

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS INFORME CAE 2013



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ESTADO DE
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

TÍTULO: La administración electrónica en las Comunidades Autónomas: informe de resultados del Cuestionario de Administración Electrónica (CAE) 2013

Elaborado por: grupo “Observatorio, Indicadores y Medidas” creado en el marco del Comité Sectorial de Administración Electrónica.

Coordinación de contenidos: Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Características: Adobe Acrobat 5.0

Responsable edición digital: Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones

Madrid, diciembre de 2014

Disponible esta publicación en el Portal de Administración Electrónica (PAe):

<http://administracionelectronica.gob.es/>

Edita:

© Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas
Secretaría General Técnica
Subdirección General de Información,
Documentación y Publicaciones
Centro de Publicaciones

Colección: administración electrónica

NIPO: 630-14-240-4

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Introducción	7
e-Administración	11
I.1. Inventario de procedimientos	11
I.2. Simplificación y reducción administrativa	13
I.3. Interoperabilidad.....	14
I.4. Tramitación Telemática	17
I.5. Acreditación digital de empleado público	23
I.6. Servicios on-line para empleados públicos.....	24
I.7. Servicios “Cloud computing”	28
I.8. Portafirmas electrónico.....	30
e-Gobierno	35
II.1. Implementación de servicios on-line para ciudadanos y empresas.....	35
e-Democracia	47
III.1. Portales Open Data	47
III.2. Contacto entre miembros del Gobierno y la ciudadanía.....	48
III.3. Mecanismos de participación en la tramitación legislativa	50
III.4. Participación en redes sociales	50
Anexo I. Presupuesto TIC	61
Anexo II. Entorno jurídico a 31 de diciembre de 2013	65

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Inventario de Procedimientos por Nivel máximo - 2013	12
Tabla 2. Procedimientos que pueden iniciarse electrónicamente - Evolución.....	13
Tabla 3. Procedimientos simplificados en 2013.....	14
Tabla 4. Interoperabilidad – Servicios prestados por las CCAA - Consultas emitidas 2013.....	15
Tabla 5. Interoperabilidad – Servicios utilizados por las CCAA a través de la Plataforma de Intermediación del MINHAP	16
Consultas emitidas 2013	16
Tabla 6. Módulos comunes por CCAA, 2013.....	19
Tabla 7. Registro Electrónico. Año 2013.....	20
Tabla 8. Pasarela de Pagos. Año 2013	21
Tabla 9. Otros Módulos de Tramitación electrónica. Año 2013	22
Tabla 10. Ranking de los Servicios on-line más implementados para los empleados públicos 2013.....	25
Tabla 11. Implantación de Servicios on-line para empleados públicos 2013	26
Tabla 12. Uso de servicios on-line para empleados públicos 2013.....	27
Tabla 13. Servicios on line.....	36
Tabla 14. Ranking de los Servicios on line.....	38
Tabla 15. Servicios on line por Comunidad Autónoma, 2013	40
Tabla 16. CCAA con Portal Open Data.....	47
Tabla 17. Redes sociales. Perfiles.....	57
Tabla 18. Presupuesto TIC / Presupuesto total Año 2013 (Cap. 2+4+6+7)	61
Tabla 19. Entorno jurídico por CCAA a 31 de diciembre de 2013.....	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Tramitación electrónica.....	18
Gráfico 2. Porcentaje de Empleados Públicos con Certificados Digitales.....	23
Gráfico 3. Servicios Cloud.....	28
Gráfico 4. Portafirmas: Tipos de desarrollo.....	32
Gráfico 5. Contacto directo con miembros del gobierno y altos cargos.....	48
Gráfico 6. Participación en redes sociales.....	51
Gráfico 7. Participación en redes sociales por tipo.....	51

ÍNDICE DE MAPAS

	Pág.
Mapa 1. Servicios Cloud - SaaS.....	29
Mapa 2. Servicios Cloud - PaaS.....	29
Mapa 3. Servicios Cloud - IaaS.....	30
Mapa 4. Portafirmas corporativo.....	31
Mapa 5. Portafirmas: Documentos Electrónicos Firmados.....	31
Mapa 6. CCAA que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con los miembros del gobierno.....	49
Mapa 7. CCAA que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con altos cargos.....	49
Mapa 8. Participación en Tramitación legislativa.....	50
Mapa 9. Redes Sociales en las que participa la Administración: Facebook.....	52
Mapa 10. Redes Sociales en las que participa la Administración: Youtube.....	52
Mapa 11. Redes Sociales en la que participa la Administración: Twitter.....	53
Mapa 12. Redes Sociales en la que participa la Administración: Flickr.....	53
Mapa 13. Redes Sociales en la que participa la Administración: Instagram.....	54
Mapa 14. Redes Sociales en la que participa la Administración: Linkedink.....	54
Mapa 15. Redes Sociales en la que participa la Administración: Pinterest.....	55
Mapa 16. Redes Sociales en la que participa la Administración: Tuenti.....	55
Mapa 17. Redes Sociales en la que participa la Administración: Vimeo.....	56

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 Hacienda y Administraciones Públicas.

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 informes elaborados hasta la fecha se encuentran publicados en el Portal de la Administración Electrónica –PAE- en la dirección <http://www.administracionelectronica.gob.es>

En esta edición se presentan los resultados de la toma de datos llevada a cabo en 2014, con fecha de referencia 31 de diciembre de 2013, excepto para el apartado II.1 (servicios electrónicos). La información de este apartado se ha recogido a través de la aplicación SIA (Sistema de Información Administrativa) actualizada en general durante octubre-noviembre de 2014.

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 Comunidades y Ciudades Autónomas. En general, los porcentajes que aparecen en gráficos y tablas están calculados para las Comunidades y Ciudades Autónomas que han contestado a cada pregunta.

Los datos del apartado II.1 (servicios electrónicos) que, como ya se ha comentado, se extraen del Sistema de Información Administrativa (SIA), corresponden a todas las Comunidades y Ciudades Autónomas. No obstante está sin actualizar la información correspondiente a Illes Balears, Castilla y León, Comunidad Foral de Navarra y Ciudad de Melilla. En el caso de I. Balears la información está actualizada a septiembre de 2013, para las otras 3 Comunidades la información proviene de una carga inicial llevada a cabo con fecha de referencia octubre de 2011.



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. Inventario de procedimientos

Este apartado analiza el número de procedimientos administrativos y el nivel máximo de tramitación electrónica en que se encuentran en cada Comunidad Autónoma según la siguiente clasificación. Los procedimientos se encuadran en su nivel máximo, se asume que también han alcanzado los niveles anteriores a aquel en que se encuentran.

Nivel 1	<p>Información</p> <p>La información necesaria para comenzar el procedimiento para obtener el servicio público está disponible on-line.</p>
Nivel 2	<p>Interacción en un camino</p> <p>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.</p>
Nivel 3	<p>Interacción en dos caminos</p> <p>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 que solicita los servicios para alcanzar el nivel 3.</p>
Nivel 4	<p>Manejo de casos electrónicos completos</p> <p>La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de tratar por completo el servicio 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.</p>
Nivel 5	<p>Personalización</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La idea de un servicio de entrega pro-activo. 2. La idea de un servicio automático de entrega. No existe la necesidad de que el usuario demande tal servicio.

Tabla 1. Inventario de Procedimientos por Nivel máximo - 2013

Comunidad Autónoma	Procedimientos Inventariados	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Andalucía	1.208	0	0	87%	13%	0
Aragón	1.202	0	47%	50%	3%	0
Asturias, Principado de	1.120	ND	ND	ND	ND	ND
Balears, Illes	897	18%	68%	3%	11%	0
Canarias	647	28%	52%	19%	1%	0
Cantabria	814	0	0	0	79%	0
Castilla-La Mancha	1.411	1%	4%	40%	55%	0%
Castilla y León	916	1%	34%	57%	8%	0
Cataluña	1.464	0	0	100%	0	0
Comunitat Valenciana	2.184	0	69%	0	12%	19%
Extremadura	1.075	11%	84%	4%	1%	0
Galicia	1.563	0	61%	0	39%	0
Madrid, Comunidad de	1.244	0	2%	0	98%	0
Murcia, Región de	1.108	11%	80%	7%	2%	0
Navarra, Comunidad Foral de	1.889	34%	15%	29%	8%	0
País Vasco	1.046	11%	22%	10%	47%	0%
Rioja, La	845	0%	2%	91%	6%	1%
Ciudad de Ceuta	628	7%	1%	0	0%	0
Ciudad de Melilla	ND	ND	ND	ND	ND	ND

ND – Dato no disponible

Los porcentajes no suman 100 en todas las CCAA debido a los procedimientos que no han alcanzado nivel 1

Asimilando el concepto de procedimientos con inicio electrónico, que recogíamos en los informes de años anteriores, a aquellos procedimientos que se encuentran en **nivel máximo 3 o superior** presentamos en la tabla siguiente la evolución de procedimientos que cuentan con la posibilidad de iniciarse electrónicamente, por Comunidad Autónoma. Hay que tener en cuenta que, a nivel global, la cifra está muy influenciada por las Comunidades que un año han aportado información y otro no a esta pregunta.

Tabla 2. Procedimientos que pueden iniciarse electrónicamente - Evolución

Comunidad Autónoma	2011	2012	2013
Andalucía	100%	100%	100%
Aragón	34%	48%	53%
Asturias, Principado de	89%	85%	-
Baleares, Illes	9%	10%	14%
Canarias	1%	16%	20%
Cantabria	100%	80%	79%
Castilla-La Mancha	-	94%	95%
Castilla y León	34%	32%	65%
Cataluña	30%	100%	100%
Comunitat Valenciana	28%	37%	31%
Extremadura	-	-	5%
Galicia	14%	32%	39%
Madrid, Comunidad de	98%	98%	98%
Murcia, Región de	8%	8%	8%
Navarra, Comunidad Foral de	100%	100%	37%
País Vasco	28%	57%	58%
Rioja, La	100%	100%	98%
Ciudad de Ceuta	-	-	0%
Ciudad de Melilla	-	-	-
Totales	52%	62%	54%

(-) Dato no disponible

I.2. Simplificación y reducción administrativa

En la tabla 3 se incluye el porcentaje de procedimientos simplificados por las CCAA mediante iniciativas de simplificación llevadas a cabo en 2013, en el sentido de reducción de cargas administrativas en las relaciones de empresas y ciudadanos con la administración.

Tabla 3. Procedimientos simplificados en 2013

Comunidad Autónoma	Procedimientos Inventariados	% Procedimientos Simplificados
Andalucía	1.208	-
Aragón	1.202	4%
Asturias, Principado de	1.120	-
Baleares, Illes	897	0%
Canarias	647	13%
Cantabria	814	7%
Castilla-La Mancha	1.411	12%
Castilla y León	916	42%
Cataluña	1.464	11%
Comunitat Valenciana	2.184	6%
Extremadura	1.075	2%
Galicia	1.563	60%
Madrid, Comunidad de	1.244	-
Murcia, Región de	1.108	-
Navarra, Comunidad Foral de	1.889	65%
País Vasco	1.046	62%
Rioja, La	845	0%
Ciudad de Ceuta	628	0%
Ciudad de Melilla		-

(-) Dato no disponible

I.3. Interoperabilidad

En este apartado se incluye información de los servicios de interoperabilidad prestados y utilizados por las Comunidades Autónomas.

Estos servicios permiten a un organismo público verificar los datos de un ciudadano que ha iniciado un trámite con ellos, evitando la necesidad de aportar documentación que ya obre en poder de las administraciones. Reduce las conexiones de diferentes organismos a los organismos proveedores de los datos, simplifica la gestión de la tramitación permitiendo la validación automática en línea y reduce el volumen de papeles a gestionar y almacenar.

En el caso de los servicios utilizados por las CCAA la información presentada corresponde únicamente a aquellos servicios intermediados por la Plataforma de Intermediación de Datos del MINHAP. Hay que hacer notar que hay comunidades Autónomas que utilizan medios dispuestos al efecto por Órganos cedentes como la DG de Catastro, la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Tesorería General de la Seguridad Social, no incluidos por tanto en esta tabla.

Tabla 4. Interoperabilidad – Servicios prestados por las CCAA - Consultas emitidas 2013

Comunidad Autónoma	Discapacidad	Familia Numerosa	Corriente Pago	Otros
Andalucía	31.936	98.369		3.289
Aragón	0	0	6.091	0
Asturias, Principado de	4.963		27.794	
Baleares, Illes	0	0	0	0
Canarias	0	0	0	0
Cantabria	374	948	14.500	
Castilla-La Mancha				
Castilla y León	5.413	34.605		6.283
Cataluña	20.143	2.936.289	90.802	474.884
Comunitat Valenciana			47.393	2.712.087
Extremadura				
Galicia				
Madrid, Comunidad de	3.658	34	14.651	319
Murcia, Región de	41	303		
Navarra, Comunidad Foral de				
País Vasco				
Rioja, La	0	0	0	0
Ciudad de Ceuta	0	0	0	0
Ciudad de Melilla				

**Tabla 5. Interoperabilidad – Servicios utilizados por las CCAA a través de la Plataforma de Intermediación del MINHAP
Consultas emitidas 2013**

	Comunicación de cambio de Domicilio	Consulta de datos de Registro Civil	Consulta de Nivel y Grado de Dependencia	Consulta de Prestaciones Públicas	Verificación de datos catastrales	Verificación de Datos de Desempleo	Verificación de Datos de Identidad	Verificación de datos de la AEAT	Verificación de datos de la TGSS	Verificación de Datos de residencia	Verificación de Datos de Títulos Oficiales	TOTAL
Andalucía							1.706.526			308.597		2.015.123
Aragón							53.811	956	1.016	12.069		67.852
Principado de Asturias			3	4	1.403	6.289	101.047		23.725	5.625	932	139.028
Illes Balears							43.204	270	274			43.748
Canarias	0	0	0	0	0	0	320	0	0	0	0	320
Cantabria		147				41.029	32.704	65.444	63.446	19.130	13.774	235.674
Castilla y León				39	5.235	90.125	292.558	2.193	8.182	236.932	483	635.747
Castilla-La Mancha						777	96.135	4.026	6.196	9.552	387	117.073
Cataluña	98.554	346	511	1.336	50.911	9.736	1.103.171				60.150	1.324.715
Comunitat Valenciana						1.344	302.284			37.811		341.439
Extremadura			8	35	4.536	5.289	130.042	72.828	105.851	121.154		439.743
Galicia					1.369		301.438	12.047		7.209		322.063
Comunidad de Madrid						54.905	304.753		12.372	220.217		592.247
Región de Murcia					266	2.124	25.045	16.328	16.249	53.260	68	113.340
Comunidad Foral de Navarra							20.194			4	37	20.235
País Vasco					3.265		1.237.897		154.387	8.466	245	1.404.260
La Rioja						359	26.584			435		27.378
TOTAL	98.554	493	522	1.414	66.985	211.977	5.777.713	174.092	391.698	1.040.461	76.076	7.839.985

Fuente: Plataforma de Intermediación de Datos del MINHAP. Verificado por CCAA. Hay comunidades Autónomas que utilizan medios dispuestos al efecto por Órganos cedentes como la DG de Catastro, la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Tesorería General de la Seguridad Social, no incluidos por tanto en esta tabla

I.4. Tramitación Telemática

El gráfico 1 muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que disponen de diferentes módulos comunes de tramitación telemática. En la tabla 6 se detalla la implementación de cada módulo por Comunidades.

En la tabla 7 se presentan las cifras de uso del Registro electrónico: nº de registros electrónicos realizados y porcentaje que representan sobre el total de registros realizados. Siendo este módulo uno de los pilares para el inicio de la tramitación electrónica de los procedimientos, estas cifras son bastante ilustrativas del uso que se está haciendo de la administración electrónica.

Se ha iniciado en esta edición el análisis del número de asientos registrales digitalizados en oficinas de registro/atención ciudadano. La información recogida muestra que en las Comunidades en que se ha empezado a implantar el procedimiento está aún en fases iniciales siendo País Vasco y Comunidad de Madrid las Entidades en que se ha alcanzado un mayor porcentaje de digitalización (8% y 5% respectivamente). Mención especial merece el caso de la Ciudad Autónoma de Ceuta donde se ha alcanzado un grado de digitalización del 79% de los asientos registrales de entrada (más de 90.000).

En la tabla 8 se detalla el número de procedimientos en los que está presente el módulo de Pasarela de pago en cada Comunidad y el número de pagos realizados a través de la misma. Por último, en la tabla 9 se recoge el número de procedimientos en los que están presentes otros módulos comunes de tramitación electrónica y el número de registros realizados en cada uno.

Gráfico 1. Tramitación electrónica

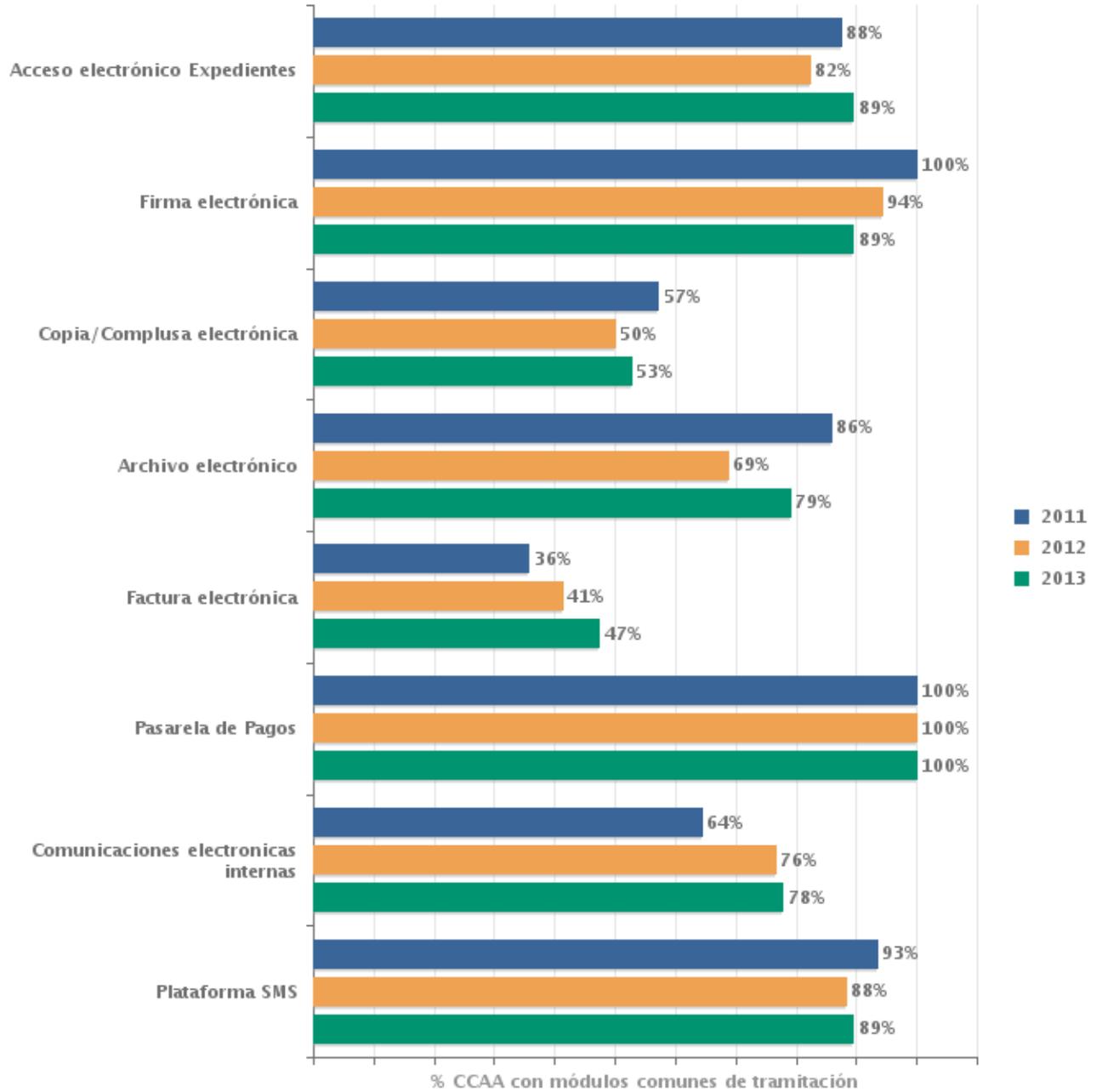


Tabla 6. Módulos comunes por CCAA, 2013

SERVICIOS	Andalucía	Aragón	Asturias, Principado de	Balears, Illes	Canarias	Cantabria	Castilla-La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Madrid, Comunidad de	Murcia, Región de	Navarra, Comunidad Foral de	Pais Vasco	Rioja, La	Ciudad de Ceuta	Ciudad de Melilla
Acceso electrónico a la información de los expedientes	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI
Plataforma de firma electrónica	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI
Copia/Compulsas electrónicas	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO
Archivo electrónico	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
Factura electrónica	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI
Pasarela de Pagos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Comunicaciones electrónicas internas	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	Ns/Nc	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI
Plataforma SMS	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI

Tabla 7. Registro Electrónico. Año 2013

	Registros realizados	Porcentaje registros electrónicos sobre total
Andalucía	1.529.301	22,88%
Aragón	83.230	5,85%
Asturias, Principado de	82.707	6,40%
Balears, Illes	76.444	12,90%
Canarias	45.087	3,37%
Cantabria	6.603	1,32%
Castilla-La Mancha	1.098.510	38,17%
Castilla y León	657.812	12,43%
Cataluña	1.079.365	21,72%
Comunitat Valenciana	150.250	6,32%
Extremadura	1.223	0,10%
Galicia	840.563	28,90%
Madrid, Comunidad de	169.560	35,63%
Murcia, Región de	51.086	8,89%
Navarra, Comunidad Foral de	-	-
País Vasco	56.158	4,84%
Rioja, La	134.555	19,25%
Ciudad de Ceuta	0	0,00%
Ciudad de Melilla	-	-

(-) Dato no disponible

Tabla 8. Pasarela de Pagos. Año 2013

Comunidad Autónoma	Procedimientos	Registros realizados
Andalucía	-	293.157
Aragón	24	68.480
Asturias, Principado de		
Balears, Illes	16	11.930
Canarias		
Cantabria		
Castilla-La Mancha	-	56.375
Castilla y León	27	112.754
Cataluña		14.372
Comunitat Valenciana	72	164.126
Extremadura	10	5.447
Galicia		
Madrid, Comunidad de	1.244	-
Murcia, Región de	9	20.017
Navarra, Comunidad Foral de		
País Vasco	61	114.658
Rioja, La	-	811
Ciudad de Ceuta	1	98
Ciudad de Melilla		

(-) Dato no disponible

Tabla 9. Otros Módulos de Tramitación electrónica. Año 2013

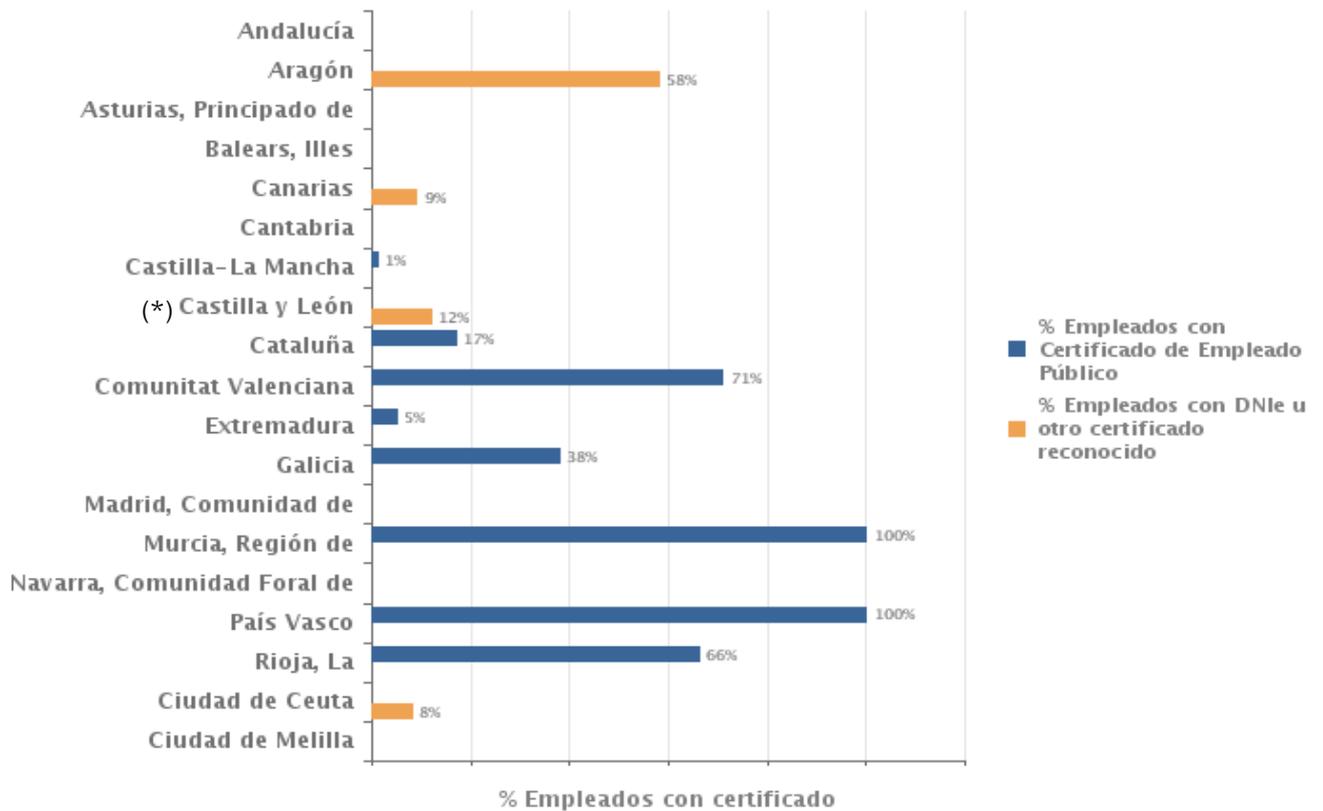
Procedimiento/Comunidad Autónoma	Notificaciones Electrónicas		Acceso Electrónico Expedientes		Firma Electrónica		Archivo Electrónico		Plataforma SMS	
	Procedimientos	Registros realizados	Procedimientos	Registros realizados	Procedimientos	Registros realizados	Procedimientos	Registros realizados	Procedimientos	Registros realizados
Andalucía	-	95.594			-	10.947.762			-	14.516.967
Aragón	3	46			634	592.335	9	41.851	3	2.067
Asturias, Principado de	0	0	40	-						
Baleares, Illes	8	75								
Canarias	20	144								
Cantabria	0	0	643	-	643	-	643	-		
Castilla-La Mancha	132	80	467	8.223.638	132	8.017			-	254.448
Castilla y León	52	23.712	14	49.572	519	1.705.818	483	1.705.818	28	749.648
Cataluña	-	204.229					-	108.004	-	257.966
Comunitat Valenciana	758	6.531	675	42.257	357	44.878			-	2.701.800
Extremadura	7	14	46	138.731	17	29.293	-	4.781.499	-	180.108
Galicia			-	62.957	-	89.681			14	276.202
Madrid, Comunidad de	1.244	4.958	1.244	266.604	1.244	649.054	1.244	-	1.244	-
Murcia, Región de	0	0	26	14.123	113	67.779	113	67.779	9	3.043.756
Navarra, Comunidad Foral de										
País Vasco	494	24.741	597	106.094	597	-	1.046	4.065.631	597	-
Rioja, La	0	0			-	1.500.000			-	158.381
Ciudad de Ceuta	0	0					1	76.419		
Ciudad de Melilla			-	4.913						

-) Dato no disponible

I.5. Acreditación digital de empleado público

El gráfico 2 muestra el porcentaje de empleados que cuentan con certificado digital de empleado público o con eDNI u otro certificado reconocido, en su caso, para el ejercicio de sus funciones. Los porcentajes están calculados respecto al total de empleados públicos excepto los correspondientes a las áreas de sanidad y educación.

Gráfico 2. Porcentaje de Empleados Públicos con Certificados Digitales



(*) El porcentaje es mayor pero no se dispone de herramientas para su identificación

I.6. 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 Autónoma a sus trabajadores.

En la tabla 10, 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.

La tabla 11 muestra el nivel máximo alcanzado para cada servicio por cada Comunidad Autónoma.

La tabla 12 muestra el porcentaje de uso de aquellos servicios que han alcanzado el nivel de trámite completo o personalización.

Tabla 10. Ranking de los Servicios on-line más implementados para los empleados públicos 2013

SERVICIO ONLINE	No implementado	Ofrece Información	Efectúa interacción en un sentido	Efectúa interacción en ambos sentidos	Trámite completo	Personalización
Solicitud Cursos de Formación	5%	0%	0%	11%	63%	21%
Promoción Interna	6%	0%	17%	11%	61%	6%
Control horario	11%	11%	5%	0%	58%	16%
Certificados de Formación	5%	5%	5%	16%	47%	21%
Consulta expediente administrativo	26%	5%	0%	0%	47%	21%
Solicitud y Gestión de vacaciones y permisos	11%	0%	16%	16%	47%	11%
Solicitud equipamiento puesto de trabajo	16%	11%	5%	16%	42%	11%
Solicitud de Plazas Vacantes y Traslados	5%	0%	26%	21%	42%	5%
Consulta de Nómina	5%	5%	0%	5%	37%	47%
Solicitud equipamiento material oficina	32%	5%	16%	11%	32%	5%
Acceso a la Guía del Empleado Público	26%	21%	16%	5%	32%	0%
Solicitud de Ayudas y Reembolsos	11%	0%	42%	26%	21%	0%
Solicitud Jubilación anticipada / Prórroga	33%	6%	33%	11%	17%	0%

Tabla 11. Implantación de Servicios on-line para empleados públicos 2013

SERVICIO ONLINE	Andalucía	Aragón	Asturias, Principado de	Balears, Illes	Canarias	Cantabria	Castilla-La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Madrid, Comunidad de	Murcia, Región de	Navarra, Comunidad Foral de	País Vasco	Rioja, La	Ciudad de Ceuta	Ciudad de Melilla
Control horario	4	4	0	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	1	0	1
Solicitud y Gestión de vacaciones y permisos	2	4	0	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	2	4	0	2
Promoción Interna	4	4	4	4	3	-	4	4	3	2	2	4	4	4	4	5	4	0	2
Solicitud de Plazas Vacantes y Traslados	4	2	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	2	2	4	5	4	0	2
Solicitud de Ayudas y Reembolsos	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3	2	3	0	2	2	2	3	0	2
Solicitud equipamiento puesto de trabajo	4	4	4	2	3	4	4	3	0	5	4	1	4	4	0	3	5	0	1
Solicitud equipamiento material oficina	2	4	0	0	2	2	4	3	4	4	0	3	0	0	4	4	5	0	1
Consulta de Nómina	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	0	4	4	5	5	1	5
Consulta expediente administrativo	4	4	0	4	5	4	4	4	4	5	0	5	0	4	0	4	5	0	1
Acceso a la Guía del Empleado Público	1	1	0	4	3	2	4	2	4	4	0	2	0	0	4	4	1	0	1
Solicitud Cursos de Formación	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	0	3
Certificados de Formación	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	3	3	4	4	4	3	5	0	1
Solicitud Jubilación anticipada / Prórroga	4	2	0	0	0	-	4	2	0	2	2	1	4	0	2	3	3	0	2

(-) Dato no disponible

Tabla 12. Uso de servicios on-line para empleados públicos 2013 (para servicios en nivel 46 5)

SERVICIO ONLINE	Andalucía	Aragón	Asturias, Principado de	Balears, Illes	Canarias	Cantabria	Castilla-La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Madrid, Comunidad de	Murcia, Región de	Navarra, Comunidad Foral de	País Vasco	Rioja, La	Ciudad de Melilla
Control horario	100%	100%		100%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	21%	38%	80%	100%				
Solicitud y Gestión de vacaciones y permisos		100%		100%	90%		100%	100%	100%	100%			80%	100%			100%	
Promoción Interna	79%	100%	100%	100%			100%	100%				100%	20%	100%		100%	100%	
Solicitud de Plazas Vacantes y Traslados	100%			100%			100%	100%		40%		50%				100%	50%	
Solicitud de Ayudas y Reembolsos		100%	100%	100%														
Solicitud equipamiento puesto de trabajo		100%	100%			100%	100%			100%	40%		90%	100%			100%	
Solicitud equipamiento material oficina		100%					100%		100%	100%						100%	100%	
Consulta de Nómina	100%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	100%	100%		100%		100%		100%	100%	100%
Consulta expediente administrativo	100%	100%		100%	80%	100%	100%	100%	100%	100%		100%		100%		100%	75%	
Acceso a la Guía del Empleado Público				100%			100%		100%	100%						50%		
Solicitud Cursos de Formación	100%	90%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	90%	100%		100%	100%	
Certificados de Formación	100%	50%	100%	100%	90%	100%	100%		100%	100%			30%	100%			100%	
Solicitud Jubilación anticipada / Prórroga							100%						10%					

I.7. Servicios “Cloud computing”

El gráfico 3 nos muestra el porcentaje de CCAA que tienen contratados servicios en la nube de proveedores externos por tipo de servicio, de acuerdo a las siguientes definiciones:

Infrastructure as a Service (IaaS)

Familia de cloud computing consistente en poner a disposición del cliente el uso de la infraestructura informática (capacidad de computación, espacio de disco y bases de datos entre otros) como un servicio.

Platform as a Service (PaaS)

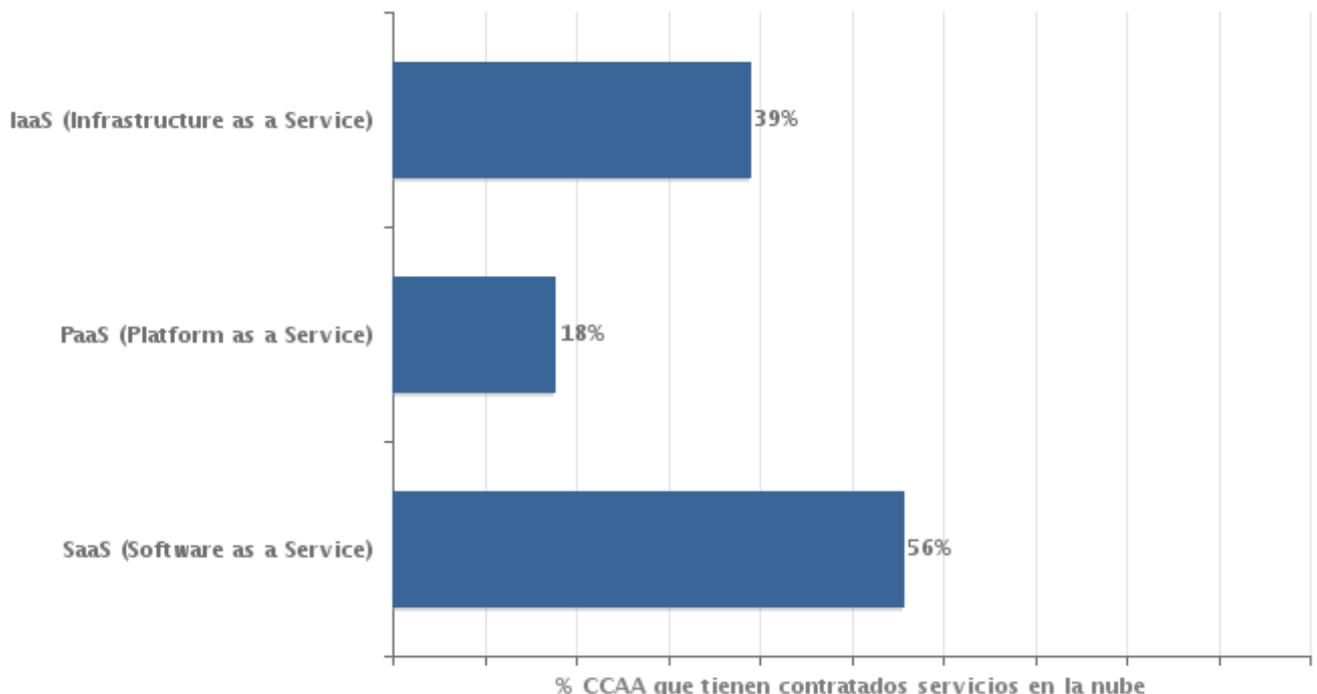
Familia de cloud computing consistente en la entrega, como un servicio, de un conjunto de plataformas informáticas orientadas al desarrollo, testeo, despliegue, hosting y mantenimiento de los sistemas operativos y aplicaciones propias del cliente.

Software as a Service (SaaS)

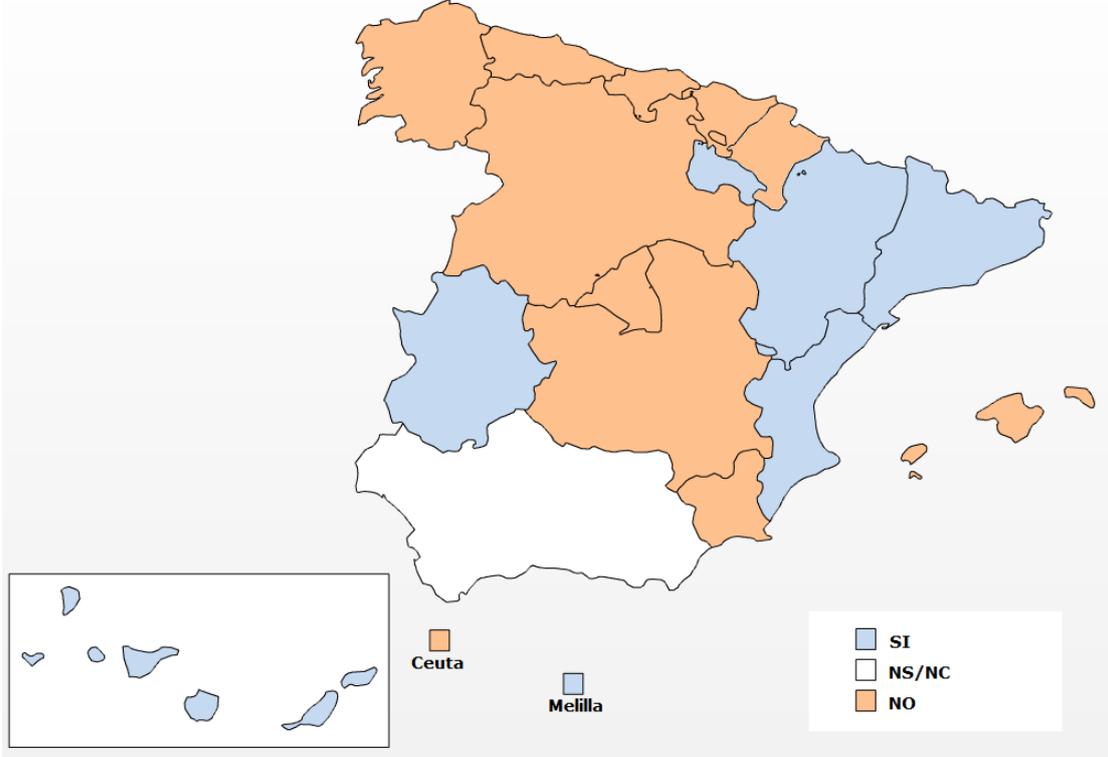
Familia de cloud computing consistente en la entrega de aplicaciones como servicio, siendo un modelo de despliegue de software mediante el cual el proveedor ofrece licencias de su aplicación a los clientes para su uso como un servicio bajo demanda.

En el apartado SaaS se ha referido, básicamente, la contratación de servicios como correo electrónico y factura electrónica. En el apartado de IaaS fundamentalmente se ha contratado almacenamiento.

Gráfico 3. Servicios Cloud



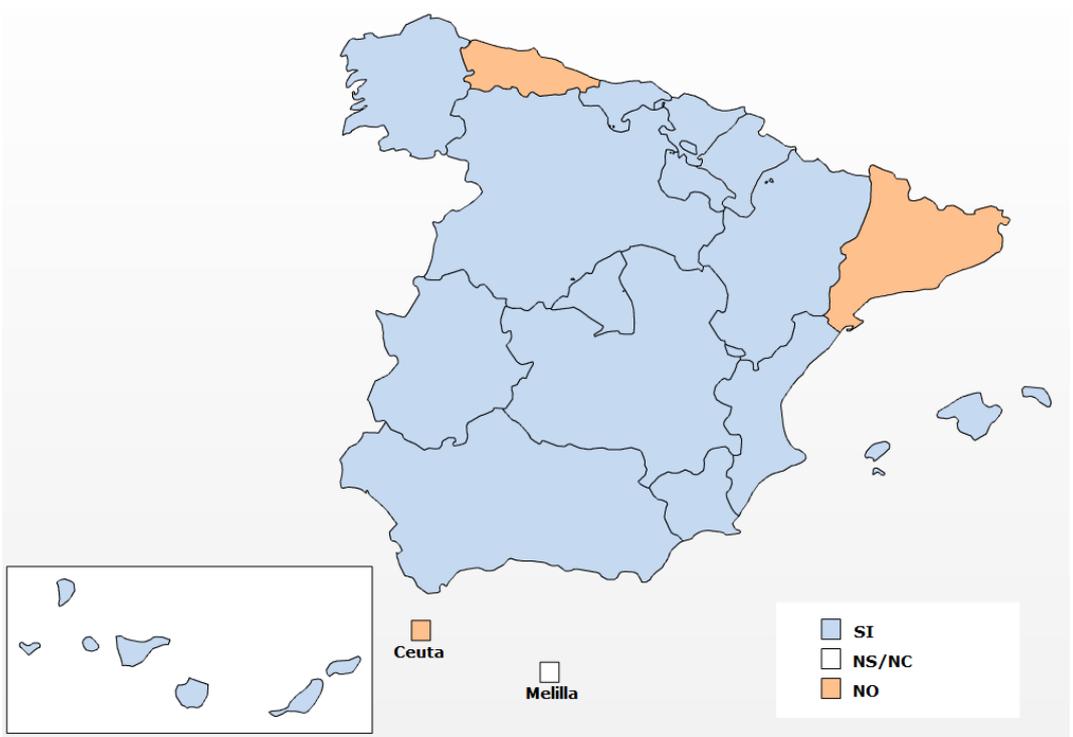
Mapa 3. Servicios Cloud - IaaS



I.8. Portafirmas electrónico

Los siguientes mapas ilustran las Comunidades y Ciudades Autónomas que hacen uso de un portafirmas electrónico corporativo, el nivel de documentos electrónicos firmados en los mismos y el tipo de desarrollo informático utilizado para su implantación.

Mapa 4. Portafirmas corporativo



Mapa 5. Portafirmas: Documentos Electrónicos Firmados

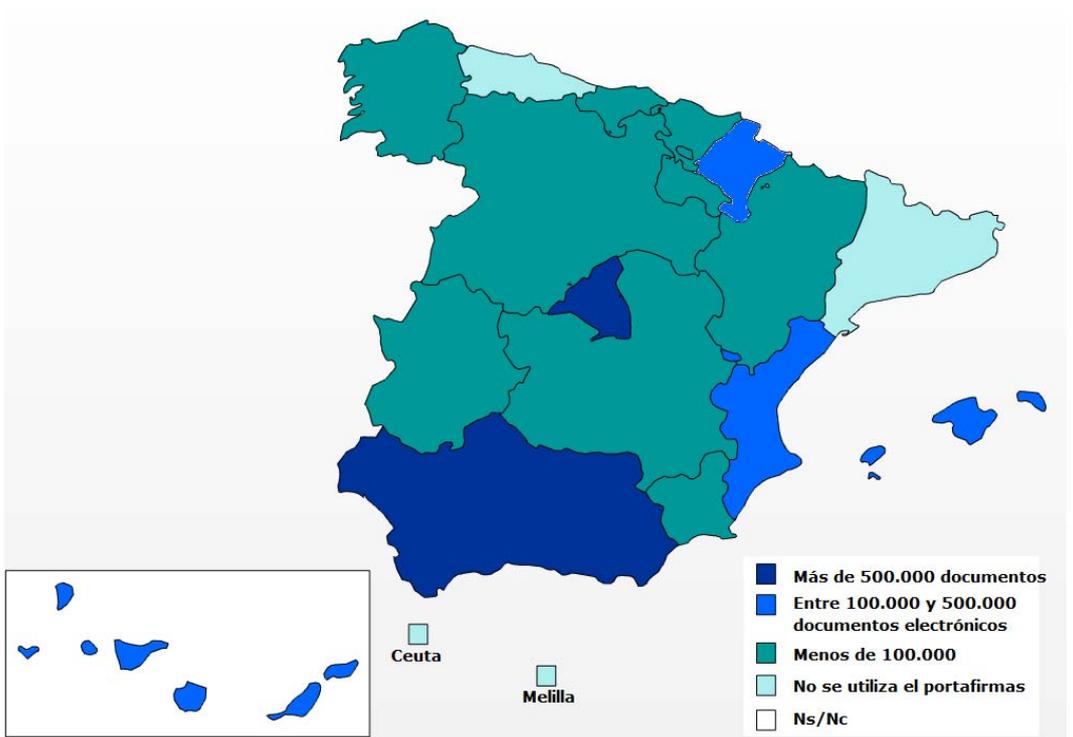
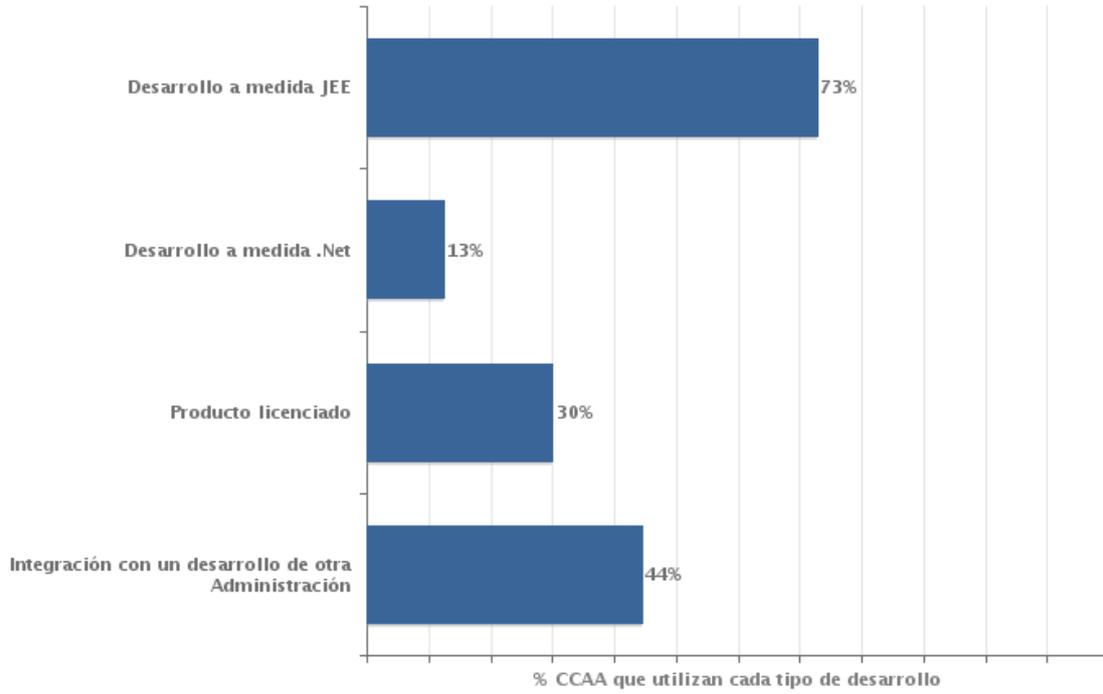


Gráfico 4. Portafirmas: Tipos de desarrollo





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. Implementación de servicios on-line para ciudadanos y empresas

Como ya se ha comentado, la información de este apartado se ha recogido a través de la aplicación SIA (Sistema de Información Administrativa). Se incluye información de todas las Comunidades y Ciudades Autónomas. No obstante está sin actualizar la información correspondiente a Illes Balears, Castilla y León, Foral de Navarra y Ciudad de Melilla. En el caso de I. Balears la información está actualizada a septiembre de 2013, para las otras 3 Comunidades la información proviene de una carga inicial llevada a cabo con fecha de referencia octubre de 2011.

Se analiza el grado de implementación de los servicios, medido 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.

En la tabla 13 se recogen los 30 servicios analizados, 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. Se ha tenido en cuenta a la hora de calcular estos porcentajes aquellos servicios que no son competencia de la Comunidad Autónoma del País Vasco sino de las Diputaciones Forales.

En la tabla 14 se muestran ordenados los servicios más implementados, ofrecidos por la Administración Autónoma a ciudadanos y empresas. En la tabla 13 se muestra el nivel de implementación de los servicios en cada Comunidad Autónoma.

Tabla 13. Servicios on line

AREA	SERVICIO	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
ADMINISTRACIÓN	Quejas y sugerencias de los ciudadanos	5%	0%	5%	21%	68%
	Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	11%	11%	11%	11%	58%
	Licitación electrónica	26%	0%	42%	0%	32%
AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	Ayudas y subvenciones de la política agrícola común	11%	11%	26%	16%	37%
CONSUMO	Reclamaciones de consumo	5%	11%	32%	11%	42%
	Solicitud de arbitraje de consumo	11%	11%	32%	5%	42%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO	Oferta de Empleo Público	5%	16%	21%	5%	53%
	Ofertas de empleo privado	5%	21%	11%	11%	53%
	Ayudas y subvenciones	11%	0%	26%	16%	47%
EDUCACIÓN	Preinscripción en centros de enseñanza	37%	5%	26%	11%	21%
	Matriculación en centros de enseñanza	5%	0%	53%	26%	16%
	Ayudas, Becas y subvenciones (para estudiantes)	5%	11%	37%	11%	37%
	Consulta de notas y faltas de asistencia	50%	11%	0%	0%	39%
EMPRESAS Y TRANSPORTE	Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	11%	0%	11%	11%	68%
	Autorizaciones de transporte	28%	0%	39%	11%	22%

AREA	SERVICIO	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
	Registro de comerciantes y actividades comerciales	44%	6%	11%	17%	22%
	Autorización y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, frigoríficas	21%	0%	32%	16%	32%
HACIENDA	Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	11%	0%	17%	33%	39%
	Impuesto de sucesiones	17%	6%	33%	17%	28%
INVESTIGACIÓN	Ayudas a empresas para Investigación y desarrollo tecnológico	21%	0%	11%	16%	53%
MEDIO AMBIENTE	Gestión de residuos	11%	11%	42%	11%	26%
OCIO, TURISMO Y CULTURA	Consulta Bibliotecas Públicas	5%	58%	5%	11%	21%
SANIDAD Y SALUD PÚBLICA	Cita previa	11%	5%	0%	0%	84%
	Solicitud de tarjeta sanitaria	11%	32%	16%	0%	42%
SERVICIOS SOCIALES	Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad	11%	0%	33%	28%	28%
	Reconocimiento de la condición de familia numerosa	6%	6%	39%	22%	28%
	Subvenciones y ayudas a personas con discapacidad	17%	6%	28%	22%	28%
	Subvenciones y ayudas a personas mayores	39%	0%	22%	17%	22%
	Subvenciones y ayudas por hijos menores	21%	5%	16%	21%	37%
	Solicitud de vivienda de protección oficial	11%	5%	16%	16%	53%

Tabla 14. Ranking de los Servicios on line

AREA	SERVICIO	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
SANIDAD Y SALUD PÚBLICA	Cita previa	11%	5%	0%	0%	84%
ADMINISTRACIÓN	Quejas y sugerencias de los ciudadanos	5%	0%	5%	21%	68%
EMPRESAS Y TRANSPORTE	Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	11%	0%	11%	11%	68%
ADMINISTRACIÓN	Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	11%	11%	11%	11%	58%
SERVICIOS SOCIALES	Solicitud de vivienda de protección oficial	11%	5%	16%	16%	53%
INVESTIGACIÓN	Ayudas a empresas para Investigación y desarrollo tecnológico	21%	0%	11%	16%	53%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO	Ofertas de empleo privado	5%	21%	11%	11%	53%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO	Oferta de Empleo Público	5%	16%	21%	5%	53%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO	Ayudas y subvenciones	11%	0%	26%	16%	47%
CONSUMO	Reclamaciones de consumo	5%	11%	32%	11%	42%
CONSUMO	Solicitud de arbitraje de consumo	11%	11%	32%	5%	42%
SANIDAD Y SALUD PÚBLICA	Solicitud de tarjeta sanitaria	11%	32%	16%	0%	42%
HACIENDA	Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	11%	0%	17%	33%	39%
EDUCACIÓN	Consulta de notas y faltas de asistencia	50%	11%	0%	0%	39%
SERVICIOS SOCIALES	Subvenciones y ayudas por hijos menores	21%	5%	16%	21%	37%
AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	Ayudas y subvenciones de la política agrícola común	11%	11%	26%	16%	37%

AREA	SERVICIO	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
EDUCACIÓN	Ayudas, Becas y subvenciones (para estudiantes)	5%	11%	37%	11%	37%
EMPRESAS Y TRANSPORTE	Autorización y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, frigoríficas	21%	0	32%	16%	32%
ADMINISTRACIÓN	Licitación electrónica	26%	0%	42%	0%	32%
SERVICIOS SOCIALES	Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad	11%	0%	33%	28%	28%
SERVICIOS SOCIALES	Reconocimiento de la condición de familia numerosa	6%	6%	39%	22%	28%
SERVICIOS SOCIALES	Subvenciones y ayudas a personas con discapacidad	17%	6%	28%	22%	28%
HACIENDA	Impuesto de sucesiones	17%	6%	33%	17%	28%
MEDIO AMBIENTE	Gestión de residuos	11%	11%	42%	11%	26%
SERVICIOS SOCIALES	Subvenciones y ayudas a personas mayores	39%	0%	22%	17%	22%
EMPRESAS Y TRANSPORTE	Registro de comerciantes y actividades comerciales	44%	6%	11%	17%	22%
EMPRESAS Y TRANSPORTE	Autorizaciones de transporte	28%	0%	39%	11%	22%
EDUCACIÓN	Preinscripción en centros de enseñanza	37%	5%	26%	11%	21%
OCIO, TURISMO Y CULTURA	Consulta Bibliotecas Públicas	5%	58%	5%	11%	21%
EDUCACIÓN	Matriculación en centros de enseñanza	5%	0%	53%	26%	16%

Tabla 15. Servicios on line por Comunidad Autónoma, 2013

AREA	SERVICIO	Andalucía	Aragón	Asturias, Principado de	Balears, Illes (2)	Canarias	Cantabria	Castilla-La Mancha	Castilla y León (1)	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Madrid, Comunidad de	Murcia, Región de	Navarra, Comunidad Foral de (1)	Pais Vasco	Rioja, La	Ciudad de Ceuta	Ciudad de Melilla (1)
ADMINISTRACIÓN	Quejas y sugerencias de los ciudadanos	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	0	2
	Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	4	4	4	1	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	1	4	4	0	0
	Licitación electrónica	2	4	0	2	2	2	0	0	4	4	0	4	4	0	2	4	2	2	2
AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	Ayudas y subvenciones de la política agrícola común	3	4	3	2	2	4	1	4	1	2	4	4	4	4	2	2	3	0	0
CONSUMO	Reclamaciones de consumo	4	2	3	4	2	4	4	2	2	1	1	2	4	3	4	4	4	0	2
	Solicitud de arbitraje de consumo	4	2	4	2	2	4	1	4	2	4	2	1	4	3	4	2	4	0	0
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO	Oferta de Empleo Público	4	4	4	4	2	4	4	1	3	2	1	1	2	4	4	4	4	0	2
	Ofertas de empleo privado	1	3	1	4	1	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	0	1

AREA	SERVICIO	Andalucía	Aragón	Asturias, Principado de	Balears, Illes (2)	Canarias	Cantabria	Castilla-La Mancha	Castilla y León (1)	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Madrid, Comunidad de	Murcia, Región de	Navarra, Comunidad Foral de (1)	País Vasco	Rioja, La	Ciudad de Ceuta	Ciudad de Melilla (1)
	Ayudas y subvenciones	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	2	3	0	0
EDUCACIÓN	Preinscripción en centros de enseñanza	4	0	2	4	2	2	0	2	3	4	1	0	2	3	0	4	0	0	0
	Matriculación en centros de enseñanza	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	0	4
	Ayudas, Becas y subvenciones (para estudiantes)	3	2	4	2	2	2	4	4	2	4	1	4	4	2	4	2	3	0	1
	Consulta de notas y faltas de asistencia	4	0	4	0	1	4	0	1	0	4	0	4	4	4	0	-	0	0	0
EMPRESAS Y TRANSPORTE	Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	0	0
	Autorizaciones de transporte	2	2	3	2	2	2	4	0	0	4	0	2	4	2	4	-	3	0	0
	Registro de comerciantes y actividades comerciales	3	2	3	1	2	3	4	0	0	4	0	4	4	0	0	-	0	0	0
	Autorización y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, frigoríficas	4	2	3	2	2	4	0	2	3	4	0	2	4	3	4	2	4	0	0

AREA	SERVICIO	Andalucía	Aragón	Asturias, Principado de	Balears, Illes (2)	Canarias	Cantabria	Castilla-La Mancha	Castilla y León (1)	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Madrid, Comunidad de	Murcia, Región de	Navarra, Comunidad Foral de (1)	País Vasco	Rioja, La	Ciudad de Ceuta	Ciudad de Melilla (1)
HACIENDA	Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	4	4	4	3	3	4	3	2	4	2	2	4	4	3	3	-	3	0	0
	Impuesto de sucesiones	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	4	2	1	-	0	0	0
INVESTIGACIÓN	Ayudas a empresas para Investigación y desarrollo tecnológico	4	2	3	4	4	4	0	4	3	4	0	2	4	4	4	4	3	0	0
MEDIO AMBIENTE	Gestión de residuos	2	3	3	2	2	4	4	2	2	2	1	4	4	2	0	2	4	0	1
OCIO, TURISMO Y CULTURA	Consulta Bibliotecas Públicas	1	1	4	1	1	4	1	1	1	3	0	1	2	3	1	4	4	1	1
SANIDAD Y SALUD PÚBLICA	Cita previa	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0
	Solicitud de tarjeta sanitaria	4	2	4	4	1	4	4	1	2	1	2	4	4	1	1	1	4	0	0
SERVICIOS SOCIALES	Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad	3	2	3	4	3	4	4	2	3	2	2	2	4	2	4	-	3	0	0
	Reconocimiento de la condición de familia numerosa	3	2	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	1	-	3	0	2
	Subvenciones y ayudas a personas con discapacidad	4	2	3	2	3	4	3	0	4	4	2	1	4	2	0	-	3	0	2

AREA	SERVICIO	Andalucía	Aragón	Asturias, Principado de	Balears, Illes (2)	Canarias	Cantabria	Castilla-La Mancha	Castilla y León (1)	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Madrid, Comunidad de	Murcia, Región de	Navarra, Comunidad Foral de (1)	País Vasco	Rioja, La	Ciudad de Ceuta	Ciudad de Melilla (1)
	Subvenciones y ayudas a personas mayores	3	0	3	2	0	2	3	0	0	4	0	4	4	2	4	-	0	0	2
	Subvenciones y ayudas por hijos menores	3	2	3	1	0	4	3	4	4	2	0	4	4	2	4	4	3	0	0
	Solicitud de vivienda de protección oficial	4	2	4	4	2	4	3	4	4	2	1	4	4	3	4	4	3	0	0

(1) Datos sin actualizar desde octubre de 2011

(2) Datos sin actualizar desde octubre de 2013

(-) Sin competencias en esta materia



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. Portales Open Data

Se incluye a continuación una tabla que muestra las CCAA que cuentan con un portal donde se publican datos en formatos abiertos para promover la reutilización de la información del sector público y, en su caso, el número de conjuntos de datos publicados. Está extraída de la información recogida por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información y la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas en el marco de sus competencias en esta materia.

Tabla 16. CCAA con Portal Open Data

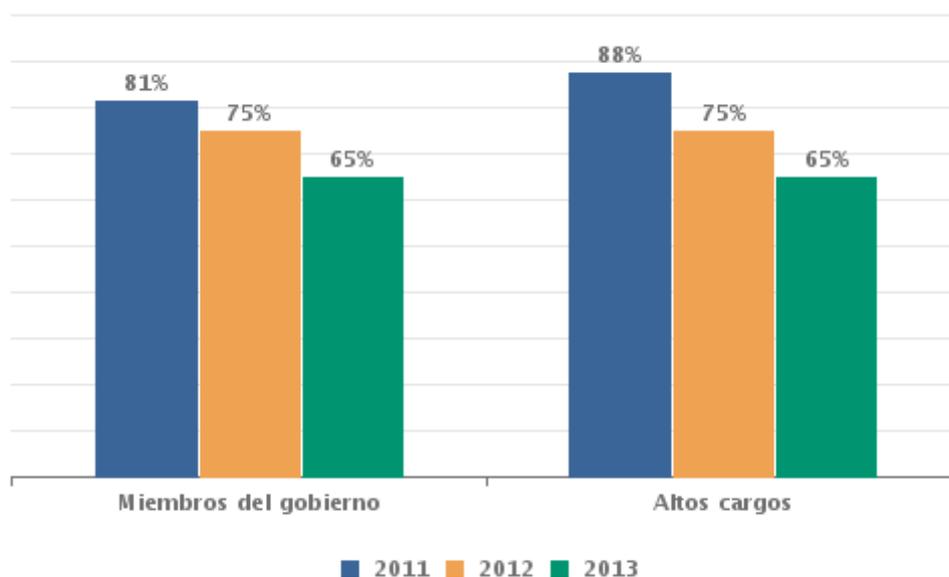
Comunidad Autónoma	Iniciativa	URL	Conjuntos de datos
Andalucía	Portal Datos Abiertos Junta de Andalucía	http://www.juntadeandalucia.es/datosabiertos/port al.html	73
Aragón	Aragón Open Data	http://opendata.aragon.es/	1.218
Asturias, Principado de	Open Data del Principado de Asturias	http://www.asturias.es/portal/site/webasturias/me nuite.m.a76385ecc651687bd9db8433f2300030/?vgn extoid=698b5d0cfd524410VgnVCM100000ce212b0a RCRD&vgnnextchannel=babf7f42a8d69310VgnVCM10 00098030a0aRCRD&i18n.http.lang=es	428
Balears, Illes	Portal Dades Obertes CAIB	http://www.caib.es/caibdatafront/	41
Canarias	Open Data del Gobierno de Canarias	http://opendata.gobiernodecanarias.org/opendata/i nicio/index.html	39
Cantabria		-	
Castilla-La Mancha	Portal de Datos Abiertos de JCCM	http://opendata.jccm.es/	10
Castilla y León	Portal de Datos Abiertos Junta de Castilla y León	http://www.datosabiertos.jcyl.es/	128
Cataluña	Portal Datos Abiertos - Generalitat de Catalunya	http://www20.gencat.cat/portal/site/dadesobertes	2.856
Comunitat Valenciana		-	
Extremadura	Portal de Transparencia de	http://gobiernoabierto.gobex.es/	26

Comunidad Autónoma	Iniciativa	URL	Conjuntos de datos
	Extremadura		
Galicia	Portal Open Data de la Xunta de Galicia	http://abertos.xunta.es/portada	303
Madrid, Comunidad de		-	
Murcia, Región de		-	
Navarra, Comunidad Foral de	Portal de Gobierno Abierto de la Comunidad Foral de Navarra	http://www.gobiernoabierto.navarra.es/es/open-data	143
País Vasco	Open Data Euskadi	http://opendata.euskadi.net/	2.311
Rioja, La	Dato Abierto La Rioja	http://www.larioja.org/npRioja/default/index.jsp?idtab=758984	74
Ciudad de Ceuta		-	
Ciudad de Melilla		-	

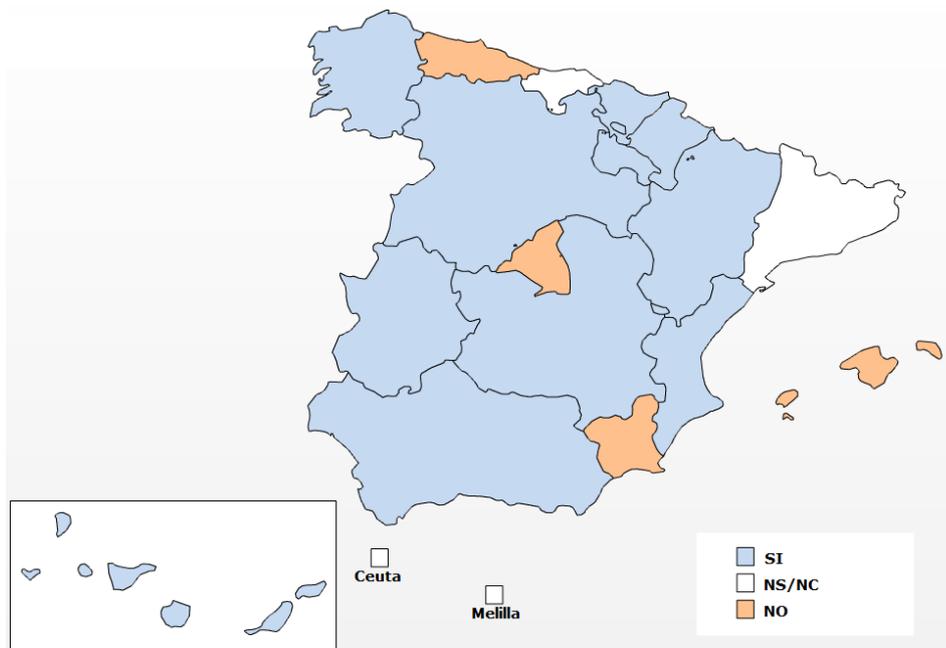
III.2. Contacto entre miembros del Gobierno y la ciudadanía

En el gráfico 5 podemos analizar el porcentaje de CC.AA. en las que es posible contactar directamente, a través de correo electrónico, con miembros del gobierno y altos cargos. Por su parte los mapas muestran las Comunidades que ofrecen esta posibilidad.

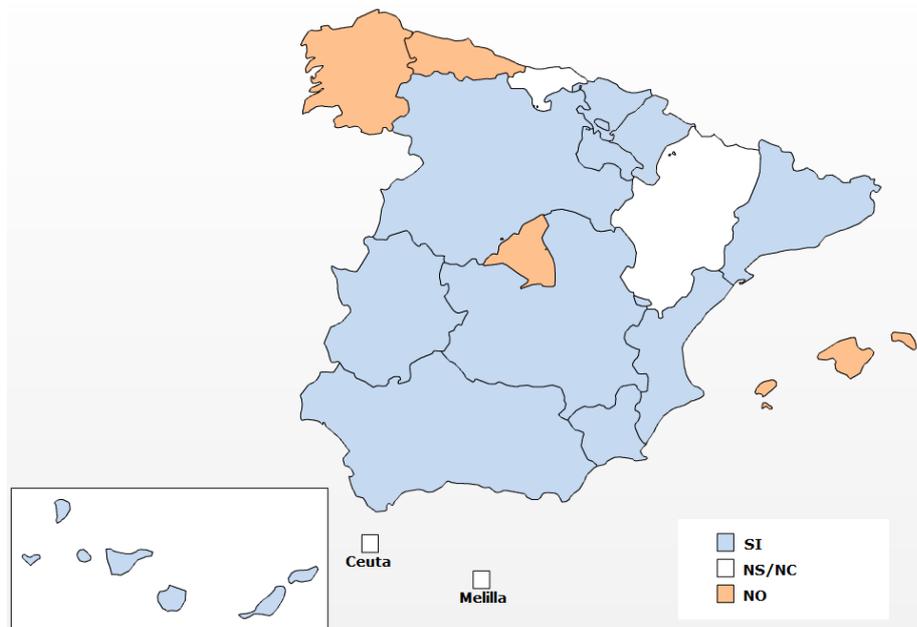
Gráfico 5. Contacto directo con miembros del gobierno y altos cargos



Mapa 6. CCAA que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con los miembros del gobierno



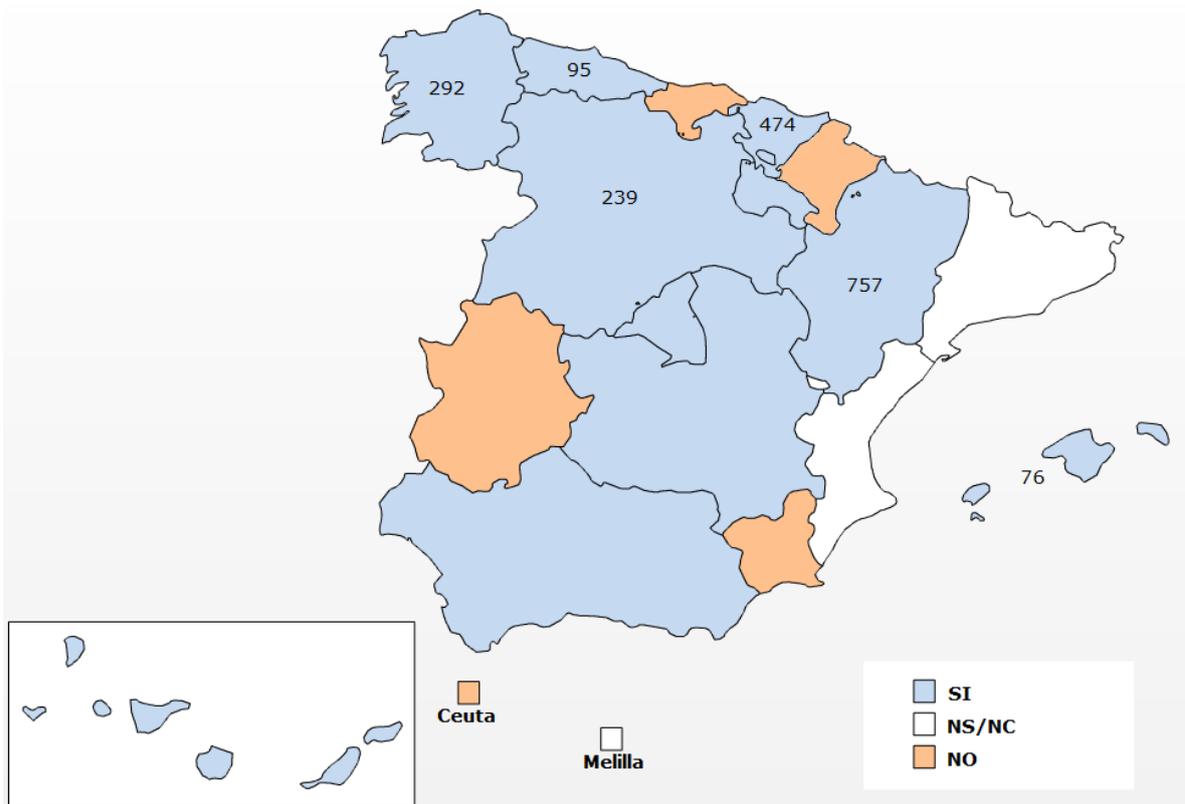
Mapa 7. CCAA que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con altos cargos



III.3. Mecanismos de participación en la tramitación legislativa

El mapa 8 muestra las Comunidades Autónomas que cuentan con mecanismos para la participación ciudadana en la tramitación legislativa y, en su caso, el número de sugerencias recibidas por la ciudadanía a la tramitación de normas.

Mapa 8. Participación en Tramitación legislativa



III.4. Participación en redes sociales

El gráfico 6 nos muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que participan en alguna Red Social (Facebook, Twitter, Youtube, Tuenti, Flickr, Instagram, Delicious,...). El gráfico 7 detalla el porcentaje de Comunidades y ciudades Autónomas que participan en cada tipo de red.

Gráfico 6. Participación en redes sociales

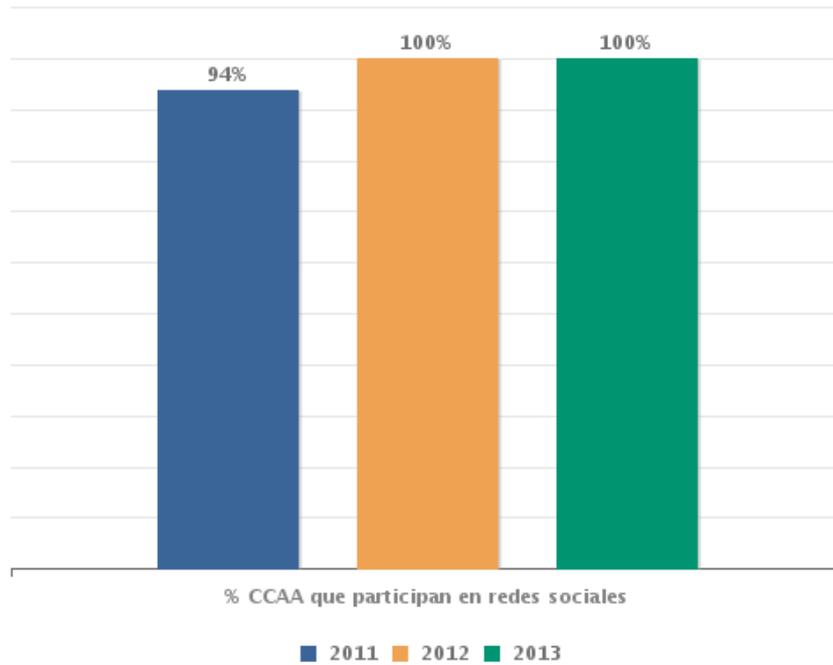
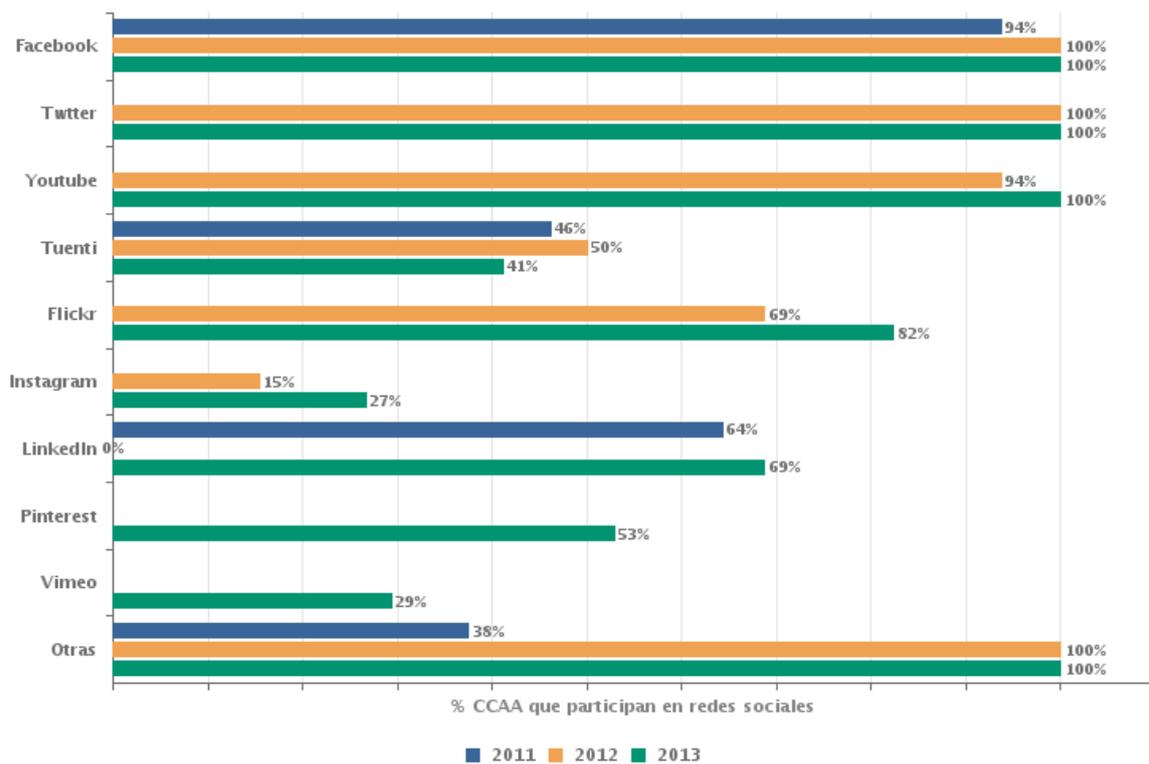
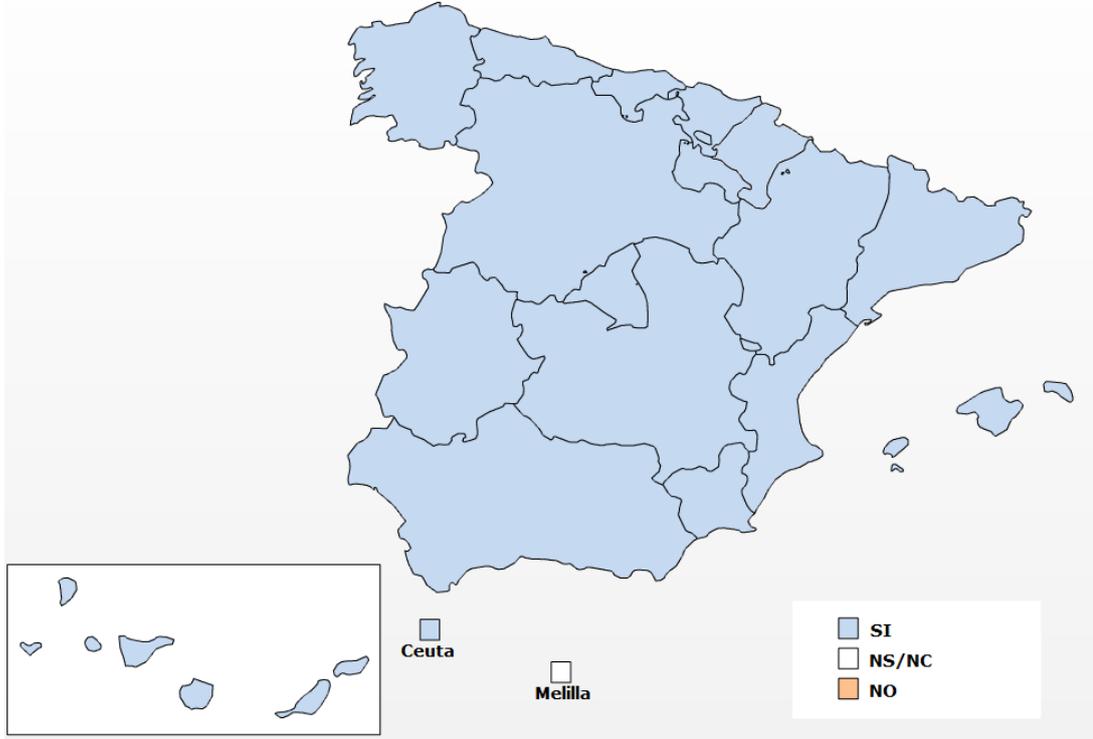


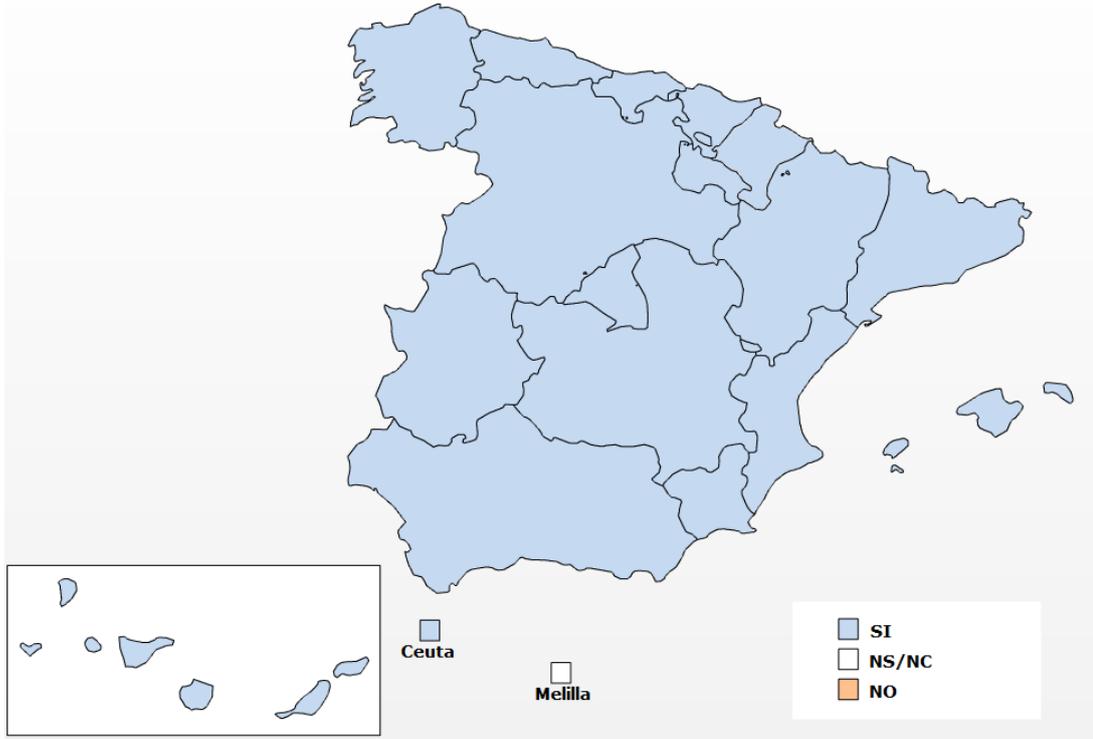
Gráfico 7. Participación en redes sociales por tipo



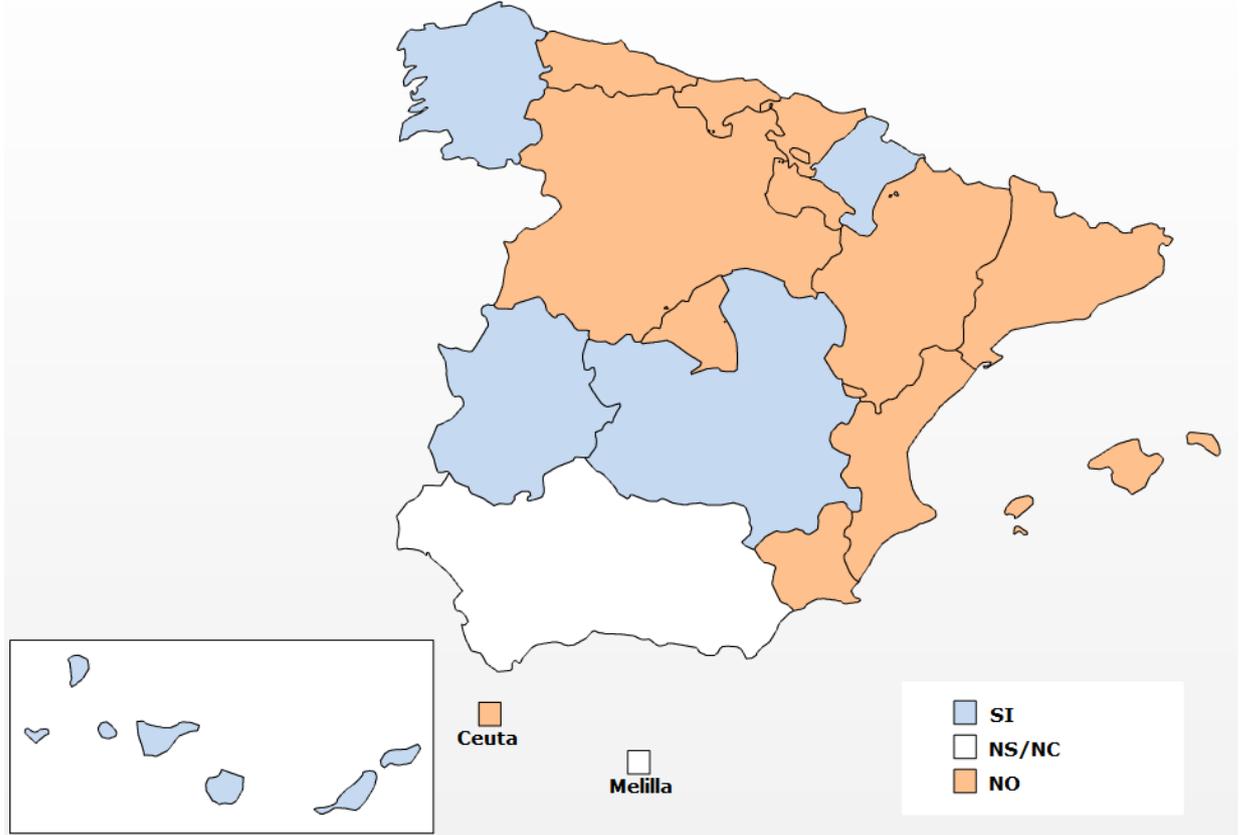
Mapa 9. Redes Sociales en las que participa la Administración: Facebook



Mapa 10. Redes Sociales en las que participa la Administración: Youtube



Mapa 17. Redes Sociales en la que participa la Administración: Vimeo



Se presenta en la tabla 17 el nº de perfiles en las redes sociales más extendidas.

Tabla 17. Redes sociales. Perfiles

Comunidad Autónoma	Nº Perfiles Facebook	Nº Perfiles Twitter	Nº Perfiles Youtube	Nº Perfiles Flickr	Nº Perfiles Tuenti	Nº Perfiles Instagram	Nº Perfiles LinkedIn	Nº Perfiles Pinterest	Nº Perfiles Vimeo	Nº Perfiles Otras Redes sociales
Andalucía	76	126	53	4				3		45
Aragón	68	82	3	2		1	5			
Asturias, Principado de	10	18	8	2		1	1	2		2
Balears, Illes										
Canarias	14	13	6	1	1		1	2	1	
Cantabria	2.714	8.758	28				1.527			
Castilla-La Mancha	20	20	6	2	1		3	2	1	7
Castilla y León	12	15	8	2				2		1
Cataluña	52	198	34							18
Comunitat Valenciana	57	50	24	9	1		3	1		3
Extremadura	12	23	1	1		1	1	1	1	
Galicia	67	64	27	14	4		2	6	4	17
Madrid, Comunidad de	7	9	2	2			1			1
Murcia, Región de	4	4	4	1			1			
Navarra, Comunidad Foral de	9	21	3		1				2	4
País Vasco										
Rioja, La	27	40	12	6	2					
Ciudad de Ceuta	10	2	1	2		1		1		1
Ciudad de Melilla										



Anexo I. Presupuesto TIC

La tabla 18 presenta el porcentaje que representa el presupuesto TIC ejecutado frente al presupuesto total ejecutado en 2013. Para calcularlo se ha utilizado, para el Presupuesto TIC ejecutado la información aportada por las Comunidades Autónomas en la encuesta y para el Presupuesto Total ejecutado (Capítulos 2,4,6 y7), la información de ejecución presupuestaria de las CCAA a diciembre de 2013, publicada en la Web del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

(<https://serviciostelematicos.minhap.gob.es/cimcanet/consulta.aspx>).

Tabla 18. Presupuesto TIC / Presupuesto total Año 2013 (Cap. 2+4+6+7)

Comunidad Autónoma	% Presupuesto TIC / Presupuesto Total
Andalucía	-
Aragón	2,99%
Asturias, Principado de	2,81%
Baleares, Illes	1,48%
Canarias	1,82%
Cantabria	1,34%
Castilla-La Mancha	1,45%
Castilla y León	-
Cataluña	2,63%
Comunitat Valenciana	1,88%
Extremadura	1,35%
Galicia	2,98%
Madrid, Comunidad de	-
Murcia, Región de	-
Navarra, Comunidad Foral de	-
País Vasco	2,19%
Rioja, La	2,62%
Ciudad de Ceuta	-
Ciudad de Melilla	1,93%

(-) Dato no disponible



Anexo II. Entorno jurídico a 31 de diciembre de 2013
Tabla 19. Entorno jurídico por CCAA a 31 de diciembre de 2013

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 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
Aragón	Decreto 81/2011, de 5 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el Decreto 228/2006, de 21 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se crea el Registro Telemático de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, se regula la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos y se establecen otras medidas en materia de Administración Electrónica	2011
	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 129/2006, de 23 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las relaciones de la administración de la Comunidad Autónoma 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 Comunidad Autónoma de Aragón, se regula la tramitación de Procedimientos Administrativos por medios electrónicos y se establecen otras medidas en materia de Administración Electrónica	2006
	Acuerdo de 21 de julio de 2009, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Plan de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de Aragón (publicado mediante Orden de 29 de julio de 2009, del Consejero de Presidencia)	2009
	Decreto 28/2011, de 22 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se crea y se regula la Comisión Interdepartamental de Administración Electrónica	2011
Asturias, Principado de	Decreto 111/2005, de 3 de noviembre, sobre registro telemático, afectado por Resolución de 1 de julio de 2006 y por Resolución de 30 de octubre de 2007; y modificado por Decreto 115/2008	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, 3 de noviembre, sobre registro telemático	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, sobre registro telemático	2007

CCAA	Ley / Decreto	Año
	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.	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	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	2007
	Decreto 218/2008, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Boletín Oficial del Principado de Asturias	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	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	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 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 Seguridad Social”; para el ejercicio del derecho recogido en el artículo 6.2 b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos	2009
	Resolución de 8 de febrero de 2010, 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 “certificación catastral” y “certificado de grado de discapacidad”, para el ejercicio del derecho recogido en el artículo 6.2 b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos	2010
	Resolución de 20 de octubre de 2010, de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se establecen las condiciones del proceso de digitalización de los documentos aportados por los ciudadanos al registro general central del Principado de Asturias	2010

CCAA	Ley / Decreto	Año
	Resolución de 23 de marzo de 2011 de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se pone a disposición de los órganos gestores de la Administración del Principado de Asturias los medios tecnológicos para la cesión de datos relativos a situación de alta en la Seguridad Social, desempleo y titulaciones universitarias y no universitarias para el ejercicio del derecho recogido en el artículo 6.2 d) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos	2011
Balears, Illes	Decreto 6/2013, de 8 de febrero, de medidas de simplificación documental de los procedimientos administrativos	2013
	Decreto 113/2010, de 5 de noviembre, de acceso electrónico a los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears	2010
	Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	2007
	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, modificado por el Decreto 33/2009, de 19 de junio, por el cual se regula el uso de la Firma Electrónica en les Illes Balears	2009
	Decreto 25/2003, de 28 de marzo, por el que se crea la Unidad de Información y Trámite	2003
	Decreto 9/2003, de 7 de febrero, por el cual se regulan las quejas y las iniciativas presentadas a la Administración de la CAIB	2003
Canarias	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 administrativa y mejora de la regulación	2008
	Orden de 5 de diciembre de 2008, por la que se implantan las actuaciones de respuesta inmediata	2008
	Decreto 48/2009, de 28 de abril, por el que se establecen en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias medidas ante la crisis económica y de simplificación administrativa	2009
	Orden de 8 de abril de 2010, por la que se crea y regula el Registro General Electrónico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.	2010
	Orden de 2 de agosto de 2010, por la que se crea la sede y el registro electrónico en la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda	2010
	Decreto 141/2010, de 4 de octubre, por el que se crea y regula el Catálogo de Procedimientos Administrativos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias	2010
	Orden de 7 de diciembre de 2010, por la que se crea la sede electrónica de la Administración Tributaria Canaria	2010
	Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias	2011
	Resolución de 28 de febrero de 2011 por la que se crea y regula la Sede Electrónica y el Registro Electrónico del Instituto Canario de Estadística (ISTAC).	2011
	Orden de 25 de abril de 2011, por la que se modifica el anexo de la Orden de 5 de diciembre de 2008 por la que se implantan actuaciones de respuesta inmediata	2011

CCAA	Ley / Decreto	Año
	Orden de 13 de mayo de 2011 por la que se crea y regula la sede electrónica y el registro electrónico de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	2011
	Orden de 10 de noviembre de 2011, por la que se crea y regula la sede electrónica y el registro electrónico de la consejería competente en materia de sanidad.	2011
	Decreto 113/2011, de 28 de abril, de 11 de mayo, por el que se modifica la Disposición Final Segunda y se prorroga la vigencia del artículo 24 del Decreto 48/2009, de 28 de abril, por el que se establecen, en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, medidas ante la crisis económica y de simplificación administrativa	2012
	Orden de 18 de Junio de 2012 por la que se crea y regula la sede electrónica y el registro electrónico de la Consejería de Empleo, Industria y Comercio.	2012
	Decreto 74/2012, de 9 de julio, del Presidente, por el que se crea y regula la Sede electrónico y el Registro Electrónico de Presidencia del Gobierno.	2012
	Orden de 16 de julio de 2012, por la que se crea y regula la sede y registro electrónico del Servicio Canario de Empleo	2012
	Orden de 13 de diciembre de 2012, por la que se crea y regula la sede electrónica y el registro electrónico de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad	2012
	ORDEN de 16 de abril de 2013, por la que se crea el registro especial de habilitaciones para acreditar la comparecencia e identidad de las personas interesadas en realizar actuaciones administrativas ante la Sede Electrónica del Departamento.	2013
	Resolución de fecha 26 de abril de 2013 de la Directora del Servicio Canario de la Salud por la que se crea y regula la sede y el registro electrónico del Servicio Canario de la salud.	2013
Cantabria	Decreto 37/2012, de 13 de julio, por el que se regulan el registro, las comunicaciones electrónicas y la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y sus organismos públicos.	2012
	Decreto 20/2012, de 12 de abril, de Simplificación Documental en los Procedimientos Administrativos	2012
	Decreto 18/2010, de 18 de marzo, por el que se regula el Boletín Oficial de Cantabria.	2010
	Decreto 18/2010, de 18 de marzo, por el que se regula el Boletín Oficial de Cantabria.	2010
Castilla-La Mancha	Decreto 12/2010 de 16 de marzo, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en la actividad de la JCCM (DOCM 18-03-2010)	2010
Castilla y León	Decreto 7/2013, de 14 de febrero, de utilización de medios electrónicos en la administración de la Comunidad de Castilla y León	2013
	Ley 2/2010, de 11 de marzo, de derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la administración de la Comunidad de Castilla y León.	2010
	Ley 5/2013, de 19 de junio, de estímulo a la creación de empresas en Castilla y León.	2013
	Decreto 23/2009, de 26 de marzo, de medidas relativas a la simplificación documental en los procedimientos administrativos	2009
	Decreto 61/2009, de 24 de septiembre, por el que se regula el Boletín Oficial de Castilla	2009
	Decreto 3/2013, de 24 de enero, por el que se crea la Plataforma de Facturación Electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León	2013

CCAA	Ley / Decreto	Año
Cataluña	Llei 10/2011, del 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa	2011
	Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya	2010
	Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya	2010
	Llei 2/2007, del 5 de juny, del Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya	2007
	Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades	2002
	Decret 232/2013, de 15 d'octubre, pel qual es crea la seu electrònica	2013
	DECRET 129/2010, de 21 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament del Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya	2010
	Decret 56/2009, de 7 d'abril, per a l'impuls i el desenvolupament dels mitjans electrònics a l'Administració de la Generalitat	2009
	Decret 106/2008, de 6 de maig, de mesures per a l'eliminació de tràmits i la simplificació de procediments per facilitar l'activitat econòmica	2008
	Decret 648/2006, de 27 de desembre, pel qual s'estableix el procediment de tramesa telemàtica d'informació sobre les dades de transcendència tributària de determinats documents autoritzats a les notaries de Catalunya	2006
	Decret 107/2005, de 31 de maig, de creació del Registre Electrònic d'Empreses Licitadores de la Generalitat de Catalunya	2005
	Decret 216/2004, de 2 de març, pel qual es regula la utilització de mitjans telemàtics en la gestió tributària i en el pagament dels ingressos de caràcter públic a percebre per la hisenda de la Generalitat	2004
	Decret 96/2004, de 20 de gener, pel qual es regula la utilització dels mitjans electrònics, informàtics i telemàtics en la contractació de l'Administració de la Generalitat	2004
Comunitat Valenciana	Decreto 96/1998	1998
	Decreto 87/2002	2002
	Decreto 18/2004	2004
	Decreto 98/2005	2005
	Decreto 183/2006	2006
	Decreto 112/2008	2008
	Decreto 132/2009	2009
	Real Decreto 3/2010	2010
	Decreto 62/2010	2010

CCAA	Ley / Decreto	Año
	Decreto 87/2010	2010
	Decreto 94/2010	2010
	Decreto 97/2010	2010
	Decreto 165/2010	2010
	Decreto 187/2010	2010
	Decreto 21/2011	2011
	Decreto 51/2011	2011
	Ley 11/2007	2007
	Ley 3/2010	2010
	Decreto 66/2012	2012
	Decreto 130/2012	2012
	Decreto 1/2013	2013
Extremadura	Decreto 180/2012, de 7 de septiembre, por el que se modifica el Decreto 75/2010, de 18 de marzo, por el que se crea la Sede Electrónica Corporativa, se regulan determinados aspectos relativos a la identificación y autenticación electrónica y se establecen medidas para la copia electrónica de documentos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura publicado en DOE núm. 178, de 13 de septiembre de 2012	2012
	Ley 15/2010, de 9 de diciembre, de Responsabilidad Social Empresarial en Extremadura.	2010
	Decreto 95/2012, de 1 de junio, por el que se regulan el acceso y normas de uso del correo electrónico corporativo de la Junta de Extremadura (@gobex.es).	2012
	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 (DOE núm. 7, de 17 Enero 2006	2006
	Decreto 257/2009, de 18 de diciembre, por el que se implanta un Sistema de Registro Único y se regulan las funciones administrativas del mismo en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura	2009
	Decreto 143/2008, de 11 de julio, por el que se crea el Registro de Empresas acreditadas en el sector de la construcción de la Comunidad Autónoma de Extremadura.	2008

CCAA	Ley / Decreto	Año
	Decreto 184/2008, de 12 de septiembre, por el que se suprime la obligación para los interesados de presentar la fotocopia de los documentos identificativos oficiales y el certificado de empadronamiento en los procedimientos administrativos de la Administración de la Junta de Extremadura y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.	2008
	16.- Decreto 91/2012, de 25 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la gestión cinegética y el ejercicio de la caza.	2012
	DECRETO 137/2013, de 30 de julio, por el que se aprueba el Plan de Rehabilitación y Vivienda de Extremadura 2013-2016 y las bases reguladoras de las subvenciones autonómicas en esta materia.	2013
	Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero, de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura.	2011
	Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura	2002
	Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura	2013
	Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de derechos de los ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.	2004
	Ley 12/2010, de 16 de noviembre, de Impulso al Nacimiento y Consolidación de Empresas en la Comunidad Autónoma de Extremadura.	2010
	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 96/2012, de 1 de junio, por el que se regula el portal web institucional de la Junta de Extremadura y se normaliza la presencia de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura en internet.	2012
	Decreto 75/2010, de 18 de marzo, por el que se crea la Sede Electrónica corporativa, se regulan determinados aspectos relativos a la identificación y autenticación electrónica y se establecen medidas para la copia electrónica de documentos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura	2010
Galicia	Ley 3/2013, de 20 de mayo, de impulso y ordenación de las infraestructuras de telecomunicaciones de Galicia	2013
	Decreto 255/2008, de 23 de octubre, por el que se simplifica la documentación para la tramitación de los procedimientos y se fomenta la utilización de medios electrónicos	2008
	Decreto 29/2009, de 5 de febrero, por el que se regula el uso y acceso a la historia clínica electrónica	2010
	Decreto 3/2010, del 8 de enero, por el que se regulan y determinan las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, se crea el Registro Telemático de la Xunta de Galicia y se regula la atención al ciudadano	2010
	Decreto 21/2010, de 4 de febrero, por el que se crea y se regula el Observatorio de la Sociedad de la Información y la Modernización de Galicia	2010
	Orden de 12 de febrero de 2010 por la que se regulan los procedimientos del sistema electrónico de facturación de la Xunta de Galicia	2010

CCAA	Ley / Decreto	Año
	Decreto 198/2010, de 2 de diciembre, por el que se regula el desarrollo de la Administración electrónica en la Xunta de Galicia y en las entidades de ella dependientes	2010
	Orden de 28 de abril de 2011 por la que se regula la edición electrónica del Diario Oficial de Galicia y se determina su puesta en funcionamiento	2011
	Orden de 25 de mayo de 2011 por la que se regula la tarjeta del personal al servicio del sector público autonómico	2011
	Orden de 12 de septiembre de 2011 por la que se regula la tarjeta de identificación del personal al servicio de la Administración de justicia	2011
	Orden de 15 de septiembre de 2011 por la que se aprueba la puesta en funcionamiento de la sede electrónica de la Xunta de Galicia	2011
	Decreto 191/2011, de 22 de septiembre, de organización y funcionamiento de los registros de la Administración general y de las entidades públicas instrumentales de la Comunidad Autónoma de Galicia	2011
	Decreto 201/2011, de 13 de octubre, por el que se regula la presencia de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia en internet	2011
	Decreto 218/2011, de 17 de noviembre, por el que se regula la certificación gallega de competencias digitales en ofimática	2011
	Decreto 252/2011, de 15 de diciembre, por el que se crea la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia y se aprueban sus estatutos	2011
	Orden de 27 de diciembre de 2011 por la que se publican los modelos normalizados previstos en el decreto que regula la certificación gallega en competencias digitales en ofimática	2011
	Orden del 12 de enero de 2012 por la que se regula la habilitación de procedimientos administrativos y servicios en la administración general y en el sector público autonómico de Galicia	2012
	Ley 3/2013 de 20 de mayo, de impulso y ordenación de las infraestructuras de telecomunicaciones de Galicia	2013
Madrid, Comunidad de	RESOLUCIÓN de 24 de febrero de 2010, de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, por la que se habilita el Registro Telemático de todas las Consejerías de la Comunidad de Madrid para la realización de trámites telemáticos en determinados procedimientos horizontales	2010
	Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano 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 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
	Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos	2007

CCAA	Ley / Decreto	Año
	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
	Ley 8/2009, de 21 de diciembre, de Medidas Liberalizadoras y de Apoyo a la Empresa Madrileña	2009
Murcia, Región de	Decreto 286/2010, de 5 de Noviembre, sobre medidas de simplificación documental en los procedimientos administrativos de la Administración Pública de la CARM (BORM 2010-261)	2010
	Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM 2011-275)	2011
Navarra, Comunidad Foral de	Ley Foral 11/2012 de 21 de junio, de la transparencia y del Gobierno Abierto	2012
	Orden Foral 423/2010 de 15 de junio, por la que se crea la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos públicos (BON 78, de 28 de junio de 2010)	2010
	Orden Foral 622/2010 de 4 de octubre, por la que se aprueba la implantación del procedimiento electrónico de gestión de ayudas y subvenciones en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (BON 136, de 8 de noviembre de 2010)	2010
	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 Navarra (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)	2005
	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 de junio de 2005)	2005

CCAA	Ley / Decreto	Año
País Vasco	Decreto 108/2004, de 8 de junio, Modelo de Presencia en Internet de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.	2004
	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
	Decreto 21/2012 de Administración Electrónica, de 21 de febrero.	2012
Rioja, La	Decreto 69/2012, de 14 de diciembre, por el que se regulan las comunicaciones y notificaciones electrónicas en el Sector Público de La Comunidad Autónoma de La Rioja	2012
	Decreto 27/2013, de 13 de septiembre, por el que se regula el registro de facturas y el servicio de facturación electrónica del Gobierno de La Rioja	2013
	Orden 14/2012, de 4 de septiembre, de la Consejería de Administración Pública y Hacienda por la que se regula el Catálogo de Procedimientos Administrativos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y de sus Organismos Públicos	2012
	Ley 10/2013, de 21 de octubre, de apoyo a emprendedores, autónomos y Pymes	2013