBLICA	265	75	32	26	15,6
			265	86	4,2

FUENTE: ISOF2012. Departamento de Administración Pública y Justicia. Dir. Servicios. Órgano Estadístico Específico
(*) Muestra ISOF2012. Resultados 2010 revisados y corregidos

5.3.- Índice de evolución de la sofisticación electrónica³

El objetivo del índice de evolución es medir el progreso en la sofisticación electrónica de los procedimientos y trámites.

³ La difusión del índice de evolución de la sofisticación electrónica no está prevista hasta disponer de una nueva toma de datos. Por el momento, sólo se difunde su metodología.



HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA
Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA
Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico

A diferencia de las magnitudes anteriores no sólo tiene en cuenta los procedimientos y trámites en el Nivel 4 de sofisticación electrónica (Tramitación electrónica total) sino que se evalúa para cada procedimiento o trámites su evolución individual, en caso de haberla, de un nivel a otro.

En este caso, se ha utilizado el índice de Sauerbeck ponderado, cuya fórmula de cálculo es la siguiente:

$$I = \frac{\sum_{i=1}^N w_i \frac{y_{it}}{y_{i0}}}{\sum_{i=1}^N w_i}$$

donde y_{it} es el valor de la variable en el periodo final t , y_{i0} es el valor de la variable en el periodo inicial 0 y w_i es el factor de ponderación, en nuestro caso, el elevador poblacional.

Índice de evolución y medias de la sofisticación electrónica de los procedimientos y trámites públicos electrónicos de las entidades públicas de la C.A. de Euskadi 2010-2012
(*)

	ÍNDICE DE EVOLUCIÓN (%)	MEDIA 2012	MEDIA 2010
TOTAL	109,8	2,5	2,4
TIPO DE ENTIDAD PÚBLICA			
GOBIERNO VASCO	115,3	2,5	2,3
DIPUTACIÓN FORAL	108,5	2,6	2,5
Diputación Foral de Álava	108,7	2,1	2,0
Diputación Foral de Bizkaia	103,3	2,5	2,4
Diputación Foral de Gipuzkoa	115,8	3,3	3,0
AYUNTAMIENTO	109,1	2,4	2,3
Ayuntamiento de Bilbao	133,0	2,8	2,3
Resto de ayuntamientos de Bizkaia	117,4	2,1	1,9
Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián	115,9	2,7	2,5
Resto de ayuntamientos de Gipuzkoa	101,3	2,6	2,6
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	121,1	2,1	1,8
Resto de ayuntamientos de Álava	101,1	2,0	2,0
MANCOMUNIDAD	98,3	2,1	2,2
CONSORCIO	104,4	3,7	3,5
ORGANISMO AUTÓNOMO	104,2	2,1	2,2
SOCIEDAD PÚBLICA	115,4	3,0	2,8
FUNDACIÓN	105,3	3,7	3,6
UNIVERSIDAD PÚBLICA	105,5	2,6	2,5

FUENTE: ISOF2012. Departamento de Administración Pública y Justicia. Dir. Servicios. Órgano Estadístico Específico
(*) Muestra ISOF2012. Resultados 2010 revisados y corregidos

En la tabla anterior se muestra el índice de evolución de la sofisticación electrónica por tipo de entidad pública, y además se facilitan los niveles medios de sofisticación en ambos periodos de tiempo.



HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA

Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA

Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico

6.- TRATAMIENTOS LONGITUDINALES

Con el fin de estudiar con más precisión la evolución del nivel de sofisticación, después de realizar un pretest con 400 unidades de muestra, se han diseñado en las diferentes fases de la operación distintos tratamientos longitudinales:

- Diseño de tablas de archivo con la perspectiva histórico-longitudinal
- Programación de cuestionarios con información del comienzo del periodo de análisis y con la de actualización interrelacionados
- Diseño de nuevos campos tipo MEMO con el fin de capturar el máximo de información posible de las páginas Web visitadas que respalden las codificaciones en los ítems correspondientes y que permitan contrastes con informaciones posteriores
- Diseño de ítems de control y explicación de las principales variaciones
- Validación y corrección de incoherencias y errores en los flujos resultantes 2010-2012 del nivel de sofisticación y de las principales variables asociadas
- Reestimación de situación de 2010 en base a la muestra 2012
- Difusión de nuevas estimaciones y de la variación 2010-2012 en base a los tratamientos previos

Cuando se dispongan de más tomas de esta operación, podrá contrastarse y analizarse la evolución a lo largo del tiempo de los procedimientos y trámites, y ver por ejemplo, qué efectos tienen sobre ellos las acciones promovidas por los entes públicos destinadas a implementar la teletramitación o tramitación electrónica.

6.1.- *Altas*

Dado que el tipo y tamaño de las entidades públicas de la C.A. de Euskadi resultan muy contrastadas y que el fin principal consistía en estimar la evolución de una variable concreta, no se incluyó entre los objetivos de la operación la investigación de las altas de procedimientos y trámites electrónicos.

Sin embargo, existe la posibilidad de que se produzcan altas derivadas de modificaciones en los procedimientos y trámites. Por ejemplo, cuando un procedimiento de ayuda o subvención se convierte en varias líneas subvencionales, de manera que al encuestar esta unidad, habrá que dar de alta dichas escisiones del procedimiento original.

6.2.- *Bajas*

Se ha detectado que 387 procedimientos o trámites de la muestra han sido dados de baja (773 elevadas), bien porque habían desaparecido del sitio Web o bien porque a pesar de existir el contenido sobre ellos, tenían caducidad anterior a 2012.

Además se han excluido 58 procedimientos o trámites de la muestra (87) por haber sido mal clasificados o por estar diseñados para el propio personal del ente público que los ofertaba, y por tanto, no cumplir las condiciones de la encuesta.



**HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA**

*Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa*

**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA**

*Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico*

6.3.- Modificaciones

Las modificaciones detectadas en los procedimientos y trámites han sido múltiples y muy variadas. Aproximadamente el 5.7% de los procedimientos y trámites públicos que permanecen ha sufrido algún tipo de modificación en las características de identificación del procedimiento o trámite.



HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA

Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA

Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico

7.- ESTIMACIÓN DEL NIVEL DE SOFISTICACIÓN 2010 CON LA MUESTRA ISOF2012

A pesar de que se habían contrastado varias fuentes durante la fase de diseño de la ESPE y se había procurado ser lo más exhaustivo posible durante la recogida de información, siempre es difícil en una primera toma de una operación estadística transmitir con claridad y precisión los conceptos y las definiciones de los ítems a recoger, sobre todo tratándose de un tema tan complejo y novedoso como la tramitación electrónica de procedimientos y trámites.

Es por esto que al analizar la evolución de la sofisticación electrónica se ha tenido en consideración que algunas de las variaciones detectadas se podían deber a errores durante la recogida de la ESPE y así, poder corregir el nivel de sofisticación para 2010 y obtener un índice más representativo de la evolución en la sofisticación.

Entonces, para detectar aquellos procedimientos y trámites que podían haber sufrido una sobre- o una infra-estimación en la variable *Nivel de sofisticación electrónica* se ha utilizado como filtro el ítem definido en el cuestionario del ISOF "1501. CAUSAS DE MODIFICACIÓN DE LAS VARIABLES DE SOFISTICACIÓN 2010-2012".

El objetivo de esta variable era identificar, en caso de que hubiese habido cambios en la sofisticación de los procedimientos o trámites, si ésta había sido para mejorar o empeorar, y cuáles habían sido los motivos que habían promovido dicha evolución. Entre los valores de esta variable había algunos que permitían medir esta evolución debido a errores en la recogida de la ESPE-2010. Estos son:

- '23' MEJORA por error de recogida en ESPE-2010
- '53' EMPEORA por error de recogida en ESPE-2010, casos IZFE-STM y Portal Ciudadano
- '54' EMPEORA por otros errores en recogida ESPE-2010

Como se observa, en la situación de empeoramiento de la evolución por errores de recogida en la ESPE-2010 se han distinguido dos casos posibles: uno general y otro asociado a dos portales Web concretos -el de Servicios Telemáticos Municipales de IZFE SA y el de Portal Ciudadano de CGS SL-.

Estos portales Web son utilizados por algunos ayuntamientos de Gipuzkoa como Web Hospedadoras para ofertar a la ciudadanía la tramitación de procedimientos y trámites. Cuando se estaba realizando la recogida de información de la ESPE-2010 surgieron problemas a la hora de poder acceder a dichos portales por lo que se decidió contactar con responsables de ambos portales y pedirles que nos facilitasen la información.

De este modo, la información no pudo ser contrastada por los/as inspectores/as de la ESPE-2010, sino que fue cargada de manera informática tras la recepción por parte de los informantes. Es por ello, que en esta revisión del ISOF-2012 se ha destacado este caso, para tener la posibilidad de analizarlo por separado.



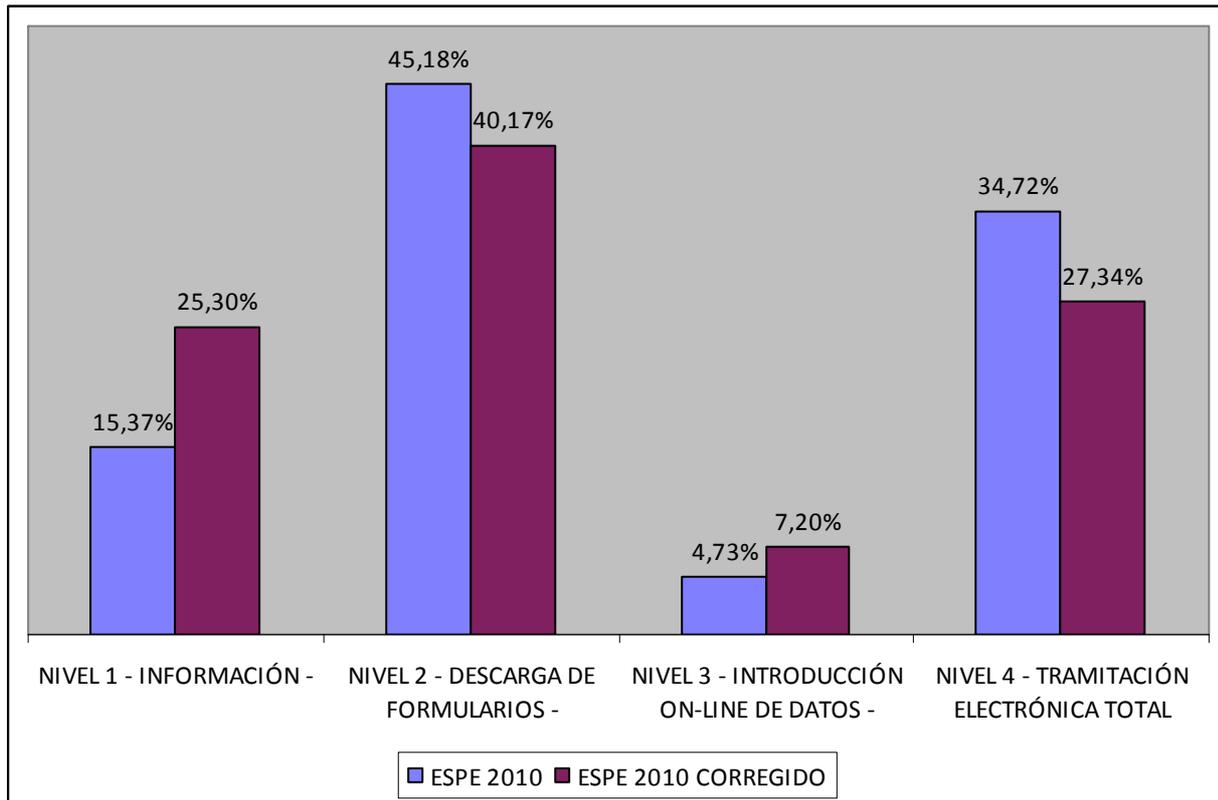
HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA

Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA

Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico

Se ha corregido el nivel de sofisticación para un 15.9% de procedimientos y trámites censados en la ESPE-2010. A continuación se muestra un gráfico que muestra las variaciones por nivel de sofisticación.





HERRI ADMINISTRAZIO
ETA JUSTIZIA SAILA
Zerbitzu Zuzendaritza
Estatistika Organo Espezifikoa

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA Y JUSTICIA
Dirección de Servicios
Órgano Estadístico Específico

ANEXO I. Ficha Metodológica del Índice de Sofisticación Electrónica 2012

FICHA METODOLÓGICA	
ÍNDICE DE SOFISTICACIÓN ELECTRÓNICA -ISOF-	
Departamento de Administración Pública y Justicia- Gobierno Vasco	
C.A. de Euskadi Procedimientos y trámites públicos electrónicos Anual 2012 Encuesta por muestreo En trámite	
Estimar la evolución de la sofisticación de los procedimientos y trámites públicos telemáticos Recoger las principales características asociadas a esa evolución Actualizar el Catálogo de Servicios y Procedimientos Públicos Electrónicos	
Muestra continua, rotación de 1/2 anual 3.384 procedimientos y trámites públicos Muestreo Aleatorio Simple estratificado, sin remplazo y proporcional a la raíz cuadrada del tamaño de los estratos Tipo de entidad (4 grupos) por Nivel de sofisticación (4 niveles) 6.768 procedimientos y trámites del Catálogo de Servicios y Procedimientos Públicos Electrónicos Hoja de Ruta	
Cuestionario de Web Cuestionario de Procedimiento/Trámite Inicial Cuestionario de Procedimiento/Trámite Final 15 de septiembre de 2012 19 de septiembre 2012 a 16 de noviembre de 2012 Computer Asistea Web Survey (CAWS)-Encuestación directa sobre Web capturando la información en PC Técnicos estadísticos y webmaster o responsables de procedimientos respectivamente	
53,6 3.489 2 técnicos/as estadísticos/as Manual de recogida Elaboración y explotación de pretest Aplicación de recogida Web Survey-CAWS- en ACCESS No se aplica Tipo de entidad (4 grupos) por tipo de procedimiento (17 grupos) MDB y SAS-Data Set	
Tablas, variabilidad muestral. Nota de Prensa, Definiciones, Cuestionarios y Nota Metodológica en Web Informes monográficos en Web Catálogo de Servicios y Procedimientos Públicos Electrónicos (Opendata)	
No procede No procede	
IDENTIFICACIÓN	1 Denominación 2 Código de operación 3 Organismo responsable 4 Otros organismos participantes 5 Ambito espacial 6 Ambito poblacional 7 Periodicidad 8 Fecha inicio 9 Clase de operación 10 Normativa estadística oficial
OBJETIVOS	11 Objetivos
DISEÑO MUESTRAL	12 Diseño de muestra 13 Tamaño muestral 14 Tipo de muestreo 15 Estratos 16 Marco poblacional 17 Cuestionarios
RECOGIDA	18 Fecha de Referencia 19 Período de Recogida 20 Método de recogida principal 21 Informantes primarios y secundarios 22 Número Medio de cuestionarios / día trabajado 23 Total cuestionarios recogidos 24 Personal de recogida 25 Manuales 26 Formación de equipo de campo 27 Programación de cuestionarios 28 Imputación de No Respuesta 29 Post-estratificación. Variables 30 Archivo de información
EXPLOTACIÓN	31 Difusión
DIFUSIÓN	32 Obligatoriedad 33 Derecho a la intimidad y honor
CONFIDEN	