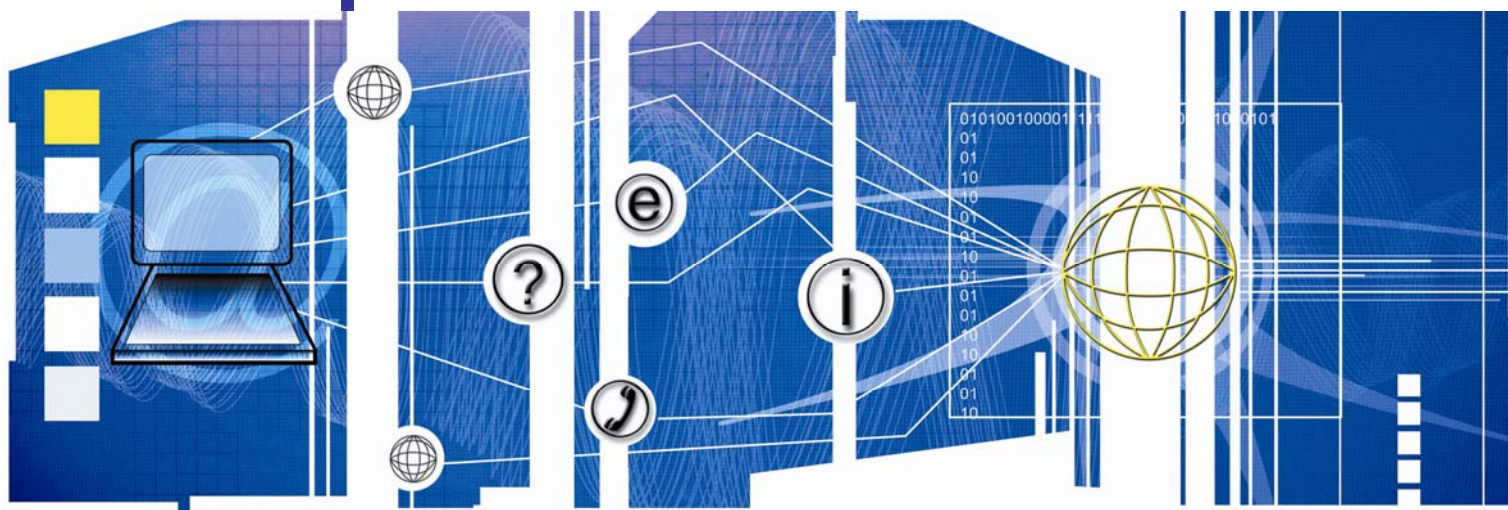


Resultados CAE 2009



La Administración Electrónica en las Comunidades Autónomas

Octubre 2010

ÍNDICE

	Pag.
Introducción.....	9
e-Administración.....	13
I.1. Equipamiento: Centros con banda ancha.....	13
I.2. Servicios on-line para empleados públicos.....	15
I.3. Firma electrónica.....	18
e-Gobierno.....	25
II.1. Portal Único.....	25
II.2. Implementación de servicios on-line desde la Administración para ciudadanos y empresas.....	27
II.3. Simplificación de documentos e interoperabilidad de datos y sistemas.....	34
II.3.1. Simplificación documental.....	35
II.3.2. Procedimientos integrados electrónicamente.....	42
e-Democracia.....	61
III.1. Mecanismos de participación ciudadana.....	61
III.2. Contacto entre miembros del Gobierno y la ciudadanía.....	64
III.4. Herramientas web 2.0.....	67
III.5. Participación en redes sociales.....	69
Anexo I. Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.....	73
Entorno jurídico a 31 de Diciembre de 2009.....	77

RELACIÓN DE GRÁFICOS

GRÁFICOS	Pag.
Gráfico 1. Porcentaje de centros con Banda Ancha	13
Gráfico 2. Firma electrónica	18
Gráfico 3. Tramitación Telemática	20
Gráfico 4. Certificados suprimidos	35
Gráfico 5. Certificados sustituidos por declaraciones responsables	39
Gráfico 6. Ventanilla única	42
Gráfico 7. Contratación pública	43
Gráfico 8. Cambio de domicilio	44
Gráfico 9. Anuncios en el Diario Oficial	45
Gráfico 10. Envío de actas y presupuestos municipales	46
Gráfico 11. Subvenciones y ayudas	47
Gráfico 12. Inventario de bienes	48
Gráfico 13. Receta electrónica	49
Gráfico 14. Historia clínica compartida	50
Gráfico 15. Intercambio de certificados	51
Gráfico 16. Servicio de verificación de datos de identidad	52
Gráfico 17. Servicio de verificación de datos de residencia	53
Gráfico 18. Notificaciones telemáticas	54
Gráfico 19. Interconexión de registros	55
Gráfico 20. @Firma	56
Gráfico 21. Pasarela de pagos	57
Gráfico 22. Mecanismos de participación ciudadana	61
Gráfico 23. Contacto directo con miembros del gobierno y altos cargos	64
Gráfico 24. Voto electrónico	66
Gráfico 25. Porcentaje de CCAA que facilitan herramientas web 2.0 a los ciudadanos	67
Gráfico 26. Participación en redes sociales	69
Gráfico 27. Porcentaje de CCAA que han implementado las distintas actuaciones de la Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	73

RELACIÓN DE MAPAS

	Pag.
Mapa 1. Porcentaje de centros con Banda Ancha por CCAA.....	14
Mapa 2. Portal único de acceso a servicios en línea de las CCAA	25
Mapa 3. Certificados suprimidos: DNI.....	36
Mapa 4. Certificados suprimidos: Certificado de empadronamiento.....	36
Mapa 5. Certificados suprimidos: Certificado de cumplimiento de obligaciones tributarias	37
Mapa 6. Certificados suprimidos: Certificado de cumplimiento de obligaciones de la Seguridad Social.....	37
Mapa 7. Certificados suprimidos: Documento acreditativo de familia numerosa.....	38
Mapa 8. Certificados suprimidos: Documentación obrante fichero de personas con discapacidad ..	38
Mapa 9. Certificados suprimidos: Certificaciones, informes o inscripción en registros de la Administración	39
Mapa 10. Certificados sustituidos: certificación cuenta bancaria	40
Mapa 11. Certificados sustituidos: estatutos sociales	40
Mapa 12. Certificados sustituidos: poderes públicos de representación	41
Mapa 13. Certificados sustituidos: cuentas anuales	41
Mapa 14. Procedimientos Integrados: Ventanilla única por CCAA.....	43
Mapa 15. Procedimientos Integrados: Contratación pública por CCAA	44
Mapa 16. Procedimientos Integrados: Cambio de domicilio por CCAA.....	45
Mapa 17. Procedimientos Integrados: Anuncios en el Diario Oficial por CCAA	46
Mapa 18. Procedimientos Integrados: Envío de actas y presupuestos municipales por CCAA.....	47
Mapa 19. Procedimientos Integrados: Subvenciones y ayudas por CCAA.....	48
Mapa 20. Procedimientos Integrados: Inventario de bienes por CCAA.....	49
Mapa 21. Procedimientos Integrados: Receta electrónica por CCAA.....	50
Mapa 22. Procedimientos Integrados: Historia clínica compartida por CCAA	51
Mapa 23. Procedimientos Integrados: Intercambio de certificados por CCAA	52
Mapa 24. Procedimientos Integrados: Servicio de verificación de datos de identidad por CCAA.....	53
Mapa 25. Procedimientos Integrados: Servicio de verificación de datos de residencia por CCAA	54
Mapa 26. Procedimientos Integrados: Notificaciones telemáticas por CCAA.....	55
Mapa 27. Procedimientos Integrados: Interconexión de registros por CCAA.....	56
Mapa 28. Procedimientos Integrados:@Firma por CCAA.....	57
Mapa 29. Procedimientos Integrados: Pasarela de pagos por CCAA.....	58
Mapa 30. CCAA que tienen encuestas on-line entre sus mecanismos de participación ciudadana ..	62
Mapa 31. CCAA que tienen foros on-line entre sus mecanismos de participación ciudadana	62
Mapa 32. CCAA que tienen listas de correo entre sus mecanismos de participación ciudadana	63
Mapa 33. CCAA que tienen mensajes a móviles entre sus mecanismos de participación ciudadana	63
Mapa 34. CCAA que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con los miembros del gobierno	64
Mapa 35. CCAA que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con altos cargos.....	65
Mapa 36. CCAA que han tenido experiencias de voto electrónico.....	66
Mapa 37. CCAA que facilitan herramientas web 2.0 a los ciudadanos	67
Mapa 38. Herramientas web 2.0 para los ciudadanos: Blogs y Wikis	68
Mapa 39. Herramientas web 2.0 para los ciudadanos: Youtube, vimeo y Redes Sociales	68
Mapa 40. CCAA que participan en redes sociales	69

RELACIÓN DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1. Ranking de los Servicios on-line más implementados para los empleados públicos, 2009	16
Tabla 2. Ranking de los Servicios on-line más implementados para los empleados públicos por CCAA, 2009.....	17
Tabla 3. Firma electrónica por CCAA, 2009.....	19
Tabla 4. Tramitación telemática por CCAA, 2009.....	21
Tabla 5. URLs del portal unificado de acceso a servicios de las CCAA (2009).....	26
Tabla 6. Servicios on-line, 2009.....	28
Tabla 7. Ranking de los servicios on-line ofrecidos al ciudadano, 2009.....	31
Tabla 8. Ranking de los Servicios on-line ofrecidos al ciudadano por CCAA, 2009 (primeros 10 servicios).....	32
Tabla 9. Ranking de los Servicios on-line ofrecidos al ciudadano por CCAA, 2009 (siguientes 10 servicios).....	33
Tabla 10. Estado de implementación de las diferentes actuaciones de la Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos por CCAA 2009.....	74
Tabla 11. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2009.....	77

Introducción



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 a través de la Fundación OVSI y de su Observatorio para la Sociedad de la Información, CEVALSI.

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 cinco informes elaborados hasta la fecha se encuentran publicados en http://www.csae.mpr.es/csi/nuevo/pg4101_2.htm

En esta edición se presentan los resultados de la toma de datos llevada a cabo en 2010, con fecha de referencia 31 de diciembre de 2009.

Este año, continuando en el avance alcanzado en la pasada edición, se presentan los datos de los distintos indicadores de modo tanto agregado como desagregado. El objetivo no es otro que lograr una mejora continua de la Administración Electrónica de cara a los ciudadanos.

Los datos que se presentan corresponden a todas las CCAA excepto Castilla-La Mancha, Galicia y la ciudad autónoma de Melilla.

e-Administración



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

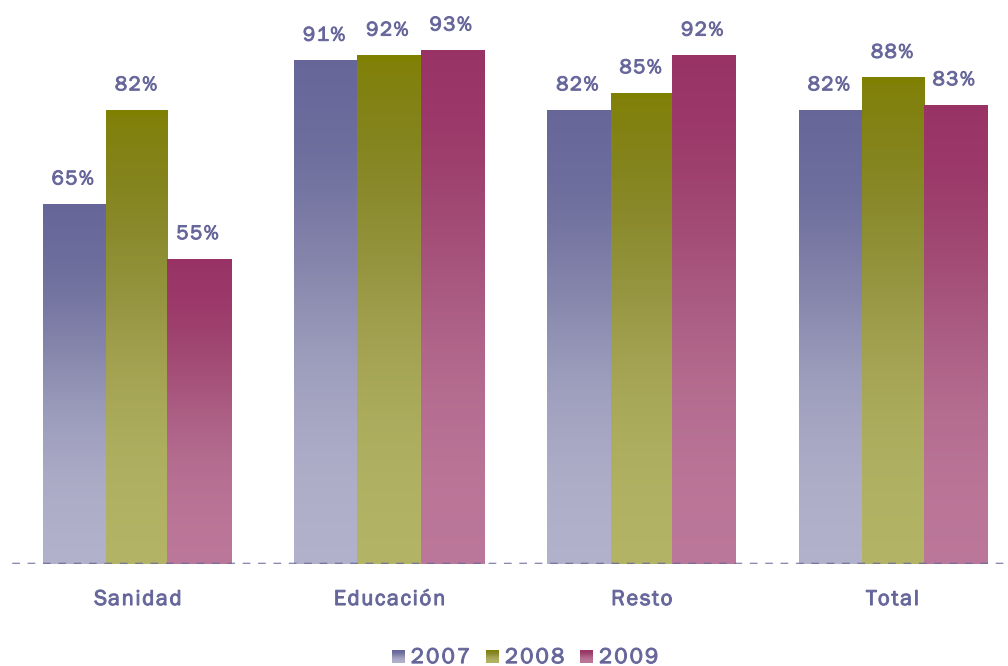
I.1. Equipamiento: Centros con banda ancha

El primer indicador (Gráfico 1) nos muestra el porcentaje de Centros con acceso a Banda Ancha en las CCAA.

Se ha contabilizado como Centro aquel que está inventariado como tal y el indicador se ha calculado sobre los centros totales, incluyendo aquellos que no es necesario que tengan banda ancha y los que no tienen cobertura. Por ello son varias las CCAA que no llegan al 100%.

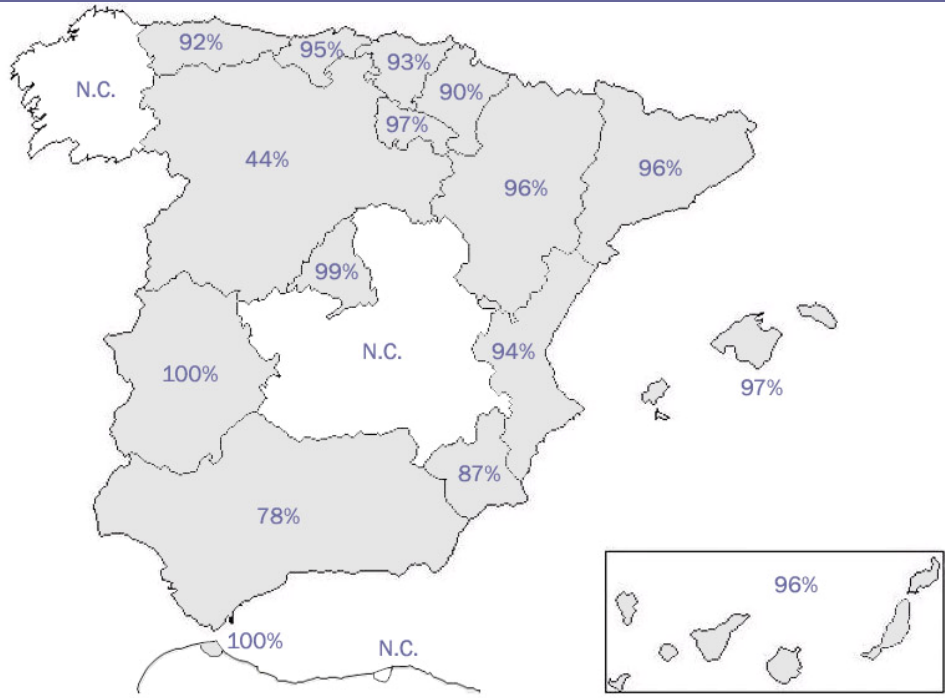
La cifra de conexión a banda ancha se sitúa a nivel global en el 83%, llegando al 93% en los centros de áreas ajenas a Sanidad y Educación.

Gráfico 1 Porcentaje de centros con Banda Ancha



Base 2009: 16 CCAA

Mapa 1. Porcentaje de centros con Banda Ancha por CCAA



Base 2009: 16 CCAA

I.2. Servicios on-line para empleados públicos

El grado de implementación de los servicios on-line para empleados públicos se ha medido, igual que para los servicios on-line para ciudadanos y empresas, con la escala utilizada en e-Europe, añadiendo el nivel 0 que corresponde a la no implementación del servicio. Las definiciones de la escala de valoración se incluyen a continuación.

Nivel 0	No existe información
Nivel 1: Información	Sólo se proporciona on-line la información necesaria para realizar el procedimiento.
Nivel 2: Interacción en un camino	Es posible descargar, en papel, el formulario para iniciar el procedimiento, que deberá ser enviado de un modo no-electrónico. Un formulario electrónico utilizado para solicitar el formulario no-electrónico se considera también dentro del nivel 2.
Nivel 3: Interacción en dos caminos	Se ofrece la posibilidad de realizar un envío electrónico a través de un formulario electrónico oficial para comenzar el procedimiento y obtener el servicio. Debe solicitarse la autenticación del empleado para alcanzar el nivel 3.
Nivel 4: Manejo de casos electrónicos completos	Es posible realizar el procedimiento completo de forma on-line, incluyendo la resolución y la entrega. No es necesario ningún otro procedimiento formal en papel para el solicitante del servicio.
Nivel 5: Personalización	El solicitante recibe el servicio automáticamente, basado en el registro previo de un evento, de forma que este es personalizado. Este 5º nivel de sofisticación introduce dos conceptos extras: La idea de un servicio de entrega pro-activo. La idea de un servicio automático de entrega. No existe la necesidad de que el usuario demande tal servicio.

Para la medición se han seleccionado los servicios en línea más implementados, ofrecidos por la Administración Autonómica a sus trabajadores.

En la tabla 1, la cifra que aparece en cada casilla representa el porcentaje de CC.AA. que se encuentran en ese nivel de implementación dentro de cada servicio. Para el cálculo de este porcentaje se han tenido en cuenta únicamente las CC.AA. de las cuales se dispone de información.¹ La tabla 2 muestra el nivel máximo alcanzado para cada servicio por cada Comunidad Autónoma.

¹ Las cifras se han redondeado al alza con un decimal, por lo que es posible que exista alguna desviación en la suma total.

Tabla 1. Ranking de los Servicios on-line más implementados para los empleados públicos, 2009

SERVICIOS	No implementado	Ofrece Información	Efectúa interacción en un sentido	Efectúa interacción en ambos sentidos	Trámite completo	Personalización	Total
1. Consulta de Nómina	7%	0%	7%	7%	40%	40%	100%
2. Control horario. Solicitud y Gestión de vacaciones y permisos ⁽¹⁾	13%	0%	13%	7%	40%	26%	100%
3. Solicitud Certificados de Formación	13%	7%	7%	7%	47%	20%	100%
4. Consulta expediente administrativo (consulta al expediente personal del empleado público)	20%	7%	7%	13%	40%	13%	100%
5. Solicitud Cursos de Formación	0%	0%	0%	0%	87%	13%	100%
6. Oferta Pública de Empleo. Promoción Interna	0%	0%	14%	21%	57%	7%	100%
7. Solicitud de Plazas Vacantes y Traslados	0%	0%	36%	7%	50%	7%	100%
8. Solicitud equipamiento puesto de trabajo (ordenador, teléfono, correo electrónico, Internet...)	21%	7%	14%	7%	43%	7%	100%
9. Solicitud de Ayudas y Reembolsos (anticipos de sueldo, gastos sanitarios, horas extraordinarias, dietas)	7%	0%	57%	29%	7%	0%	100%
10. Solicitud equipamiento material oficina	31%	8%	23%	0%	38%	0%	100%
11. Acceso a la Guía del Empleado Público (Acceso y actualización). ⁽²⁾	23%	8%	15%	8%	46%	0%	100%
12. Solicitud de jubilación anticipada. Solicitud de prórroga	38%	0%	38%	15%	8%	0%	100%

(1) Incluye toda la gestión de autorización o denegación de los diferentes validadores del proceso

(2) Consiste en una especie de “pack de bienvenida” con información de recursos (material, instalaciones, beneficios, normativa general, etc.)

Tabla 2. Ranking de los Servicios on-line más implementados para los empleados públicos por CCAA, 2009

SERVICIOS	Andalucía	Aragón	Principado de Asturias	Illes Balears	Canarias	Cantabria	Castilla - La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Comunidad de Madrid	Región de Murcia	Navarra	País Vasco	La Rioja	Ceuta	Melilla
1. Consulta de Nómina	5	4	0	4	2	5	ND	4	5	5	3	ND	ND	4	4	5	4	5	ND
2. Control horario. Solicitud y de vacaciones y permisos (1)	4	4	0	4	5	2	ND	4	5	5	3	ND	ND	4	4	2	0	5	ND
3. Solicitud Certificados de Formación	4	1	0	4	2	4	ND	0	5	5	4	ND	5	4	4	3	4	ND	ND
4. Consulta expediente administrativo	4	1	0	4	2	5	ND	3	5	4	0	ND	ND	4	0	4	4	3	ND
5. Solicitud Cursos de Formación	4	4	4	4	4	4	ND	4	4	5	4	ND	4	4	4	4	5	ND	ND
6. Oferta Pública de Empleo. Promoción Interna	4	3	3	4	2	4	ND	4	3	2	4	ND	ND	4	4	5	4	ND	ND
7. Solicitud de Plazas Vacantes y Traslados	4	2	2	4	2	2	ND	2	3	4	4	ND	ND	4	4	5	4	ND	ND
8. Solicitud equipamiento puesto de trabajo	1	4	2	2	4	4	ND	4	4	5	0	ND	ND	0	4	3	0	ND	ND
9. Solicitud de Ayudas y Reembolsos	2	2	0	4	2	3	ND	2	3	3	2	ND	ND	2	2	2	3	ND	ND
10. Solicitud equipamiento material oficina	1	4	0	0	ND	2	ND	2	4	4	2	ND	ND	0	4	4	0	ND	ND
11. Acceso a la Guía del Empleado Público. (2)	ND	4	0	4	2	2	ND	1	4	4	3	ND	ND	0	4	4	0	ND	ND
12. Solicitud de jubilación anticipada o prórroga	4	2	0	0	0	2	ND	2	ND	2	2	ND	ND	0	0	3	3	ND	ND

ND: dato no disponible

(1) Incluye toda la gestión de autorización o denegación de los diferentes validadores del proceso

(2) Consiste en una especie de "pack de bienvenida" con información de recursos (material, instalaciones, beneficios, normativa general, etc.)

I.3. Firma electrónica

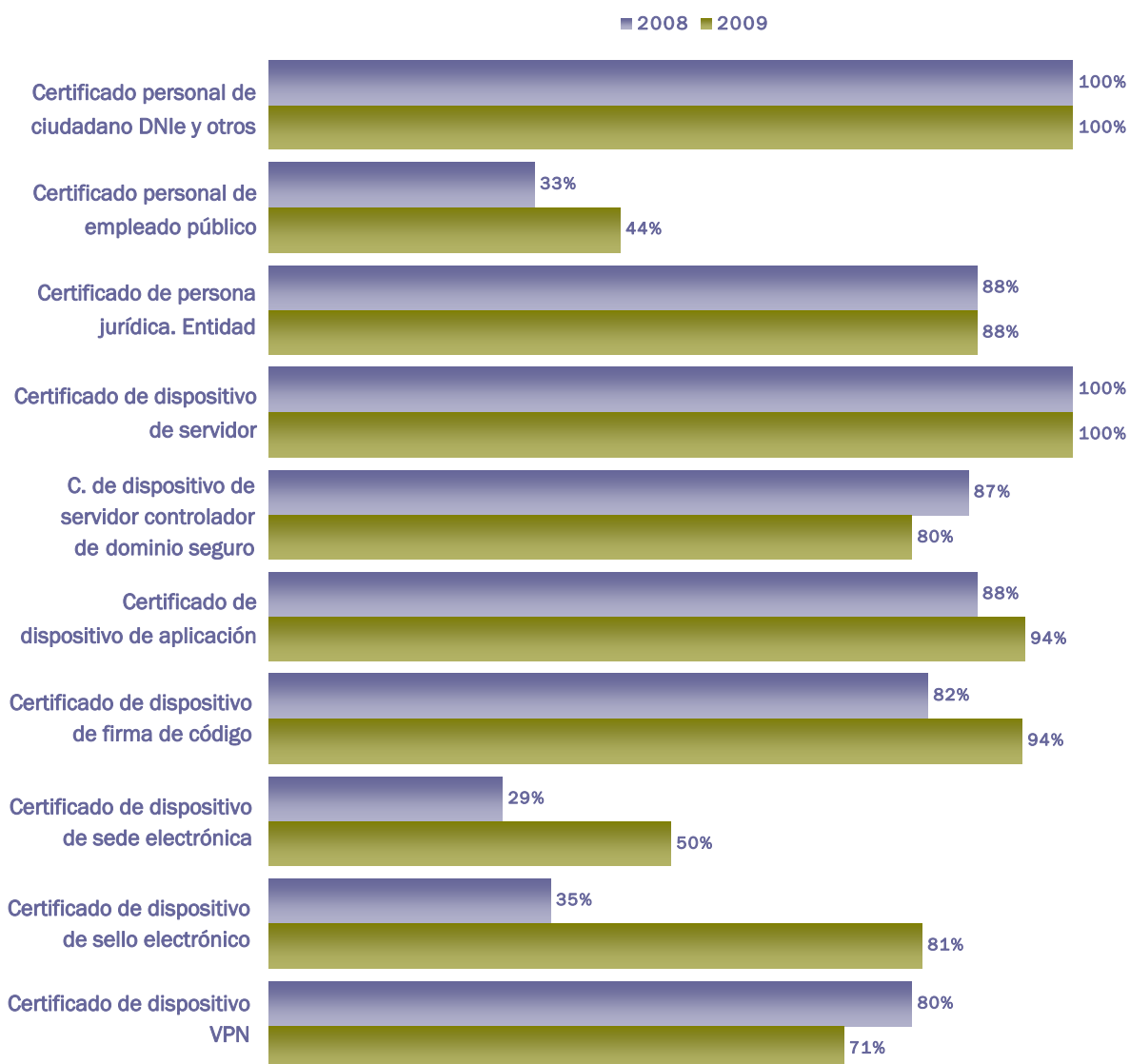
El gráfico 2 nos muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que permiten en su web la utilización de diferentes certificados electrónicos. Para ello se han tenido en cuenta los siguientes conceptos:

Certificados personales: el poseedor de la clave privada es una persona física, que actúa en su propio nombre y representación (suscriptor o titular del certificado), o en representación y por cuenta de una persona jurídica (suscriptor o titular del certificado).

Certificados de persona jurídica (entidad): el suscriptor del certificado es una persona jurídica, que actúa por medio de un poseedor de claves (“responsable de custodia”).

Certificados de dispositivo: el poseedor de la clave privada es un dispositivo informático que realiza las operaciones de firma y descifrado de forma automática, bajo la responsabilidad de una persona física o jurídica (suscriptor o titular del certificado).

Gráfico 2. Firma electrónica



Bases 2009: 16 CCAA excepto en las categorías “Certificado de dispositivo de servidor controlador de dominio seguro” (15 CCAA) y “Certificado de dispositivo VPN” (14 CCAA)

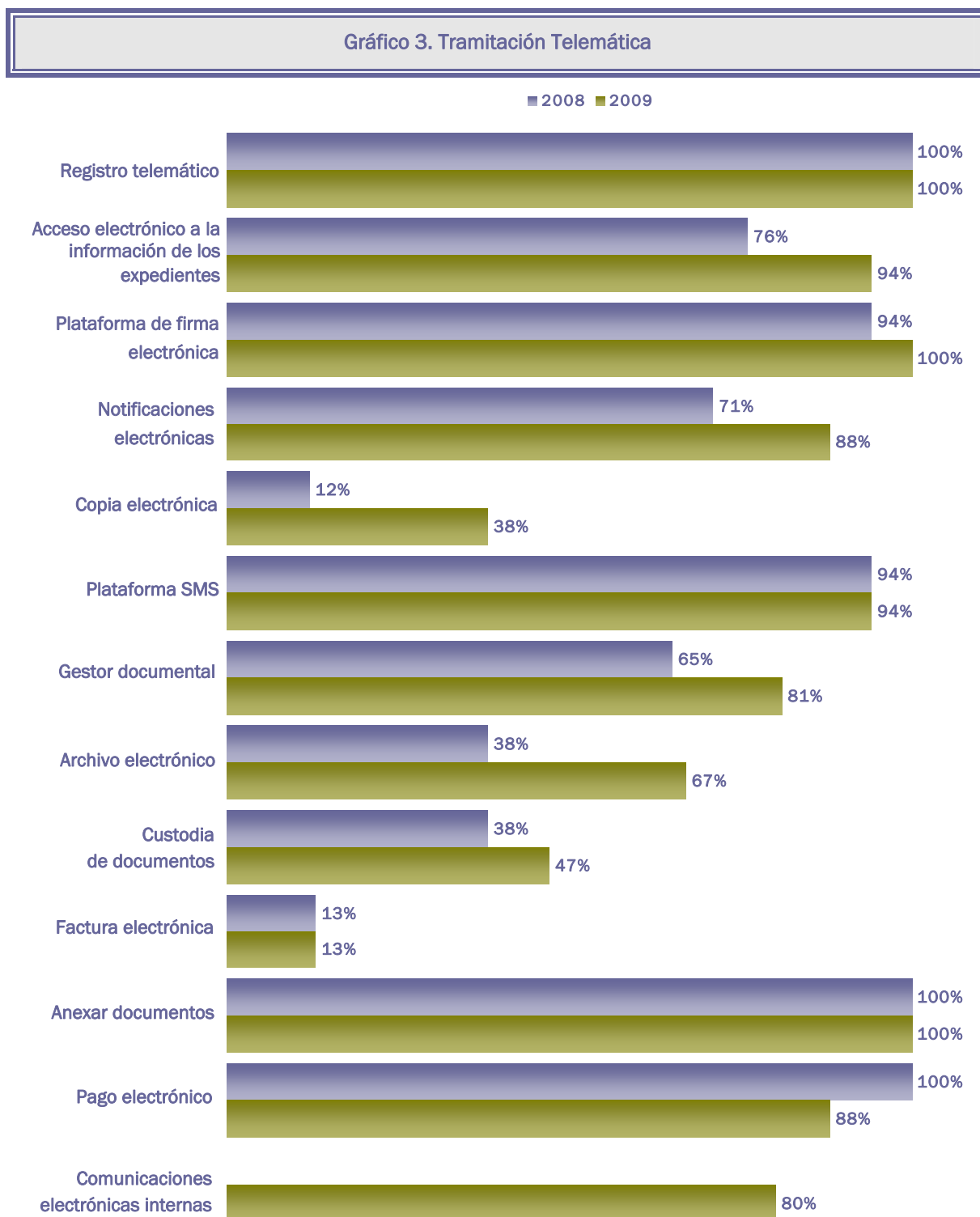
Tabla 3. Firma electrónica por CCAA, 2009

SERVICIOS	Andalucía	Aragón	Principado de Asturias	Illes Balears	Canarias	Cantabria	Castilla - La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Comunidad de Madrid	Región de Murcia	Navarra	País Vasco	La Rioja	Ceuta	Melilla
Certificado personal de ciudadano DNIe y otros	1	1	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	1	1	ND
Certificado personal de empleado público	2	1	2	2	2	1	ND	2	1	1	1	ND	1	2	2	1	2	2	ND
Certificado de persona jurídica. Entidad	1	1	2	1	1	1	ND	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	1	2	ND
Certificado de dispositivo de servidor	1	1	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	1	1	ND
C. de dispositivo de servidor controlador de dominio seguro	ND	1	1	2	1	1	ND	1	1	1	1	ND	1	2	1	1	1	2	ND
Certificado de dispositivo de aplicación	1	1	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	1	2	ND
Certificado de dispositivo de firma de código	1	1	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	ND	1	2	1	1	1	1	ND
Certificado de dispositivo de sede electrónica	2	1	2	2	2	1	ND	1	1	1	2	ND	1	2	2	1	2	1	ND
Certificado de dispositivo de sello electrónico	1	1	2	1	1	1	ND	1	1	1	1	ND	1	2	1	1	2	1	ND
Certificado de dispositivo VPN	ND	2	2	1	1	1	ND	1	1	1	2	ND	1	ND	1	1	1	2	ND

ND: dato no disponible - 1. Sí poseen el tipo de firma correspondiente - 2. No poseen el tipo de firma correspondiente

I.4. Tramitación Telemática.

El gráfico 3 muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que disponen de diferentes módulos comunes de tramitación telemática.



Nota: la última categoría "Comunicaciones electrónicas internas" es novedad de este año por lo que hay disponible dato de 2008

Tabla 4. Tramitación telemática por CCAA, 2009

SERVICIOS	Andalucía	Aragón	Principado de Asturias	Illes Balears	Canarias	Cantabria	Castilla - La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Comunidad de Madrid	Región de Murcia	Navarra	País Vasco	La Rioja	Ceuta	Melilla	
Registro telemático	1	1	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	1	1	1	ND
Acceso electrónico a la información de los expedientes	1	1	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	2	1	1	ND
Plataforma de firma electrónica	1	1	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	1	1	1	ND
Notificaciones electrónicas	1	1	2	1	1	1	ND	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	1	1	2	ND
Copia electrónica	1	2	2	2	2	1	ND	1	ND	2	1	ND	ND	2	2	1	ND	2	2	ND
Plataforma SMS	1	1	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	1	1	2	ND
Gestor documental	1	1	1	1	1	1	ND	2	1	2	1	ND	1	2	1	1	1	1	1	ND
Archivo electrónico	1	ND	1	1	2	1	ND	2	2	2	1	ND	1	1	2	1	1	1	1	ND
Custodia de documentos	2	ND	1	1	2	1	ND	1	2	1	2	ND	2	2	1	1	2	2	2	ND
Factura electrónica	2	ND	2	2	2	2	ND	2	1	1	2	ND	2	2	2	2	2	2	2	ND
Anexar documentos	1	1	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	1	1	1	ND
Pago electrónico	1	1	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	ND	1	2	1	1	1	1	2	ND
Comunicaciones electrónicas internas	1	ND	2	1	1	1	ND	2	1	1	1	ND	1	1	1	1	1	1	2	ND

ND: dato no disponible - 1. Sí poseen el tipo de firma correspondiente - 2. No poseen el tipo de firma correspondiente



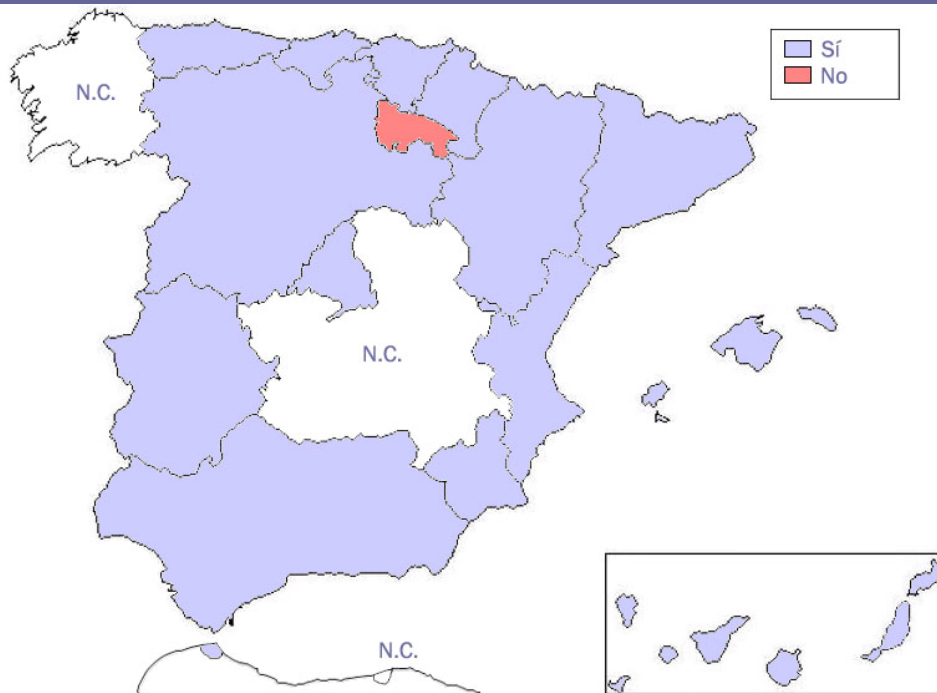
e-Gobierno

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

II.1. Portal Único

El mapa 2 muestra las Comunidades que disponen de un portal único de acceso a sus servicios en línea. La Rioja dispone de portales independientes para los servicios de salud y educación.

Mapa 2. Portal único de acceso a servicios en línea de las CCAA



Base 2009: 16 CCAA

Tabla 5. URLs del portal unificado de acceso a servicios de las CCAA (2009)

Andalucía	http://www.juntadeandalucia.es
Aragón	http://www.aragon.es
Principado de Asturias	http://www.asturias.es
Illes Balears	http://www.illesbalears.cat
Canarias	http://www.gobcan.es
Cantabria	http://www.gobcantabria.es/portal
Castilla-La Mancha	N.C.
Castilla y León	http://www.tramitacastillayleon.jcyl.es
Cataluña	http://www.gencat.cat
Comunitat Valenciana	http://www.gva.es
Extremadura	http://www.juntaex.es
Galicia	N.C.
Comunidad de Madrid	http://www.madrid.org
Región de Murcia	http://www.carm.es
Navarra	http://www.navarra.es/home_es
País Vasco	http://www.euskadi.net/r33-2220/es/
La Rioja	-
Ceuta	http://www.ceuta.es
Melilla	N.C.

II.2. Implementación de servicios on-line desde la Administración para ciudadanos y empresas

Analizamos en esta edición el mismo conjunto de servicios que el pasado año para poder observar la evolución de la implantación de los mismos. El grado de implementación se mide con la escala utilizada en e-Europe, añadiendo el nivel 0 que corresponde a la no implementación del servicio. Las definiciones de la escala de valoración se incluyen a continuación.

Nivel 0	No existe información
Nivel 1: Información	Sólo se proporciona on-line la información necesaria para realizar el procedimiento.
Nivel 2: Interacción en un camino	Desde la página web sólo es posible descargar, en papel, el formulario para iniciar el procedimiento, que deberá ser enviado de un modo no-electrónico. Un formulario electrónico utilizado para solicitar el formulario no-electrónico se considera también dentro del nivel 2.
Nivel 3: Interacción en dos caminos	La página web se ofrece la posibilidad de realizar un envío electrónico a través de un formulario electrónico oficial para comenzar el procedimiento y obtener el servicio. Esto hace necesaria la autenticación de la persona (física o jurídica) que solicita los servicios para alcanzar el nivel 3.
Nivel 4: Manejo de casos electrónicos completos	A través de la página web es posible realizar el procedimiento completo y obtener el servicio, incluyendo la resolución y la entrega. No es necesario ningún otro procedimiento formal en papel para el solicitante del servicio.
Nivel 5: Personalización	El solicitante recibe el servicio automáticamente, basado en el registro previo de un evento, de forma que este es personalizado. Este 5º nivel de sofisticación introduce dos conceptos extras: La idea de un servicio de entrega pro-activo. La idea de un servicio automático de entrega. No existe la necesidad de que el usuario demande tal servicio.

En la tabla 6, la cifra que aparece en cada casilla representa el porcentaje de CC.AA. que se encuentran en ese nivel de implementación dentro de cada servicio. Para el cálculo de este porcentaje se han tenido en cuenta únicamente las CC.AA. de las cuales se dispone de información. En la tabla 7 se muestra la evolución de los servicios en línea más implementados, ofrecidos por la Administración Autónoma a ciudadanos y empresas.

Para elaborar esta lista, se han ordenado los servicios por el porcentaje de Comunidades en las que éstos están a nivel "personalización" (nivel5) y después por el porcentaje de las que están a nivel "trámite completo" (nivel 4) seleccionando entonces los 20 primeros.

Las tablas 8 y 9 muestran el nivel máximo alcanzado para cada servicio del ranking por cada Comunidad Autónoma.

Tabla 6. Servicios on-line, 2009

SERVICIOS	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
HACIENDA							
1. Certificado de estar al corriente de las obligaciones fiscales	0%	0%	50%	14%	36%	0%	100%
2. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	0%	0%	21%	0%	71%	7%	100%
3. Impuesto de sucesiones	7%	0%	36%	21%	36%	0%	100%
4. Impuesto sobre patrimonio	9%	18%	36%	9%	27%	0%	100%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO							
1. Oferta de Empleo Público	0%	6%	25%	12%	50%	6%	100%
2. Ofertas de empleo privado	6%	6%	19%	25%	37%	6%	100%
3. Registro de cooperativas	13%	7%	40%	13%	20%	7%	100%
4. Ayudas y subvenciones	0%	0%	31%	25%	44%	0%	100%
5. Comunicación de la apertura del centro de trabajo	20%	7%	20%	7%	47%	0%	100%
SANIDAD Y SALUD PÚBLICA							
1. Cita previa	13%	7%	7%	0%	67%	7%	100%
2. Cambio de médico	33%	27%	7%	7%	27%	0%	100%
3. Cambio de centro sanitario	43%	21%	14%	0%	21%	0%	100%
4. Solicitud de tarjeta sanitaria	7%	43%	7%	14%	29%	0%	100%
5. Solicitud de autorización/cierre/registro de instalación sanitaria (1), oficinas de farmacia y laboratorios e industrias alimentarias	0%	13%	67%	7%	13%	0%	100%
6. Autorización de botiquín	33%	44%	22%	0%	0%	0%	100%
7. Autorización de transporte sanitario	17%	8%	50%	25%	0%	0%	100%
8. Gestión de residuos sanitarios	23%	23%	23%	8%	23%	0%	100%
9. Registro de voluntades anticipadas	8%	17%	42%	17%	17%	0%	100%
(1) Dentro de instalación sanitaria se incluyen ópticas, ortopedias, etc.							
EDUCACIÓN							
1. Preinscripción en centros de enseñanza	6%	6%	50%	0%	31%	6%	100%
2. Ayudas, Becas y subvenciones (para estudiantes)	0%	12%	50%	12%	19%	6%	100%
3. Consulta de notas y faltas de asistencia	23%	0%	0%	23%	38%	15%	100%
INVESTIGACIÓN							
1. Ayudas a empresas para Investigación y desarrollo tecnológico	0%	0%	33%	20%	47%	0%	100%
2. Becas de formación de personal investigador	7%	0%	47%	13%	27%	7%	100%
3. Inscripción en el registro de investigadores	46%	8%	23%	15%	8%	0%	100%
SERVICIOS SOCIALES							
1. Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad	0%	20%	47%	13%	20%	0%	100%
2. Ingreso en centros residenciales para personas mayores	0%	25%	56%	6%	12%	0%	100%
3. Reconocimiento de la condición de familia numerosa	0%	6%	50%	19%	25%	0%	100%
4. Subvenciones y ayudas a personas con discapacidad	0%	13%	60%	7%	20%	0%	100%
5. Subvenciones y ayudas a personas mayores	0%	13%	60%	0%	27%	0%	100%
6. Subvenciones y ayudas por hijos menores	0%	7%	53%	7%	33%	0%	100%
7. Subsidio de garantía de ingresos mínimos	20%	7%	60%	0%	13%	0%	100%
8. Trámite de ayudas a la dependencia	0%	7%	73%	7%	13%	0%	100%
9. Solicitud de vivienda de protección oficial	0%	0%	64%	7%	29%	0%	100%

Tabla 6. Servicios on-line, 2009

SERVICIOS	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
OCIO, TURISMO Y CULTURA							
1. Entradas a museos y monumentos	7%	60%	0%	13%	20%	0%	100%
2. Consulta Bibliotecas Públicas	0%	13%	13%	20%	53%	0%	100%
3. Consulta Archivos Históricos	0%	27%	47%	13%	13%	0%	100%
4. Carnet de Alberguista	0%	27%	33%	7%	33%	0%	100%
5. Reserva de plaza en albergues	7%	0%	23%	15%	54%	0%	100%
6. Ayudas y subvenciones	0%	7%	60%	13%	20%	0%	100%
7. Registro de clubes y federaciones deportivas	0%	31%	38%	23%	8%	0%	100%
8. Actividades juveniles de tiempo libre	0%	29%	43%	14%	14%	0%	100%
EMPRESAS Y TRANSPORTE							
1. Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	0%	0%	25%	12%	56%	6%	100%
2. Autorizaciones de transporte (1)	0%	0%	53%	27%	20%	0%	100%
3. Expedición y renovación de carnets profesionales	0%	13%	40%	13%	33%	0%	100%
4. Registro de establecimientos y empresas instaladoras	0%	27%	40%	20%	13%	0%	100%
5. Registro de comerciantes y actividades comerciales	14%	29%	43%	0%	14%	0%	100%
6. Registro industrial	7%	14%	57%	14%	7%	0%	100%
7. Autorización y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, radioactividad, contra incendios, frigoríficas	0%	7%	43%	21%	29%	0%	100%
8. Ayudas y subvenciones a empresas	0%	0%	67%	7%	27%	0%	100%
9. Autorizaciones en materia de juego (2)	0%	0%	40%	13%	47%	0%	100%
(1) Incluye tanto transporte público como privado							
(2) Incluye comunicaciones de cambio de emplazamiento en materia de juego							
CONSUMO							
1. Reclamaciones de consumo	13%	0%	40%	20%	27%	0%	100%
2. Solicitud de arbitraje de consumo	6%	12%	44%	12%	25%	0%	100%
ADMINISTRACIÓN							
1. Quejas y sugerencias de los ciudadanos	0%	0%	13%	20%	67%	0%	100%
2. Recursos administrativos (1)	0%	25%	25%	8%	42%	0%	100%
3. Legislación/normativa autonómica	12%	31%	6%	12%	37%	0%	100%
4. Consulta y adquisición de publicaciones	6%	6%	31%	31%	19%	6%	100%
5. Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	0%	13%	53%	7%	27%	0%	100%
6. Ficha de terceros: alta, baja y modificaciones	0%	0%	62%	0%	25%	0%	100%
7. Licitación electrónica	0%	13%	40%	13%	27%	7%	100%
(1) Incluye reclamaciones, recurso extraordinario de revisión, de alzada y económico administrativo y de reposición							
MEDIO AMBIENTE							
1. Gestión de residuos	0%	12%	19%	6%	62%	0%	100%
2. Evaluación de impacto ambiental	14%	29%	43%	7%	7%	0%	100%
3. Ayudas y subvenciones	7%	7%	57%	14%	14%	0%	100%
4. Expedición de licencias de caza y pesca	0%	7%	13%	27%	47%	7%	100%
5. Expedición de permisos de caza y pesca	15%	15%	8%	8%	54%	0%	100%
AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA							
1. Registro de industrias agroalimentarias	7%	7%	60%	13%	13%	0%	100%
2. Ayudas y subvenciones de la política agrícola común	0%	0%	47%	20%	33%	0%	100%

Tabla 6. Servicios on-line, 2009

SERVICIOS	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
3. Guías de origen y sanidad pecuaria	17%	25%	17%	8%	33%	0%	100%
4. Registro de animales de compañía	21%	28%	14%	21%	14%	0%	100%
5. Solicitud de autorizaciones en materia de plantaciones de viñedo	21%	14%	36%	14%	14%	0%	100%
6. Registro de explotaciones agrarias	13%	20%	40%	7%	20%	0%	100%
7. Sistema de información geográfica de identificación de parcelas agrícolas (SIGPAC)	0%	0%	27%	33%	40%	0%	100%
SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (SIG)							
1. Mapas de carreteras	15%	23%	15%	8%	38%	0%	100%
2. Ubicación de servicios	0%	10%	10%	20%	60%	0%	100%
3. Servicios georeferenciados	0%	17%	8%	25%	50%	0%	100%

(1) Incluye toda la gestión de autorización o denegación de los diferentes validadores del proceso

(2) Consiste en una especie de "pack de bienvenida" con información de recursos (material, instalaciones, beneficios, normativa general, etc.)

Tabla 7. Ranking de los servicios on-line ofrecidos al ciudadano, 2009

ÁREA	SERVICIOS	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
EDUCACIÓN	1. Consulta de notas y faltas de asistencia	23%	0%	0%	23%	38%	15%	100%
HACIENDA	2. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	0%	0%	21%	0%	71%	7%	100%
SANIDAD Y SALUD PÚBLICA	3. Cita previa	13%	7%	7%	0%	67%	7%	100%
MEDIO AMBIENTE	4. Expedición de licencias de caza y pesca	0%	7%	13%	27%	47%	7%	100%
ADMINISTRACIÓN	5. Licitación electrónica	0%	13%	33%	13%	33%	7%	100%
INVESTIGACIÓN	6. Becas de formación de personal investigador	7%	0%	47%	13%	27%	7%	100%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO	7. Registro de cooperativas	13%	7%	40%	13%	20%	7%	100%
EMPRESAS Y TRANSPORTE	8. Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	0%	0%	25%	12%	56%	6%	100%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO	9. Oferta de Empleo Público	0%	6%	25%	12%	50%	6%	100%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO	10. Ofertas de empleo privado	6%	6%	19%	25%	37%	6%	100%
EDUCACIÓN	11. Preinscripción en centros de enseñanza	6%	6%	50%	0%	31%	6%	100%
ADMINISTRACIÓN	12. Consulta y adquisición de publicaciones	6%	6%	31%	31%	19%	6%	100%
EDUCACIÓN	13. Ayudas, Becas y subvenciones (para estudiantes)	0%	12%	50%	12%	19%	6%	100%
ADMINISTRACIÓN	14. Quejas y sugerencias de los ciudadanos	0%	0%	13%	20%	67%	0%	100%
MEDIO AMBIENTE	15. Gestión de residuos	0%	12%	19%	6%	62%	0%	100%
SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (SIG)	16. Ubicación de servicios	0%	10%	10%	20%	60%	0%	100%
OCIO, TURISMO Y CULTURA	17. Reserva de plaza en albergues	7%	0%	23%	15%	54%	0%	100%
MEDIO AMBIENTE	18. Expedición de permisos de caza y pesca	15%	15%	8%	8%	54%	0%	100%
OCIO, TURISMO Y CULTURA	19. Consulta Bibliotecas Públicas	0%	13%	13%	20%	53%	0%	100%
SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (SIG)	20. Servicios georeferenciados	0%	17%	8%	25%	50%	0%	100%

NIVELES: 0= No implementado; 1= Ofrece Información, 2= Efectúa interacción en un sentido, 3= Efectúa interacción en ambos sentidos, 4= Trámite completo, 5= Personalización

Tabla 8. Ranking de los Servicios on-line ofrecidos al ciudadano por CCAA, 2009 (primeros 10 servicios)

SERVICIOS	Andalucía	Aragón	Principado de Asturias	Illes Balears	Canarias	Cantabria	Castilla - La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Comunidad de Madrid	Región de Murcia	Navarra	País Vasco	La Rioja	Ceuta	Melilla
1. Consulta de notas y faltas de asistencia	ND	3	4	0	3	4	ND	3	ND	5	5	ND	4	ND	4	0	4	0	ND
2. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	4	4	4	4	2	5	ND	4	4	4	2	ND	2	4	4	ND	4	ND	ND
3. Cita previa	4	4	4	2	4	0	ND	0	4	4	5	ND	4	4	1	4	4	ND	ND
4. Expedición de licencias de caza y pesca	4	2	4	3	ND	3	ND	3	4	2	3	ND	5	1	4	4	4	4	ND
5. Licitación electrónica	2	3	2	4	2	1	ND	2	4	4	3	ND	4	1	4	5	2	ND	ND
6. Becas de formación de personal investigador	4	2	2	2	2	0	ND	3	4	3	5	ND	2	2	4	4	2	ND	ND
7. Registro de cooperativas	4	1	3	0	ND	3	ND	2	2	2	2	ND	4	2	4	5	2	0	ND
8. Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	4	2	4	4	3	3	ND	4	2	4	5	ND	2	2	4	4	4	4	ND
9. Oferta de Empleo Público	4	2	4	4	2	4	ND	4	3	2	5	ND	2	3	4	4	4	1	ND
10. Ofertas de empleo privado	1	2	2	3	2	3	ND	3	3	4	5	ND	4	4	4	4	4	0	ND

ND: dato no disponible

(1) Incluye toda la gestión de autorización o denegación de los diferentes validadores del proceso

(2) Consiste en una especie de "pack de bienvenida" con información de recursos (material, instalaciones, beneficios, normativa general, etc.)

Tabla 9. Ranking de los Servicios on-line ofrecidos al ciudadano por CCAA, 2009 (siguientes 10 servicios)

SERVICIOS	Andalucía	Aragón	Principado de Asturias	Illes Balears	Canarias	Cantabria	Castilla - La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Comunidad de Madrid	Región de Murcia	Navarra	País Vasco	La Rioja	Ceuta	Melilla
11. Preinscripción en centros de enseñanza	4	2	4	2	2	2	ND	2	4	4	5	ND	2	4	2	1	2	0	ND
12. Consulta y adquisición de publicaciones	4	2	2	4	2	0	ND	2	3	3	2	ND	3	1	4	3	3	5	ND
13. Ayudas, Becas y subvenciones (para estudiantes)	2	2	5	2	2	2	ND	2	4	3	1	ND	3	1	4	2	2	4	ND
14. Quejas y sugerencias de los ciudadanos	4	2	2	4	4	3	ND	3	4	4	4	ND	4	4	4	3	4	ND	ND
15. Gestión de residuos	4	3	4	2	1	4	ND	4	4	4	2	ND	4	1	4	2	4	4	ND
16. Ubicación de servicios	ND	1	2	ND	3	4	ND	4	4	4	ND	ND	4	ND	4	3	ND	ND	ND
17. Reserva de plaza en albergues	4	3	2	3	ND	4	ND	ND	4	4	0	ND	4	2	4	2	4	ND	ND
18. Expedición de permisos de caza y pesca	4	2	4	0	ND	ND	ND	4	ND	3	0	ND	1	1	4	4	4	4	ND
19. Consulta Bibliotecas Públicas	4	2	4	4	3	1	ND	4	3	4	1	ND	4	2	4	3	4	ND	ND
20. Servicios georeferenciados	4	1	ND	ND	3	3	ND	4	ND	4	1	ND	4	2	4	3	4	ND	ND

ND: dato no disponible

(1) Incluye toda la gestión de autorización o denegación de los diferentes validadores del proceso

(2) Consiste en una especie de "pack de bienvenida" con información de recursos (material, instalaciones, beneficios, normativa general, etc.)

II.3. Simplificación de documentos e interoperabilidad de datos y sistemas

Este apartado pretende analizar la simplificación que la utilización de las TIC proporciona al ciudadano al suprimir la necesidad, a la hora de realizar un trámite, de aportar certificados y documentación en poder de las propias administraciones.

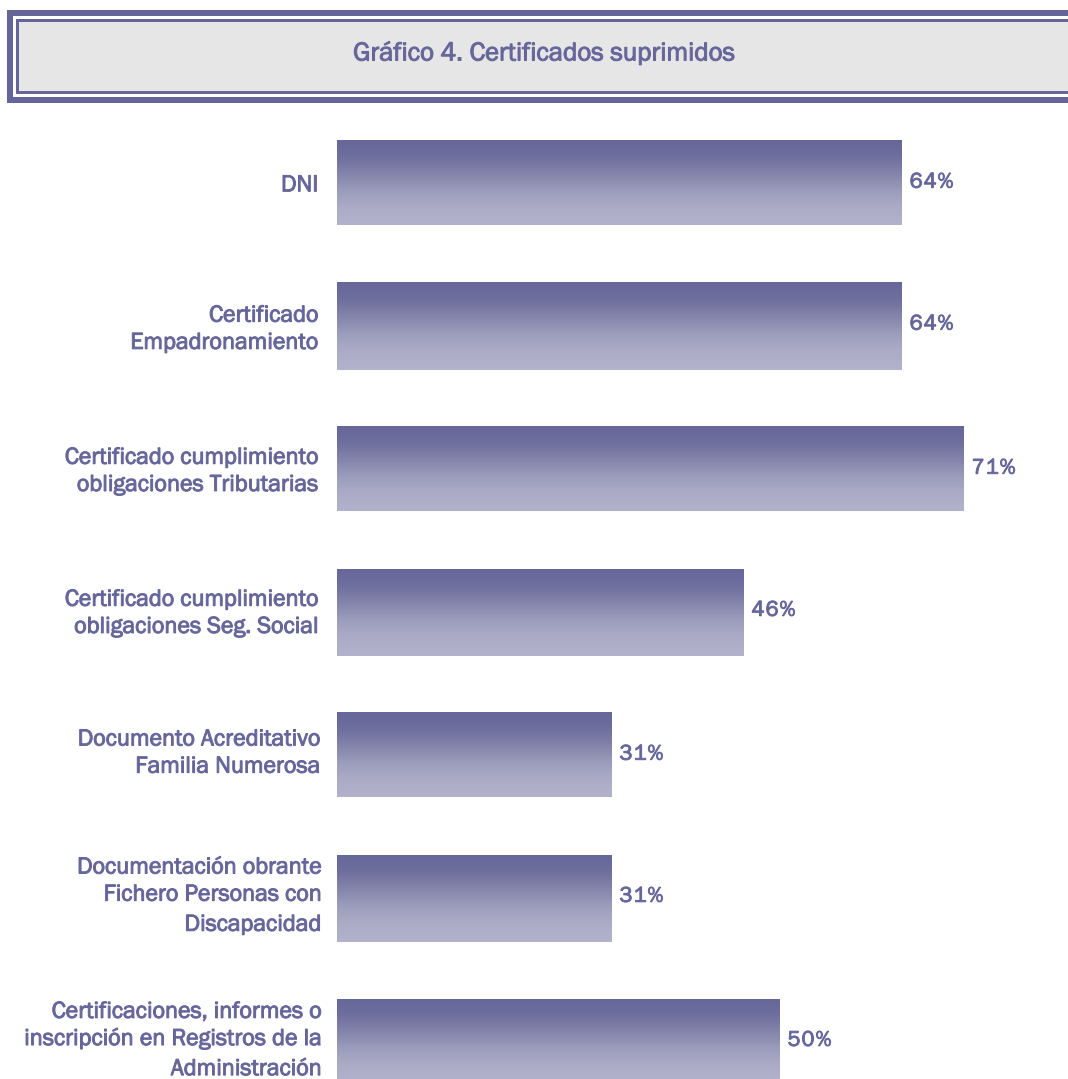
Se han considerado cuatro niveles de simplificación:

- La supresión de la necesidad de aportar el certificado o documento
- El intercambio telemático de certificados entre administraciones
- El acceso a sistemas de información de otras administraciones para consulta
- La existencia de procedimientos integrados electrónicamente entre administraciones

Se presentan a continuación los resultados obtenidos para el primer y último nivel analizado. No es posible, sin embargo, publicar resultados de número de certificados intercambiados entre administraciones o de número de empleados públicos con acceso a consulta a sistemas de información de otras administraciones por el escaso número de respuestas obtenido.

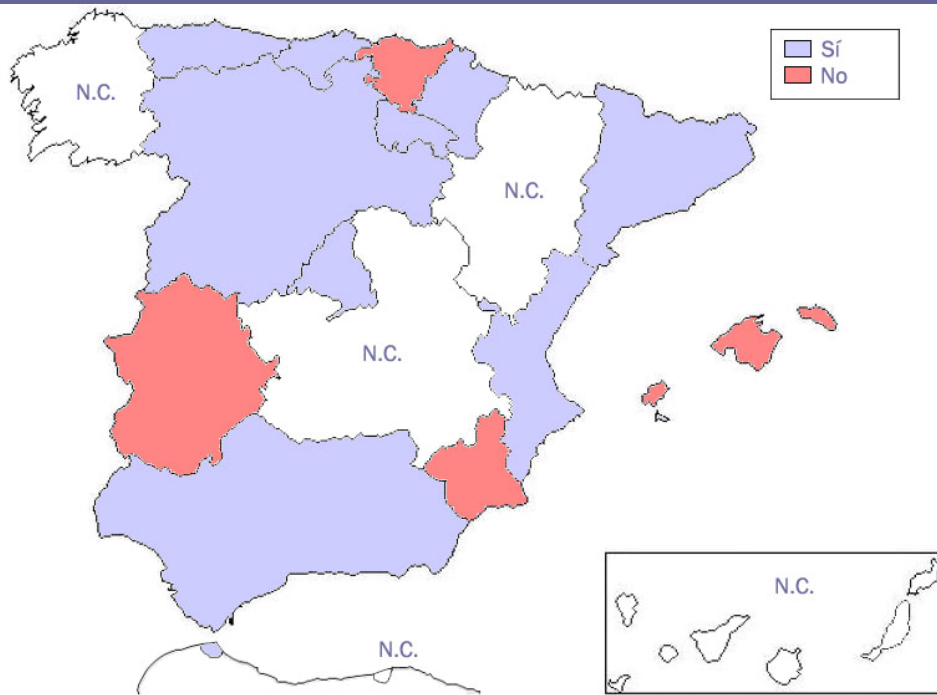
II.3.1. Simplificación documental

El gráfico 4 recoge el porcentaje de CCAA que han suprimido la obligación de aportar por parte de los ciudadanos los documentos que se relacionan en él.



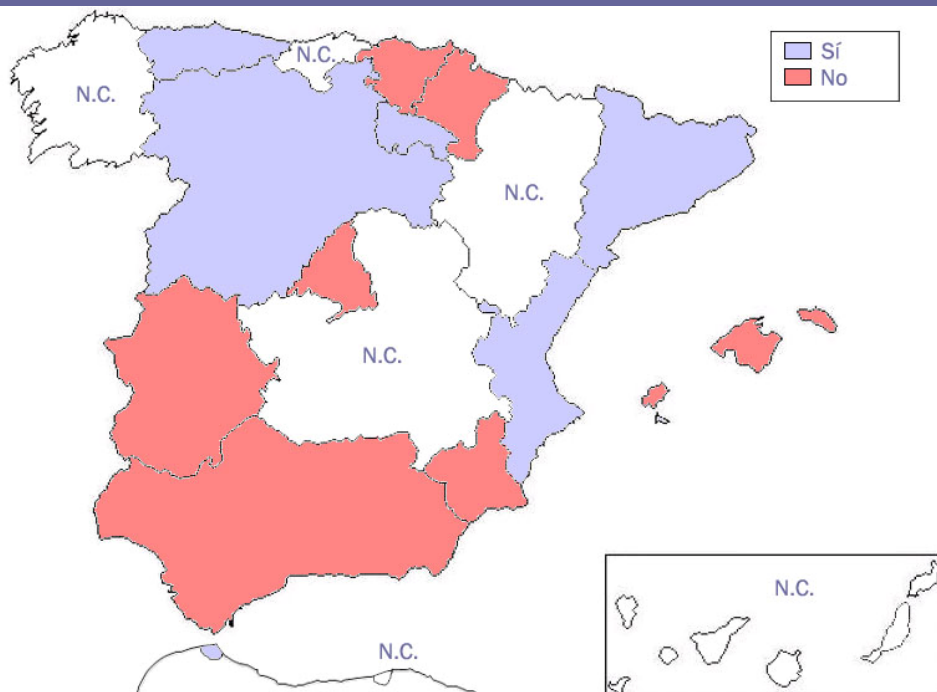
Bases 2009: DNI, Certificado Empadronamiento y Certificado cumplimiento obligaciones tributarias (14 CCAA) – Certificado cumplimiento obligaciones Seg. Social, Doc. Acreditativo Familia Numerosa y Documentación Obrante Fichero Personas con Discapacidad (13 CCAA) y Certificaciones, Informes o inscripción en Registros de la Admon. (12 CCAA)

Mapa 5. Certificados suprimidos: Certificado de cumplimiento de obligaciones tributarias



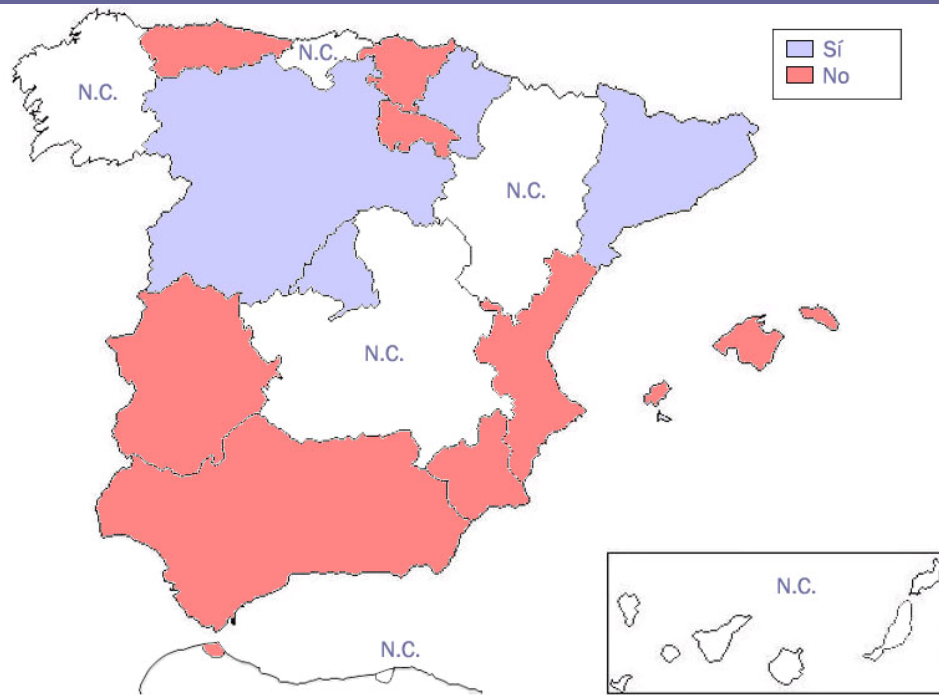
Base 2009: 14 CCAA

Mapa 6. Certificados suprimidos: Certificado de cumplimiento de obligaciones de la Seguridad Social



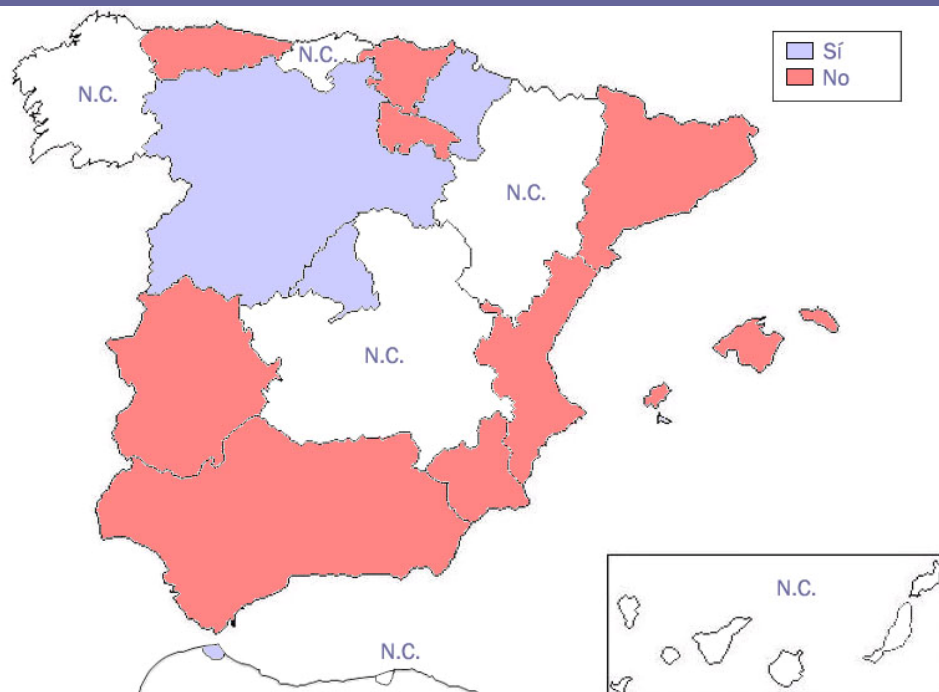
Base 2009: 13 CCAA

Mapa 7. Certificados suprimidos: Documento acreditativo de familia numerosa



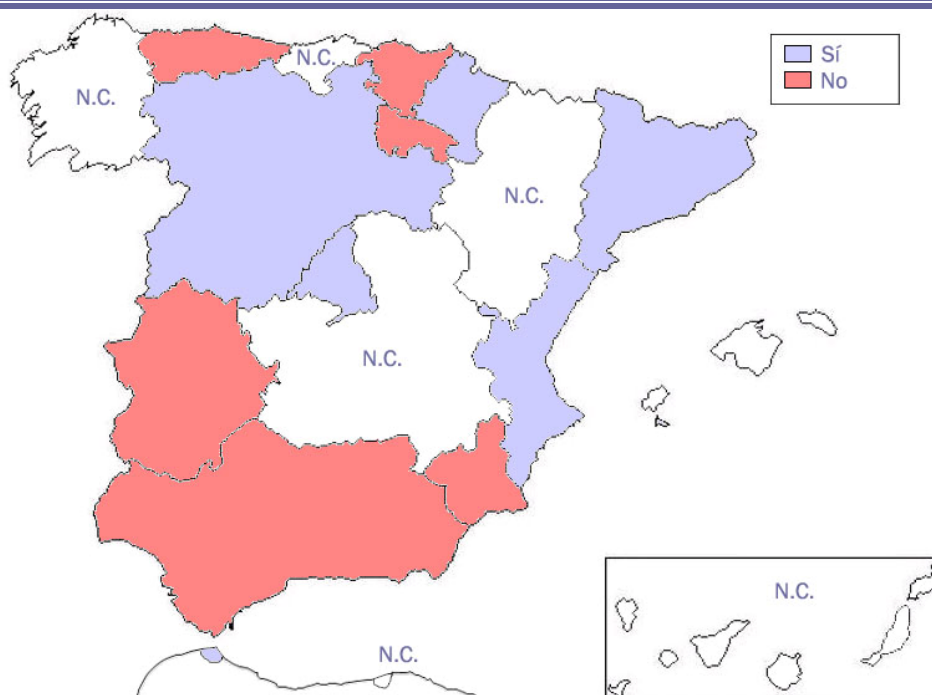
Base 2009: 13 CCAA

Mapa 8. Certificados suprimidos: Documentación obrante fichero de personas con discapacidad



Base 2009: 13 CCAA

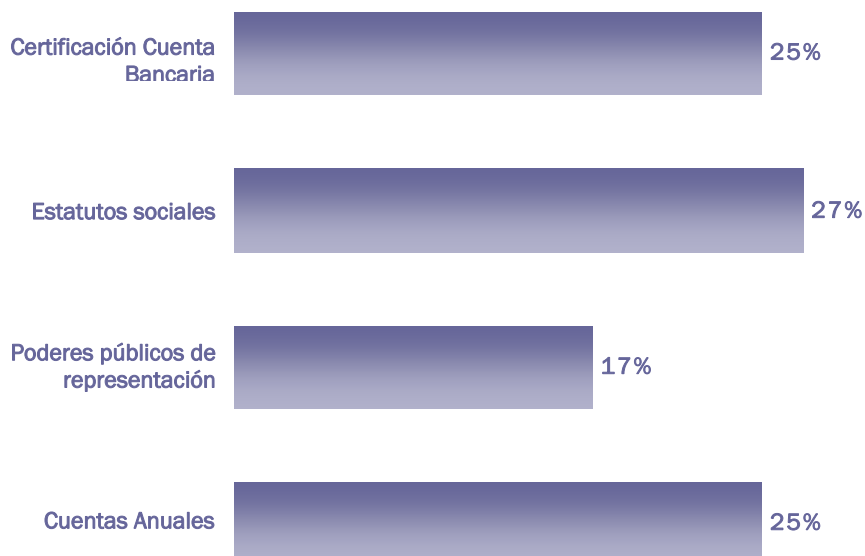
Mapa 9. Certificados suprimidos: Certificaciones, informes o inscripción en registros de la Administración



Base 2009: 12 CCAA

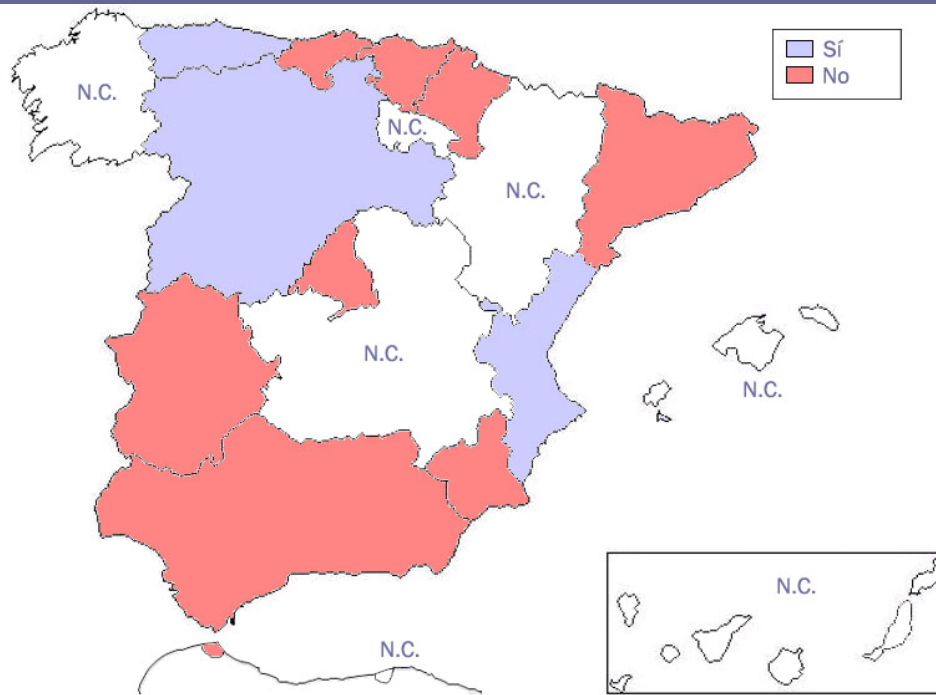
En el gráfico 5 presentamos el porcentaje de CCAA que han sustituido por declaraciones responsables la obligación de aportar por parte de los ciudadanos los documentos que se relacionan en él.

Gráfico 5. Certificados sustituidos por declaraciones responsables



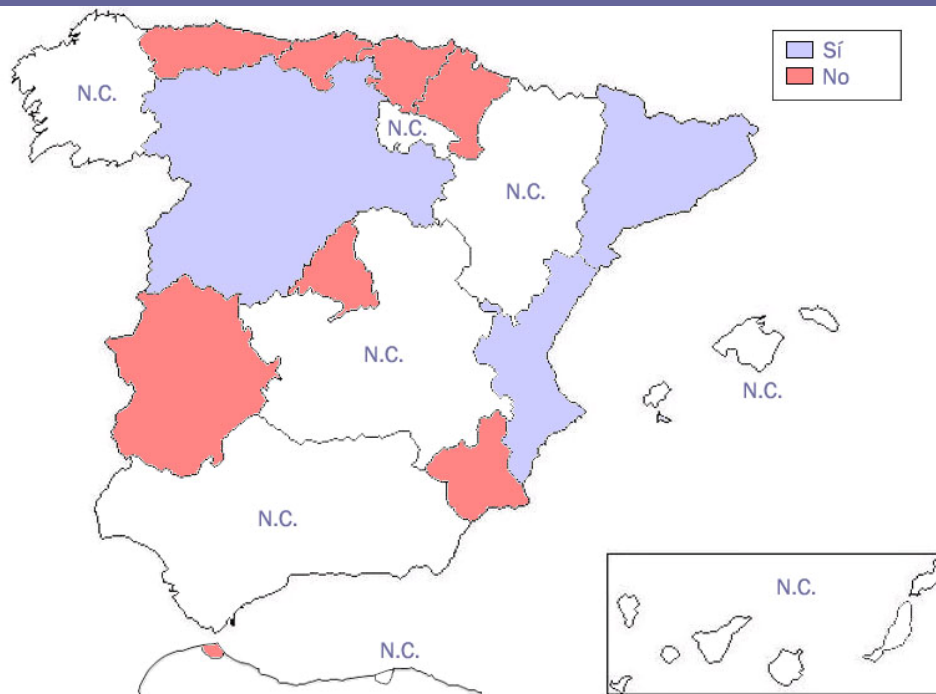
Bases 2009: Certificación Cuenta Bancaria y Poderes públicos de representación (12 CCAA) - Estatutos sociales (11 CCAA) y Cuentas Anuales (8 CCAA)

Mapa 10. Certificados sustituidos: certificación cuenta bancaria



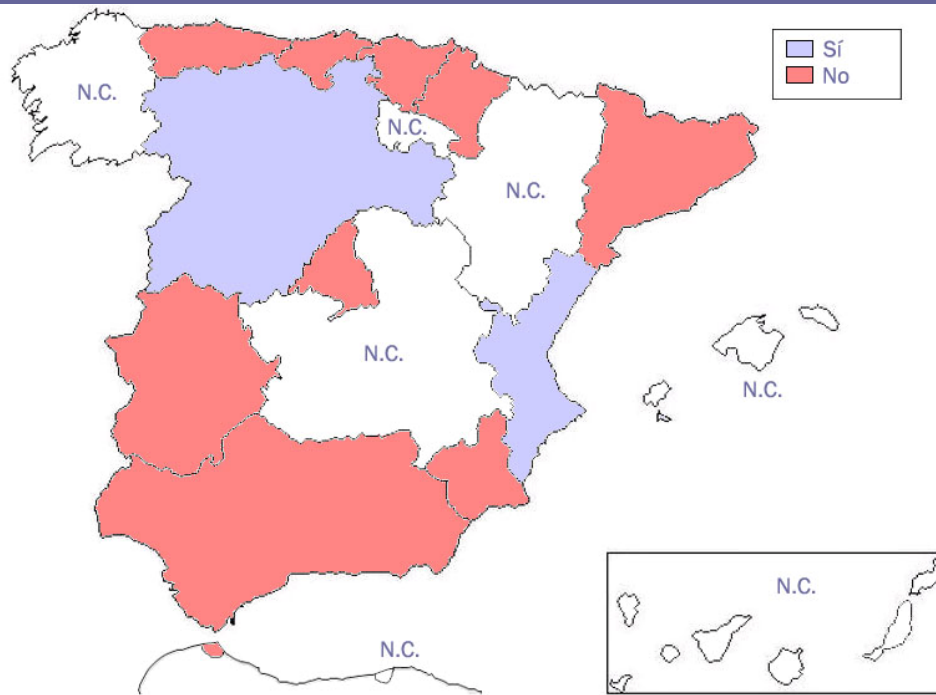
Base 2009: 12 CCAA

Mapa 11. Certificados sustituidos: estatutos sociales



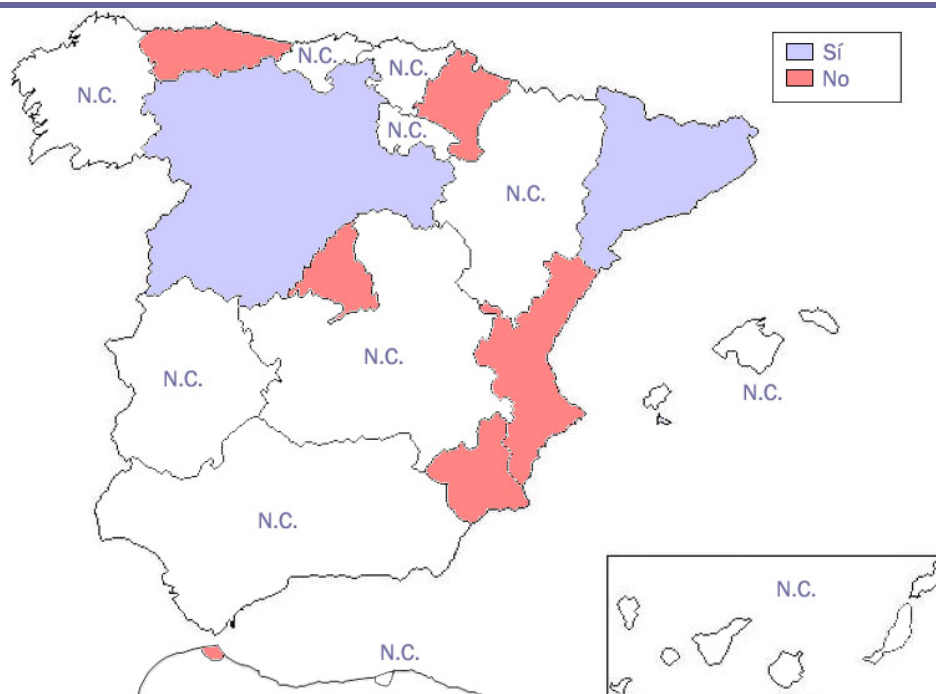
Base 2009: 11 CCAA

Mapa 12. Certificados sustituidos: poderes públicos de representación



Base 2009: 12 CCAA

Mapa 13. Certificados sustituidos: cuentas anuales



Base 2009: 8 CCAA

II.3.2. Procedimientos integrados electrónicamente

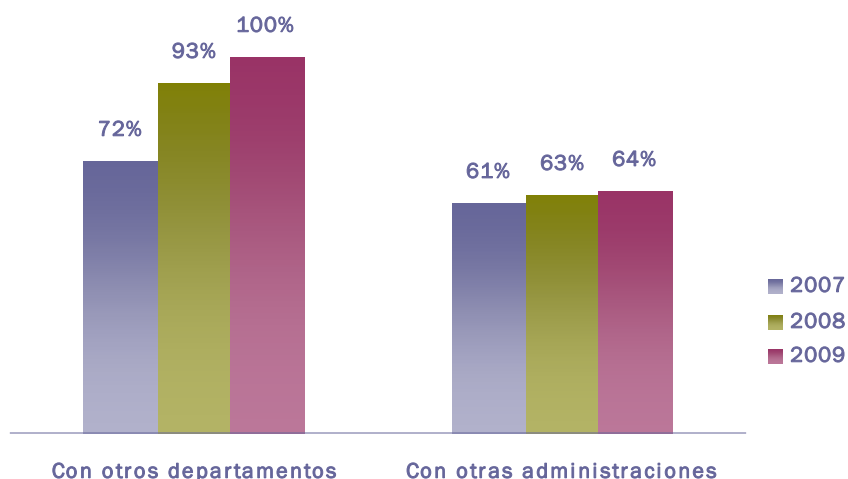
Los siguientes gráficos recogen el porcentaje de Comunidades Autónomas que tienen procedimientos integrados electrónicamente, entre los Departamentos de la propia Administración o con otras Administraciones locales, autonómicas o del Estado, para los siguientes procedimientos:

- Ventanilla única
- Contratación pública
- Comunicación de cambio de domicilio
- Publicación de anuncios en el Diario Oficial
- Envío de actas y presupuestos municipales
- Líneas de subvenciones y ayudas entre Administraciones
- Inventario de bienes
- Receta electrónica
- Historia clínica compartida
- Intercambio de Certificados
- Servicio Verificación de Datos de Identidad
- Servicio Verificación de Datos de Residencia
- Notificaciones Telemáticas
- Interconexión de Registros
- @Firma
- Pasarela de Pagos

Estos dos últimos se han incluido en esta edición, por lo que no existe comparativa con años anteriores.

Los mapas muestran las Comunidades Autónomas que disponen de estos procedimientos integrados.

Gráfico 6. Ventanilla única



Base 2009: 14 CCAA

Mapa 15. Procedimientos Integrados: Contratación pública por CCAA

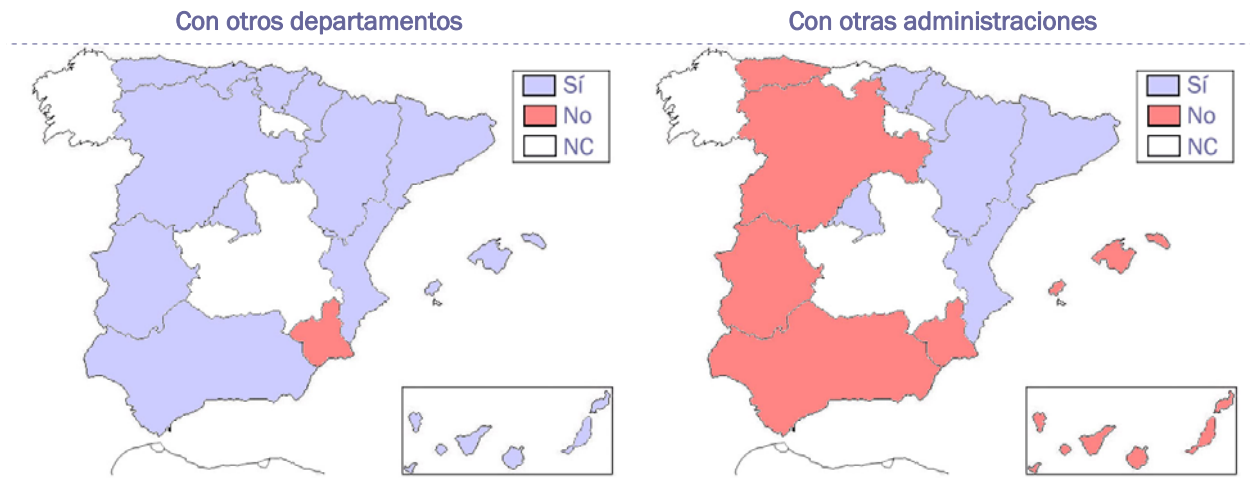
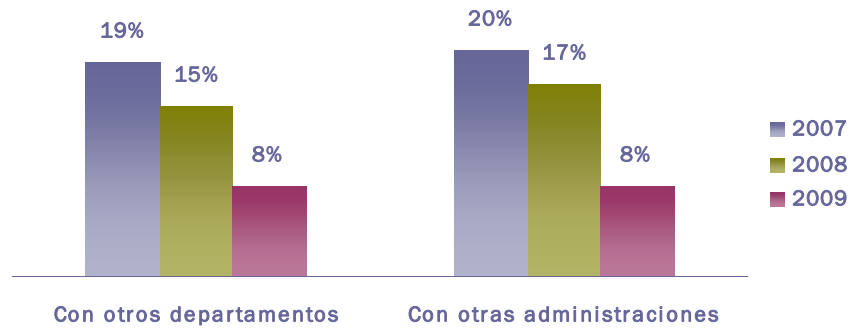


Gráfico 8. Cambio de domicilio



Base 2009: 12 CCAA

Mapa 16. Procedimientos Integrados: Cambio de domicilio por CCAA

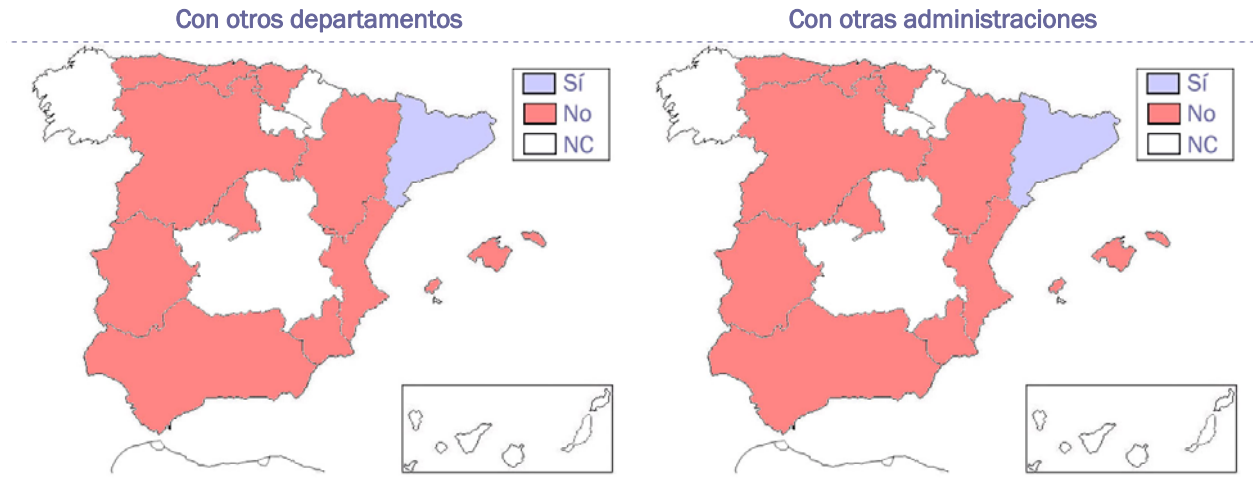
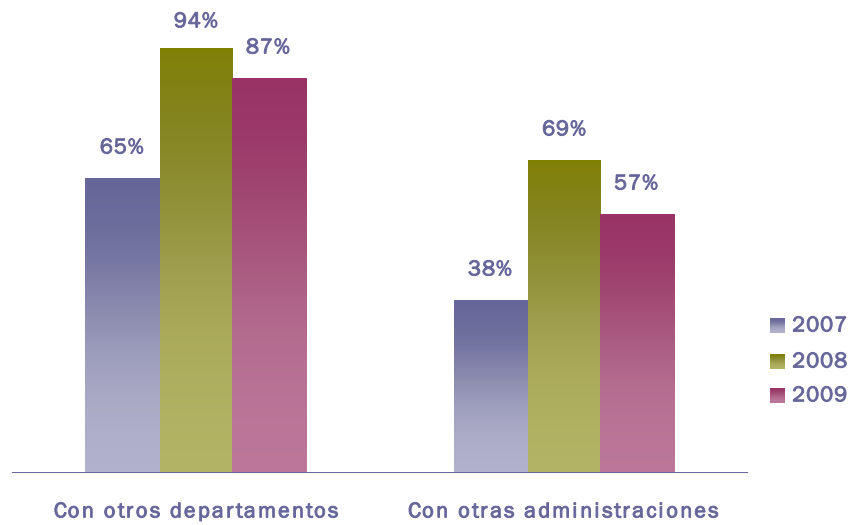
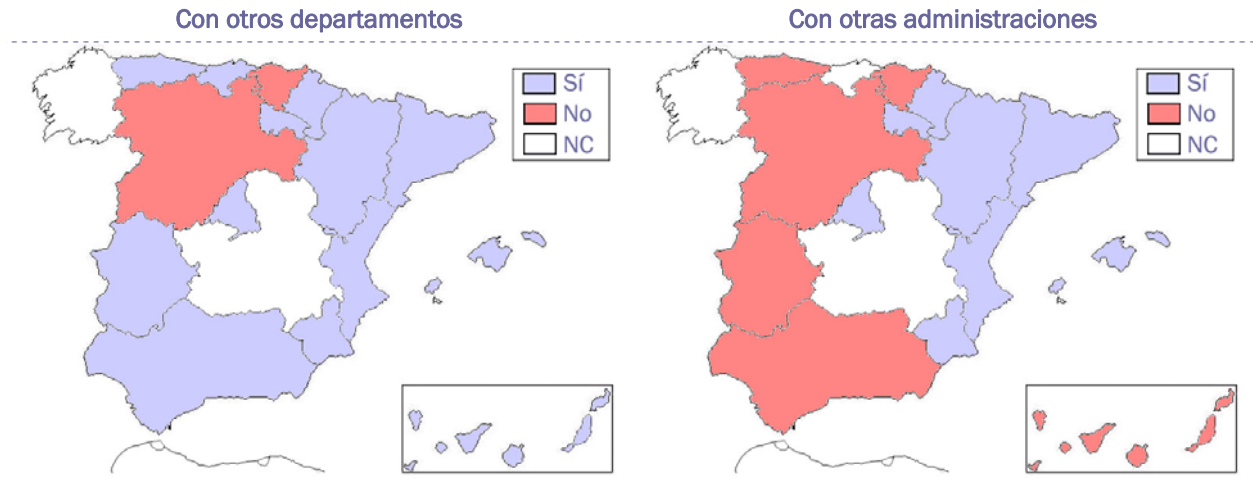


Gráfico 9. Anuncios en el Diario Oficial



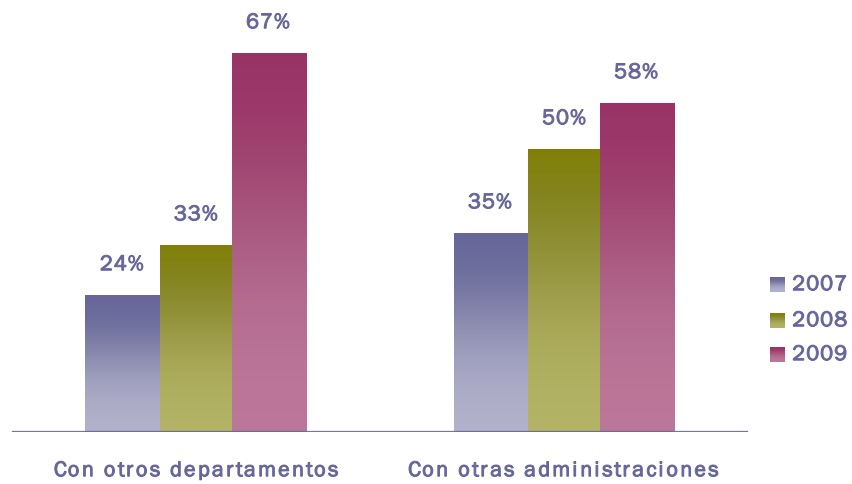
Base 2009: Con otros Dptos. 15 CCAA – Con otras Admin. 14 CCAA

Mapa 17. Procedimientos Integrados: Anuncios en el Diario Oficial por CCAA



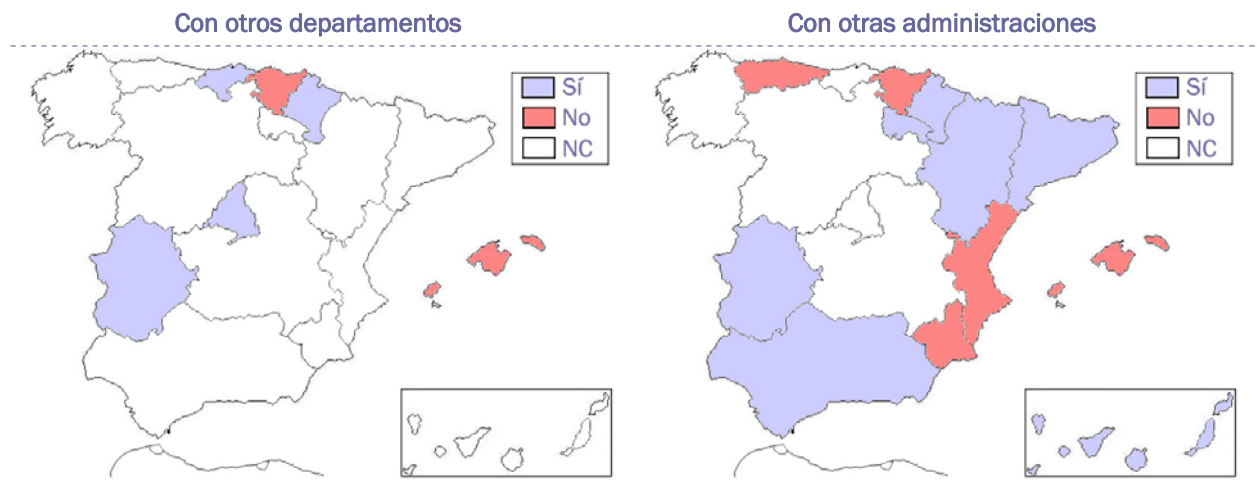
Base 2009: Con otros Dptos. 15 CCAA – Con otras Admin. 14 CCAA

Gráfico 10. Envío de actas y presupuestos municipales



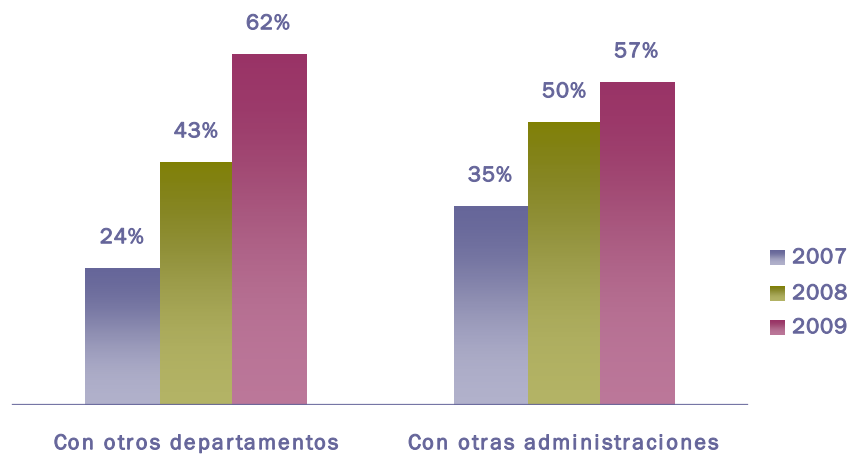
Base 2009: Con otros Dptos. 6 CCAA – Con otras Admin. 12 CCAA

Mapa 18. Procedimientos Integrados: Envío de actas y presupuestos municipales por CCAA



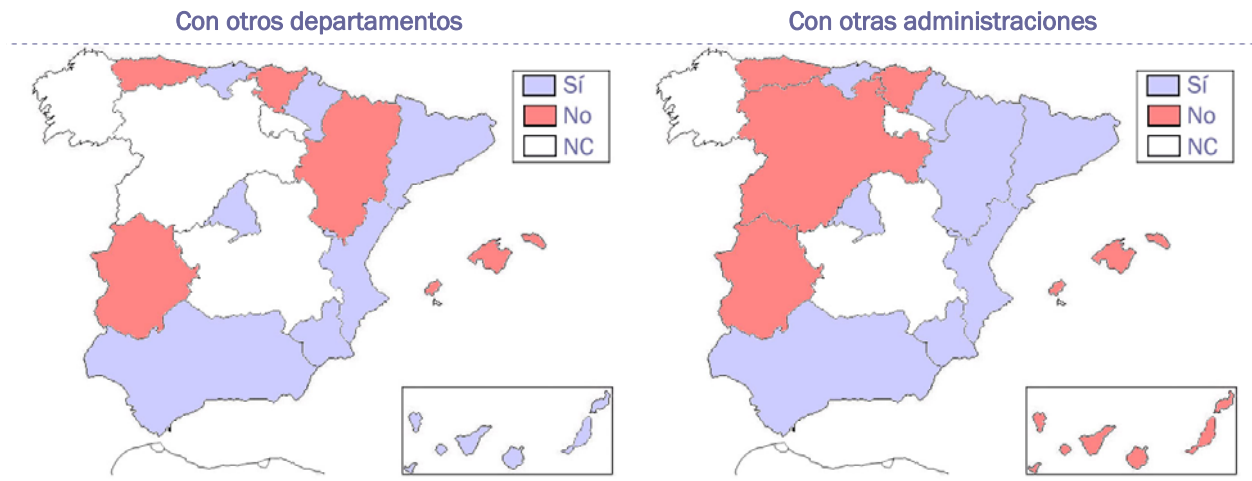
Base 2009: Con otros Dptos. 6 CCAA – Con otras Admin. 12 CCAA

Gráfico 11. Subvenciones y ayudas



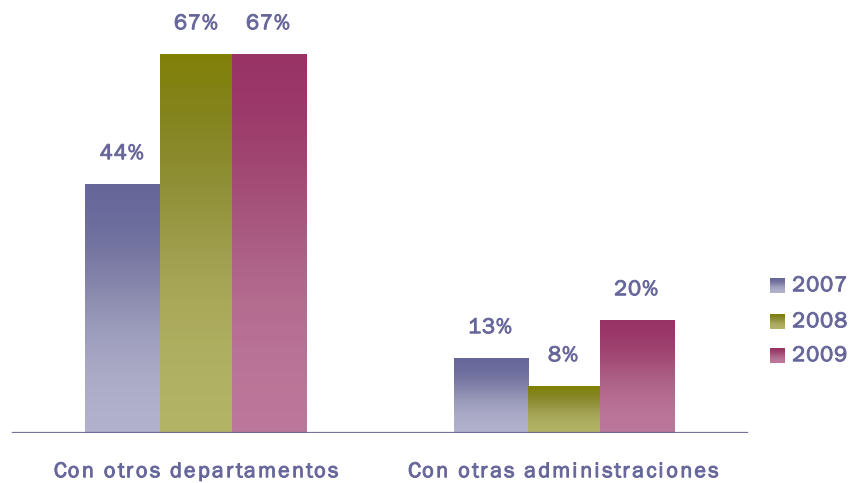
Base 2009: Con otros Dptos. 13 CCAA – Con otras Admin. 14 CCAA

Mapa 19. Procedimientos Integrados: Subvenciones y ayudas por CCAA



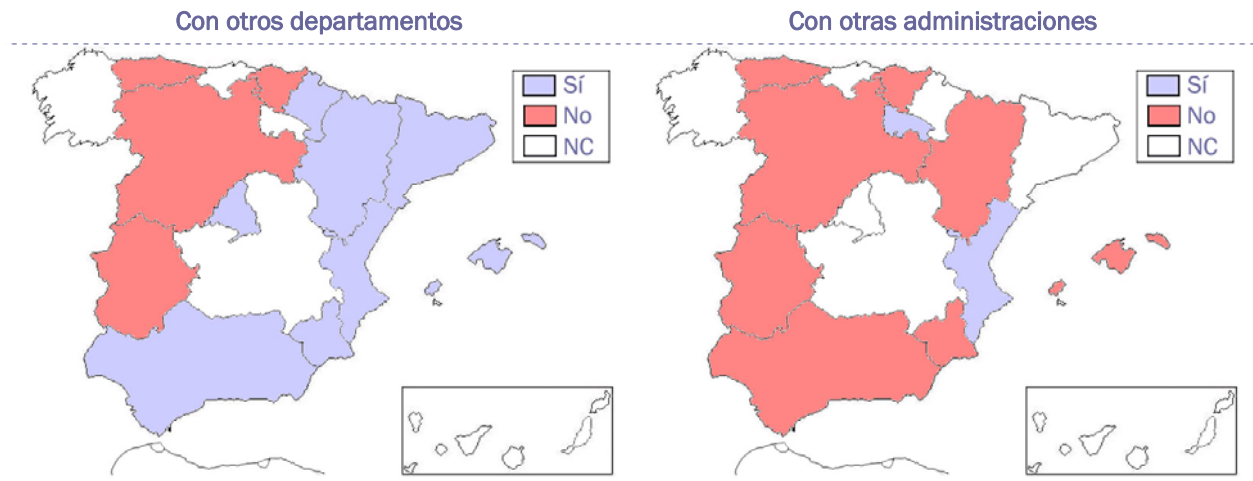
Base 2009: Con otros Dptos. 13 CCAA – Con otras Admin. 14 CCAA

Gráfico 12. Inventario de bienes



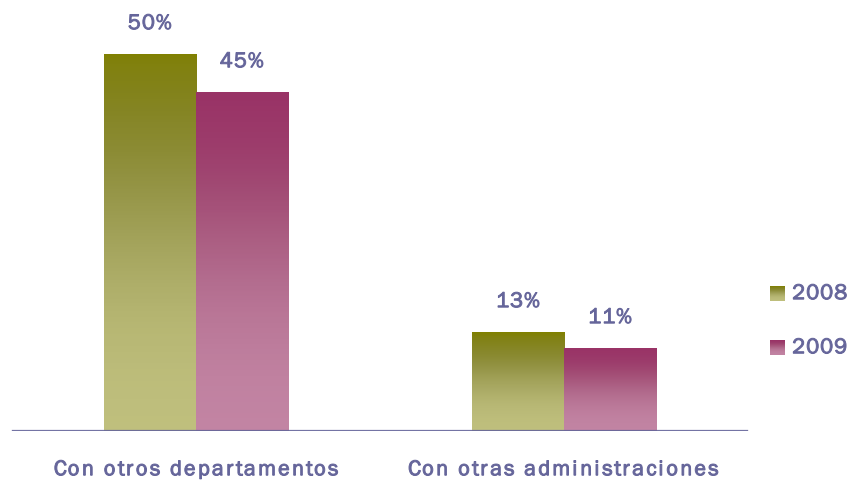
Base 2009: Con otros Dptos. 12 CCAA – Con otras Admin. 10 CCAA

Mapa 20. Procedimientos Integrados: Inventario de bienes por CCAA



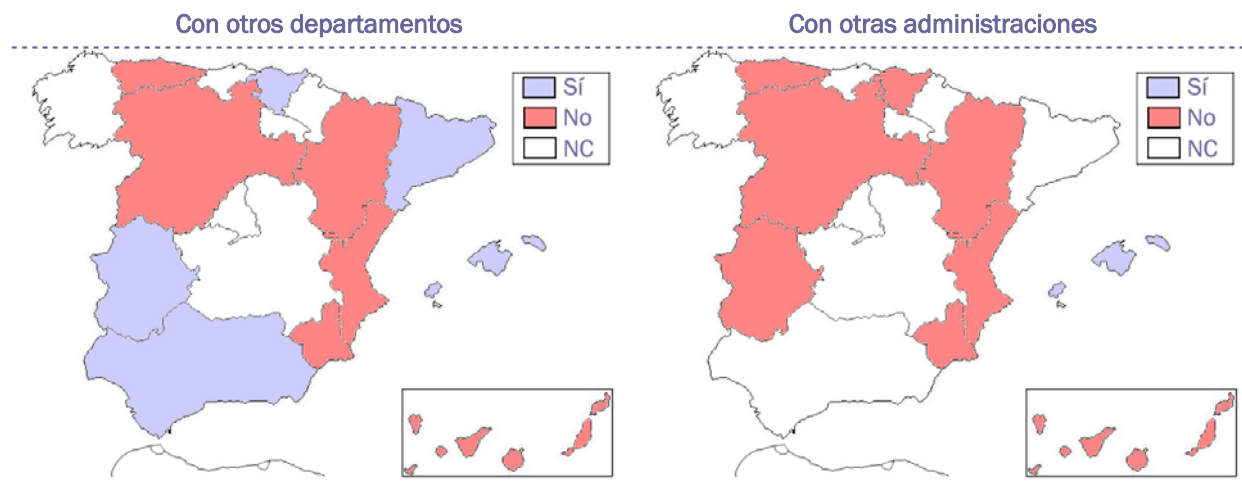
Base 2009: Con otros Dptos. 12 CCAA – Con otras Admin. 10 CCAA

Gráfico 13. Receta electrónica



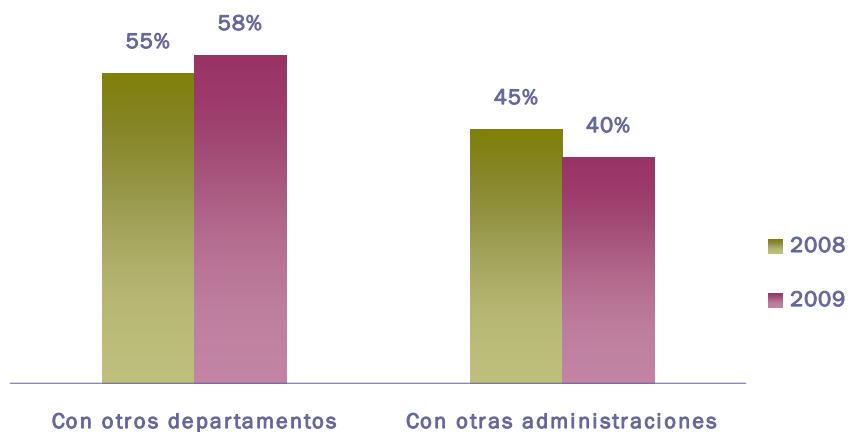
Base 2009: Con otros Dptos. 11 CCAA – Con otras Admin. 9 CCAA

Mapa 21. Procedimientos Integrados: Receta electrónica por CCAA



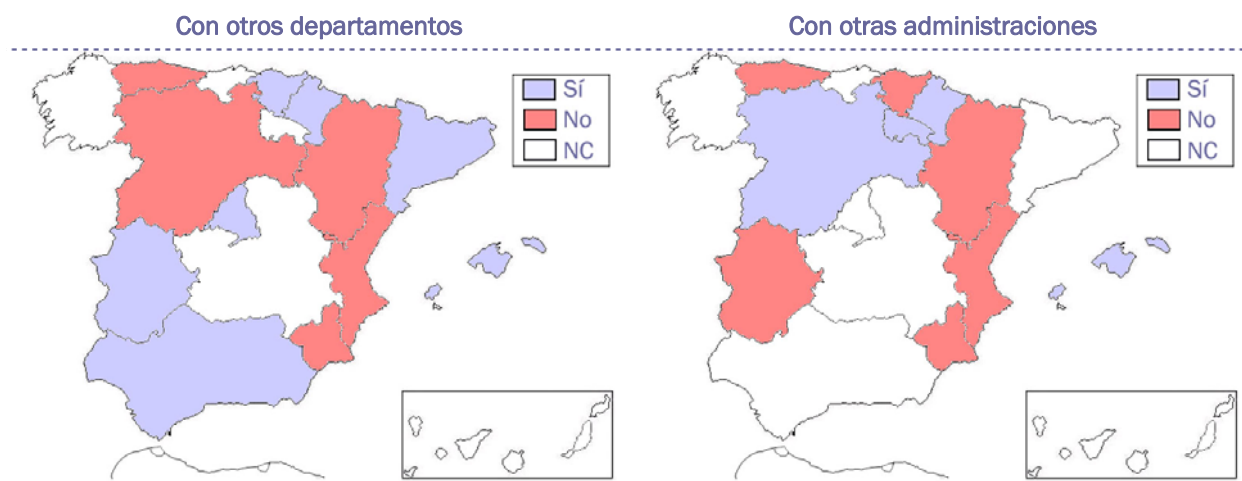
Base 2009: Con otros Dptos. 11 CCAA – Con otras Admin. 9 CCAA

Gráfico 14. Historia clínica compartida



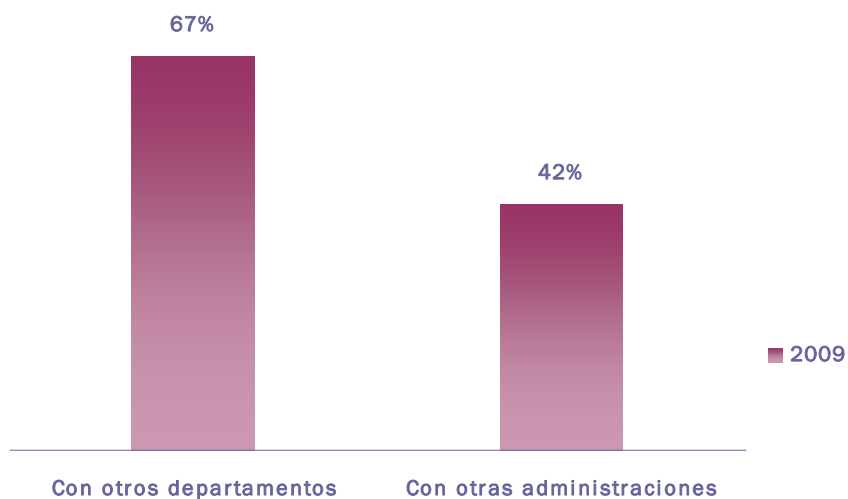
Base 2009: Con otros Dptos. 12 CCAA – Con otras Admin. 10 CCAA

Mapa 22. Procedimientos Integrados: Historia clínica compartida por CCAA



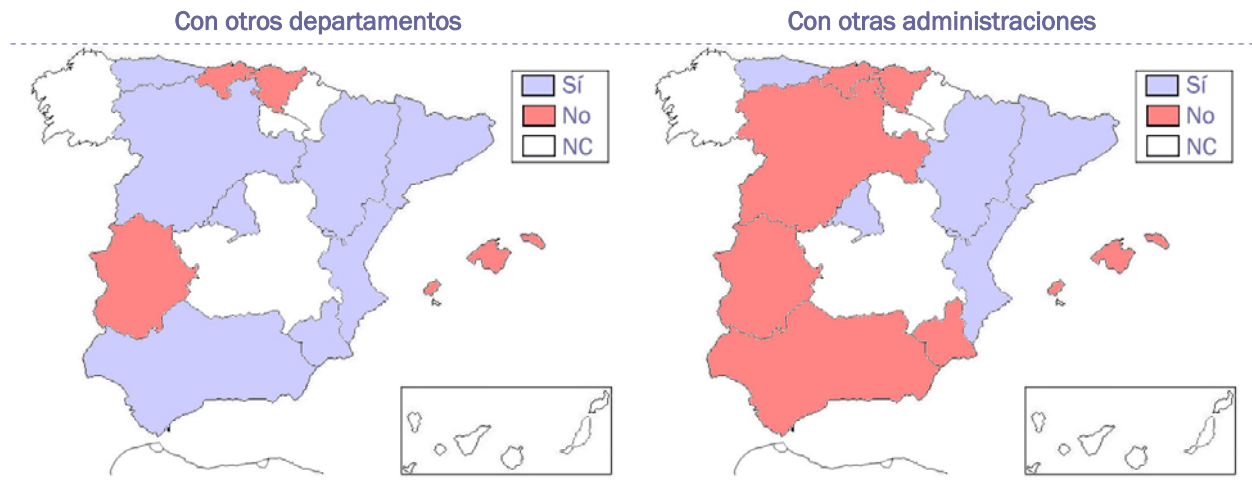
Base 2009: Con otros Dptos. 12 CCAA – Con otras Admin. 10 CCAA

Gráfico 15. Intercambio de certificados



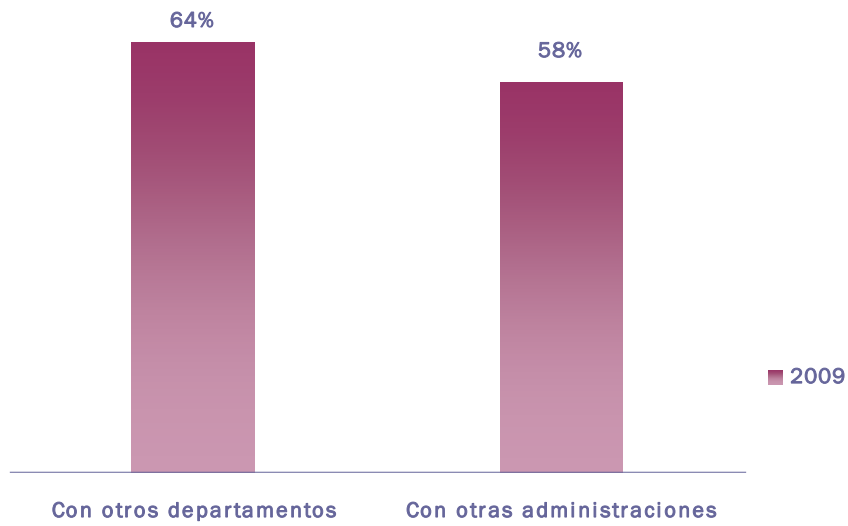
Base 2009: Con otros Dptos. 12 CCAA – Con otras Admin. 12 CCAA

Mapa 23. Procedimientos Integrados: Intercambio de certificados por CCAA



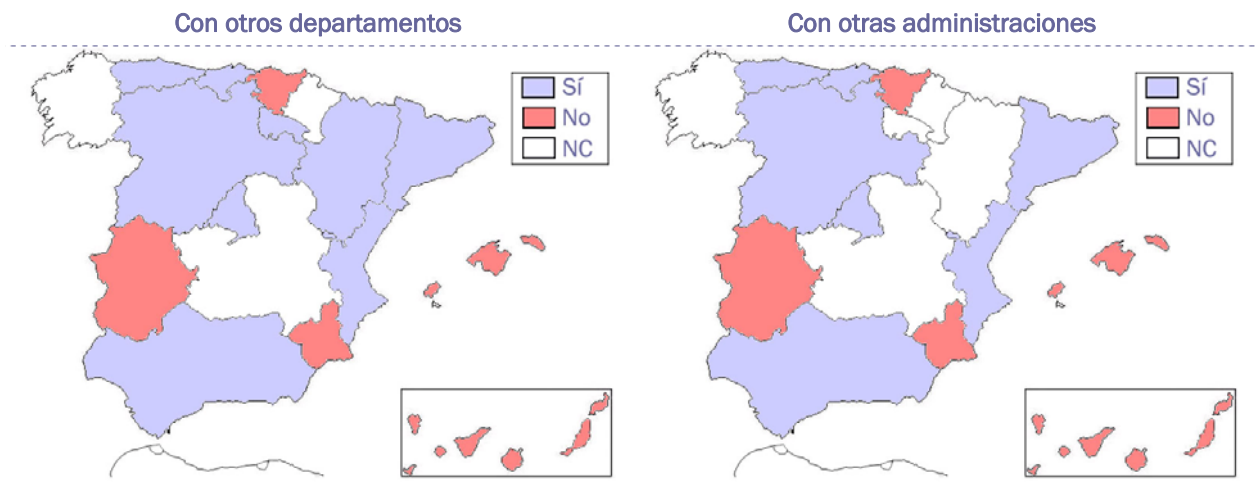
Base 2009: Con otros Dptos. 12 CCAA – Con otras Admin. 12 CCAA

Gráfico 16. Servicio de verificación de datos de identidad



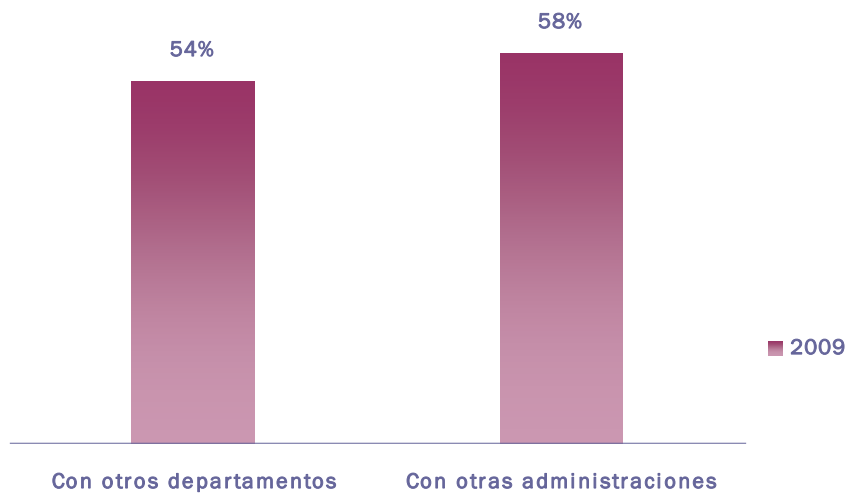
Base 2009: Con otros Dptos. 14 CCAA – Con otras Admin. 12 CCAA

Mapa 24. Procedimientos Integrados: Servicio de verificación de datos de identidad por CCAA



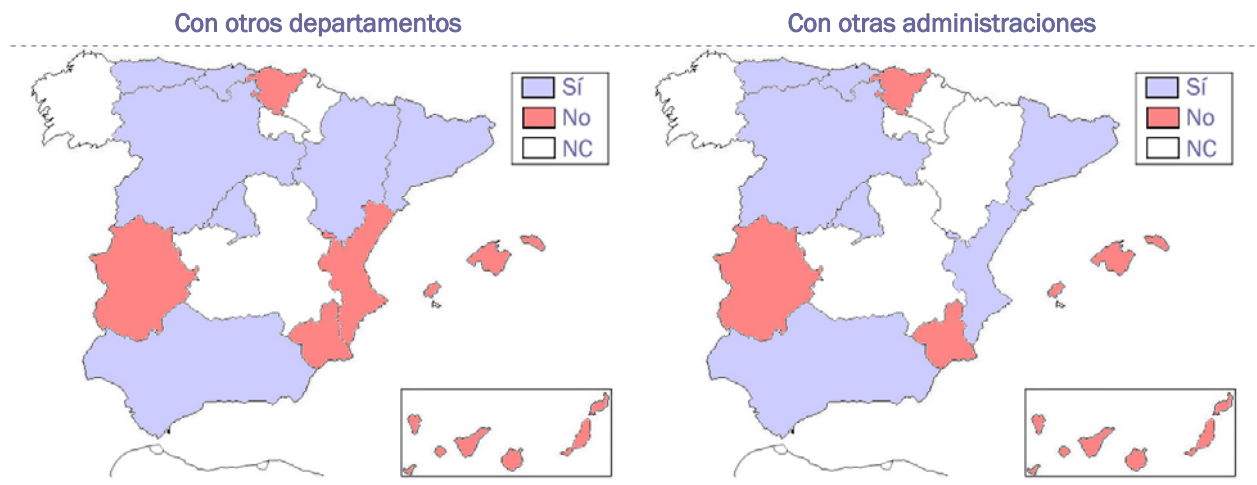
Base 2009: Con otros Dptos. 14 CCAA – Con otras Admin. 12 CCAA

Gráfico 17. Servicio de verificación de datos de residencia



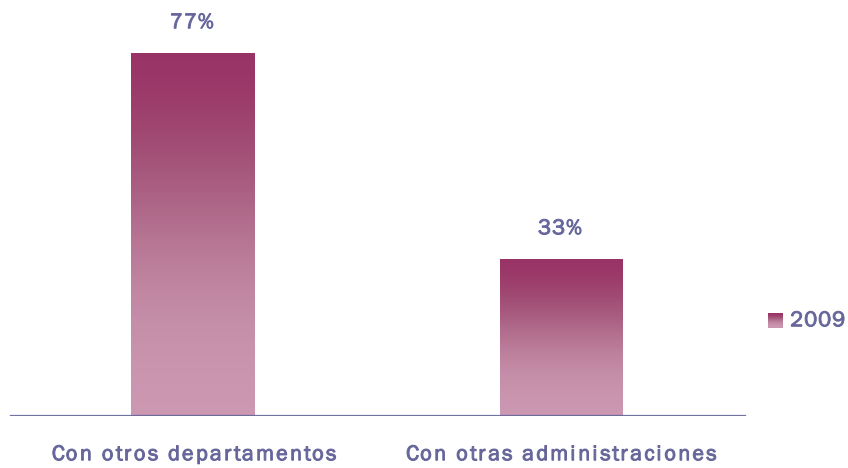
Base 2009: Con otros Dptos. 13 CCAA – Con otras Admin. 12 CCAA

Mapa 25. Procedimientos Integrados: Servicio de verificación de datos de residencia por CCAA



Base 2009: Con otros Dptos. 13 CCAA – Con otras Admin. 12 CCAA

Gráfico 18. Notificaciones telemáticas



Base 2009: Con otros Dptos. 13 CCAA – Con otras Admin. 12 CCAA

Mapa 26. Procedimientos Integrados: Notificaciones telemáticas por CCAA

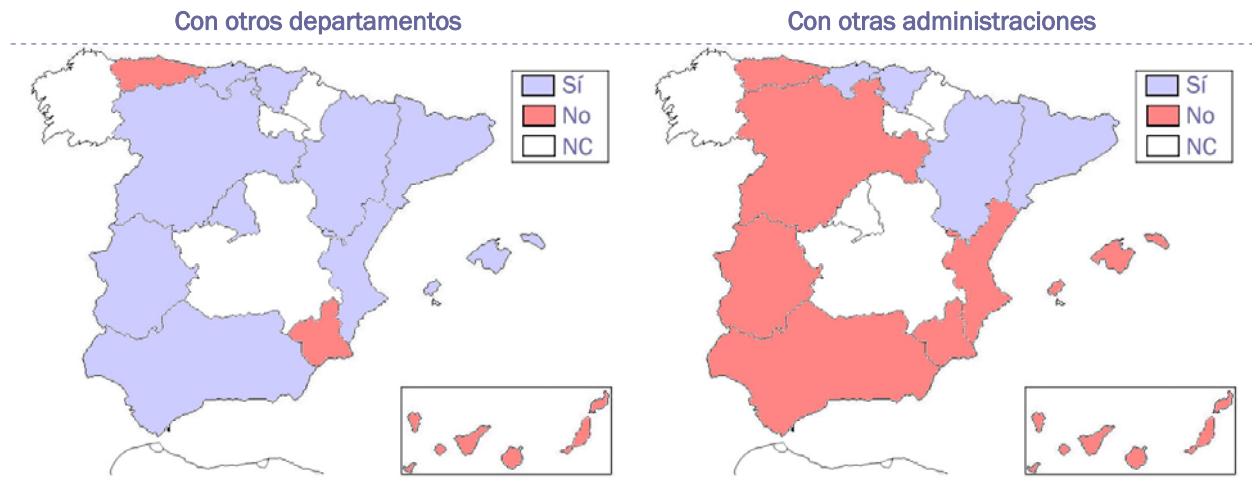
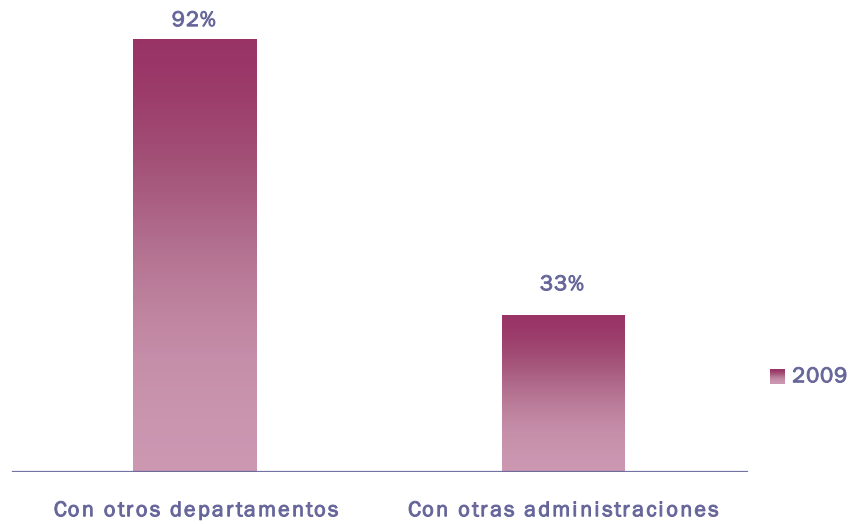
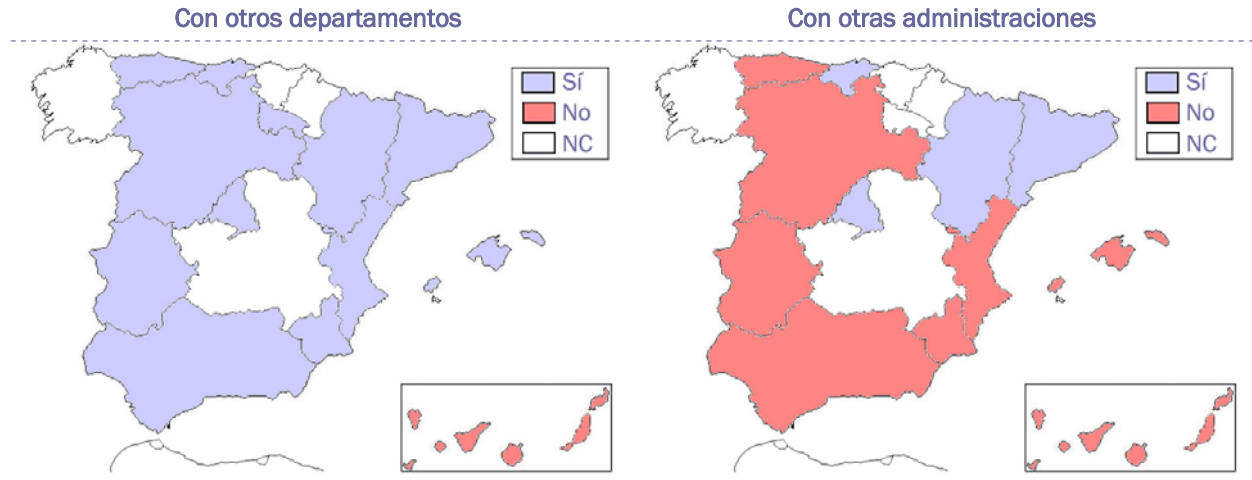


Gráfico 19. Interconexión de registros



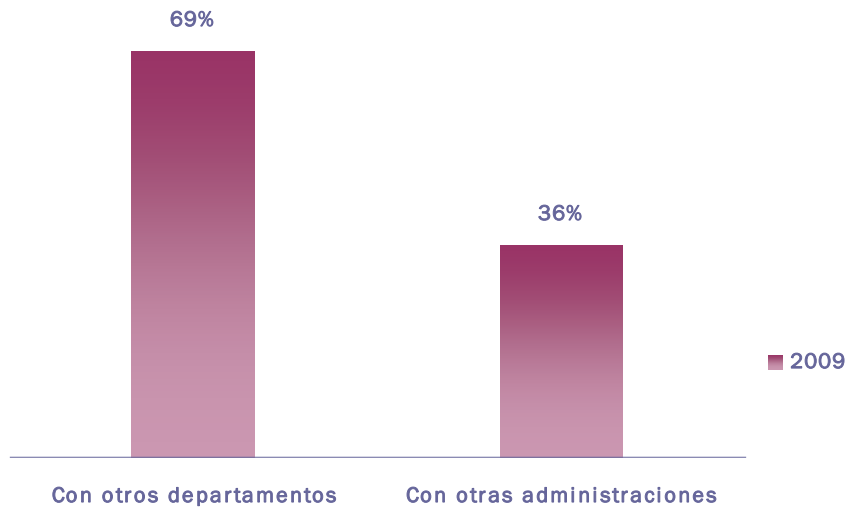
Base 2009: Con otros Dptos. 13 CCAA – Con otras Admin. 12 CCAA

Mapa 27. Procedimientos Integrados: Interconexión de registros por CCAA



Base 2009: Con otros Dptos. 13 CCAA – Con otras Admin. 12 CCAA

Gráfico 20. @Firma



Base 2009: Con otros Dptos. 13 CCAA – Con otras Admin. 11 CCAA

Mapa 28. Procedimientos Integrados:@Firma por CCAA

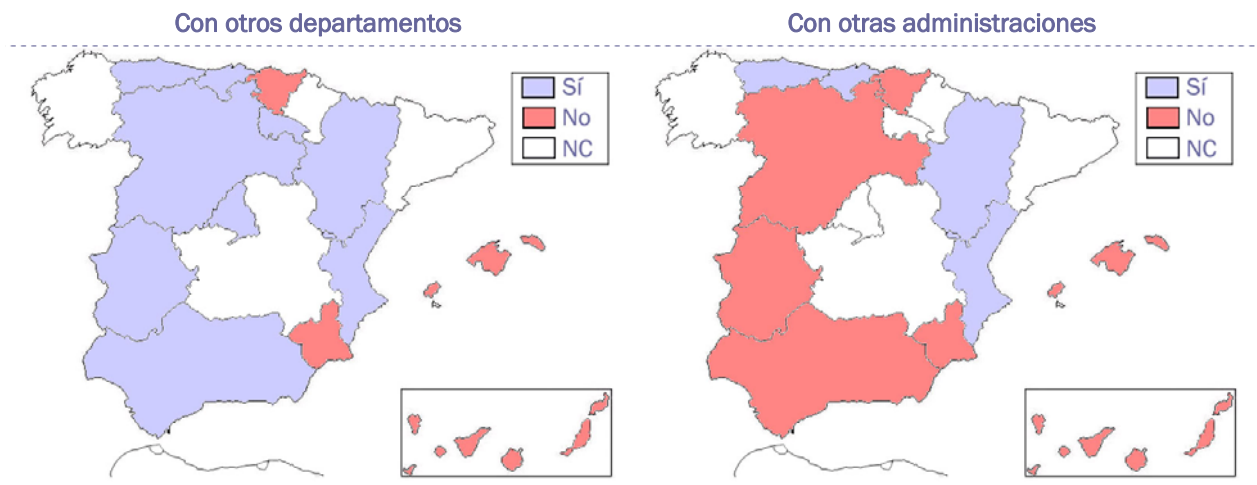
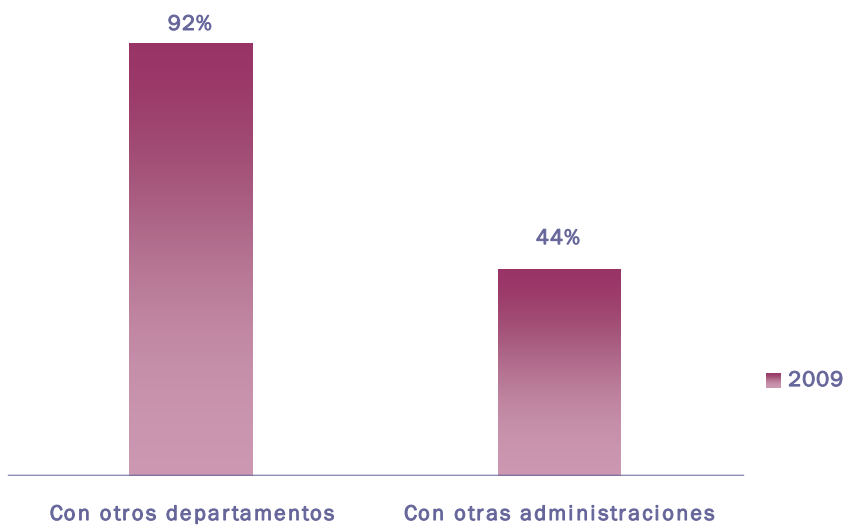
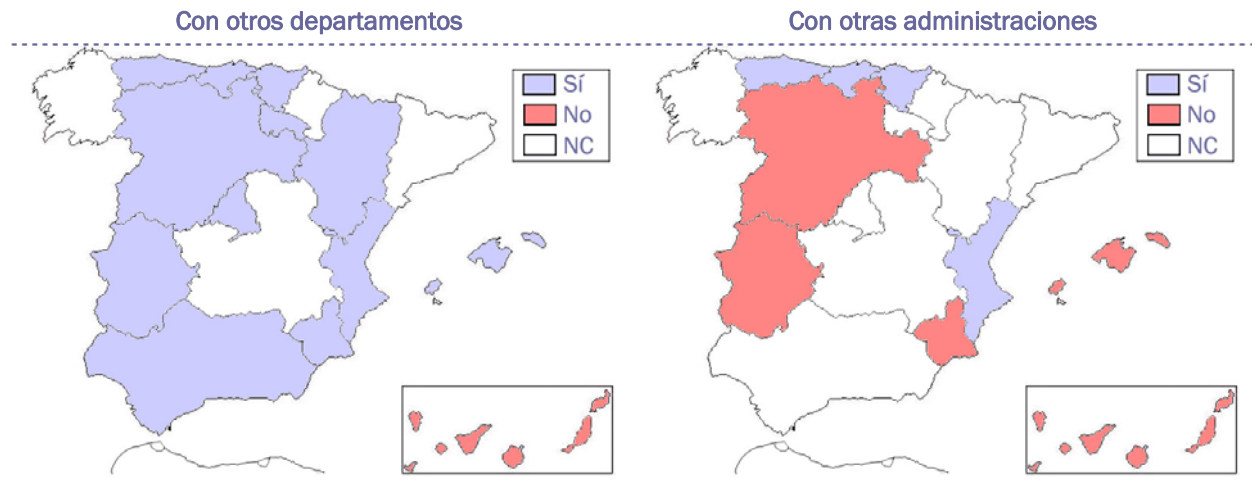


Gráfico 21. Pasarela de pagos



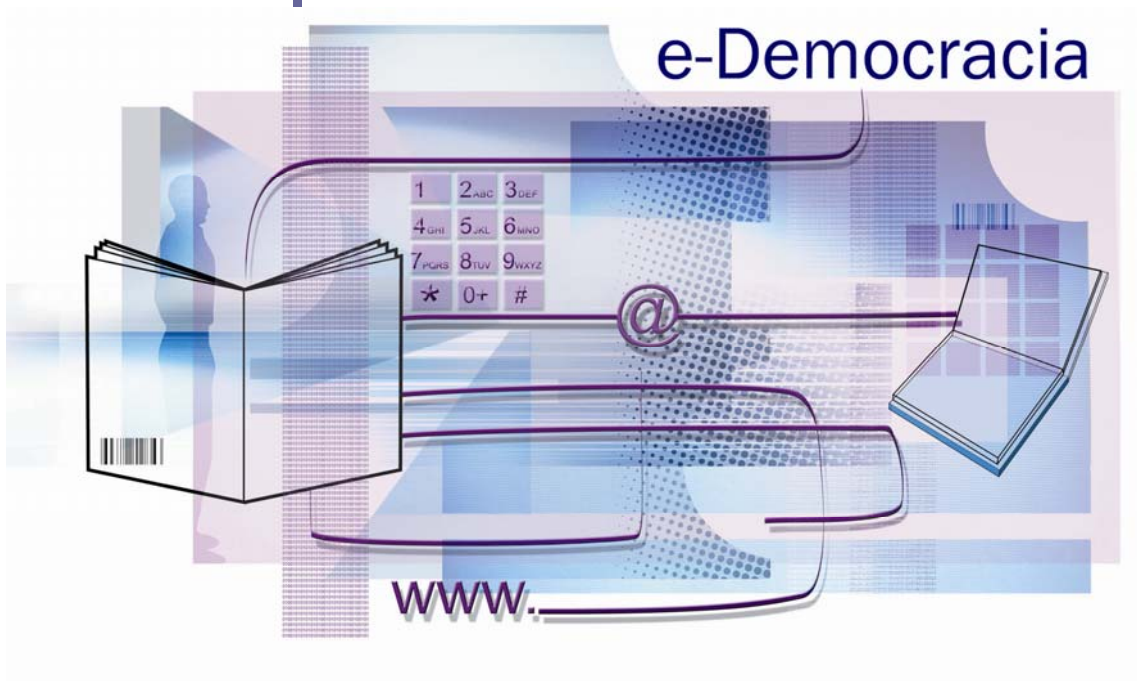
Base 2009: Con otros Dptos. 13 CCAA – Con otras Admin. 9 CCAA

Mapa 29. Procedimientos Integrados: Pasarela de pagos por CCAA



Base 2009: Con otros Dptos. 13 CCAA – Con otras Admin. 9 CCAA

e-Democracia



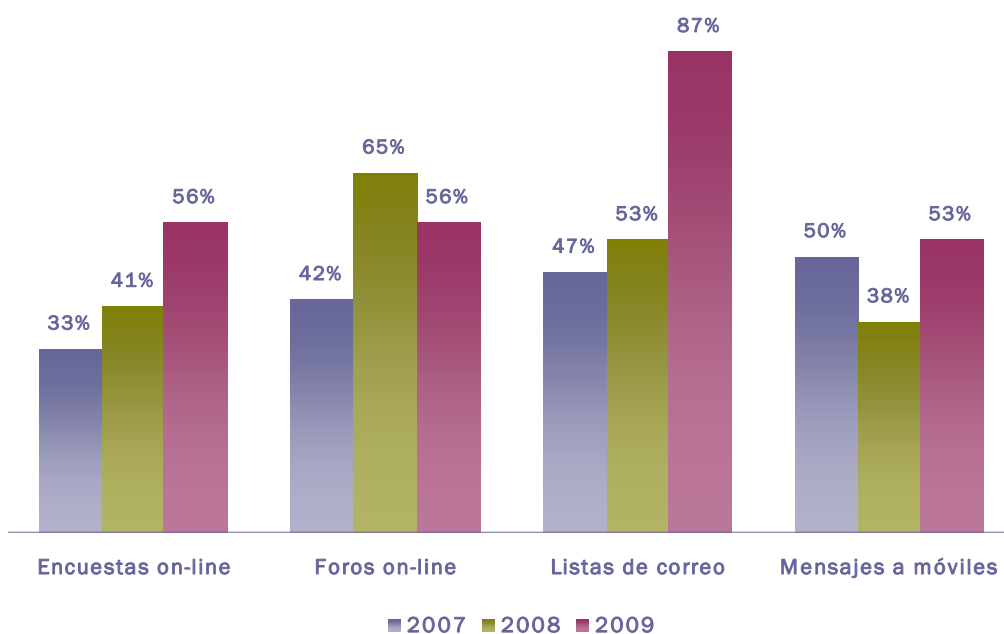
e-Democracia

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.

III.1. Mecanismos de participación ciudadana

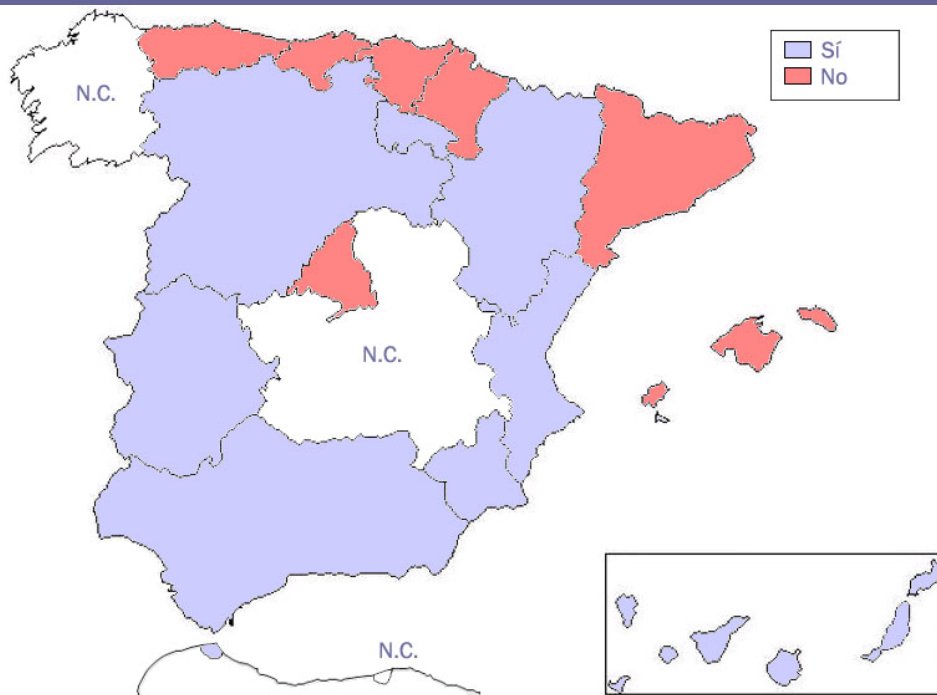
El gráfico 22 muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que tienen habilitados distintos mecanismos de participación ciudadana. Por su parte los mapas muestran la implantación de estos mecanismos en cada Comunidad.

Gráfico 22. Mecanismos de participación ciudadana



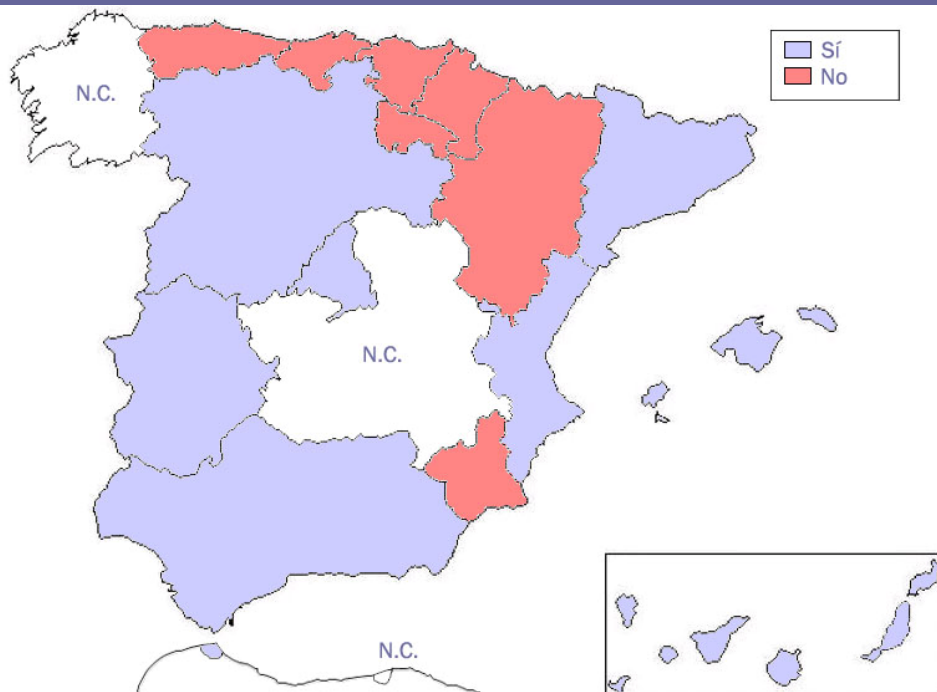
Base 2009: Encuestas y foros on-line (16 CCAA) – Listas de correo y mensajes a móviles (15 CCAA)

Mapa 30. CCAA que tienen encuestas on-line entre sus mecanismos de participación ciudadana



Base 2009: 16 CCAA

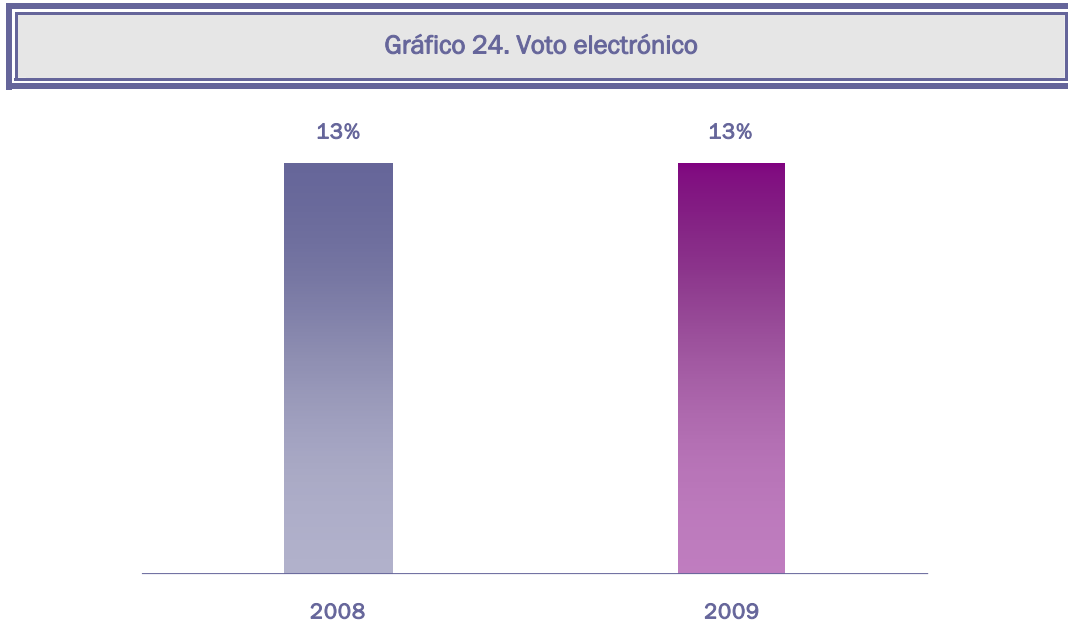
Mapa 31. CCAA que tienen foros on-line entre sus mecanismos de participación ciudadana



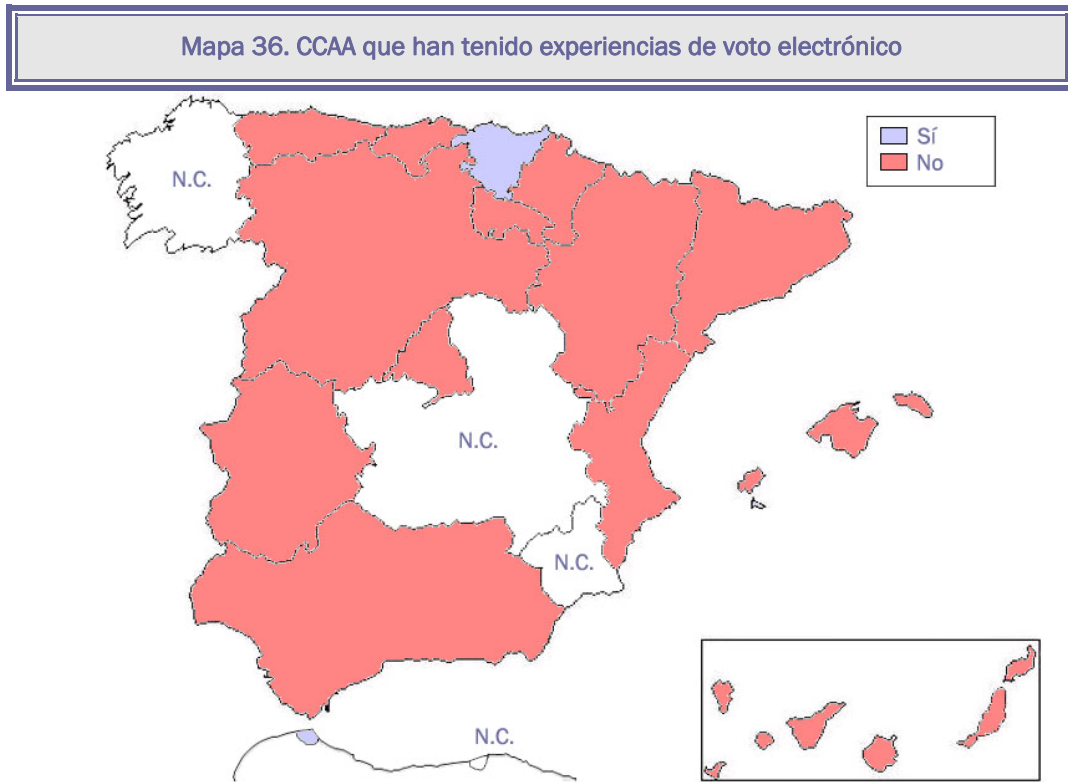
Base 2009: 16 CCAA

III.3. Voto electrónico

El gráfico 21 muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas en las que ha existido alguna experiencia de voto electrónico.

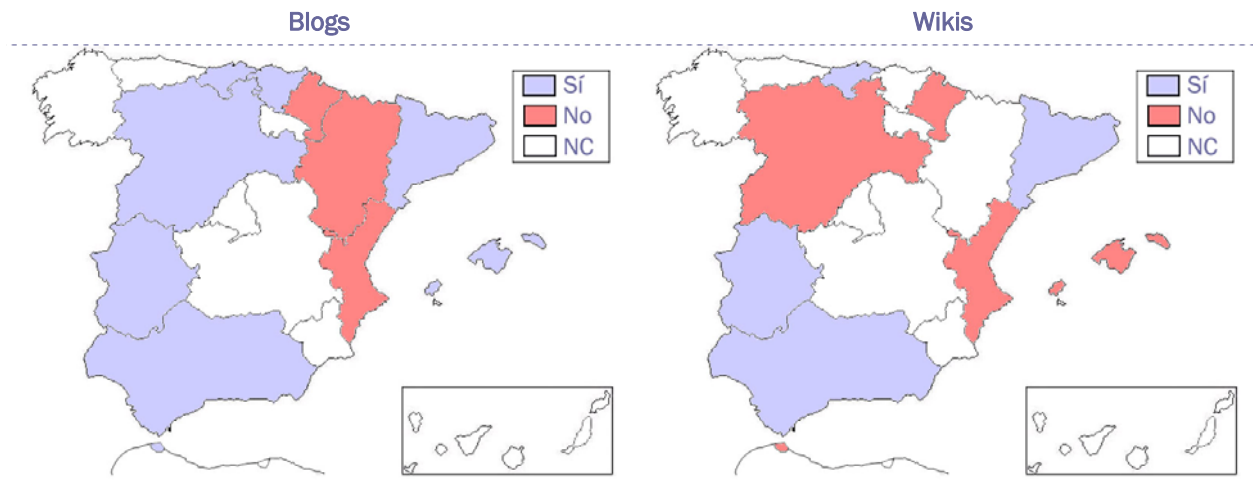


Base 2009: 15 CCAA



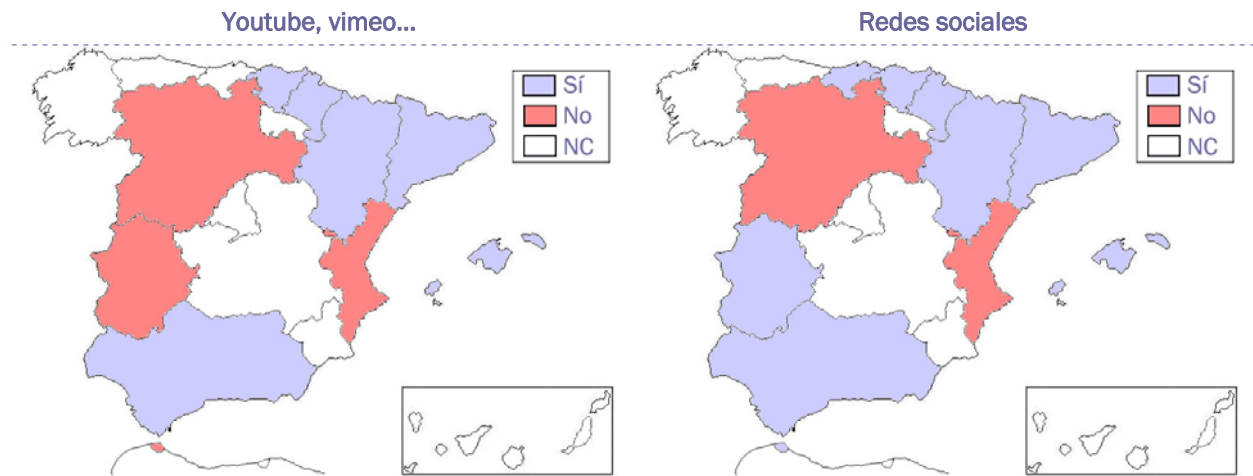
Base 2009: 15 CCAA

Mapa 38. Herramientas web 2.0 para los ciudadanos: Blogs y Wikis



Base 2009: Blogs (11 CCAA) – Wiki (9 CCAA)

Mapa 39. Herramientas web 2.0 para los ciudadanos: Youtube, vimeo y Redes Sociales



Base 2009: Youtube, vimeo (10 CCAA) – Redes sociales (11 CCAA)

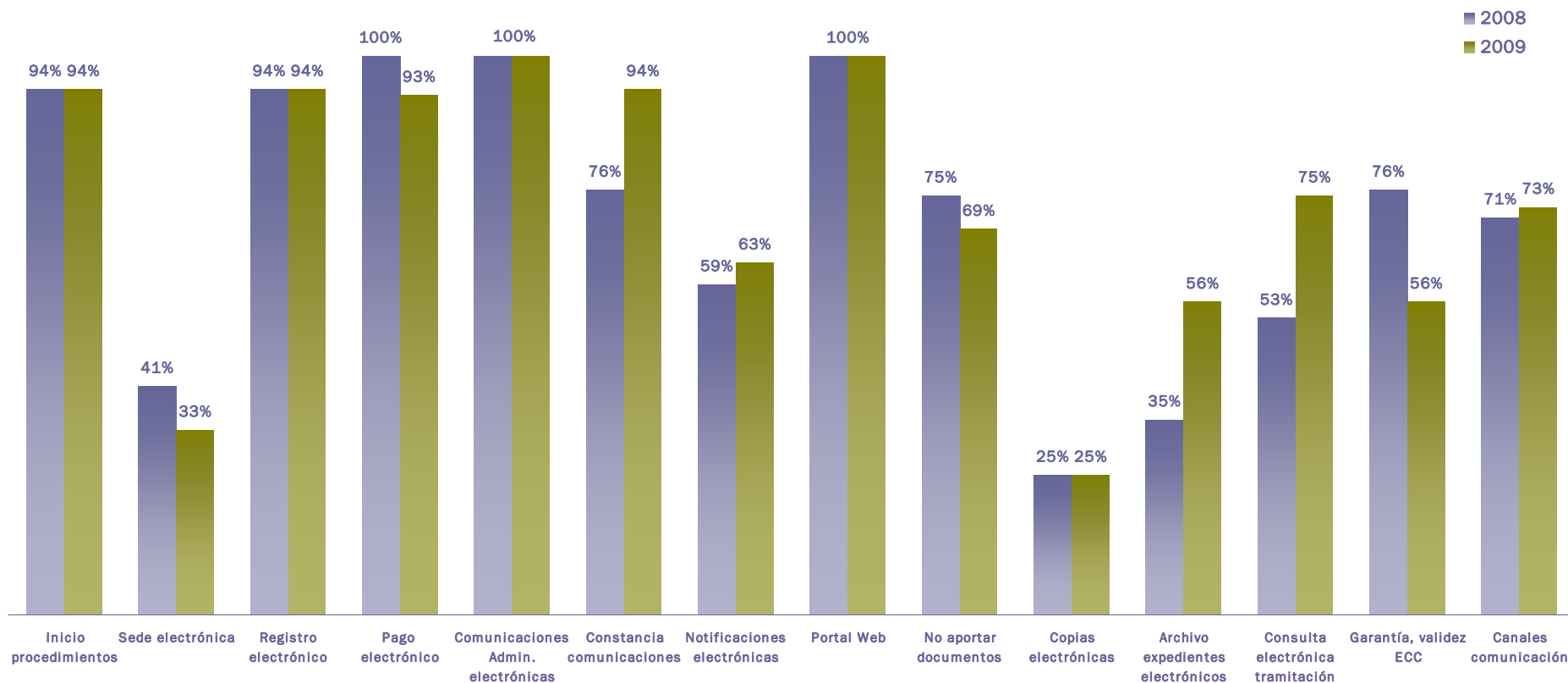
Anexo I



Anexo I. Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos

En este anexo se incluye información sobre el estado de desarrollo de diferentes actuaciones, incluidas en la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), orientadas a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de forma efectiva. El gráfico 27 muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que tienen implementadas estas actuaciones.

Gráfico 27. Porcentaje de CCAA que han implementado las distintas actuaciones de la Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos



Base 2009: Registro electrónico y comunicaciones admin. electrónicas (16 CCAA) – Inicio procedimientos, pago electrónico, constancia comunicaciones y portal web (15 CCAA) – No aportar documentos, consulta electrónica tramitación y garantía validez ECC (13 CCAA) – Notificaciones electrónicas y archivo expedientes electrónicos (12 CCAA) – Canales comunicación (11 CCAA) - Copias electrónicas y (10 CCAA) – Sede electrónica (9 CCAA)

La tabla 10 detalla las respuestas obtenidas para cada Comunidad, y aporta, en algunos casos, información sobre si la actuación está en desarrollo, es decir, cuando se ha implementado pero aún no está completado, o bien cuando no se ha implementado pero está en fase inicial de desarrollo.

Tabla 10. Estado de implementación de las diferentes actuaciones de la Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos por CCAA 2009

ACTUACIONES DESARROLLADAS	Andalucía	Aragón	Principado de Asturias	Illes Balears	Canarias	Cantabria	Castilla - La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Comunidad de Madrid	Región de Murcia	Navarra	País Vasco	La Rioja	Ceuta	Melilla
Inicio de procedimientos	1	1	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	ND	1	1	1	3	1	1	ND
Sede electrónica	3	3	3	3	4	3	ND	1	1	3	3	ND	1	3	1	3	3	ND	ND
Registro electrónico	1	1	1	1	4	1	ND	1	1	1	1	ND	1	2	1	1	1	1	ND
Pago electrónico	1	1	1	1	4	1	ND	1	1	1	1	ND	1	2	1	1	1	ND	ND
Comunicaciones Administrativas electrónicas	2	1	1	1	1	1	ND	1	1	2	1	ND	1	1	1	1	1	1	ND
Constancia de comunicaciones	1	1	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	3	1	ND
Notificaciones electrónicas	1	3	4	1	1	3	ND	1	1	1	3	ND	1	1	1	1	3	4	ND
Portal Web	1	1	1	1	ND	1	ND	1	1	1	1	ND	1	1	1	1	1	1	ND
No aportar documentos	1	1	1	4	3	1	ND	1	1	2	3	ND	1	3	1	3	1	1	ND
Copias electrónicas	3	4	4	2	3	2	ND	1	3	3	3	ND	4	2	3	3	3	4	ND
Archivos expedientes electrónicos	4	4	1	1	2	1	ND	3	3	2	3	ND	1	3	3	1	1	1	ND
Consulta electrónica tramitación	1	1	1	2	3	2	ND	1	1	2	3	ND	1	3	1	1	3	1	ND
Garantía validez ECC	1	4	1	1	1	3	ND	1	1	3	3	ND	1	3	1	1	3	4	ND
Canales comunicación	1	ND	1	3	ND	1	ND	ND	1	2	3	ND	1	3	ND	1	1	1	ND

ND: dato no disponible - 1. Sí se ha implementado - 2. Sí y además está en desarrollo - 3. No, pero está en desarrollo - 4. No, no se ha implementado

Anexo II



Entorno jurídico a 31 de Diciembre de 2009

Tabla 11. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2009

CCAA	Ley/Decreto	Año
Andalucía	Ley 9/2007 de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía	2007
	Decreto 183/2003 de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de los procedimientos administrativos por medios electrónicos (internet)	2003
	Decreto 68/2008 de 26 de febrero, por el que se suprime la aportación de la fotocopia de los documentos identificativos oficiales y del certificado de empadronamiento en los procedimientos administrativos de la Administración de la Junta de Andalucía y se establece la sede electrónica para la práctica de la notificación electrónica	2008
	Decreto 72/2003 de 18 de marzo, de Medidas de Impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía	2003
	Decreto 104/1992 de 9 de junio, por el que se regula el régimen de contrataciones de bienes y servicios informáticos y se crea la Comisión de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos	1992
	Decreto 166/2001 de 10 de julio, sobre coordinación de actuaciones para el desarrollo de la Sociedad de la Información	2001
	Decreto para establecer el Marco de Interoperabilidad Digital en la Junta de Andalucía	En proyecto
	Ley de la Sociedad de la Información	En proyecto
	Decreto de Modernización para la simplificación de procedimientos, agilización de trámites, ordenación e impulso de la administración electrónica	En proyecto
Aragón	N.C.	
Principado de Asturias	Decreto 218/2008, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Boletín Oficial del Principado de Asturias (BOPA 14, 19 de enero de 2009)	2009
	Resolución de 6 de agosto de 2009, de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se regula el modelo o sistema electrónico de solicitud para la iniciación de los procedimientos a solicitud del interesado por medios electrónicos de los servicios que presta el Principado de Asturias en la sede electrónica así como la implantación de la aplicación tecnológica para su tratamiento, elaboración, diseño y publicación (BOPA 188, de 13 de agosto de 2009)	2009
	Resolución de 15 de octubre de 2009, de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se publican los procedimientos adaptados para la transmisión tecnológica y automática de cesión de datos relativos al "Certificado	2009

Tabla 11. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2009

CCAA	Ley/Decreto	Año
	de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias con la Hacienda del Principado de Asturias”, “Certificado de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la Agencia Estatal de Administración Tributaria” y “Certificado de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones frente a la Seg. Social” para el ejercicio del derecho recogido en el art. 6.2 b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOPA 271, de 23 de noviembre de 2009)	
	Resolución de 9 de enero de 2009, de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se publican los procedimientos adaptados para la transmisión tecnológica y automática de cesión de datos relativos a DNI/NIE y certificado de empadronamiento para el ejercicio del derecho 6.2 B) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos 8BOPA 32, de 9 de febrero de 2009	2009
	Decreto 111/2005, de 3 de noviembre de la Consejería de Economía y Administración Pública, sobre Registro Telemático (BOPA 272 de 24 de noviembre de 2005), afectado por Resolución de 30 de octubre de 2007 y modificado por Decreto 115/2008 (BOPA 272, de 24 de noviembre de 2005, BOPA 168, de 21 julio de 2006, BOPA 273, de 23 noviembre de 2007 y BOPA 280, de 2 diciembre de 2008.	2005
	Resolución de 1 de julio de 2006 de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se modifica el Anexo I del Decreto 111/2005, de 3 de noviembre de la Consejería de Economía y Administración Pública, sobre Registro Telemático (BOPA 168 de 21 de julio de 2006)	2006
	Resolución de 30 de octubre de 2007 de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se aprueba la segunda modificación del Decreto 111/2005, de 3 de noviembre de la Consejería de Economía y Administración Pública, sobre Registro Telemático (BOPA 273 de 23 de noviembre de 2007)	2007
	Resolución de 14 de septiembre de 2004 de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se establece el procedimiento para el pago por vía telemática de los tributos y demás ingresos de derecho público no tributarios de la Administración del Principado de Asturias (BOPA 231 de 4 de octubre de 2004)	2004
	Resolución de 9 de diciembre de 2005 de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se establecen los criterios de disponibilidad, autenticidad, integridad, confidencialidad y conservación de la información en los sistemas informáticos de soporte del Registro Telemático (BOPA 42 de 21 de febrero de 2006)	2006
	Resolución de 23 de mayo de 2007 de la Consejería de Industria y Empleo, por la que se crea el Registro Telemático de Empresas y Actividades comerciales del Principado de Asturias (BOPA 141 de 18	2007

Tabla 11. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2009

CCAA	Ley/Decreto	Año
	de junio de 2007)	
Illes Balears	Decreto 9/2003 de 7 de febrero, por el que se regulan las quejas y las iniciativas presentadas a la Administración de la CAIB	2003
	Decreto 25/2003 de 28 de marzo, por el que se crea la Unidad de Información y Trámite y se regula la puesta en funcionamiento de instalaciones industriales en el ámbito de les Illes Balears (BOIB nº 51 de 2003). Desarrollada en la Orden de Conselleria de Comercio, Industria y Energía de 18 de junio de 2004)	2003
	Decreto 14/2007 de 9 de marzo, por el cual se regulan los Registros Telemáticos y las Notificaciones Telemáticas en les Illes Balears	2007
	Decreto 107/2006 de 15 de diciembre, modificado por el Decreto 33/2009 de 19 de junio, por el que se regula el uso de la Firma Electrónica en les Illes Balears	2009
Canarias	Decreto 205/2001 de 3 de diciembre, por el que se regula el empleo de la firma electrónica en los procedimientos administrativos de la Administración Pública de la C.A. de Canarias	2001
	Decreto 161/2002 de 18 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la C.A. de Canarias y se modifica el Decreto 220/2000 de 4 de diciembre, por el que se regulan las cartas de servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la C.A. de Canarias	2002
	Decreto 135/2006 de 3 de octubre, por el que se aprueba el sistema automatizado de gestión de ingresos del sistema tributario canario con la denominación de M@GIN	2006
	Decreto 140/2006 de 17 de octubre, por el que se aprueba la aplicación informática "UNIFICA" para el sistema de información económico-financiero y de infraestructuras y equipamientos de Canarias	2006
	Ley 9/2006 de 11 de diciembre, Tributaria de la C.A. de Canarias (art. 26)	2006
	Ley 11/2006 de 11 de diciembre, de la Hacienda Pública Canaria (Disposición Adicional Quinta)	2006
	Acuerdo de Consejo de Gobierno de Canarias en su sesión del día 22 de abril de 2008 aprobó el documento "Acciones para la modernización de la Administración pública de la C.A. de Canarias"	2008
	Orden de 5 de diciembre de 2008, por la que se implantan las actuaciones de respuesta inmediata	2008
	Resolución de 26 de septiembre de 2008, por la que se dispone la publicación del acuerdo por el que se aprueban las medidas de choque para la simplificación y reducción de cargas en la tramitación	

Tabla 11. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2009

CCAA	Ley/Decreto	Año
	administrativa y mejora de la regulación	
	Orden de 25 de septiembre, por la que se aprueba el Programa Anual de Acciones para la modernización de la Administración Pública de la C.A. de Canarias para el año 2009	2008
	Decreto de Administración Electrónica	2009
Cantabria	N.C:	
Castilla-La Mancha	Decreto 21/2008 ... materia de subvenciones	2008
Castilla y León	Decreto 40/2005 de 19 de mayo por el que se regula la utilización de técnicas de administración electrónica por la Administración de la Comunidad de Castilla y León	2005
	Decreto 23/2009, de 26 de marzo, de medidas relativas a la simplificación documental en los procedimientos administrativos	2009
Cataluña	Anteproyecto de Ley de uso de los medios electrónicos en el sector público de Catalunya	2009
	Decreto 56/2009 de 7 de abril, de impulso y desarrollo de los medios electrónicos en la Administración de la Generalitat	2009
	Decreto 106/2008 de 6 de mayo, de medidas para la eliminación de trámites y la simplificación de procedimientos para facilitar la actividad económica	2008
	Orden ECF/193/2008 de 29 de abril, por la cual se aprueba la aplicación del Gestor Electrónico de Expedientes de Contratación (GEEC)	2008
	Ley 2/2007 de 5 de junio, que regula la publicación del Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya en Internet	2007
	Decreto 205/2007 de reestructuración parcial del Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas	2007
	Diversas ordenanzas de las AA.LL. para regular el uso de los medios electrónicos de acuerdo con la Ley estatal 30/92 art. 45 (ciudades Barcelona, Gerona, Sabadell, Sant Feliu)	2007
	Decreto 648/2006 de 27 de diciembre, por el que se establece el procedimiento de trámite telemático de información sobre los datos de trascendencia tributaria de determinados documentos autorizados en las Notarías de Catalunya.	2006
	Orden ECF/597/2006 de 28 de diciembre, por la cual se determina el contenido de la declaración informativa resumen de las escrituras públicas y el procedimiento para su trámite telemático	2006
	Orden 465/2005 de 11 de noviembre. Dept. Justicia en la que se aprueba la aplicación de gestión de procedimientos y documentos de los registros competencia de la DG de Derecho y Entidades Jurídicas	2005
	Decreto 107/2005 de 31 de mayo, de creación del Registro	2005

Tabla 11. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2009

CCAA	Ley/Decreto	Año
	Electrónico de Empresas Licitadoras de la Generalitat de Catalunya	
	Decreto 216/2004 de 2 de marzo, por el cual se regula la utilización de medios telemáticos en la gestión tributaria y en el pago de los ingresos de carácter público a percibir por la Hacienda de la Generalitat	2004
	Decreto 96/2004 que regula los medios informáticos y telemáticos de la contratación de la Generalitat	2004
	Ley de 5/2002 de creación de la Agencia Catalana de Protección de Datos y Decreto 48/2003 de aprobación de sus Estatutos	2002 2003
	Decreto 85/2002 de creación de la Comisión de Coordinación Interdepartamental de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2002
	Decreto 324/2001 relativo a las relaciones entre los ciudadanos y la Administración de la Generalitat a través de Internet /subsumido en 11/2007 Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos)	2001
Comunitat Valenciana	Decreto 96/1998, publicado en DOGV 3291/ de 22 de julio de 1998	1998
	Orden del 3 de diciembre de 1999, publicada en DOGV 3667 de 17 de enero de 2000	2000
	Decreto 87/2002 de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, por el que se regula la utilización de la firma electrónica avanzada en la Generalitat Valenciana (DOGV 15574 de 02.06.2002)	2002
	Decreto 18/2004 de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat (DOGV 4694 de 18.02.2004)	2004
	Resolución de 15 de abril de 2004, de la Secretaría Autonómica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, por la que se establecen las medidas técnicas organizativas necesarias que, con carácter general, habrán de reunir las unidades registrales telemáticas y todos los procedimientos administrativos para que sean susceptibles de tramitación telemática a través del Registro Telemático de la Generalitat Valenciana	2004
	Resolución de 26 de julio de 2004, de la Subsecretaría de la Consellería de Cultura, Educació i Esport, por la cual se autoriza la entrada en funcionamiento de la Unitat Registral Telemática de la Consellería (DOGV 4810 de 02.08.2004)	2004
	Decreto 98/2005 de 20 de mayo de 2005, por el que se regula un registro de representaciones de carácter voluntario ante la Generalitat para la realización de trámites por vía telemática. (DOGV 5013 de 25.05.2005)	2005
	Ley 14/2005 de 23 de diciembre, de la Generalitat de medidas fiscales de Gestión Financiera y Administrativa y de Organización de la Generalitat. Capítulo XXVI: de la Creación del Ente prestador de	2005

Tabla 11. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2009

CCAA	Ley/Decreto	Año
	Servicios de Certificación Electrónica de la Comunitat Valenciana	
	Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	2007
	Decreto 149/2007 de 7 de septiembre, del Consell por el que se aprueba el Estatuto del Ente Prestador de Servicios de Certificación Electrónica de la Comunitat Valenciana	2007
	Decreto 112/2008 publicado en DOGV 5816 de 29 de julio de 2008	2008
	Decreto 132/2009, de 4 de septiembre del Consell, por el que se regula la concesión de becas	2009
	Proyecto de Ley de Administración Electrónica	En proyecto
Extremadura	Ley 1/2002 de 28 de febrero. Establecimiento de criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos, principios de transparencia y de participación en sus relaciones. Racionalización de los procedimientos y de los medios informáticos y telemáticos en la actuación administrativa y en la entrega de servicio a los ciudadanos extremeños	2002
	Decreto 125/2005 de 24 de mayo por el que se aprueban medidas para la mejora de la tramitación administrativa y simplificación documental asociada a los procedimientos de la Junta de Extremadura	2005
	Decreto 2/2006 de 10 de enero por el que se crea el Registro Telemático, se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas, así como el empleo de la firma electrónica reconocida por la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura	2006
	Decreto 18/2007 de 6 de febrero	2007
	Decreto 196/2008 de 26 de septiembre	2008
	Decreto 213/2008 de 24 de octubre	2008
	Resolución de 18 de abril de 2008 (2008061367)	2008
	Orden de 16 de junio de 2008 (2008050231)	2008
	Resolución de 30 de julio de 2008 (2008062366)	2008
	Resolución de 30 de julio de 2008 (2008062367)	2008
	Orden de 30 de julio de 2008 (2008050286)	2008
	Orden conjunta de 7 de agosto de 2008 (2008050292)	2008
	Resolución de 24 de marzo de 2008	2008
	Resolución de 26 de febrero de 2008	2008
	Decreto 257/2009 de 18 de diciembre de 2009	2009
Galicia	Decreto 230/2008 de buenas prácticas en la utilización de los sistemas de información de la Xunta de Galicia	2008
	Orden de 25 de enero de 2008, por la que se regulan los servicios	2008

Tabla 11. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2009

CCAA	Ley/Decreto	Año
	prestados de forma electrónica, informática y telemática de la Consejería de Sanidad y/ o Servicio Gallego de Saude	
	Ley 8/2008 de 10 de julio, de Saude de Galicia	2008
	Decreto 206/2008 de 28 de agosto, de receta electrónica	2008
	Resolución de 17 de diciembre de 2007, de Secretaría General de la Consejería de Sanidad, por la que se aprueba el programa de acceso a través de la web a las listas de espera quirúrgicas	2007
	Resolución de 17 de diciembre de 2007, de Secretaría General de la Consejería de Sanidad, por la que se aprueba el programa de comunicación por móvil y correo electrónico	2007
	Ley de Transparencia y Buenas Prácticas	2006
	Orden de 29 de marzo de 2006 por la que se modifica la de 11 de abril de 2005 y se regula el acceso a certificado electrónico de identidad por los profesionales del Sistema Sanitario Público Gallego y los mecanismos de validación de autenticidad desde documentos en soporte papel	2006
	Orden de 23 de junio de 2005, por la que se establecen las medidas de estandarización, coordinación y supervisión en materia de tecnologías de la información	2005
	Resolución de 13 de diciembre de 2005, por la que se aprueban los programas y aplicaciones informáticas para el ejercicio de facultades mediante firma electrónica de los procedimientos administrativos competencia del Instituto Gallego de Promoción Económica	2005
	Decreto 12/1999 sobre utilización de la Red Internet por la Xunta de Galicia	1999
Comunidad de Madrid	Ley 8/2001 de 13 de julio, de Protección de Datos de carácter personal en la Comunidad de Madrid	2001
	Decreto 21/2002 de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid	2002
	Decreto 85/2002 de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid	2002
	Decreto 175/2002 de 14 de noviembre, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración de la Comunidad de Madrid	2002
	Decreto 53/2005 de 23 de junio, por el que se crea la Comisión de Redacción, Coordinación y Seguimiento del Portal de Internet de la Comunidad de Madrid "madrid.org"	2005
	Decreto 94/2006 de 8 de noviembre, del Consejo de Gobierno, de utilización de la firma electrónica en las relaciones con la Administración de la Comunidad de Madrid por medios electrónicos, informáticos y telemáticos	2006

Tabla 11. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2009

CCAA	Ley/Decreto	Año
	Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	2007
	Decreto de Licitación Electrónica 62/2009 de 25 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en la contratación pública de la Comunidad de Madrid	2009
	Orden de 19 de enero de 2007, sobre la presentación telemática de solicitud en los procedimientos de registro de licitadores en la Comunidad de Madrid, más la consulta en internet de los datos registrados y el acceso por medios electrónicos a los certificados de inscripción	2007
Región de Murcia	N.C.	
Navarra	Ley Foral 15/2009, de 9 de diciembre, de medidas de simplificación administrativa para la puesta en marcha de actividades empresariales o profesionales (BON 155 de 18 de diciembre de 2009)	2009
	Decreto Foral 70/2008, de 23 de junio del Registro General Electrónico de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (BON 84 de 9 de julio de 2008)	2008
	Decreto Foral 8/2008, de 18 de febrero, por el que se crea la Comisión de la Administración Electrónica (BON 31 de 7 de marzo de 2008)	2008
	Decreto Foral 236/2007, de 5 de noviembre, por el que se regula la Junta de Contratación Pública y los procedimientos y registros a su cargo (BON 149 de 30 de noviembre de 2007)	2007
	Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, para la Implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (BON 48 de 18 de abril de 2007)	2007
	Decreto Foral 50/2006, de 17 de julio, por el que se regula el uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos (EIT) en el ámbito de la Hacienda Tributaria de (BON 93 de 4 de agosto de 2006)	2006
	Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos (BON 4 de 9 de enero de 2006)	2006
	Decreto Foral 79/2005, de 30 de mayo, por el que se regula el Portal del Gobierno de Navarra en internet y se crea su Comisión Interdepartamental (BON 72 de 17 junio de 2005)	2005
País Vasco	Decreto 108/2004 de 8 de junio por el que se regula el Modelo de Presencia en Internet de la Administración Pública de la C.A. de Euskadi	2004
	Decreto 232/2007 de 18 de diciembre, por el que se regula la	2007

Tabla 11. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2009

CCAA	Ley/Decreto	Año
	utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos	
	Decreto 72/2008 de 29 de abril, de creación, organización y funcionamiento de los registros de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos	2008
	Decreto 217/2008 de 23 de diciembre, del Boletín Oficial del País Vasco	2008
La Rioja	Ley 3/2002 de 21 de mayo, para el desarrollo del uso de la firma electrónica en las Administraciones Públicas de la C.A. de La Rioja	2002
	Decreto 58/2004 de 29 de octubre, por el que se regula el Registro Telemático en el ámbito de la Administración General de la C.A. de La Rioja y sus Organismos Públicos	2004
	Decreto 57/2006 de 27 de octubre, por el que se regula la Atención al Ciudadano en la C.A. de La Rioja	2006
Ceuta	N.C.	
Melilla	N.C.	