

**R
e
s
u
l
t
a
d
o
s

2
0
0
7**

**La Administración Electrónica en
las Comunidades Autónomas**

Diciembre 2008

ÍNDICE

Página

Introducción	5
I. e-Administración	9
I.1 Equipamientos. Centros con banda ancha.....	11
I.2 Software libre	12
I.3 Intranet/s	13
I.4 Firma electrónica	18
I.5 Tramitación telemática	20
II. e-Gobierno	23
II.1 Portal único.....	25
II.2 Implementación de servicios on-line desde la Administración para ciudadanos y empresas	27
II.3 Procedimientos integrados electrónicamente	37
II.4 Interoperabilidad	50
III. e-Democracia	51
III.1 Mecanismos de participación ciudadana	53
III.2 Contacto entre miembros del gobierno y la ciudadanía	55
Anexo I. Catálogo de procedimientos de la Administración electrónica	57
Anexo II. Entorno jurídico a 31-12-2007	61
Anexo III. Cuestionario CAE 2007	67

RELACIÓN DE GRÁFICOS

Página

Gráfico 1: Porcentaje de Centros con Banda Ancha	11
Gráfico 2: CC.AA. que cuentan con alguna política de Software Libre	12
Gráfico 3: Funciones de la/s intranet/s	14
Gráfico 4: Alcance de las funciones de la/s intranet/s a los empleados públicos	15
Gráfico 5: Firma electrónica	18
Gráfico 6: Tramitación telemática	20
Gráfico 7: Portal único de acceso a servicios en línea de las CC.AA.	25
Gráfico 8: Ventanilla única	37
Gráfico 9: Contratación pública	39
Gráfico 10: Emisión/recepción de certificados	40
Gráfico 11: Cambio de domicilio	42
Gráfico 12: Anuncios en el Diario Oficial	43
Gráfico 13: Envío de actas y presupuestos municipales	45
Gráfico 14: Subvenciones y ayudas	46
Gráfico 15: Inventario de bienes	48
Gráfico 16: Mecanismos de participación ciudadana	53
Gráfico 17: CC.AA. que ofrecen contacto directo con miembros del gobierno y altos cargos	55
Gráfico 18: Catálogo de procedimientos	59

RELACIÓN DE MAPAS

Página

Mapa 1:	Porcentaje de Centros con Banda Ancha	12
Mapa 2:	Política de Software Libre por CCAA	13
Mapa 3:	Procedimientos integrados: Ventanilla única con otros departamentos, por CC.AA.	38
Mapa 4:	Procedimientos integrados: Ventanilla única con otras administraciones, por CC.AA	38
Mapa 5:	Procedimientos integrados: Contratación pública, con otros departamentos, por CC.AA	39
Mapa 6:	Procedimientos integrados: Contratación pública, con otras administraciones, por CC.AA	40
Mapa 7:	Procedimientos integrados: Emisión/recepción de certificados, con otros departamentos, por CC.AA.	41
Mapa 8:	Procedimientos integrados: Emisión/recepción de certificados, con otras administraciones, por CC.AA.	41
Mapa 9:	Procedimientos integrados: Cambio de domicilio, con otros departamentos, por CC.AA	42
Mapa 10:	Procedimientos integrados: Cambio de domicilio, con otras administraciones, por CC.AA	43
Mapa 11:	Procedimientos integrados: Anuncios en Diarios Oficiales, con otros departamentos, por CC.AA.	44
Mapa 12:	Procedimientos integrados: Anuncios en Diarios Oficiales, con otras Administraciones, por CC.AA	44
Mapa 13:	Procedimientos integrados: Envío de actas y presupuestos municipales, con otros departamentos, por CC.AA.....	45
Mapa 14:	Procedimientos integrados: Envío de actas y presupuestos municipales, con otras administraciones, por CC.AA.....	46
Mapa 15:	Procedimientos integrados: Subvenciones y ayudas, con otros departamentos, por CC.AA	47
Mapa 16:	Procedimientos integrados: Subvenciones y ayudas, con otras administraciones, por CC.AA	47
Mapa 17:	Procedimientos integrados: Inventario de bienes, con otros departamentos, por CC.AA	48
Mapa 18:	Procedimientos integrados: Inventario de bienes, con otras administraciones, por CC.AA	49
Mapa 19:	CC.AA. que tienen foros on-line entre sus mecanismos de participación ciudadana	54
Mapa 20:	CC.AA. que tienen listas de correo entre sus mecanismos de participación ciudadana.....	54
Mapa 21:	CC.AA. que tienen mensajes a móviles entre sus mecanismos de participación ciudadana	55
Mapa 22:	CC.AA. que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con los miembros del gobierno	56
Mapa 23:	CC.AA. que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con altos cargos	56

RELACIÓN DE TABLAS

Página

Tabla 1:	Funciones de la/s intranet/s, por CC.AA.	16
Tabla 2:	Alcance a todos los trabajadores públicos de las funciones de la/s intranet/s, por CC.AA.	17
Tabla 3:	Firma electrónica, por CC.AA.	19
Tabla 4:	Tramitación telemática, por CC.AA.	21
Tabla 5:	URLS de acceso único de las CC.AA.	26
Tabla 6:	Servicios on-line	29
Tabla 7:	Ranking de los servicios on-line más avanzados implementados para el ciudadano, con evolución	33
Tabla 8:	Ranking de los servicios on-line ofrecidos al ciudadano, con evolución	34
Tabla 9:	Catálogo de procedimientos, por CC.AA.	60

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 del Observatorio Valenciano 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. En el Anexo III se recoge el cuestionario utilizado en la presente edición.

Los resultados de las tres primeras tomas de datos, llevadas a cabo en 2005, 2006 y 2007, se encuentran publicados en http://www.csae.map.es/csi/nuevo/pg4101_2.htm

En este documento se presentan los resultados de la cuarta toma de datos, llevada a cabo entre el 15 de mayo y el 30 de octubre de 2008. Es preciso señalar que este año se ha llevado a cabo la corrección de la nomenclatura del CAE en aras de facilitar el entendimiento. Si bien la información que contempla el presente informe se ha recogido a lo largo del año 2008, los datos hacen referencia al estado de las CCAA a fecha de 31 de diciembre de 2007, por lo que se ha optado por titular este informe "*Informe de Resultados*", con fecha de publicación Diciembre de 2008 para evitar así confusiones.

Este año se ha dado un paso más y se presentan los datos de los distintos indicadores de modo tanto agregado como desagregado, con el espíritu de impulso y acicate del propio Observatorio en aras de lograr una mejora continua de la Administración Electrónica de cara a los ciudadanos.

Los datos que se presentan para 2007 corresponden a todas las CCAA excepto para la Región de Murcia, que presenta los datos de 2006.

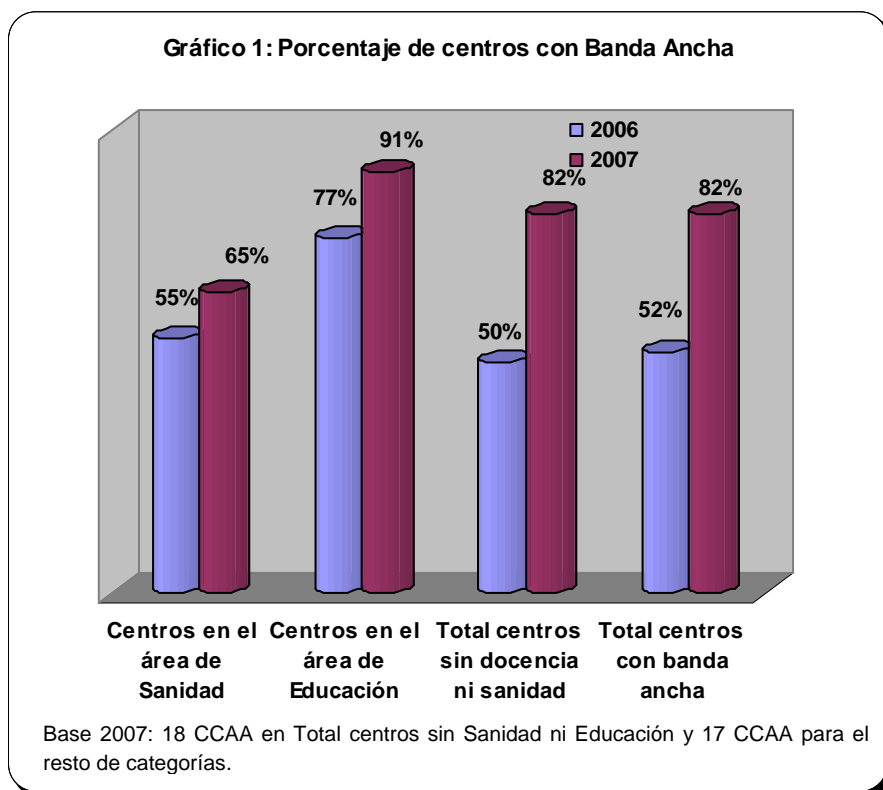
I. E-ADMINISTRACIÓN

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 aquél que está inventariado como tal y como Banda Ancha las conexiones con velocidad igual o superior a 1024 Kb/seg.

La cifra de conexión a banda ancha más elevada se da en los centros del área de educación donde alcanzan el 91%, en el área de sanidad se sitúan en el 65% ascendiendo al 82% para el resto de centros. A nivel global el porcentaje se sitúa en el 82%.

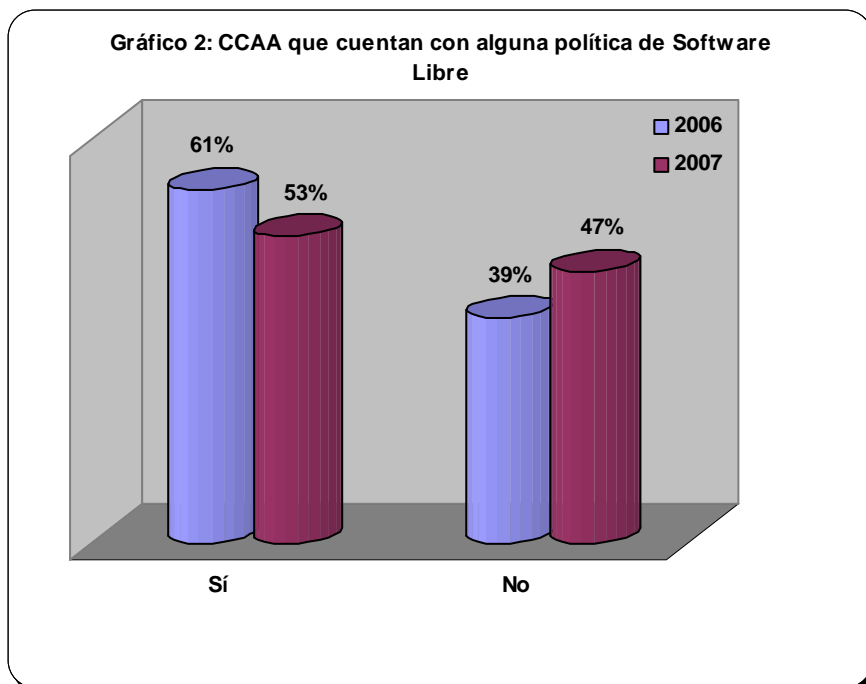


Mapa 1. Porcentaje de centros con Banda Ancha, por CCAA.

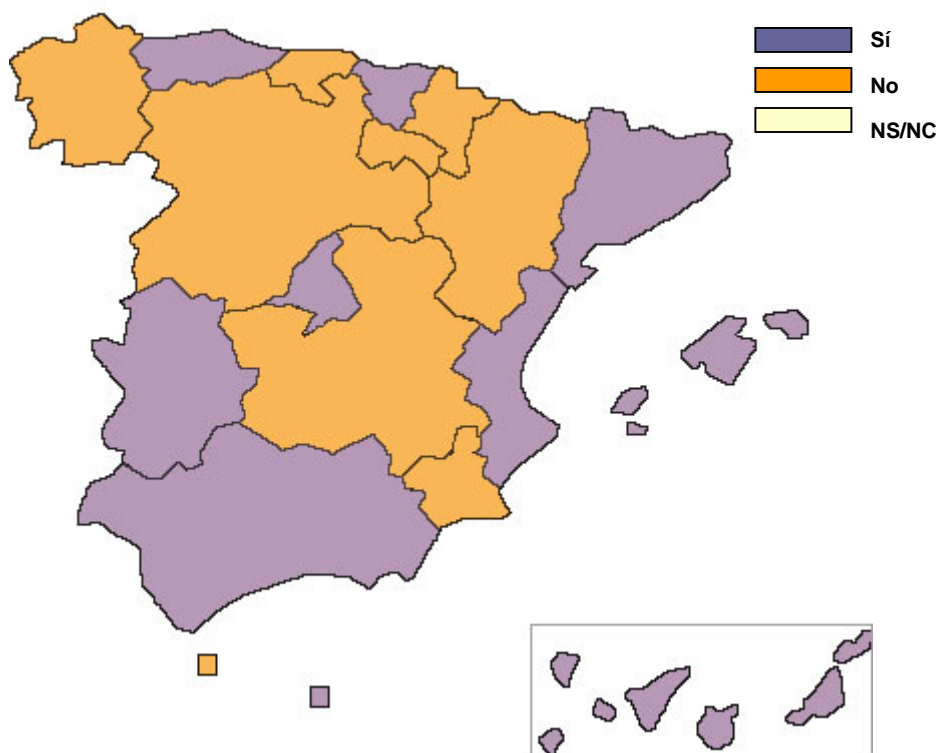


I.2. Software libre

En este indicador se mide el porcentaje de Comunidades que manifiestan contar con alguna política de apoyo al uso de software libre (gráfico 2), 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.



Mapa 2. Política de Software Libre, por CCAA.

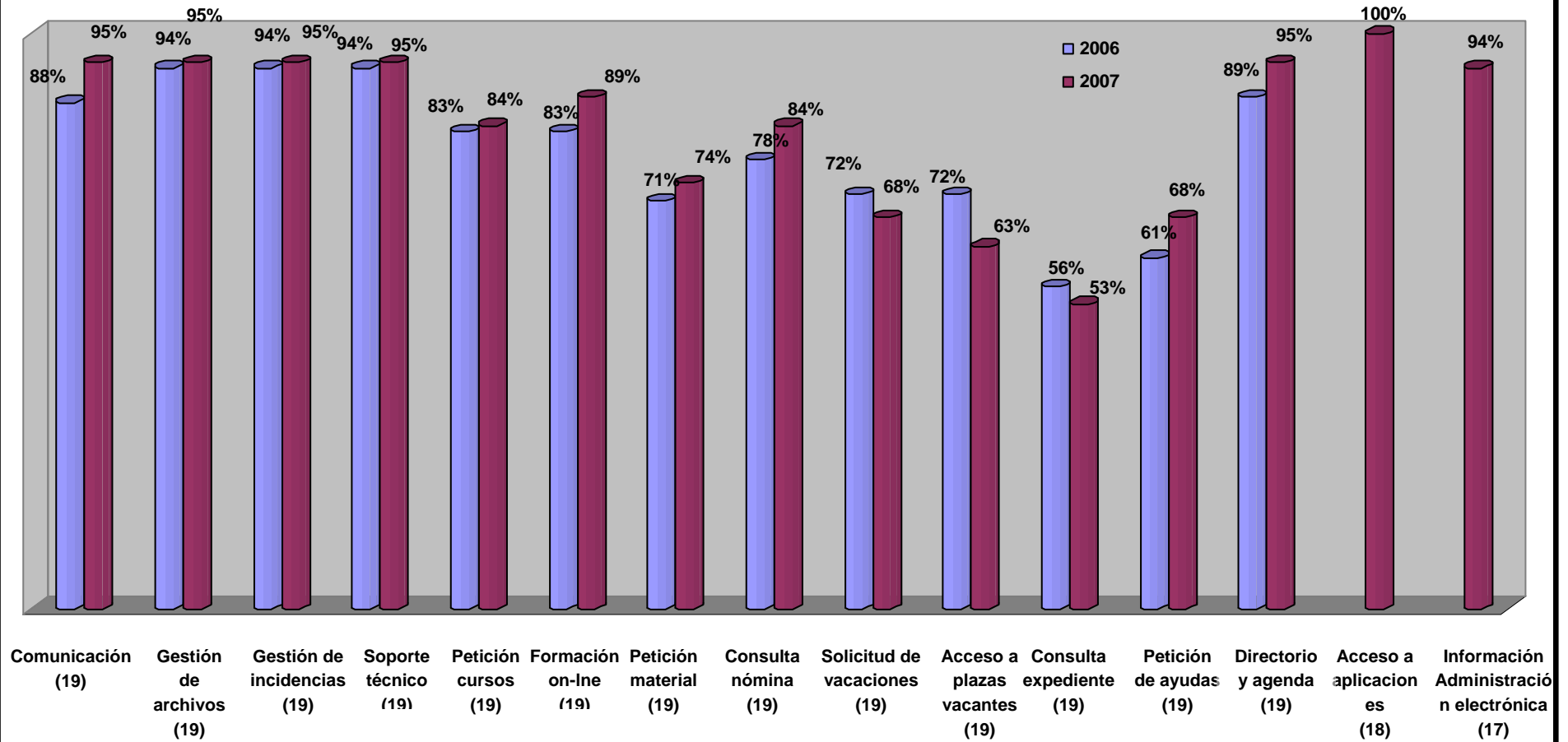


I.3. Intranets

El gráfico 3 nos muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que disponen en su/s intranet/s de las funciones detalladas, comparando estas cifras con las alcanzadas en 2006. También se recoge en el gráfico 4 el porcentaje de Comunidades en que estas funciones de la/s intranet/s alcanzan a todos los empleados públicos.

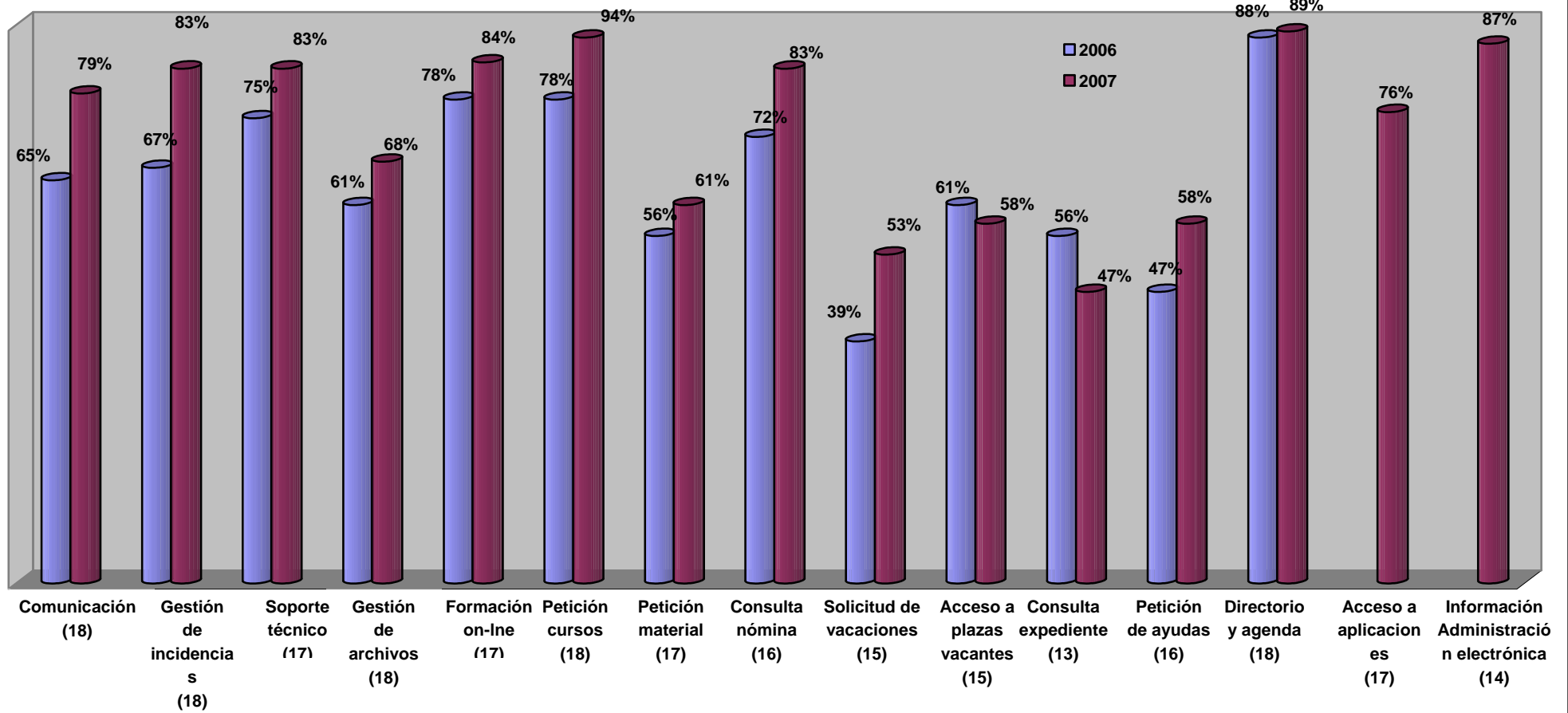
Este año se ha introducido dos categorías más: Acceso a aplicaciones e Información sobre la Administración electrónica, que son por tanto las únicas que no son susceptibles de comparación con años anteriores.

Gráfico 3: Funciones de la/s intranet/s



Base 2007: entre paréntesis.

Gráfico 4: Porcentaje de CCAA en las que las funciones de la/s intranet/s alcanzan a todos los empleados públicos



Base 2007: entre paréntesis.

Tabla 1. Funciones de la/s intranet/s, por CCAA.

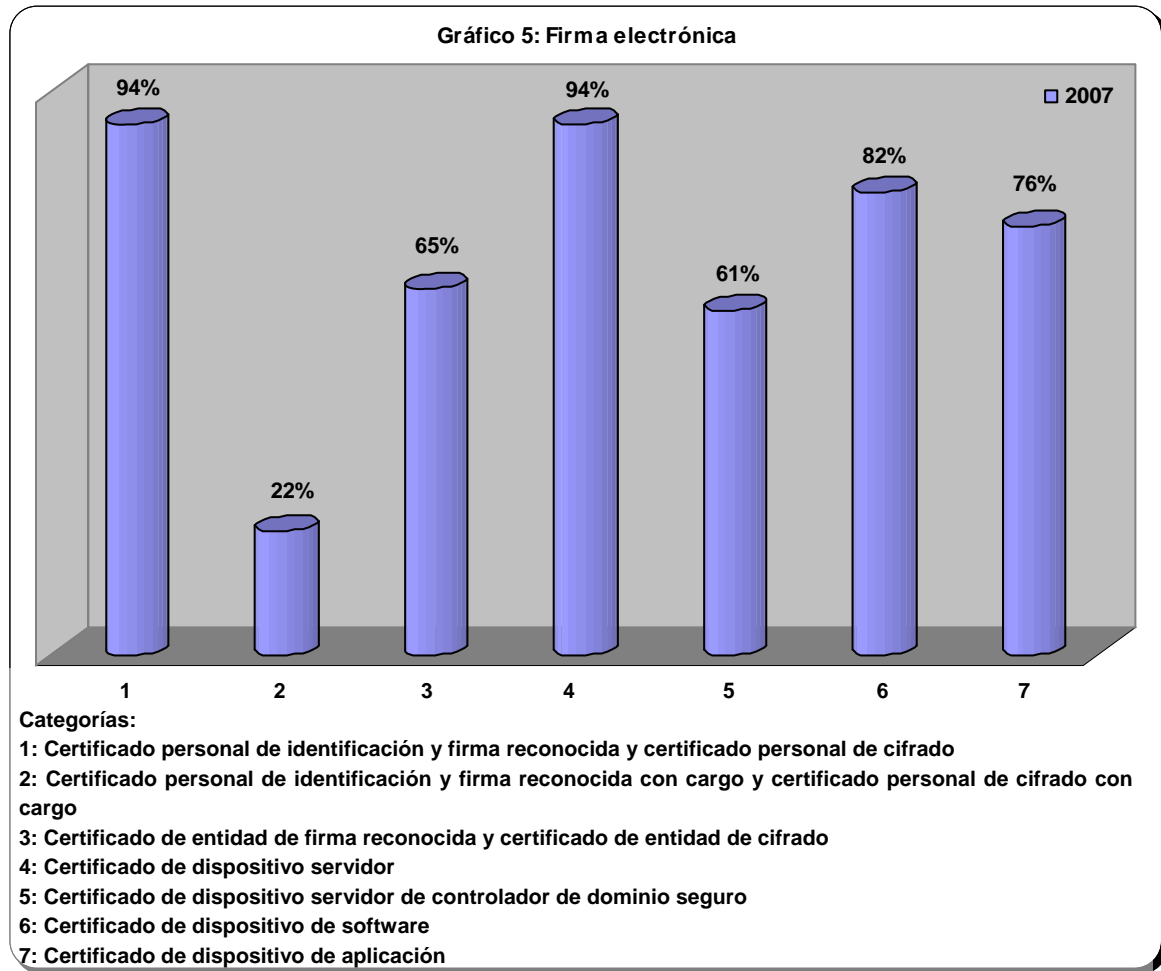
	A n d a l u c í a	A r a g ó n	A s t u r i a s	B a l e a r e s	C a n a r i a s	C a n t a b r i a	Castilla la Mancha	Castilla y León	C a t a l u ñ a	Comunitat Valenciana	E x t r e m a d u r a	G a l i c i a	M a d r i d	M u r c i a	N a v a r r a	País Vasco	La Rioja	C e u t a	M e l i l l a
Comunicación																			
Gestión archivos																			
Gestión incidenc.																			
Soporte técnico																			
Petición cursos																			
Formación on-line																			
Petición material																			
Consulta nómina																			
Solicitud vacaciones																			
Acceso a plazas vacantes																			
Consulta expediente																			
Petición de ayudas																			
Directorio y agenda																			
Acceso a aplicaciones																			
Inf. Adm. electrónica																			
Leyenda	Sí																		
	No																		
	No contesta																		

Tabla 2. Alcance a todos los empleados públicos de las funciones de la/s intranet/s, por CCAA. 2007

	A n d a l u c í a	A r a g ó n	A s t u r i a s	B a l e a r e s	C a n a r i a s	C a n t a b r i a	Castilla la Mancha	Castilla y León	C a t a l u ñ a	Comunitat Valenciana	E x t r e m a d u r a	G a l i c i a	M a d r i d	M u r c i a	N a v a r r a	País Vasco	La Rioja	C e u t a	M e l i l l a	
Comunicación																				
Gestión archivos																				
Gestión incidenc.																				
Soporte técnico																				
Petición cursos																				
Formación on-line																				
Petición material																				
Consulta nómina																				
Solicitud vacaciones																				
Acceso a plazas vacantes																				
Consulta expediente																				
Petición de ayudas																				
Directorio y agenda																				
Acceso a aplicaciones																				
Inf. Adm. electrónica																				
Legenda	Sí																			
	No																			
	No consta el dato o no está implementada la función																			

I.4. Firma electrónica.

El gráfico 5 muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que disponen de diferentes tipos de certificados electrónico.



Base: 18 CCAA.

Tabla 3. Firma electrónica, por CCAA. 2007.

	Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3	Categoría 4	Categoría 5	Categoría 6	Categoría 7
Andalucía							
Aragón							
Asturias							
Balears							
Canarias							
Cantabria							
Castilla la Mancha							
Castilla y León							
Cataluña							
Comunidad Valenciana							
Extremadura							
Galicia							
Madrid							
Murcia							
Navarra							
País Vasco							
La Rioja							
Ceuta							
Melilla							
Leyenda	Sí						
	No						
	NS/NC						

I.5. Tramitación Telemática.

El gráfico 6 muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que disponen de diferentes módulos comunes de Tramitación telemática.

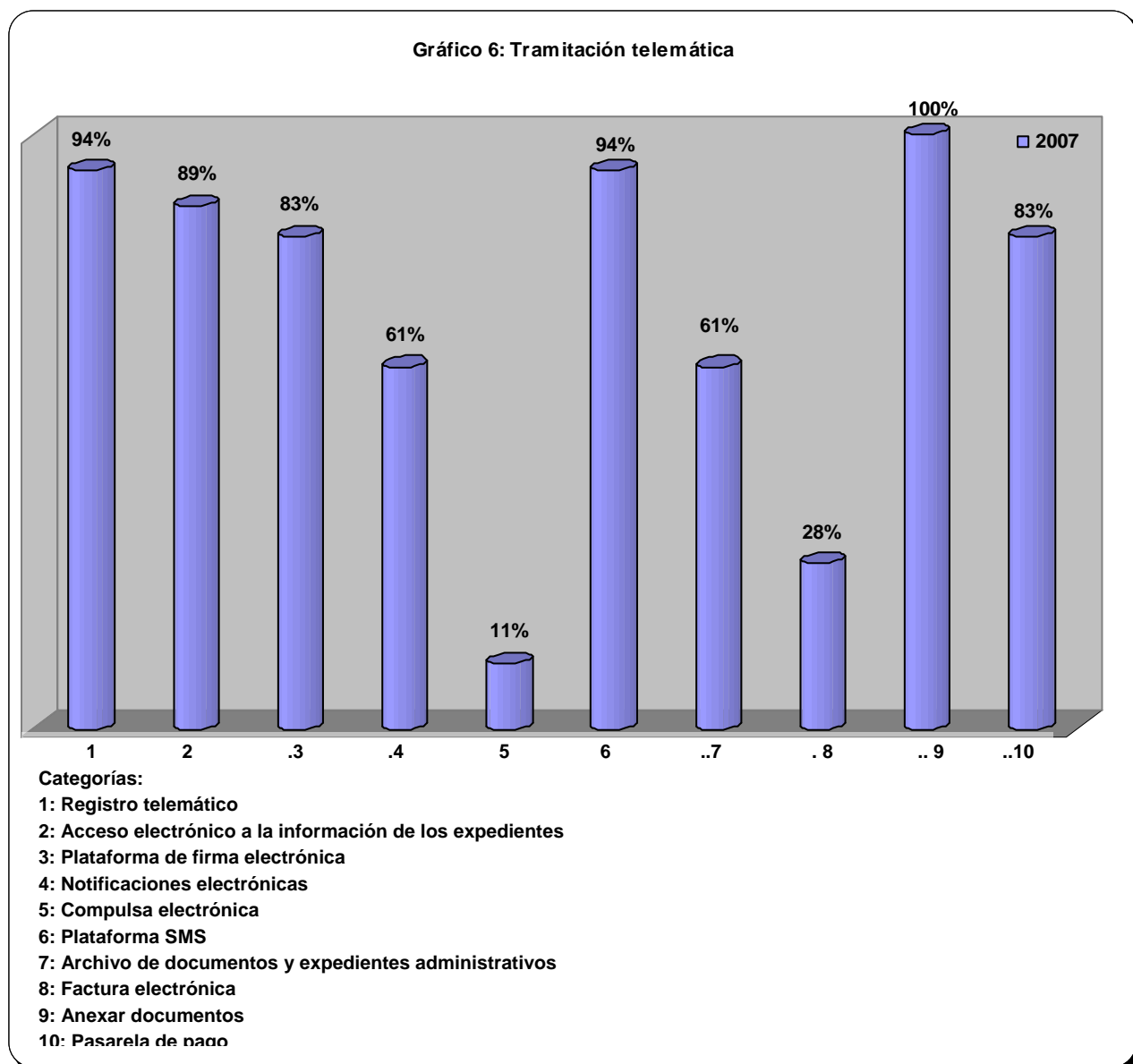


Tabla 4. Tramitación telemática, por CCAA. 2007.

	Registro telemático	Acceso electrónico a la información de los expedientes	Plataforma de Firma electrónica	Notificaciones electrónicas	Compulsión electrónica	Plataforma SMS	Archivo de documentos y expedientes electrónicos	Factura electrónica	Anexar documentos	Pasarela de pago
Andalucía										
Aragón										
Asturias										
Illes Balears										
Canarias										
Cantabria										
Castilla la Mancha										
Castilla y León										
Cataluña										
Comunitat Valenciana										
Extremadura										
Galicia										
Madrid										
Murcia										
Navarra										
País Vasco										
La Rioja										
Ceuta										
Melilla										
Leyenda	Sí									
	No									
	NC									

II. 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 Autónoma 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 100% de las Comunidades cuenta con un portal único de acceso a los servicios en línea proporcionados por la Comunidad (gráfico 7), lo que sin duda supone un éxito y facilita el acceso a los mismos.

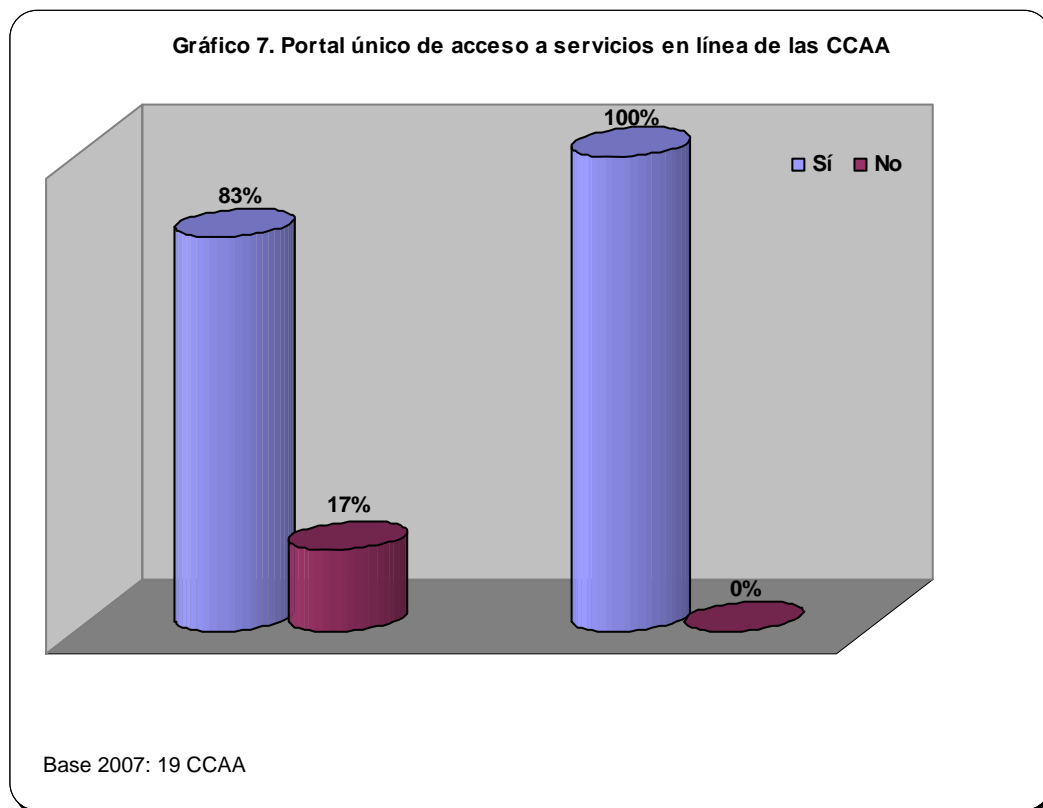


Tabla 5. URLs de acceso único de las Comunidades Autónomas, 2007.	
Andalucía	http://www.juntadeandalucia.es
Aragón	http://www.aragon.es
Asturias	http://www.asturias.es
Balears	http://www.caib.es
Canarias	http://www.gobcan.es
Cantabria	http://www.gobcantabria.es
Castilla la Mancha	http://www.jccm.es
Castilla y León	http://www.jcyl.es
Cataluña	http://www.gencat.cat
Comunitat Valenciana	http://www.gva.es
Extremadura	http://www.juntaex.es
Galicia	http://www.xunta.es
Madrid	http://www.madrid.org
Murcia	http://www.carm.es
Navarra	http://www.navarra.es
País Vasco	http://www.euskadi.net
La Rioja	http://www.larioja.org
Ceuta	http://www.ceuta.es
Melilla	http://www.melilla.es

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.

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.

Las definiciones de la escala de valoración se incluyen a continuación.

Nivel 0	No existe información
Nivel 1: Información	La información necesaria para comenzar el procedimiento para obtener el servicio público está disponible on-line.
Nivel 2: Interacción en un camino	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.
Nivel 3: Interacción en dos caminos	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.
Nivel 4: Manejo de casos electrónicos completos	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.
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: <ul style="list-style-type: none">• 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.

La tabla 6 presenta los servicios en línea ofrecidos por la Administración Autonómica a ciudadanos y empresas, más representativos. Dada la escasa incidencia del nivel 5, a la hora de presentarlo en las tablas se ha agrupado con el nivel 4.

El detalle de las respuestas obtenidas para al nivel 5, introducido este año por primera vez en el cuestionario, es el siguiente:

- Asturias: nivel 5 en Ayudas, becas y subvenciones en Educación.
- Castilla y León: nivel 5 en Ofertas de empleo privado y autorización de instalaciones eléctricas de baja tensión.
- Cataluña: nivel 5 en Subvenciones y ayudas por hijos menores.
- Navarra: nivel 5 en Declaración de la Renta.
- País Vasco: nivel 5 en Licitación electrónica.
- La Rioja: nivel 5 en Oposiciones.

Las tablas 7 y 8 presentan los servicios en línea ofrecidos por la Administración Autonómica a ciudadanos y empresas, más implementados. Para elaborar la lista de las tablas 7 y 8 se han seleccionado los 20 servicios que alcanzan los porcentajes más elevados en los niveles 4 y 5.

Tabla 6. Servicios on-line. 2007.					
SERVICIOS	No implementado	Ofrece Información	Efectúa interacción en un sentido	Efectúa interacción en ambos sentidos	Trámite completo
HACIENDA					
1. Certificado de estar al corriente de las obligaciones fiscales	20%	7%	33%	7%	33%
2. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	0%	7%	13%	20%	60%
3. Impuesto de sucesiones	0%	7%	50%	0%	43%
4. Impuesto sobre patrimonio	9%	36%	27%	9%	18%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO					
1. Oferta de Empleo Público	0%	0%	29%	35%	35%
2. Ofertas de empleo privado	0%	25%	44%	6%	19%
3. Registro de cooperativas	7%	20%	47%	20%	7%
4. Ayudas y subvenciones	0%	0%	53%	25%	19%
5. Comunicación de la apertura del centro de trabajo	13%	7%	33%	20%	27%
6. Comunicación de accidentes laborales	30%	30%	0%	10%	30%
SANIDAD Y SALUD PÚBLICA					
1. Cita previa	18%	25%	0%	0%	56%
2. Cambio de médico	31%	25%	6%	6%	31%
3. Cambio de centro sanitario	37%	25%	12%	0%	25%
4. Solicitud de tarjeta sanitaria	13%	33%	13%	13%	27%
5. Solicitud de autorización/cierre/registro de instalación sanitaria, oficinas de farmacia y laboratorios e industrias alimentarias	6%	12%	50%	19%	12%
6. Autorización de botiquín	33%	41%	25%	0%	0%
7. Autorización de transporte sanitario	14%	29%	50%	7%	0%
8. Gestión de residuos sanitarios	21%	43%	14%	7%	14%

EDUCACIÓN					
1. Preinscripción en centros de enseñanza	6%	18%	44%	0%	31%
2. Ayudas, Becas y subvenciones (para estudiantes)	6%	6%	62%	12%	6%
3. Consulta de notas y faltas de asistencia	50%	0%	21%	21%	7%
INVESTIGACIÓN					
1. Ayudas a empresas para Investigación y desarrollo tecnológico	6%	0%	56%	25%	12%
2. Becas de formación de personas investigador	12%	0%	56%	12%	19%
3. Inscripción en el registro de investigadores	47%	0%	27%	27%	0%
SERVICIOS SOCIALES					
1. Reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía	0%	33%	53%	13%	0%
2. Ingreso en centros residenciales para personas mayores	7%	27%	53%	13%	0%
3. Reconocimiento de la condición de familia numerosa	0%	12%	62%	12%	12%
4. Subvenciones y ayudas a personas con discapacidad	0%	13%	73%	13%	0%
5. Subvenciones y ayudas a personas mayores	0%	12%	69%	12%	6%
6. Subvenciones y ayudas por hijos menores	6%	6%	62%	12%	6%
7. Subsidio de garantía de ingresos mínimos	12%	25%	50%	12%	0%
8. Trámite de ayudas a la dependencia	0%	15%	77%	8%	0%
OCIO, TURISMO Y CULTURA					
1. Entradas a museos y monumentos	13%	73%	0%	0%	13%
2. Consulta Bibliotecas Públicas	6%	12%	19%	31%	31%
3. Consulta Archivos Históricos	6%	44%	37%	12%	0%
4. Carnet de Alberguista	13%	33%	20%	13%	20%

5. Reserva de plaza en albergues	13%	7%	33%	27%	20%
6. Ayudas y subvenciones	6%	0%	75%	6%	12%
7. Registro de clubes y federaciones deportivas	7%	20%	53%	20%	0%
8. Actividades juveniles de tiempo libre	7%	20%	46%	20%	7%
EMPRESAS Y TRANSPORTE					
1. Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	6%	0%	19%	37%	31%
2. Autorizaciones de transporte	7%	0%	60%	33%	0%
3. Expedición y renovación de carnets profesionales	7%	13%	47%	27%	7%
4. Registro de establecimientos y empresas instaladoras	7%	20%	33%	33%	7%
5. Registro de comerciantes y actividades comerciales	12%	25%	50%	6%	6%
6. Registro industrial	7%	21%	50%	21%	0%
7. Autorización y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, radioactividad, contra incendios, frigoríficas	7%	7%	36%	36%	14%
8. Ayudas y subvenciones a empresas	7%	0%	47%	27%	20%
9. Autorizaciones en materia de juego	6%	6%	37%	31%	19%
CONSUMO					
1. Reclamaciones de consumo	12%	0%	65%	23%	0%
2. Solicitud de arbitraje de consumo	6%	0%	75%	12%	6%
ADMINISTRACIÓN					
1. Quejas y sugerencias de los ciudadanos	0%	0%	18%	29%	53%
2. Recursos administrativos	8%	38%	15%	31%	8%

3. Legislación/normativa autonómica	6%	41%	18%	12%	23%
4. Consulta y adquisición de publicaciones	6%	12%	44%	19%	19%
5. Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	0%	12%	44%	25%	19%
6. Ficha de terceros: alta, baja y modificaciones	15%	31%	31%	15%	8%
7. Licitación electrónica	6%	25%	37%	6%	19%
MEDIO AMBIENTE					
1. Gestión de residuos	0%	19%	25%	25%	31%
2. Evaluación de impacto ambiental	13%	33%	33%	7%	13%
3. Ayudas y subvenciones	0%	12%	56%	25%	6%
4. Expedición de licencias de caza y pesca	0%	13%	20%	33%	43%
5. Expedición de permisos de caza y pesca	0%	7%	29%	36%	29%
AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA					
1. Registro de industrias agroalimentarias	13%	7%	53%	20%	7%
2. Ayudas y subvenciones de la política agrícola común	0%	6%	44%	31%	19%
3. Guías de origen y sanidad pecuaria	21%	14%	29%	14%	21%
4. Registro de animales de compañía	19%	25%	19%	25%	12%
5. Solicitud de autorizaciones en materia de plantaciones de viñedo	14%	14%	57%	14%	0%
6. Registro de explotaciones agrarias	6%	19%	62%	12%	0%
7. Sistema de información geográfica de identificación de parcelas agrícolas (SIGPAC)	6%	0%	31%	37%	25%
SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (SIG)					
1. Mapas de carreteras	0%	33%	27%	20%	20%
2. Ubicación de servicios	7%	7%	40%	7%	40%

Tabla 7. Ranking de los servicios on-line más avanzados implementados para el ciudadano, con evolución.												
SERVICIOS	Ofrece información			Interacción un sentido			Interacción ambos sentidos			Transacción		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
1. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	13%	7%	7%	27%	7%	13%	13%	29%	20%	47%	57%	60%
2. Cita previa	44%	25%	25%	6,	6%	0%	0%	0%	0%	37%	62%	56%
3. Quejas y sugerencias de los ciudadanos	0%	0%	0%	31%	18%	18%	44%	29%	29%	25%	50%	53%
4. Expedición de licencias de caza y pesca	6%	13%	13%	37%	33%	20%	19%	20%	33%	31%	33%	43%
5. Impuesto de sucesiones	33%	7%	7%	33%	43%	50%	7%	14%	0%	27%	36%	43%
6. Ubicación de servicios	7%	8%	7%	21%	38%	40%	21%	0%	7%	36%	38%	40%
7. Oferta de Empleo Público	6%	0%	0%	50%	33%	29%	25%	33%	35%	19%	33%	35%
8. Certificado de estar al corriente de las obligaciones fiscales	7%	0%	7%	27%	38%	33%	7%	0%	7%	27%	38%	33%
9. Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	0%	12%	0%	56%	25%	19%	6%	12%	37%	31%	50%	31%
10. Consulta Bibliotecas Públicas	20%	13%	12%	27%	33%	19%	27%	27%	31%	20%	27%	31%
11. Gestión de residuos medioambientales	19%	7%	19%	37%	40%	25%	31%	25%	25%	12%	27%	31%
12. Cambio de médico	44%	21%	25%	6%	14%	6%	0%	7%	6%	37%	36%	31%
13. Preinscripción en centros de enseñanza	19%	18%	18%	44%	47%	44%	13%	6%	0%	19%	24%	31%
14. Comunicación de accidentes laborales	--	--	30%	--	--	0%	--	--	10%	--	--	30%
15. Expedición de permisos de caza y pesca	13%	7%	7%	14%	43%	29%	13%	36%	36%	19%	14%	29%
16. Comunicación de la apertura del centro de trabajo	19%	13%	7%	31%	38%	33%	19%	13%	20%	19%	19%	27%
17. Solicitud de la tarjeta sanitaria	31%	36%	33%	13%	14%	13%	6%	29%	13%	31%	14%	27%
18. Sistema de información geográfica de identificación de parcelas agrícolas (SIGPAC)	13%	0%	0%	25%	33%	31%	38%	40%	37%	19%	20%	25%
19. Cambio de centro sanitario	38%	31%	25%	19%	15%	12%	0%	0%	0%	19%	23%	25%
20. Legislación/normativa autonómica	47%	50%	41%	40%	14%	18%	7%	7%	12%	7%	29%	23%

Tabla 8: Ranking de los Servicios on-line ofrecidos al ciudadano, por CCAA. 2007.

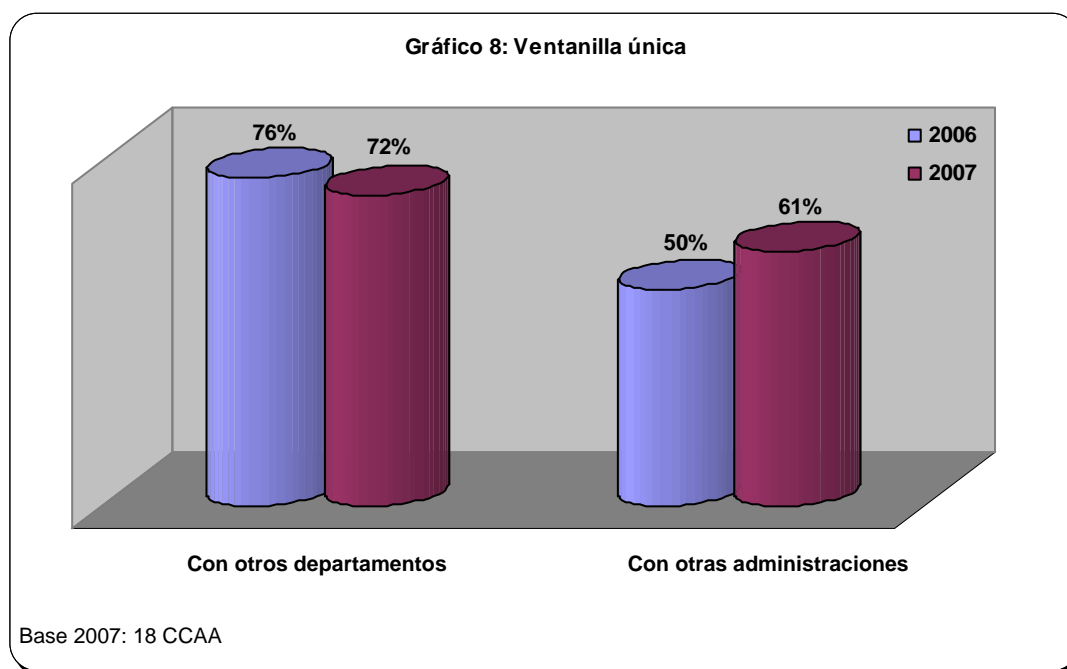
	Andalucía	Aragón	Asturias	Baleares	Canarias	Cantabria	Castilla la Mancha	Castilla y León	Cataluña	Comunidad Valenciana	Extremadura	Galicia	Madrid	Murcia	Navarra	País Vasco	La Rioja	Ceuta	Melilla
1. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	4	3	4	3	2	4	ND	4	4	4	1	4	2	4	4	ND	3	ND	2
2. Cita previa	4	1	1	1	4	0	ND	0	4	4	0	4	4	4	1	4	4	ND	ND
3. Quejas y sugerencias de los ciudadanos	4	2	2	4	4	3	ND	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	ND	4
4. Expedición de licencias de caza y pesca	4	2	4	3	ND	3	ND	3	4	2	1	1	4	2	3	4	3	ND	ND
5. Impuesto de sucesiones	2	4	4	2	ND	1	ND	4	4	2	2	4	2	2	4	ND	2	ND	ND
6. Ubicación de servicios	4	1	2	2	3	4	ND	4	4	4	2	2	2	0	4	2	ND	ND	ND
7. Oferta de Empleo Público	4	2	4	4	2	3	ND	3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	ND	2
8. Certificado de estar al corriente de las obligaciones fiscales	4	2	4	0	3	0	ND	1	0	2	2	4	4	2	4	ND	ND	ND	2
9. Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	4	2	4	4	3	3	ND	5	2	4	0	3	3	3	3	4	2	ND	ND

10. Consulta Bibliotecas Públicas	4	2	4	4	3	1	ND	3	3	2	0	4	1	2	4	3	3	ND	ND
11. Gestión de residuos medioambientales	4	3	4	2	1	1	ND	2	4	4	1	4	3	2	3	2	3	ND	ND
12. Cambio de médico	4	0	3	0	1	1	ND	0	4	2	0	4	1	0	1	4	4	ND	ND
13. Preinscripción en centros de enseñanza	4	2	4	2	2	1	ND	4	4	4	0	2	2	2	1	1	2	ND	ND
14. Comunicación de accidentes laborales	ND	ND	0	0	ND	4	ND	1	4	ND	0	ND	1	ND	1	4	3	ND	ND
15. Expedición de permisos de caza y pesca	ND	2	4	2	ND	2	ND	3	4	3	1	3	4	2	3	4	3	ND	ND
16. Comunicación de la apertura del centro de trabajo	2	1	3	2	ND	0	ND	4	4	2	0	2	3	4	2	4	3	ND	ND
17. Solicitud de la tarjeta sanitaria	2	1	3	0	ND	1	ND	4	3	1	0	4	2	1	1	4	4	ND	ND
18. Sistema de información geográfica de identificación de parcelas	4	2	2	0	3	3	ND	4	3	3	3	2	2	4	4	3	2	ND	ND

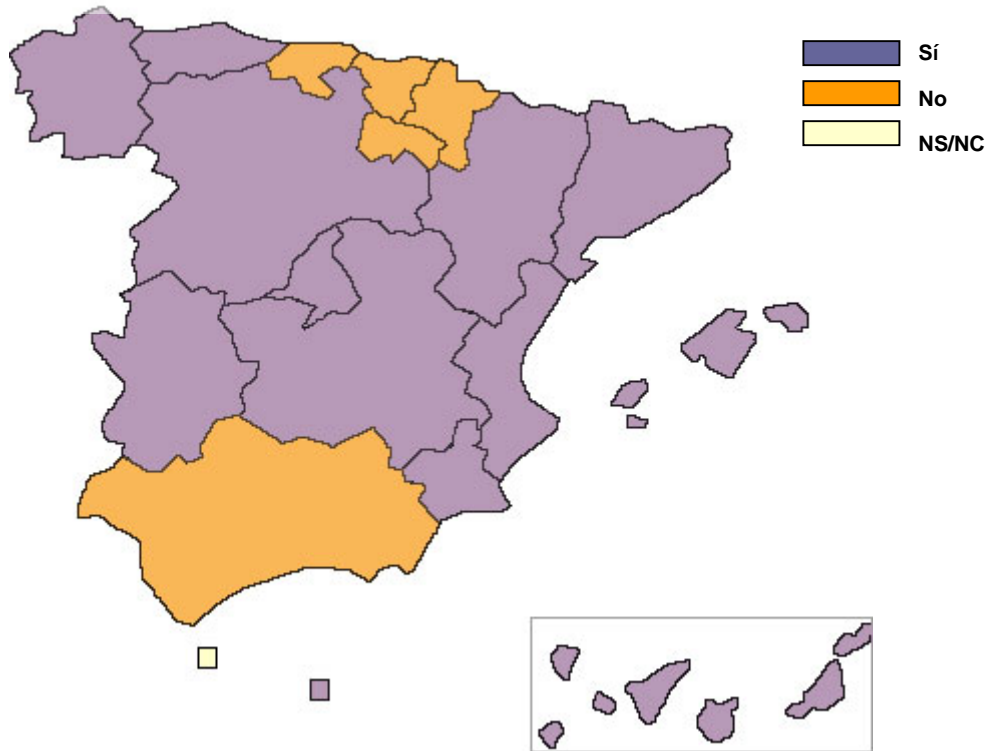
agrícolas (SIGPAC)																			
19. Cambio de centro sanitario	4	0	1	0	1	0	ND	0	4	2	0	4	1	0	2	1	4	ND	ND
20. Legislación/normativa autonómica	1	3	1	2	4	1	ND	1	4	4	1	2	1	1	4	3	2	ND	ND
Leyenda	ND: Dato No Disponible																		

II.3. 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, Emisión/recepción de certificados, Comunicación de cambio de domicilio, Publicación de anuncios en el Diario Oficial, Envío de actas y presupuestos municipales, Líneas de subvenciones y ayudas entre Administración e Inventario de bienes.



Mapa 3. Procedimientos Integrados: Ventanilla única, con otros departamentos.



Mapa 4. Procedimientos Integrados: Ventanilla única, con otras administraciones.

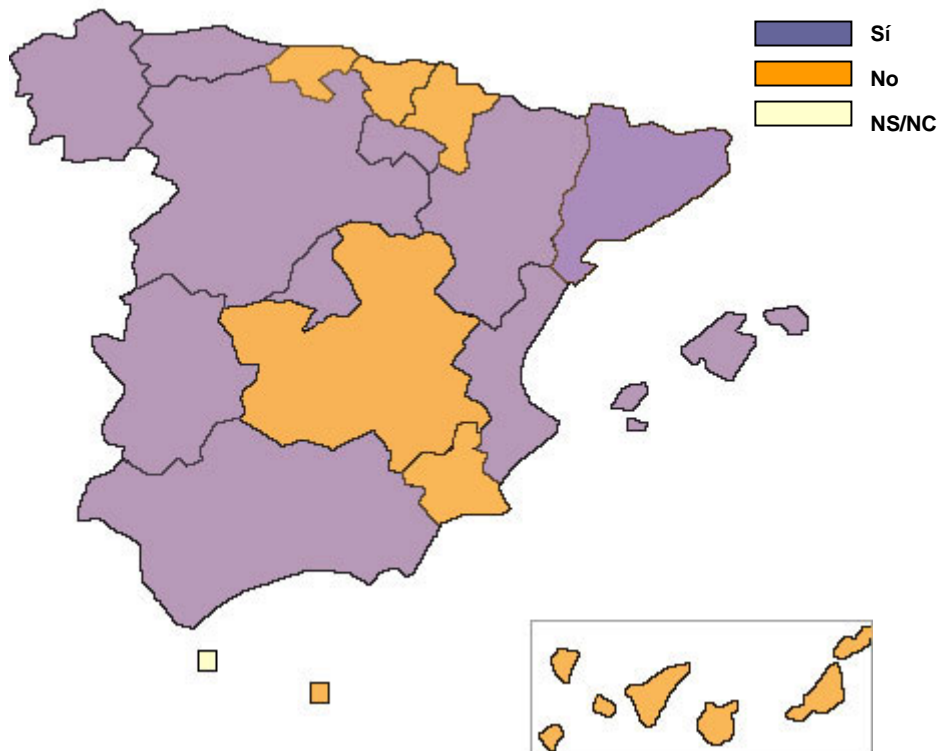
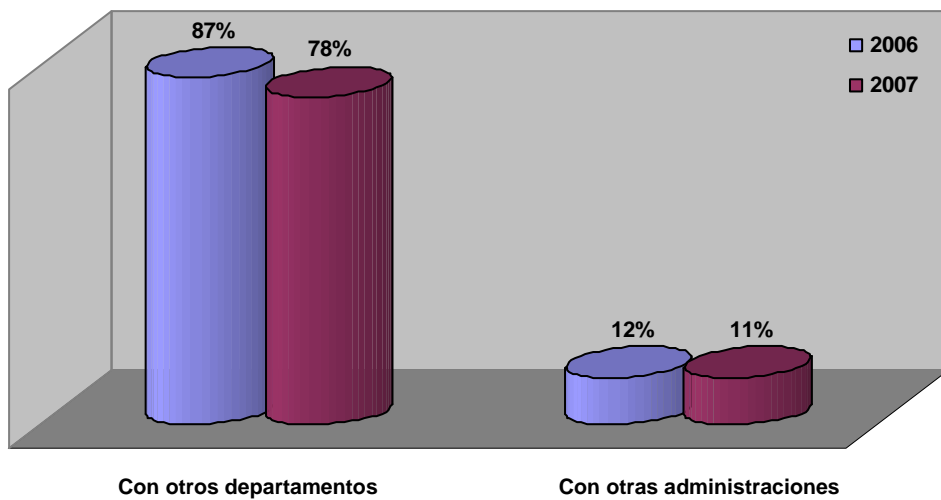
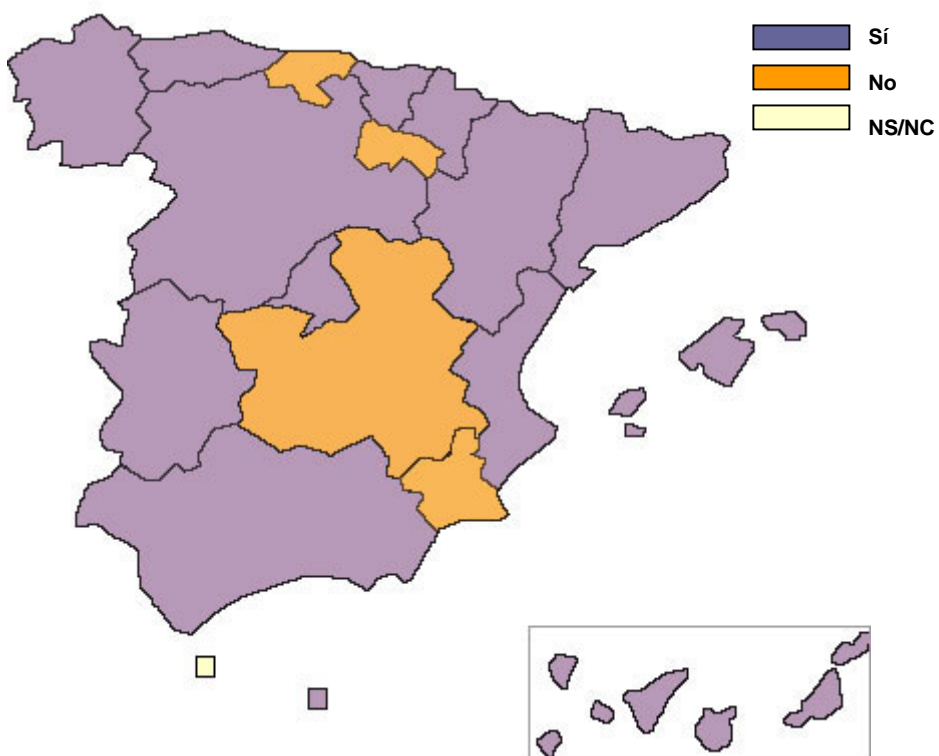


Gráfico 9: Contratación pública

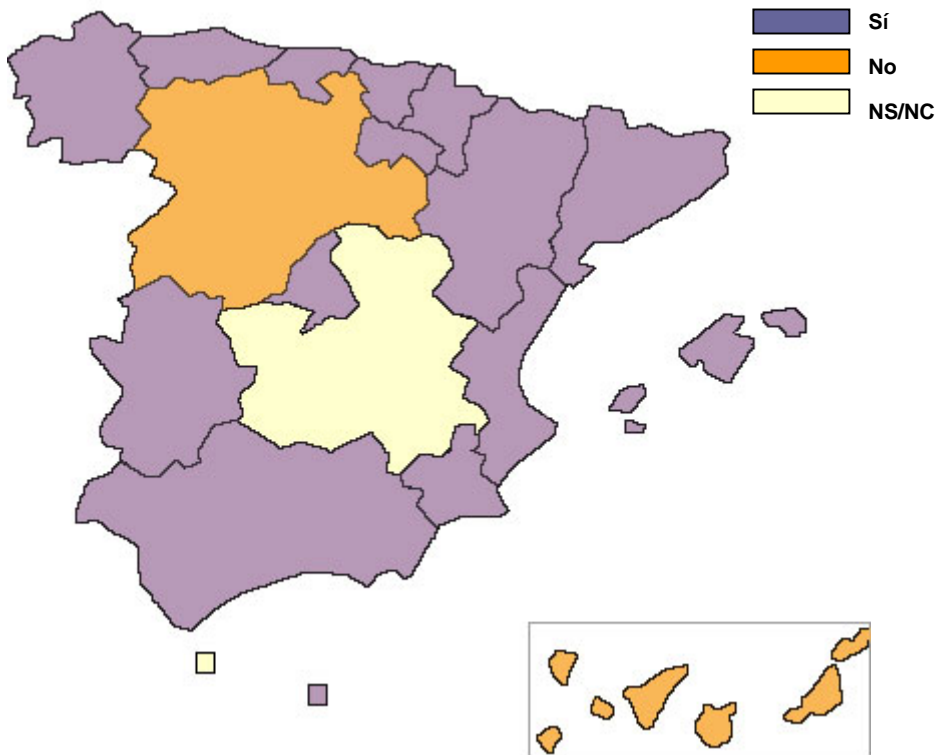


Base 2007: 18 CCAA.

Mapa 5. Procedimientos Integrados: Contratación pública, con otros departamentos.



Mapa 7. Procedimientos Integrados: Emisión/recepción de certificados, con otros departamentos.



Mapa 8. Procedimientos Integrados: Emisión/recepción de certificados, con otras Administraciones.

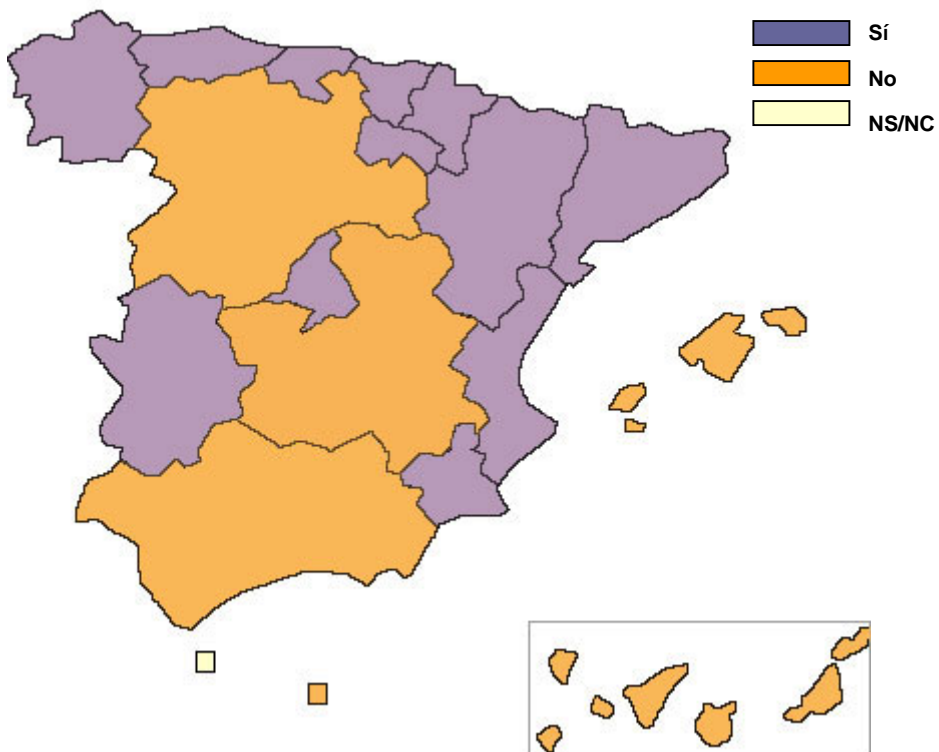
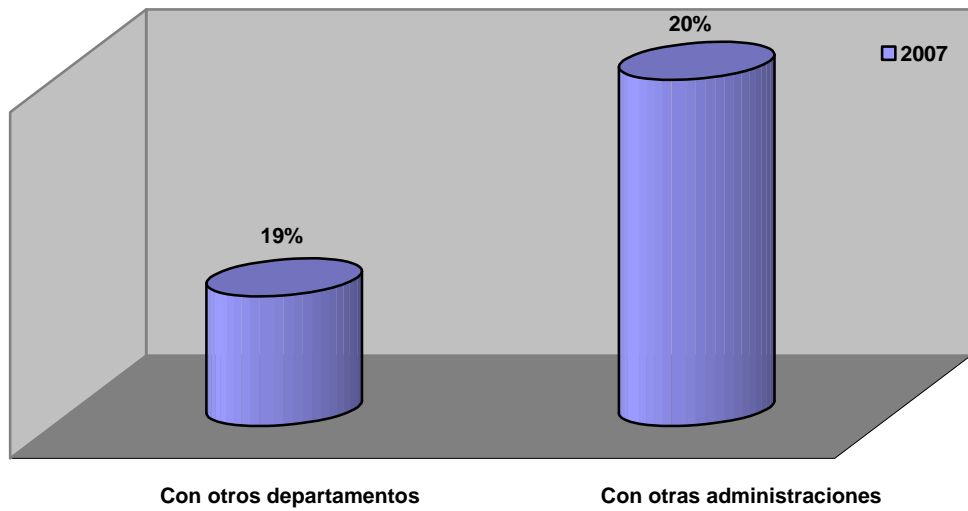
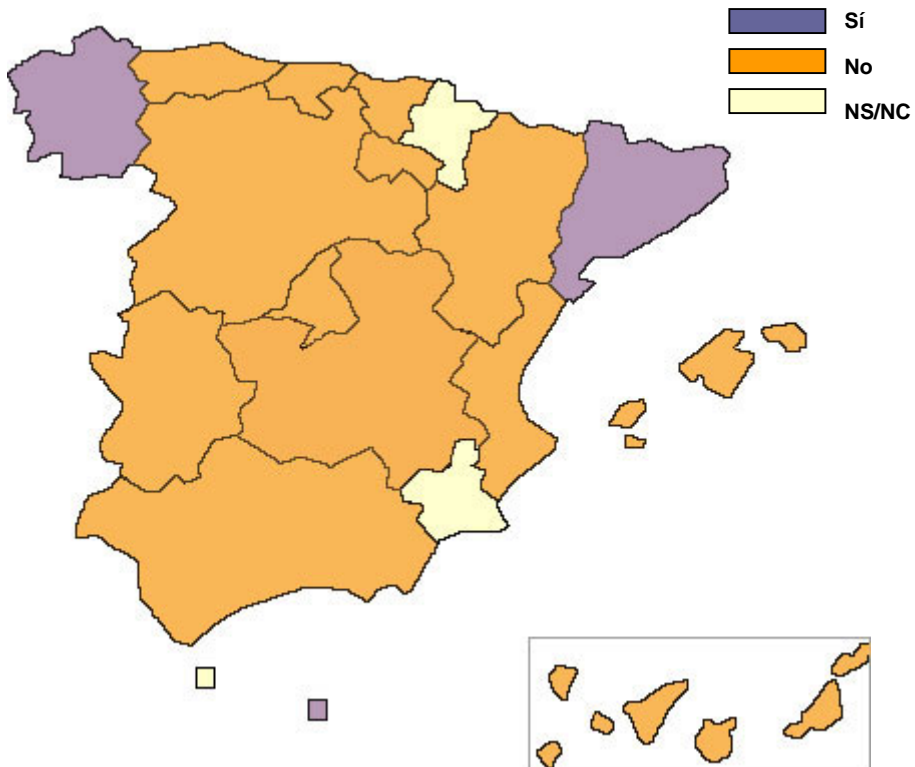


Gráfico 11: Comunicación de cambio de domicilio



Base 2007: 16 CCAA con otros departamentos y 15 CCAA con otras administraciones.

Mapa 9. Comunicación de cambio de domicilio, con otros departamentos.



Mapa 10. Comunicación de cambio de domicilio, con otras administraciones.

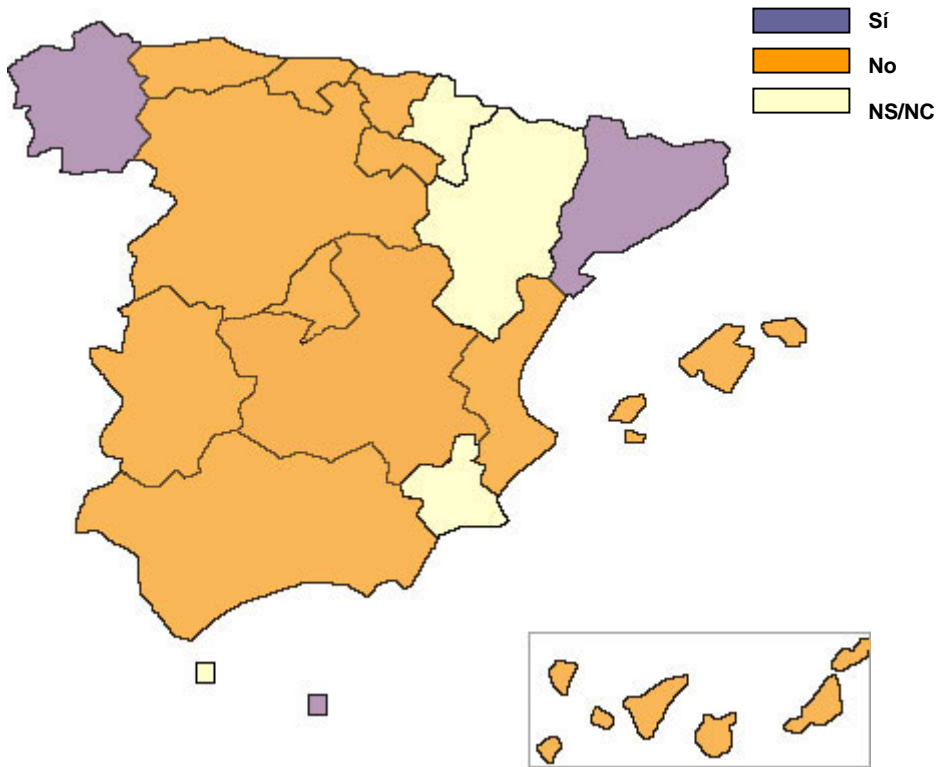
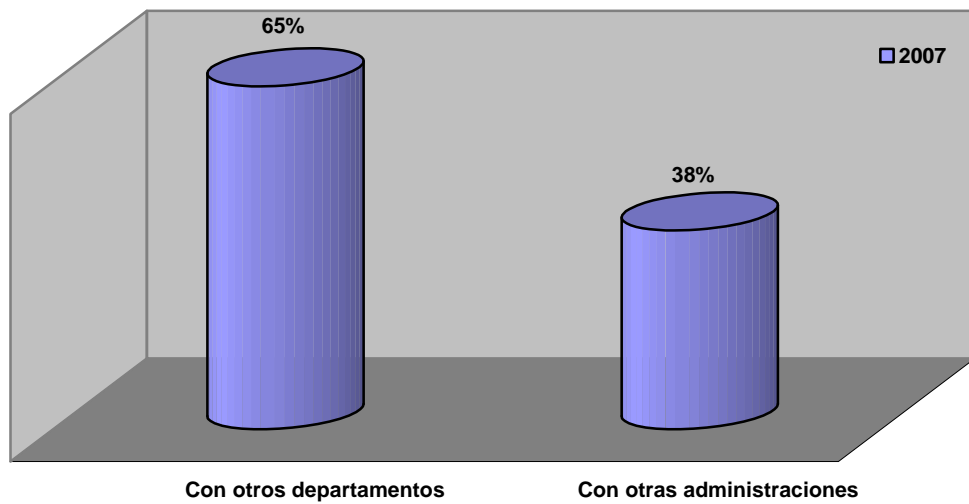
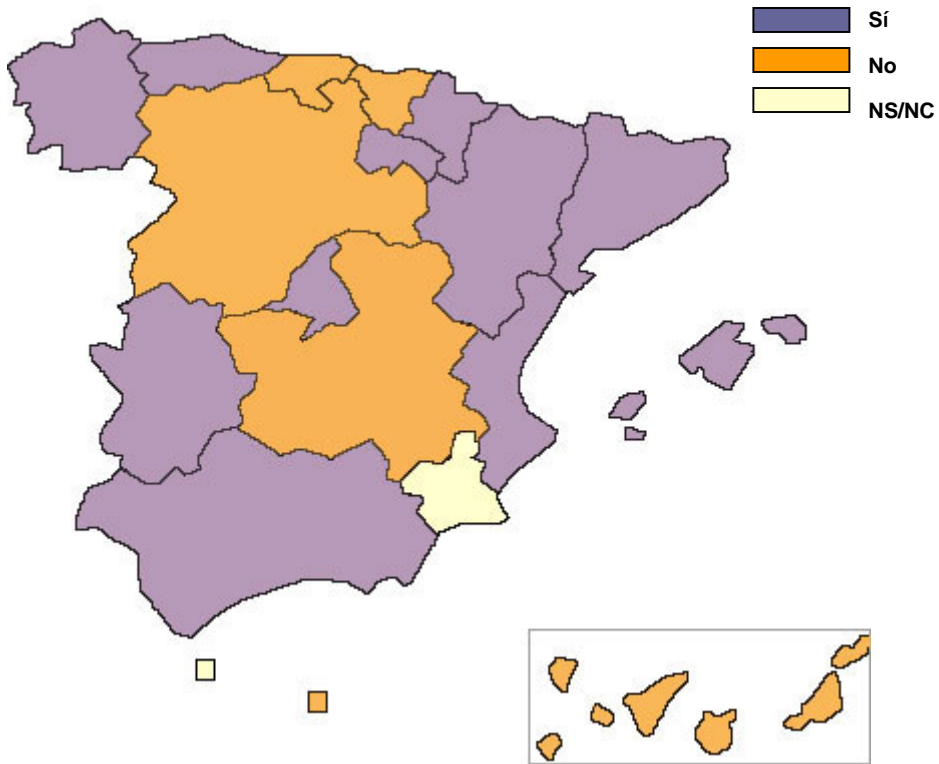


Gráfico 12: Publicación de anuncios en el Diario Oficial



Base 2007: 17 CCAA con otros departamentos y 16 CCAA con otras administraciones.

Mapa 11. Publicación de anuncios en Diarios Oficiales, con otros departamentos.



Mapa 12. Publicación de anuncios en Diarios Oficiales, con otras administraciones.

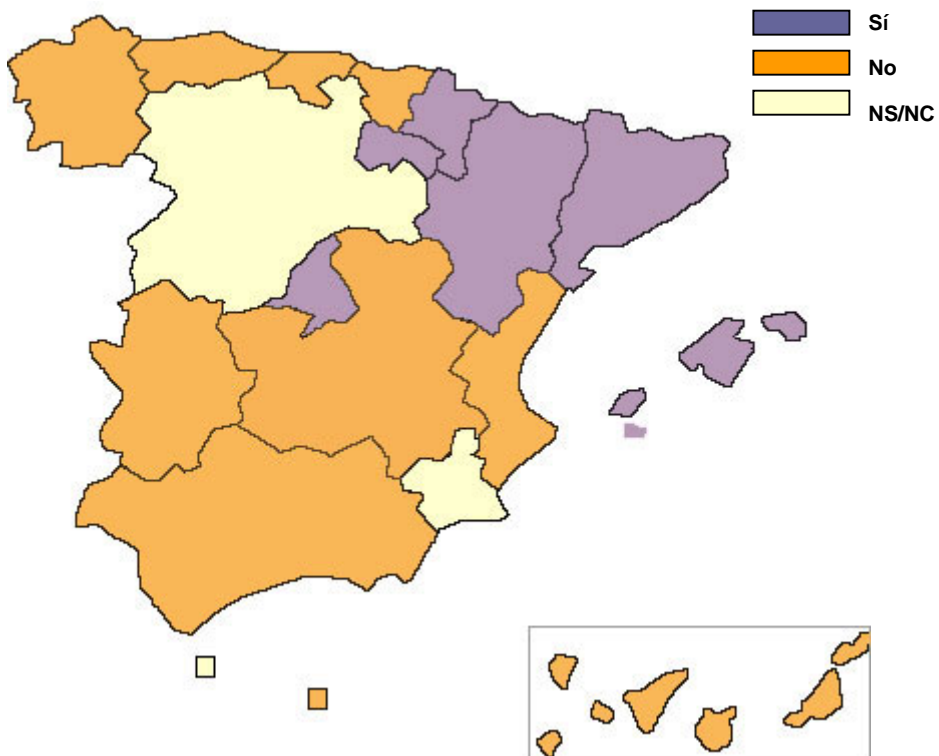
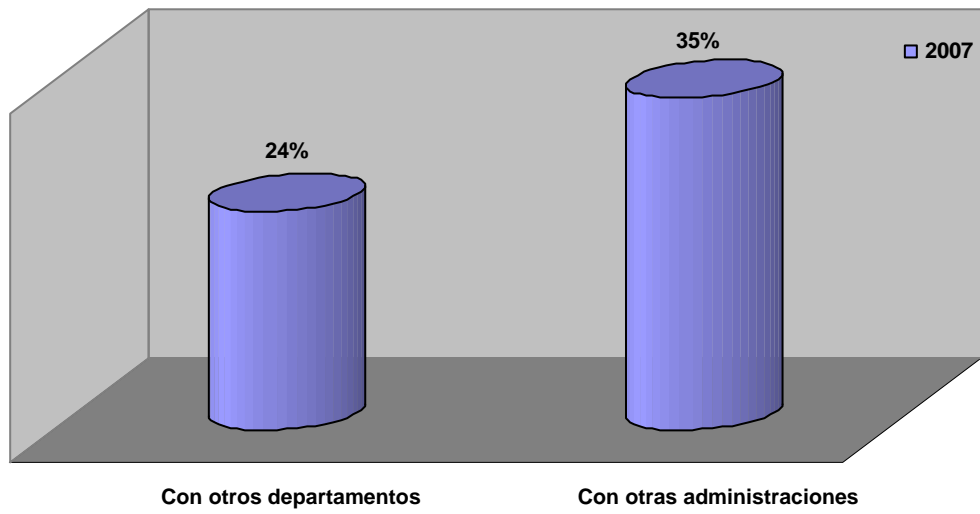
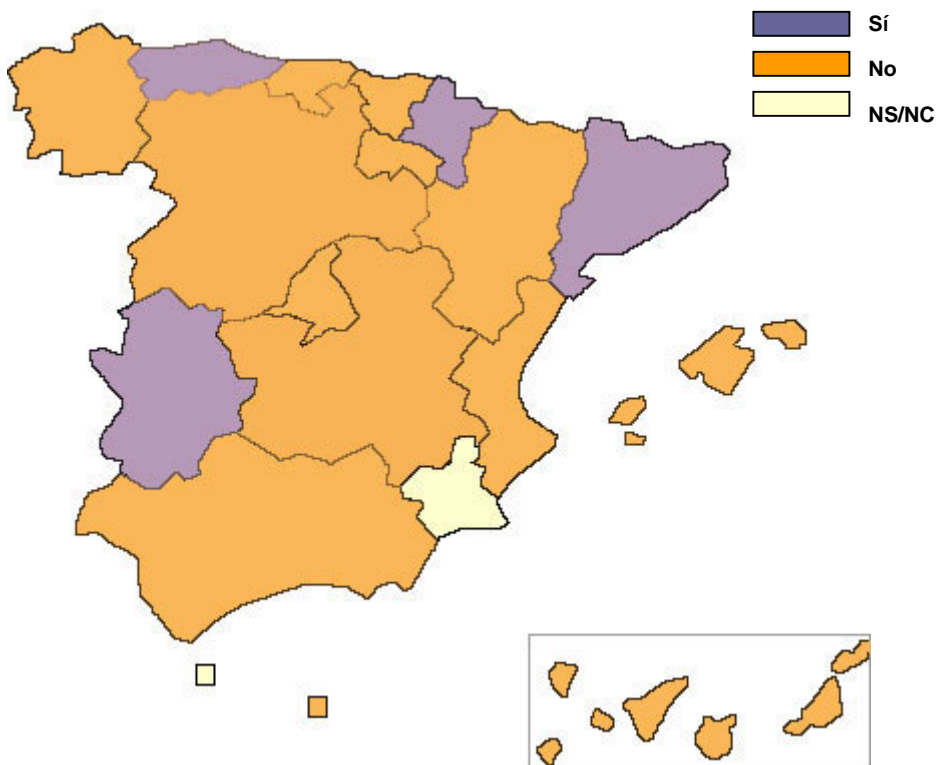


Gráfico 13: Envío de actas y presupuestos municipales



Base 2007: 17 CCAA.

Mapa 13. Envío de actas y presupuestos municipales, con otros departamentos.



Mapa 14. Envío de actas y presupuestos municipales, con otras administraciones.

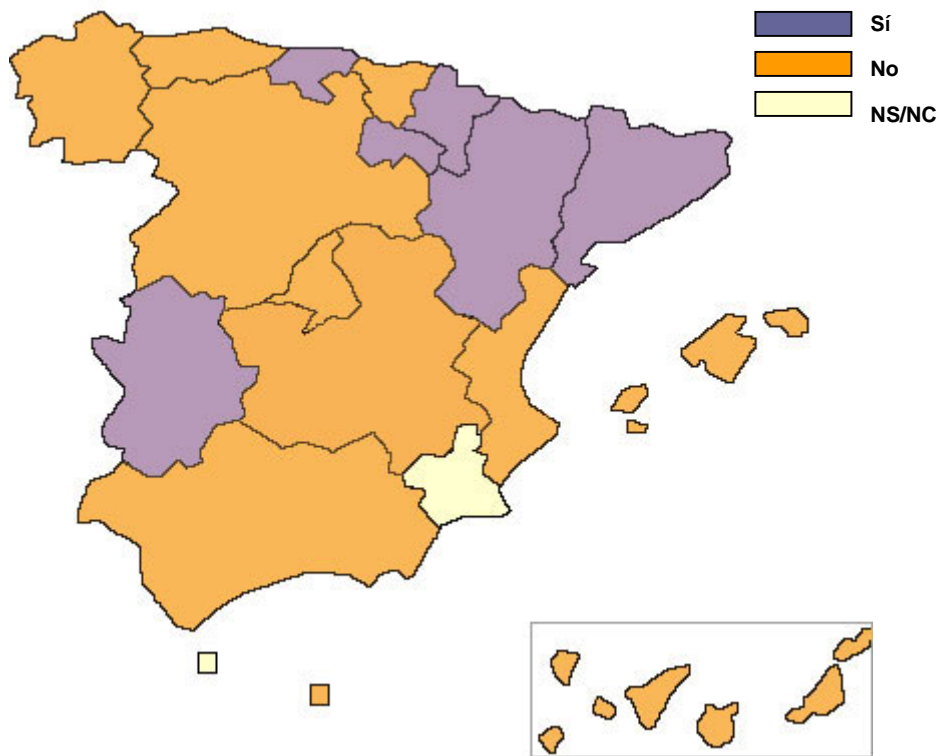
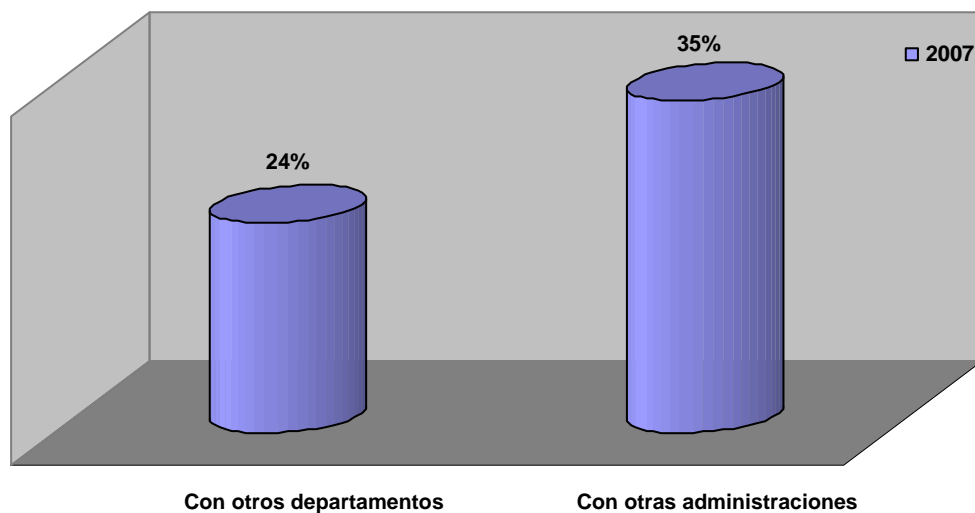
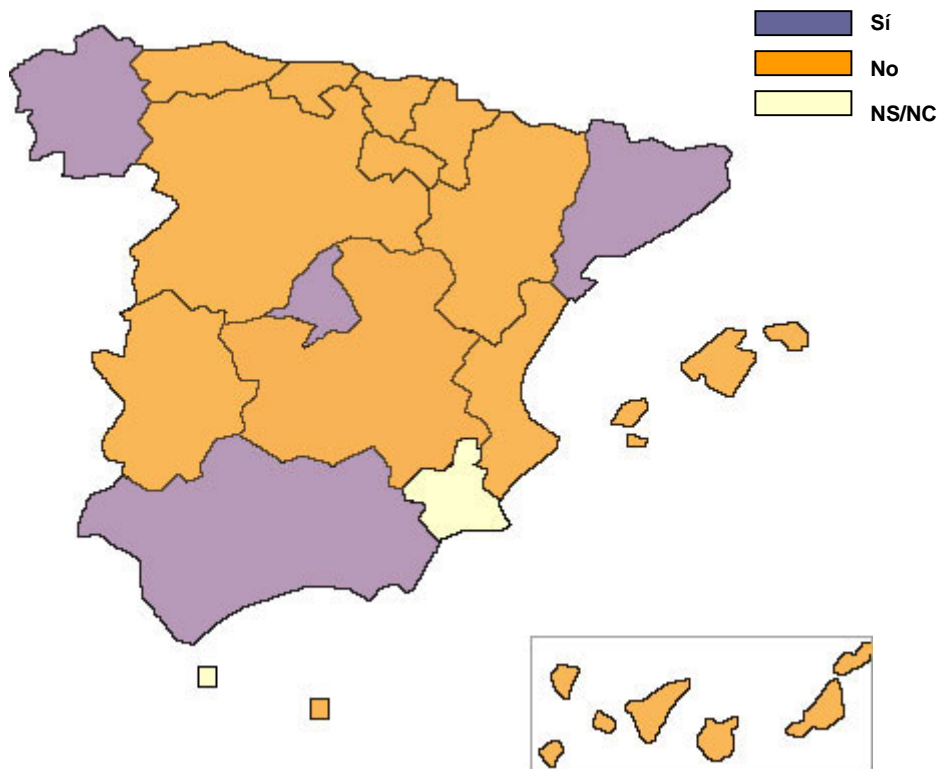


Gráfico 14: Subvenciones y ayudas



Base 2007: 17 CCAA

Mapa 15. Subvenciones y ayudas, con otros departamentos.



Mapa 16. Subvenciones y ayudas, con otras administraciones.

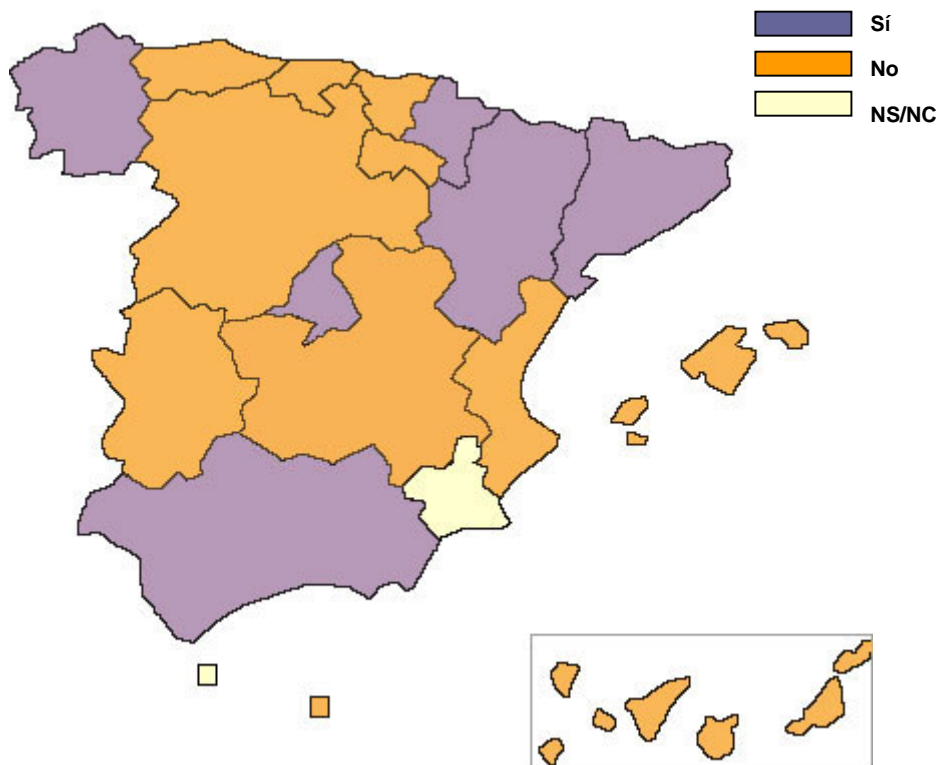
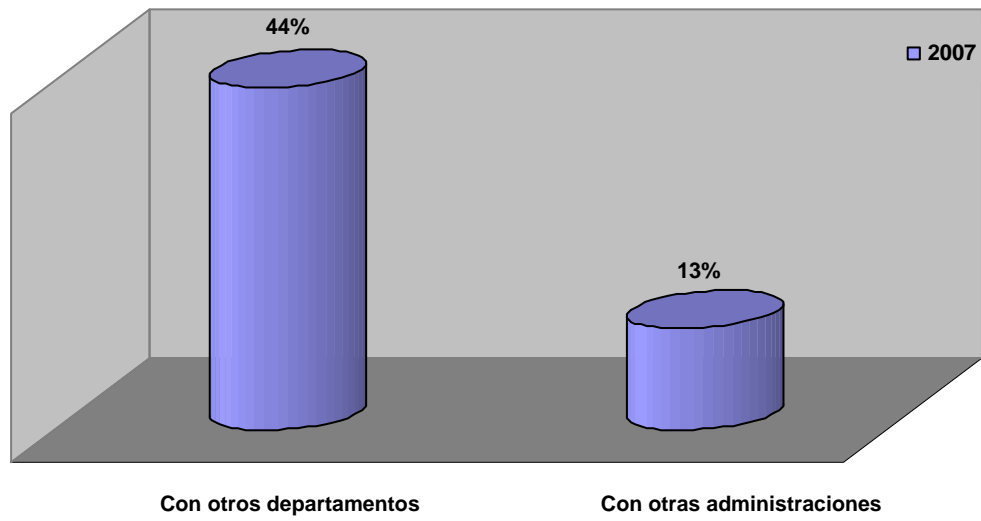
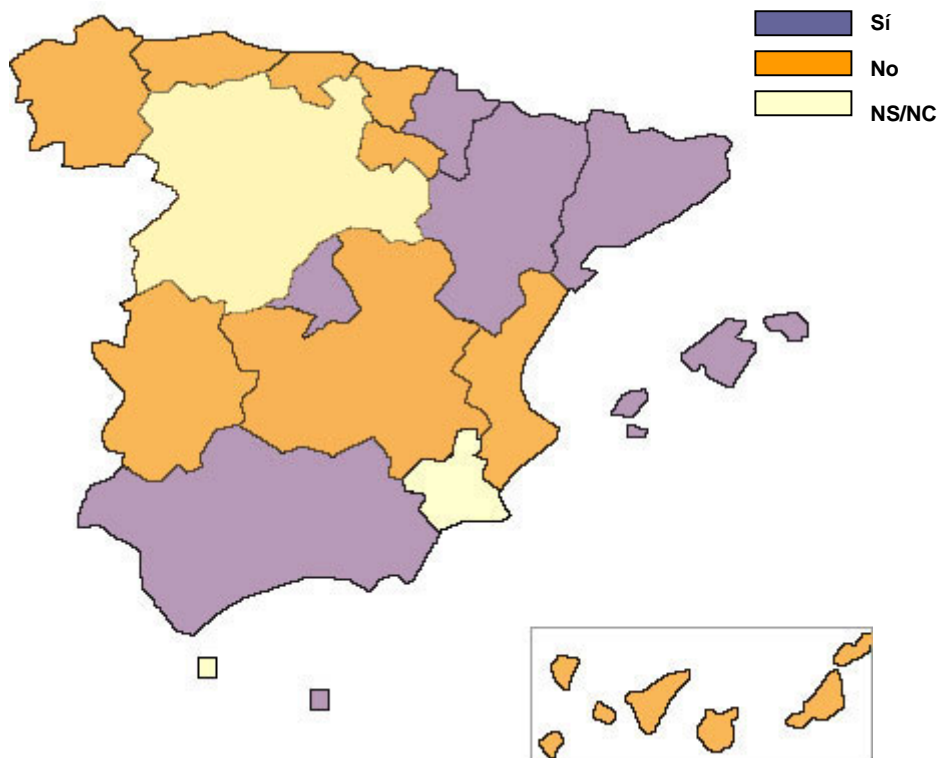


Gráfico 15: Inventario de bienes

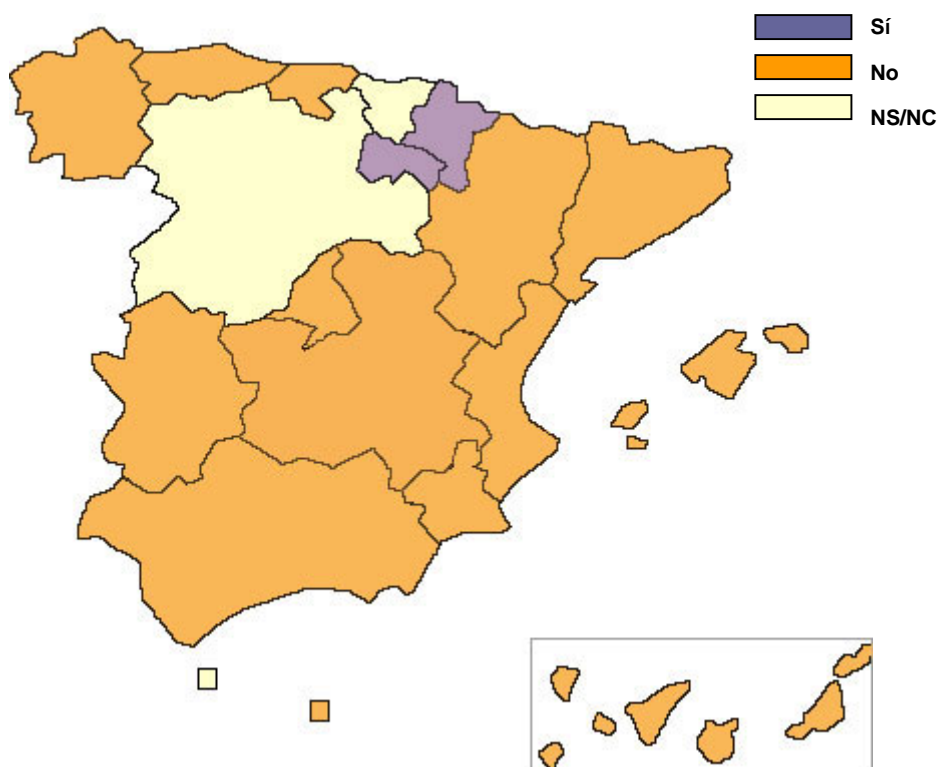


Base 2007: 16 CCAA

Mapa 17. Inventario de bienes, con otros departamentos.



Mapa 18. Inventario de bienes, con otras administraciones.



II.4. Interoperabilidad.

Respecto al **Intercambio de certificados**, área donde el concepto de *interoperabilidad* cobra suma importancia, merece mención especial el hecho de que para algunas Comunidades la contabilización del número de certificados telemáticos intercambiados con otros organismos e instituciones en sustitución de los certificados en papel, no resulta fácil. Hay que tener en cuenta por ejemplo que, algunas Comunidades, como la Comunidad Foral Navarra, tienen establecido un convenio bilateral para la realización de consultas on-line entre los departamentos de la Comunidad y la Tesorería General de la Seguridad Social por lo que el número de certificados no se registra. También en Navarra encontramos que el dato de intercambio de certificado de IRPF es bajo, ya que en la mayoría de los servicios que el Gobierno de Navarra presta a los ciudadanos, este certificado no se pide, debido a que se ha establecido un canal de interoperabilidad entre la Hacienda Foral y el resto de los Departamentos del Gobierno de Navarra que hace innecesario la presentación por parte de los ciudadanos. Se consulta directamente en las bases de datos de la Hacienda Foral.

Certificado de vida laboral (Treasurería General de la Seguridad Social): Ninguna CCAA ha realizado intercambio alguno de este certificado o si lo han realizado no se ha podido contabilizar el número de intercambios realizados.

Certificado de estar al corriente de pago (Treasurería General de la Seguridad Social): de entre las CCAA que lo han realizado destacan Aragón con 3.915 certificados intercambiados; Asturias con 19.924 y Comunitat Valenciana con 31.125.

Certificado de vida laboral para empresas (Tesorería General de la Seguridad Social): Ninguna CCAA ha realizado intercambio alguno de este certificado o si lo han realizado no se ha podido contabilizar el número de intercambios realizados.

Certificado de estar al corriente de pago (AEAT): Aragón ha recibido 7.795 certificados telemáticos; Asturias: 239.285; Cataluña: 51.102; Comunitat Valenciana: 71.317; Madrid: 2.244; Melilla: 8.000 y Navarra: 18920.

Certificado de IRPF (AEAT): Aragón ha recibido 376 certificados; Cataluña: 701.571; comunitat Valenciana: 72.083; Madrid: 803.974; La Rioja: 86.000 y Navarra: 169.

Certificado de empadronamiento individual (Ayuntamientos): Cataluña ha recibido 16.528 certificados telemáticos; Madrid: 32.340 y La Rioja 2.000.

Certificado de empadronamiento – convivencia (Ayuntamientos): Cataluña recibió de los Ayuntamientos 20.054 certificados telemáticos.

Certificado de expediente académico (Universidades): Ninguna CCAA ha realizado intercambio alguno de este certificado o si lo han realizado no se ha podido contabilizar el número de intercambios realizados.

Certificado de minusvalía (la CCAA es productora): Ninguna CCAA ha realizado intercambio alguno de este certificado o si lo han realizado no se ha podido contabilizar el número de intercambios realizados.

Certificado de Familia numerosa (la CCAA es productora): Cataluña envió 17.630 certificados telemáticos.

Comunicación de domicilio (la CCAA es productora): Cataluña envió 43.996 certificados telemáticos.

Cédula de habitabilidad (Colegio de arquitectos): Cataluña ha recibido 489 certificados vía telemática.

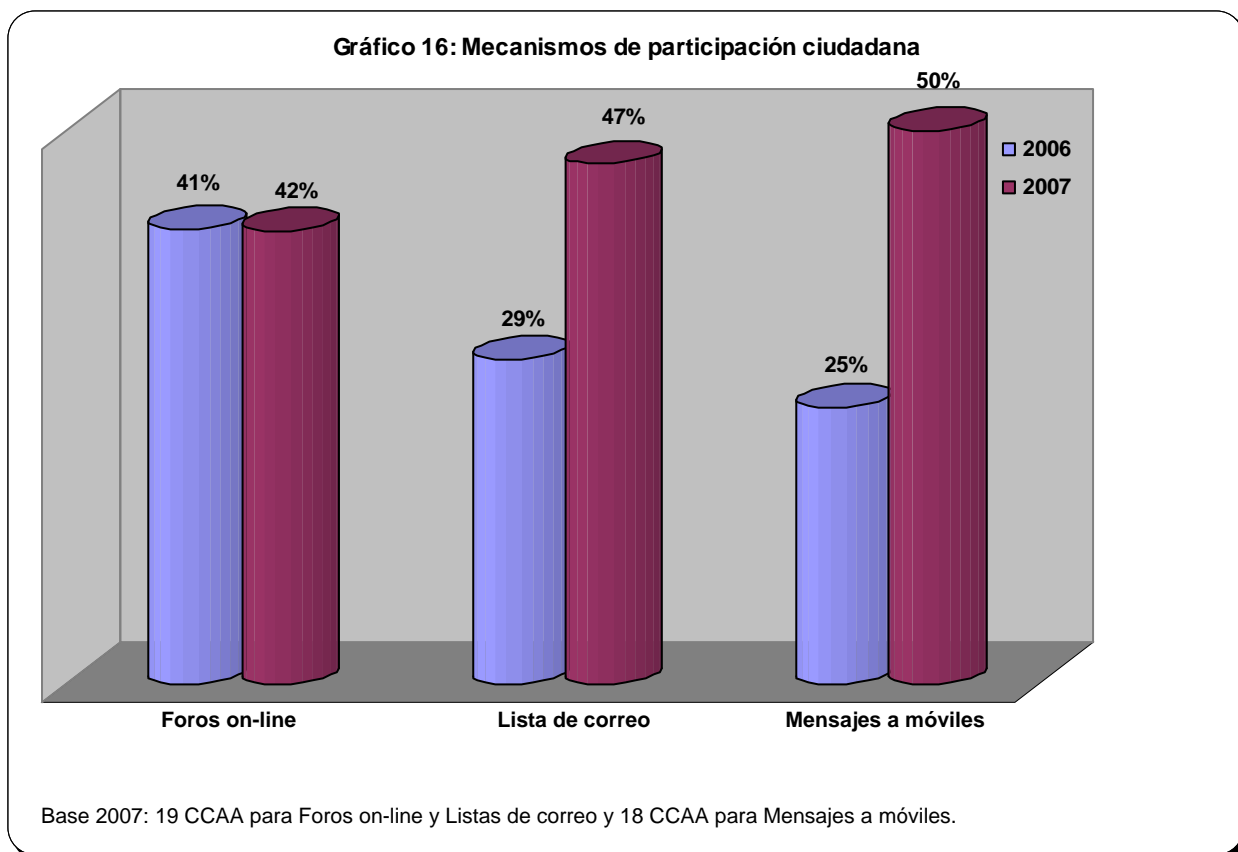
III. E-DEMOCRACIA

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

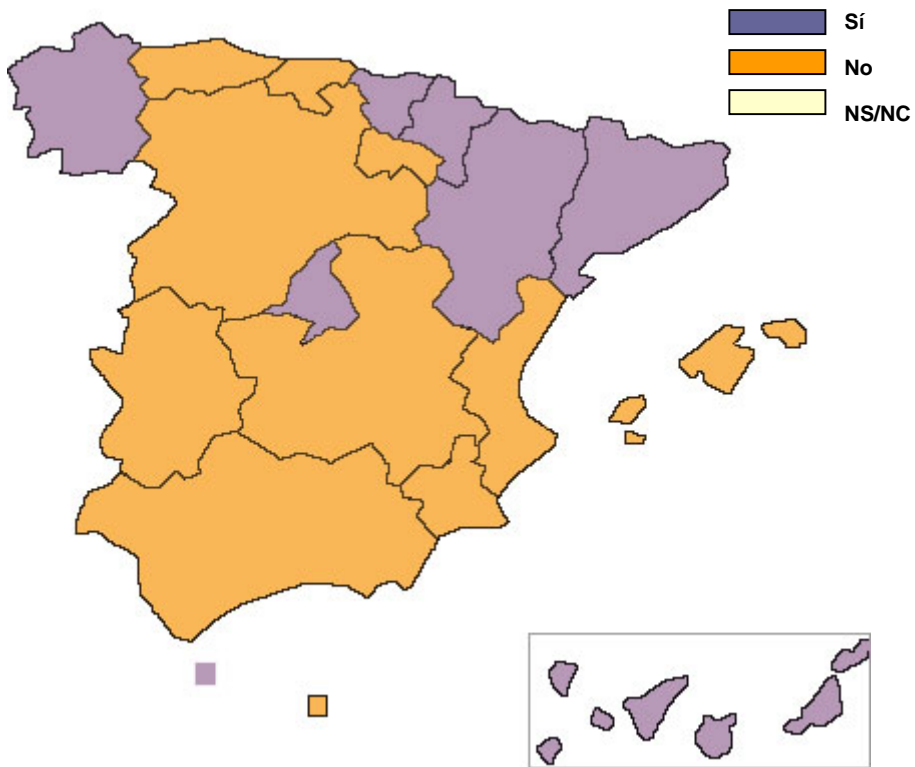
III.1. Mecanismos de participación ciudadana

El gráfico 16 analiza los mecanismos de participación ciudadana habilitados por las Comunidades Autónomas.

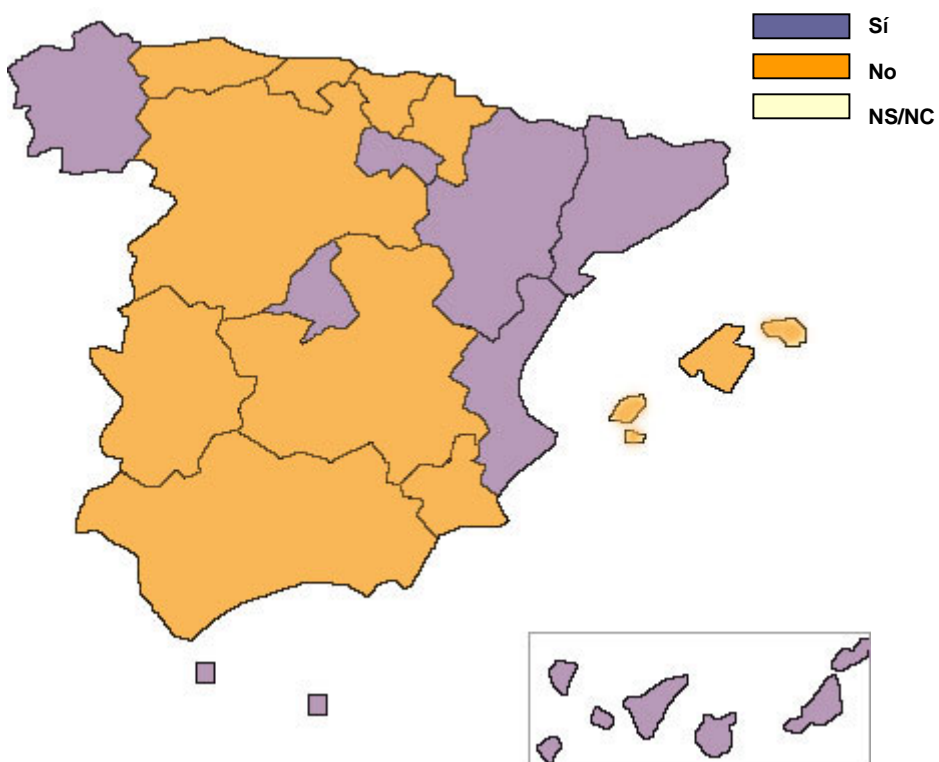
El 42% de las Comunidades Autónomas dispone de foros on-line para la participación. El 47% mantienen listas de correo a las que pueden suscribirse los ciudadanos. Por último, el 50% utiliza mensajes a móviles para este fin.



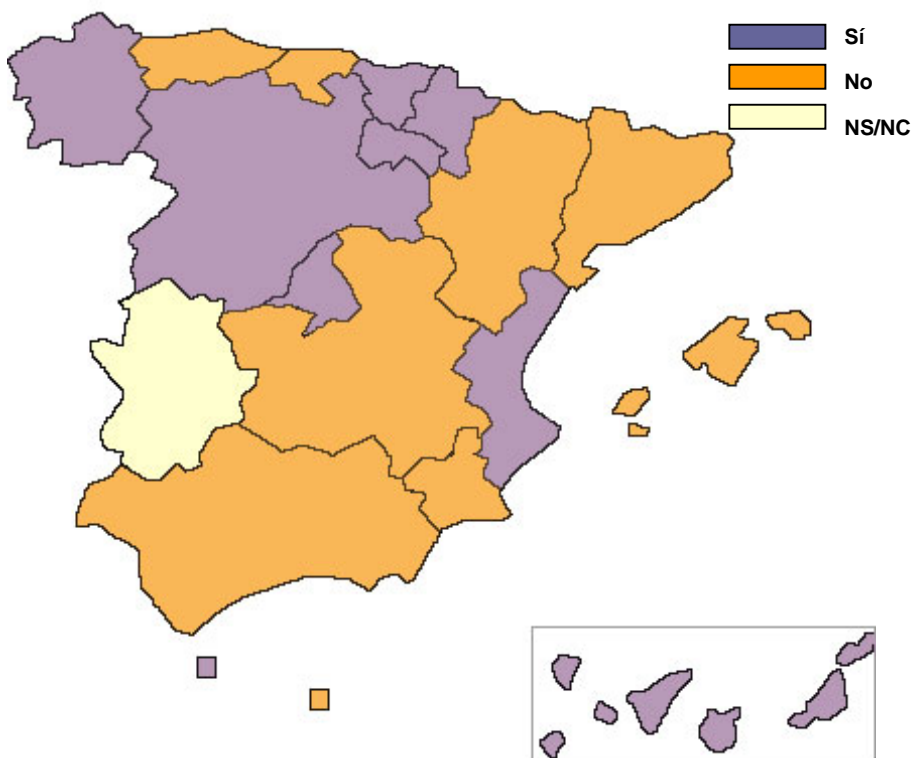
Mapa 19. CCAA que tienen Foros on-line entre sus mecanismos de participación ciudadana.



Mapa 20. CCAA que tienen Listas de correo entre sus mecanismos de participación ciudadana.

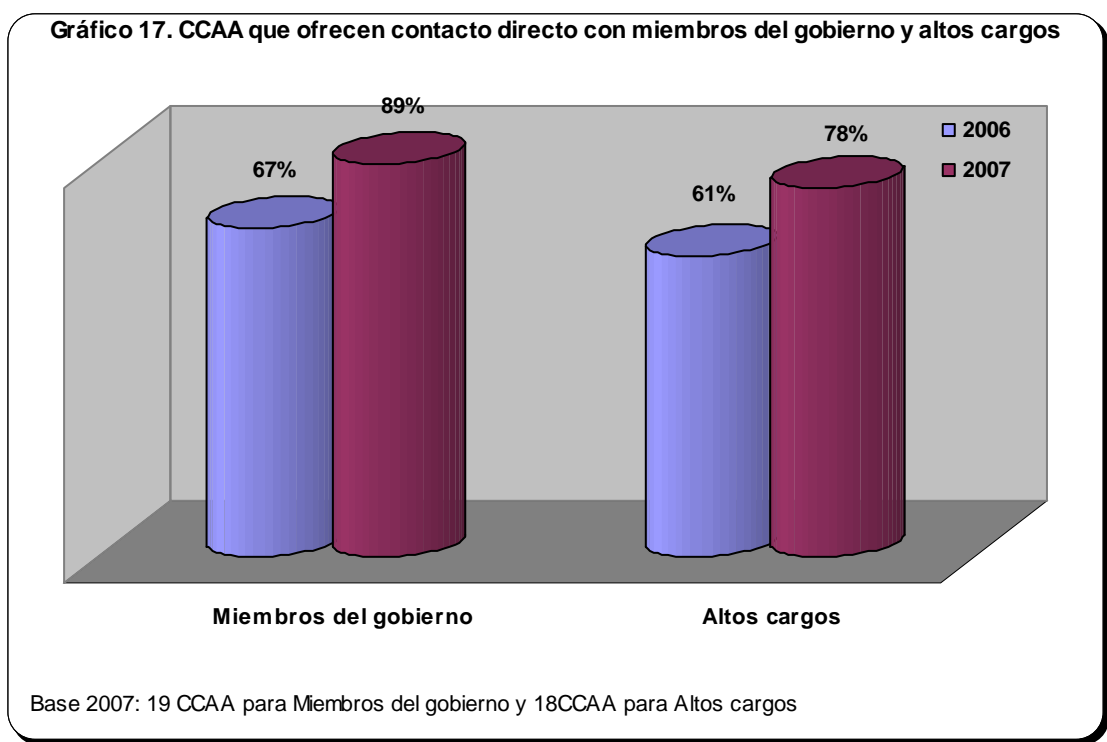


Mapa 21. CCAA que tienen Mensajes a móviles entre sus mecanismos de participación ciudadana.

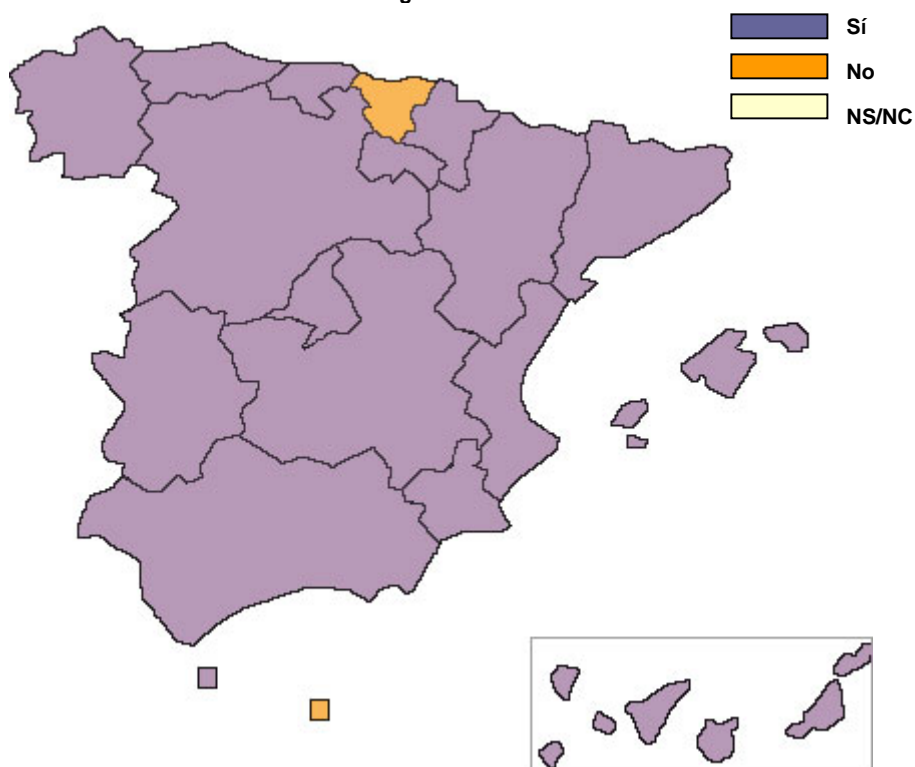


III.2. Contacto entre miembros del Gobierno y la ciudadanía.

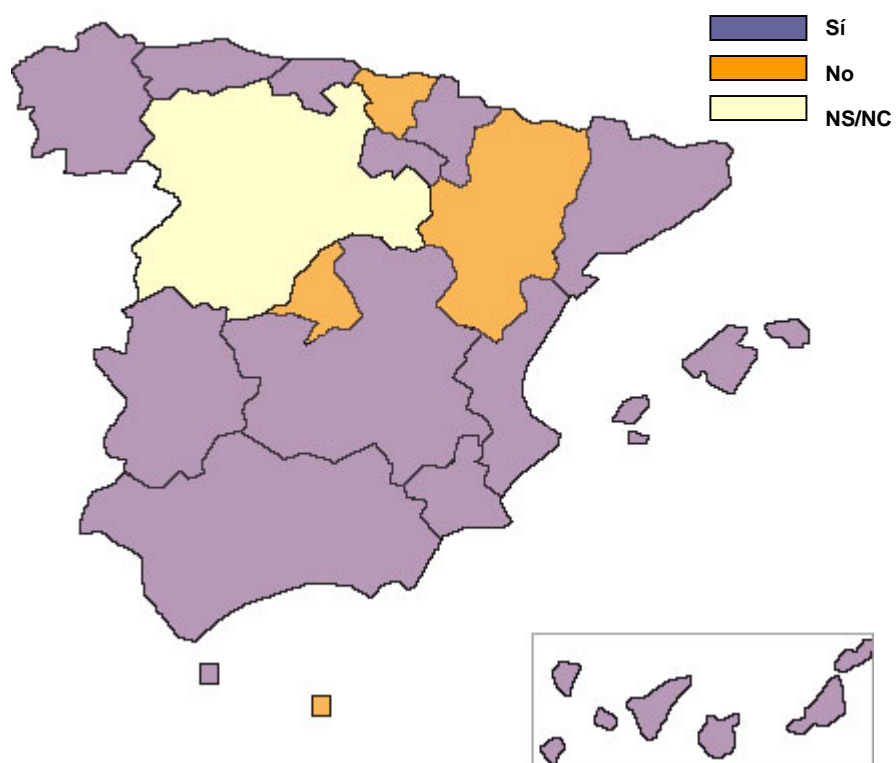
En el gráfico 17 podemos analizar los porcentajes de CC.AA. que ofrecen la posibilidad de contactar directamente, a través de correo electrónico, con miembros del gobierno y altos cargos.



Mapa 22. CCAA que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con los miembros del gobierno.



Mapa 23. CCAA que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con altos cargos.



ANEXO I

A.1. Catálogo de procedimientos de la Administración Autonómica

El gráfico 18 analiza la existencia o no de un Catálogo de procedimientos por parte de las Comunidades Autónomas y las características de acceso, centralización, segmentación e inclusión de trámites internos en el catálogo.

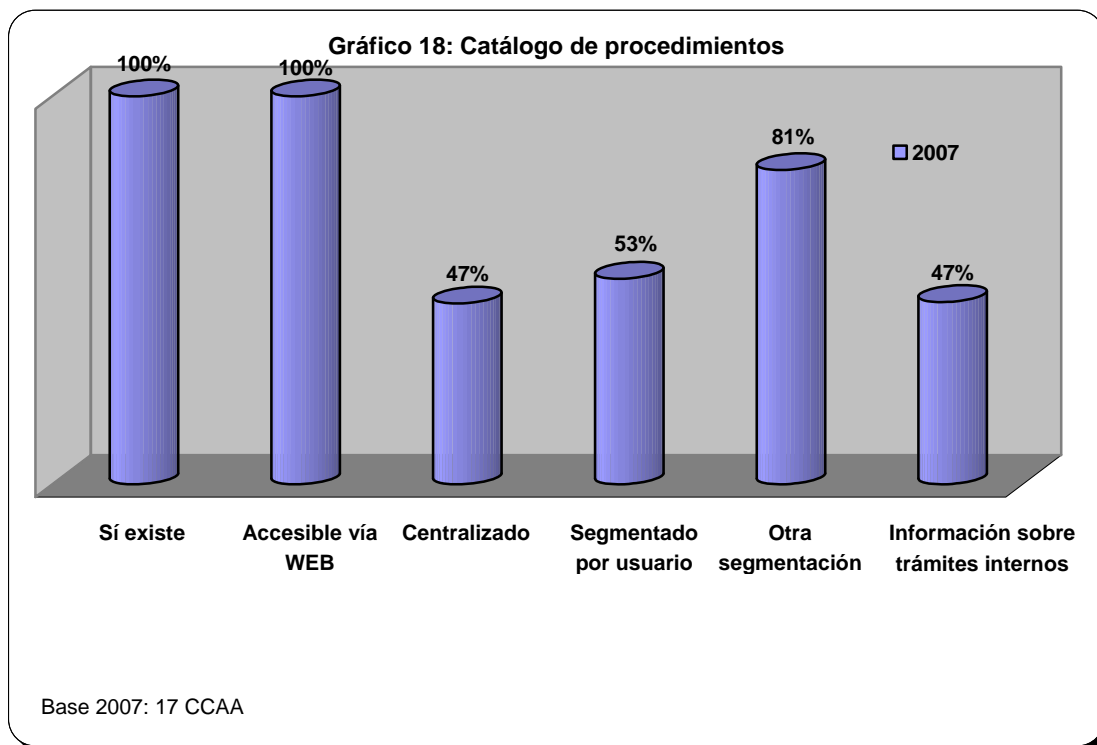


Tabla 9. Catálogo de procedimientos, por CCAA. 2007.						
	Sí existe	Accesible vía Web	Centralizado	Segmentado por usuario	Otra segmentación	Información sobre trámites internos
Andalucía						
Aragón			DES			
Asturias			CEN			
Balears			DES			
Canarias			DES			
Cantabria			CEN			
Castilla la Mancha			CEN			
Castilla y León			DES			
Cataluña			DES			
Comunidad Valenciana			DES			
Extremadura			CEN			
Galicia			CEN			
Madrid			CEN			
Murcia						
Navarra			DES			
País Vasco			DES			
La Rioja			CEN			
Ceuta						
Melilla						
Leyenda	Sí					
	No					
	NO Sabe/No Contesta					

ANEXO II

A.2. Entorno jurídico a 31-12-2007

CC.AA.	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 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
Aragón	Decreto 325/2002 de 22 de octubre del Gobierno de Aragón, por el que se regula el Portal de Servicios del Gobierno de Aragón en la red Internet.	2002
	Decreto 98/2003 de 29 de abril del Gobierno de Aragón, por el que se regulan los ficheros de datos de carácter personal gestionados por la Administración de la C.A. de Aragón.	2003
	Decreto 129/2006 de 23 de mayo del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las relaciones de la Administración de la C.A. de Aragón con su personal mediante el uso de redes telemáticas y se crea el Directorio Electrónico Único.	2006
	Decreto 228/2006 de 21 de noviembre del Gobierno de Aragón, por el que se crea el Registro Telemático de la Administración de la C.A. de Aragón, se regula la tramitación de Procedimientos Administrativos por medios electrónicos y se establecen otras medidas en materia de administración electrónica.	2006
Principado de Asturias	Decreto 111/2005, de 3 de noviembre, sobre registro telemático. (consejería de economía y administración pública) BOPA número. 272 - 24 de noviembre de 2005	2005
Illes Balears	Decreto 174/2003 de 24 de octubre, por el que se regulan las Comisiones de Sistemas de información en Tecnología y Comunicaciones (BOIB nº 152 de 2003)	2003
	Decreto 9/2003 de 7 de febrero, por el que se regulan las quejas y las iniciativas presentadas a la Administración de la C.A. de les Illes Balears (BOIB nº 21 de 2003)	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 los servicios y unidades de la Administración de la C.A. de les Illes Balears (BOIB nº 51 de 2003)	2003
	Decreto 107/2006 de 15 de diciembre, por el que se regula el uso de la Firma Electrónica en el ámbito de les Illes Balears (BOIB nº 185/2006)	2006
	Decreto 14/2007 de 9 de marzo, por el que se regulan los Registros Telemáticos y las Notificaciones Telemáticas en el ámbito de les Illes Balears (BOIB nº 39/2007)	2007

CC.AA.	Ley/Decreto	Año
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
Cantabria	Decreto 110/2006 de 9 de noviembre, de creación del Registro Telemático	2006
Castilla-La Mancha	----	
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
Cataluña	Ley 2/2007 de 5 de junio, que regula la publicación del Diario Oficial de la Generalitat de Cataluña en Internet	2007
	Decreto 205/2007 de reestructuración parcial del Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas	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 Cataluña.	2006
	Decreto 107/2005 de 31 de mayo, de creación del Registro Electrónico de Empresas Licitadoras de la Generalitat de Cataluña	2005
	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
	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

CC.AA.	Ley/Decreto	Año
	Decreto 96/2004 que regula los medios informáticos y telemáticos de la contratación de la Generalitat	2004
Comunitat Valenciana	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 Servicios de Certificación Electrónica de la Comunitat Valenciana	2005
	Ley 10/2006 de 26 de diciembre, de la Generalitat de medidas fiscales de Gestión Administrativa y Financiera y de Organización de la Generalitat. Capítulo XIV: de la Creación del Consejo Asesor de Telecomunicaciones y para la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento como Órgano Colegiado Consultivo del Consell para las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información y del Conocimiento	2006
	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
	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
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
Galicia	Ley de Transparencia y buenas prácticas	2006
	Decreto 164/2005 de 15 de junio	2005
Comunidad de Madrid	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

CC.AA.	Ley/Decreto	Año
	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
Región de Murcia	-----	---
Comunidad Foral de Navarra	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
	Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos	2004
	Decreto 238/2006, de 28 de noviembre, por el que se regula la tramitación telemática de procedimientos en los que participan los centros vascos en el exterior.	2006
	Decreto 232/2007 de 18 de diciembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos	2007
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	-----	---
Melilla	-----	---

ANEXO III

CUESTIONARIO SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA:

RECURSOS, SERVICIOS Y PARTICIPACIÓN EN LINEA

Coordinadores:

Elena Ruiz Tlfno: 96/5.14.54.54 – Ext. 18 elena.ruiz@ovsi.com

Dirección de envío: mcarmen.sanchez1@map.es

Página web: www.csi.map.es

CCAA:

Persona de contacto:

Órgano responsable de la cumplimentación del cuestionario:

Fecha de recogida de los datos:

Versión (definitiva o preliminar):

Introducción e instrucciones:**POR FAVOR, LEA DETENIDAMENTE ESTAS INSTRUCCIONES ANTES DE CONTESTAR AL CUESTIONARIO. MUCHAS GRACIAS.**

Este cuestionario contiene 4 bloques de información:

- I. **e-Administración:** información sobre equipamiento, comunicaciones y servicios en la Administración, incluye:
 - Infraestructuras
 - Uso interno de las TIC (formación y uso por parte de los trabajadores)
- II. **e-Gobierno:** servicios y procedimientos entre entes públicos regionales, locales y nacionales, así como entre entes públicos y ciudadanos o empresas.
- III. **e-Democracia:** disponibilidad de facilidades participativas en línea.
- IV. **Anexo:** bloque de preguntas dinámicas.

Debe leer detenidamente todo el texto de las preguntas antes de contestarlas, puesto que en el enunciado se incluye toda la información necesaria para entender lo que se está preguntando. Este método ayudará a que todos los representantes de las CCAA contesten exactamente la misma información y así poder comparar resultados completamente fiables.

Una vez haya comenzado a contestar el cuestionario, notará que en muchas de las preguntas se solicita la información desglosada en tres áreas: la totalidad de la Administración (incluyendo sanidad y educación), el área de Sanidad únicamente y el área de Educación únicamente. Si en su CCAA disponen de esta información desglosada es muy importante que rellene las tres casillas.

En el caso de que no se disponga de la información desglosada para Educación y Sanidad, por favor escriba "ND" (no disponible) en la casilla correspondiente. Si el dato que se le pregunta es cero, escriba el número 0 en la casilla que corresponda. Únicamente en el caso de que no se entienda la pregunta, esta se dejará en blanco. Estas instrucciones son extensibles a todas las preguntas del cuestionario.

Es muy importante que todas las CCAA que contesten al cuestionario contabilicen la información que se pregunta del mismo modo. Por esto, es fundamental definir bien el contenido de las áreas de educación y sanidad, ya que son las que suscitan más dudas. En el cuadro adjunto aparecen las dos áreas definidas para que se extraiga la información de manera homogénea por parte de las CCAA.

En cuanto a TIPO DE CENTROS	
ÁREA DE EDUCACIÓN	<p><u>Se contabilizarán</u> todos los centros educativos públicos (de todo tipo, siempre que sean públicos).</p> <p><u>No se contabilizan</u> ni los centros concertados ni las universidades.</p>
ÁREA DE SANIDAD	<p>En este caso <u>se contabilizan</u> todos los centros sanitarios.</p> <p><u>No se contabilizarán</u> las fundaciones.</p>

Recuerde, además, que las Consejerías de Educación y de Sanidad de cada CCAA están fuera de las áreas de Educación y Sanidad, es decir, la información que concierne a ellas se cuenta dentro del área "Resto de la Administración".

NOTA IMPORTANTE: Por favor, añada la fuente y el método de recogida de información en todas las preguntas.

PERIODO DE REFERENCIA PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE DATOS:

1. Año 2007 para las variables de flujo, se indicará en cada pregunta.
2. 1 de enero de 2008 para las variables de fondo.

I. E-ADMINISTRACION**1. Equipamiento TIC**

- 1.1. Nº de centros con acceso a Banda Ancha en su CCAA.** Se contabilizará como centro aquel que esté inventariado, en alquiler o en propiedad. Y se entiende por banda ancha cualquier conexión que tenga una velocidad igual o superior a 1024 Kb/seg.

	Centros con Banda Ancha (velocidad igual o superior a 1024 Kb/seg.)	Total de centros
Nº de centros del área de Sanidad		
Nº de centros del área de Educación		
Resto de centros de la Administración (sin Sanidad ni Educación)		
TOTAL DE CENTROS EN LA CCAA		
NOTA: asegúrese de que el nº de centros que aparece en la casilla "TOTAL" debe ser la suma de las otras tres casillas superiores (en los dos casos, tanto de centros con Banda Ancha como del total de centros)		

Fuente y método de recogida de datos:

- 1.2.** ¿Existe una política de **software libre** en su Comunidad Autónoma **avalada** por algún documento administrativo (acuerdo, decreto, programa, etc.)? Indicar normativa o ley si es posible.

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Ns/Nc	<input type="checkbox"/>

Fuente y método de recogida de datos:

1.3. Complimente el cuadro siguiente donde se pregunta por las funciones y el alcance de la/s Intranet/s de la CCAA.

	FUNCIONES DE LA/S INTRANET/S			¿ALCANZA A TODOS LOS EMPLEADOS PÚBLICOS?	
	Sí	No	Ns/Nc	Sí	No
a. Gestión de archivos (carpetas compartidas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Formación on-line (e-learning)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Comunicación, intercambio de información, existencia de foros, video, webmail...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Gestión de RRHH:</i>					
d. Solicitud de vacaciones/permisos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Acceso a plazas vacantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Petición de ayudas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Consulta de nómina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Consulta expediente administrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Petición cursos formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Directorio y agenda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. Gestión de incidencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. Petición material	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. Soporte técnico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. Acceso a aplicaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ñ. Acceso a información sobre Administración Electrónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o. Otros: ¿Cuáles? <input type="text"/>					

Fuente y método de recogida de datos:

1.4. Firma electrónica. ¿Qué tipos de certificados electrónicos se utilizan en su CCAA?

	Sí	No	Ns/Nc
1. Certificado personal de identificación y firma reconocida y certificado personal de Cifrado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Certificado personal de identificación y firma reconocida con cargo y certificado personal de cifrado con cargo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Certificado de entidad de firma reconocida y certificado de entidad de cifrado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Certificado de dispositivo servidor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Certificado de dispositivo de servidor de controlador de dominio seguro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Certificado de dispositivo de software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Certificado de dispositivo de aplicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.5. ¿Existe en su CCAA algunos de estos módulos comunes de **tramitación telemática**?

	Sí	No	Ns/Nc
1. Registro telemático	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Acceso electrónico a la información de los expedientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Plataforma de firma electrónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Notificaciones electrónicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Compulsa electrónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Plataforma SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Archivo de documentos y expedientes electrónicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Factura electrónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Anexar documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Pasarela de pago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.5.1. Si dispone de **pasarela de pago**, ¿qué entidades financieras están adheridas a ella?

ENTIDADES BANCARIAS ADHERIDAS

2. Presupuestos y gastos (año 2007)**2.1. Presupuesto total** previsto por la CC.AA. para 2007:

	Presupuesto total (indicar lo que aparece en los cap. 2 y 6)
Importes referidos al área de Sanidad (€)	
Importes referidos al área de Educación (€)	
Importes referidos al resto de la Administración (sin Sanidad ni Educación) (€)	
IMPORTE TOTAL DE LA CCAA	
NOTA: asegúrese de que el presupuesto que aparece en la casilla "TOTAL" debe ser la suma de las otras tres casillas superiores	

Fuente y método de recogida de datos:

2.2. Presupuesto TIC previsto por la CC.AA. para 2007. Nota: En caso de no disponer del desglose, cumplimentar sólo los totales por capítulo.

PRESUPUESTO TIC					
CAP.	APLICACIÓN ECONÓMICA	Importes referidos al área de Sanidad (€)	Importes referidos al área de Educación (€)	Referidos al resto de la admón. (sin Sanidad ni Educación) (€)	IMPORTE TOTAL DE LA CCAA
2	Arrendamientos de equipos/sistemas para procesos de información.				
	Arrendamiento de programas y licencias				
	Reparación, mantenimiento y conservación de equipos para proceso de la información.				
	Adquisición de material informático no inventariable				
	Comunicaciones telefónicas, informáticas y telemáticas.				
	Servicios de carácter informático y de telecomunicaciones realizados por otras empresas y profesionales/consultoría y estudios informáticos				
	Mantenimiento y explotación de aplicaciones informáticas				
	Otros				
	TOTAL CAP. 2				
4	Transferencias corrientes a empresas públicas y otros entes del sector público de tecnologías de la información y las comunicaciones				
	Otros				
	TOTAL CAP. 4				
6	Inversiones reales Equipos/sistemas para proceso de información y telecomunicaciones				
	Inversiones en aplicaciones informáticas/licencias.				
	Inversión nueva. Infraestructuras para el desarrollo de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones				
	Inversión nueva asociada al funcionamiento operativo de los servicios. Equipos para procesos de información.				
	Inversión de reposición. Infraestructuras para el desarrollo de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones/Equipos para proceso de información				
	Inversión de reposición en infraestructura y bienes destinados al uso general.Equipos para procesos de información.				
	Inversión de reposición asociada al funcionamiento operativo de los servicios. Equipamiento para procesos de información.				
	Otros				
	TOTAL CAP. 6				
7	Transferencias de capital a empresas públicas y otros entes del sector público de tecnologías de la información y las comunicaciones				
	Otros				
	TOTAL CAP. 7				
	TOTAL PRESUPUESTO TIC				

NOTA: asegúrese de que el presupuesto que aparece en la casilla "TOTAL" debe ser la suma de las otras tres casillas

Fuente y método de recogida de datos:

2.3. Gastos (Ejecutado durante 2007):

	a. Gasto total de la Administración, no sólo en TIC (cap. 2 y 6)	b. Total de Gasto TIC de la Administración (cap. 2 y 6)
Importes referidos al área de Sanidad (€)		
Importes referidos al área de Educación (€)		
Importes referidos al resto de la Administración (sin Sanidad ni Educación) (€)		
IMPORTE TOTAL DE LA CCAA		
NOTA: asegúrese de que el gasto que aparece en la casilla "TOTAL" debe ser la suma de las otras tres casillas		

Fuente y método de recogida de datos:

II. E-GOBIERNO

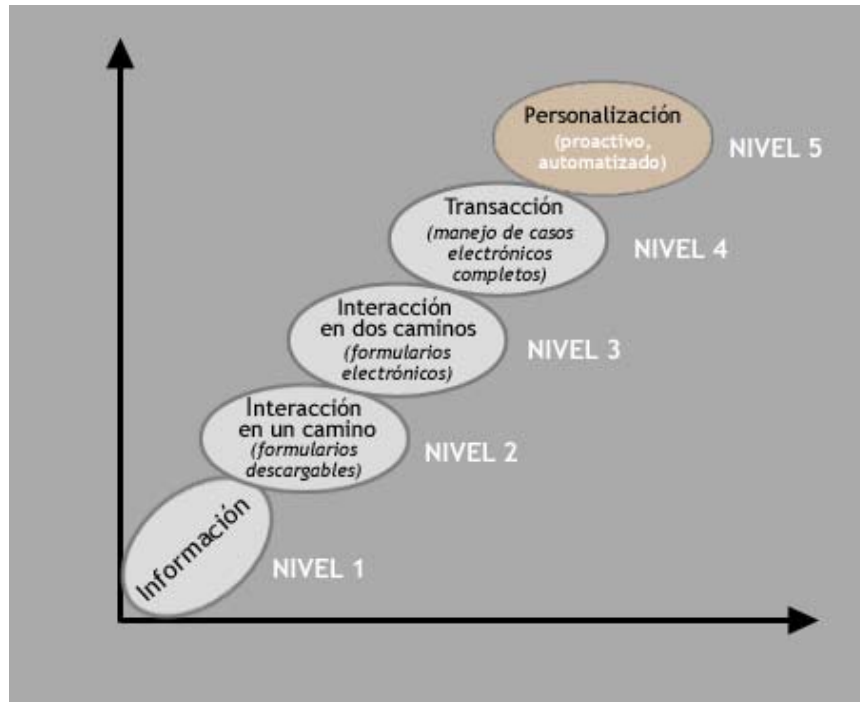
3. ¿Existe un **portal único** de acceso a los servicios en línea proporcionados por la Comunidad Autónoma?

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
URL	

4. **Servicios on-line para ciudadanos y empresas.** Rellene los cuadros de servicios con la información que se solicita:

- En la primera columna (llamada ON-LINE) y valorando el servicio nombrado en referencia a su disponibilidad on-line, se debe reflejar el nivel (según las definiciones adjuntas) en el que se encuentra actualmente.
- En la segunda columna (llamada NIVEL 4/5) y sólo en aquellos servicios en que se alcance el nivel 4 de forma on-line como mínimo, se reflejará en tanto por cien el porcentaje de uso del servicio on-line con respecto al total del mismo, es decir, qué porcentaje aproximado de usuarios del servicio lo utilizan on-line con respecto al uso total del servicio). **IMPORTANTE:** para que un servicio se encuentre en el nivel 5 debe, obligatoriamente, reunir los requisitos del 4, es decir, el nivel 5 engloba al 4, por lo que la “personalización” y “automatización” del servicio no son suficientes para alcanzar el nivel 5, sino que, además, debe incluir la posibilidad de realizar la transacción on-line de forma completa.
- En las siguientes tres columnas (llamadas OTROS CANALES) aparecen distintos canales por los que se puede ofrecer el servicio. Si se ofrece algo más que información (nivel 1) sobre dicho servicio a través de estos canales (teléfono, vía WAP y SMS), se escribirá un “S” en la casilla. En caso contrario, se escribirá un “no”.
- Justo debajo del nombre de cada servicio se ha dejado una fila en blanco para copiar la URL desde la que se puede acceder al servicio que se nombra.

Nivel 0	No existe información
Nivel 1: Información	La información necesaria para comenzar el procedimiento para obtener el servicio público está disponible on-line
Nivel 2: Interacción en un camino	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
Nivel 3: Interacción en dos caminos	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.
Nivel 4: Manejo de casos electrónicos completos	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.
Nivel 5: Personalización	El solicitante recibe el servicio automáticamente, basado en el registro previo de un evento, de forma que éste es personalizado. Este 5º nivel de sofisticación introduce dos conceptos extras: <ul style="list-style-type: none"> • 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.



	ON-LINE	NIVEL 4/5	OTROS CANALES		
	Nivel	% uso	Teléfono	SMS	WAP
HACIENDA					
1. Certificado de estar al corriente de las obligaciones fiscales URL:					
2. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados URL:					
3. Impuesto de sucesiones URL:					
4. Impuesto sobre patrimonio URL:					

	ON-LINE	NIVEL 4/5	OTROS CANALES		
	Nivel	% uso	Teléfono	SMS	WAP
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO					
1. Oferta de Empleo Público URL:					
2. Ofertas de empleo privado URL:					
3. Registro de cooperativas URL:					
4. Ayudas y subvenciones URL:					
5. Comunicación de la apertura del centro de trabajo URL:					
6. Comunicación de accidentes laborales URL:					

	ON-LINE	NIVEL 4/5	OTROS CANALES		
	Nivel	% uso	Teléfono	SMS	WAP
EDUCACIÓN					
1. Preinscripción en centros de enseñanza URL:					
2. Ayudas, Becas y subvenciones (para estudiantes) URL:					
3. Consulta de notas y faltas de asistencia URL:					

	ON-LINE	NIVEL 4/5	OTROS CANALES		
	Nivel	% uso	Teléfono	SMS	WAP
SANIDAD Y SALUD PÚBLICA					
1. Cita previa URL:					
2. Cambio de médico URL:					
3. Cambio de centro sanitario URL:					
4. Solicitud de tarjeta sanitaria URL:					
5. Solicitud de autorización/cierre/registro de instalación sanitaria (1) , oficinas de farmacia y laboratorios e industrias alimentarias URL:					
6. Autorización de botiquín URL:					
7. Autorización de transporte sanitario URL:					
8. Gestión de residuos sanitarios URL:					
(1) Dentro de instalación sanitaria se incluyen ópticas, ortopedias, etc.					

	ON-LINE	NIVEL 4/5	OTROS CANALES		
	Nivel	% uso	Teléfono	SMS	WAP
INVESTIGACIÓN					
1. Ayudas a empresas para Investigación y desarrollo tecnológico URL:					
2. Becas de formación de personas investigador URL:					
3. Inscripción en el registro de investigadores URL:					

		ON-LINE	NIVEL 4/5	OTROS CANALES		
		Nivel	% uso	Teléfono	SMS	WAP
CONSUMO						
URL:	1. Reclamaciones de consumo					
URL:	2. Solicitud de arbitraje de consumo					

		ON-LINE	NIVEL 4/5	OTROS CANALES		
		Nivel	% uso	Teléfono	SMS	WAP
SERVICIOS SOCIALES						
URL:	1. Reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía					
URL:	2. Ingreso en centros residenciales para personas mayores					
URL:	3. Reconocimiento de la condición de familia numerosa					
URL:	4. Subvenciones y ayudas a personas con discapacidad					
URL:	5. Subvenciones y ayudas a personas mayores					
URL:	6. Subvenciones y ayudas por hijos menores					
URL:	7. Subsidio de garantía de ingresos mínimos					
URL:	8. Trámite de ayudas a la dependencia					

	ON-LINE	NIVEL 4/5	OTROS CANALES		
	Nivel	% uso	Teléfono	SMS	WAP
OCIO, TURISMO Y CULTURA					
1. Entradas a museos y monumentos URL:					
2. Consulta Bibliotecas Públicas URL:					
3. Consulta Archivos Históricos URL:					
4. Carnet de Alberguista URL:					
5. Reserva de plaza en albergues URL:					
6. Ayudas y subvenciones URL:					
7. Registro de clubes y federaciones deportivas URL:					
8. Actividades juveniles de tiempo libre URL:					

	ON-LINE	NIVEL 4/5	OTROS CANALES		
	Nivel	% uso	Teléfono	SMS	WAP
EMPRESAS Y TRANSPORTE					
1. Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión URL:					
2. Autorizaciones de transporte (1) URL:					
3. Expedición y renovación de carnets profesionales URL:					
4. Registro de establecimientos y empresas instaladoras URL:					
5. Registro de comerciantes y actividades comerciales URL:					
6. Registro industrial URL:					
7. Autorización y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, radioactividad, contra incendios, frigoríficas URL:					
8. Ayudas y subvenciones a empresas URL:					
9. Autorizaciones en materia de juego (2) URL:					
(1) Incluye tanto transporte público como privado					
(2) Incluye comunicaciones de cambio de emplazamiento en materia de juego					

	ON-LINE	NIVEL 4/5	OTROS CANALES		
	Nivel	% uso	Teléfono	SMS	WAP
ADMINISTRACIÓN					
1. Quejas y sugerencias de los ciudadanos URL:					
2. Recursos administrativos (1) URL:					
3. Legislación/normativa autonómica URL:					
4. Consulta y adquisición de publicaciones URL:					
5. Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales URL:					
6. Ficha de terceros: alta, baja y modificaciones URL:					
7. Licitación electrónica URL:					
(1) Incluye reclamaciones, recurso extraordinario de revisión, de alzada y económico administrativo y de reposición					

	ON-LINE	NIVEL 4/5	OTROS CANALES		
	Nivel	% uso	Teléfono	SMS	WAP
MEDIO AMBIENTE					
1. Gestión de residuos URL:					
2. Evaluación de impacto ambiental URL:					
3. Ayudas y subvenciones URL:					
4. Expedición de licencias de caza y pesca URL:					
5. Expedición de permisos de caza y pesca URL:					

	ON-LINE	NIVEL 4/5	OTROS CANALES		
	Nivel	% uso	Teléfono	SMS	WAP
AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA					
1. Registro de industrias agroalimentarias URL:					
2. Ayudas y subvenciones de la política agrícola común URL:					
3. Guías de origen y sanidad pecuaria URL:					
4. Registro de animales de compañía URL:					
5. Solicitud de autorizaciones en materia de plantaciones de viñedo URL:					
6. Registro de explotaciones agrarias URL:					
7. Sistema de información geográfica de identificación de parcelas agrícolas (SIGPAC) URL:					

	ON-LINE	NIVEL 4/5	OTROS CANALES		
	Nivel	% uso	Teléfono	SMS	WAP
SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (SIG)					
1. Mapas de carreteras URL:					
2. Ubicación de servicios (si es posible, especificar el tipo de servicios georeferenciados a continuación) URL:					
Servicios georeferenciados:					

5. ¿Tiene su Administración autonómica procedimientos integrados electrónicamente con otros departamentos de su misma administración, o con otra administración local o central?

	Con otros departamentos de su Administración	Con otras administraciones
a. Ventanilla única		
b. Contratación pública		
c. Emisión / recepción de certificados		
d. Comunicación de cambio de domicilio		
e. Publicación de anuncios en el Diario Oficial		
f. Envío de actas y presupuestos municipales		
g. Líneas de subvenciones y ayudas entre Administraciones		
h. Inventario de bienes		
i. Otros. ¿Cuáles?		

Fuente y método de recogida de datos:

6. Intercambio de certificados y transmisiones de datos.

Nota aclaratoria: El certificado telemático produce idéntico efecto al expedido en soporte papel y contiene los datos objeto de certificación y la firma electrónica de la autoridad competente para expedirlo. Las transmisiones de datos sustituyen los certificados administrativos en soporte papel por el envío, a través de medios telemáticos de aquellos datos que sean necesarios para el ejercicio por un órgano u organismo de sus competencias en el marco de un procedimiento administrativo evitando que el ciudadano deba aportar documentación sobre esos datos.

A continuación indique el número de certificados administrativos sustituidos por certificados telemáticos o transmisiones de datos, tanto emitidos como recibidos, durante 2007. En caso de no haber recibido o emitido ninguno escriba el número 0. Si no se sabe la respuesta hágalo constar escribiendo Ns/Nc en la casilla correspondiente.

TIPO DE CERTIFICADO	RECIBIDOS	EMITIDOS	FINALIDAD
Certificado de vida laboral (Tesorería General de la Seguridad Social)			
Certificado de estar al corriente de pago (Tesorería General de la Seguridad Social)			
Certificado de vida laboral para empresas (Tesorería General de la Seguridad Social)			
Certificado de estar al corriente de pago (Agencia Estatal de Administración Tributaria)			
Certificado de IRPF (Agencia Estatal de Administración Tributaria)			
Certificado de empadronamiento – individual (Ayuntamientos)			
Certificado de empadronamiento – convivencia (Ayuntamientos)			
Certificado de expediente académico (Universidades)			
Certificado de minusvalía (la CCAA es productora)			
Certificado de familia numerosa (la CCAA es productora)			
Comunicación de domicilio (la CCAA es productora)			
Cédula de habitabilidad (Colegio de Arquitectos)			
Otros:			

Fuente y método de recogida de datos:

7. Entorno jurídico:

Detalle las leyes y decretos que regulan la implantación de la Administración Electrónica en su Autonomía. Indique asimismo con una cruz si dichas leyes y decretos se aplican en la práctica o están aún en proyecto (indique la ley sólo si ya se ha iniciado el trámite administrativo para su aprobación). Añada todas las filas que sean necesarias a la tabla.

Ley / Decreto	Año	Vigente	En proyecto (1)

Fuente y método de recogida de datos:

(1) Indique la Ley o decreto sólo si ya se ha iniciado el trámite administrativo para su aprobación.

III. E-DEMOCRACIA

8. ¿Tiene su CCAA habilitado algún mecanismo de participación ciudadana?

	Sí	No	Ns/Nc	
Encuestas on-line (leer nota para definición)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	En caso afirmativo, pase a 8.1 En caso negativo, pase a 9
Foros on-line	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Listas de correo (a través de suscripción)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mensajes a móviles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Otros, ¿cuáles?				

Nota: Tenga en cuenta que formularios tipo de valoración de la página web no se consideran encuestas on-line, se trata de consultas orientadas a la toma de decisiones. Además del portal de su Administración, la respuesta a la pregunta será afirmativa si las encuestas se encuentran alojadas en aquellos portales que, aunque no sean los propios de la Comunidad Autónoma, sean oficiales, gestionados por éstas y con el mismo fin: ser un entorno participativo de la Comunidad.

Fuente y método de recogida de datos:

En caso de respuesta afirmativa a Encuestas on-line:

8.1. Número de consultas planteadas a los ciudadanos vía web (encuestas on-line) durante el año 2007. Si no contabiliza este número, por favor indíquelo poniendo "No disponible" en la casilla correspondiente:

8.2. Número de respuestas recibidas a las consultas planteadas. Indique aquí el número total de respuestas recibidas por parte de los ciudadanos durante el año 2007. Si no contabiliza este número, por favor indíquelo poniendo "No disponible" en la casilla correspondiente:

8.3. ¿Se publican los resultados?

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Ns/Nc	<input type="checkbox"/>

Fuente y método de recogida de datos:

9. ¿Tiene su Comunidad habilitado algún procedimiento por el cual el resultado de las consultas realizadas a la ciudadanía por las vías que mencionamos a continuación **se tiene en cuenta en los procesos de decisión?**

	Sí	No	Ns/Nc
Encuestas on-line (leer nota en pregunta 8)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foros on-line	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Listas de correo (a través de suscripción)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mensajes a móviles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros, ¿cuáles?			

Fuente y método de recogida de datos:

10. Indique si su Administración ofrece la **posibilidad de contactar directamente** a través de correo

electrónico con los **miembros del gobierno y los altos cargos**:

Miembros del gobierno	
Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Ns/Nc	<input type="checkbox"/>

Altos cargos	
Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Ns/Nc	<input type="checkbox"/>

Fuente y método de recogida de datos:

10.1. Si su respuesta es afirmativa, **indique el número total de e-mails enviados por los ciudadanos, así como aquellos que recibieron respuesta de los miembros del gobierno y los altos cargos** durante el año 2007. Si en su CCAA no contabilizan este número, por favor indíquelo anotando en la casilla "ND" (no disponible)

	E-mails enviados por los ciudadanos	E-mails respondidos al ciudadano
Miembros del gobierno		
Altos cargos		

Fuente y método de recogida de datos:

IV. ANEXO

Anexo 1. CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS

1. ¿Dispone su Administración de un **catálogo de procedimientos** (relación de todos los trámites disponibles a los ciudadanos, empresas y organizaciones)?

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Ns/Nc	<input type="checkbox"/>

Fuente y método de recogida de datos:

En caso afirmativo:

1.1. ¿Es un catálogo **accesible vía Web** por parte de los ciudadanos?

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Ns/Nc	<input type="checkbox"/>

Fuente y método de recogida de datos:

1.2. ¿Su actuación se realiza de forma **centralizada o descentralizada**?

Centralizada	<input type="checkbox"/>
Descentralizada	<input type="checkbox"/>
Ns/Nc	<input type="checkbox"/>

Fuente y método de recogida de datos:

1.3. ¿El Catálogo **ofrece la información segmentada** en función de la naturaleza del usuario del servicio (ciudadanos, empresas, organización)?

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Ns/Nc	<input type="checkbox"/>

Fuente y método de recogida de datos:

1.4. ¿Existen **otros** criterios de segmentación?

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Ns/Nc	<input type="checkbox"/>

Fuente y método de recogida de datos:

1.5. ¿El catálogo dispone de **información de trámites internos** (tramitaciones que no ofrecen servicios a los ciudadanos)?

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Ns/Nc	<input type="checkbox"/>

Fuente y método de recogida de datos: