



Prodigioso Volcán

Estudio preliminar sobre la
claridad de la digitalización
de nuestras administraciones

¿Son claros los trámites digitales?



ÍNDICE

01

INTRODUCCIÓN

02

METODOLOGÍA

03

ANÁLISIS

04

CONCLUSIONES



RAZONES PARA ESTE ESTUDIO



Esta vez nos hemos centrado en la claridad de la digitalización. Ya está muy asentada en todos los ámbitos de nuestra sociedad, pero, aun así, nos ha interesado conocer la forma en la que se ha implantado en la Administración española y cuál es su grado de claridad.

A qué nos referimos con digitalización

Al efecto de convertir a formato digital cualquier tipo de información que se albergara en formato físico o procedimientos y servicios que conllevaran la presencialidad.

Aunque antes de la pandemia de 2020, estaba muy avanzada, fue a raíz de ese suceso que la digitalización se estableció de forma incondicional tanto en el sector público como en el privado.

Varias preguntas nos han llevado a elaborar este estudio:
¿Cómo se han estado convirtiendo esos procesos y servicios en el sector público? ¿Cómo se puede medir la calidad y la claridad de la digitalización? ¿Es fácil para una persona relacionarse con la Administración digital?

Razones para este estudio

01

¿Son claros los trámites digitales?

El objetivo principal de este estudio ha sido averiguar el grado de dificultad que una persona media tiene al hacer un trámite digital. Qué aspectos de este formato le suponen mayores barreras. Por eso, además de completar y analizar 40 trámites uno a uno, lanzamos una encuesta ciudadana.

Otro aspecto que nos interesaba era averiguar la multicanalidad de los trámites digitales.

02

¿Es la brecha digital?

Además, hemos querido analizar cómo afecta la llamada *brecha digital* a la hora de completar trámites de manera digital y qué factores la propician.

Razones para este estudio

03

Medir la claridad digital

Hemos elaborado una metodología propia para medir la claridad de la digitalización de los trámites. Esto nos permite profundizar en nuestros análisis y mejorarlos para aplicarlos en futuros proyectos.



04

La proactividad, asociada a la digitalización

La proactividad en la comunicación es un signo de claridad porque se adelanta a las necesidades de las personas. Esto significa que esas necesidades se conocen y se tienen en cuenta. Con la digitalización podemos conseguir potenciar esa proactividad, por lo que destinamos un espacio a conocer las posibilidades de la «Administración de oficio».



Datos sobre digitalización en España

El consumo de internet en la España rural



2 de cada 10 habitantes no pueden acceder a Internet.



La **fibra óptica es la tecnología mayoritaria** (66 %) para el común de la población, pero en el medio rural solo llega al 33%.



El **móvil es el dispositivo preferido** para acceder a internet en población rural y en la total, seguido del portátil, el ordenador de sobremesa y la *tablet*.



A pesar de que España cuenta con una de las mejores redes de fibra óptica del mundo (incluyendo la tercera mejor red rural de Europa), **el 21 % de la España rural vive sin conexión a Internet** (Informe Eurona).

Informe: *Cómo al España vaciada llena su tiempo en internet.*

Artículo: https://www.eldiario.es/tecnologia/21-espana-rural-sobrevive-conexion-internet_1_8475949.html

Artículo: <https://www.lavanguardia.com/tecnologia/20210911/7714575/espana-tercer-pais-mundo-mundo-mayor-despliegue-fibra-internet-pmv.html>

Según el INE, la mayor brecha digital española no está en la conexión, sino en las competencias. Como reflejó la última encuesta sobre uso de Internet, solo un

5 %

de los ciudadanos que no se conecta a la red dice que es porque no tiene una conexión que se lo permita. Sin embargo, hasta un 50 % contestó que su desconexión se debía a que no tiene las habilidades necesarias.



02

METODOLOGÍA

La metodología del informe ha consistido en:

a. Análisis de

40

trámites



Metodología propia
de Prodigioso Volcán

b. Encuesta ciudadana



1000

personas encuestadas

a. Análisis de 40 trámites

En este informe analizamos la claridad de la digitalización en las administraciones españolas. Para analizar su estado en profundidad hemos “diseccionado” (con una metodología propia que explicamos más adelante) **40 trámites que pueden completarse de forma telemática**. Hemos escogido trámites que cubren necesidades vitales e inquietudes básicas de las personas:



- _ Formación
- _ Salud
- _ Actividad empresarial y emprendimiento
- _ Vivienda
- _ Relación con la Administración
- _ Cultura y ocio
- _ Jubilación y pensiones

Selección de los trámites | Criterio de análisis

40 trámites digitales

1. Cambio de domicilio fiscal
2. Cita previa con la Seguridad Social
3. Consulta de inscripción en el censo electoral
4. Certificado de nacimiento
5. Registro en Cl@ve permanente
6. Solicitud de certificado electrónico
7. Cita previa para renovar el DNI
8. Inscripción de recién nacido/a en la Seguridad Social
9. Solicitud de pensión por incapacidad permanente
10. Consulta de trámites en Mi Carpeta Ciudadana
11. Certificado de defunción
12. Informe de vida laboral
13. Solicitud del Kit Digital para empresas de entre 3 y 9 empleados/as
14. Autodiagnóstico en Acelerapyme
15. Alta como profesional autónomo/a en la Seguridad Social
16. Cita previa en centro de vacunación internacional
17. Bono cultural joven
18. Consulta de títulos universitarios
19. Solicitud de pensión por jubilación
20. Programa de termalismo del Imserso
21. Comunicación de derecho de reunión
22. Carnet familia monoparental en Galicia
23. Tarjeta de bibliotecas en Castilla y León
24. Ayuda al alquiler joven Emanzipa en Navarra
25. Registro de unión de hecho en la Comunidad Valenciana
26. Ayudas para la transformación digital de pymes en Andalucía
27. Subvención para la promoción del empleo autónomo en Canarias
28. Cambio de centro de atención primaria en la Comunidad de Madrid
29. Certificado de estar al corriente del pago de deudas de Cataluña
30. Solicitud de datos públicos en País Vasco
31. Inscripción en el registro de solicitantes de vivienda protegida de Aragón
32. Pago de multa en periodo ejecutivo en Madrid
33. Solicitud de celebración de matrimonio civil en Gijón
34. Ayudas para la vivienda a víctimas de violencia de género en Zaragoza
35. Certificado de convivencia en Santander
36. Solicitud de servicio de teleasistencia en Barcelona
37. Solicitud de servicios funerarios en Ciudadela de Menorca
38. Distintivo de acceso a zona peatonalizada en Cartagena
39. Certificado de empadronamiento en Cáceres
40. Baja como profesional autónomo/a en la Agencia Tributaria

Selección de los trámites | Criterio de análisis

Tipos de administración:

Estatal

- _ Hacienda y Función Pública
- _ Asuntos Económicos y Transformación Digital
- _ Justicia
- _ Interior
- _ Inclusión, Seguridad Social y Migraciones
- _ Sanidad
- _ Cultura y Deporte
- _ Universidades
- _ Derechos sociales y Agenda 2030
- _ Política territorial

Local

- _ Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid
- _ Sede electrónica del Ayuntamiento Gijón
- _ Ayuntamiento de Zaragoza
- _ Sede electrónica del Ayuntamiento Santander
- _ Sede electrónica del Ayuntamiento Barcelona
- _ Carpeta ciudadana Ciudadela de Menorca
- _ Sede electrónica del Ayuntamiento Cartagena
- _ Sede electrónica del Ayuntamiento Cáceres

Autonómica

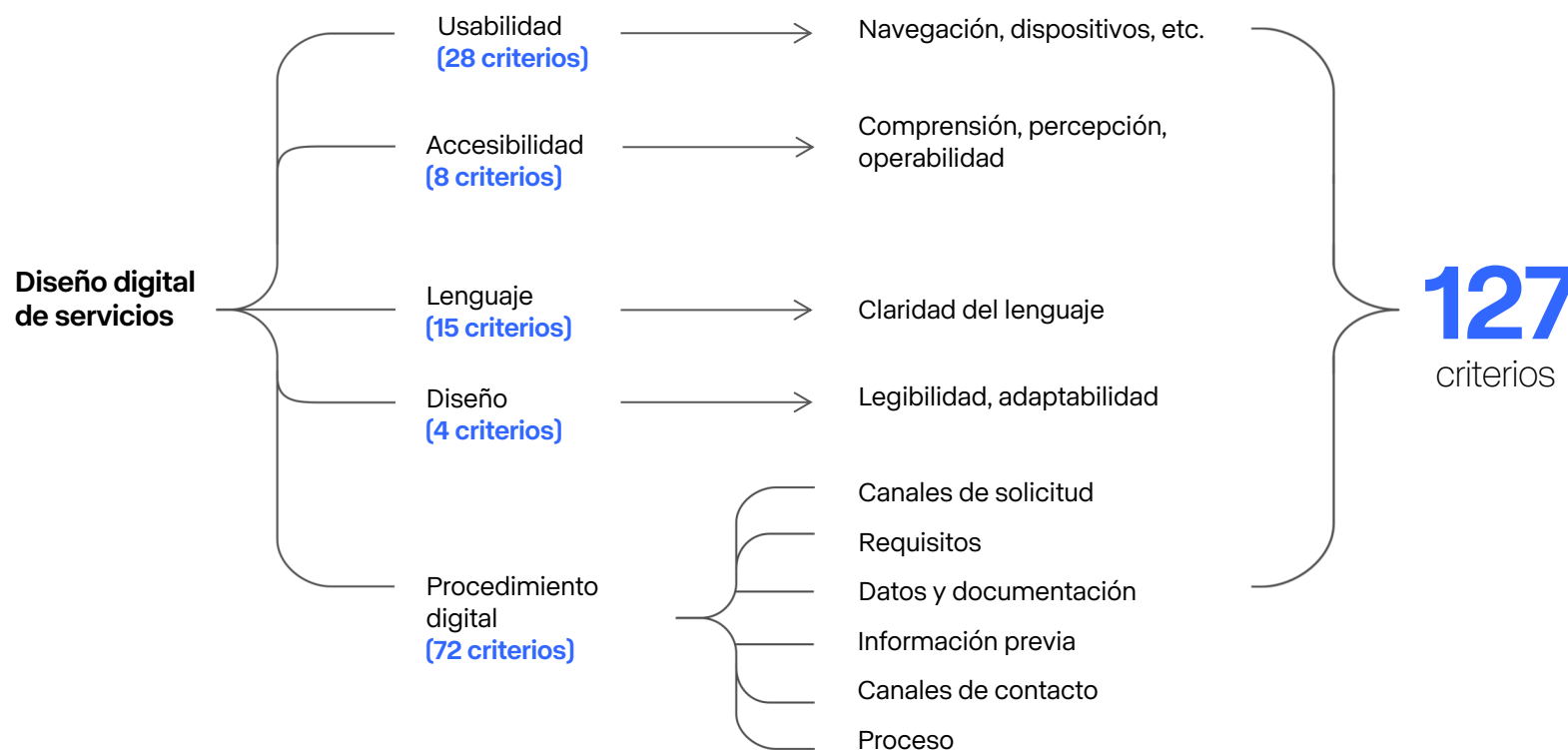
- _ Xunta de Galicia
- _ Sede electrónica de la Junta de Castilla y León
- _ Gobierno de Navarra
- _ Generalitat Valenciana
- _ Junta de Andalucía
- _ Servicio Canario de Empleo del Gobierno de Canarias
- _ Servicio Madrileño de Salud de la Comunidad de Madrid
- _ Agencia Tributaria de Cataluña
- _ Gobierno Vasco
- _ Gobierno de Aragón



Selección de los trámites | Criterio de análisis

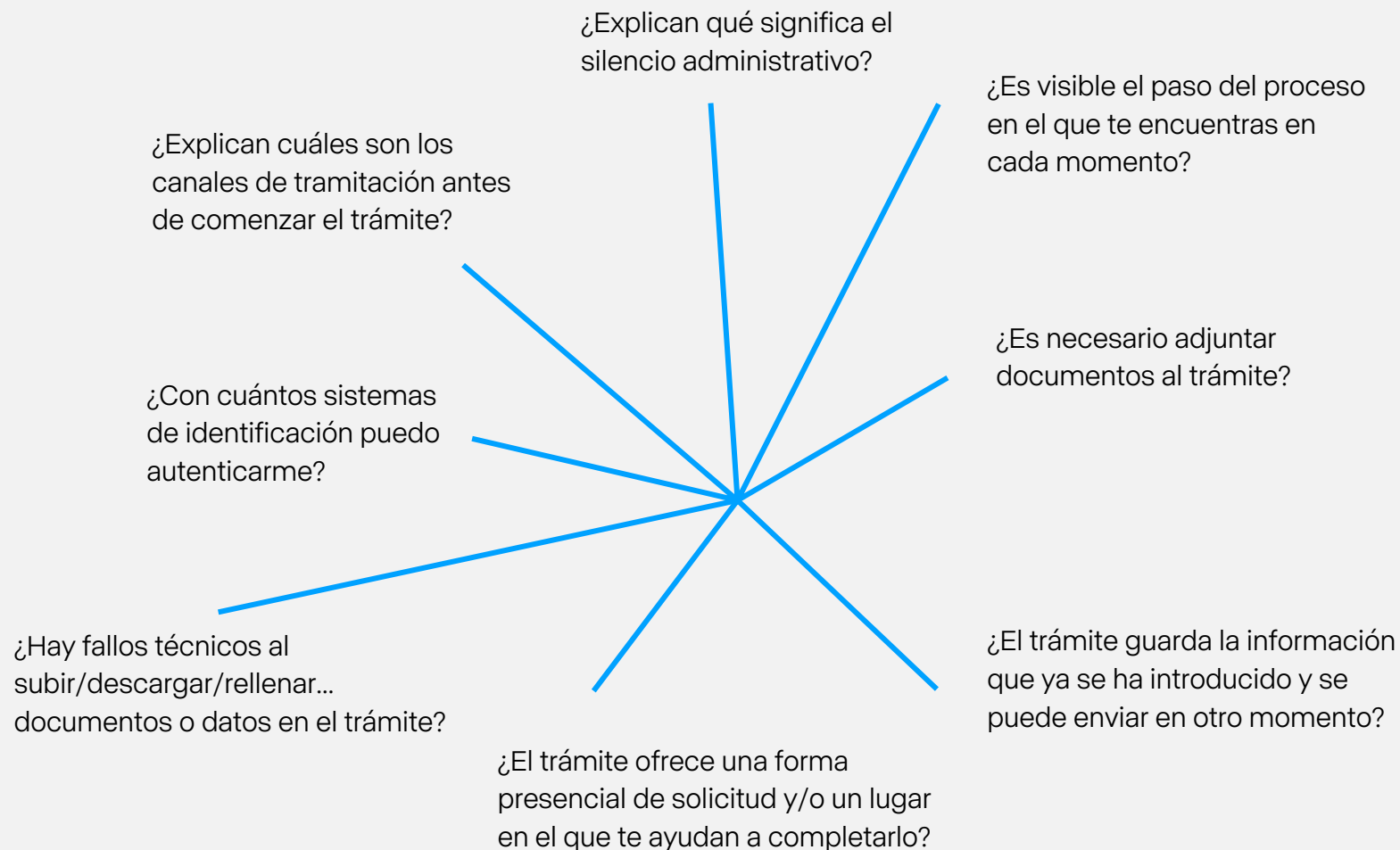
En la digitalización de un trámite influyen numerosos aspectos. Algunos, como la usabilidad, la accesibilidad, el diseño de interacción o el lenguaje claro los analizamos en ¿Habla claro la Administración a los públicos vulnerables? Ahora, mantenemos los parámetros fundamentales y, **además, nos centramos en la claridad de la digitalización de los trámites.**

Para hacerlo hemos creado una **metodología propia, 127 parámetros que analizan los puntos clave** del recorrido digital de un trámite, esto nos ha permitido ahondar en aquellos aspectos del diseño del servicio que obstaculizan o ayudan a completarlo.



Selección de los trámites | Criterio de análisis

Algunos de los criterios han sido:



b. Encuesta ciudadana

Además del estudio de la digitalización y la valoración de su estado en los trámites administrativos, nos interesaba conocer la experiencia de las personas con la Administración digital. El caso de «Soy mayor, no idiota», de Carlos San Juan, puede darnos una pista acerca de la percepción de un sector de la sociedad. No obstante, preparamos una encuesta *online* dirigida a 1000 personas de diversos perfiles para conocer sus hábitos cuando hacen trámites por internet y su opinión al respecto. Las personas encuestadas son «población internauta», es decir, usan internet con frecuencia.

A continuación, mostramos los principales datos de los perfiles que han participado y explicamos con más detalle qué aspectos ha abarcado la encuesta.

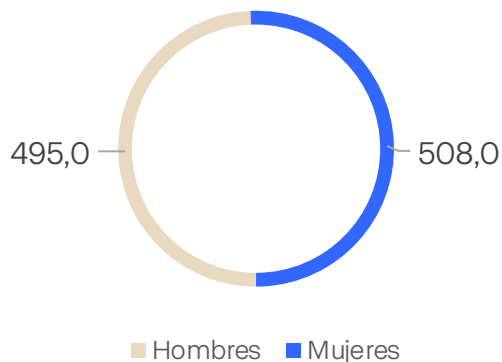
1000

personas encuestadas

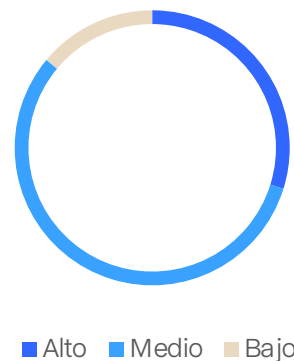
Principales datos sociodemográficos de la encuesta



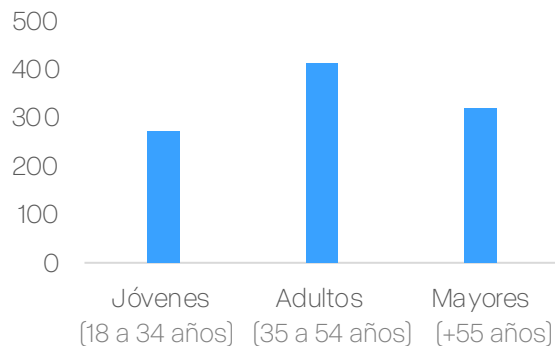
Sexo



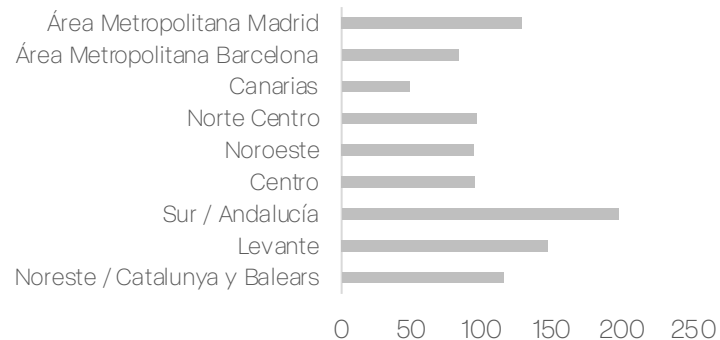
Nivel socioeconómico



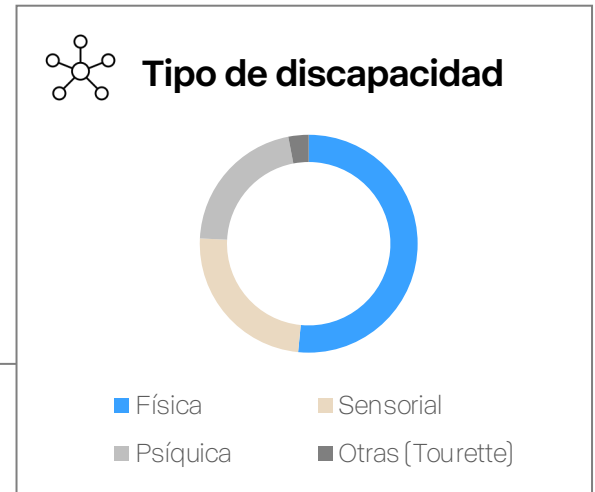
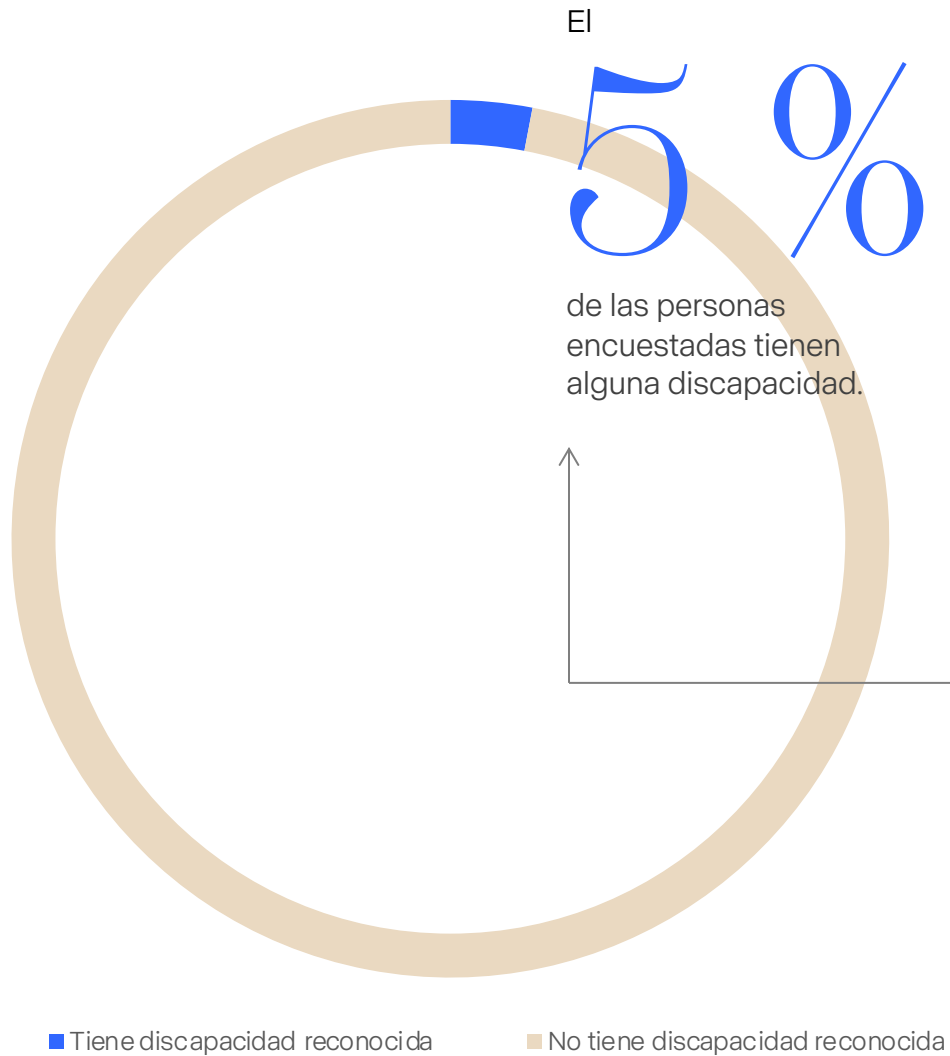
Edad



Geografía



Principales datos sociodemográficos de la encuesta



Las preguntas de la encuesta

Además de analizar el proceso de ejecución de los trámites, queríamos conocer la experiencia de la ciudadanía: cómo busca un trámite, qué sistemas de identificación digital tiene, qué canales emplea, cómo sigue el paso a paso de un procedimiento, qué dificultades encuentra, etc.

La encuesta se dividió en 3 bloques:

01.

Trámites administrativos

- _ Búsqueda previa antes de empezar un trámite.
- _ Tipo de dispositivos con el que suele hacer el trámite.
- _ Canal de acceso al trámite.
- _ Etc.

02.

Sistemas de identificación digital

- _ Tipos de identificación.
- _ Proceso de obtención.
- _ Frecuencia de uso.
- _ Etc.

03.

Trámites administrativos

- _ Aspectos de mejora.
- _ Valoración de la Administración digital española.
- _ Etc.

Algunas de las preguntas fueron:

¿Con qué **dificultad** sueles encontrarte cuando vas a hacer un trámite digital?

¿Qué sistema de **identidad digital** utilizas con más frecuencia para hacer trámites en la administración?

¿Desde **qué dispositivo** sueles buscar la información?

Cuando haces un trámite por internet, ¿**cómo llegas** a él en la mayoría de los casos?

03 ANÁLISIS

Datos marco

¿Cómo sueles hacer
(rellenar, adjuntar, enviar...)
los trámites?

68,3 %

Por internet

28,4 %

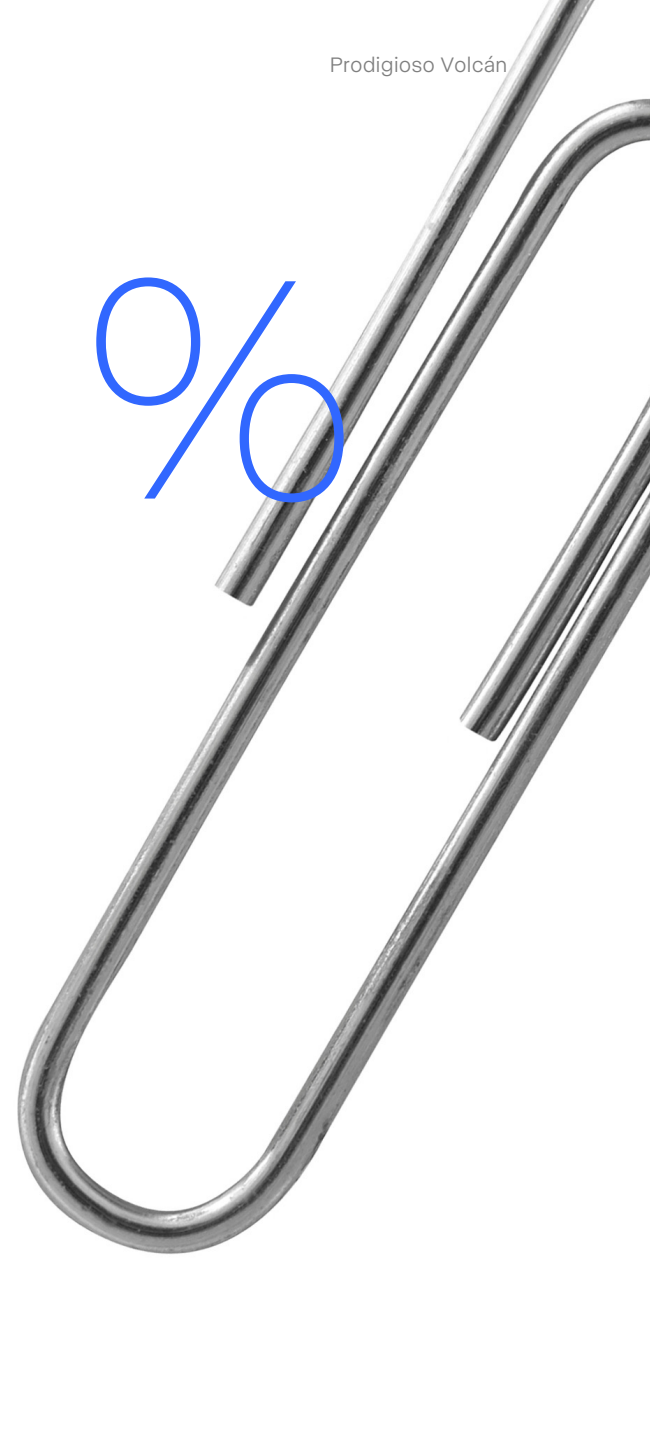
Presencialmente

2,6 %

Por teléfono

0,7 %

Otros



Datos marco



Ventajas

Entre las principales ventajas, no excluyentes, de hacer los trámites por internet, las personas encuestadas destacan en los primeros lugares:

No hay colas ni desplazamientos: opción elegida en un

36 %

de las respuestas.

Es **más ágil e inmediato:** opción elegida en un

35 %

de las respuestas.

Es más **cómodo**, se puede hacer desde cualquier sitio: opción elegida en un

32 %

de las respuestas.



Inconvenientes

Entre los principales inconvenientes que las personas encuestadas señalan que tienen al hacer trámites por internet están:

Imposibilidad de contactar con alguien para resolver dudas:

25 %

No hay una atención personalizada:

12 %

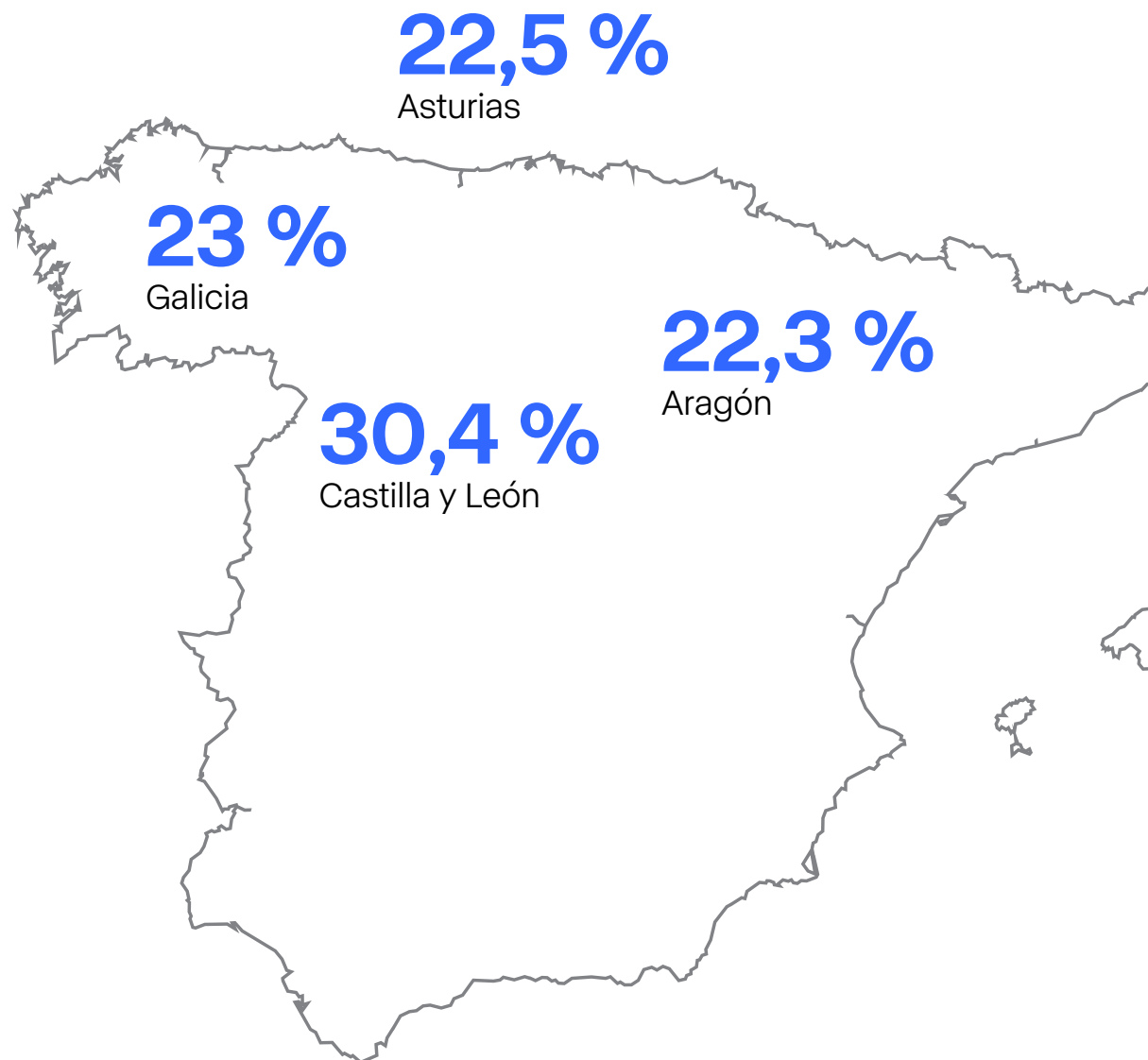
Miedo a hacerlo mal:

10 %

Datos marco

Conectividad

Las comunidades autónomas en las que hay un porcentaje mayor de personas sin acceso a internet de **100 megabits* por segundo** (Mbps) con redes fijas son:

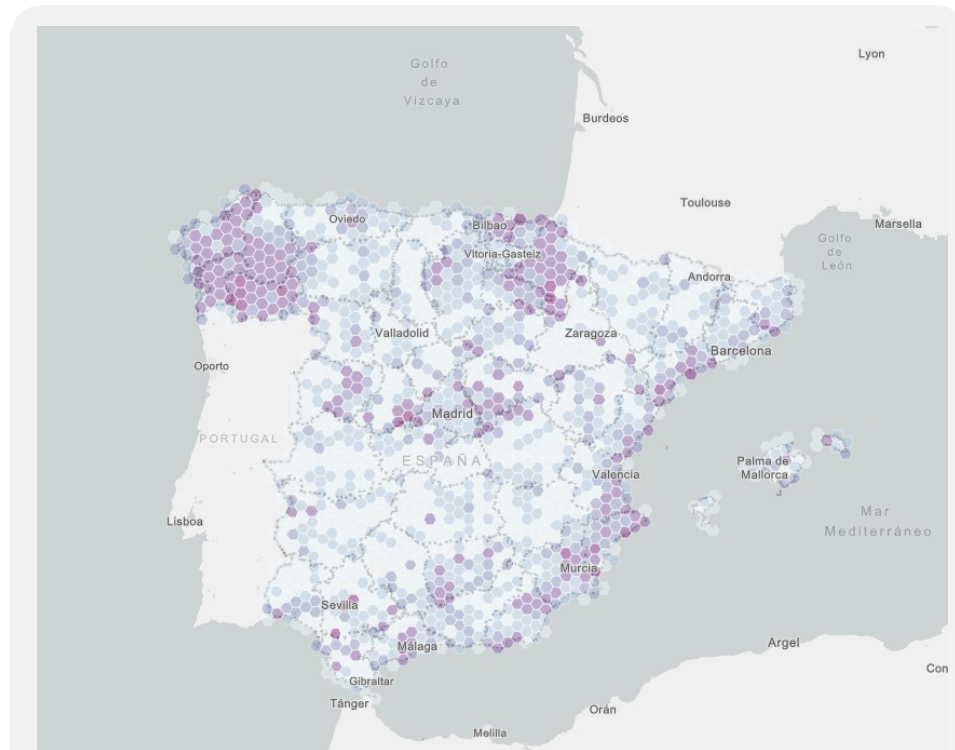


*Un hogar con 4 personas que suben archivos pesados, tienen televisión, consolas y otros aparatos conectados consumen más de 100 Mbps.

Datos marco

¿Dónde hay problemas de conexión?

Este mapa representa cómo las operadoras compiten por **extender la fibra** en España. Al observarlo, llama la atención que hay varios tipos de áreas: algunas están muy pobladas y tienen una densidad alta de conexiones; otras, sin embargo, están desiertas.



- **Grises**
Un operador ofrecerá banda ancha con un mínimo de **100 Mbps**.
- **Blancas**
Áreas en las que no está previsto desplegar la fibra durante los próximos **tres años** (zonas rurales).
- **Resto de colores**
Alguna operadora ya tiene cobertura o se encuentra actualmente desplegándola.

Proceso de tramitación

Antes de iniciar el trámite

Buscar
información

+

Encontrar
el trámite

+

Acceso el trámite

Identificación

+

Mientras se hace el trámite

Requisitos
técnicos

Documentos
requeridos

Datos
solicitados

Tareas
y pasos

Canal

Lo que
sabemos
mientras

Adaptación
al medio
digital

Claridad

A. Antes de iniciar el trámite

+

B. Acceso al trámite

+

C. Mientras se hace el trámite



A.

Previo a la tramitación



El primer paso para solicitar una beca, pedir una cita previa o pagar un impuesto es encontrar el trámite correspondiente. Este momento es igual de importante que entender las instrucciones. Si ya existen obstáculos para encontrar un trámite, mucha gente se quedará por el camino sin ni siquiera haberlo empezado.

En este apartado exponemos los resultados que hemos obtenido sobre la búsqueda del trámite, la información previa que se ofrece sobre él y los problemas detectados en los primeros pasos.

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



Buscar información | Encontrar el trámite

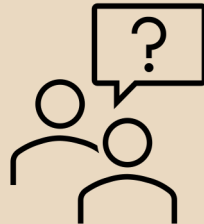
Cómo
buscamos
información

¿Qué haces si necesitas información previa sobre un trámite?

[Respuesta múltiple]

79,3 %

Buscan en la web oficial.



Además de esta fuente, **la mayoría de los jóvenes (52 %) afirma que piden consejo** a sus familiares o conocidos antes de realizar este tipo de trámites.

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

Buscar información | Encontrar el trámite

Cómo
buscamos
información

¿Qué haces si necesitas información previa sobre un trámite?

[Respuesta múltiple]



El

49 %

de las personas encuestadas
declaran que **llaman por teléfono.**



El

46,6 %

se informan presencialmente.



El

72,5 %

de los trámites analizados
no ofrecen ayuda directa
por teléfono.



El

47,5 %

de los trámites analizados no
ofrecen un lugar presencial en
el que obtener ayuda.

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

Buscar información | Encontrar el trámite

Cómo
buscamos
información

¿Desde qué dispositivo sueles buscar esta información?

[Respuesta múltiple]

77,9 %



Buscan con el ordenador



65,5 %

Buscan con el móvil



Las personas
mayores usan más la
tablet que los adultos
y los jóvenes.

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

Buscar información | **Encontrar el trámite**

Cómo
encontramos
el trámite

**Cuando haces un trámite por internet,
¿cómo llegas a él en la mayoría de los casos?**

[Respuesta múltiple]

71,9 %

Navegan por la web oficial

24,8 %

Usan un buscador como Google

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

Buscar información | **Encontrar el trámite**

¿Es suficiente la información previa al trámite que facilitan las administraciones?

Una vez encontrada la web oficial o el portal en el que se comienza el trámite, analizamos la claridad de la información que la administración pertinente ofrece antes de iniciarlo.

78 %

de los trámites analizados facilitan una explicación u ofrecen información previa antes de comenzar el trámite, sin embargo

¿cómo
es esa
información?

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

Buscar información | **Encontrar el trámite**

¿Es suficiente la información previa?

85 %

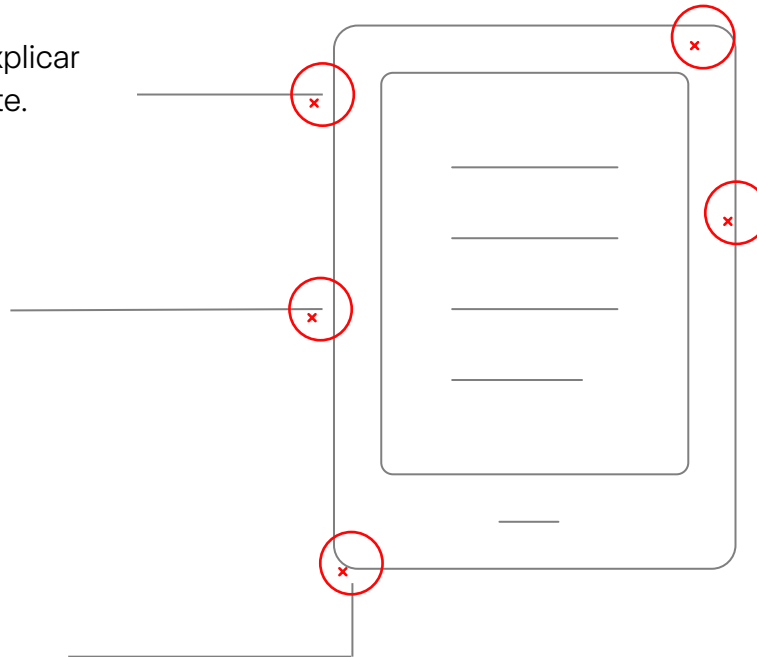
no utiliza un diseño instruccional para explicar cómo hacer el trámite.

27,5 %

no queda claro el canal de solicitud.

22,5 %

no explica en qué consiste el trámite.



58 %

de los casos no se informa de los pasos necesarios para completar el trámite.

En un pequeño porcentaje

7,5 %

también encontramos errores graves en esta información previa al trámite, por ejemplo:

- _ los documentos necesarios que se indican en este momento no coinciden con los documentos que se piden una vez iniciado el trámite.
- _ hay ocasiones en los que las posibilidades de identificación son más de las que indican.

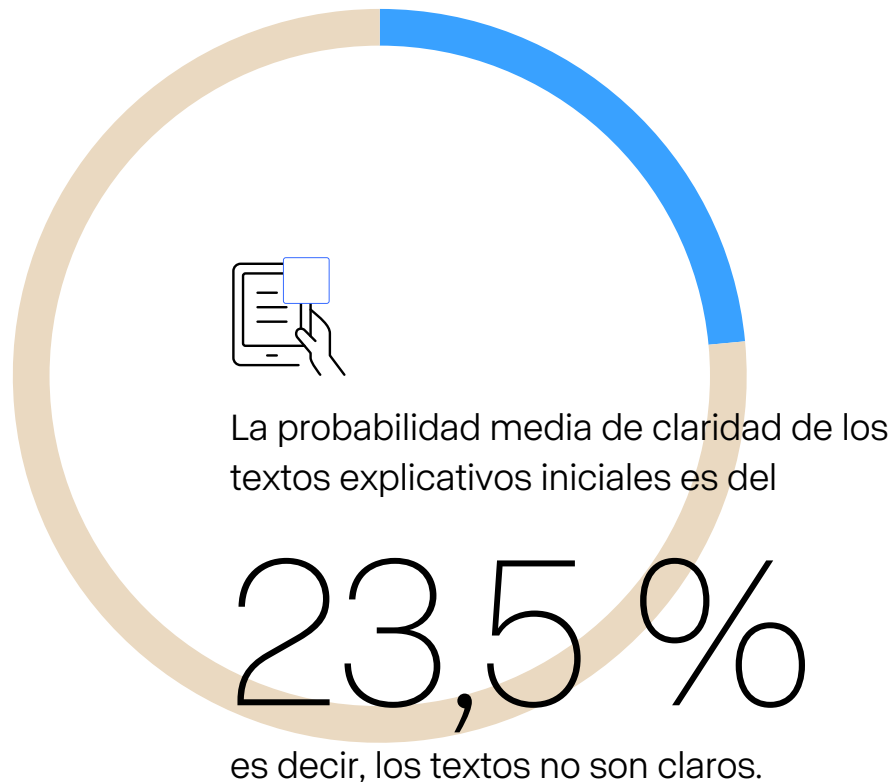
A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso al trámite

C. Mientras se hace el trámite

Buscar información | **Encontrar el trámite**

¿Es suficiente la información previa?



Datos extraídos de Clara, nuestra inteligencia artificial.

Clara analiza la claridad de los textos en español y predice la probabilidad que tiene un texto de ser claro. En nuestro análisis de textos extraídos de los trámites los errores más frecuentes han sido:

- _ frases largas,
- _ frases complejas que no siguen el orden natural,
- _ uso de palabras poco comunes en español.

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

Buscar información | **Encontrar el trámite**

¿Es suficiente la información previa?

Ejemplo de texto extraído de la información previa facilitada para comunicar una reunión.

Comunicación de reunión

El derecho de reunión está reconocido en el artículo 21 de la Constitución española, que reconoce el derecho de reunión pacífica y sin armas sin necesidad de autorización previa.

La Ley Orgánica 9/1983 de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, ajusta este derecho a la Constitución eliminando el sistema preventivo de autorizaciones. En relación a las reuniones en lugares de tránsito público y manifestaciones se exige la comunicación previa a la autoridad, que sólo podrá prohibirlas cuando existan razones fundadas de alteración de orden público con peligro para personas o bienes, siguiendo de esta forma las normas recogidas en el artículo 21 de la Constitución.

16%

El texto **no es claro**

Ejemplo de texto extraído de la información previa facilitada para solicitar un certificado de nacimiento.

1.- El interés en conocer los asientos de los Registros Civiles o Consulares se presume en quien solicita el certificado. Sin embargo, no se dará publicidad sin autorización especial en los siguientes casos:

De la filiación adoptiva (dejando a salvo la inscripción practicada de acuerdo con la Instrucción de la DGRN de 15 de febrero de 1999) o desconocida o de circunstancias que descubran tal carácter, y del cambio del apellido Expósito u otros análogos o inconvenientes.

En caso de rectificación del sexo, la autorización en estos casos se concederá por el Juez encargado y sólo a quienes justifiquen interés legítimo y razón fundada para pedirla. La certificación expresará el nombre del solicitante, los efectos para que se libra y la autorización expresa del Encargado. Éste, en el registro directamente a su cargo, expedirá por sí mismo la certificación.

25%

El texto **no es claro**

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



B.

Identificación digital ante la Administración

Identifícate



Cl@ve Permanente



Cl@ve PIN



Vía SMS



DNIe o certificado

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

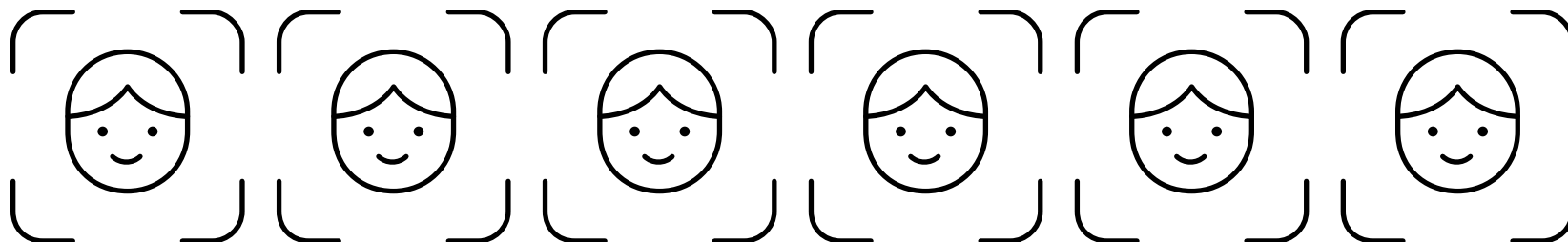
C. Mientras se hace el trámite



01.

La identificación de las personas ante la Administración digital

Cuando vamos a hacer un trámite presencialmente, nos identificamos con el DNI/NIE o el pasaporte. Sin embargo, cuando el trámite se hace de forma digital el escenario se complica: existen al menos cuatro sistemas de identificación a nivel estatal.





01. La identificación de las personas ante la Administración digital

Los sistemas de identificación se diferencian por múltiples variables:

El **tipo de tecnología** que emplean.

La manera en la que **se obtienen**.

El nivel de **seguridad** que garantizan.



Los **requisitos técnicos** para que funcionen.

Las **gestiones** que permiten hacer.

El **organismo** que los emite.

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



02.

Sistemas de identificación electrónica validados por la Administración

Además, en Cataluña, País Vasco y Galicia cuentan con **sistemas alternativos** propios. También existen trámites que no requieren pasar por estas pasarelas oficiales de identificación, pero en los que se emplean otras formas de identificarse:

[+ Leer más](#)

Certificado Digital

DNI electrónico (DNle)

Sistemas
criptográficos*

Cl@ve Permanente

Cl@ve PIN

Sistemas
de usuario +
contraseña

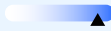
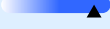
* Método que protege la información mediante el uso de algoritmos y que asegura que solo el emisor y su receptor puedan procesarla.

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso al trámite

C. Mientras se hace el trámite

02. Sistemas de identificación electrónica validados por la Administración

	Cómo es	Seguridad	Proceso para obtenerlo	Capacidad de gestión	Recursos tecnológicos necesarios	Órgano que lo gestiona*	Usuarios registrados
Certificado Digital	Software que se descarga en el dispositivo	Alta 	Uno de los pasos es presencial, con cita previa	Alta 	Software específico instalado en el dispositivo	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT)	12,5 millones de certificados activos (FNMT, octubre 2022)
DNI electrónico (DNLe)	Tarjeta física con un chip	Alta 	Si no se tiene Certificado Digital, es un proceso presencial con cita previa	Alta 	Lector de tarjetas externo o software NFC	Dirección General de Policía, Ministerio del Interior	No hay datos publicados
Cl@ve Permanente	Usuario y contraseña (reforzado a veces con un código que llega por SMS)	Alta (si es de registro avanzado) 	Si se hace el registro avanzado y no se tiene Certificado Digital o DNLe, hay un paso presencial con cita previa	Alta 	En algunos trámites hace falta el móvil para recibir un código por SMS	Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital	16 millones de usuarios registrados (Portal de la Administración Electrónica, abril 2022) +65 millones de autenticaciones mensuales (Respuesta parlamentaria del Gobierno, febrero 2022)
Cl@ve PIN	Código por SMS o aplicación móvil	Media 	Si se hace el registro avanzado y no se tiene Certificado Digital o DNLe, hay un paso presencial con cita previa	Media 	Teléfono móvil	Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital	No hay datos publicados

*Las webs cumplen parcialmente con sus obligaciones de accesibilidad.

A. Antes de iniciar el trámite

→ +

B. Acceso el trámite

→ +

C. Mientras se hace el trámite

→

03.

Los sistemas de identificación electrónica, de cerca

Certificado Digital

DNI electrónico (DNLe)

Cl@ve Permanente

Cl@ve PIN

Niveles de seguridad

Sistemas autónomos

Otros sistemas



03. Los sistemas de identificación electrónica, de cerca

Certificado Digital

DNI electrónico (DNle)

Cl@ve Permanente

Cl@ve PIN

Niveles de seguridad

Sistemas autonómicos

Otros sistemas



Principales características

Certificado Digital

DNle

Son los que más gestiones permiten hacer en todas las Administraciones, garantizan el nivel de seguridad y de confidencialidad más alto.

- _ Es un *software* específico, un archivo criptográfico, que se instala, primero, en un ordenador.
- _ Solo permite operar en el ordenador en el que está instalado (aunque puede llevarse a otros dispositivos si se hace una copia de seguridad).
- _ Las sedes electrónicas de las administraciones detectan si está instalado.
- _ Hay que renovarlo cada 4 años.
- _ Lo emite la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
- _ Pueden obtenerlo las personas con DNI/NIE, mayores de edad y menores emancipados.

- _ Es un certificado digital instalado en el DNI (soporte físico). Desde 2005 todos los DNI lo llevan, aunque esto no implica que estén activados digitalmente y que se usen así.
- _ Precisa tener un lector de tarjetas conectado al ordenador o un teléfono móvil o *tablet* con tecnología NFC y sistema operativo Android 4.2 o posterior.*
- _ Hay que renovarlo cada 5 años.
- _ Lo emite la Dirección General de la Policía Nacional, Ministerio del Interior.

[*] Solo para los DNle emitidos desde 2015).

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

03. Los sistemas de identificación electrónica, de cerca

Certificado
DigitalDNI
electrónico
(DNle)

¿Cómo obtenerlos?

Certificado Digital

De manera semipresencial: El proceso empieza en internet y se acude a una oficina para terminarlo.

- 1. Entramos en la web de la FNMT.
- 2. Instalamos un *software* en el ordenador.
- 3. Solicitamos el Certificado y recibimos un código en el correo con el que acreditaremos nuestra identidad presencialmente. Después, fijamos una contraseña.
- 4. Vamos a una Oficina de Registro con cita previa y presentamos el código que recibimos en el correo.
- 5. Ya podemos descargar el Certificado Digital en el ordenador.

Cl@ve
Permanente

Cl@ve PIN

Niveles de
seguridadSistemas
autonómicosOtros
sistemas

DNle

De manera presencial*, en una oficina de expedición del DNI:

- 1. Hay que pedir cita previa.
 - _ Si vamos a sacar o renovar el DNI, debemos preparar la documentación necesaria y pagar la tasa.
 - _ Si solo necesitamos activar el certificado de nuestro DNle, no hace falta cita previa.
- 2. Nos dan un código para activar el certificado.
- 3. Activamos el chip del DNI en una máquina específica que hay en las oficinas de expedición.
- 4. Cambiamos el código por una contraseña personal que debemos recordar.

(*) Si por motivos clínicos la persona no puede desplazarse, la Policía va adonde esté.

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



03. Los sistemas de identificación electrónica, de cerca

Certificado
Digital

¿Para qué se usan?

Certificado Digital



Es válido para casi todos los trámites de cualquier Administración (estatal, autonómica y local). Se utiliza para trámites como la liquidación de impuestos, la presentación de recursos y reclamaciones, la consulta e inscripción en el Padrón, la solicitud de subvenciones, etc.



También permite realizar trámites ante organismos públicos como:

- _ el Congreso de los Diputados
- _ el Defensor del Pueblo
- _ el Banco de España
- _ la DGT y el CGPJ
- _ universidades públicas y colegios profesionales
- _ algunas entidades privadas como aseguradoras y compañías de suministros.

DNle



Es válido para casi todos los trámites de cualquier Administración pública (estatal, autonómica y local).



Para gestiones digitales con organismos públicos y entidades privadas.



Se acepta como documento de viaje en algunos países porque tiene una estructura de datos equivalente a la del pasaporte.



Permite firmar documentos oficiales de manera electrónica y certifica que el documento firmado no ha sido modificado por terceros.

DNI
electrónico
(DNle)Cl@ve
Permanente

Cl@ve PIN

Niveles de
seguridadSistemas
autonómicosOtros
sistemas



03. Los sistemas de identificación electrónica, de cerca

Certificado Digital

DNI electrónico (DNLe)

Cl@ve Permanente

Cl@ve PIN

Niveles de seguridad

Sistemas autónomos

Otros sistemas



Ventajas y desventajas

Ventajas

En teoría, ambos sistemas dan la máxima confidencialidad y seguridad.

Permiten hacer cualquier trámite con las administraciones. Incluso con algunas entidades privadas de servicios públicos en el caso del certificado.

El DNLe permite, además, la firma digital.

Desventajas

Certificado Digital

Obtenerlo requiere tiempo y un trámite presencial con cita previa (si no se tiene ya el DNLe).

Es habitual tenerlo instalado en un solo dispositivo, por lo que puede resultar poco versátil.

DNLe

Es necesario tenerlo físicamente para iniciar y completar el trámite.

Hay que tener el lector de tarjeta y los *drivers* instalados en el ordenador o bien usarlo en el móvil o *tablet* Android con tecnología NFC.

Se deben tener ciertas habilidades informáticas para hacerlo funcionar en los dispositivos.



A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

03. Los sistemas de identificación electrónica, de cerca

Certificado
DigitalDNI
electrónico
(DNle)Cl@ve
Permanente

Cl@ve PIN

Niveles de
seguridadSistemas
autónomosOtros
sistemas

En la práctica

Certificado Digital

Conviven varias denominaciones, lo que nunca suele aportar claridad:



Al Certificado Digital también se le llama *Certificado Electrónico* y *Certificado Ciudadano*.



En ocasiones se alude al *certificado* como sistema de acceso que engloba al Certificado Digital y al DNle.



Nos ha dado problemas en uno de los trámites en un ordenador Mac. No hemos conseguido que lo reconociera.

DNle

Lograr que funcione puede resultar difícil y frustrante, sobre todo en Mac. Hay que instalar *drivers* y módulos criptográficos, siguiendo unas instrucciones que precisan algunos conocimientos informáticos.



La información que se ofrece en la web oficial resulta algo contradictoria, en unos apartados se afirma que «es compatible con todos los navegadores», mientras que otros se ofrece lo que parece ser un listado exhaustivo, pero de solo tres navegadores.



Además, se alude a programas desactualizados como Netscape.



Suele dar problemas con Safari, el navegador de Mac.



03. Los sistemas de identificación electrónica, de cerca

Certificado Digital

DNI electrónico (DNIE)

Cl@ve Permanente

Cl@ve PIN

Niveles de seguridad

Sistemas autonómicos

Otros sistemas



Principales características

Cl@ve Permanente

Cl@ve PIN

Forman parte de la plataforma creada por el Gobierno para unificar los sistemas de identificación de la ciudadanía ante la Administración digital.

Es necesario tener un teléfono móvil.

Pueden obtenerla los menores de edad, presencialmente y acompañados de sus tutores legales

- _ Es un sistema de usuario y contraseña, siempre los mismos.
- _ Hay que renovarlo cada dos años.
- _ Puede usarse en trámites de todas las administraciones.
- _ Precisa tener un DNI/ NIE que queda asociado a un número de móvil.
- _ Hay dos tipos, con dos niveles de alcance:
 - _ Registro avanzado: da acceso a más trámites.
 - _ Registro básico: da acceso a menos trámites.

- _ Es un PIN de acceso que se comunica al teléfono móvil del usuario.
- _ Solo se puede usar una vez y con un límite de tiempo: 10 minutos desde que se recibe la clave.
- _ Permite hacer menos trámites que los sistemas anteriores.
- _ Hace falta tener DNI o NIE.

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



03. Los sistemas de identificación electrónica, de cerca

Certificado
DigitalDNI
electrónico
(DNLe)Cl@ve
Permanente

Cl@ve PIN

Niveles de
seguridadSistemas
autonómicosOtros
sistemas

¿Cómo obtenerla?

Cl@ve Permanente

- 1. Nos registrarnos en el Sistema Cl@ve.
Caben dos opciones:
 -  **Registro básico:** por videollamada o solicitando una carta postal.
 -  **Registro Avanzado:** Con certificado digital/DNLe o en una oficina de registro.
- 2. Nos llega un SMS al móvil facilitado con el código de activación de Cl@ve.
- 3. Con este código, accedemos al sistema de activación de contraseña y rellenamos los datos solicitados.
- 4. Recibimos un nuevo SMS con un código numérico de un solo uso (OTP) que tenemos que incorporar al formulario.
- 5. Podemos elegir la contraseña deseada.

Cl@ve PIN

- 1. Nos registramos en el Sistema Cl@ve.
Caben 2 opciones:
 -  **Registro básico:** Por videollamada o solicitando la carta postal.
 -  **Registro avanzado:** Con certificado digital/DNLe o en una oficina de registro.
- 2. Nos llega un SMS de bienvenida al móvil facilitado y podemos usar el sistema para acceder a los trámites que lo permitan.
- 3. El PIN de un solo uso puede llegar en un SMS o a través de la *app* del móvil si la hemos instalado previamente.

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



03. Los sistemas de identificación electrónica, de cerca

Certificado
Digital

¿Para qué se usa?

DNI
electrónico
(DNle)Cl@ve
Permanente

Cl@ve PIN

Niveles de
seguridadSistemas
autonómicosOtros
sistemas

Cl@ve Permanente



Permite acceder prácticamente a cualquier trámite de las Administraciones públicas, pero no a tantos como el DNle y el Certificado Digital. Por ejemplo: hacer y presentar la Declaración de la Renta, sellar el paro en el SEPE, tramitar una beca, descargarse la vida laboral, muchos trámites municipales, etc.



También permite realizar firma electrónica en la nube: certificados electrónicos almacenados y custodiados por la Administración Pública.

Cl@ve PIN



Da acceso a menos trámites que el resto de sistemas, pero permite hacer algunos de los más comunes con la Agencia Tributaria y con la Seguridad Social:

Agencia Tributaria: Trámites como la Declaración de la Renta, modificar el domicilio fiscal, presentar autoliquidaciones, obtener certificados tributarios o solicitar el aplazamiento o el fraccionamiento de deudas.

Seguridad Social: Trámites como el alta y baja como autónomo o como empleado del hogar, la consulta de la Vida Laboral o de informes personales y deudas, etc.

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite

03. Los sistemas de identificación electrónica, de cerca

Certificado Digital

DNI electrónico (DNIE)

Cl@ve Permanente

Cl@ve PIN

Niveles de seguridad

Sistemas autonómicos

Otros sistemas



Ventajas y desventajas

Ventajas

Facilitan hacer los trámites desde cualquier dispositivo (incluido el móvil) y en cualquier momento.

La Cl@ve Permanente de registro avanzado permite acceder a buena parte de los trámites administrativos estatales, autonómicos y locales.

Desventajas

Registrarse y obtener la clave requiere seguir varios pasos. Hay que tener paciencia y una competencia digital básica. Exige manejar con solvencia el teléfono móvil.

La Cl@ve Permanente de registro básico da acceso a menos trámites y, si olvidamos o perdemos la contraseña de la Cl@ve Permanente, el proceso para obtener una nueva es complejo.



A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

03. Los sistemas de identificación electrónica, de cerca

Certificado
DigitalDNI
electrónico
(DNIe)Cl@ve
Permanente

Cl@ve PIN

Niveles de
seguridadSistemas
autonómicosOtros
sistemas

En la práctica

Conviven varias denominaciones:



La denominación acortada *Cl@ve* se emplea indistintamente para aludir solo a la Cl@ve Permanente y solo a la Cl@ve PIN.



Los trámites informan de la posibilidad de acceder con Cl@ve Permanente, pero no indican el tipo de registro necesario.

Desvío de una web a otra:

Si una persona inicia un trámite en la web de un organismo público cualquiera y se identifica con Cl@ve, será llevado a una web de la Agencia Tributaria para autenticarse y luego tendrá que volver a la web del trámite.



Autenticación por Cl@ve

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

03. Los sistemas de identificación electrónica, de cerca

Certificado Digital

DNI electrónico (DNle)

Cl@ve Permanente

Cl@ve PIN

Niveles de seguridad

Sistemas autonómicos

Otros sistemas

La seguridad de los sistemas de identificación

La Seguridad Social establece 4 niveles de seguridad para los sistemas de identificación que pueden requerirse en sus trámites.

En el nivel máximo de seguridad están el certificado digital, el DNle y la Cl@ve permanente de nivel avanzado.

Nivel 0

No requiere identificación previa

Nivel 2

- _ Clave PIN (nivel avanzando)
- _ Cl@ve Permanente (nivel avanzado)
- _ C@ve Permanente (nivel avanzado) + SMS de refuerzo (OTP)
- _ Certificado electrónico / DNle
- _ EU Login

Nivel 1

- _ Vía SMS
- _ Clave PIN (nivel básico o avanzando)
- _ Cl@ve Permanente (nivel básico o avanzado)
- _ C@ve Permanente (nivel básico o avanzado) + SMS de refuerzo (OTP)
- _ Certificado Digital / DNle

Nivel 3

- _ C@ve Permanente (nivel básico o avanzado) + SMS de refuerzo (OTP)
- _ Certificado electrónico / DNle
- _ Los servicios con este nivel de acceso requieren firma electrónica

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



03. Los sistemas de identificación electrónica, de cerca

Certificado
DigitalDNI
electrónico
(DNIE)Cl@ve
Permanente

Cl@ve PIN

Niveles de
seguridadSistemas
autonómicosOtros
sistemas

Sistemas autonómicos

Además de los sistemas de identificación válidos para todo el Estado, al menos tres comunidades autónomas tienen sistemas propios para operar en sus administraciones. Ninguno excluye el uso de los estatales.



A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

03. Los sistemas de identificación electrónica, de cerca

	Qué es	Proceso para obtenerlo	Capacidad de gestión
idCAT Certificado	Certificado digital que se descarga en el ordenador	_ Por internet con Certificado Digital o DNle. _ Presencialmente con DNI o NIE.	Trámites digitales de la Generalitat y de los ayuntamientos Firma electrónica
idCAT Móvil	Usuario + contraseña de un solo uso	_ Por videoidentificación (la persona se graba en un vídeo mostrando un documento identificativo oficial y lo envía). Nivel de seguridad medio. _ Con DNI, NIE o TIE + la Tarjeta Sanitaria o de MUFACE. Nivel de seguridad bajo.	Parte de los trámites digitales de la Generalitat
Bak	DNI/NIE + contraseña	Online, mediante formulario de solicitud (pide datos personales y de la Declaración de la Renta).	Consultas y algunos trámites digitales. Nivel básico
BakQ	Usuario + contraseña DNI/NIE + contraseña + código enviado por SMS	_ Presencialmente, con el DNI/NIE. _ Online, si se tiene DNle o Certificado Digital.	Todos los trámites digitales de las administraciones (pago de impuesto, solicitud de becas y ayudas...) Nivel superior de mayor seguridad.
Tarjeta virtual	Certificado digital que se descarga en el ordenador	Se puede solicitar <i>online</i> una vez se está registrado en BakQ	Trámites que requieran Certificado Digital dentro y fuera del País Vasco Firma electrónica en la nube
Ch@ve 365	NIF + contraseña + código de un solo uso que se solicita en cada trámite.	_ Presencialmente: con cita previa y documentación oficial de identificación. _ Digitalmente: con DNle o Certificado Digital.	Trámites digitales de la Administración autonómica de Galicia

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso al trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



03. Los sistemas de identificación electrónica, de cerca

Certificado digital

DNI electrónico (DNIe)

Cl@ve permanente

Cl@ve PIN

Niveles de seguridad

Sistemas autonómicos

Otros sistemas

Otras maneras de identificarse



Foto DNI + autofoto

Algunos organismos como la Seguridad Social lo usan para validar la identidad de quien no tiene sistemas de identificación electrónica.

Se basa en la identificación visual, mediante fotos.

El acceso al trámite incluye un formulario con campos específicos en los que se adjuntan las fotos.



Hay que enviar fotos de las dos caras del DNI y una autofoto mostrando el DNI que hay que hacerse en el momento del trámite, con la cámara del ordenador o *webcam*.

También requiere un código que envían por correo electrónico.

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



03. Los sistemas de identificación electrónica, de cerca

Certificado digital

DNI electrónico (DNIE)

Cl@ve permanente

Cl@ve PIN

Niveles de seguridad

Sistemas autonómicos

Otros sistemas

Otras maneras de identificarse



SMS

- _ Es un código de un solo uso que envía la Administración al teléfono móvil que tiene asociado al DNI.
- _ El número debe estar previamente registrado.
- _ La Seguridad Social lo utiliza en algunos trámites.



Usuario + contraseña

Suele ser el DNI o una dirección de correo electrónico y una contraseña que se envía a la dirección facilitada.



Token

- _ Clave temporal de 6 cifras para hacer trámites por teléfono (que no sean de la Renta) con la Agencia Tributaria.
- _ Solo se puede obtener si se tiene el certificado digital.
- _ Tiene vigencia durante una hora.



Número de referencia

Número asignado por la Agencia Tributaria para consultas y trámites de la Renta.

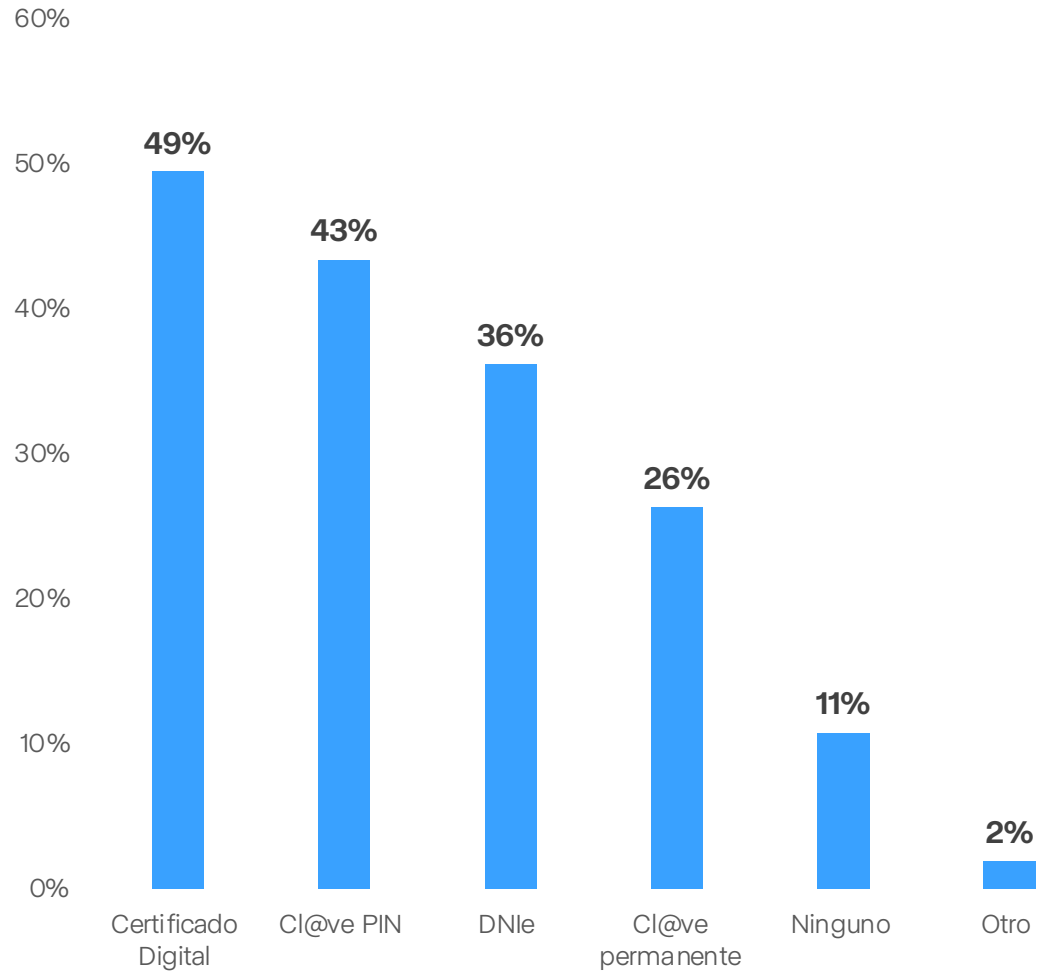


03. Los sistemas de identificación electrónica, de cerca

El
49 %
de las personas encuestadas
declaran que **tienen el
Certificado Digital.**



El
11 %
**no tienen ningún sistema de
identificación digital.**



A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso al trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



03. Los sistemas de identificación electrónica, de cerca

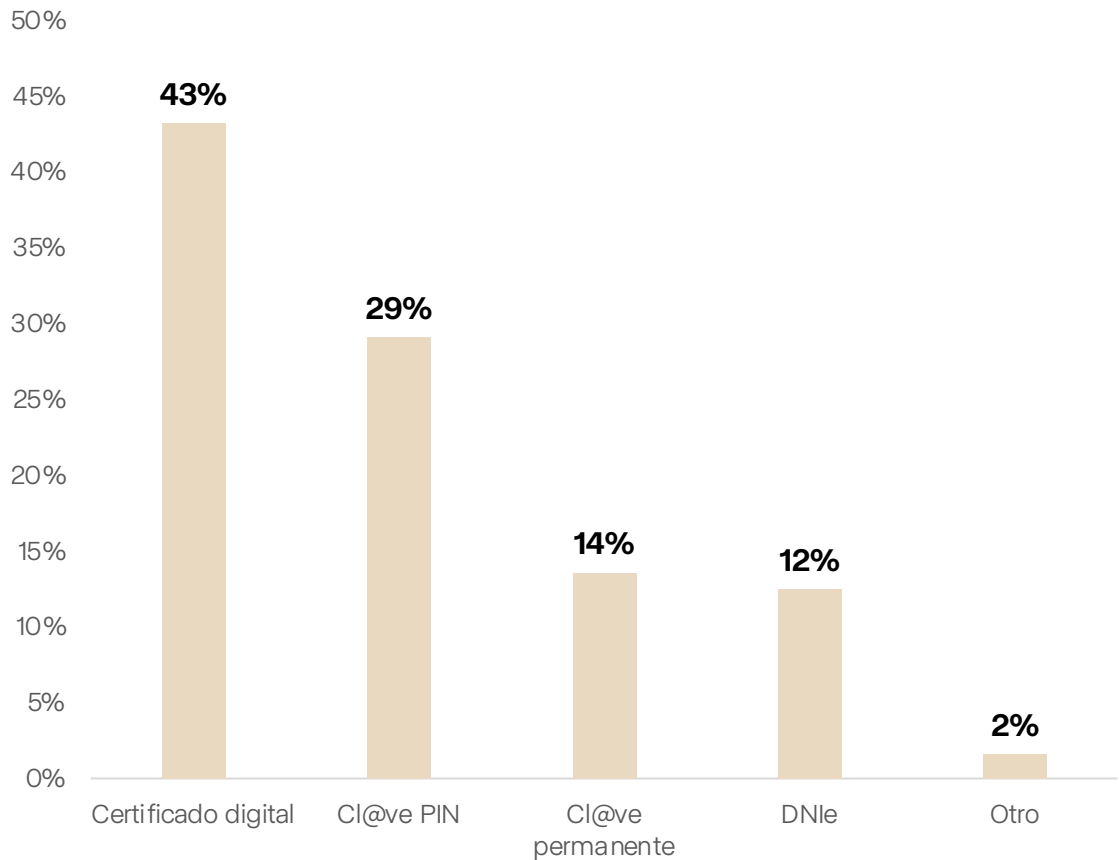
El

43 %

de las personas encuestadas declaran que el sistema de identidad digital que utilizan con más frecuencia es el **Certificado Digital**.

A la pregunta de ¿cómo de difícil te resultó obtener tu sistema de identificación?, la nota media otorgada ha sido 6,3 (siendo 0 muy difícil y 10 muy fácil).

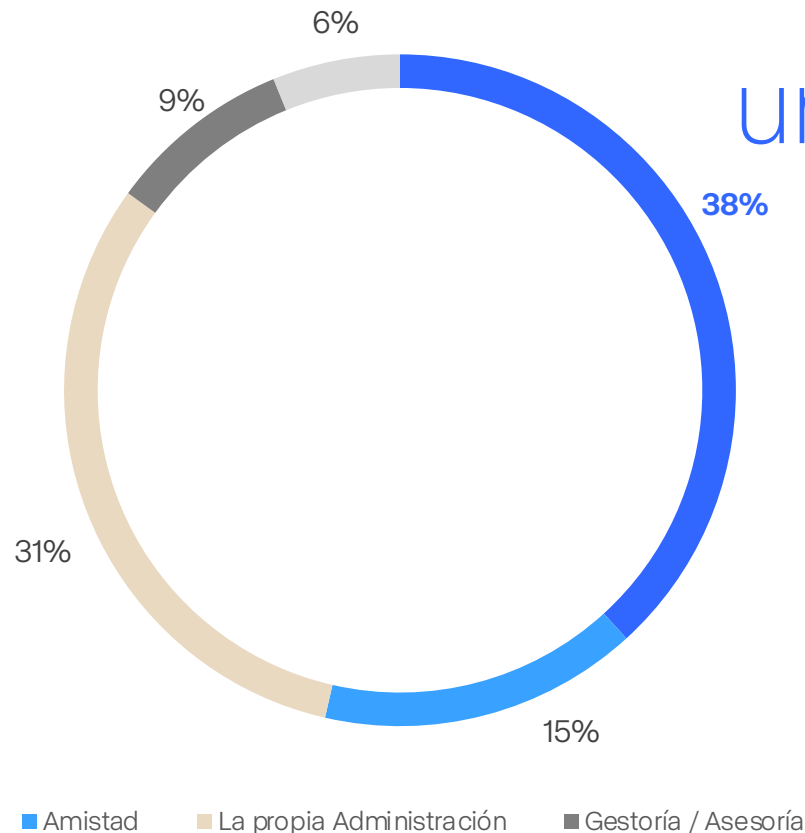
P19. ¿Qué sistema de identidad digital utilizas con más frecuencia para hacer trámites con la Administración?





03. Los sistemas de identificación electrónica, de cerca

El
36 %
de las personas
encuestadas declaran que,
una vez obtenido su
sistema de identificación,
**necesitaron ayuda para
usarlo** la primera vez.



Mayoritariamente,
**encontraron esa ayuda en
un familiar**

Esta opción es **más
frecuente que** encontrar
esa ayuda **en la propia
Administración** [31 %].

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



04.

Trámites digitales que permite cada sistema

De los 40 trámites analizados:

85 %

Certificado digital

85 %

DNI electrónico (DNLe)

67,5 %

Cl@ve permanente

65 %

Cl@ve PIN

5 %

Foto DNI + autofoto

2,5 %

Usuario y contraseña

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

04. Trámites digitales que permite cada sistema

10 %

no requieren pasar por sistemas de identificación, pero sí piden datos personales.

22,5 %

da opción de acceder con sistema de identificación o sin él.

A. Antes de iniciar el trámite

→ +

B. Acceso el trámite

→ +

C. Mientras se hace el trámite

→

04. Trámites digitales que permite cada sistema

Según diferentes webs de la Administración, **Cl@ve es el sistema llamado a unificar la autenticación** digital de la identidad personal. Sin embargo, en la práctica su alcance es inferior al del certificado digital y el DNle:

No hay ningún trámite de los analizados que se haga con Cl@ve que no se pueda hacer con Certificado digital/DNle, pero sí hay trámites que se hacen con Certificado Digital y DNle que no se pueden hacer con Clave.

5 %

de los trámites solo se puede hacer con certificado digital/DNle

Cero

trámites se pueden hacer solo con Cl@ve permanente/PIN

Casi todos los trámites admiten, al menos, 4 formas de identificarse:

62,5 %

trámites admiten 4 formas de identificarse

10 %

trámites admiten 3 formas de identificarse

10 %

trámites admiten 2 formas de identificarse

10 %

trámites admiten 1 forma de identificarse

7,5 %

trámites no requieren identificación con estos sistemas



04. Trámites digitales que permite cada sistema

Puede parecer un buen dato que se pueda acceder a la mayoría de los trámites con varios sistemas de identificación. Sin embargo, encontramos **incongruencias** como:



Trámites a los que se puede acceder con un sistema de identificación de seguridad intermedia, pero a los que no se puede acceder con todos los sistemas de identificación de seguridad superior.

Ejemplo

Hay trámites a los que se puede acceder con sistemas de mayor seguridad, como Certificado Digital y DNle, y con sistemas de seguridad inferior, como Cl@ve PIN, pero a los que no se puede acceder con Cl@ve Permanente.



Trámites a los que se puede acceder con un sistema de identificación de un determinado nivel, pero no con otros sistemas de ese mismo nivel de seguridad.

Ejemplo

Trámites a los que se puede hacer con Certificado Digital y DNle, pero no con Cl@ve permanente cuando, en teoría, tienen el mismo nivel de seguridad.



04. Trámites digitales que permite cada sistema

La ciudadanía **no tiene forma**



de predecir
esa información
de antemano.

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



05.

Información previa sobre el tipo de identificación necesaria



71,4 %

Sí informan



28,5 %

No informan

De modo que, en ese 28,5 % de los casos, una persona se entera de qué sistema de identificación es necesario cuando intenta acceder al trámite y no puede.



Acceso no autorizado

Para acceder a esta página se requiere un certificado aceptado por la Seguridad Social

A. Antes de iniciar el trámite

→ +

B. Acceso el trámite

→ +

C. Mientras se hace el trámite

→

05. Información previa sobre el tipo de identificación necesaria

Trámites de la Administración estatal	Certificado Digital	DNIe	Cl@ve Permanente	Cl@ve PIN	FotoDNI + autofoto	Usuario + contraseña	Sin sistema de ID
Cambio de domicilio fiscal	X	X		X			
Cita previa con la Seguridad Social	X	X	X	X			X
Consulta inscripción en censo electoral	X	X	X	X			
Certificado nacimiento	X	X	X	X			X
Registro en Cl@ve permanente	X	X					X
Solicitud certificado digital		X					X
Cita previa DNI/pasaporte		X					X
Inscripción recién nacido/a en Seguridad Social	X	X	X				
Solicitud Pensión Incapacidad Permanente	X	X	X		X		
Consulta trámites recientes en Mi Carpeta Ciudadana	X	X	X	X			
Certificado de defunción	X	X	X	X			X
Informe vida laboral	X	X	X	X			
Kit Digital: ayudas para digitalización empresas	X	X	X	X			
Alta Autónomos en Seguridad Social	X	X	X	X			
Baja Autónomos en Agencia Tributaria	X	X		X			
Cita previa centro de vacunación internacional	X						X
Bono cultural joven	X	X	X	X			
Consulta de títulos universitarios	X	X	X	X			
Solicitud de pensión por jubilación	X	X	X		X		
Programa Termalismo del Imsero							X
Comunicación del Derecho de Reunión	X	X	X	X			
Autodiagnóstico en Acelerapyme						X	



05. Información previa sobre el tipo de identificación necesaria

Trámites de la Administración autonómicas

	Certificado digital DNle	Cl@ve permanente	Cl@ve PIN	FotoDNI + autofoto	Sin sistema de ID
Galicia. Solicitud carnet familia monoparental	X	X			
Castilla y León. Solicitud de tarjeta de biblioteca	X	X			X
Navarra. Ayuda Emancipa	X	X	X	X	
Comunidad Valenciana. Registro de unión de hecho	X	X	X		
Andalucía. Ayudas para la Transformación Digital de pymes andaluzas	X	X	X	X	
Canarias. Subvenciones para la promoción del empleo autónomo	X	X	X	X	
Madrid. Cambio de centro de atención primaria	X	X			
Cataluña. Solicitar certificado de estar al corriente del pago de deudas	X	X	X	X	
Aragón. Inscripción en el Registro de solicitantes de vivienda protegida	X	X	X	X	
País Vasco. Solicitud de datos públicos					X

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



05. Información previa sobre el tipo de identificación necesaria

Trámites de la Administración municipales

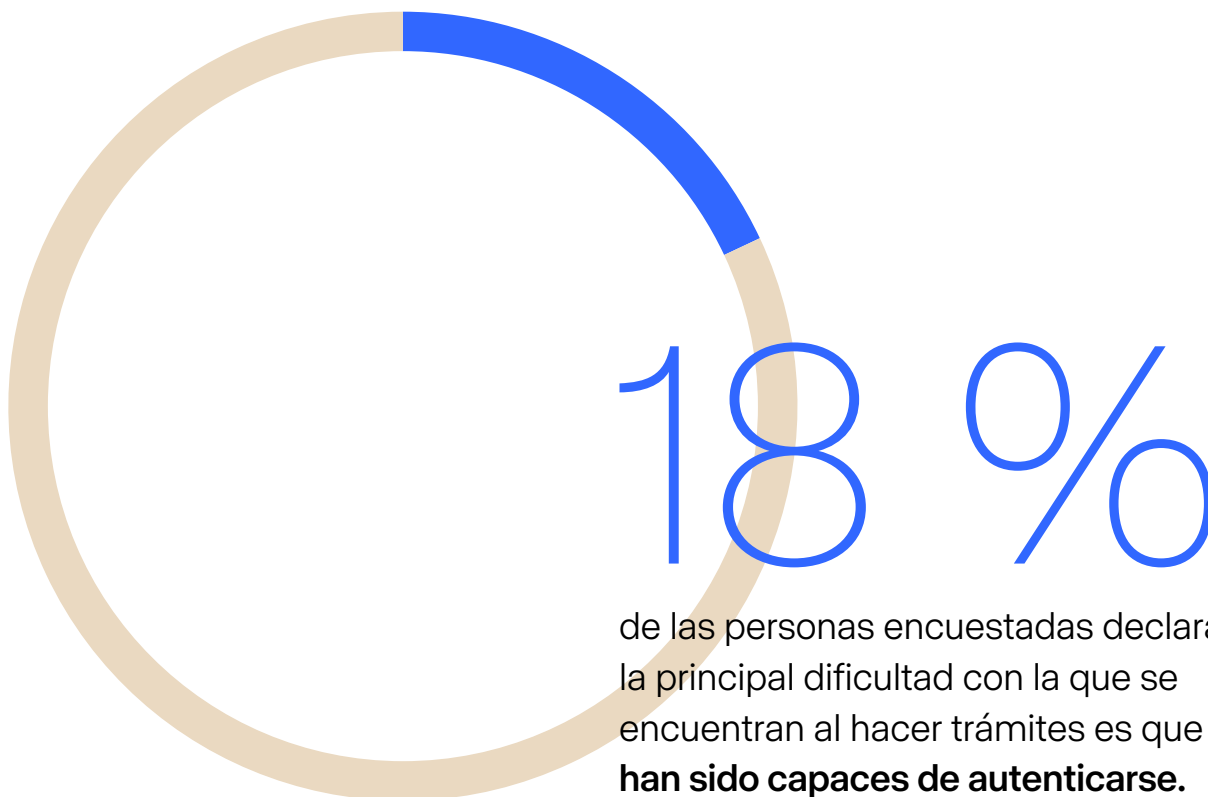
	Certificado digital	DNle	Cl@ve permanente	Cl@ve PIN	FotoDNI + autofoto	Sin sistema de ID
Gijón. Solicitud de celebración de matrimonio civil	X	X	X	X		X
Zaragoza. Ayudas para vivienda a víctimas de violencia de género	X	X	X	X		
Santander. Solicitud de certificado de convivencia	X	X	X	X		
Barcelona. Solicitud de servicio de teleasistencia	X	X	X	X		
Ciudadela de Menorca. Servicios funerarios	X	X	X	X		
Madrid. Pago de multa en periodo ejecutivo						X
Cartagena. Solicitud de distintivo de acceso a zona peatonalizada	X	X	X	X		
Cáceres. Solicitar certificado de empadronamiento	X	X	X	X		

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso al trámite

C. Mientras se hace el trámite

05. Información previa sobre el tipo de identificación necesaria



A. Antes de iniciar el trámite



B. Acceso el trámite



C. Mientras se hace el trámite



06.

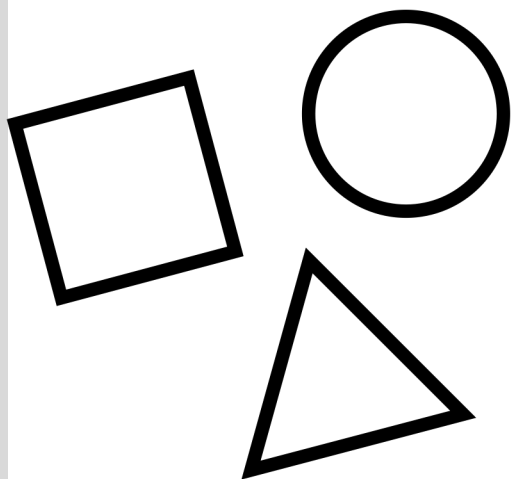
Trámites sin sistema de identificación

El
10 %

de los trámites analizados no requiere de un sistema de identificación, pero sí pide datos personales.

Pero el análisis revela muchas asimetrías:

Algunas peticiones de cita previa y solicitudes de información requieren en unos casos solamente facilitar datos personales, pero, en otros, es preciso autenticarse con sistemas identificación de niveles altos de seguridad.



A. Antes de iniciar el trámite



B. Acceso el trámite



C. Mientras se hace el trámite

07.

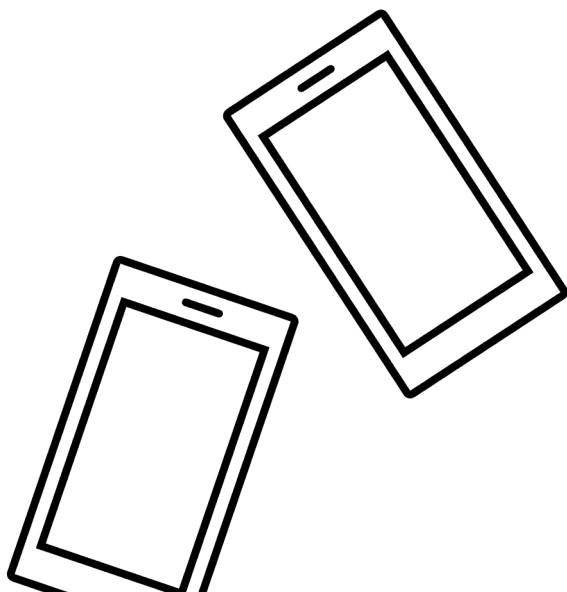
Teléfono móvil, siempre a mano

Una cosa es hacer trámites y gestiones de la Administración con el teléfono móvil y otra necesitar el móvil si estamos haciendo trámites en un ordenador.

En el

77,5 %

de los trámites analizados puede necesitarse el móvil durante el proceso de solicitud.



Ya sea porque se han hecho usando Cl@ve PIN, que necesariamente conlleva el uso del móvil, ya sea porque el trámite ha exigido una verificación extra, aun después de haber accedido a él con un sistema de autenticación. Sin embargo, **no hay forma de predecir cuándo se le va a solicitar a la ciudadanía esa validación extra.**

A. Antes de iniciar el trámite



B. Acceso el trámite



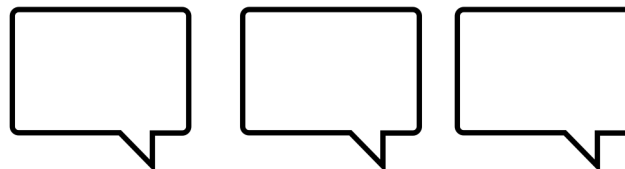
C. Mientras se hace el trámite



08.

Verificación extra ¿refuerzo de seguridad?

Cuando esa verificación extra de la identidad es necesaria suele realizarse con el envío de un código de confirmación por SMS.



En

11,4 %

de los trámites analizados ha sido necesaria una verificación extra mediante SMS.

— En todos estos casos

aun habiendo accedido al trámite con una identificación encriptada como el Certificado Digital. ¿Por qué en unos casos se pide esta verificación extra y en otros no?

La propia Administración avisa de que Cl@ve puede requerir un refuerzo de autenticación en servicios de un nivel de seguridad elevado. Sin embargo ¿por qué el certificado digital también lo pide en algunos casos? ¿Por qué este refuerzo en trámites sencillos como una petición de cita previa o en una mera consulta?

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

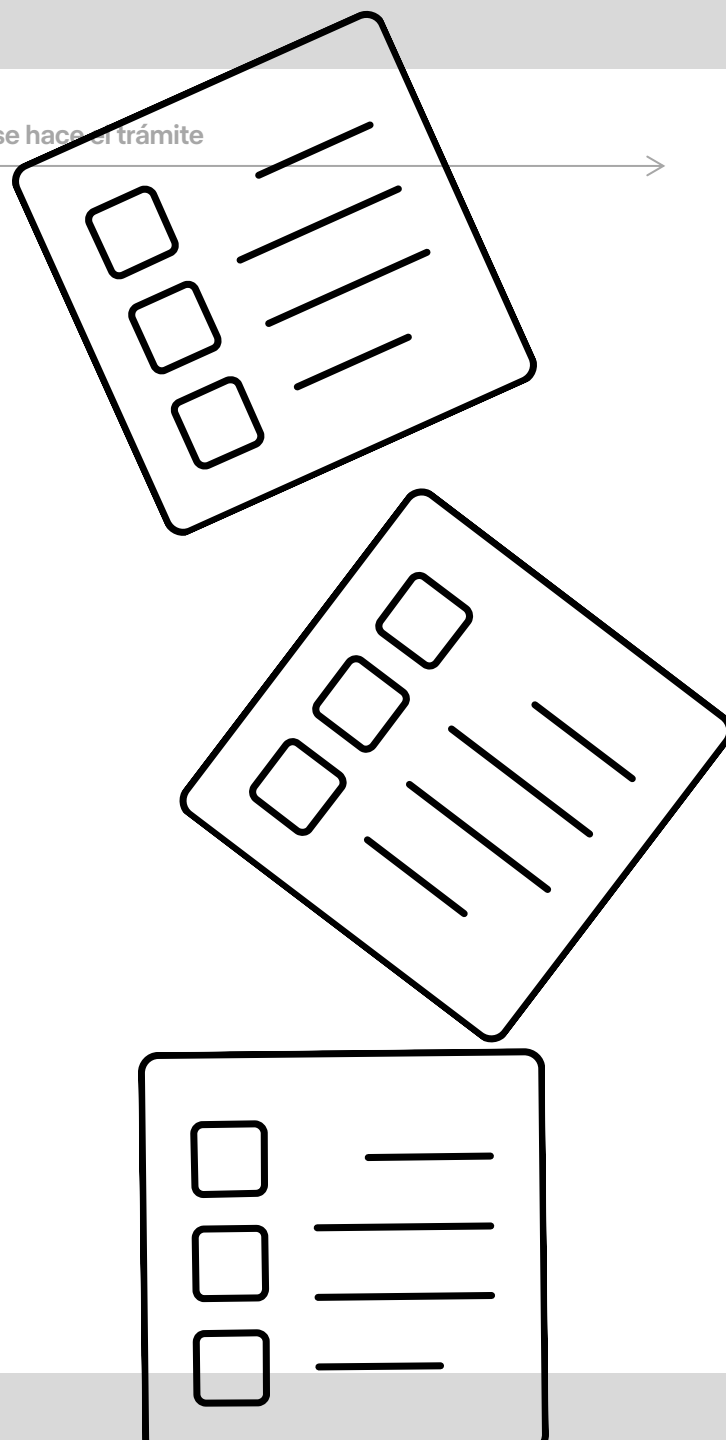
C. Mientras se hace el trámite

09.

El exceso, tan malo como el defecto

Hay abundante información sobre los sistemas de identificación repartida por las páginas webs oficiales de las administraciones.

Toda esa información puede ser desigual en cuanto a su nivel de detalle e, incluso, tener contradicciones y la persona puede obtener una información u otra en función de por dónde acceda al trámite.



A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

05. Información previa sobre el tipo de identificación necesaria



La información puede encontrarse en:

La propia web de la administración

Un chatbot

Los textos del propio trámite

Listado con preguntas frecuentes

Dentro del trámite, pero en enlaces externos

Normativas y protocolos adjuntos en un PDF no siempre accesible



Una persona puede:

Entrar en la web de la Administración y hacer una búsqueda en ella

Hacer la búsqueda en Google.

Entrar en una sede electrónica y guiarse por sus menús y submenús

Dejarse guiar por un chatbot que acaba, o no, proporcionando el enlace del trámite

Entrar en el enlace directo al trámite que le ha enviado un gestor, familiar, amigo, etc.

Llamar por teléfono para que le ayuden

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso al trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



05. Información previa sobre el tipo de identificación necesaria

Ejemplos

Solicitud de pensión por incapacidad permanente

Si buscamos este trámite en Google, el enlace mejor posicionado es el acceso al trámite con identificación visual, es decir, sin sistema de autenticación (solo adjuntando fotos del DNI y una autofoto). Sin embargo, también puede accederse a este trámite con certificado digital, DNLe y Cl@ve permanente.

Es probable que una persona con certificado digital acabe accediendo al trámite con el primer enlace que encuentra, con lo que tendrá que completar una identificación visual que podría haberse ahorrado.



Cuando la misma información está en numerosos sitios, mantenerla actualizada es más difícil.

Solicitud de pensión de la Seguridad Social

Al buscar los trámites en la sede electrónica de la Seguridad Social, aparece un chatbot llamado ISSA que guía por las diversas opciones posibles.

ISSA informa de que la solicitud se puede presentar con certificado digital y Cl@ve permanente; pero cuando accedemos al trámite, nos deriva a una pasarela de identificación en la que —sorpresa— también aceptan DNLe.

La información es, pues, contradictoria.



52 %

de las personas encuestadas declaran que ha tenido problemas técnicos alguna vez al utilizar los sistemas de identificación.

Lo que supone que más de la mitad de las personas tienen problema antes incluso de empezar el trámite.

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



C.

Ejecución de los trámites

Requisitos
técnicos

Documentos
requeridos

Datos
solicitados

Tareas
y pasos

Canal

Lo que
sabemos
mientras

Adaptación
al medio
digital

Claridad

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

Requisitos técnicos para hacer los trámites

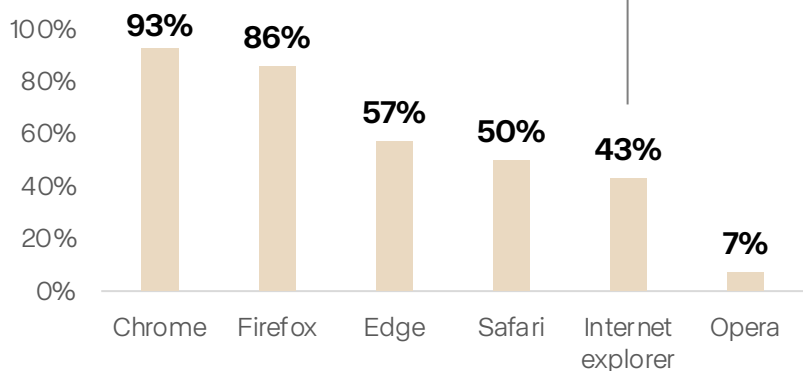


Navegadores

65 %

de los trámites no informa sobre qué navegadores son compatibles.

Los que sí lo hacen recomiendan



Pero incluso cuando se dice qué navegadores son compatibles, la información puede ser mejorable.

O más actual.

42,9 %

de los trámites que recomiendan un navegador señalan Internet Explorer, un programa obsoleto, que puede ocasionar problemas de seguridad al no estar actualizado.

Desde junio de 2022, este navegador de Microsoft fue sustituido por Edge, programa que recomiendan el 57,1 % de los trámites.

A. Antes de iniciar el trámite

B. Ar

C. Mientras se hace el trámite



Navegadores

A falta de información sobre navegadores compatibles, una alternativa es ofrecer un programa de autodiagnóstico que determine si el equipo cumple los requisitos técnicos necesarios para completar el trámite.

Solo el

10

de los trámites analizados ofrecen este tipo de programas, que son muy útiles y fáciles de usar para la mayoría de las personas.

Curiosamente, en la inmensa mayoría de estos trámites ya se anuncia previamente qué navegadores son compatibles, con lo que su utilidad se limita a confirmar algo de lo que ya se informa.

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



Otros programas necesarios

45 %



de los trámites necesitan tener instalados
uno o varios programas más

73,3 %

Adobe Acrobat Reader, para la lectura y escritura de
archivos PDF

53,3 %

JavaScript, para que los navegadores puedan ejecutar
los trámites escritos bajo este lenguaje de programación

33 %

Autofirma, para poder firmar digitalmente los trámites
cuando la autenticación no lo haga en automático

Sin embargo, solo el

44,4 %

de los trámites que necesitan estos
programas explica cómo obtenerlos

**Lo que puede suponer un problema
añadido si el trámite...**

...no permite la representación de
terceros **[7,5 % de los trámites]**

...no ofrece una alternativa
presencial al trámite **[7,5 %]**

...no guarda el progreso para
continuar después **[10 %]**

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite

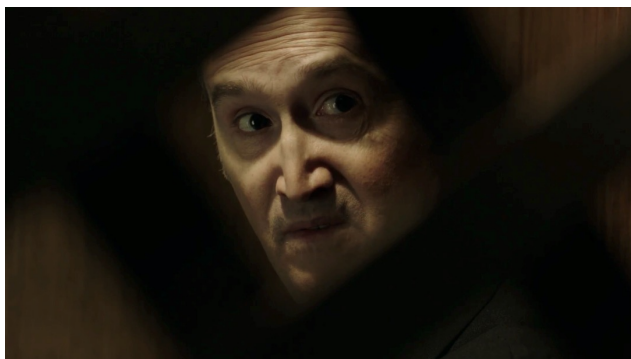
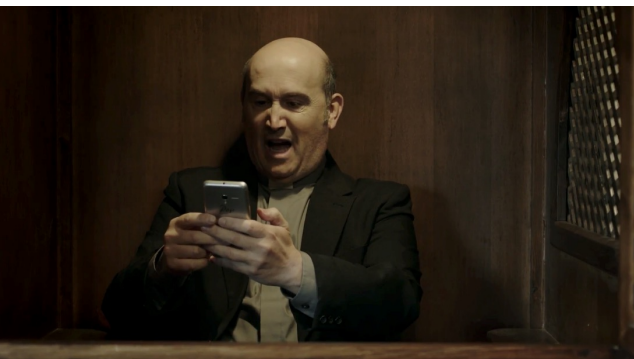


Otros programas necesarios

33 %

de los trámites necesita tener instalados Autofirma (incluso cuando los trámites se hacen con Certificado Digital).

Ola de crímenes



33 %

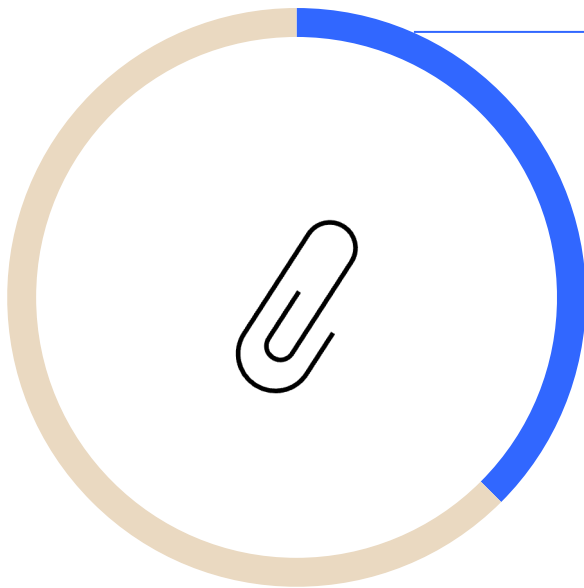
de las personas encuestadas **declara haber tenido problemas** con la firma digital de documentos.

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

Documentos requeridos para hacer los trámites



37,5 %

de los trámites analizados
requiere adjuntar documentos.

En el

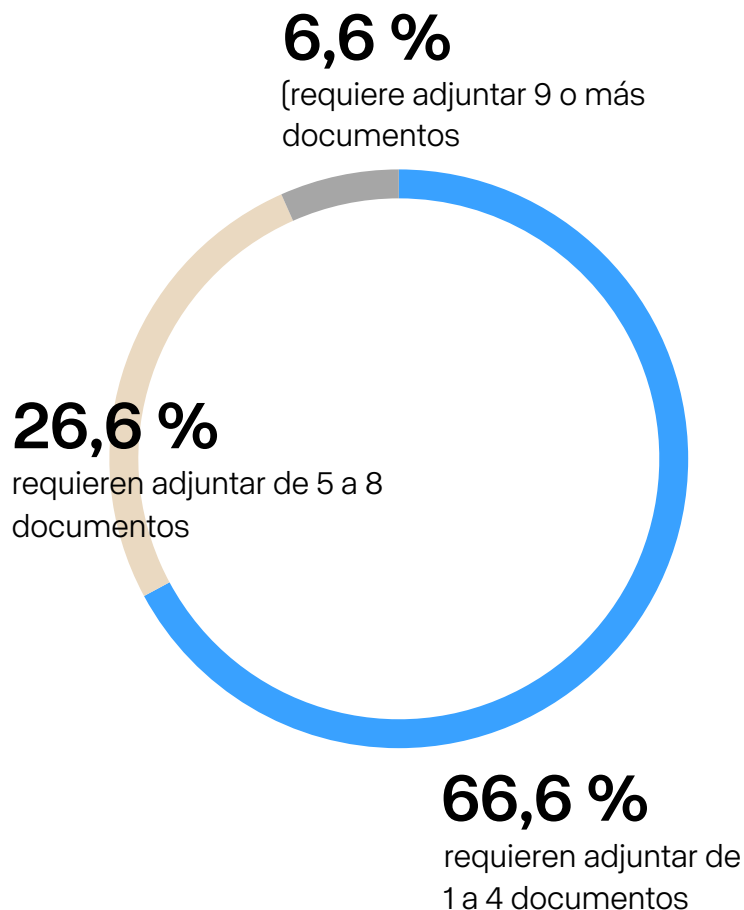
30 %

de los trámites que requieren adjuntar
documentos **no se informa
previamente** de ello.

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite



En todos los casos, excepto en uno, permiten más de un formato en estos documentos. Los formatos más extendidos son:



100 %
Documentos PDF



66,7 %
Imágenes JPG



46,6 %
Documentos de texto DOCX



46,6 %
Imágenes PNG

Además, los hay que permiten archivos de sonido Mp3, de vídeo Mp4 o de dibujo por ordenador para programas de arquitectura. Sin embargo toda esta riqueza de formatos queda muy restringida al hablar del límite del peso de estos archivos.

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

El

86,7 %

de los trámites que requieren adjuntar archivos limitan su peso y, aunque esta limitación es lógica, también lo es facilitar unas instrucciones para que las personas puedan adaptar sus documentos a esos requisitos.

Sin embargo:

66,6 %

de los trámites que limitan el peso de los archivos no facilitan instrucciones para hacerlo.

**Y esto puede ser un problema si:**

El trámite no permite guardar el progreso, lo que sucede en el 7,5 % de los casos.



El trámite no permite la representación de terceras personas, (10 % de los trámites analizados).

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite



24 %

de las personas encuestadas cita, entre las principales dificultades con las que se encuentra, los **formularios en Word o PDF que hay que descargar para después adjuntar.**

16 %

de las personas encuestadas declara que la principal dificultad con la que se encuentra es que piden **demasiada documentación.**

15 %

de las personas encuestadas declara que la principal dificultad con la que se encuentra es que **los formularios no son accesibles.**

A. Antes de iniciar el trámite

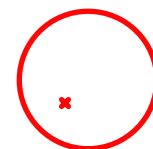
B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

Datos solicitados al hacer los trámites



Con la **excepción** de uno, todos los trámites analizados en este informe solicitan datos convencionales como el domicilio o el documento de identidad; pero **esta falta de información previa puede llegar a ser un inconveniente más grave en función de los datos de los que se necesite disponer previamente.**



Aunque el

50 %

de los trámites que requieren datos no informan previamente de que los van a pedir,

en el

81 %

de los casos, los datos pedidos son habituales y cotidianos: identidad, domicilio y datos de contacto, etc.

A. Antes de iniciar el trámite



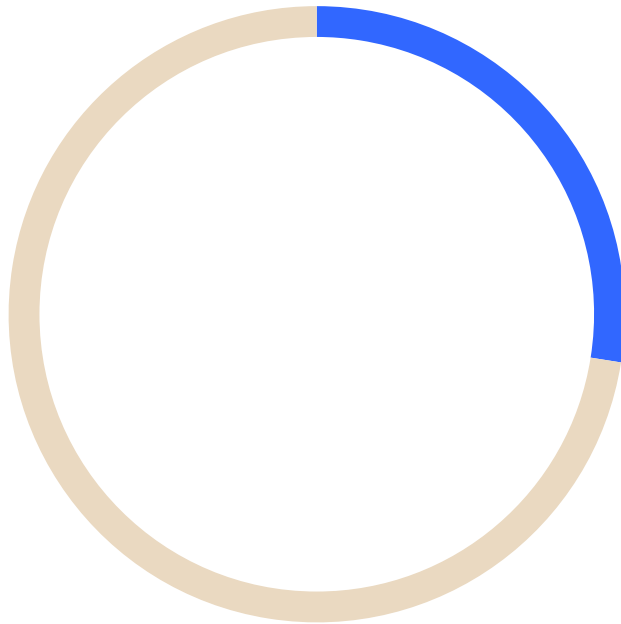
+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



En el

27,5 %

de los trámites que requieren datos la Administración **podría recabar los datos internamente**. Sin embargo la mayoría de estos trámites ni siquiera muestran la iniciativa de preguntar si consentimos que se recaben los datos.

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso al trámite

C. Mientras se hace el trámite

¿Qué documentos podría
consultar la propia
Administración en este trámite?

Documentación que debe adjuntar a su solicitud de inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida de Aragón

Documentación para la acreditación de los datos personales

- ☒ Copia del Documento Nacional de Identidad o documento de identidad de extranjeros.
- ☒ Certificado municipal de empadronamiento expedido por su Ayuntamiento con indicación de la fecha de alta.
- ☐ Copia del libro de familia o documento equivalente que acredite la convivencia, acreditación de la existencia de la pareja estable no casada conforme a la Ley 6/1999, de 25 de marzo, o en el caso de extranjeros residentes en España, copia de la solicitud de residencia por reagrupación familiar presentada ante el Ministerio del Interior o, en su caso, declaración responsable de que dicha reagrupación no ha sido solicitada.
- ☐ En su caso, acreditación de la condición de familia numerosa, de la ruptura de la unidad de convivencia o de la certificado del IASS que acredite la disminución psíquica, física, incapacidad o enfermedad, en caso de que fuese alegada, así como de cualquier circunstancia que justifique el derecho a ser incluido como posible adjudicatario discapacitado.
- ☐ En el caso de solicitar vivienda protegida en propiedad, el interesado deberá aportar declaración del IRPF o certificado de la Agencia Estatal de Administración Tributaria correspondiente al último ejercicio vencido.

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

Ley 7/1985, de 2 de abril,
Reguladora de las Bases del Régimen Local
Artículo 16.3.

Los datos del Padrón Municipal se cederán a otras Administraciones públicas que lo soliciten sin consentimiento previo al afectado solamente cuando les sean necesarios para el ejercicio de sus respectivas competencias, y exclusivamente para asuntos en los que la residencia o el domicilio sean datos relevantes. También pueden servir para elaborar estadísticas oficiales sometidas al secreto estadístico, en los términos previstos en la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública y en las leyes de estadística de las comunidades autónomas con competencia en la materia.



Por lo tanto, **las administraciones tienen la potestad legal de verificar datos** en documentos que ya tienen en su poder.

Así lo indica también la Ley de Procedimiento Administrativo Común [art. 28.2].

Cuando la ley dice «documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración», se refiere a documentos como el DNI, certificado de empadronamiento, informe de la vida laboral, etc.

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite



Interoperabilidad

Sin embargo, la ciudadanía se encuentra diariamente con trámites que continúan pidiendo documentos tan básicos como una copia del DNI.

¿Por qué? ¿Es por la famosa protección de datos?

De acuerdo con la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), la Administración **puede consultar datos de la ciudadanía** que ya tenga en su poder siempre y cuando*:



Informe a la persona

sobre los datos que va a consultar para la resolución de un trámite.



Informe de la posibilidad

que tiene la persona de ejercer su derecho de oposición y de cómo hacerlo. En este caso, no es obligatorio que la Administración incluya una casilla que permita ejercerlo.

* Hay una excepción a esto: los datos de naturaleza tributaria y fiscal. Estos sí necesitan un consentimiento expreso de la persona propietaria de esos datos.

A. Antes de iniciar el trámite



B. Acceso el trámite



C. Mientras se hace el trámite



Interoperabilidad

A través de la tecnología y la digitalización de la Administración esta interoperabilidad debería ser posible. En la actualidad, la regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad, cuya finalidad es, precisamente:

- _ **Permitir el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de deberes** de la ciudadanía con un acceso electrónico seguro a los servicios públicos.
- _ **Aportar eficacia y eficiencia** a la Administración.



Agencia Tributaria

Un ejemplo en la Administración española es, por ejemplo, el **borrador de la declaración de la renta**.

Las administraciones podrían adelantarse a las necesidades de la ciudadanía y reducir la burocracia en cualquier trámite, no solo cuando se trate de recaudar impuestos. Las administraciones podrían ser más proactivas.

A. Antes de iniciar el trámite

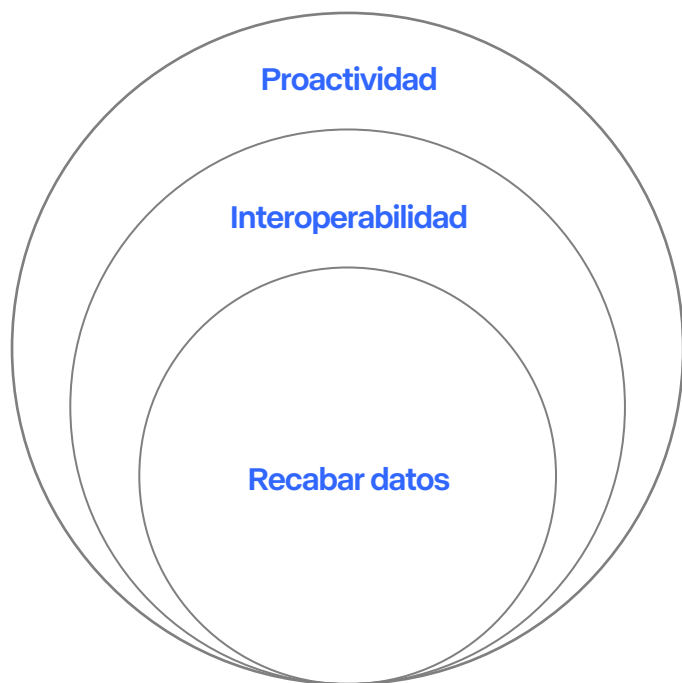
B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite



Qué es la proactividad en la Administración

Por proactividad de la Administración se entiende su **capacidad de anticiparse a las necesidades de la ciudadanía**, para que cada vez que esta tenga que relacionarse con ella, pueda hacerlo de forma sencilla y sin una excesiva burocracia.



Algunos ejemplos de proactividad de la Administración son: explicar un trámite antes de comenzarlo u ofrecer una ayuda o servicio sin que una persona lo solicite.

Un de los mecanismos por el que se consigue la proactividad es, precisamente, la **interoperabilidad**, **la capacidad de las administraciones de compartir datos e información entre ellas**.

La legislación española incluye, entre **los principios generales que debe cumplir la Administración**, el de interoperabilidad: «cooperación, colaboración y coordinación» a través de medios electrónicos y, además, hay leyes que promueven la reducción de la carga burocrática: la cesión de datos y el principio de una sola vez.

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

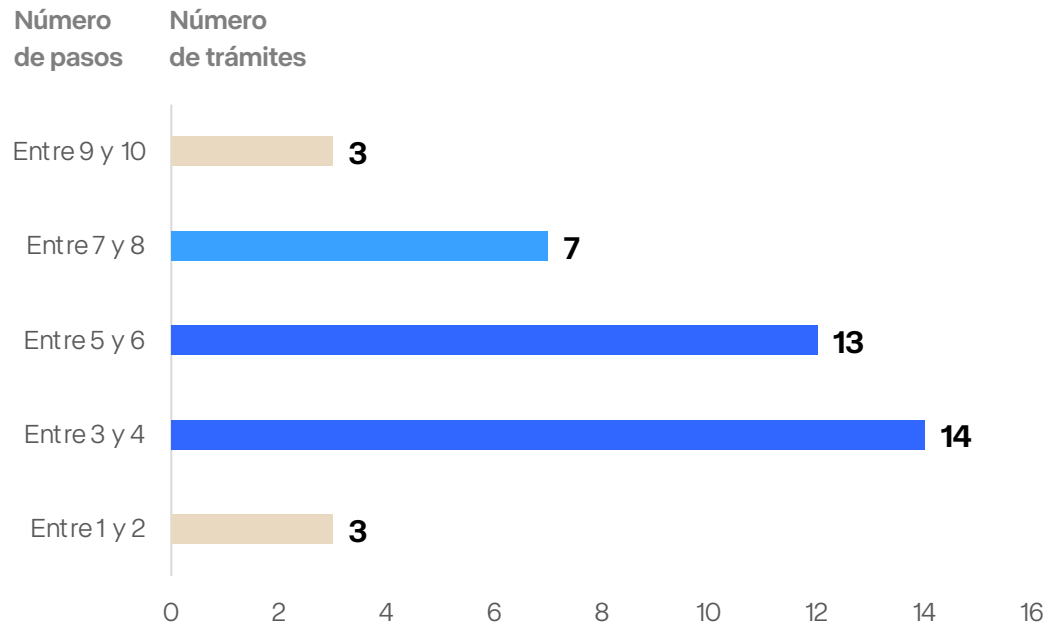
C. Mientras se hace el trámite



Tareas y pasos necesarios

□ — □ — **Número de pasos** □ —

Entre los pasos necesarios para cumplimentar un trámite podemos encontrar algunos tan recurrentes como autenticarse, completar un formulario y firmarlo; pero también hay pasos menos habituales o subtareas que, en muchos casos, alargan el proceso.

Tramites analizados: 40

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite



El

85 %

de los trámites despliega sus
pasos de forma lógica.

Por ejemplo:



01

Completar la
autenticación



02

Rellenar un
formulario



03

Adjuntar un
documento



04

Descargar
un justificante

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



Problemas con los pasos

Pero también hemos encontrado recorridos que **no guardan un orden lógico**:

En la **última pantalla del trámite se informa por primera vez** de que para completarlo hay que adjuntar un documento que es, a su vez, una subtarea.

Hay que **rellenar los mismos datos** en un formulario en la web y luego en un documento en Word.

Se piden los mismos datos del domicilio hasta en tres ocasiones.

La **última tarea** del trámite es **autenticarse**.

La **información previa del trámite es distinta** a la que se ofrece en el propio trámite, pero ambas son necesarias, con lo que hay que consultar una y otra mientras se realiza el trámite.

La solicitud que hay que **rellenar se encuentra en la sección 'adjuntos'**.

Entre los datos que se piden está el **órgano al que se dirige el trámite, y se está en la propia web** de ese órgano dirigiéndole el trámite.

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite



Subtareas

El

37,5 %

de los trámites implica realizar subtareas como:

- Descargar, rellenar y adjuntar un documento PDF.
- Introducir un código que se ha enviado a un móvil o al correo electrónico.
- Adjuntar un documento de otro organismo de la Administración.
- Hacerse un *selfie* y subir la foto.
- Aportar datos poco convencionales.



Las subtareas pueden dilatar el tiempo necesario para completar el trámite y aumentar su complejidad, particularmente si no se puede guardar el progreso para continuar después: 5 trámites.

El

57,1 %

de los trámites que requieren subtareas, estas se realizan en canales distintos al del trámite principal.



Por ejemplo, el alta en el sistema Cl@ve se tramita en la web habilitada por el Ministerio de Hacienda y Función Pública, pero la activación se hace desde otra distinta.

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite

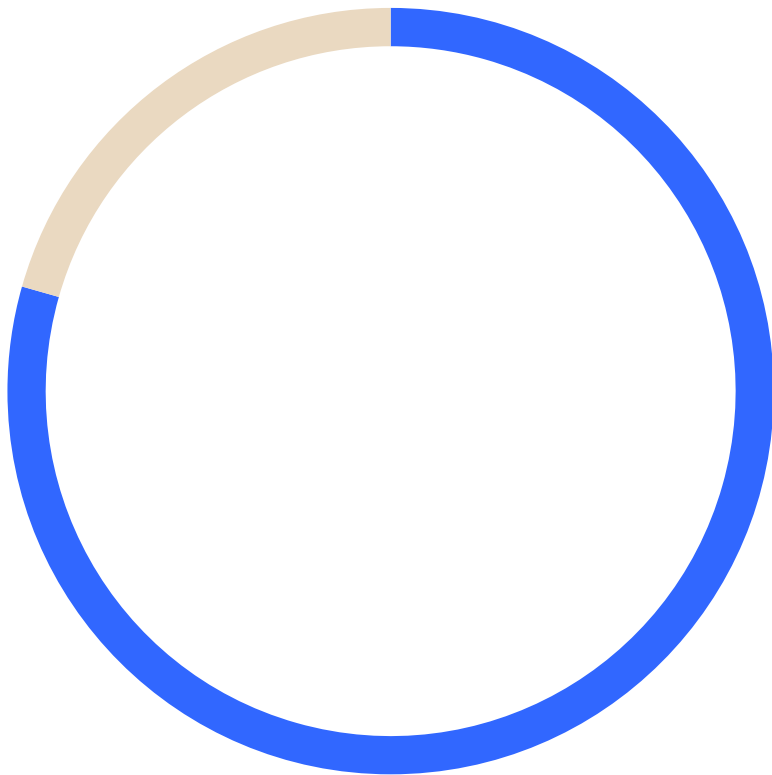


+

C. Mientras se hace el trámite



Un canal por trámite



Los cambios de canal se producen cuando hay que completar subtarefas en las webs de otras Administraciones o si hay que confirmar la identidad con un código. Esta doble confirmación de identidad se realiza con el móvil o el correo electrónico, enviando un código que hay que introducir en la web para continuar con el trámite.

EL

79,4 %

de todos los trámites se completan en el mismo sitio web

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

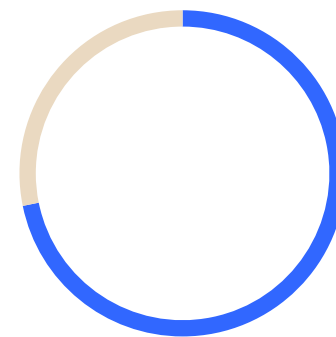
Aunque exista la coherencia visual en todas en todas las pantallas, puede ocurrir que el propio diseño genere incertidumbre. Esto sucede, por ejemplo, en la web de la Policía Nacional (que hay que visitar para pedir cita previa para el DNI).

En esta página, los logos se muestran algo borrosos y la composición de la imagen superior es abigarrada; tampoco ayuda que DNle aparezca escrito como *eDNI*. Todo ello puede generar dudas sobre la autenticidad de la web.

EL

71,8 %

de los trámites mantienen la misma línea gráfica en todas las pantallas.



A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



Qué sabemos mientras completamos el trámite

Solo

50 %

de los trámites explican cada parte en su pantalla correspondiente, pero esta información no es clara en muchas ocasiones.

El

40 %

no informan de en qué punto del proceso de completar el trámite se encuentra la persona que lo está haciendo.

A. Antes de iniciar el trámite



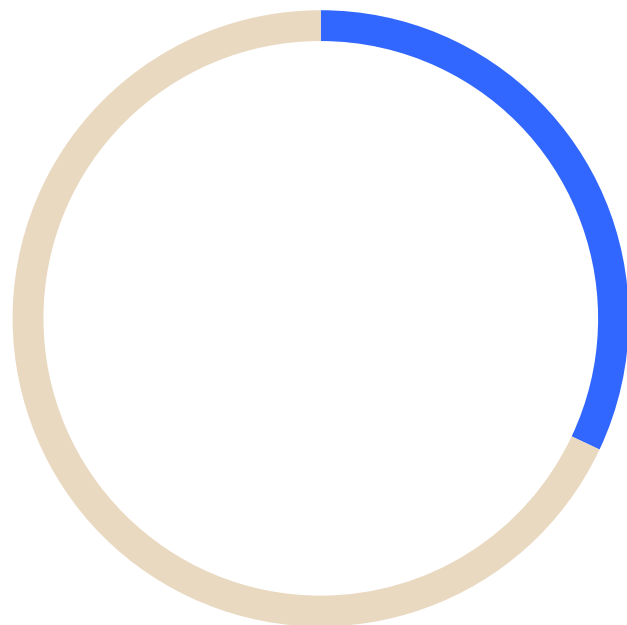
+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



El

32 %

de las personas encuestadas declaran que la principal dificultad con la que se encuentra al hacer trámites es **la falta de información**.

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

De hecho, los trámites analizados muestran un abanico de recursos informativos limitado:

**60 %**

no tiene su propia guía

**67,5 %**

no ofrece un apartado de preguntas frecuentes (o FAQ)

**72,5 %**

no ofrece ayuda telefónica

**92,5 %**

no ofrece un chat para comunicarse en tiempo real con una persona ni dispone de un chatbot.

Por tanto, **no se puede decir que el uso de los recursos informativos sea mayoritario entre los trámites analizados**. El más extendido es la guía y solo la tienen un 40 % de los trámites estudiados. Si el contenido no facilita instrucciones para completar los trámites, ¿soluciona el problema el diseño?

Tampoco, porque solo usan un diseño instruccional el

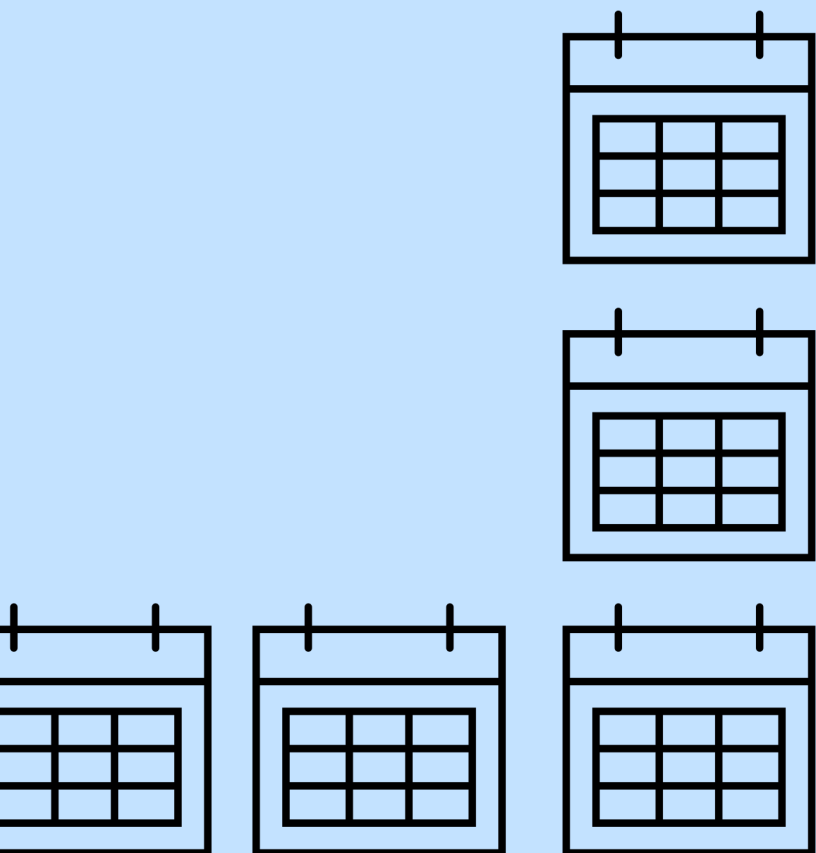
15 % 

de los trámites.

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite



El
58 %

de los trámites analizados **no**
detalla los pasos necesarios para
completarlo antes de iniciarlo.

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

El

32,5 %



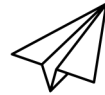
de los trámites analizados **no indican si las acciones se han completado de forma correcta.**

El

30 %



no se puede comprobar el estado del trámite.



El

7,5 %

no informa, ni siquiera, de si el trámite se ha completado o enviado correctamente.



El

73 %

no detalla el tiempo estimado de respuesta o resolución.

El

60 %



no dice, ni siquiera, el canal o el formato en el que llegará la respuesta.

A. Antes de iniciar el trámite

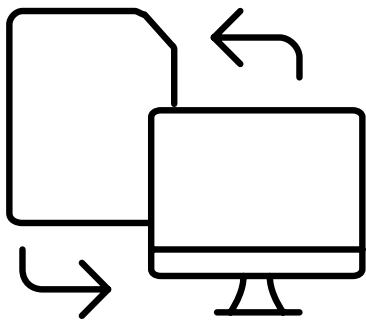
B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

Adaptación al medio digital

En este punto hemos analizado cómo se ha adaptado el proceso de completar el trámite al medio *online*, es decir, de qué forma se ha trasladado a la web lo que hasta hace unos pocos años solo se podía hacer en una ventanilla de la Administración.

Para hacerlo, hemos cotejado **cada trámite desde varios prismas**:



Accesibilidad
Usabilidad
Diseño

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso al trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



Porcentaje de trámites
analizados que **lo cumplen**

Parámetro evaluado

95%

Se puede cambiar el tamaño del texto

87,5 %

Los enlaces funcionan y dirigen al lugar que prometían

85 %

Se informa del destino del hipervínculo

85 %

El texto está ordenado y estructurado de forma lógica a través de secciones, apartados y bloques de contenido

85 %

Los enlaces se sitúan en palabras con significado, no en expresiones como “aquí” o “este enlace”

82,5 %

El contenido es operable sin límite de tiempo

80 %

Tienen un interlineado efectivo

77,5 %

El ratio de contraste es accesible

77,5 %

El nombre del trámite es intuitivo



**Porcentaje de trámites
analizados que lo cumplen**

Parámetro evaluado

72,5 %

El canal de solicitud queda claro

70 %

Ofrece un texto alternativo para las imágenes

67,5 %

Permiten hacer trámite en representación de terceros

67,5 %

Las interfaces se adaptan bien a las pantallas de móviles y tabletas

65 %

No avisa de la apertura de nuevas ventanas

60 %

Trámites cuyos datos los podría recabar la Administración

57,5 %

Se puede ampliar hasta un 400 % los textos sin que se solapen las palabras

52,5 %

Se puede completar presencialmente y hay un lugar donde ayudan a completarlo

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso al trámite



+

C. Mientras se hace el trámite



Porcentaje de trámites
analizados que **no lo cumplen**

Parámetro evaluado

37,5 %

No ofrecen otra forma de tramitación

47,5 %

No ofrece un lugar de registro

60 %

No permite seleccionar el idioma fácilmente

72,5 %

No tiene un ancho de texto dentro del rango recomendado de entre 40 y 70 caracteres

88 %

No explica qué significa el silencio administrativo

85 %

No utiliza un diseño instruccional

87,5 %

No muestran la fecha de actualización

92,5 %

No indican el tiempo que se tarda en hacerlo

92,5 %

No ofrecen ayuda con chat
No ofrecen ayuda con chatbot

95 %

No se pueden tramitar por correo electrónico

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

El

86,5 % de las personas suelen hacer los trámites desde el **ordenador**.

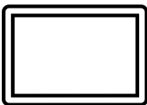
El



29,6 %

suelen hacerlos desde el **móvil**.

El

8,7 % suelen completarlos en una **tablet**.

Aunque el 65 % usa el móvil para buscar información sobre los trámites, el porcentaje que lo usa para hacerlos no llega al

30 %

A. Antes de iniciar el trámite



B. Acceso el trámite



C. Mientras se hace el trámite



El

91,7 %

de las personas encuestadas declara **haber abandonado algún trámite** por problemas técnicos relacionados con la propia web.

Además, entre las principales dificultades señalan que las webs dan errores. Opina así el 16,8 % de las personas encuestadas.

A. Antes de iniciar el trámite

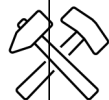
B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

En el

25 %

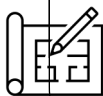
de los trámites hemos encontrado problemas técnicos.



El

28 %

de las personas encuestadas declaran que la principal dificultad con la que se encuentran al hacer trámites es que las **webs son difíciles de usar**.



En el

10 %

de los casos, estos problemas técnicos han supuesto tener que volver a empezar la tramitación desde el principio.

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite



El

29,6 %

Le resultan **fáciles** de entender.



67,3 %

de los jóvenes utilizan las **app**.



73,1 %

de los adultos utilizan las **app**.



85,3 %

de las personas mayores utilizan las **app**.

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso al trámite



+

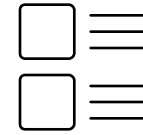
C. Mientras se hace el trámite



Claridad

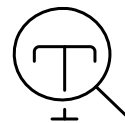
Un trámite puede tener un contraste texto-fondo adecuado, un tamaño de letra suficiente y una interfaz cómoda y aún así resultar complicado por un uso inadecuado del lenguaje. Además de no escoger bien las palabras o de redactar frases excesivamente largas, un lenguaje poco claro también se evidencia con textos desorganizados o cambios incoherentes de tono y estilo.

52,5 %



de los trámites no se explica con frases cortas de entre 15 y 20 palabras.

Más de la mitad de los trámites analizados utilizan frases que superan ampliamente las 30 palabras por oración, que habitualmente marcan el límite de retentiva de una persona. Resulta muy visible en los apartados legales.



45 %

no limita la presencia de tecnicismos y términos que pueden ser oscuros para la mayoría de las personas.

Como se apuntaba antes, muchos trámites integran textos normativos, y es a partir de estos desde donde se construyen las instrucciones para completar los trámites. Así que el vocabulario jurídico-administrativo se mantiene.

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite

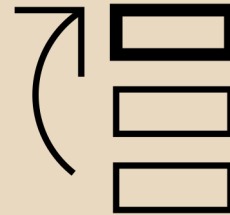


El

42,5 %

No mantienen el mismo tono conversacional a lo largo de todo el trámite.

Esto significa que hay trámites cuyas primeras explicaciones son concisas y breves, pero que hacia el final se tornan en largas instrucciones difusas. Se mezcla una explicación clara de a quién se dirige el trámite, con una normativa legal copiada de las leyes, tono y estilo incluidos.



El

15 %

de los trámites no tienen un orden lógico de los textos, con títulos y secciones que favorecen la organización de los contenidos.

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

Ejemplos

De forma complementarias a su identificación y autenticación ante la Sede Electrónica, si el servicio al que usted va a acceder requiere de una firma electrónica realizada con certificado electrónico reconocido, el Sistema Cl@ve le ofrece la posibilidad de generar un certificado electrónico en modo nube firmado por la Autoridad de Certificación del DNI electrónico, el denominado DNI en modo nube (DNI-n). El DNI-n solo podrá ser generado y utilizado por aquellos usuarios que utilicen el modo identificación Clave permanente-usuario/contraseña.

Esta subvención será equivalente a la reducción de cuatro puntos del interés fijado por la entidad de crédito pública o privada que conceda el préstamo, o hasta el total de los intereses si el tipo fuera inferior al cuatro por ciento, y se pagará de una sola vez, en cuantía calculada como si la subvención se devengase cada año de la duración del mismo, incluido el posible período de carencia. (70 palabras)

5. Registrar en su contabilidad, en un código contable diferenciado, el detalle de todas las transacciones relacionadas con la actividad subvencionada. Asimismo, deberá disponer de los libros contables, registros diligenciados y demás documentos en los términos exigidos por la legislación mercantil y sectorial aplicable al beneficiario en cada caso, así como conservar las facturas y demás justificantes de gasto de valor probatorio equivalente y los correspondientes justificantes de pago y de la aplicación de los fondos recibidos. Este conjunto de documentos constituye el soporte justificativo de la ayuda concedida, garantiza su adecuado reflejo en la contabilidad de los beneficiarios y deberá conservarse durante un plazo mínimo de cuatro (4) años, a contar desde el vencimiento del plazo para justificar la ayuda. (20, 56 y 43 palabras)

A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

El

83 %

de las personas encuestadas declaran que ha tenido que dejar sin hacer algún trámite alguna o varias veces **porque no lo entendían.**

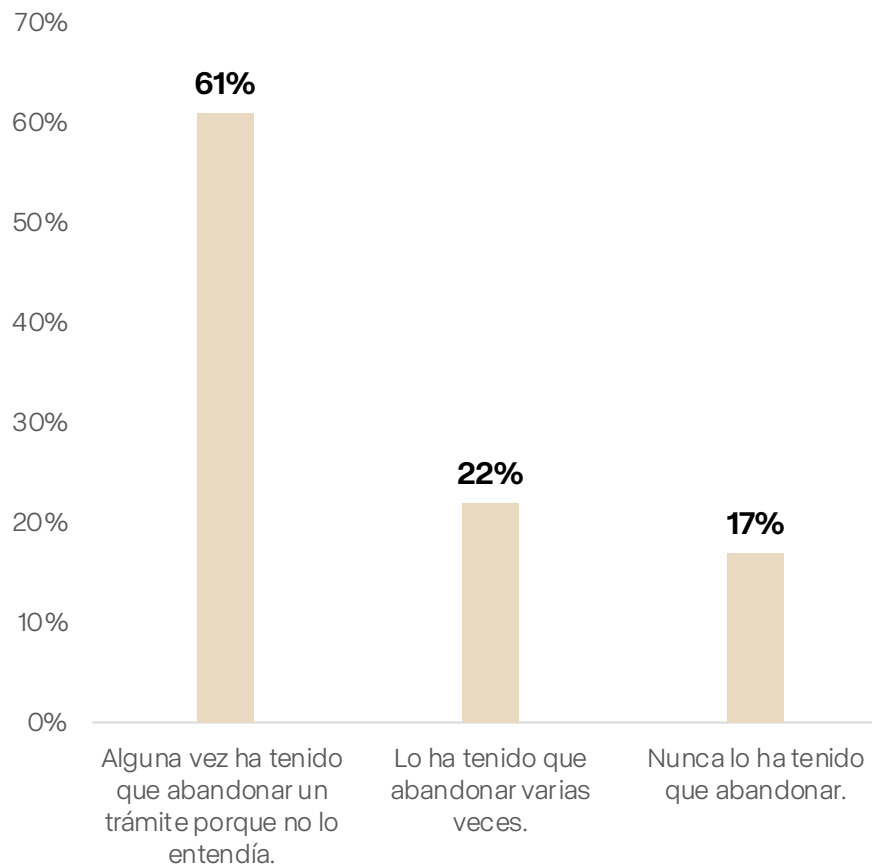


Recordemos que el

91,7 %

ha tenido también problemas técnicos.

05. ¿Alguna vez has intentado hacer un trámite digital y lo has dejado a medias porque no lo entendías?



A. Antes de iniciar el trámite



B. Acceso el trámite



C. Mientras se hace el trámite



Además de los obstáculos anteriores, el análisis de los trámites también reveló que:

47,5 %

no ofrecen una alternativa presencial (es decir un lugar en el que te ayuden a completar el trámite).

A. Antes de iniciar el trámite



+

B. Acceso el trámite



+

C. Mientras se hace el trámite

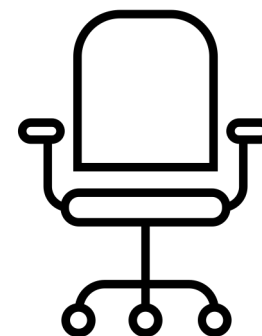
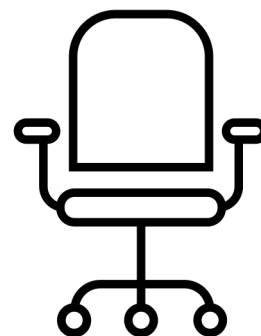
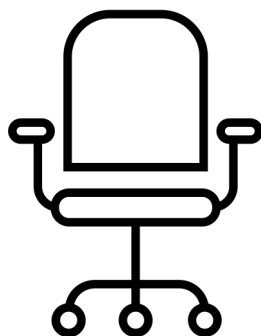
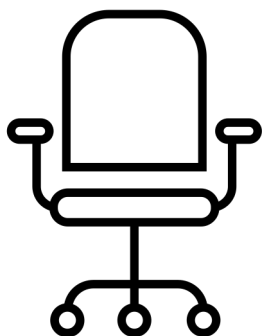
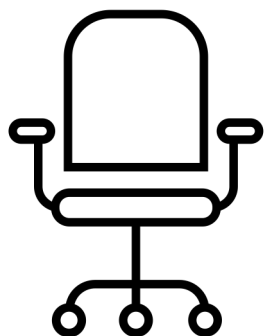


Sin embargo el

56,9 %

de las personas encuestadas declara
que **prefiere hacer presencialmente
los trámites complejos.**

Las personas mayores y las
que tienen una renta más
baja prefieren lo presencial.

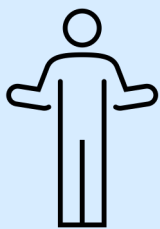


A. Antes de iniciar el trámite

B. Acceso el trámite

C. Mientras se hace el trámite

06. ¿Con qué dificultad sueles encontrarte cuando vas a hacer un trámite digital?



49 %

de las personas encuestadas declara que la principal dificultad con la que se encuentra al hacer trámites es **la imposibilidad de contactar con alguien para resolver dudas.**



Para un 28 % las webs son difíciles de usar.



La principal dificultad **entre las personas más jóvenes** es la falta de información.



La principal dificultad **entre las personas adultas** son los errores en las web.



La principal dificultad **entre las personas mayores** es la imposibilidad de contactar con alguien cuando necesitan resolver dudas.

04

CONCLUSIONES

DOS GRANDES CLAVES

A. **Analógico y digital**

B. **Brecha digital**

DOS GRANDES CLAVES

A. **Analógico y digital**

A. Analógico y digital | Brecha digital

La principal dificultad expresada por la ciudadanía al hacer trámites administrativos digitalmente es que no pueden resolver las dudas que tienen.

LA CIUDADANÍA TIENE DUDAS

Esto indica, en primer lugar, que las dudas existen. ¿Por qué, si casi el

80 %

de los trámites analizados ofrece ayudas y explicaciones?

→ Porque la información que la ciudadanía recibe:

- _ Está **dispersa**, desactualizada e incompleta.
- _ Es **oscura** (frases largas, con tecnicismos, poco conversacional) y, en ocasiones, hasta contradictoria.

→ Porque el diseño de nuestros servicios no logra suplir esas carencias (solo el 15 % tiene un diseño instruccional fácil de seguir).

A. Analógico y digital | Brecha digital

LA CIUDADANÍA TIENE DUDAS

Digital

Los sistemas de identificación, son complejos, se obtienen de maneras diversas y dependen de varios organismos.

Pese a que casi toda la ciudadanía tiene un DNIe en la cartera, el porcentaje de uso de ese sistema está lejos de ser el mayoritario; el certificado digital sí que parece encabezar este puesto, pero en ocasiones precisa de una verificación extra y de una firma digital; el Sistema Cl@ve, en teoría la apuesta del Gobierno, ni siquiera permite acceder a todos los trámites.



Analógico

¿Imaginamos llegar a una administración y no saber si nos bastará con tener físicamente el DNI?

¿Imaginamos tener problemas para identificarnos porque no somos capaces de sacar el DNI de la cartera?
¿O tener que validar con un código numérico que el DNI que le damos al funcionario es efectivamente el nuestro?

A. Analógico y digital | Brecha digital

LA
CIUDADANÍA

FRENTE
A UNA
PUERTA
CERRADA

A. Analógico y digital | Brecha digital

LA CIUDADANÍA FRENTE A UNA PUERTA CERRADA

Digital

En el 47,5 % de los trámites no tiene una alternativa de tramitación presencial, pero un 18 % de las personas no han sido capaces de identificarse digitalmente para comenzar un trámite. Además, el 11 % no tiene ningún sistema de identificación digital.

Por lo que casi un 30 % de la ciudadanía no puede, *de facto*, comenzar un trámite digitalmente.

Tampoco conviene olvidar que solo el 66 %* de la población común tiene la fibra óptica como tecnología principal y que el 33 %* del medio rural accede a ella la mitad de lo que lo hace la población total.

*Eurona, Cómo la España vaciada llena su tiempo en internet, 2021.

Analógico

Imaginemos que casi un

30 %

de la población no fuera capaz de encontrar la puerta por la que se entra al Ministerio. ¿Qué pensaríamos del arquitecto?

A. Analógico y digital | Brecha digital

LA CIUDADANÍA FRENTE A UNA PUERTA CERRADA

Digital

Cuando la ciudadanía tiene dudas, primero, llama por teléfono para intentar solucionarlas y, como segunda opción, acude presencialmente. Sin embargo, los trámites de nuestras administraciones apenas ofrecen estas opciones:

75 %

no facilita un teléfono de contacto

Casi el

50 %

no da un lugar al que acudir presencialmente.

Esto coloca a las personas frente a una puerta cerrada, sin pomo del que tirar ni timbre al que llamar.



Analógico

¿Qué diríamos si nuestras empresas no tuvieran teléfonos a los que llamar ni ninguna oficina o sucursal a la que acudir? ¿Lo consentiríamos?

A. Analógico y digital | Brecha digital

LA
CIUDADANÍA



EN UNA
VÍA
MUERTA

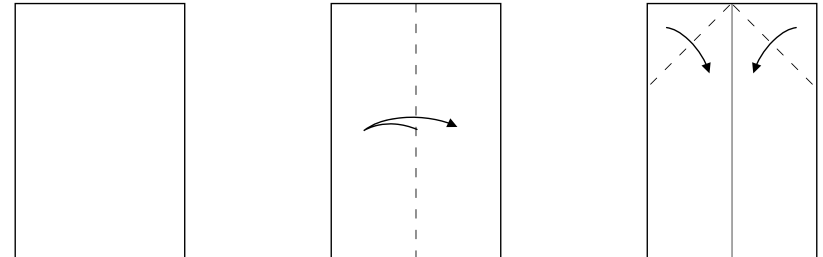
A. Analógico y digital | Brecha digital

LA CIUDADANÍA EN UNA VÍA MUERTA

Digital

Para completar trámites digitales en nuestras administraciones hace falta tener instalados determinados programas, saber descargar, rellenar, firmar y adjuntar PDF y ser capaz de reducir el tamaño de distintos tipos de archivos. Sin embargo, la mayoría de los trámites no avisa de antemano de ello y las ayudas que se ofrecen para realizar esas acciones son escasas y están escritas en un lenguaje poco claro.

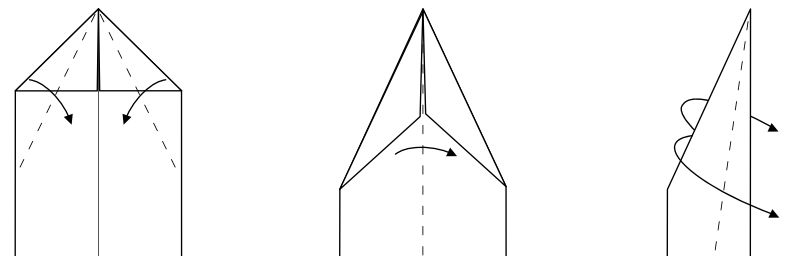
Al mismo tiempo, casi el 50 % de los trámites no tiene un alternativa presencial y, parte de ellos, además, no se pueden hacer en representación de otra persona.



Analógico

¿Y si tuviéramos que ir de Madrid a París y nos dijeran que la única forma de ir es en avión, pero que no hay más piloto que nosotros, que no van a darnos instrucciones para pilotar la aeronave y que no podemos pedirle ayuda a nadie?

¿Lo aceptaríamos?



A. Analógico y digital | Brecha digital

LA CIUDADANÍA EN UNA VÍA MUERTA

Analógico

¿Os imagináis que compramos algo que y no sabemos ni si efectivamente lo hemos comprado, ni cuándo nos va a llegar el pedido, ni cuál será la forma en que la será entregado?

Digital

Más de la mitad de los trámites no indican los plazos y casi el 70 % no precisa el tiempo en el que la ciudadanía obtendrá una respuesta.

En proporciones menores, pero nada desdeñables, hay problemas aún más serios como trámites que ni siquiera informan de si el proceso se ha completado correctamente.



DOS GRANDES CLAVES

B. Brecha digital

Permanentemente hablamos de la brecha digital, este concepto tiene casi

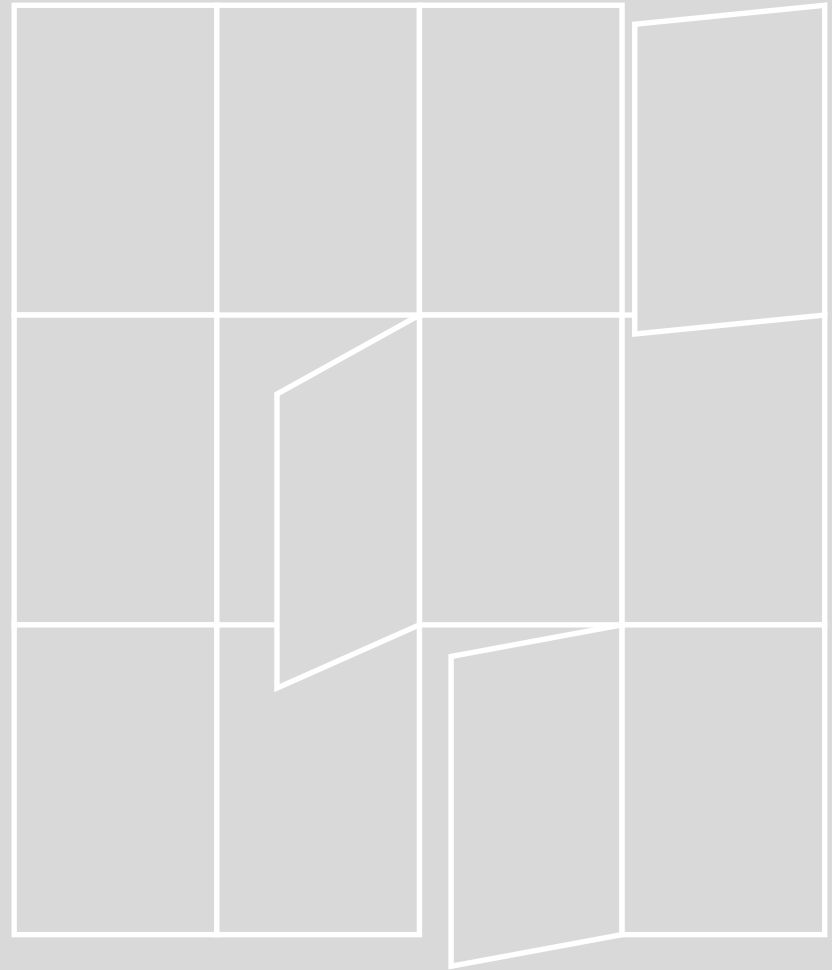
de resultados en Google noticias.

La brecha digital se aborda como un problema de acceso al ámbito digital (desconexión de la red o acceso limitado a ella) o como un problema de competencias (determinados sectores de la población tienen un manejo inferior de algunas tecnologías).

Ambos enfoques centran el concepto en factores que dependen de la persona: su acceso a la red y sus capacidades o destrezas particulares.

A. Analógico y digital | Brecha digital

¿Y SI EL
PROBLEMA
NO SOLO ES
NUESTRO?



A. Analógico y digital | Brecha digital

¿Y SI EL PROBLEMA NO ES NUESTRO?

Digital

Casi un 92 % de la muestra encuestada ha tenido que abandonar los trámites que estaba haciendo digitalmente por problemas técnicos.

Un 83 % ha tenido que dejar algún trámite a medias porque no lo entendía.

El equipo de expertos que ha realizado este análisis ha tenido problemas al hacer un 25 % de ellos y en un 10 % directamente ha tenido que volver a empezar el proceso de nuevo.

Analógico

9/10

Si 9 de cada 10 personas se tropezaran al subir una escalera, ¿no pensaríamos, tal vez, que el problema lo tiene la escalera?



A. Analógico y digital | Brecha digital

¿Y SI EL PROBLEMA NO ES NUESTRO?

Digital

Estamos acostumbrados a escuchar que la población de más edad es la que más sufre la brecha digital; pero entre las personas adultas hay quejas que deberían preocuparnos de igual modo, la principal dificultad que estas tienen son precisamente los problemas técnicos de las webs de la Administración y **nuestros jóvenes, nativos digitales, también se enfrentan a retos kafkianos**, como recientemente lo ha sido conseguir el bono cultural joven.

POLÍTICA CULTURAL >

Los jóvenes se topan con la burocracia: “Solicitar el bono cultural es más difícil que sacarse el bachillerato”

La ayuda de 400 euros para gastar en el sector artístico, destinada a quienes cumplen 18 años en 2022, echa a andar entre quejas de los usuarios por los problemas tecnológicos y en el registro

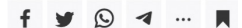
HERALDO Nacional



"Antes consigues trabajo y ganas 400 euros que acceso al bono cultural"

Los jóvenes que solicitan el 'monedero digital' se quejan de los arduos trámites para verificar la identidad y los fallos técnicos de la web.

SUR



Málaga capital

«No sabía que hacían falta tres carreras para pedir el bono cultural»

Los problemas técnicos y de registro para solicitar el incentivo de 400 euros del Gobierno encienden las redes sociales con las quejas de los jóvenes

A. Analógico y digital | Brecha digital

¿Y SI EL PROBLEMA NO ES NUESTRO?

Digital

¿Qué es la brecha digital, entonces? ¿Un problema de acceso a la tecnología? ¿Un problema de habilidades tecnológicas? ¿Un problema de los mayores, de los jóvenes...?

¿No será también un problema de la Administración?

Las personas mayores de 74 años usan internet para leer la prensa o revistas, hacer vídeollamadas y utilizan sin problemas aplicaciones de mensajería instantánea*. Todas las personas, incluso las mayores, hemos aprendido a usar tecnologías humanas, diseñadas para ser utilizadas con facilidad.

Datos tomados del INE, último trimestre del año 2020.



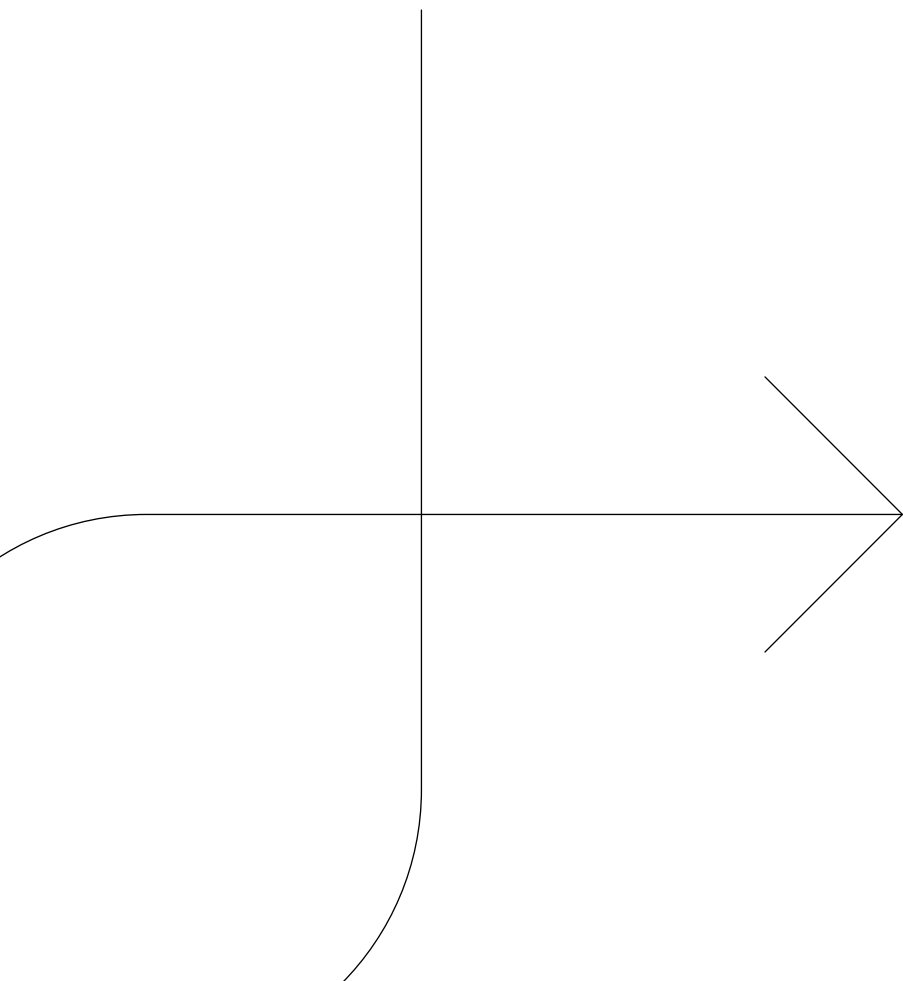
Estamos convencidos de que podríamos utilizar la administración electrónica sin problemas si su diseño fuera otro, más claro y fácil de usar y de entender.



Soy solo yo,
también eres tú.

**Tal vez,
Administración,
el problema no
soy solo yo,
*también eres tú.***

Agradecimientos



Este estudio preliminar sobre la claridad de la digitalización de las administraciones en España ha sido posible gracias a la ayuda de:

_ SEIM (Soluciones Estratégicas de Investigación de Mercados)





Prodigioso Volcán