

## Introducción

---

El grupo Observatorio de la Administración Electrónica de las Comunidades Autónomas se crea en el marco del Comité Sectorial de Administración Electrónica dependiente de la Conferencia Sectorial de Administración Pública.

Los objetivos del grupo son:

- Monitorizar el avance de la Administración Autonómica hacia la Administración electrónica
- Mantener una radiografía permanentemente actualizada sobre el estado de las diferentes administraciones en este tema
- Lograr un consenso entre las distintas Comunidades en cuanto a metodología de trabajo e indicadores a analizar
- Realizar recomendaciones que ayuden a acelerar el proceso de modernización y a lograr un equilibrio entre las distintas Comunidades

En el grupo participan todas las Comunidades Autónomas y el Ministerio de Administraciones Públicas estando coordinado por la Generalitat Valenciana.

Como resultado de los trabajos llevados a cabo hasta la fecha se ha logrado consensuar un grupo de indicadores y se ha elaborado un cuestionario (Cuestionario de Administración Electrónica-CAE) para llevar a cabo la recogida de datos en las distintas Entidades. El cuestionario ha variado de una toma de datos a otra, en función de la experiencia acumulada.

Los resultados de la primera toma de datos, llevada a cabo entre el 15 de mayo y 15 de septiembre de 2005, se encuentran publicados en <http://www.csi.map.es/csi/pg4101.htm>.

En este documento se presentan los resultados de la segunda toma de datos, llevada a cabo entre el 15 de mayo y el 15 de septiembre de 2006.

Esperamos poder ampliar la información publicada en próximas ediciones, llegando a incluir datos desglosados por Comunidades.

## Metodología

---

El ámbito de estudio comprende el conjunto de Órganos de Gobierno y Administración de cada Comunidad y Ciudad Autónoma. Se excluyen del estudio las empresas públicas.

Los cuestionarios se enviaron a través de correo electrónico a los miembros del "OBSERVATORIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA-OAE-" de cada Comunidad Autónoma, que contaron con varios meses para completarlo y remitirlo al Ministerio de Administraciones Públicas (MAP) que llevó a cabo el análisis estadístico.

Se recibieron los cuestionarios de 17 Comunidades Autónomas, quedando esta vez fuera del análisis la Comunidad de Canarias y la Ciudad Autónoma de Melilla que no pudieron remitir la información. Por lo tanto, todos los datos contenidos en este informe hacen referencia, en términos globales, a las 17 comunidades restantes, de las 19 que forman el conjunto español: Andalucía, Aragón, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, C. Foral de Navarra, C. Valenciana, Extremadura, Galicia, Illes Balears, La Rioja, Madrid, País Vasco, Principado de Asturias, Región de Murcia y Ceuta. En cada indicador se indica la base sobre la que está calculado. Recordamos que en la pasada edición del estudio se recibieron también los cuestionarios de 17 Comunidades Autónomas faltando, en aquella ocasión, la información de Galicia y Melilla.

La presentación de resultados se divide en tres áreas: e-Administración, e-Gobierno y e-Democracia, definidas dentro de cada apartado de este informe.

Algunos de los indicadores están formados por dos valores, uno calculado sobre el total, ya sea de empleados, de centros..., y otro donde los valores se calculan sin contar para el análisis con las áreas de sanidad y educación. Esto es posible porque durante todo el cuestionario se ha demandado la información por separado, primero lo que ocurría en área de sanidad, luego en educación y finalmente en el resto de la Administración (sin contar con estas dos áreas).

En el área de educación se incluyen todos los centros educativos públicos (no concertados) excluyendo las universidades. En el área de sanidad se incluyen todos los centros sanitarios públicos, sin incluir fundaciones. Las Consejerías de Educación y Sanidad de cada CCAA

quedan fuera de las áreas de educación y sanidad, incluyéndose junto a las demás Consejerías en el área administrativa o “resto” como hemos llamado en algunos apartados del informe.

Para cada indicador se comparan los resultados de esta edición con la anterior, aunque hay que tener en cuenta que esta comparación es relativa porque no han contestado en las dos ediciones las mismas CCAA a las mismas preguntas por lo que las variaciones observadas en los indicadores se deben no sólo a la evolución del mismo sino también a las Entidades que participan en cada edición en la elaboración del mismo.

## e-Administración

En este área encontraremos indicadores que abordan cuestiones intra-organizacionales, es decir, lo que sucede dentro de la propia organización, e incluye existencia de infraestructuras, desarrollo de políticas, actividades organizacionales y gestión del conocimiento; se trata, en definitiva, de analizar la estructura interna de la Administración Pública

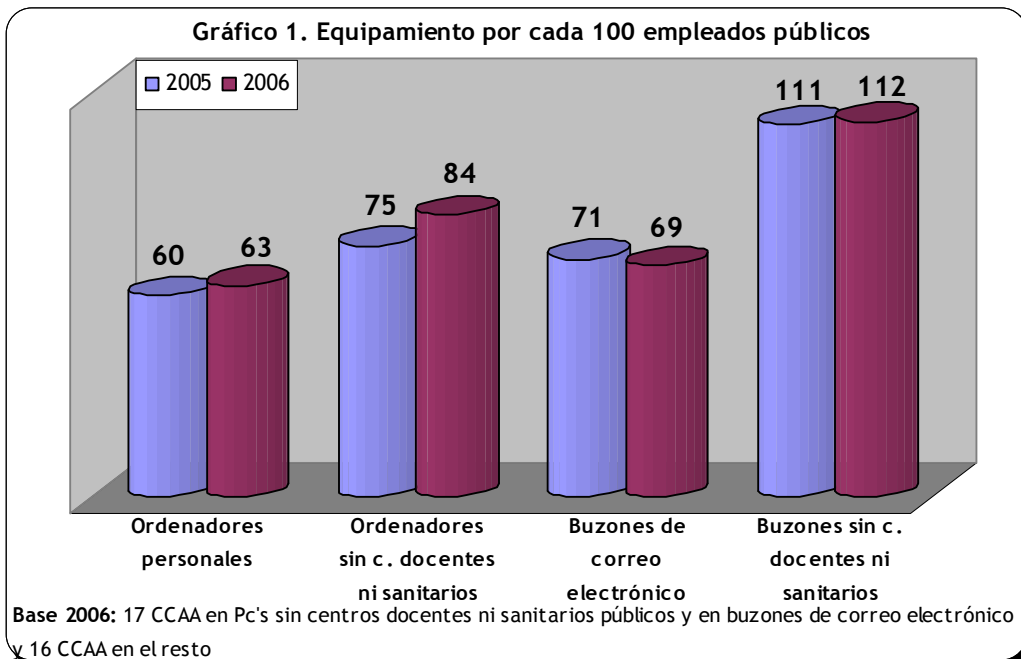
### **Equipamiento: Ordenadores, buzones de correo y centros con banda ancha**

Al igual que en la pasada edición, el primer indicador se ha calculado dividiendo el número total de ordenadores personales y net computers, instalados y funcionando, por el número total de empleados de las Comunidades Autónomas (se consideran empleados aquellos cuyas retribuciones están incluidas en el capítulo 1 de los correspondientes Presupuestos Generales). También se calcula este indicador excluyendo el personal y equipamiento de centros sanitarios y docentes como aproximación al indicador “Ordenadores personales por empleados administrativos” que sería el más interesante, pero que seguimos sin poder calcular al no contar con la cifra de “empleados administrativos”. No se dispone de los datos de ordenadores personales en el ámbito educativo de Murcia, además de los de Canarias y Melilla.

A nivel global, el indicador se sitúa en 63 ordenadores por 100 empleados, cifra tres puntos superior a la alcanzada en 2005. Como es habitual, si prescindimos de los datos de centros sanitarios y docentes el indicador se eleva hasta alcanzar la cifra de 84, 9 ordenadores más que en la pasada edición.

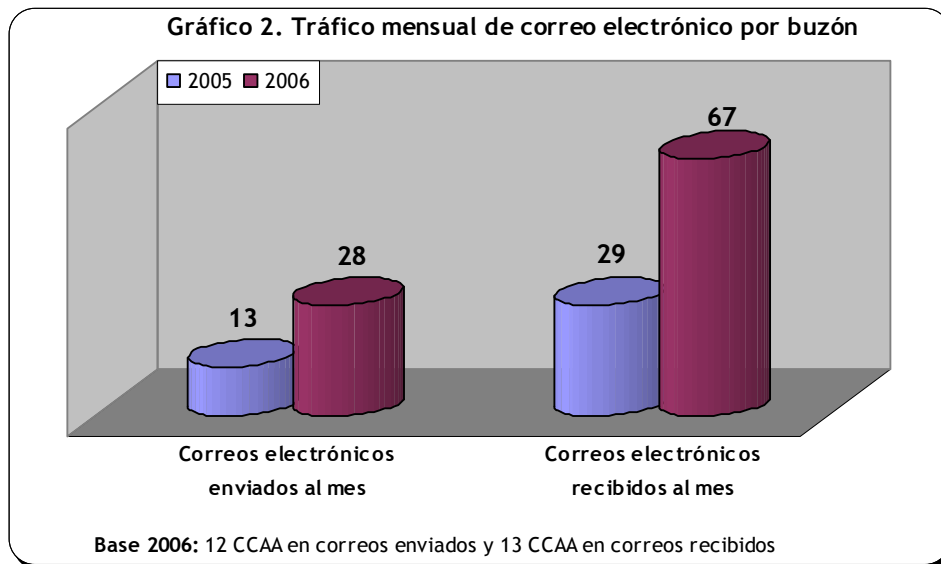
Para calcular el número de buzones por 100 empleados se tiene en cuenta los buzones proporcionados a los empleados y los buzones corporativos de la Entidad, no así los proporcionados a los ciudadanos. Se incluyen tanto los buzones con salida al exterior como los internos, sin duplicarlos. Es decir si un empleado tiene un buzón interno y otro externo solo se contabiliza uno. No disponemos de la información completa de Madrid.

La cifra global se sitúa en 69 buzones por 100 empleados, ligeramente inferior a la cifra alcanzada el año anterior. Hay que tener en cuenta que, aunque casi todas las Comunidades Autónomas han respondido a la encuesta, no han contestado las mismas en las dos ediciones por lo que puede haber fluctuaciones en las cifras que no indican un descenso general del indicador. El indicador calculado sin incluir los datos de centros sanitarios y docentes supera el 100, al igual que en 2005, porque como se comenta arriba se han incluido los buzones electrónicos corporativos.



Para obtener los datos de correo electrónico por buzón (gráfico 2) se calculan los indicadores teniendo en cuenta el número medio mensual de correos enviados y recibidos, desde y hacia fuera de la Comunidad Autónoma durante el último año. No se tiene en cuenta el correo interno. En esta ocasión no publicamos los resultados de correos de SPAM al no conseguir unos datos fiables para un número mínimo de Comunidades. No se dispone de los datos de Cantabria, La Rioja, País Vasco y Región de Murcia para el tráfico de salida, ni los de Cantabria, La Rioja, País Vasco para el tráfico de entrada.

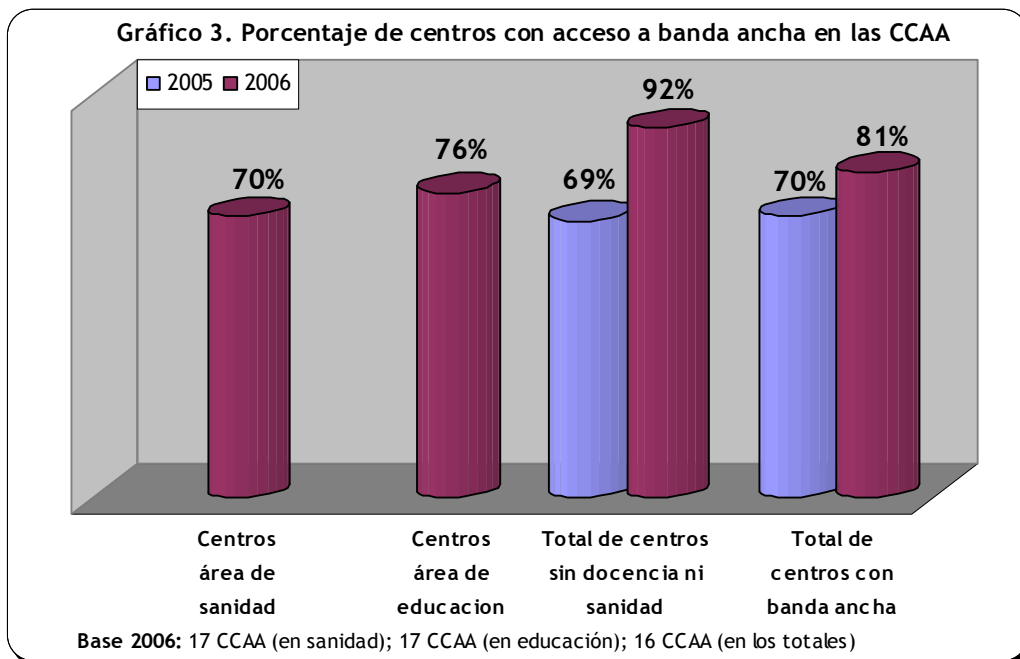
La media mensual de correos enviados por buzón se sitúa en 28, mientras que los correos recibidos se elevan a 67. Las cifras varían mucho respecto a 2005 pero hay que tener en cuenta que para este indicador ha descendido mucho el número de Comunidades que han respondido (15 en 2005) por lo que los datos no son muy comparables.



Para calcular los datos del gráfico 3 se contabiliza como Centro aquel que está inventariado como tal. Se ha considerado banda ancha cualquier conexión con una velocidad igual o superior a 512 Kb/seg.

Incluimos en esta edición el desglose de los datos de centros sanitarios y docentes. No disponemos de los datos completos de Ceuta.

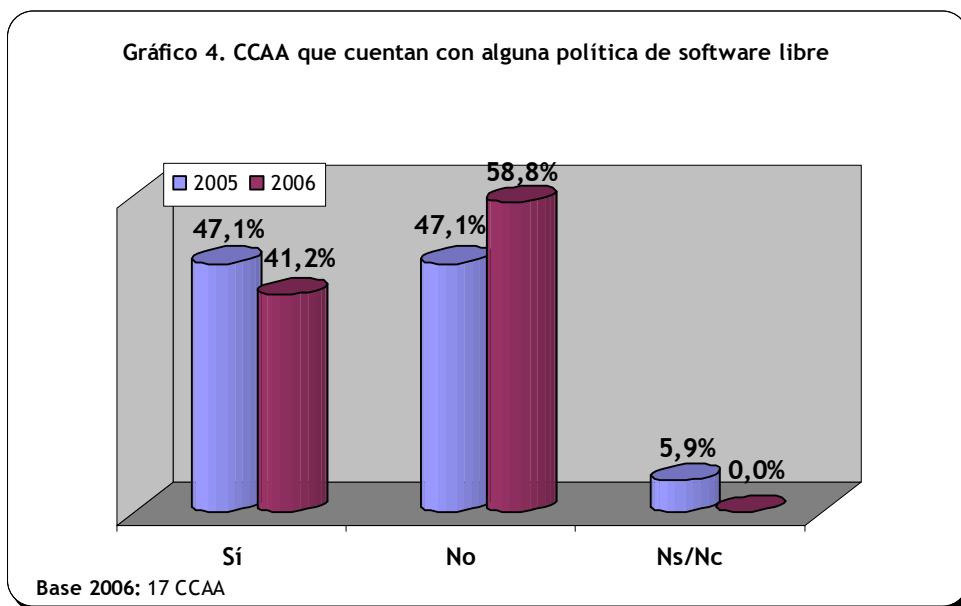
El estudio nos muestra que la cifra de Centros de la Administración Autónoma con acceso a banda ancha se ha elevado hasta el 81%, 11 puntos porcentuales por encima de la cifra alcanzada el año pasado. Si prescindimos de centros educativos y sanitarios el indicador ya alcanza el 92%. En dichos centros se alcanza el 76% y 70% respectivamente.



**Software libre**

Se ha analizado en el estudio qué Comunidades cuentan con alguna política de apoyo al uso de software libre (gráfico 4), contando como tal aquellas que disponen de alguna normativa específica para ello (Ley, Decreto,..) o aquellas en que está avalada por una decisión, programa o acuerdo de Gobierno.

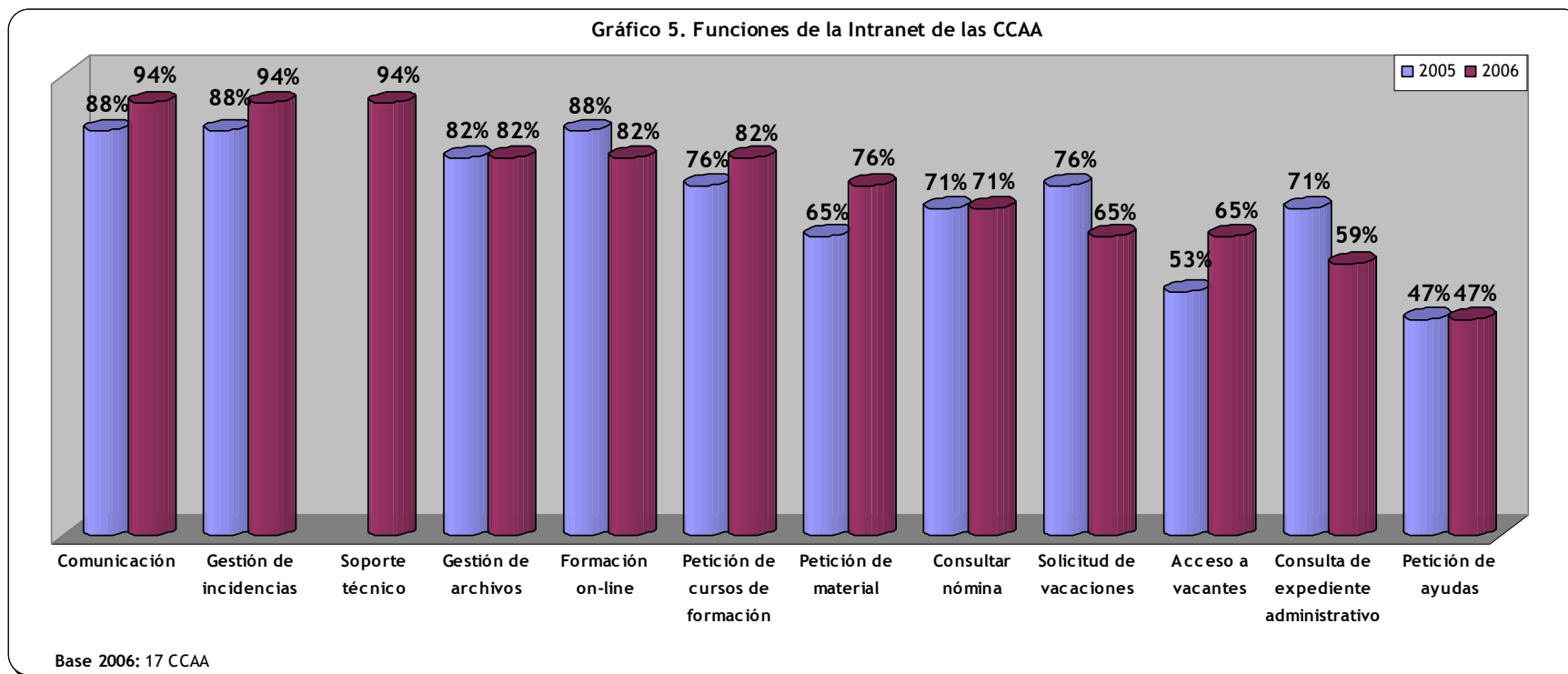
Siete Comunidades, de las 17 que han contestado a la encuesta, han respondido en esta ocasión afirmativamente (Andalucía, Asturias, Cataluña, Comunidad Valenciana, Extremadura País Vasco e Islas Baleares). Canarias, que el año pasado contestó afirmativamente a la encuesta, no ha respondido este año.



### Intranets

El 100% de las Comunidades Autónomas cuenta con Intranet en su Administración. El gráfico 5 recoge el porcentaje de Comunidades Autónomas que dispone en su Intranet de las funciones detalladas.

No incluimos ya en este gráfico el servicio de Directorio que, al igual que ya ocurría el pasado año, se presta en el 100% de Intranets. Varias funciones están implantadas ya en más del 90% de Intranets, mientras gestiones propias del personal de la Administración se encuentran entre las funciones menos implantadas. En general se ha incrementado el porcentaje en casi todas las funciones respecto a 2005.

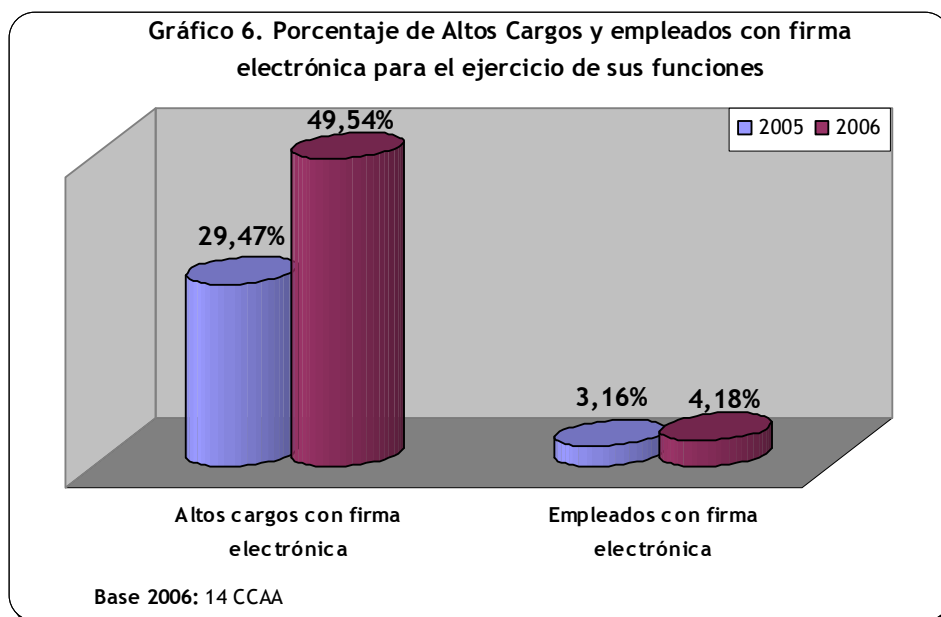


### Firma electrónica

Para elaborar el siguiente indicador se ha tenido en cuenta el personal y los Altos Cargos de las CCAA que disponen de firma electrónica reconocida, basada en una PKI, para el ejercicio de sus funciones.

El porcentaje de Altos Cargos con e-firma se ha elevado bastante respecto a 2005 situándose casi en el 50%. La variación entre unas Comunidades y otras es tan grande que va del 0% al 100%. No disponemos para este indicador de los datos de Aragón, Castilla-La Mancha y Cantabria.

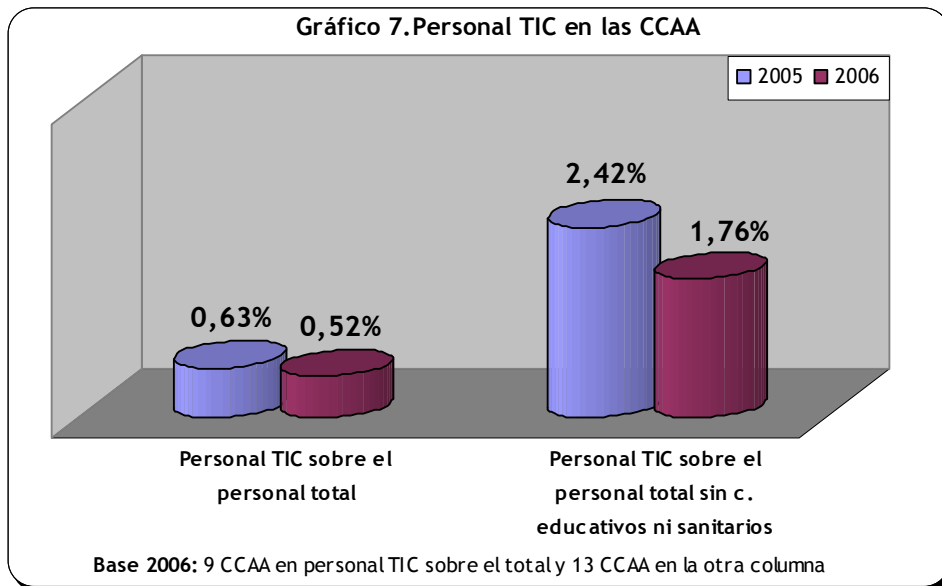
El porcentaje de empleados que cuenta con e-firma en las CCAA se sitúa en 4,18%, 1,02 puntos por encima del indicador de 2005. No disponemos en este caso de los datos de Andalucía, Aragón y Cantabria.



### Recursos Humanos: Personal TIC

Se considera personal TIC a aquel que aparece reflejado en la relación de Cuerpos y Escalas TIC de la Comunidad Autónoma o, en caso que no exista dicha relación, al personal que realiza tareas informáticas y de comunicaciones. Se incluye también el personal TIC de empresas públicas que trabajan en el área TIC porque de no hacerlo así las CCAA que gestionan su Departamento de Informática básicamente a través de una empresa pública tendrían el indicador distorsionado.

A nivel global el indicador se sitúa en esta edición en el 0,52%, un 17% menos que en la pasada edición, aunque la comparación carece prácticamente de validez, pues para la elaboración de este indicador sólo contamos en esta ocasión con los datos de nueve Comunidades (Aragón, Cantabria, Cataluña, Comunidad Valenciana, Galicia, Illes Balears, La Rioja, Madrid y Región de Murcia). Lógicamente el indicador se incrementa de forma considerable si lo calculamos sin tener en cuenta el personal de centros sanitarios y docentes. En este caso se sitúa en 1,76%. Para este indicador contamos con los datos de las CCAA antes mencionadas y de Castilla La Mancha, Castilla y León, Extremadura y País Vasco.

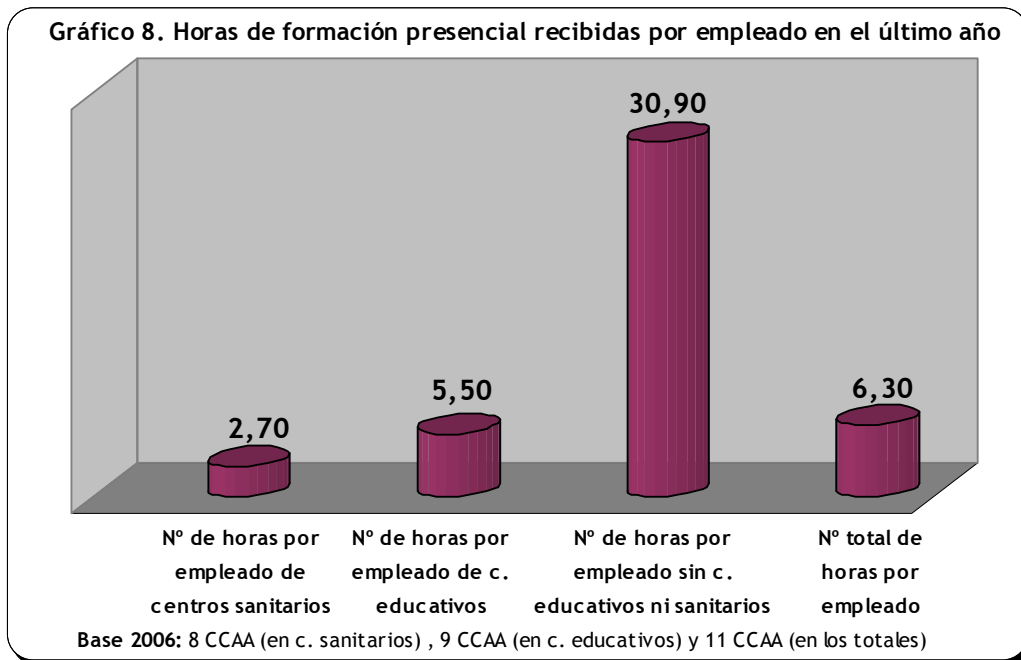


**Recursos humanos: Formación en TIC**

Para calcular los indicadores de formación se considera el número total de horas de formación en TIC recibidas por todos los empleados de la Administración Autónoma el último año. Se incluyen también los cursos de formación proporcionados por los sindicatos.

Publicamos este año el número de horas a nivel global y el desglose para educación, sanidad y para el resto de la Administración. Existe bastante falta de respuesta a esta pregunta como se puede observar viendo la base sobre la que están calculados los indicadores.

A nivel global el número medio de horas de formación presencial al año por empleado se ha situado en algo más de 6, cifra que sube enormemente si calculamos el indicador sin tener en cuenta los datos de centros sanitarios y docentes. En ese caso el indicador se eleva a 30,9 horas por empleado, es decir casi 4 jornadas de formación al año. Para el personal de centros sanitarios y educativos las cifras se sitúan en 2,7 y 5,5 horas por empleado respectivamente.



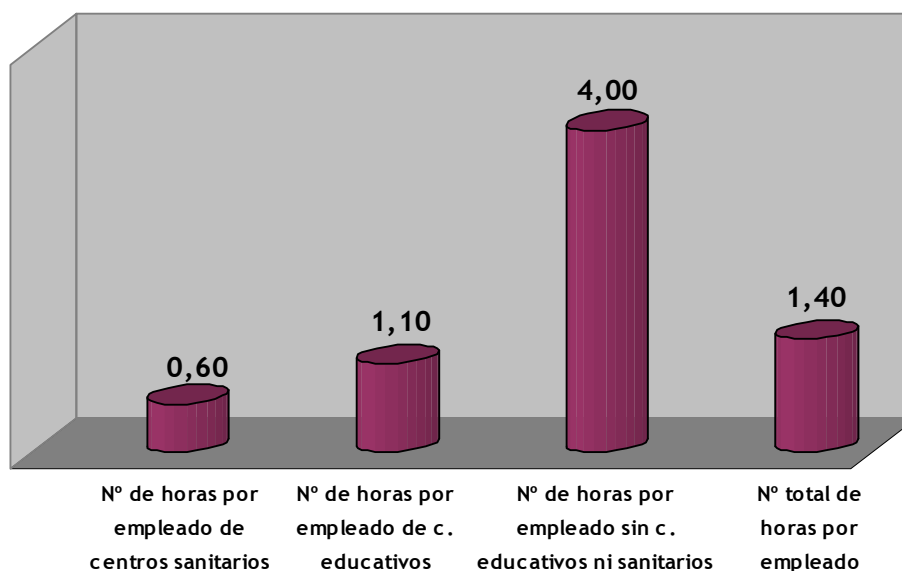


En el caso de la formación on-line se contabiliza la duración en horas recomendada para la realización de cada curso. Al igual que en formación presencial, se incluyen también los cursos proporcionados por los sindicatos.

Publicamos también en este apartado el número de horas a nivel global y el desglose para personal de centros educativos, sanitarios y para el resto de la Administración. Al igual que en el punto anterior existe una importante falta de respuesta a esta pregunta contando sólo con los datos de la mitad de las Comunidades.

La formación on-line, poco implantada todavía, se reduce a nivel global a 1,4 horas por empleado al año. Restringiéndonos al ámbito puramente administrativo, es decir obviando centros sanitarios y docentes, la cifra se eleva hasta 4 horas. En el ámbito de los centros sanitarios la cifra se reduce a 36 minutos de formación al año por empleado y para el personal de centros educativos a 66 minutos.

**Gráfico 9. Horas de formación on-line recibidas por empleado en el último año**



Base 2006: 7 CCAA (en c. sanitarios) y 9 CCAA (en c. educativos y los totales)

## e-Gobierno

Este apartado comprende el ámbito de las relaciones inter-organizacionales o, lo que es lo mismo, entre organizaciones o entidades, siendo una de ellas la Administración Autonómica y la otra una empresa, un ciudadano u otra Administración. Este apartado incluye principalmente la prestación de servicios públicos a través de tecnologías de la comunicación y la información. Se trata, por tanto, de la proyección externa de la Administración Electrónica hacia los ciudadanos, hacia las empresas y hacia otras Administraciones

En la tabla 1 se refleja, para cada canal por el que los ciudadanos pueden acceder a servicios públicos, el porcentaje de CCAA que lo ofrecen según el grado de interactividad alcanzado. Cada grado incluye el anterior.

Así, por ejemplo, en el 41,2% de las 17 CCAA que participan en el estudio se pueden llegar a realizar gestiones completas por teléfono, (por ejemplo, pedir cita al médico, o pedir duplicados de documentos, solicitar un cambio en los datos de domiciliación de pagos, etc...) en el 23,5% se pueden iniciar las gestiones facilitando los datos por teléfono y en el 35,3% restante se puede obtener sólo información por teléfono.

En general en todos los canales se aprecia un mayor grado de interactividad con respecto a la pasada edición. Para todos, excepto para el teléfono, se incrementa el porcentaje de Comunidades Autónomas en las que se puede realizar la transacción completa. Vía web ya se pueden realizar trámites completos en el 88,2% de las Comunidades que participan en el estudio, el mismo porcentaje que se alcanza en el canal presencial con soporte informático.

Fax y SMS se encuentran entre los canales con menor implantación, aunque el acceso a Internet a través del móvil (WAP) es el canal que ofrece menos posibilidades al ciudadano en su relación con la Administración.

	No implementado	Proporciona información	Efectúa interacción	Realiza transacción	Total
Teléfono	0%	35,3%	23,5%	41,2%	100%
Correo electrónico	0%	23,5%	41,2%	35,3%	100%
Presencial/ Soporte informático	0%	5,9%	5,9%	88,2%	100%
SMS	11,8%	41,2%	23,5%	23,5%	100%
Fax	11,8%	17,6%	41,2%	29,4%	100%
Vía web	0%	11,8%	0%	88,2%	100%
Teléfono móvil vía WAP	41,2%	35,3%	11,8%	11,8%	100%

Base: 17 CCAA

Nota: cada grado incluye al anterior

En la tabla 2 se presenta la misma información que en la tabla anterior referida ahora al porcentaje de población mayor de 14 años de cada una de las CCAA (Fuente INE, Avance del padrón a 1 de enero de 2006. Datos provisionales-25 julio 2006). Por tanto, aquí analizamos el porcentaje de población de ese rango de edad que puede acceder por los distintos canales a interaccionar en uno u otro grado con la Administración Autonómica.

Así, el 98,5% de la población puede realizar trámites completos en su Comunidad vía web y de forma presencial con soporte informático. En general, el porcentaje de población que puede realizar trámites completos por los distintos canales es mayor que el porcentaje de CCAA en que se puede realizar, porque están más implantados en Comunidades con un importante número de población.

	No implementado	Proporciona información	Efectúa interacción	Realiza transacción	Total
Teléfono	0%	25%	29,4%	45,5%	100%
Correo electrónico	0%	19%	44,1%	36,9%	100%
Presencial/ Soporte informático	0%	1,4%	0,2%	98,5%	100%
SMS	6,9%	18%	27,2%	48%	100%
Fax	4,5%	34%	29,9%	31,6%	100%
Vía web	0%	1,5%	0%	98,5%	100%
Teléfono móvil vía WAP	24%	37%	20,8%	18,10%	100%

Base: 17 CCAA

Nota: cada grado incluye al anterior

Población: Fuente INE Avance del padrón a 1 de enero de 2006. Datos provisionales-25 julio 2006

**Calidad de servicio: Monitorización de las respuestas**

Para cada uno de los canales por los que el ciudadano puede acceder a los servicios públicos se presenta el porcentaje de CCAA que contabilizan y/o identifican a los visitantes.

Los accesos vía web y vía correo electrónico se contabilizan e identifican en más del 50% de las Comunidades, mientras que vía fax o el acceso a través del móvil no se monitoriza en más del 50% de los casos.

	Ns/Nc/no implementado el canal	No monitoriza	Contabiliza visitantes	Identifica visitantes	Contabiliza e identifica	Total
Teléfono	23,5%	0%	35,3%	0%	41,2%	100%
Correo electrónico	11,8%	11,8%	29,4%	0%	47,1%	100%
Presencial/Soporte informático	17,7%	11,8%	11,8%	5,9%	52,9%	100%
SMS	11,8%	11,8%	17,6%	0%	47,1%	100%
Fax	29,5%	17,6%	0%	17,6%	35,3%	100%
Vía web	11,8%	5,9%	23,5%	0%	58,8%	100%
Teléfono móvil vía WAP	47,1%	5,9%	35,3%	0%	11,8%	100%

Base: 17 CCAA

En la tabla 4 se refleja, para cada canal por el que los ciudadanos pueden acceder a servicios públicos, el porcentaje de CCAA que evalúan el tiempo de respuesta a la solicitud de servicio del ciudadano. La evaluación del tiempo de respuesta se hace siempre respecto a los estándares internos de cada administración

En los servicios prestados a través de teléfono y vía presencial con soporte informático más del 50% de las Comunidades evalúan el tiempo de respuesta, mientras tan sólo en el 12% de las Comunidades se evalúa el tiempo de respuesta para los servicios vía WAP.

<b>Tabla 4. ¿Se evalúa el tiempo de respuesta a los servicios ofrecidos vía web según el canal?</b>				
	<b>Ns/Nc o no implementado el canal</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Total</b>
<b>Teléfono</b>	11,8%	64,7%	23,5%	100%
<b>Correo electrónico</b>	11,8%	47,1%	41,2%	100%
<b>Presencial/Soporte informático</b>	11,8%	58,8%	29,4%	100%
<b>SMS</b>	35,3%	17,6%	47,1%	100%
<b>Fax</b>	35,3%	29,4%	35,3%	100%
<b>Vía web</b>	17,6%	41,2%	41,2%	100%
<b>Teléfono móvil vía WAP</b>	52,9%	11,8%	35,3%	100%

Base: 17 CCAA

Algunos servicios de algunas CCAA exponen en su carta de servicios el tiempo que se exige para hacer la gestión, es decir, los compromisos vinculantes por parte de la administración para ofrecer un servicio específico.

Hay seis Comunidades que manifiestan no tener carta de servicios (País Vasco, Galicia, Castilla-León, Illes Balears, Principado de Asturias y Aragón), por lo que el siguiente indicador está calculado con los datos de las otras 11 que participan en el estudio.

En los servicios prestados a través de teléfono, correo electrónico y vía presencial con soporte informático, más del 50% de las Comunidades especifican en su carta de servicios la obligación de evaluar el tiempo de respuesta, mientras menos del 10% de las Comunidades lo especifica para los servicios vía WAP.

<b>Tabla 5. ¿Se especifica en la carta de servicios la obligación de evaluar el tiempo de respuesta?</b>				
	<b>Ns/Nc o no implementado el canal</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Total</b>
<b>Teléfono</b>	27,3%	63,6%	9,1%	100%
<b>Correo electrónico</b>	18,2%	54,5%	27,3%	100%
<b>Presencial/Soporte informático</b>	27,3%	54,5%	18,2%	100%
<b>SMS</b>	36,4%	27,3%	36,4%	100%
<b>Fax</b>	54,5%	36,4%	9,1%	100%
<b>Vía web</b>	27,3%	36,4%	36,4%	100%
<b>Teléfono móvil vía WAP</b>	63,6%	9,1%	27,3%	100%

Base: 11 CCAA (aquellas que disponen de carta de servicios)

### **Implementación de servicios on-line desde la Administración para ciudadanos y empresas**

Este indicador ha experimentado una profunda revisión de cara a este trabajo de campo, con el objetivo de analizar grupos de servicios mucho más concretos que en la pasada edición.

En la tabla adjunta se muestran todos los servicios analizados, que pertenecen a diferentes categorías (hacienda, educación, economía, trabajo y empleo...). Para valorar el grado de implementación de los mismos se ha seguido la escala que utiliza e-Europe, añadiendo un nivel 0 que corresponde a la no implementación del servicio.

La cifra que aparece en cada casilla representa el porcentaje de CCAA que se encuentran en ese nivel de implementación dentro de cada servicio. Para este apartado no contamos con los datos de Ceuta, además de los de las dos Comunidades que no participan en el estudio. Puntualmente, en alguno de los servicios puede faltar la información de alguna Comunidad más. Las definiciones de la escala de valoración se incluyen a continuación.

<b>Nivel 0</b>	No existe información
<b>Nivel 1: Información</b>	La información necesaria para comenzar el procedimiento para obtener el servicio público está disponible on-line
<b>Nivel 2: Interacción en un camino</b>	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de obtener de un modo no-electrónico (descargando formularios) el formulario en papel para comenzar el procedimiento para obtener el servicio. Un formulario electrónico utilizado para solicitar el formulario no-electrónico se considera también dentro del nivel 2
<b>Nivel 3: Interacción en dos caminos</b>	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de realizar un envío electrónico a través de un formulario electrónico oficial, de comenzar el procedimiento para obtener el servicio. Esto implica que debe ser un formulario de autenticación de la persona (física o jurídica) que solicita los servicios para alcanzar el nivel 3.
<b>Nivel 4: Manejo de casos electrónicos completos</b>	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de tratar por completo el servicio público por medio de la web, incluyendo la resolución y la entrega. No es necesario ningún otro procedimiento formal en papel para el solicitante del servicio.

Tabla 6.1. SERVICIOS QUE SE OFRECEN EN LÍNEA PARA LOS CIUDADANOS

SERVICIOS	No implementado	Ofrece Información	Efectúa interacción en un sentido	Efectúa interacción en ambos sentidos	Trámite completo	Total
<b>HACIENDA</b>						
1. Certificado de estar al corriente de las obligaciones fiscales	33,3%	6,7%	26,7%	6,7%	26,7%	100%
2. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	0%	13,3%	26,7%	13,3%	46,7%	100%
3. Impuesto de sucesiones	0%	33,3%	33,3%	6,7%	26,7%	100%
4. Impuesto sobre patrimonio	23,1%	23,1%	23,1%	0%	30,8%	100%
5. Impuesto sobre matriculación	36,4%	18,2%	18,2%	0%	27,3%	100%
<b>ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO</b>						
1. Oferta de Empleo Público	0%	6,3%	50,0%	25,0%	18,8%	100%
2. Ofertas de empleo privado	6,7%	33,3%	33,3%	13,3%	13,3%	100%
3. Registro de cooperativas	6,3%	37,5%	50,0%	6,3%	0%	100%
4. Ayudas y subvenciones	0%	6,3%	43,8%	37,5%	12,5%	100%
5. Comunicación de la apertura del centro de trabajo	12,5%	18,8%	31,3%	18,8%	18,8%	100%
<b>SANIDAD Y SALUD PÚBLICA</b>						
1. Cita previa	12,5%	43,8%	6,3%	0%	37,5%	100%
2. Cambio de médico	25,0%	31,3%	18,8%	0%	25,0%	100%
3. Cambio de centro sanitario	25,0%	37,5%	18,8%	0%	18,8%	100%
4. Solicitud de tarjeta sanitaria	18,8%	31,3%	12,5%	6,3%	31,3%	100%
5. Solicitud de autorización/cierre/registro de instalación sanitaria (1), oficinas de farmacia y laboratorios e industrias alimentarias	12,5%	31,3%	37,5%	12,5%	6,3%	100%
6. Autorización de botiquín	33,3%	53,3%	6,7%	0%	6,7%	100%
7. Autorización de transporte sanitario	25,0%	50,0%	12,5%	0%	12,5%	100%
8. Gestión de residuos sanitarios	28,6%	35,7%	21,4%	0%	14,3%	100%
<b>EDUCACIÓN</b>						
1. Preinscripción en centros de enseñanza	6,3%	18,8%	43,8%	12,5%	18,8%	100%
2. Ayudas, Becas y subvenciones (para estudiantes)	6,3%	12,5%	62,5%	12,5%	6,3%	100%
3. Consulta de notas y faltas de asistencia	50,0%	18,8%	6,3%	6,3%	18,8%	100%
<b>INVESTIGACIÓN</b>						
1. Ayudas a empresas para Investigación y desarrollo tecnológico	6,3%	25,0%	31,3%	31,3%	6,3%	100%
2. Becas de formación de personas investigador	12,5%	6,3%	37,5%	31,3%	12,5%	100%
3. Inscripción en el registro de investigadores	33,3%	13,3%	33,3%	0%	20,0%	100%

(1) Dentro de instalación sanitaria se incluyen ópticas, ortopedias, etc

Tabla 6.2. SERVICIOS QUE SE OFRECEN EN LÍNEA PARA LOS CIUDADANOS

SERVICIOS	No implementado	Ofrece Información	Efectúa interacción en un sentido	Efectúa interacción en ambos sentidos	Trámite completo	Total
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>						
1. Reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía	6,7%	40,0%	40,0%	6,7%	6,7%	100%
2. Ingreso en centros residenciales para personas mayores	0%	33,3%	60,0%	6,7%	0%	100%
3. Reconocimiento de la condición de familia numerosa	0%	13,3%	53,3%	33,3%	0%	100%
4. Subvenciones y ayudas a personas con discapacidad	0%	18,8%	56,3%	18,8%	6,3%	100%
5. Subvenciones y ayudas a personas mayores	0%	18,8%	62,5%	12,5%	6,3%	100%
6. Subvenciones y ayudas por hijos menores	6,3%	18,8%	62,5%	6,3%	6,3%	100%
7. Subsidio de garantía de ingresos mínimos	6,3%	43,8%	43,8%	6,3%	0%	100%
<b>OCIO, TURISMO Y CULTURA</b>						
1. Entradas a museos y monumentos	7,1%	64,3%	0%	7,1%	21,4%	100%
2. Consulta Bibliotecas Públicas	6,7%	20,0%	26,7%	26,7%	20,0%	100%
3. Consulta Archivos Históricos	12,5%	37,5%	25,0%	25,0%	0%	100%
4. Carnet de Alberguista	6,7%	46,7%	33,3%	6,7%	6,7%	100%
5. Reserva de plaza en albergues	0%	43,8%	50,0%	6,3%	0%	100%
6. Ayudas y subvenciones	0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100%
7. Registro de clubes y federaciones deportivas	0%	31,3%	62,5%	6,3%	0%	100%
8. Actividades juveniles de tiempo libre	6,3%	25,0%	43,8%	18,8%	6,3%	100%
<b>EMPRESAS Y TRANSPORTE</b>						
1. Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	6,3%	0%	56,3%	6,3%	31,3%	100%
2. Autorizaciones de transporte (1)	6,3%	25,0%	56,3%	12,5%	0%	100%
3. Expedición y renovación de carnets profesionales	6,3%	6,3%	50,0%	18,8%	18,8%	100%
4. Registro de establecimientos y empresas instaladoras	6,3%	12,5%	68,8%	12,5%	0%	100%
5. Registro de comerciantes y actividades comerciales	12,5%	6,3%	68,8%	6,3%	6,3%	100%
6. Registro industrial	12,5%	12,5%	68,8%	6,3%	0%	100%
7. Autorización y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, radioactividad, contra incendios, frigoríficas	6,3%	12,5%	75,0%	6,3%	0%	100%
8. Ayudas y subvenciones a empresas	6,3%	6,3%	56,3%	25,0%	6,3%	100%
9. Autorizaciones en materia de juego (2)	12,5%	6,3%	37,5%	25,0%	18,8%	100%

(1) Incluye tanto transporte público como privado

(2) Incluye comunicaciones de cambio de emplazamiento en materia de juego

Tabla 6.3. SERVICIOS QUE SE OFRECEN EN LÍNEA PARA LOS CIUDADANOS

SERVICIOS	No implementado	Ofrece Información	Efectúa interacción en un sentido	Efectúa interacción en ambos sentidos	Trámite completo	Total
<b>CONSUMO</b>						
1. Reclamaciones de consumo	6,3%	25,0%	50,0%	18,8%	0%	100%
2. Solicitud de arbitraje de consumo	6,3%	18,8%	56,3%	12,5%	6,3%	100%
<b>ADMINISTRACIÓN</b>						
1. Quejas y sugerencias de los ciudadanos	0%	0%	31,3%	43,8%	25,0%	100%
2. Recursos administrativos (1)	6,7%	33,3%	26,7%	26,7%	6,7%	100%
3. Legislación/normativa autonómica	0%	46,7%	40,0%	6,7%	6,7%	100%
4. Consulta y adquisición de publicaciones	0%	13,3%	73,3%	13,3%	0%	100%
5. Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	0%	20,0%	40,0%	20,0%	20,0%	100%
6. Ficha de terceros: alta, baja y modificaciones	21,4%	14,3%	42,9%	0%	21,4%	100%
7. Licitación electrónica	13,3%	40,0%	26,7%	0%	20,0%	100%
<b>MEDIO AMBIENTE</b>						
1. Gestión de residuos	0%	18,8%	37,5%	31,3%	12,5%	100%
2. Evaluación de impacto ambiental	6,3%	37,5%	43,8%	12,5%	0%	100%
3. Ayudas y subvenciones	0%	12,5%	68,8%	6,3%	12,5%	100%
4. Expedición de licencias de caza y pesca	6,3%	6,3%	37,5%	18,8%	31,3%	100%
5. Expedición de permisos de caza y pesca	12,5%	12,5%	43,8%	12,5%	18,8%	100%
<b>AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA</b>						
1. Registro de industrias agroalimentarias	18,8%	12,5%	62,5%	6,3%	0%	100%
2. Ayudas y subvenciones de la política agrícola común	0%	0%	62,5%	25,0%	12,5%	100%
3. Guías de origen y sanidad pecuaria	18,8%	31,3%	37,5%	6,3%	6,3%	100%
4. Registro de animales de compañía	25,0%	6,3%	56,3%	12,5%	0%	100%
5. Solicitud de autorizaciones en materia de plantaciones de viñedo	12,5%	25,0%	56,3%	6,3%	0%	100%
6. Registro de explotaciones agrarias	0%	37,5%	56,3%	6,3%	0%	100%
7. Sistema de información geográfica de identificación de parcelas agrícolas (SIGPAC)	6,3%	12,5%	25,0%	37,5%	18,8%	100%
<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (SIG)</b>						
1. Mapas de carreteras	14,3%	14,3%	14,3%	21,4%	35,7%	100%
2. Ubicación de servicios	14,3%	7,1%	21,4%	21,4%	35,7%	100%

(1) Incluye reclamaciones, recurso extraordinario de revisión, de alzada y económico administrativo y de reposición



La tabla 7 recopila los servicios en línea ofrecidos por la Administración Autonómica a los ciudadanos y empresas que están más implementados, valorados según la escala de e-Europe.

Para elaborar esta lista, se han seleccionado aquellos servicios que todas las CCAA tienen implantados (en mayor o menor medida), es decir, aquellos que obtienen un porcentaje de 0% en el primer peldaño de la escala (no implementados). Una vez hecho esto, se ha ordenado la última columna, la que corresponde al nivel 4 (trámite completo), de mayor a menor, ya que se considera que cuanto mayor sea el porcentaje en esta categoría de la escala (la más avanzada) más implantado está el servicio.

**Tabla 7. RANKING DE LOS SERVICIOS EN LÍNEA MÁS AVANZADOS IMPLEMENTADOS PARA EL CIUDADANO**

	SERVICIOS	Ofrece Información	Efectúa interacción en un sentido	Efectúa interacción en ambos sentidos	Trámite completo	Total
1	Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	13,3%	26,7%	13,3%	46,7%	100%
2	Impuesto de sucesiones	33,3%	33,3%	6,7%	26,7%	100%
3	Quejas y sugerencias de los ciudadanos	0%	31,3%	43,8%	25,0%	100%
4	Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	20,0%	40,0%	20,0%	20,0%	100%
5	Oferta de Empleo Público	6,3%	50,0%	25,0%	18,8%	100%
6	Ayudas y subvenciones de economía, trabajo y empleo	6,3%	43,8%	37,5%	12,5%	100%
7	Gestión de residuos	18,8%	37,5%	31,3%	12,5%	100%
8	Ayudas y subvenciones de la política agrícola común	0%	62,5%	25,0%	12,5%	100%
9	Ayudas y subvenciones de ocio, turismo y cultura	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100%
10	Ayudas y subvenciones al medio ambiente	12,5%	68,8%	6,3%	12,5%	100%
11	Legislación/normativa autonómica	46,7%	40,0%	6,7%	6,7%	100%
12	Subvenciones y ayudas a personas con discapacidad	18,8%	56,3%	18,8%	6,3%	100%
13	Subvenciones y ayudas a personas mayores	18,8%	62,5%	12,5%	6,3%	100%
14	Reconocimiento de la condición de familia numerosa	13,3%	53,3%	33,3%	0%	100%
15	Consulta y adquisición de publicaciones	13,3%	73,3%	13,3%	0%	100%
16	Ingreso en centros residenciales para personas mayores	33,3%	60,0%	6,7%	0%	100%
17	Registro de clubes y federaciones deportivas	31,3%	62,5%	6,3%	0%	100%
18	Registro de explotaciones agrarias	37,5%	56,3%	6,3%	0%	100%
19	Reserva de plaza en albergues	43,8%	50,0%	6,3%	0%	100%

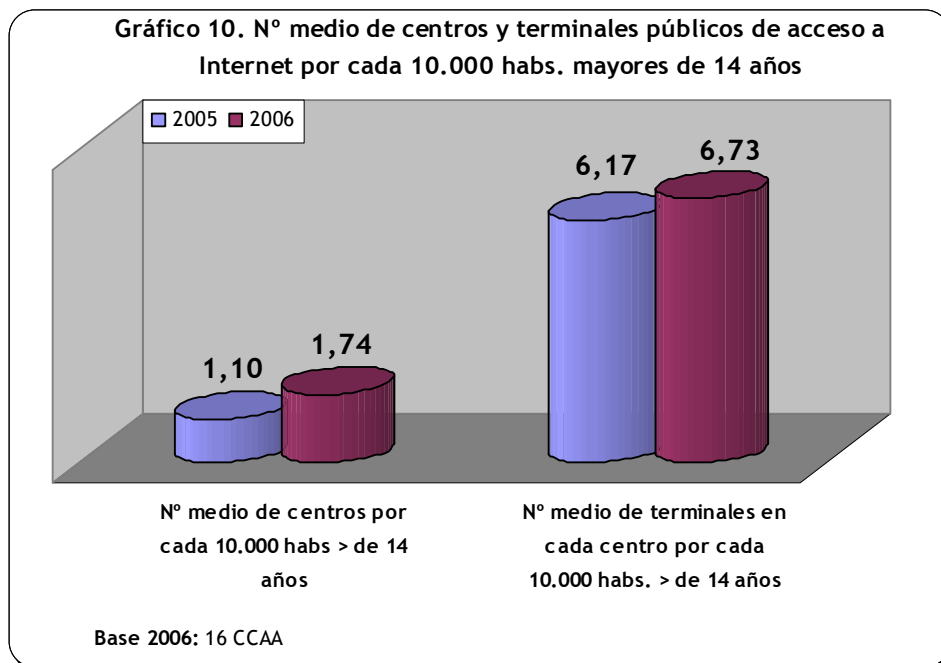
#### ***Puntos de acceso público a Internet***

El número de centros públicos de acceso a Internet se sitúa en 1,74 por cada 10.000 habitantes, 6 décimas por encima de la cifra alcanzada en la pasada edición.

Las bibliotecas, centros cívicos, asociaciones de vecinos..., son ejemplos de centros públicos. No se contabilizan los colegios. Además se consideran sólo los centros que están financiados por la Administración Autonómica en su totalidad o de forma mayoritaria (el 50% o más financiado por la Administración).

El número medio de terminales por centro disminuye situándose en 3,86. Hay una media de 6,73 terminales de acceso público a Internet por cada 10.000 habitantes.

Hay que tener en cuenta que estos puntos son los financiados por las CCAA, para conocer la cifra de puntos públicos a disposición del ciudadano habría que sumar los puntos financiados por la Administración General del Estado, cifra poco significativa, y, sobre todo, los financiados por los Ayuntamientos, que si pueden representar una cifra importante.



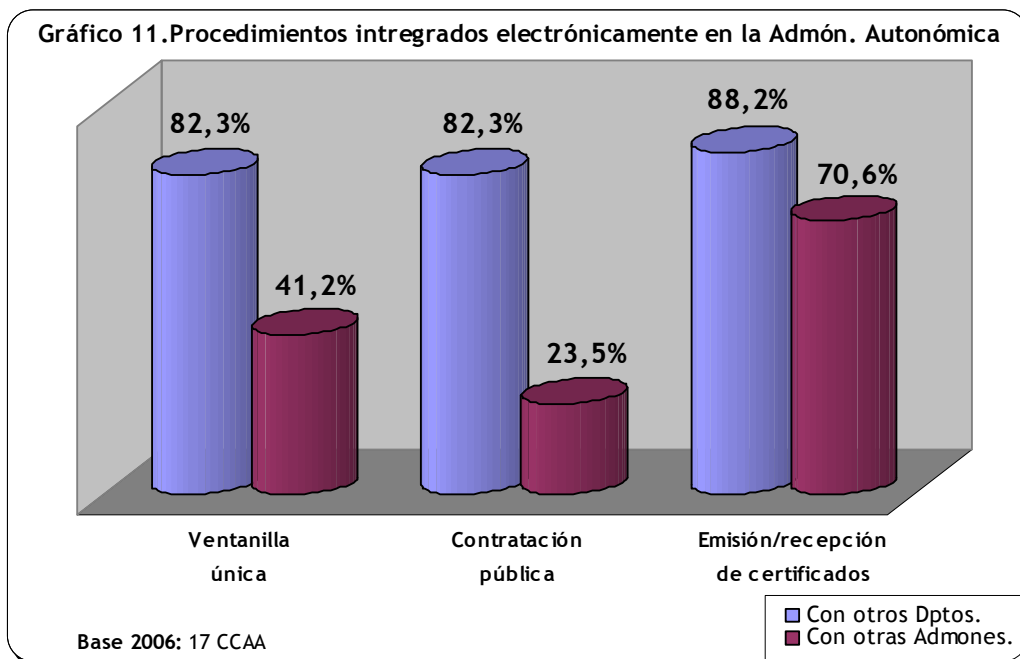
### ***Procedimientos integrados***

La tabla y el gráfico siguientes recogen el porcentaje de CCAA que tienen procedimientos integrados electrónicamente entre los Departamentos de la propia Administración y/o con otras Administraciones locales, autonómicas o del Estado para los procedimientos enumerados.

Así, al igual que el año pasado, el 82% de CCAA cuentan con ventanilla única dentro de su propio ámbito, pero incluso la mitad de éstas tiene ventanilla integrada con otras Administraciones.

Las cifras de los procedimientos de Contratación Pública se han duplicado respecto a la pasada edición. Ahora el 82% de las Comunidades tienen algún procedimiento integrado en materia de contratación pública dentro de su propia administración, mientras el 23,5% cuentan con algún procedimiento integrado con otras administraciones en esta materia.

En cuanto a la emisión/recepción de certificados el porcentaje que lo efectúa entre sus propios departamentos se ha elevado del 65% al 88%, mientras el 70% lo efectúan con otras Administraciones.



**Tabla 8. Porcentaje de CCAA que mantienen procedimientos integrados electrónicamente**

	No tiene	Dentro de la propia Admón.	Con otras Admones.	Dentro y con otras Admones.	Total
Ventanilla única	17,6%	41,2%	0%	41,2%	100%
Contratación pública	17,6%	58,9%	0%	23,5%	100%
Emisión/recepción de certificados	5,9%	23,5%	5,9%	64,7%	100%

Base: 17 CCAA

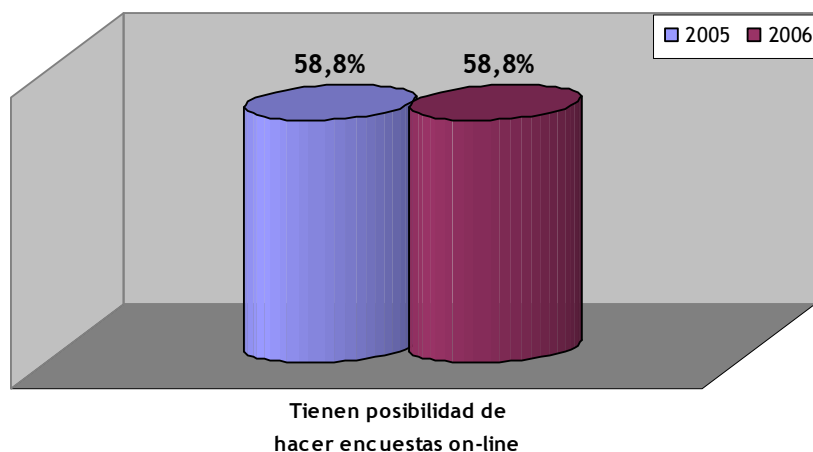
## e-Democracia

Este apartado hace referencia a la posibilidad de que los ciudadanos puedan participar activamente en la toma de aquellas decisiones que les afectan, a través de las tecnologías de la información. Corresponde a la Administración establecer los cauces necesarios para que dicha participación sea posible por medios electrónicos, y por ello se analiza el grado de presencia de dichos canales de comunicación en la Administración Autonómica. Una de las formas que tienen los ciudadanos de participar en la toma de decisiones es la de cumplimentar encuestas on line, cuando los resultados de éstas se tienen en cuenta para las tareas de gobierno.

Se considera que una CCAA cuenta con la posibilidad de hacer encuestas si el portal de la Administración ofrece la posibilidad de que los ciudadanos participen en cuestiones públicas que se les planteen. No consideramos encuestas on-line, en este estudio, los simples formularios de valoración de la página web. La encuesta puede estar alojada en la web de la Comunidad o en otra que, aún no siendo propia de la Comunidad, sea oficial, esté gestionada por ésta y tenga el mismo fin: ser un entorno participativo de la Comunidad.

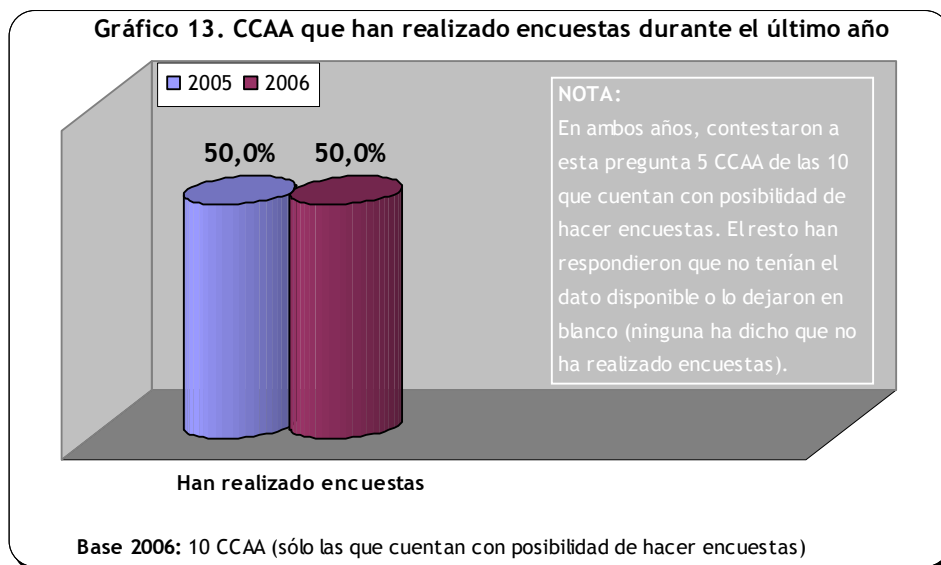
Al igual que el año pasado el 59% de las 17 Comunidades que aportaron sus datos al estudio cuentan con la posibilidad de llevar a cabo este tipo de encuestas.

Gráfico 12. CCAA que cuentan con la posibilidad de hacer encuestas on-line



Base 2006: 17 CCAA

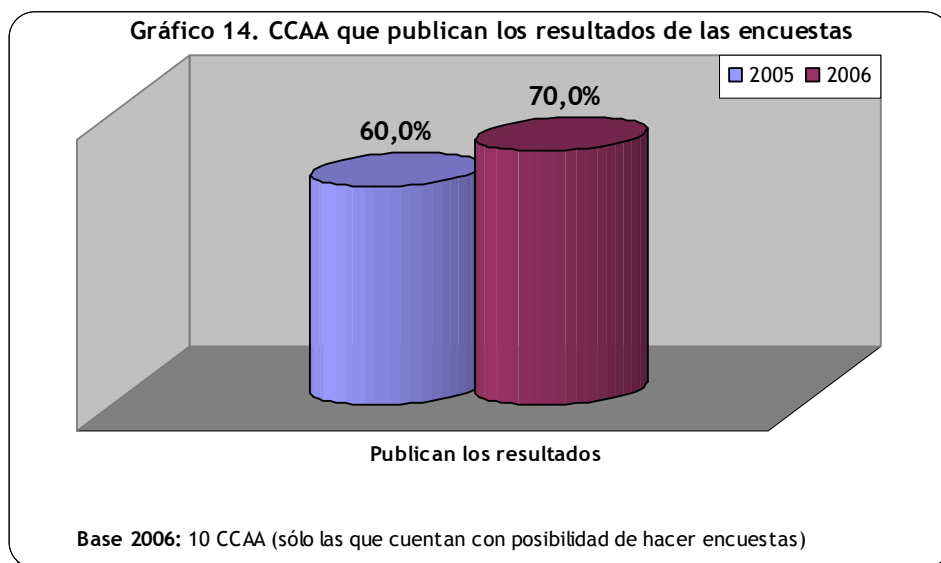
Y también al igual que ocurría en la anterior edición, de las 10 Comunidades Autónomas que cuentan con la posibilidad de realizar encuestas on-line, sólo 5 manifestaron que efectivamente habían llevado a cabo alguna en el último año (gráfico 13). El resto no disponían de los datos. En la tabla 9 se recoge el número medio de encuestas, es decir estudios completos, llevadas a cabo por entidad.



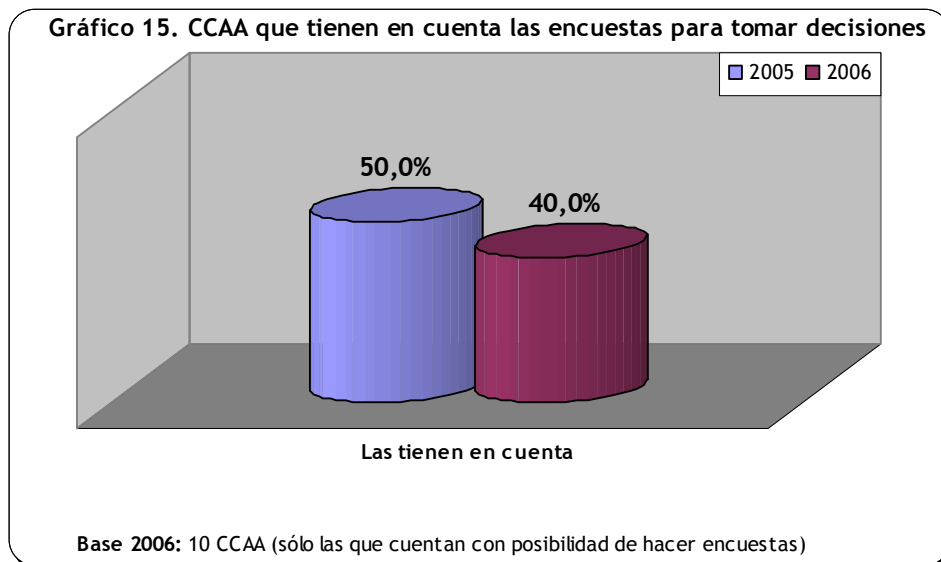
**Tabla 9. Número de estudios realizados**

	Total de estudios realizados	CCAA que contestan	CCAA que no tienen el dato disponible	Nº medio de estudios por CCAA
2005	38	5 CCAA	5 CCAA	7,6
2006	73	5 CCAA	5 CCAA	14,6

De las 10 Comunidades en disposición de llevar a cabo encuestas on-line, 7 publican los datos de dichas encuestas, frente a las 6 que lo hacían el pasado año.



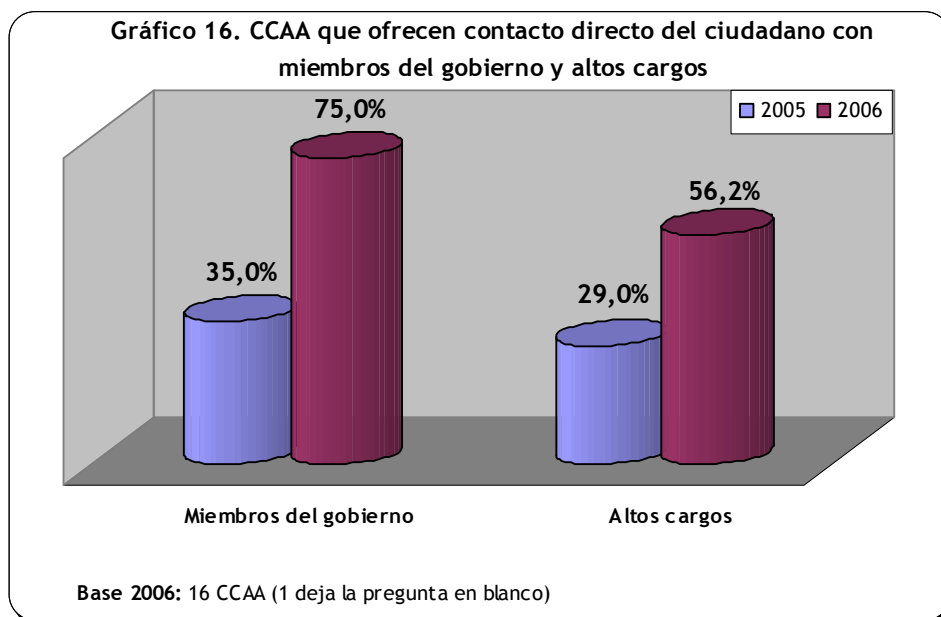
Tan sólo 4 Comunidades, de las 10 ya mencionadas, tienen en cuenta las encuestas para tomar decisiones. Dos no tienen disponible esta información (contestan Ns/Nc) y el resto no las tienen en cuenta.



Se analiza en el gráfico 16 la posibilidad de que los ciudadanos puedan obtener respuesta directa de los miembros del Gobierno y/o de altos Cargos de la Administración a cuestiones que les planteen vía e-mail.

Los datos no son del todo comparables con las cifras del año pasado pues este año la pregunta del cuestionario no era la misma, sino que se ha redactado con más claridad para evitar las confusiones a que dio lugar en la pasada edición. Esto ha ocasionado en gran medida el incremento que observamos de un año a otro. En esta ocasión no contamos con los datos de Castilla-la Mancha.

El 75% de las 16 Comunidades Autónomas que facilitan información, ofrecen la posibilidad de contactar, vía correo electrónico, con los miembros del Gobierno, mientras el 56% ofrece la posibilidad de contactar con algún alto cargo de dicha Administración.



En la tabla 10 se recogen los datos del número de correos electrónicos recibidos y respondidos tanto por miembros del gobierno como por altos cargos.

<b>Tabla 10. E-mails enviados y respondidos directamente a altos cargos y miembros del gobierno</b>							
	CCAA que ofrecen posibilidad	CCAA con el dato no disponible	CCAA que contestan	E-mails enviados		E-mails respondidos	
				Total	Nº medio	Total	Nº medio
<b>Miembros del gobierno</b>	12	9	3	24.616	8.205,3	7.012	2.337,3
<b>Altos cargos</b>	9	7	2	9.161	4.580,5	1.932	966