

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS INFORME CAE 2014



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) 2014

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 (DTIC)

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

Mayo de 2016, corrección de erratas julio 2016

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: 630-16-033-0



El presente documento está bajo la licencia Creative Commons Reconocimiento-No comercial-Compartir Igual versión 4.0 España.

Usted es libre de:

- Copiar – copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato.
- Adaptar – remezclar, transformar y crear a partir del material

Bajo las condiciones siguientes:

- Reconocimiento. Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciador (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra).
- Compartir bajo la misma licencia. Si altera o transforma esta obra, o genera una obra derivada, sólo puede distribuir la obra generada bajo una licencia idéntica a ésta.

Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra.

Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor

Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.

Esto es un resumen legible por humanos del texto legal (la licencia completa) disponible en

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Introducción.....	7
e-Administración.....	11
I.1. Inventario de procedimientos.....	11
I.2. Simplificación y reducción administrativa.....	14
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.....	23
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 2014.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Inventario de Procedimientos por Nivel máximo - 2014.....	12
Tabla 2. Procedimientos que pueden iniciarse electrónicamente - Evolución.....	13
Tabla 3. Procedimientos simplificados en 2014.....	14
Tabla 4. Interoperabilidad – Servicios prestados por las CCAA - Consultas emitidas 2014.....	15
Tabla 5. Interoperabilidad – Servicios utilizados por las CCAA a través de la Plataforma de Intermediación del MINHAP.....	16
Consultas emitidas 2014.....	16
Tabla 6. Módulos comunes por CCAA, 2014.....	19
Tabla 7. Registro Electrónico. Año 2014.....	20
Tabla 8. Pasarela de Pagos. Año 2014.....	21
Tabla 9. Otros Módulos de Tramitación electrónica. Año 2014.....	22
Tabla 10. Ranking de los Servicios on-line más implementados para los empleados públicos 2014.....	25
Tabla 11. Implantación de Servicios on-line para empleados públicos 2014.....	26
Tabla 12. Uso de servicios on-line para empleados públicos 2014.....	27
Tabla 13. Servicios on line.....	36
Tabla 14. Ranking de los Servicios on line.....	38
Tabla 15. Servicios on line por Comunidad Autónoma, 2014.....	40
Tabla 16. CCAA con Portal Open Data.....	47
Tabla 17. Redes sociales. Perfiles.....	57
Tabla 18. Presupuesto TIC / Presupuesto total Año 2014 (Cap. 2+4+6+7).....	61
Tabla 19. Entorno jurídico por CCAA a 31 de diciembre de 2014.....	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

Tras la última modificación normativa mediante Real Decreto 806/2014, de 26 de septiembre, se crea la Comisión de Estrategia TIC, donde a través del Comité Sectorial de Administración Electrónica, le corresponde la función de “actuar como Observatorio de la Administración Electrónica y Transformación Digital”.

Con tal fin, la Comisión de Estrategia TIC crea el grupo Observatorio de la Administración Electrónica de las Comunidades Autónomas con los siguientes objetivos:

- 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 2015, 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 2015.

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 que han participado en este trabajo. 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 que han participado. **No obstante está sin actualizar la información correspondiente a Illes Balears, Comunidad Foral de Navarra y Ciudad de Melilla. En el caso de I. Balears la información está actualizada a diciembre de 2014, para las otras 2 Comunidades la información está actualizada a diciembre de 2013.**



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 - 2014

CC.AA. Procedimientos Inventariados. Ejercicio 2014

Comunidad Autónoma	Procedimientos Inventariados	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Andalucía	1.271	247	50	902	72	ND
Aragón	1.241	0	576	631	34	0
Asturias, Principado de	1.112	62	147	843	60	ND
Balears, Illes	920	143	597	67	113	0
Canarias	696	61	293	307	35	0
Cantabria	861	0	0	0	ND	ND
Castilla-La Mancha	1.467	13	23	637	773	6
Castilla y León	984	11	220	594	159	0
Cataluña	1.587	1.587	1.587	1.587	ND	ND
Comunitat Valenciana	2.465	ND	1.660	ND	377	428
Extremadura	839	ND	765	55	19	ND
Galicia	1.610	ND	805	804	1	ND
Madrid, Comunidad de	1.217	ND	44	ND	1.174	ND
Murcia, Región de	1.230	ND	ND	ND	ND	ND
Navarra, Comunidad Foral de	1.889	81	184	70	1.088	1
Rioja, La	867	1	20	783	57	6
Ciudad de Ceuta	666	38	4	0	5	0

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	2012			2013			2014		
	Procedimientos Inventariados	Procedimientos Inicio Electrónico	% Procedimientos inicio electrónico	Procedimientos Inventariados	Procedimientos Inicio Electrónico	% Procedimientos inicio electrónico	Procedimientos Inventariados	Procedimientos Inicio Electrónico	% Procedimientos inicio electrónico
Andalucía	1.270	1.270	100%	1.208	1.208	100%	1.271	974	77%
Aragón	1.256	606	48%	1.202	634	53%	1.241	665	54%
Asturias, Principado de	1.604	1.371	85%	1.120	0	-	1.112	903	81%
Balears, Illes	850	86	10%	897	128	14%	920	180	20%
Canarias	794	126	16%	647	128	20%	696	342	49%
Cantabria	793	631	80%	814	643	79%	861	0	-
Castilla-La Mancha	1.141	1.076	94%	1.411	1.341	95%	1.467	1.416	97%
Castilla y León	1.297	418	32%	916	596	65%	984	753	77%
Cataluña	1.483	1.483	100%	1.464	1.464	100%	1.587	1.587	100%
Comunitat Valenciana	2.011	754	37%	2.184	675	31%	2.465	805	33%
Extremadura	-	-	-	1.075	57	5%	839	74	9%
Galicia	1.580	508	32%	1.563	604	39%	1.610	805	50%
Madrid, Comunidad de	902	883	98%	1.244	1.215	98%	1.217	1.174	96%
Murcia, Región de	1.199	96	8%	1.108	91	8%	1.230	0	-
Navarra, Comunidad Foral de	1.251	1.251	100%	1.889	699	37%	1.889	1.159	61%
País Vasco	950	537	57%	1.046	607	58%	-	-	-
Rioja, La	814	814	100%	845	824	98%	867	846	98%
Ciudad de Ceuta	-	-	-	628	3	0%	666	5	1%
Ciudad de Melilla	-	-	-	-	0	-	-	-	-
Totales	19.195	11.910	62%	21.261	10.917	54%	20.922	11.688	62%

(-) 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 2014, en el sentido de reducción de cargas administrativas en las relaciones de empresas y ciudadanos con la administración.

Tabla 3. Procedimientos simplificados en 2014

Comunidad Autónoma	% Procedimientos Simplificados
Andalucía	-
Aragón	3%
Asturias, Principado de	3%
Balears, Illes	0%
Canarias	37%
Cantabria	7%
Castilla-La Mancha	0%
Castilla y León	16%
Cataluña	-
Comunitat Valenciana	3%
Extremadura	3%
Galicia	27%
Madrid, Comunidad de	-
Murcia, Región de	-
Navarra, Comunidad Foral de	-
Rioja, La	-
Ciudad de Ceuta	0%

(-) 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 2014

Comunidad Autónoma	Servicios Interoperabilidad Prestados	Servicios Interoperabilidad Utilizados
Andalucía	0	2
Aragón	1	4
Asturias, Principado de	3	29
Balears, Illes	0	16
Canarias	0	0
Cantabria	3	29
Castilla-La Mancha	0	0
Castilla y León	3	15
Cataluña	10	14
Comunitat Valenciana	1	37
Extremadura	0	0
Galicia	0	28
Madrid, Comunidad de	11	23
Murcia, Región de	2	25
Navarra, Comunidad Foral de	1	27
Rioja, La	1	33
Ciudad de Ceuta	1	0

Tabla 5. Interoperabilidad – Servicios utilizados por las CCAA a través de la Plataforma de Intermediación del MINHAP. Consultas emitidas 2014

Año 2014	(AEAT) Comunicación Cambio Domicilio	(AEAT) Estar al Corriente de las Obligaciones Tributarias para Ayudas y Subvenciones	(AEAT) Estar al Corriente de las Obligaciones Tributarias para Permisos de residencia y Trabajo	(Catastro) Certificación de Titularidad	(Catastro) Consulta de Datos Catastrales	(DGP) Comunicación Cambio Domicilio	(DGP) Consulta de Datos de Identidad	(DGP) Verificación de Datos de Identidad	(INE) Verificación de Datos de Residencia (extendida)	(INSS) Prestaciones del RPS e Incapacidad Temporal, Maternidad y Paternidad	Otros	(SEPE) Datos de Desempleo	(SEPE) Importes Actuales	(TGSS) Estar al corriente de Deuda con la Seguridad Social	(TGSS) Estar al corriente de Deuda con la Seguridad Social Asincrónico	Total
Andalucía							1.140.158		650.185							1.790.343
Aragón		747					64.078	289	949		795			1.617		68.475
Principado de Asturias				16	9.535		74.362	38.307	7.822	2.185	12.043	3.344	3.591	32.573		183.778
Illes Balears		308		110	54		1.531	30.551		1	1.756	12		1.718		36.041
Canarias				1.047	3.164		3.096	63		6	101	26	990	1		8.494
Cantabria		84.817	5				22.743	1.422	18.837		35.547	7.888	1.017	84.750		257.026
Castilla y León				5.277			301.502	60.249	268.360	44	3.610	24.277	50.979	8.835	72	723.205
Castilla-La Mancha		12.634					89.490	2	9.234		7.787	397	1.691	7.032		128.267
Cataluña	29.962			96.190	71.193	31.073	701.498	34.956		1.768.898	445.447	26.190	14.489			3.219.896
Comunitat Valenciana		76					323.074	5.211	30.918		2			62	1	359.344
Extremadura		83.436		15.766	921		176.786	4.046	111.888	9.915	4.306	8.895	21.023	5.387	133.879	576.248
Galicia		1.008			20.578		138.926		12.194	30.394	379	16	10	1.590	136	205.231
Comunidad de Madrid							644.297	2	315.315	12	49.622			21.387		1.030.635
Región de Murcia		26.794		402			29.296		45.448		1.208	249	1.150	24.049		128.596
Comunidad Foral de Navarra							18.238	13			541	170	1.158			20.120
País Vasco		167			27.546		886.420	36.695	21.887		736			17.190		990.641
La Rioja							37.650		389		8	805	4			38.856
Total	29.962	209.987	5	118.808	132.991	31.073	4.653.145	211.806	1.493.426	1.811.455	563.888	72.269	96.102	206.191	134.088	9.765.196

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 Navarra y Galicia las Entidades en que se ha alcanzado un mayor porcentaje de digitalización (44% y 30% respectivamente).

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

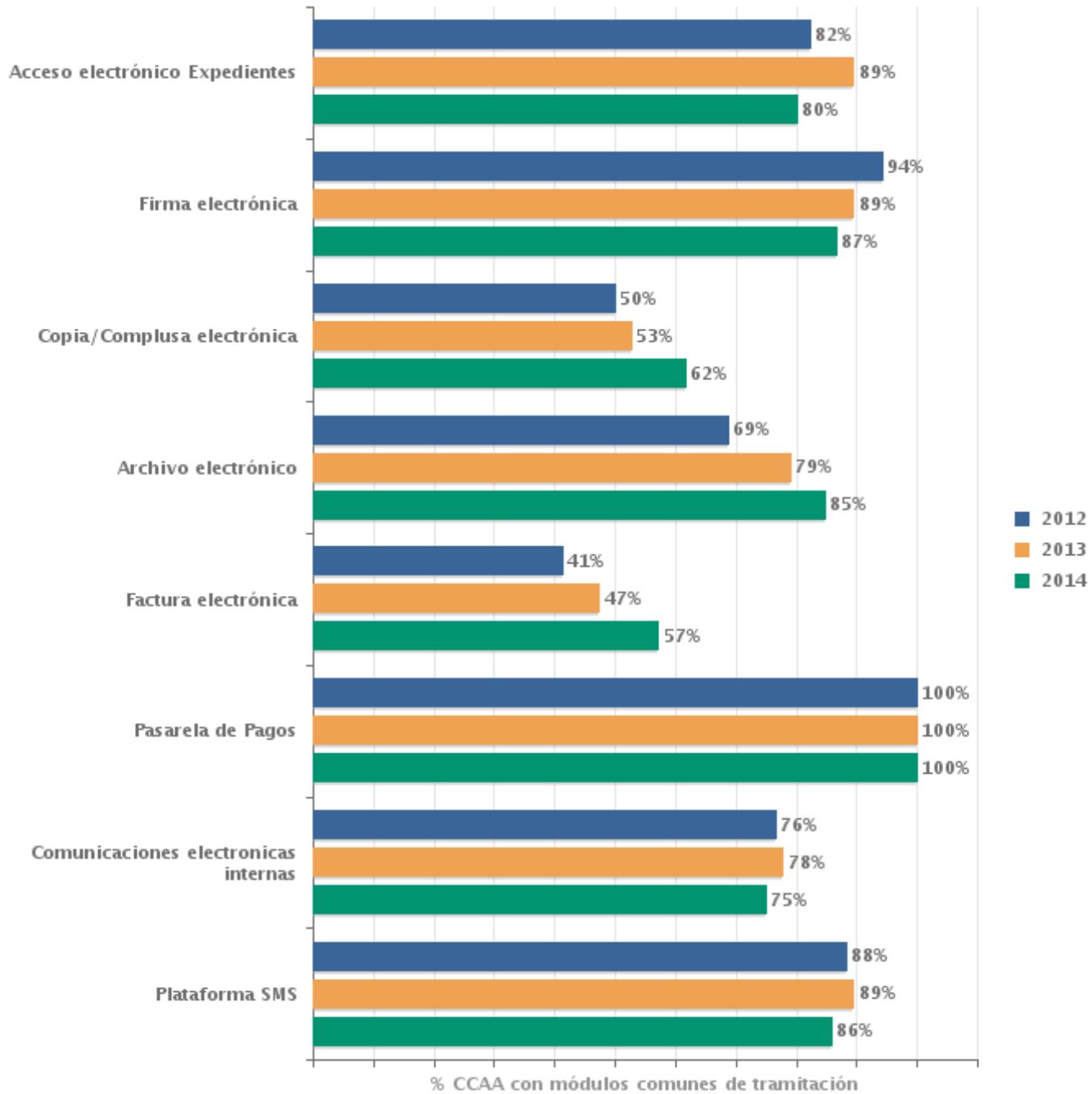


Tabla 6. Módulos comunes por CCAA, 2014

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

Tabla 7. Registro Electrónico. Año 2014

Comunidad Autónoma	Registros realizados	Porcentaje registros electrónicos sobre total
Andalucía	2.022.990	27,52%
Aragón	146.022	9,51%
Asturias, Principado de	105.945	11,23%
Balears, Illes	78.738	8,57%
Canarias	77.820	4,33%
Cantabria	8.063	1,61%
Castilla-La Mancha	2.182.595	30,62%
Castilla y León	810.203	33,94%
Cataluña	1.510.365	27,34%
Comunitat Valenciana	504.543	18,72%
Extremadura	8.736	0,58%
Galicia	876.242	30,16%
Madrid, Comunidad de	360.259	10,56%
Murcia, Región de	80.186	11,99%
Navarra, Comunidad Foral de	244.890	44,36%
Rioja, La	189.616	26,12%
Ciudad de Ceuta	0	0

Tabla 8. Pasarela de Pagos. Año 2014

Comunidad Autónoma	Procedimientos	Registros realizados
Andalucía	0	370.829
Aragón	30	88.040
Asturias, Principado de	0	0
Balears, Illes	0	0
Canarias	0	0
Cantabria	0	0
Castilla-La Mancha	0	0
Castilla y León	30	196.500
Cataluña	0	0
Comunitat Valenciana	68	196.718
Extremadura	11	7.898
Galicia	0	0
Madrid, Comunidad de	0	0
Murcia, Región de	14	23.080
Navarra, Comunidad Foral de	0	70.723
Rioja, La	0	12.596
Ciudad de Ceuta	1	216

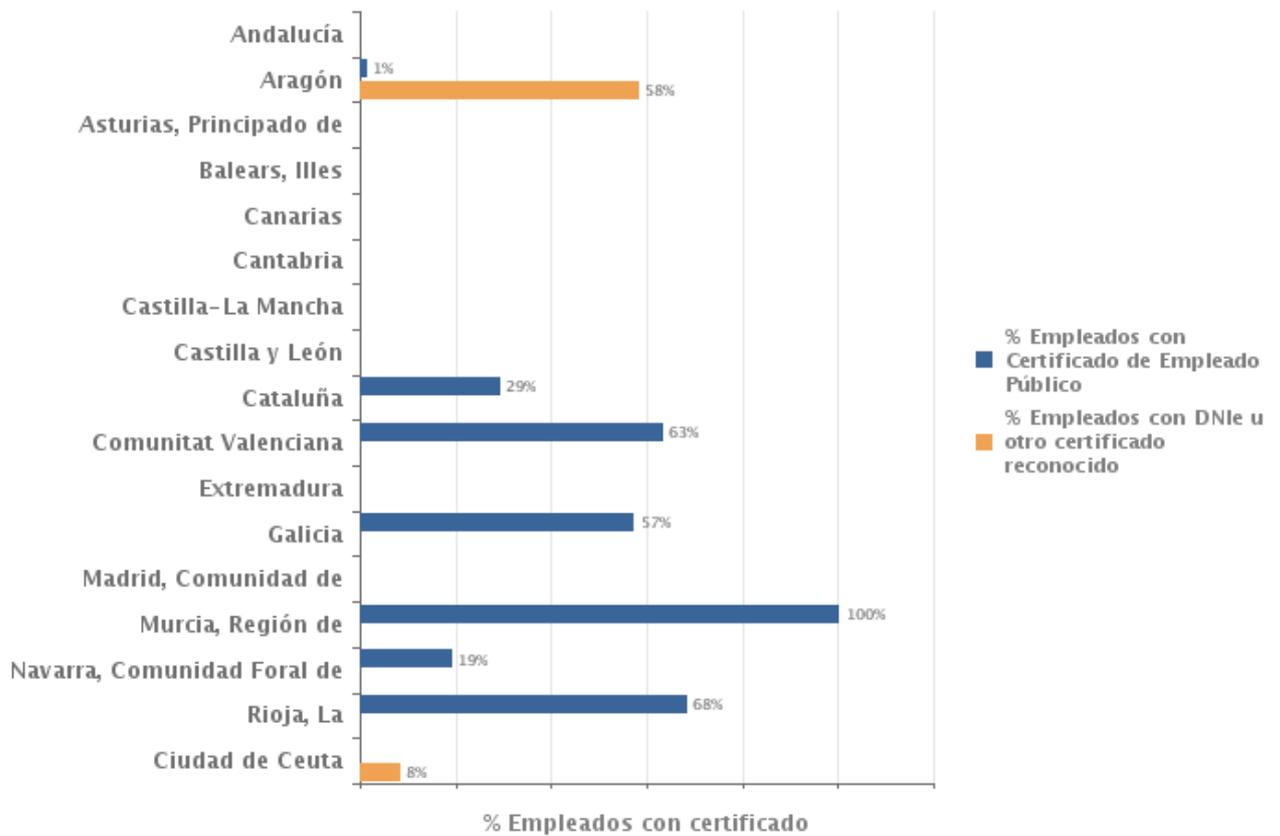
Tabla 9. Otros Módulos de Tramitación electrónica. Año 2014

Procedimiento / Comunidad Autónoma	Notificaciones Electrónicas		Acceso Electrónico Expedientes		Firma Electrónica		Copia/Compuls Electrónica		Archivo Electrónico		Factura Electrónica		Plataforma SMS	
	Procedi mientos	Registros realizados	Procedi mientos	Registros realizados	Procedi mientos	Registros realizados	Procedi mientos	Registros realizados	Procedi mientos	Registros realizados	Procedi mientos	Registros realizados	Procedi mientos	Registros realizados
Andalucía	-	152.991	-	-	-	13.664.042	-	35.251	-	-	-	-	-	17.094.570
Aragón	38	1.859	-	-	665	509.357	1	300	87	177.000	-	-	4	13.749
Asturias, Principado de	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Balears, Illes	20	14.335	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Canarias	35	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cantabria	0	0	-	-	-	-	-	-	26	607.028	-	-	-	-
Castilla y León	58	40.181	14	48.781	612	1.974.492	4	19.063	612	1.974.492	1	21.328	28	1.054.138
Castilla La mancha	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cataluña	-	364.622	-	-	-	-	-	2.295	-	41.773	-	70.948	-	201.222
Comunitat Valenciana	893	6.398	805	46.445	397	54.843	-	-	-	-	-	87.846	-	2.718.243
Extremadura	9	30	85	389.194	20	30.036	0	0	0	3.023.405	-	-	0	202.137
Galicia	1	47	-	82.262	-	223.630	-	-	-	-	-	-	14	268.093
Madrid, Comunidad de	1.217	7.276	1.217	283.893	1.217	751.045	-	-	-	-	-	-	-	-
Murcia, Región de	0	0	144	253.496	116	106.797	-	-	49	27.726	-	-	10	3.549.008
Navarra, Comunidad Foral de	-	71	-	-	-	-	-	-	-	1.982.221	-	150.000	5	269.256
Rioja, La	-	-	-	-	-	1.800.000	-	2.985	-	-	-	10.562	-	167.259
Ciudad de Ceuta	0	0	-	-	-	-	-	-	1	145.894	-	-	-	-

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



NOTA: En algunas CCAA no se puede determinar el número de empleados con certificados personales que utilizan firma electrónica.

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 Autonómica 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 2014

	No implementado	Ofrece Información	Efectúa interacción en un sentido	Efectúa interacción en ambos sentidos	Trámite completo	Personalización	Total
Promoción Interna	0%	0%	13%	19%	69%	0%	100%
Control horario	0%	7%	0%	0%	67%	27%	100%
Solicitud Cursos de Formación	0%	0%	6%	6%	65%	24%	100%
Solicitud y Gestión de vacaciones y permisos	0%	0%	7%	13%	60%	20%	100%
Solicitud equipamiento puesto de trabajo	0%	7%	13%	7%	60%	13%	100%
Consulta expediente administrativo	14%	0%	0%	0%	57%	29%	100%
Solicitud de Plazas Vacantes y Traslados	0%	0%	20%	27%	53%	0%	100%
Consulta de Nómina	0%	0%	0%	13%	50%	38%	100%
Certificados de Formación	0%	0%	6%	13%	50%	31%	100%
Solicitud equipamiento material oficina	23%	0%	23%	8%	38%	8%	100%
Acceso a la Guía del Empleado Público	15%	23%	23%	0%	38%	0%	100%
Solicitud de Ayudas y Reembolsos	0%	0%	53%	20%	27%	0%	100%
Solicitud Jubilación anticipada / Prórroga	21%	0%	43%	14%	21%	0%	100%

Tabla 11. Implantación de Servicios on-line para empleados públicos 2014

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

Tabla 12. Uso de servicios on-line para empleados públicos 2014 (para servicios en nivel 4 ó 5)

SERVICIO ONLINE	Andalucía	Aragón	Asturias, Principado de	Balears, Illes	Canarias	Cantabria	Castilla y León	Castilla La Mancha	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Madrid, Comunidad de	Murcia, Región de	Navarra, Comunidad Foral de	Rioja, La	Ciudad de Melilla
Control horario	100%	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	23%	57%	100%	100%	100%		
Solicitud y Gestión de vacaciones y permisos		100%		100%	100%	10%	100%	100%	100%	100%			100%	100%	100%	100%	
Promoción Interna		100%	100%	100%			100%	100%				100%	50%	100%	50%	100%	
Solicitud de Plazas Vacantes y Traslados	100%			100%			100%	100%		40%		50%			100%	60%	
Solicitud de Ayudas y Reembolsos			100%	100%				100%					50%				
Solicitud equipamiento puesto de trabajo			100%			100%	100%	100%		100%	45%		100%	100%	100%	100%	
Solicitud equipamiento material oficina							100%	100%	100%	100%					50%	100%	
Consulta de Nómina	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%		100%	100%	100%	
Consulta expediente administrativo	100%	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%		100%	100%	80%	
Acceso a la Guía del Empleado Público				100%				100%	100%	100%					50%		
Solicitud Cursos de Formación	100%	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	100%	100%	100%	
Certificados de Formación	100%	100%	100%	100%	100%			100%	100%	100%		100%	100%	100%	50%	100%	
Solicitud Jubilación anticipada / Prórroga													20%				

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.

Plataformas as a Service (PaaS)

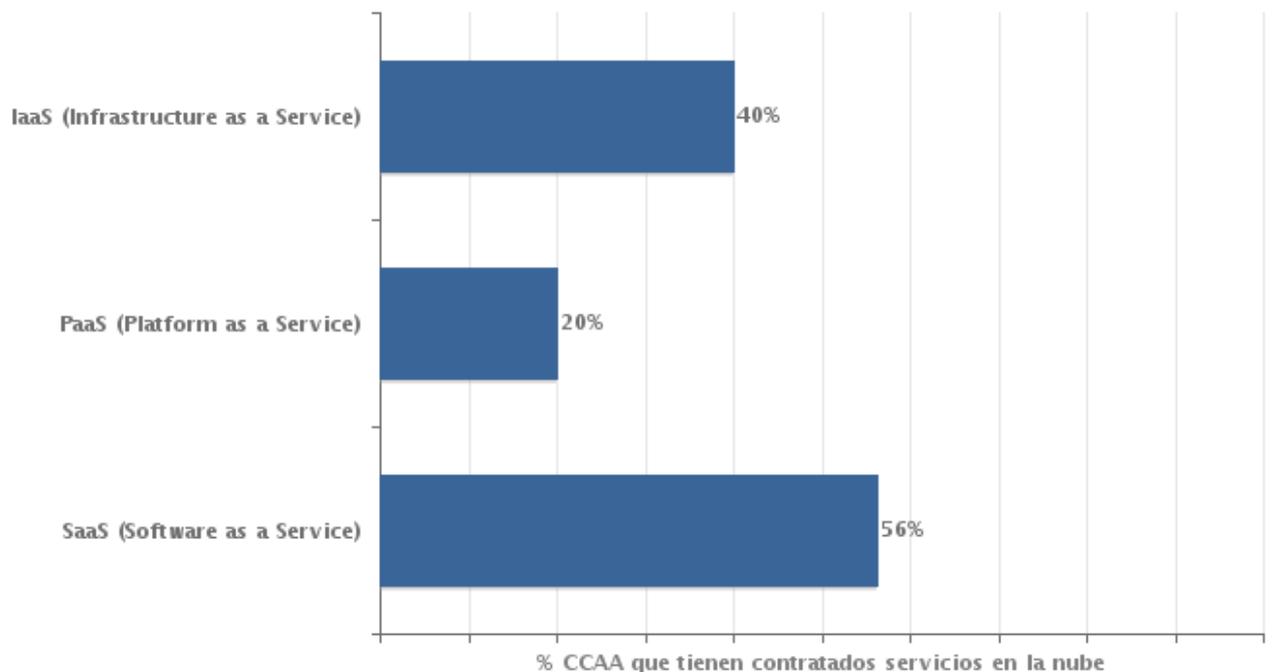
Familia de cloud computing consistente en la entrega, como un servicio, de un conjunto de plataformas informáticas orientadas al desarrollo, testeo, despliegue, hosting y mantenimiento de los sistemas operativos y aplicaciones propias del cliente.

Software as a Service (SaaS)

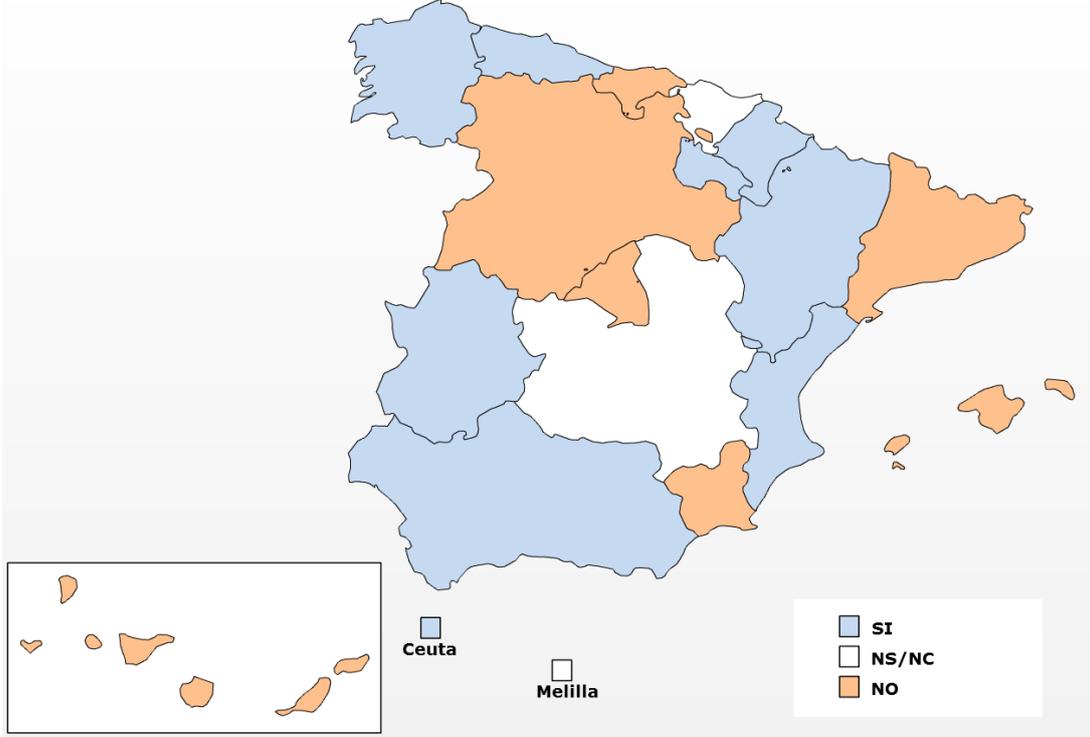
Familia de cloud computing consistente en la entrega de aplicaciones como servicio, siendo un modelo de despliegue de software mediante el cual el proveedor ofrece licencias de su aplicación a los clientes para su uso como un servicio bajo demanda.

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.

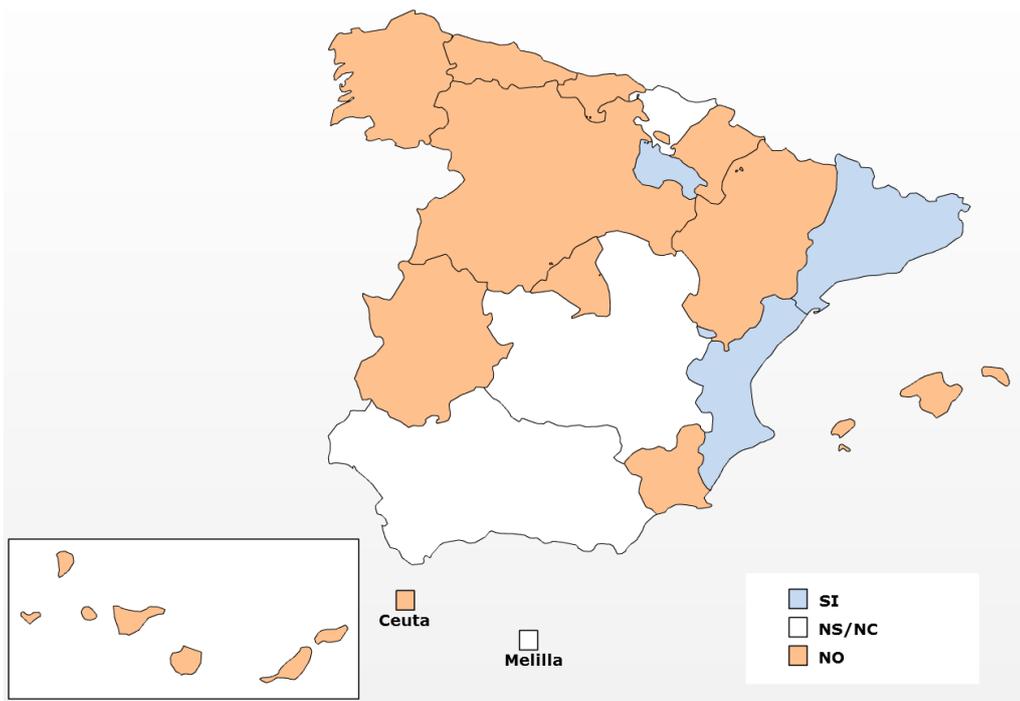
Gráfico 3. Servicios Cloud



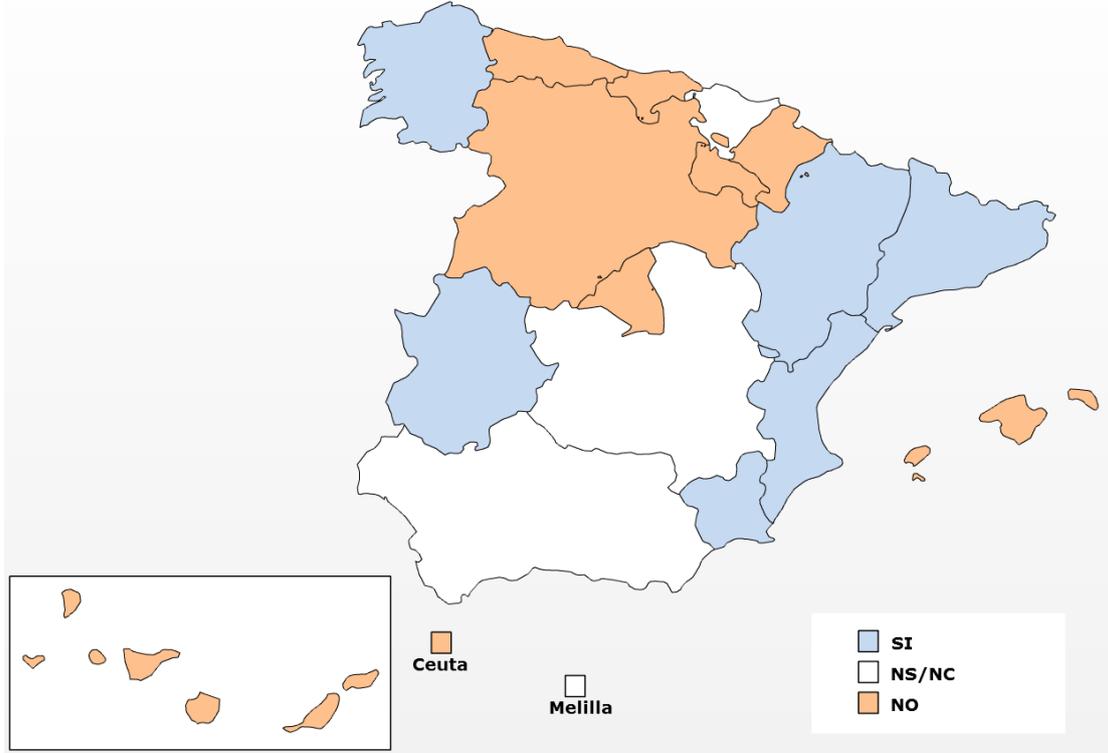
Mapa 1. Servicios Cloud - SaaS



Mapa 2. Servicios Cloud - PaaS



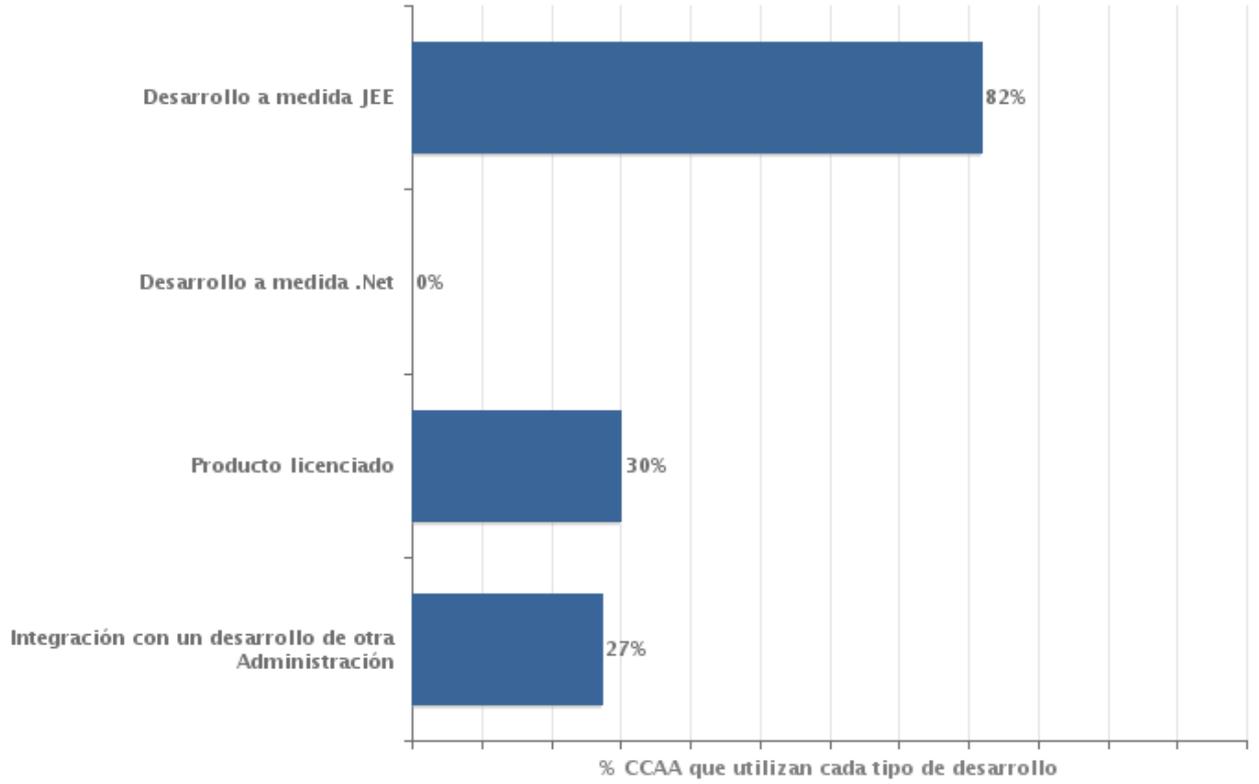
Mapa 3. Servicios Cloud - IaaS



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.

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 y Castilla y León, la información está actualizada a diciembre de 2013, para las otras 2 Comunidades la información está actualizada a diciembre de 2012.

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	11%	0%	5%	21%	63%
	Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	5%	11%	16%	16%	53%
	Licitación electrónica	32%	0%	37%	5%	26%
AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	Ayudas y subvenciones de la política agrícola común	16%	11%	26%	16%	26%
CONSUMO	Reclamaciones de consumo	5%	0%	32%	5%	58%
	Solicitud de arbitraje de consumo	32%	11%	26%	5%	21%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO	Oferta de Empleo Público	5%	16%	26%	5%	47%
	Ofertas de empleo privado	5%	21%	11%	11%	53%
	Ayudas y subvenciones	5%	0%	26%	16%	53%
EDUCACIÓN	Preinscripción en centros de enseñanza	37%	5%	26%	11%	21%
	Matriculación en centros de enseñanza	5%	0%	42%	26%	26%
	Ayudas, Becas y subvenciones (para estudiantes)	11%	11%	32%	16%	32%
	Consulta de notas y faltas de asistencia	53%	11%	0%	0%	37%
EMPRESAS Y TRANSPORTE	Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	21%	0%	11%	16%	53%
	Autorizaciones de transporte	32%	0%	32%	11%	26%

AREA	SERVICIO	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
	Registro de comerciantes y actividades comerciales	37%	0%	16%	16%	32%
	Autorización y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, frigoríficas	47%	0%	21%	11%	21%
HACIENDA	Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	11%	0%	21%	3%2	37%
	Impuesto de sucesiones	32%	0%	11%	16%	42%
INVESTIGACIÓN	Ayudas a empresas para Investigación y desarrollo tecnológico	11%	11%	42%	11%	26%
MEDIO AMBIENTE	Gestión de residuos	5%	47%	5%	11%	32%
OCIO, TURISMO Y CULTURA	Consulta Bibliotecas Públicas	5%	47%	5%	11%	32%
SANIDAD Y SALUD PÚBLICA	Cita previa	5%	5%	0%	0%	89%
	Solicitud de tarjeta sanitaria	11%	32%	16%	5%	37%
SERVICIOS SOCIALES	Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad	21%	0%	32%	21%	26%
	Reconocimiento de la condición de familia numerosa	11%	5%	37%	21%	26%
	Subvenciones y ayudas a personas con discapacidad	21%	5%	26%	16%	32%
	Subvenciones y ayudas a personas mayores	42%	0%	21%	11%	26%
	Subvenciones y ayudas por hijos menores	21%	5%	16%	21%	37%
	Solicitud de vivienda de protección oficial	11%	5%	21%	16%	47%

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	5%	5%	0%	0%	89%
ADMINISTRACIÓN	Quejas y sugerencias de los ciudadanos	11%	0%	5%	21%	63%
CONSUMO	Reclamaciones de consumo	5%	0%	32%	5%	58%
ADMINISTRACIÓN	Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	5%	11%	16%	16%	53%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO	Ofertas de empleo privado	5%	21%	11%	11%	53%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO	Ayudas y subvenciones	5%	0%	26%	16%	53%
EMPRESAS Y TRANSPORTE	Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	21%	0%	11%	16%	53%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO	Oferta de Empleo Público	5%	16%	26%	5%	47%
SERVICIOS SOCIALES	Solicitud de vivienda de protección oficial	11%	5%	21%	16%	47%
HACIENDA	Impuesto de sucesiones	32%	0%	11%	16%	42%
EDUCACIÓN	Consulta de notas y faltas de asistencia	53%	11%	0%	0%	37%
HACIENDA	Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	11%	0%	21%	3%	37%
SANIDAD Y SALUD PÚBLICA	Solicitud de tarjeta sanitaria	11%	32%	16%	5%	37%
SERVICIOS SOCIALES	Subvenciones y ayudas por hijos menores	21%	5%	16%	21%	37%
EDUCACIÓN	Ayudas, Becas y subvenciones (para estudiantes)	11%	11%	32%	16%	32%
EMPRESAS Y TRANSPORTE	Registro de comerciantes y actividades comerciales	37%	0%	16%	16%	32%

AREA	SERVICIO	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
MEDIO AMBIENTE	Gestión de residuos	5%	47%	5%	11%	32%
OCIO, TURISMO Y CULTURA	Consulta Bibliotecas Públicas	5%	47%	5%	11%	32%
SERVICIOS SOCIALES	Subvenciones y ayudas a personas con discapacidad	21%	5%	26%	16%	32%
ADMINISTRACIÓN	Licitación electrónica	32%	0%	37%	5%	26%
AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	Ayudas y subvenciones de la política agrícola común	16%	11%	26%	16%	26%
EDUCACIÓN	Matriculación en centros de enseñanza	5%	0%	42%	26%	26%
EMPRESAS Y TRANSPORTE	Autorizaciones de transporte	32%	0%	32%	11%	26%
INVESTIGACIÓN	Ayudas a empresas para Investigación y desarrollo tecnológico	11%	11%	42%	11%	26%
SERVICIOS SOCIALES	Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad	21%	0%	32%	21%	26%
SERVICIOS SOCIALES	Reconocimiento de la condición de familia numerosa	11%	5%	37%	21%	26%
SERVICIOS SOCIALES	Subvenciones y ayudas a personas mayores	42%	0%	21%	11%	26%
CONSUMO	Solicitud de arbitraje de consumo	32%	11%	26%	5%	21%
EDUCACIÓN	Preinscripción en centros de enseñanza	37%	5%	26%	11%	21%
EMPRESAS Y TRANSPORTE	Autorización y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, frigoríficas	47%	0%	21%	11%	21%

Tabla 15. Servicios on line por Comunidad Autónoma, 2014

AREA	SERVICIO	Andalucía	Aragón	Asturias, Principado de	Balears, Illes (2)	Canarias	Cantabria	Castilla La Mancha	Castilla y León	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)
ADMINISTRACIÓN	Quejas y sugerencias de los ciudadanos	4	3	3	4	0	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2
	Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	3	4	4	1	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	1	4	4	2	0
	Licitación electrónica	2	0	4	2	2	2	0	0	4	4	0	4	4	0	2	4	2	0	2
AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	Ayudas y subvenciones de la política agrícola común	3	4	3	2	2		1	4	1	2	4	4	4	0	2	2	3	0	0
CONSUMO	Reclamaciones de consumo	4	2	3	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	3	4	4	4	0	2
	Solicitud de arbitraje de consumo	3	2	4	2	2	4	1	4	2	0	0	1	4	0	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	4	4	4	4	4	0	2
	Ofertas de empleo privado	1	3	1	4	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0	1

AREA	SERVICIO	Andalucía	Aragón	Asturias, Principado de	Balears, Illes (2)	Canarias	Cantabria	Castilla La Mancha	Castilla y León	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	3	3	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	3	4	0
EDUCACIÓN	Preinscripción en centros de enseñanza	2	0	2	4	2	2	4	2	3	4	1	0	2	0	0	4	0	0	0
	Matriculación en centros de enseñanza	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	4	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	0	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	0
EMPRESAS Y TRANSPORTE	Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	4	2	4	4	4	4	3	4	3	0	4	4	4	4	2	4	4	0	0
	Autorizaciones de transporte	3	2	3	2	2	2	4	0	0	4	0	2	4	2	4	0	3	0	0
	Registro de comerciantes y actividades comerciales	3	2	3	2	2	3	4	0	0	4	0	4	4	3	0	0	0	4	0
	Autorización y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, frigoríficas	4	2	3	0	2	4	0	2	3	0	0	0	0	0	0	4	2	4	0

AREA	SERVICIO	Andalucía	Aragón	Asturias, Principado de	Balears, Illes (2)	Canarias	Cantabria	Castilla La Mancha	Castilla y León	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	0	3	2	0
	Impuesto de sucesiones	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	0	2	4	0	4	0	3	0	0
INVESTIGACIÓN	Ayudas a empresas para Investigación y desarrollo tecnológico	2	3	3	2	2	4	4	2	2	2	1	4	4	2	0	2	4	0	1
MEDIO AMBIENTE	Gestión de residuos	4	1	3	1	1	4	1	1	1	3	0	1	4	3	1	4	4	4	1
OCIO, TURISMO Y CULTURA	Consulta Bibliotecas Públicas	4	1	4	1	1	4	1	1	1	3	0	1	2	3	1	4	4	4	1
SANIDAD Y SALUD PÚBLICA	Cita previa	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
	Solicitud de tarjeta sanitaria	3	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	2	2	3	2	2	2	4	0	4	0	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	0	3	0	2
	Subvenciones y ayudas a personas con discapacidad	4	2	3	2	3	4	4	0	4	4	2	1	4	2	0	0	3	0	2

AREA	SERVICIO	Andalucía	Aragón	Asturias, Principado de	Balears, Illes (2)	Canarias	Cantabria	Castilla La Mancha	Castilla y León	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	4	0	3	2	0	2	3	0	0	4	0	4	4	2	4	0	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	3	2	4	4	2	4	3	4	4	2	1	4	4	2	4	4	3	0	0

- (1) Datos sin actualizar desde diciembre de 2012
- (2) Datos sin actualizar desde diciembre 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.

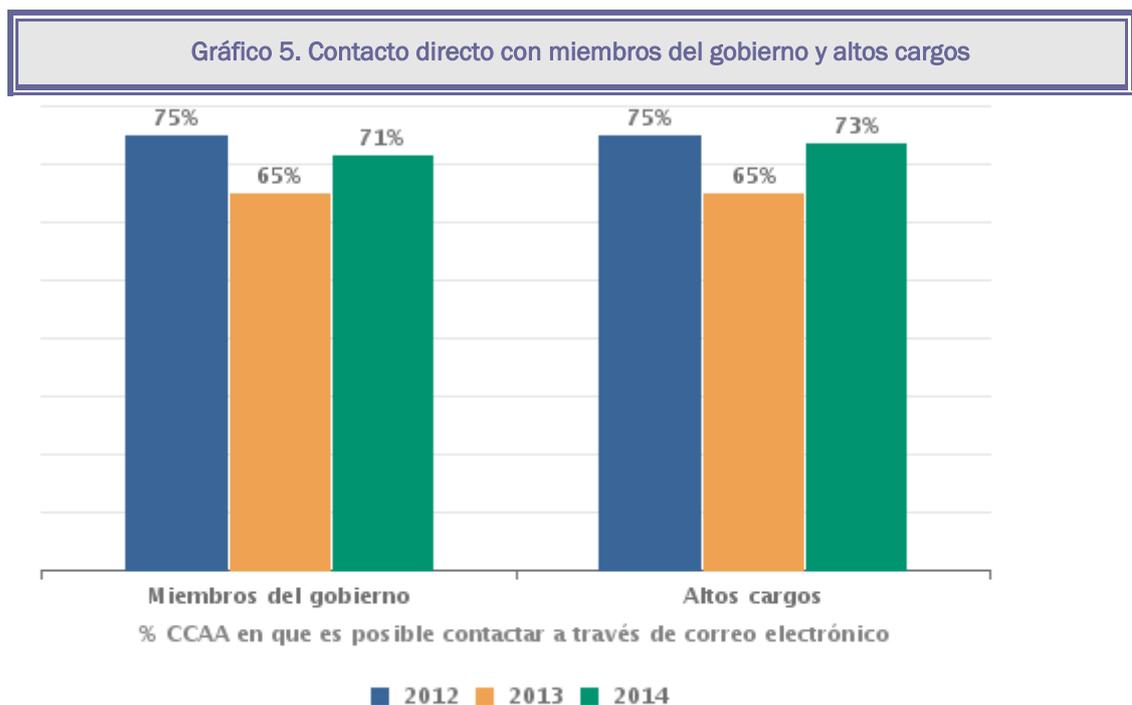
Tabla 16. CCAA con Portal Open Data

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
Baleares, 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

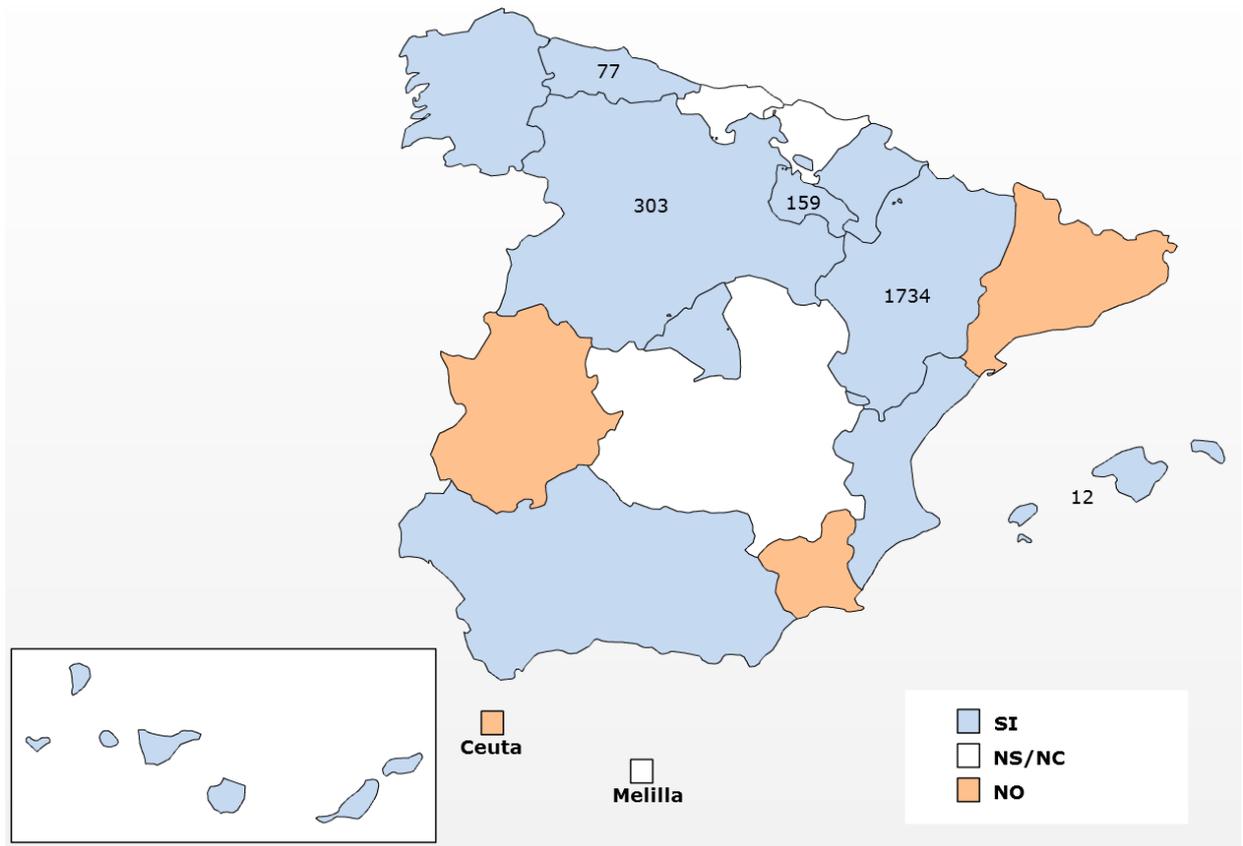
En el gráfico 5 podemos analizar el porcentaje de CC.AA. en las que es posible contactar directamente, a través de correo electrónico, con miembros del gobierno y altos cargos. Por su parte los mapas muestran las Comunidades que ofrecen esta posibilidad.



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

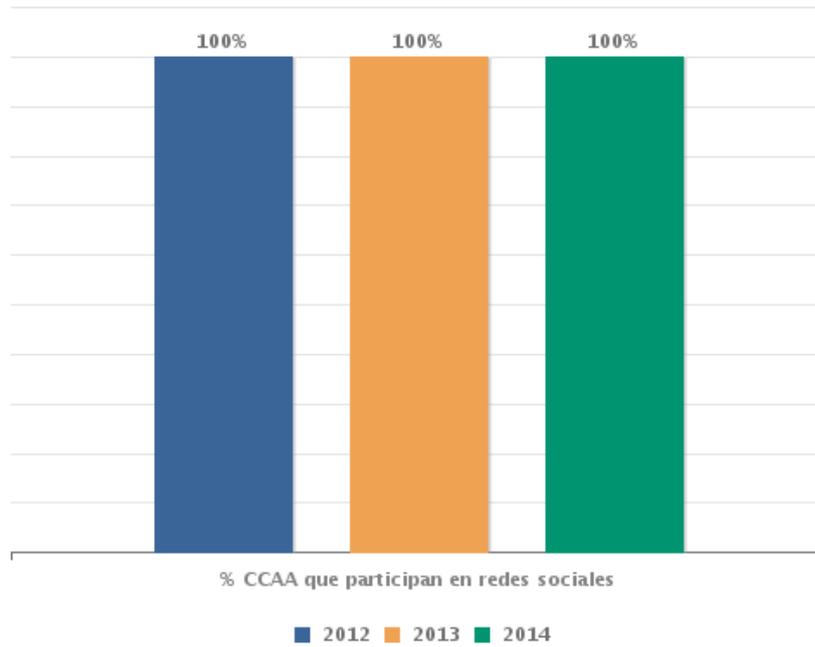
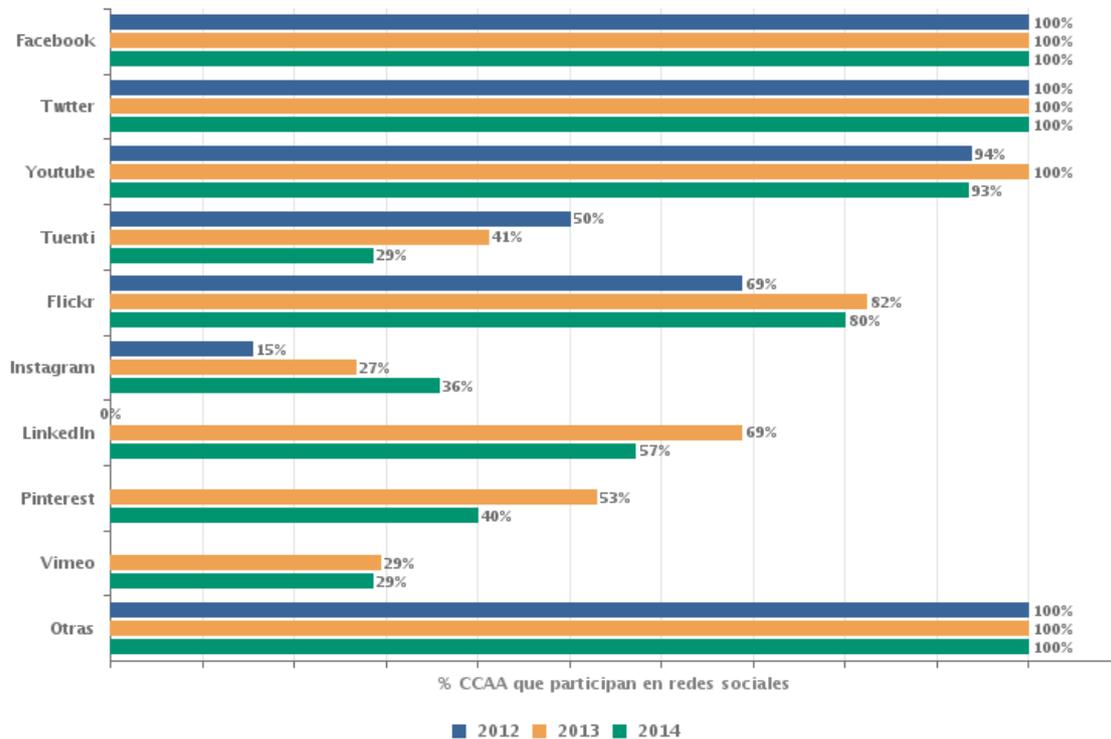
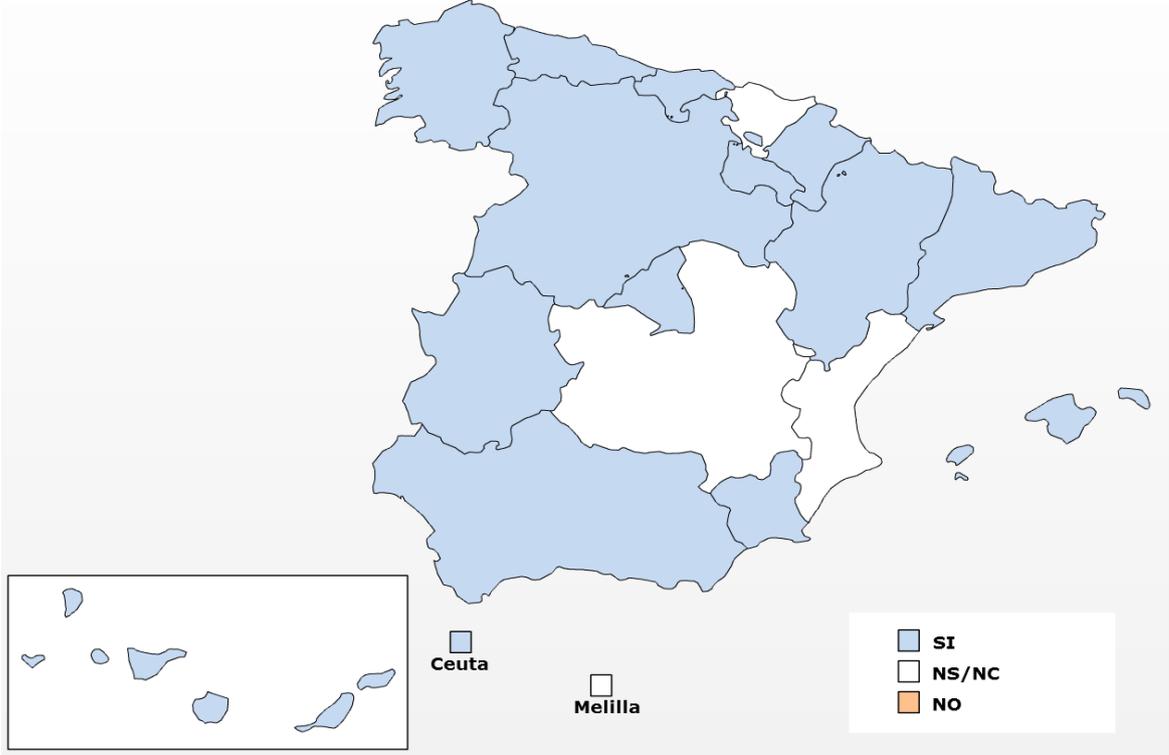


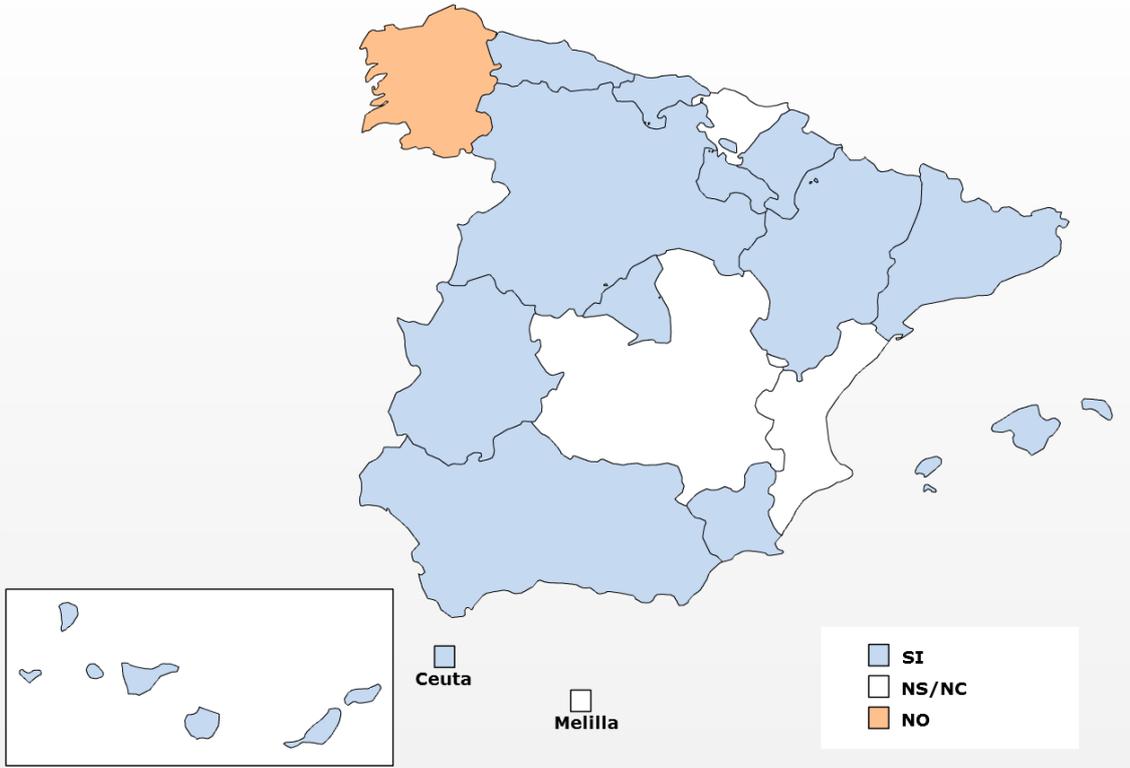
Gráfico 7. Participación en redes sociales por tipo



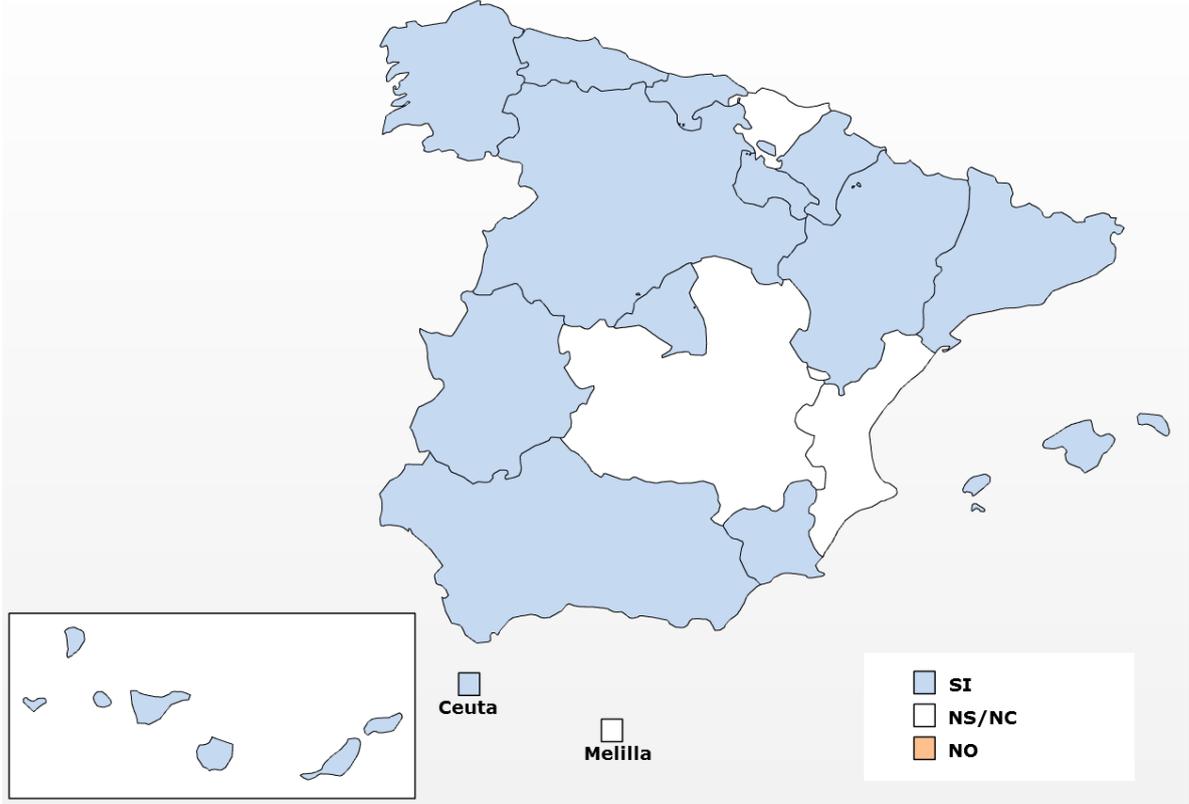
Mapa 9. Redes Sociales en las que participa la Administración: Facebook



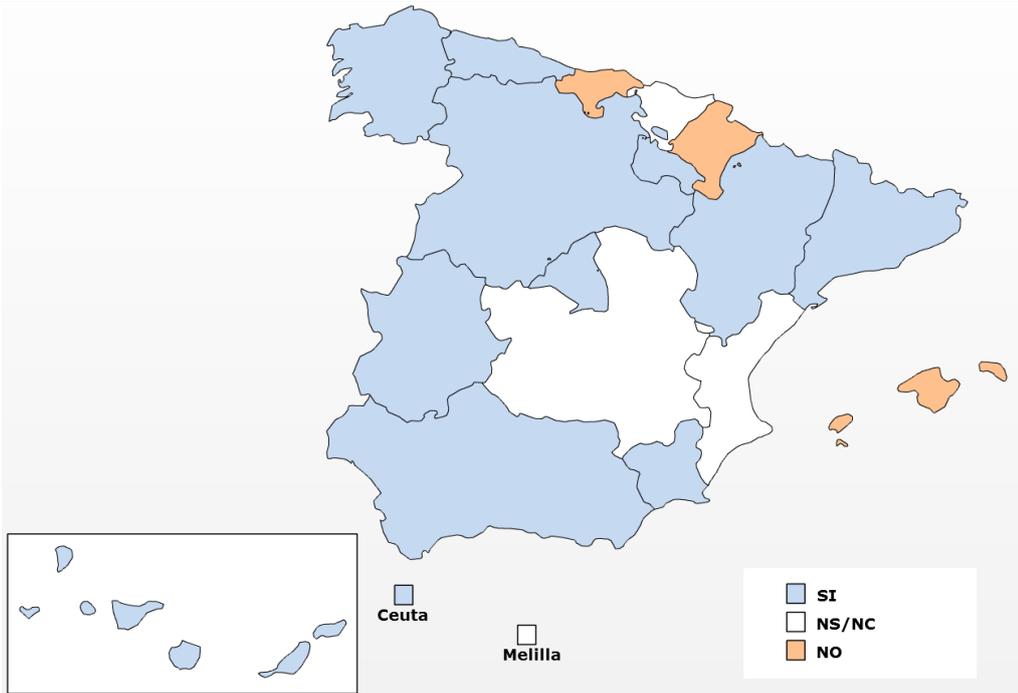
Mapa 10. Redes Sociales en las que participa la Administración: Youtube



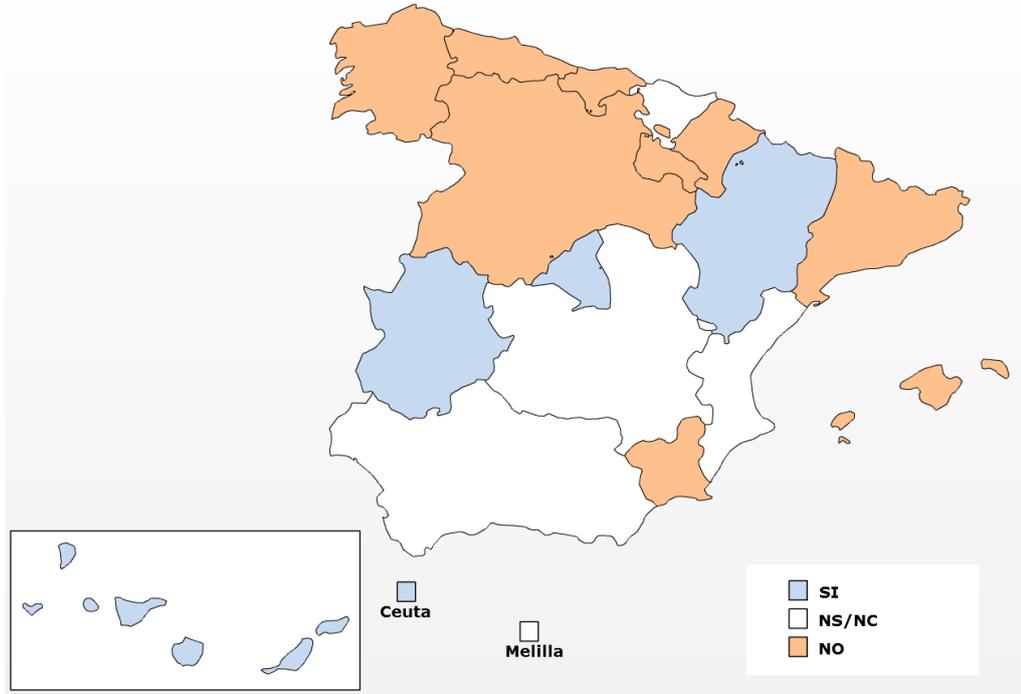
Mapa 11. Redes Sociales en la que participa la Administración: Twitter



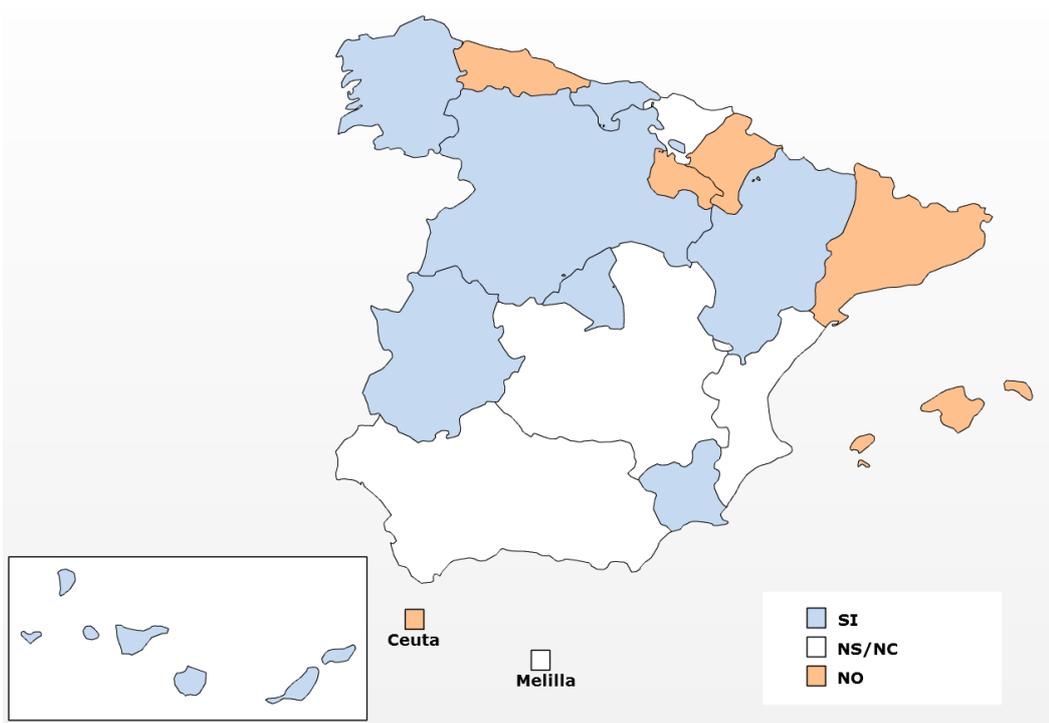
Mapa 12. Redes Sociales en la que participa la Administración: Flickr



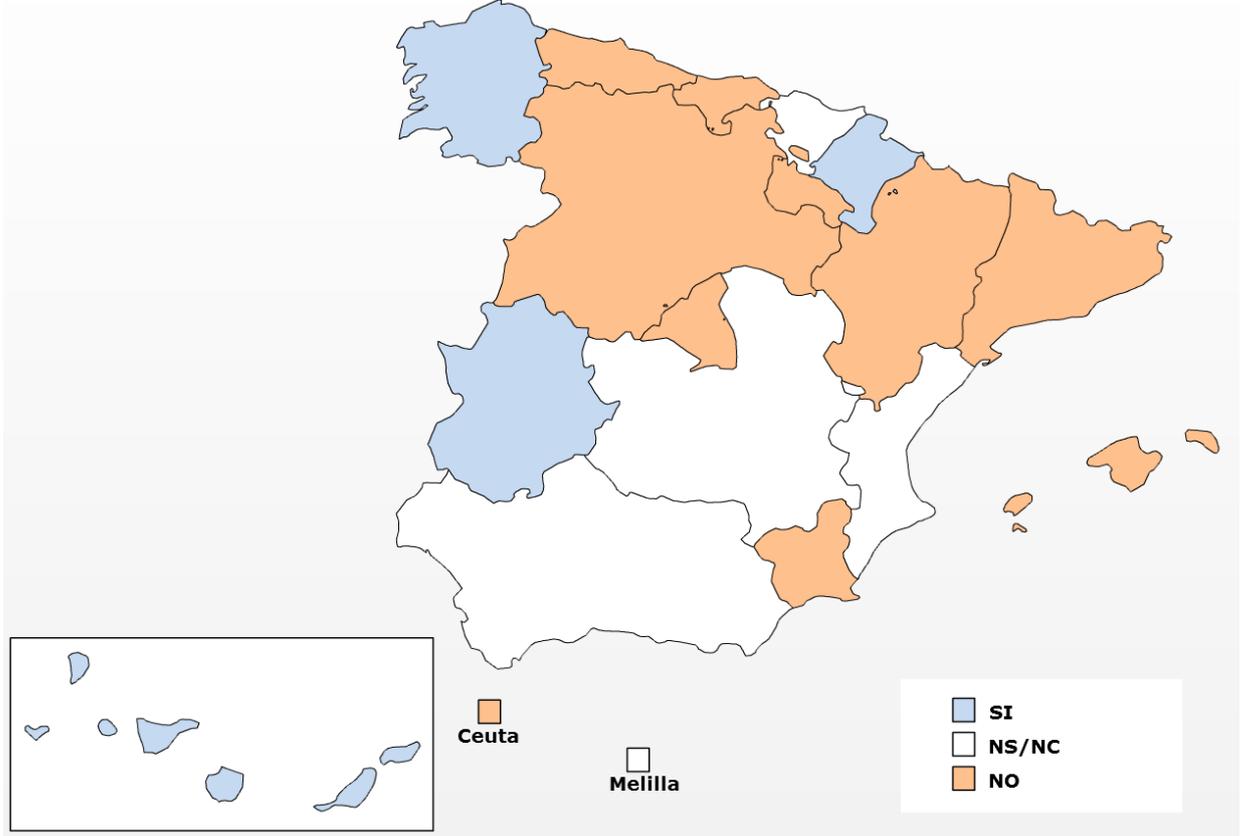
Mapa 13. Redes Sociales en la que participa la Administración: Instagram



Mapa 14. Redes Sociales en la que participa la Administración: Linkedink



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 Face book	Nº Perfiles Twitter	Nº Perfiles Youtube	Nº Perfiles Flickr	Nº Perfiles Tuenti	Nº Perfiles Insta gram	Nº Perfiles LinkedIn	Nº Perfiles Pinterest	Nº Perfiles Vimeo	Nº Perfiles Otras Redes sociales
Andalucía	76	130	53	4	-	-	-	3	-	45
Aragón	68	82	3	2	-	1	5	-	-	-
Asturias, Principado de	10	19	8	2	-	-	-	2	-	1
Balears, Illes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Canarias	23	16	8	1	1	1	1	-	1	2
Cantabria	3.312	17.400	54	-	-	-	1.421	-	-	-
Castilla y León	13	16	9	2	-	-	-	2	-	2
Castilla La Mancha	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cataluña	52	167	34	6	-	-	-	-	-	18
Comunitat Valenciana	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Extremadura	12	23	1	1	-	1	1	1	1	-
Galicia	80	65	-	14	3	-	4	7	5	15
Madrid, Comunidad de	8	10	5	3	-	2	2	-	-	1
Murcia, Región de	4	4	4	1	-	-	1	-	-	-
Navarra, Comunidad Foral de	12	22	4	-	-	-	-	-	2	4
Rioja, La	29	42	13	6	1	-	-	-	-	-
Ciudad de Ceuta	11	2	1	2	-	1	-	1	-	1



Anexo I. Presupuesto TIC

La tabla 18 presenta el porcentaje que representa el presupuesto TIC ejecutado frente al presupuesto total ejecutado en 2014. 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 2014, 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 2014 (Cap. 2+4+6+7)

Comunidad Autónoma	% Presupuesto TIC / Presupuesto Total
Andalucía	-
Aragón	3,15%
Asturias, Principado de	100,00%
Baleares, Illes	100,00%
Canarias	-
Cantabria	1,36%
Castilla y León	-
Castilla La Mancha	-
Cataluña	-
Comunitat Valenciana	1,57%
Extremadura	-
Galicia	2,81%
Madrid, Comunidad de	-
Murcia, Región de	-
Navarra, Comunidad Foral de	2,01%
Rioja, La	-
Ciudad de Ceuta	-

(-) Dato no disponible



Anexo II. Entorno jurídico a 31 de diciembre de 2014

Tabla 19. Entorno jurídico por CCAA a 31 de diciembre de 2014

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	2006
	Procedimientos Administrativos por medios electrónicos y se establecen otras medidas en materia de Administración Electrónica	
	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
	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

CCAA	Ley / Decreto	Año
	Decreto 113/2013, de 4 de diciembre, por el que se regula la organización y funcionamiento de los registros de la Administración del Principado de Asturias y de sus organismos y entes públicos	2013
	Decreto 151/2014, de 29 de diciembre, por el que se establecen exclusiones a la obligación de facturación electrónica	2014
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	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
	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
	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
	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
	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
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 74/2014, de Régimen Jurídico de la Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de Cantabria.	2014
	Decreto 18/2010, de 18 de marzo, por el que se regula el Boletín Oficial de Cantabria.	2010

CCAA	Ley / Decreto	Año
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 5/2014, de 19 de junio, de estímulo a la creación de empresas en Castilla y León.	2014
Cataluña	Llei 10/2011, del 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa	2011
	LLEI 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica	2015
	Ordre GRI/233/2015, de 20 de juliol, per la qual s'aprova el Protocol d'identificació i signatura electrònica	2015
	Ordre GRI/79/2015, per la qual es regula el Registre Electrònic de Representació	2015
	Decret 309/2011, de 12 d'abril, pel qual es regula el Consell per a l'Impuls i l'Ordenació de la Reforma de l'Administració	2011
	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 232/2014, de 15 d'octubre, pel qual es crea la seu electrònica	2014
	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 Llicitadores 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

CCAA	Ley / Decreto	Año
	Decreto 183/2006	2006
	Decreto 112/2008	2008
	Decreto 132/2009	2009
	Real Decreto 3/2010	2010
	Decreto 62/2010	2010
	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
	Decreto 15/2014	2014
	Decreto 220/2014	2014
Extremadura	Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura	2014

CCAA	Ley / Decreto	Año
Galicia	Decreto 73/2014, de 12 de junio, por el que se crean y regulan los órganos colegiados con competencias en materia de seguridad de la información y gobierno electrónico de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia	2014
	Orden del 6 de febrero de 2014 por la que se aprueba el protocolo de identificación y firma electrónica de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia.	2014
	Resolución de 25 de febrero de 2014, por la que se aprueba la política de firma electrónica de certificados de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia	2014
Madrid, Comunidad de	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
	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
	Decreto Foral 30/2015, de 20 de mayo, por el que se regula la digitalización de documentos la copia y conversión de documentos electrónicos en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Públicos. Publicada en BON N.º 108 de 5 de junio de 2015	2015
	Acuerdo del Gobierno de Navarra, de 13 de mayo de 2015, por el que se aprueban instrucciones de simplificación documental en los procedimientos administrativos. Publicada en BON N.º 98 de 22 de mayo de 2015	2015
	Orden Foral 475/2014, de 10 de diciembre, de la Consejera de Economía, Hacienda, Industria y Empleo, por la que se establecen normas para la presentación de facturas electrónicas dirigidas a órganos y unidades de la Administración de la Comunidad Foral y sus Organismos Autónomos. Publicada en BON N.º 250 de 24 de diciembre de 2014	2014
	Ley Foral 20/2014, de 12 de noviembre, por la que se modifica parcialmente la Ley Foral 13/2000, de 14 de diciembre, General Tributaria, con objeto de impulsar la notificación electrónica en el ámbito tributario de Navarra. Publicada en BON N.º 232 de 24 de noviembre de 2014	2014
	Orden Foral 214/2014, de 11 de noviembre, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se aprueba la implantación del procedimiento electrónico de gestión de los procedimientos en materia de contratación pública en la Administración de la	2014

CCAA	Ley / Decreto	Año
	Comunidad Foral de Navarra. Publicada en BON N.º 228 de 20 de noviembre de 2014	
	Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Publicada en BOE de 10 de diciembre de 2013	2013
	Acuerdo del Gobierno de Navarra, de 20 de noviembre de 2013, por el que se aprueba el Plan General de Simplificación Administrativa y se acuerda considerar prioritaria su implantación y ejecución. Publicada en BON N.º 244 de 20 de diciembre de 2013	2013
	Orden Foral 494/2011, de 14 de junio, por la que se aprueba la implantación del procedimiento electrónico de gestión de reclamaciones y recursos administrativos en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra	2011
	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
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 27/2014, de 13 de septiembre, por el que se regula el registro de facturas y el servicio de facturación electrónica del Gobierno de La Rioja	2014

CCAA	Ley / Decreto	Año
	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 10/2014, de 21 de octubre, de apoyo a emprendedores, autónomos y Pymes	2014
	Decreto 20/2014, de 16 de mayo, por el que se regulan el documento, el expediente y el archivo electrónicos en el sector público de la Comunidad Autónoma de La Rioja	2014
	Decreto 3/2014, de 17 de enero, por el que se regula el procedimiento de valoración para la conservación o eliminación de los documentos que integran el Patrimonio Documental de La Rioja	2014