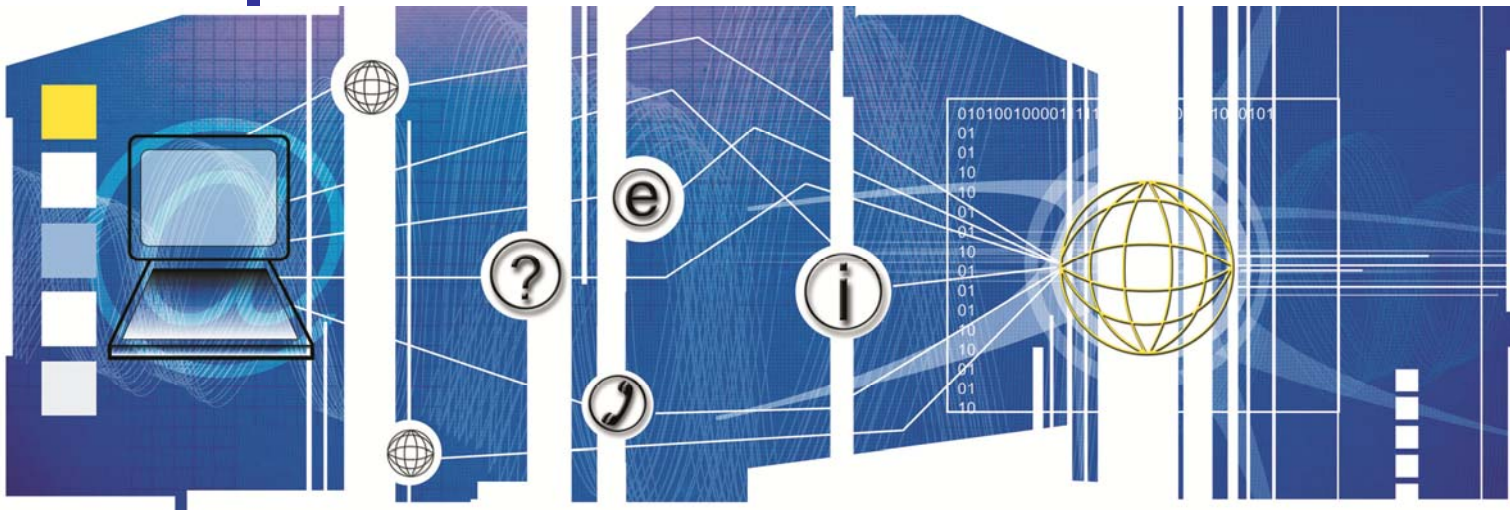


Resultados CAE 2010



La Administración Electrónica en las Comunidades Autónomas

ÍNDICE

	Pág.
Introducción	7
e-Administración	11
I.1. Servicios on-line para empleados públicos.....	13
I.2. Firma electrónica	16
I.3. Tramitación Telemática	18
e-Gobierno	21
II.1. Sedes/portales	23
II.2. Implementación de servicios on-line para ciudadanos y empresas.....	26
II.3. Inventario de procedimientos.....	31
II.4. Simplificación de documentos e interoperabilidad de datos y sistemas.....	32
II.4.1. Simplificación documental.....	32
II.4.2. Procedimientos integrados electrónicamente	35
e-Democracia	53
III.1. Mecanismos de participación ciudadana	55
III.2. Contacto entre miembros del Gobierno y la ciudadanía	58
III.3. Voto electrónico	60
III.4. Herramientas web 2.0.....	61
III.5. Participación en redes sociales.....	64
Anexo I	67
Anexo II	71
Anexo III	77

RELACIÓN DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Firma electrónica	16
Gráfico 2. Tramitación Telemática.....	18
Gráfico 3. Certificados sustituidos por declaraciones responsables.....	32
Gráfico 4. Ventanilla única.....	36
Gráfico 5. Contratación pública	37
Gráfico 6. Cambio de domicilio.....	38
Gráfico 7. Anuncios en el Diario Oficial	39
Gráfico 8. Envío de actas y presupuestos municipales	40
Gráfico 9. Subvenciones y ayudas.....	41
Gráfico 10. Inventario de bienes	42
Gráfico 11. Receta electrónica	43
Gráfico 12. Historia clínica compartida	44
Gráfico 13. Intercambio de certificados	45
Gráfico 14. Servicio de verificación de datos de identidad	46
Gráfico 15. Servicio de verificación de datos de residencia.....	47
Gráfico 16. Notificaciones telemáticas	48
Gráfico 17. Interconexión de registros	49
Gráfico 18. @Firma	50
Gráfico 19. Pasarela de pagos	51
Gráfico 20. Mecanismos de participación ciudadana	55
Gráfico 21. Contacto directo con miembros del gobierno y altos cargos.....	58
Gráfico 22. Voto electrónico	60
Gráfico 23. Porcentaje de CCAA que facilitan herramientas web 2.0 a los ciudadanos	61
Gráfico 24. Participación en redes sociales.....	64
Gráfico 25. Porcentaje de CCAA que han implementado las distintas actuaciones de la Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	69
Gráfico 26. Software Fuentes Abiertas.....	73

RELACIÓN DE MAPAS

	Pág.
Mapa 1. Certificados sustituidos: certificación cuenta bancaria.....	33
Mapa 2. Certificados sustituidos: estatutos sociales	33
Mapa 3. Certificados sustituidos: poderes públicos de representación	34
Mapa 4. Certificados sustituidos: cuentas anuales	34
Mapa 5. Procedimientos Integrados: Ventanilla única por CCAA	36
Mapa 6. Procedimientos Integrados: Contratación pública por CCAA.....	37
Mapa 7. Procedimientos Integrados: Cambio de domicilio por CCAA	38
Mapa 8. Procedimientos Integrados: Anuncios en el Diario Oficial por CCAA.....	39
Mapa 9. Procedimientos Integrados: Envío de actas y presupuestos municipales por CCAA	40
Mapa 10. Procedimientos Integrados: Subvenciones y ayudas por CCAA	41
Mapa 11. Procedimientos Integrados: Inventario de bienes por CCAA.....	42
Mapa 12. Procedimientos Integrados: Receta electrónica por CCAA.....	43
Mapa 13. Procedimientos Integrados: Historia clínica compartida por CCAA.....	44
Mapa 14. Procedimientos Integrados: Intercambio de certificados por CCAA.....	45
Mapa 15. Procedimientos Integrados: Servicio de verificación de datos de identidad por CCAA....	46
Mapa 16. Procedimientos Integrados: Servicio de verificación de datos de residencia por CCAA ..	47
Mapa 17. Procedimientos Integrados: Notificaciones telemáticas por CCAA	48
Mapa 18. Procedimientos Integrados: Interconexión de registros por CCAA.....	49
Mapa 19. Procedimientos Integrados:@Firma por CCAA.....	50
Mapa 20. Procedimientos Integrados: Pasarela de pagos por CCAA	51
Mapa 21. CCAA que tienen encuestas on-line entre sus mecanismos de participación ciudadana	56
Mapa 22. CCAA que tienen foros on-line entre sus mecanismos de participación ciudadana	56
Mapa 23. CCAA que tienen listas de correo entre sus mecanismos de participación ciudadana ...	57
Mapa 24. CCAA que tienen mensajes a móviles entre sus mecanismos de participación ciudadana.....	57
Mapa 25. CCAA que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con los miembros del gobierno.....	58
Mapa 26. CCAA que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con altos cargos	59
Mapa 27. CCAA que han tenido experiencias de voto electrónico	60
Mapa 28. CCAA que facilitan herramientas web 2.0 a los ciudadanos	61
Mapa 29. Herramientas web 2.0 para los ciudadanos: Blogs y Wikis	62
Mapa 30. Herramientas web 2.0 para los ciudadanos: Youtube, vimeo y Redes Sociales.....	62
Mapa 31. Herramientas web 2.0 para los ciudadanos: Microblogs.....	63
Mapa 32. CCAA que participan en redes sociales	64
Mapa 33. Redes Sociales en la que participa la Administración: Facebook.....	65
Mapa 34. Redes Sociales en la que participa la Administración: Tuenti	65
Mapa 35. Redes Sociales en la que participa la Administración: Myspace	66
Mapa 36. Redes Sociales en la que participa la Administración: Linkedink.....	66
Mapa 37. Software Fuentes Abiertas: Sede Electrónica.....	73
Mapa 38. Software Fuentes Abiertas: Registro Electrónico	74
Mapa 39. Software Fuentes Abiertas: Notificación Telemática.....	74
Mapa 40. Software Fuentes Abiertas: Autenticación y Firma electrónica.....	75
Mapa 41. Software Fuentes Abiertas: Archivo Electrónico	75
Mapa 42. Software Fuentes Abiertas: Entorno de Desarrollo	76

RELACIÓN DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Ranking de los Servicios on-line más implementados para los empleados públicos 2010.....	14
Tabla 2. Ranking de los Servicios on-line más implementados para los empleados públicos por CC.AA. 2010	15
Tabla 3. Firma electrónica por CC.AA. 2010	17
Tabla 4. Tramitación telemática por CC.AA. 2010	19
Tabla 5. Sedes y Portales 2010	23
Tabla 6. Estudio de Sedes y Portales 2010	25
Tabla 7. Servicios on-line, 2011.....	27
Tabla 8. Ranking de los servicios on-line ofrecidos al ciudadano, 2011	29
Tabla 9. Servicios on line 2011.....	30
Tabla 10. Inventario de Procedimientos 2010	31
Tabla 11. Estado de implementación de las diferentes actuaciones de la Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos por CC.AA. 2010	70
Tabla 12. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2010	79

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 2011, con fecha de referencia 31 de diciembre de 2010, excepto para los apartados II.1 y II.2 (sedes/portales y servicios electrónicos). La información de estos apartados se ha obtenido mediante la colaboración de una empresa externa que ha analizado la información puesta a disposición de ciudadanos y empresas por parte de las distintas Comunidades Autónomas en sus páginas Web. Este trabajo tiene como fecha de referencia el 31 de octubre de 2011.

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

Los datos que se presentan corresponden a todas las CCAA y a la ciudad autónoma de Ceuta, excepto para los apartados II.1 y II.2 (sedes/portales y servicios electrónicos) en que se ha analizado también la ciudad autónoma de Melilla.

e-Administración



e-Administración

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

I.1. Servicios on-line para empleados públicos

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

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

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

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

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

La tabla 2 muestra el nivel máximo alcanzado para cada servicio por cada Comunidad Autónoma.

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

Tabla 1. Ranking de los Servicios on-line más implementados para los empleados públicos 2010

SERVICIOS	No implementado	Ofrece información	Efectúa interacción en un sentido	Efectúa interacción en ambos sentidos	Trámite completo	Personalización
Consulta de Nómina	6%				50%	44%
Consulta expediente administrativo (consulta al expediente personal del empleado público)	28%	6%			44%	22%
Solicitud Cursos de Formación		6%			78%	17%
Control horario, Solicitud y Gestión de vacaciones y permisos	6%		6%	17%	56%	17%
Certificados de Formación		17%	6%	6%	56%	17%
Promoción Interna		6%	11%	17%	56%	11%
Solicitud equipamiento puesto de trabajo (ordenador, teléfono, correo electrónico, Internet, etc.)	11%		11%	22%	44%	11%
Solicitud de Plazas Vacantes y Traslados	6%		28%	11%	50%	6%
Solicitud equipamiento material oficina	28%		22%	6%	44%	
Acceso a la Guía del Empleado Público (Acceso y actualización)	29%	6%	12%	12%	41%	
Solicitud de Ayudas y Reembolsos (anticipos de sueldo, gastos sanitarios, horas extraordinarias, dietas, etc.)		6%	39%	33%	22%	
Solicitud de Jubilación anticipada / Solicitud de prórroga	33%	6%	33%	17%	11%	

Tabla 2. Ranking de los Servicios on-line más implementados para los empleados públicos por CC.AA. 2010

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

ND: Dato no disponible

I.2. Firma electrónica

El gráfico 1 nos muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que permiten en su web la utilización de diferentes certificados electrónicos. Para ello se han tenido en cuenta los siguientes conceptos:

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

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

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

Gráfico 1. Firma electrónica

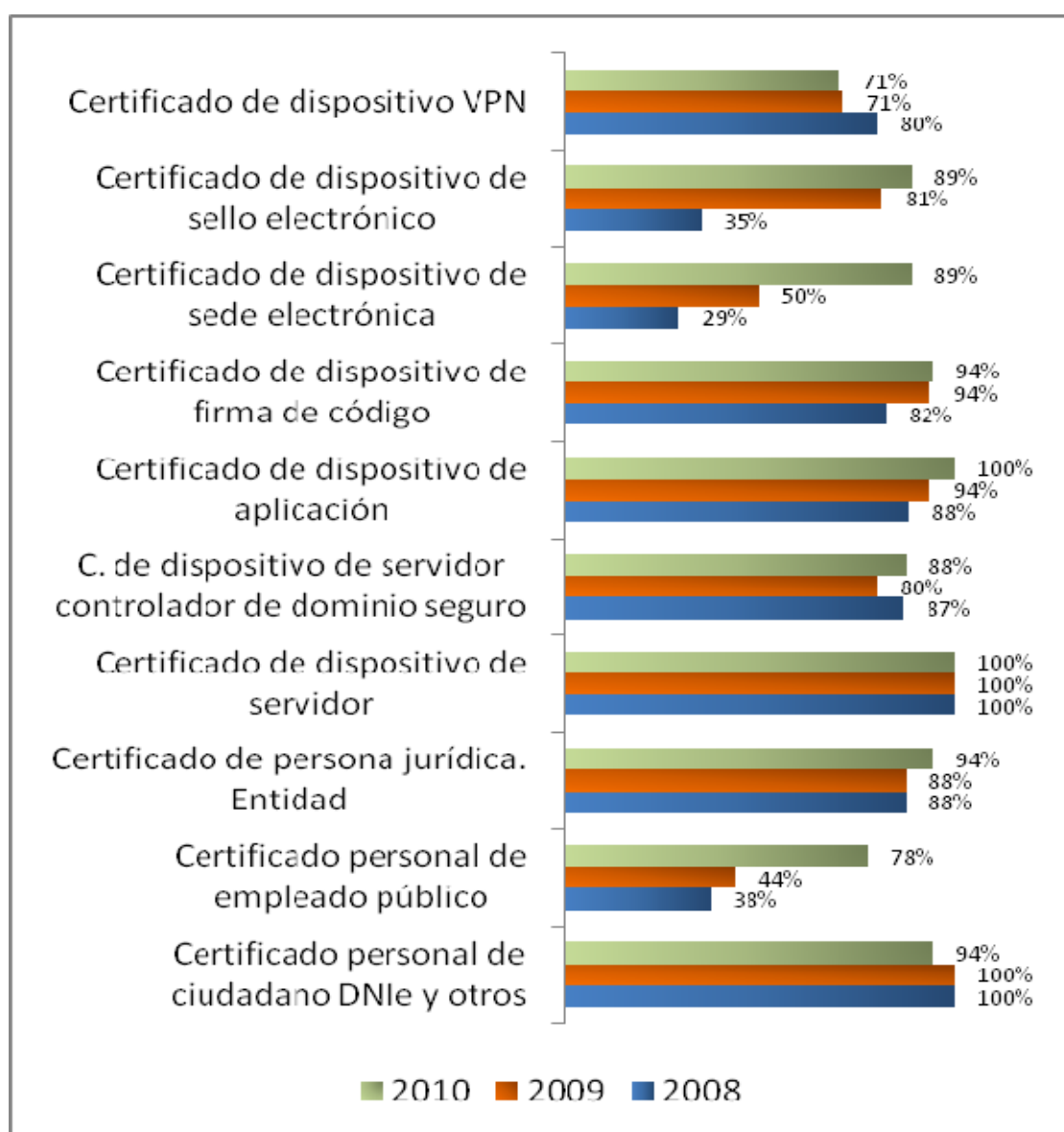


Tabla 3. Firma electrónica por CC.AA. 2010

SERVICIOS	Andalucía	Aragón	Principado de Asturias	Illes Balears	Canarias	Cantabria	Castilla-La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Comunidad de Madrid	Región de Murcia	Navarra	País Vasco	La Rioja	Ceuta	Melilla
Certificado Personal de Ciudadano DNIe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	ND
Certificado Personal de Empleado Público	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	ND
Certificado Persona Jurídica	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	ND
Certificado dispositivo Servidor	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	ND
Certificados dispositivo Servidor Dominio Seguro	ND	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	ND	ND
Certificado dispositivo Aplicación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	ND
Certificado dispositivo Firma de Código	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	ND
Certificado dispositivo Sede Electrónica	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	ND
Certificado dispositivo Sello Electrónico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	ND
Certificado dispositivo VPN	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	ND	1	1	1	0	ND

ND: Dato no disponible

I.3. Tramitación Telemática

El gráfico 2 muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que disponen de diferentes módulos comunes de tramitación telemática.

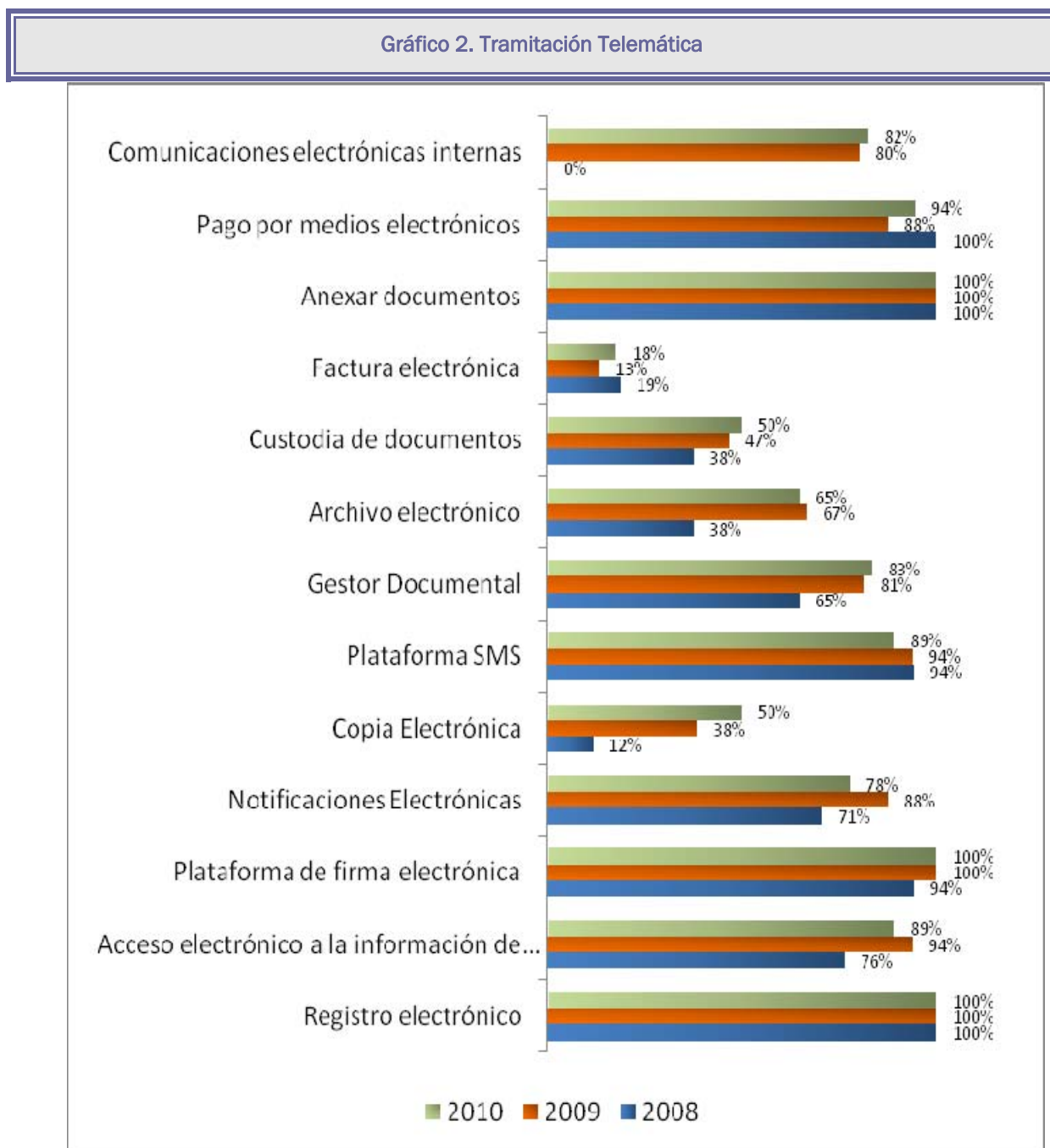


Tabla 4. Tramitación telemática por CC.AA. 2010

SERVICIOS	Andalucía	Aragón	Principado de Asturias	Illes Balears	Canarias	Cantabria	Castilla-La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Comunidad de Madrid	Región de Murcia	Navarra	País Vasco	Rioja	Ceuta	Melilla	
Registro Telemático	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	ND
Acceso Electrónico a la información de los expedientes	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	ND
Plataforma de firma electrónica	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	ND
Notificaciones electrónicas	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	ND
Copia electrónica	1	0	1	1	1	1	0	1	ND	0	0	0	1	0	0	1	ND	0	1	ND
Plataforma SMS	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	ND
Gestor Documental	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	ND
Archivo electrónico	1	ND	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	ND
Custodia de documentos	0	ND	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	ND	1	ND
Factura electrónica	0	ND	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	ND
Anexar documentos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	ND
Pago por medios electrónicos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	ND
Comunicaciones electrónicas internas	1	ND	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	ND

ND: Dato no disponible

e-Gobierno



e-Gobierno

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

II.1. Sedes/portales

Como se ha indicado en la introducción, la información de este apartado se ha obtenido mediante la colaboración de una empresa externa que ha analizado la información puesta a disposición de ciudadanos y empresas por parte de las distintas Comunidades Autónomas en sus páginas Web. Para el análisis de este apartado se ha definido un marco metodológico que incluye el estudio de la sede electrónica del Gobierno autonómico, el portal del Gobierno autonómico y 4 portales de referencia, estos han sido en concreto los portales de salud, empleo, hacienda y educación. No en todas las Entidades se ha encontrado un portal específico de cada uno de estos temas, así en la tabla 5 se recogen los portales/sedes analizados.

Tabla 5. Sedes y Portales

CC.AA.	Portal	Sede	Salud	Empleo	Hacienda	Educación	Total
Andalucía	1	1	1	1	2	1	7
Aragón	1	1	1	1		1	5
Principado de Asturias	1	1	1	1	1	1	6
Illes Balears	1	1	1		1	1	5
Canarias	1	1	1	2	3	1	9
Cantabria	1	1	1	1	1	1	6
Castilla-La Mancha	1	2	1	1		1	6
Castilla y León	1	1	1	1	1	1	6
Cataluña	1	1	1	1	1	1	6
Comunitat Valenciana	1		1	1	1	1	5
Extremadura	1	1	1	1	1	1	6
Galicia	1	1	1	1	1	1	6
Comunidad de Madrid	1	1	1	1	1	1	6
Región de Murcia	1		1	1	1	1	5
Navarra	1	1	1	1	1	1	6
País Vasco	1	1	1	1	1	1	6
La Rioja	1	1	1		1	1	5
Ceuta	1				1		2
Melilla	1			1	1		3
Total	18	16	17	16	19	17	103

La tabla 6 muestra el grueso de resultados agregados para el conjunto de todas las Comunidades Autónomas respecto a los aspectos analizados.

Las principales ideas subyacentes del análisis conjunto de los datos son las siguientes:

- En el 65% de las sedes, existe un certificado de sede acorde a los requerimientos establecidos en la normativa.
- La existencia de un medio telemático de presentación de quejas y sugerencias, para que los usuarios puedan expresar sus valoraciones a la Administración está presente en el 85% de las sedes electrónicas
- En general, la publicación de diarios o boletines oficiales en el entorno de la sede es una característica que se encuentra implementada en el 80% de los casos.
- Por su parte, la disponibilidad de un acceso al tablón de anuncios o edictos se encuentra disponible nada más que en el 20% de las sedes sujetas a estudio.

Para estudiar la adaptación de los sitios web a los estándares y normativa vigente de accesibilidad web se toma como referencia los estudios y trabajos realizados por el "Observatorio de Accesibilidad Web" (más información disponible en <http://administracionelectronica.gob.es/accesibilidad>) realizado por la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración electrónica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

En el Observatorio de Accesibilidad Web se distingue entre los portales "No válidos" que son aquellos que están en vías de adaptación a la normativa de accesibilidad. Los portales "Prioridad 1" que cumplen los requisitos de prioridad 1 establecidos por la norma UNE 139803:2004. Y finalmente los portales "Prioridad 1 y 2" que cumplen tanto los requisitos de prioridad 1 como los requisitos de prioridad 2 establecidos por la norma UNE 139803:2004."

Según la información publicada por el Observatorio, en el ámbito de las Comunidades Autónomas, tan sólo 1 sede se encuentra en vía de adaptación a la normativa de accesibilidad, 11 cumplen los requisitos de Prioridad 1 y 7 cumplen los requisitos de prioridad 1 y 2. Respecto a los portales, 30 se encuentran en vía de adaptación, 74 cumplen con los requisitos de prioridad 1 y 29 los de prioridad 1 y 2.

Respecto al uso de áreas seguras de navegación https, solo el 8% de los sitios a estudio cuenta con este estándar implementado.

Además, en el 70% de los casos el valor del PageRank es 6 o superior, indicando una popularidad y relevancia notable.

Tabla 6. Estudio de Sedes y Portales

		Estudio de sedes y portales		Conjunto de CC.AA.	
Sedes y Portales	Tipo de página	Portal	86	81%	
		Sede electrónica	20	19%	
	Área Segura	No	97	92%	
		Sí	9	8%	
	Nivel de Accesibilidad	No válido	31	20%	
		Prioridad 1	85	56%	
		Prioridad 1 y 2	36	24%	
	Mecanismos de búsqueda	Buscador avanzado	51	48%	
		Buscador sencillo	47	44%	
		No disponible	8	8%	
	Page Rank	0	10	9%	
		1	0	0%	
		2	1	1%	
3		1	1%		
4		8	8%		
5		11	10%		
6		27	25%		
7		27	25%		
8		21	20%		
Sólo sedes	Certificado de sede	No	6	30%	
		Sí	14	70%	
	Quejas y sugerencias	No	3	15%	
		Sí	17	85%	
	Publicación de diarios o boletines	No	4	20%	
		Sí	16	80%	
	Tablón de anuncios o edictos	No	15	75%	
		Sí	5	25%	

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

Como ya se ha comentado, la información de este apartado se ha obtenido mediante la colaboración de una empresa externa que ha buscado en las páginas Web de las distintas Comunidades Autónomas los servicios electrónicos puestos a disposición de ciudadanos y empresas, centrándose en el estudio de una muestra relevante de los mismos.

En primer lugar 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. Esta información ha sido revisada y en algunos casos corregida por las Comunidades Autónomas.

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 7 se recogen los 27 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.

El hecho de que la toma de datos este año no haya seguido el mismo procedimiento de años anteriores en que los datos eran aportados por las propias administraciones, sino recogidos por personal externo de las páginas de la administración provoca una diferencia en los valores alcanzados que es también reflejo en algunos casos de la dificultad para completar el servicio en las páginas Web correspondientes al no cumplir el personal verificador los requisitos necesarios para acceder al servicio.

Tabla 7. Servicios on-line

SERVICIOS	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Total
HACIENDA						
1. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	10%	17%	17%	17%	39%	100%
2. Impuesto de sucesiones	16%	28%	22%	6%	28%	100%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO						
1. Oferta de Empleo Público	5%	53%	16%	0%	26%	100%
2. Ofertas de empleo privado	20%	11%	0%	16%	53%	100%
3. Ayudas y subvenciones	26%	5%	16%	0%	53%	100%
EDUCACIÓN						
1. Preinscripción en centros de enseñanza	36%	11%	26%	16%	11%	100%
2. Matriculación en centros de enseñanza	0%	5%	58%	16%	21%	100%
3. Ayudas, Becas y subvenciones (para estudiantes)	0%	21%	42%	11%	26%	100%
SANIDAD Y SALUD PÚBLICA						
1. Cita previa	11%	0%	0%	0%	89%	100%
2. Solicitud de tarjeta sanitaria	16%	47%	16%	0%	21%	100%
INVESTIGACIÓN						
1. Ayudas a empresas para Investigación y desarrollo tecnológico	32%	0%	26%	16%	26%	100%
CONSUMO						
1. Reclamaciones de consumo	0%	5%	37%	0%	58%	100%
2. Solicitud de arbitraje de consumo	11%	16%	26%	0%	47%	100%
SERVICIOS SOCIALES						
1. Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad	11%	6%	44%	11%	28%	100%
2. Reconocimiento de la condición de familia numerosa	11%	11%	33%	6%	39%	100%
3. Subvenciones y ayudas a personas con discapacidad	33%	6%	33%	11%	17%	100%
4. Subvenciones y ayudas a personas mayores	43%	6%	17%	6%	28%	100%
5. Subvenciones y ayudas por hijos menores	37%	5%	16%	5%	37%	100%
6. Solicitud de vivienda de protección oficial	21%	5%	21%	16%	37%	100%
EMPRESAS Y TRANSPORTE						
1. Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	27%	5%	26%	0%	42%	100%
2. Autorizaciones de transporte	28%	0%	44%	6%	22%	100%
3. Registro de comerciantes y actividades comerciales	73%	0%	11%	5%	11%	100%
4. Autorización y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, frigoríficas	42%	5%	21%	11%	21%	100%

Tabla 7. Servicios on-line

SERVICIOS	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Total
ADMINISTRACIÓN						
1. Quejas y sugerencias de los ciudadanos	0%	0%	11%	0%	89%	100%
2. Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	16%	26%	11%	21%	26%	100%
3. Licitación electrónica	48%	5%	26%	0%	21%	100%
AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA						
1. Ayudas y subvenciones de la política agrícola común	21%	21%	21%	11%	26%	100%

En el apartado de Educación se han considerado este año los servicios de preinscripción en centros de enseñanza y matriculación en centros de enseñanza, mientras el pasado año solo se consideraba el primero. Podría ocurrir que el pasado año se hubiera asignado en algún caso a preinscripción el nivel de tramitación correspondiente a matriculación con lo que el nivel en conjunto resultó superior.

En la tabla 8 se muestran ordenados los servicios más implementados, ofrecidos por la Administración Autonómica a ciudadanos y empresas.

Tabla 8. Ranking de los servicios on-line ofrecidos al ciudadano

ÁREA	SERVICIOS	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Total
ADMINISTRACIÓN	1. Quejas y sugerencias de los ciudadanos	0%	0%	11%	0%	89%	100%
SANIDAD Y SALUD PÚBLICA	2. Cita previa	11%	0%	0%	0%	89%	100%
CONSUMO	3. Reclamaciones de consumo	0%	5%	37%	0%	58%	100%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO	4. Ofertas de empleo privado	20%	11%	0%	16%	53%	100%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO	5. Ayudas y subvenciones	26%	5%	16%	0%	53%	100%
CONSUMO	6. Solicitud de arbitraje de consumo	11%	16%	26%	0%	47%	100%
EMPRESAS Y TRANSPORTE	7. Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	27%	5%	26%	0%	42%	100%
HACIENDA	8. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	10%	17%	17%	17%	39%	100%
SERVICIOS SOCIALES	9. Reconocimiento de la condición de familia numerosa	11%	11%	33%	6%	39%	100%
SERVICIOS SOCIALES	10. Solicitud de vivienda de protección oficial	21%	5%	21%	16%	37%	100%
SERVICIOS SOCIALES	11. Subvenciones y ayudas por hijos menores	37%	5%	16%	5%	37%	100%
SERVICIOS SOCIALES	12. Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad	11%	6%	44%	11%	28%	100%
HACIENDA	13. Impuesto de sucesiones	16%	28%	22%	6%	28%	100%
SERVICIOS SOCIALES	14. Subvenciones y ayudas a personas mayores	43%	6%	17%	6%	28%	100%
ADMINISTRACIÓN	15. Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	16%	26%	11%	21%	26%	100%

Adicionalmente al nivel de tramitación, se han evaluado otras características del servicio como son: los canales de acceso, modos de autenticación para la tramitación, adaptación al multilingüismo o multicanalidad. La tabla 9 muestra un resumen de los resultados obtenidos a nivel agregado para el conjunto de Comunidades Autónomas. Los porcentajes están calculados sobre el total de servicios encontrados

Tabla 9. Servicios on line			
Conjunto de Comunidades Autónomas			
Sobre el total de servicios (30 por CCAA)			
Volumen	Total	570	100%
	Servicios analizados	408	72%
Sobre el número de servicios encontrados			
Acceso	Sede/Subsede	86	21%
	Portal	322	79%
Autenticación	No requiere	273	67%
	Usuario y contraseña	21	5%
	Certificado e- / DNIE	98	24%
	Otros	22	5%
Multilingüismo (descripción)	Solo castellano	288	71%
	Solo lengua cooficial	14	3%
	Castellano y cooficial(es)	74	18%
	Castellano y lengua(s) extranjera(s)	3	1%
	Castellano, cooficial(es) y lengua(s) extranjera(s)	29	7%
Prestación	E-mail	6	1%
	Móvil (sms)	0	0%
	Web	168	41%
	Teléfono	2	0%
	Otros	149	37%

- **Volumen:** alcance del análisis, total es el número de servicios buscados y analizados, el encontrado.
- **Acceso:** lugar desde donde se presta el servicio.
- **Autenticación:** medio de autenticación para la prestación del servicio al nivel de tramitación que se encuentre (se puede dar el caso de que un servicio permita más de un medio de autenticación).
- **Multilingüismo:** idioma en el que se oferta la descripción del servicio, sea: solo castellano, solo lengua cooficial, castellano más alguna(s) lengua(s) cooficial(es), castellano más alguna(s) lengua(s) extranjera(s) o la combinación de castellano, extranjera y cooficial.
- **Prestación:** canal de prestación del servicio para niveles 3 y 4 de tramitación (un servicio puede tener varios canales de prestación).

II.3. Inventario de procedimientos

Analizamos en esta edición la existencia de un inventario de procedimientos en cada Comunidad Autónoma.

La tabla 10 recoge el número de procedimientos inventariados en cada Entidad, aquellos que pueden iniciarse electrónicamente y el porcentaje que estos representan sobre el total.

Tabla 10. Inventario de Procedimientos 2010			
CC.AA.	Nº Procedimientos Inventariados	Nº Procedimientos Inicio Electrónico	Proced. Electrónicos/ Proced. Inventariados (%)
Andalucía	1.230	1.018	83%
Aragón	1.100	200	18%
Principado de Asturias	ND	ND	ND
Illes Balears	664	53	8%
Canarias	1.355	19	1%
Cantabria	794	794	100%
Castilla-La Mancha	1.341	692	52%
Castilla y León	1.180	398	34%
Cataluña	1.611	303	19%
Comunitat Valenciana	2.062	508	25%
Extremadura	1.198	69	6%
Galicia	1.917	152	8%
Comunidad de Madrid	876	860	98%
Región de Murcia	1.173	60	5%
Navarra	2.027	2.027	100%
País Vasco	671	176	26%
La Rioja	749	433	58%
Ceuta	200	200	100%
Melilla	ND	ND	ND
Total	20.148	7.962	40%

II.4. Simplificación de documentos e interoperabilidad de datos y sistemas

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

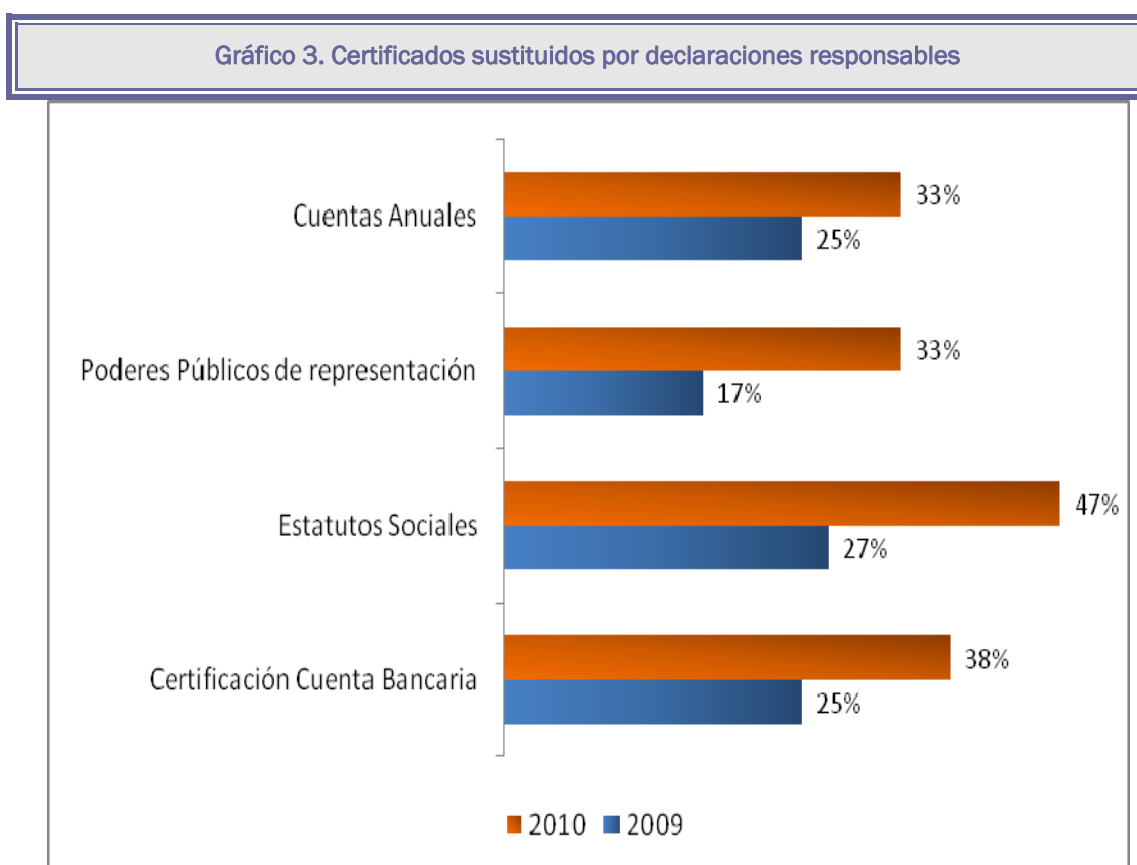
Se han considerado cuatro niveles de simplificación:

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

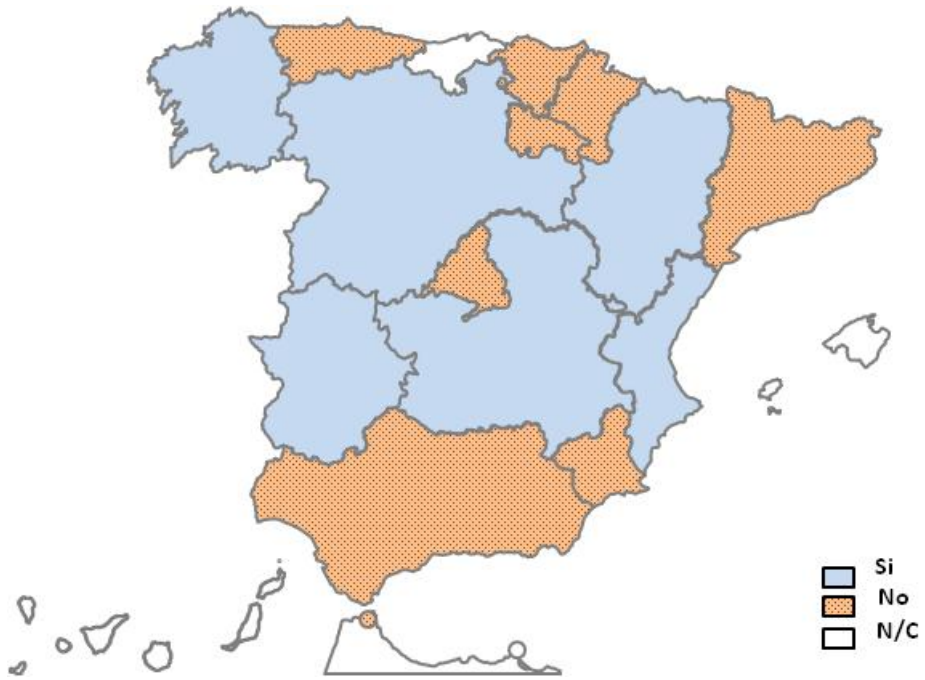
Se presentan a continuación los resultados obtenidos para el primer y último nivel analizado. No es posible, sin embargo, publicar resultados de número de certificados intercambiados entre administraciones o de número de empleados públicos con acceso a consulta a sistemas de información de otras administraciones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

II.4.1. Simplificación documental

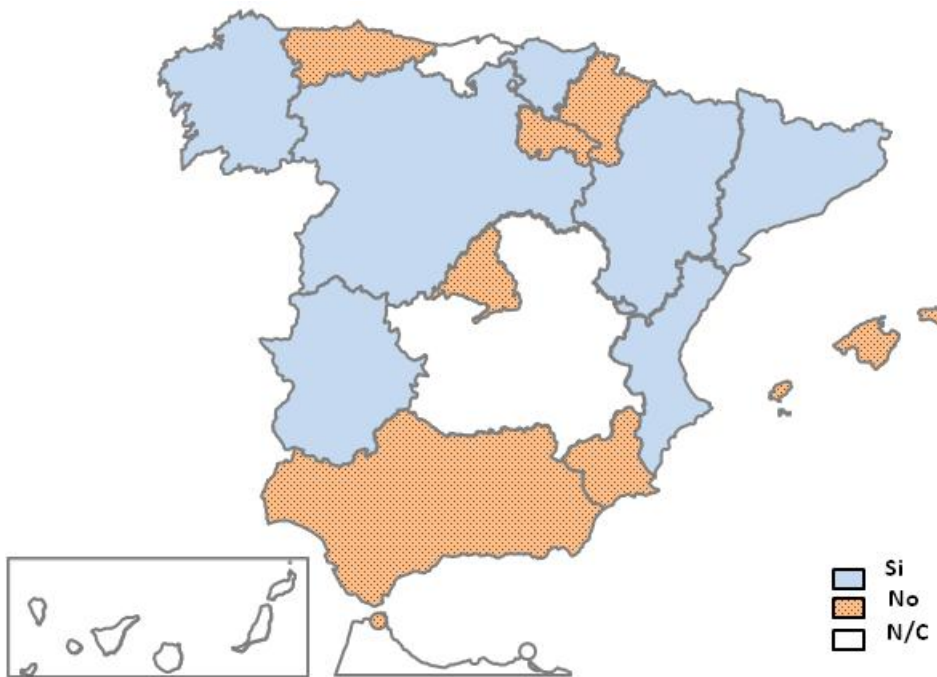
En el gráfico 3 presentamos el porcentaje de CCAA que han sustituido por declaraciones responsables la obligación de aportar por parte de los ciudadanos los documentos que se relacionan en él.



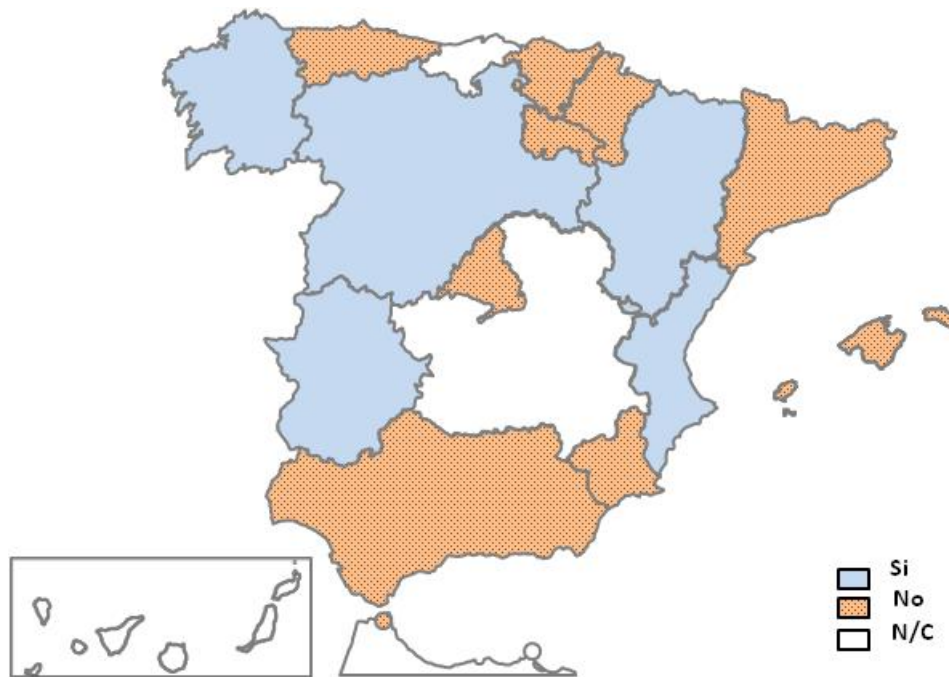
Mapa 1. Certificados sustituidos: certificación cuenta bancaria



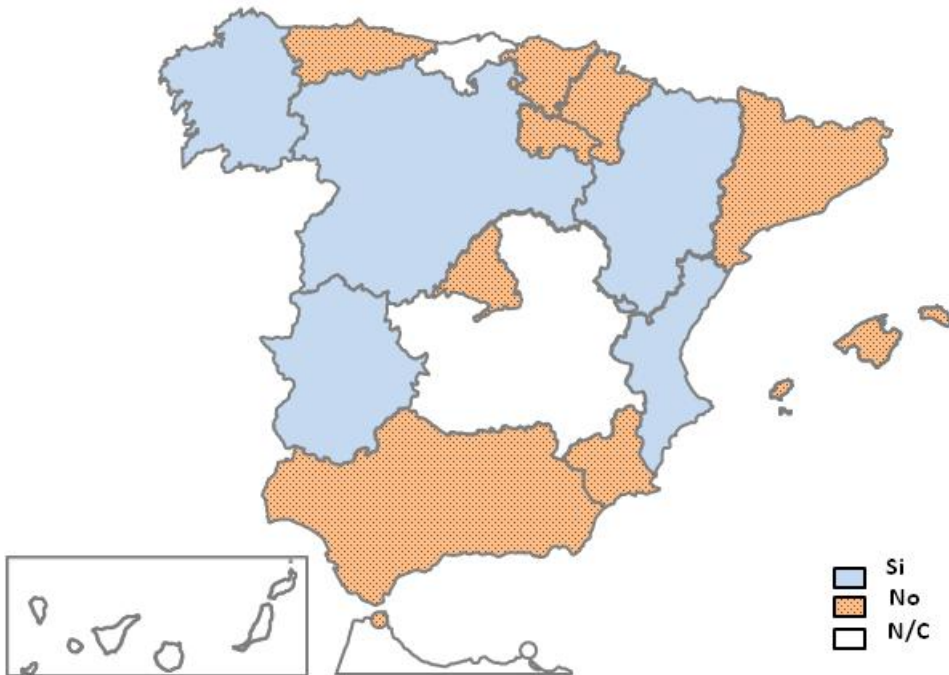
Mapa 2. Certificados sustituidos: estatutos sociales



Mapa 3. Certificados sustituidos: poderes públicos de representación



Mapa 4. Certificados sustituidos: cuentas anuales



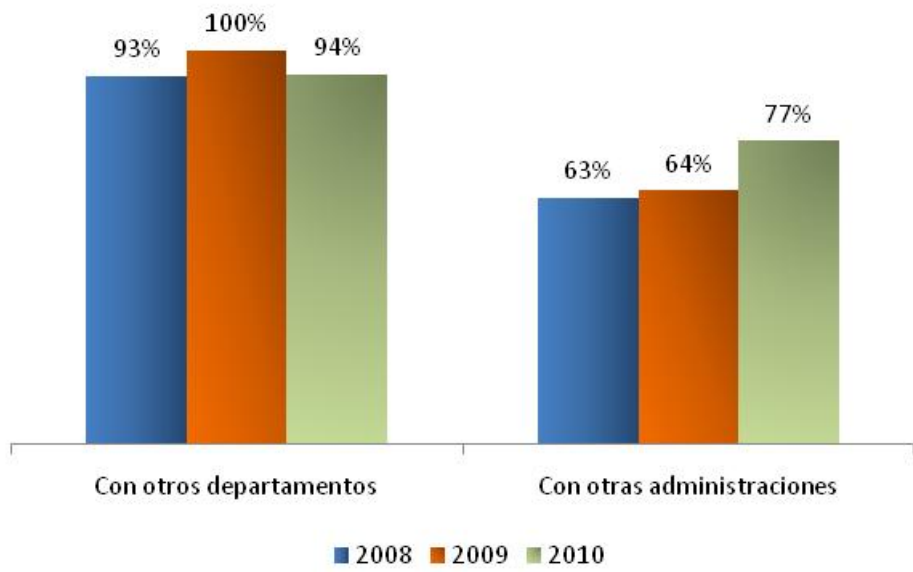
II.4.2. Procedimientos integrados electrónicamente

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

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

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

Gráfico 4. Ventanilla única



Mapa 5. Procedimientos Integrados: Ventanilla única por CCAA

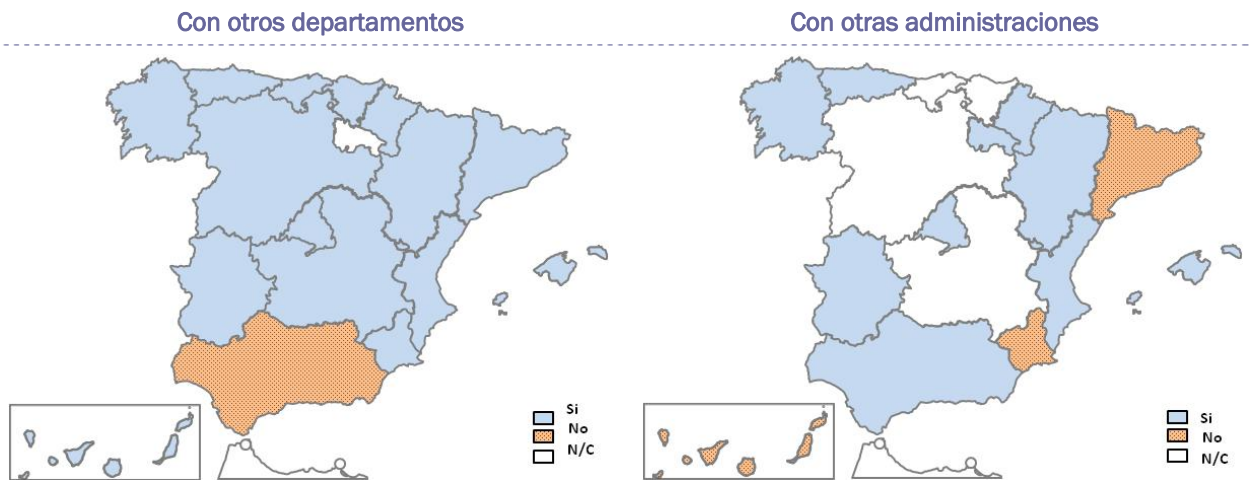
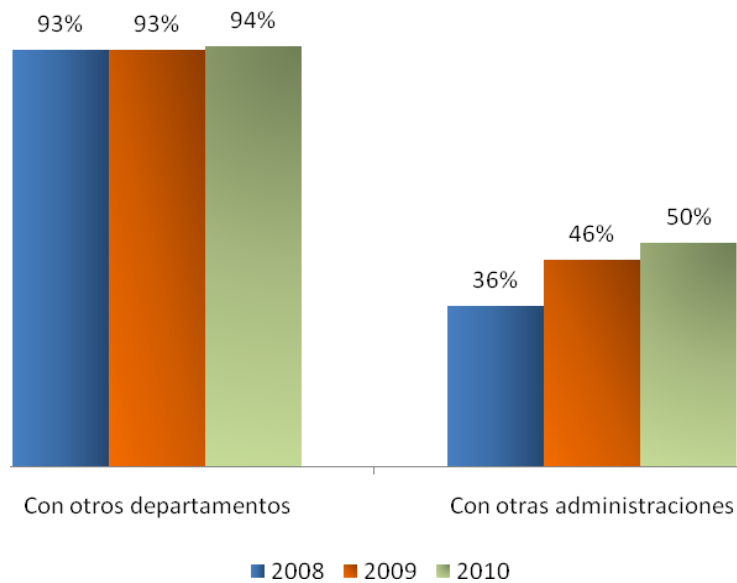


Gráfico 5. Contratación pública



Mapa 6. Procedimientos Integrados: Contratación pública por CCAA

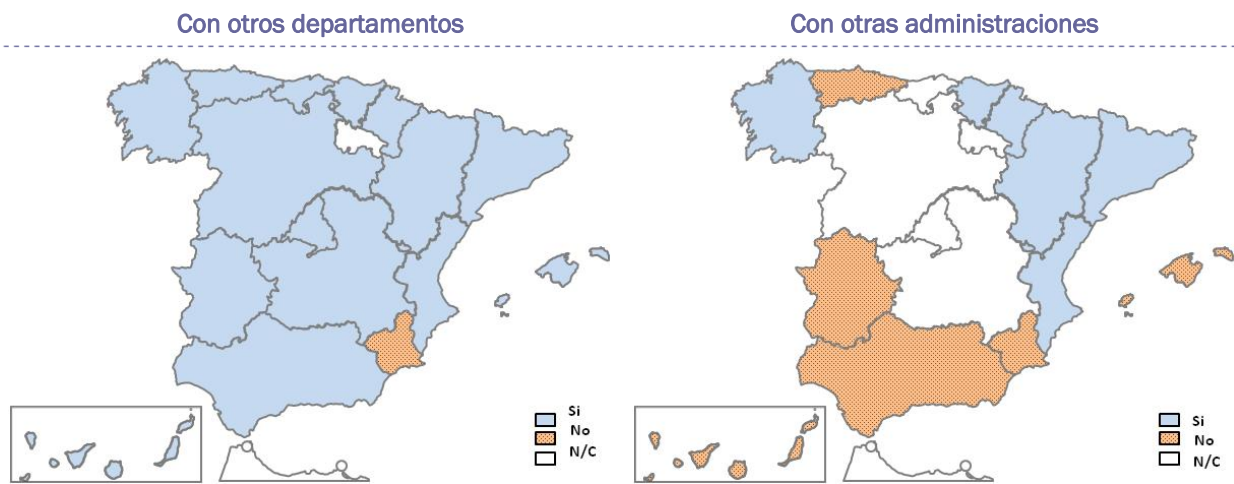
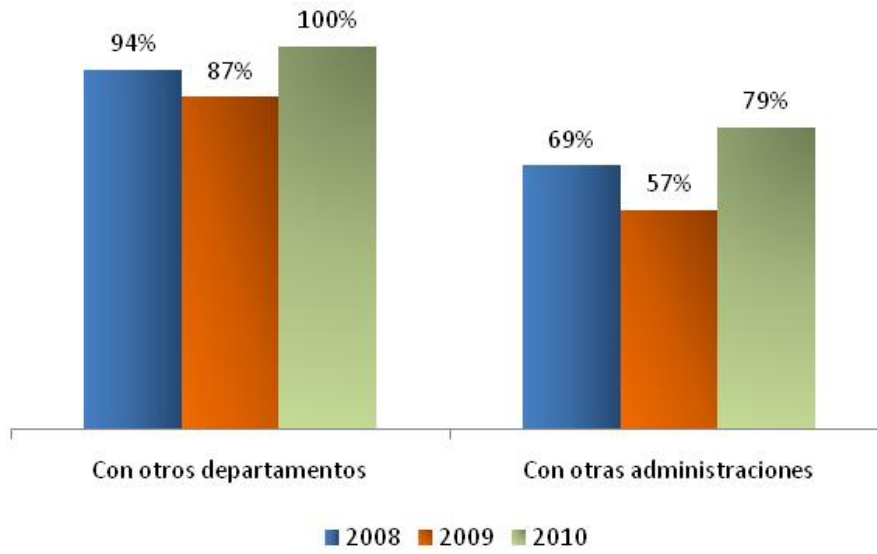


Gráfico 7. Anuncios en el Diario Oficial



Mapa 8. Procedimientos Integrados: Anuncios en el Diario Oficial por CCAA

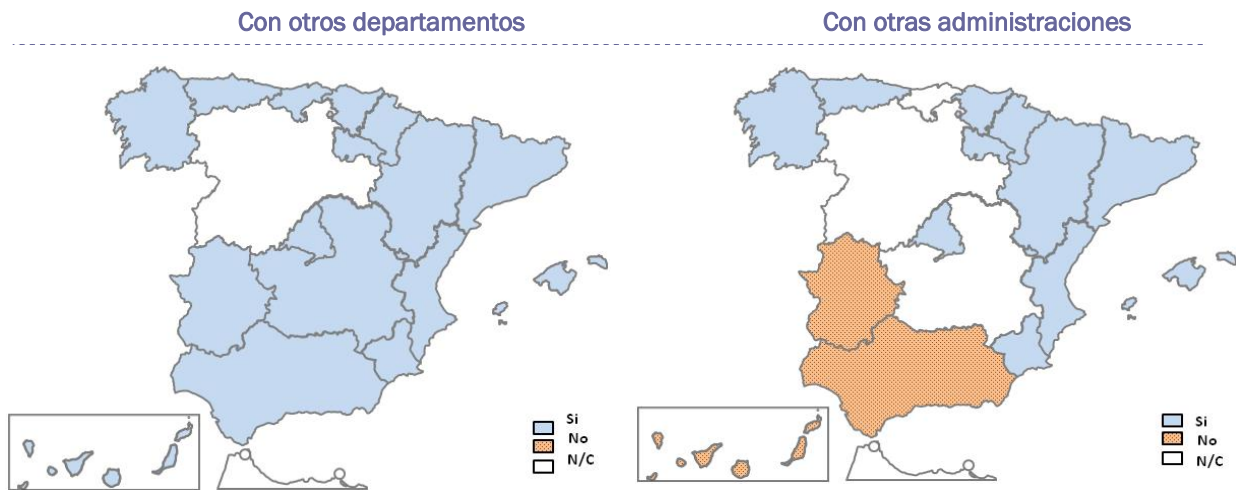
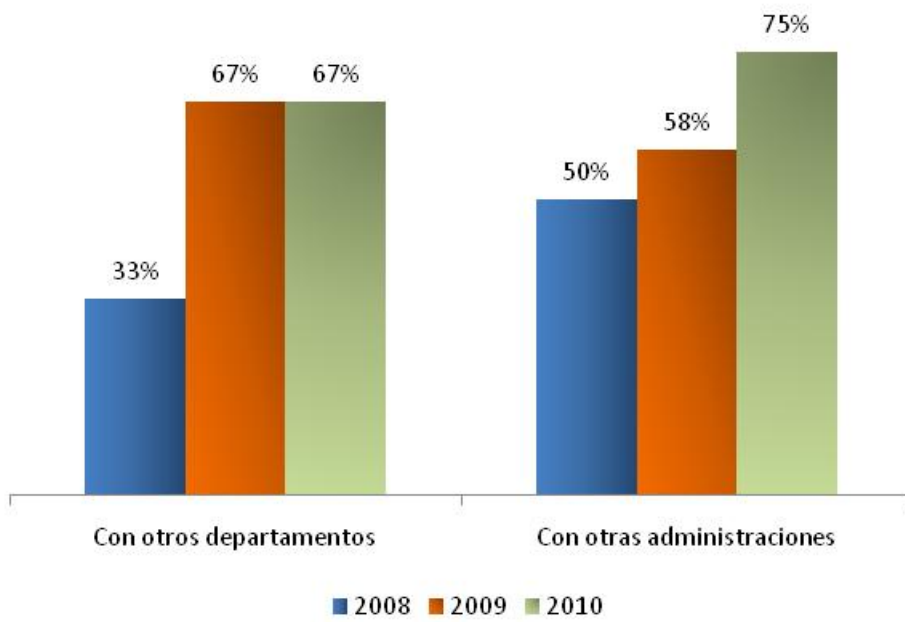


Gráfico 8. Envío de actas y presupuestos municipales



Mapa 9. Procedimientos Integrados: Envío de actas y presupuestos municipales por CCAA

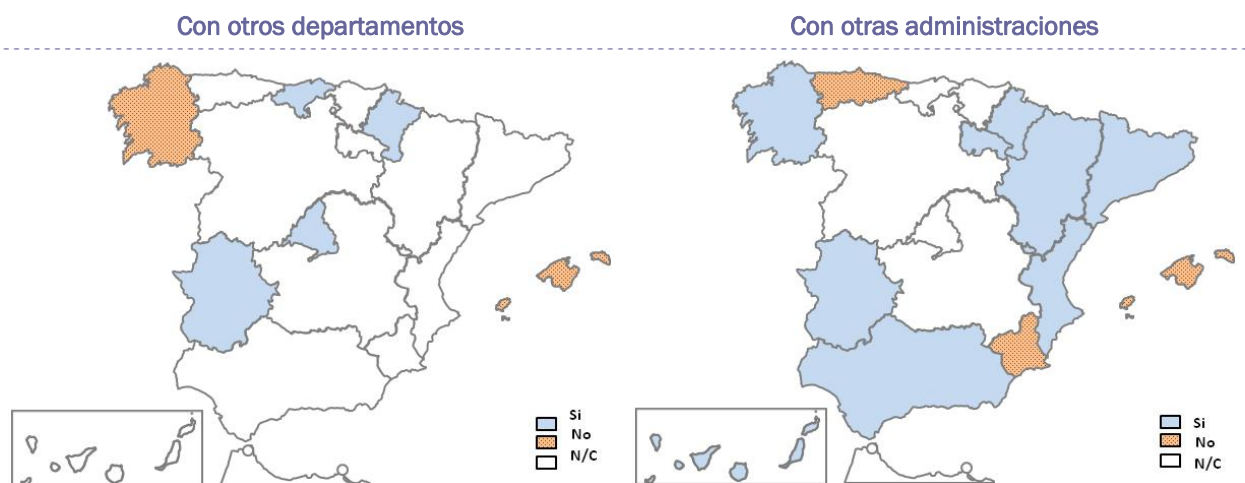
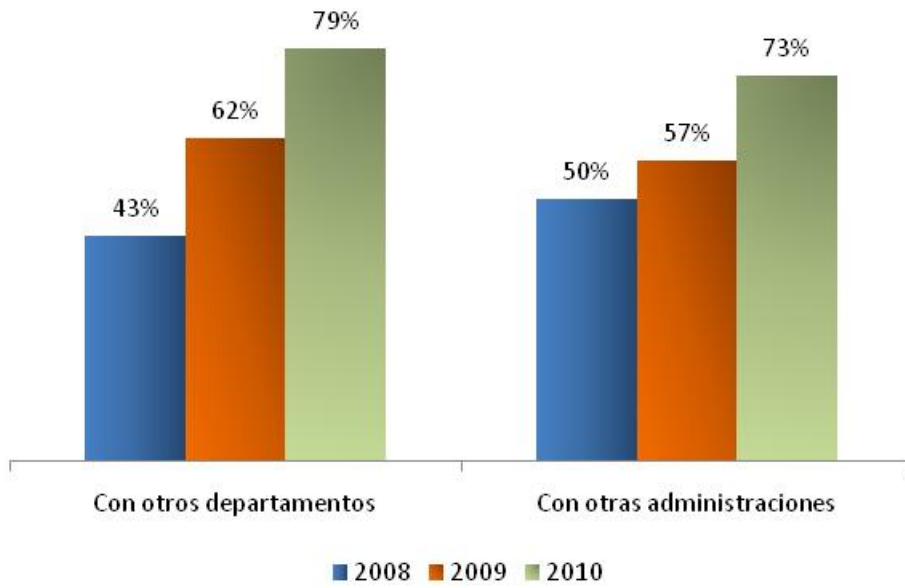


Gráfico 9. Subvenciones y ayudas



Mapa 10. Procedimientos Integrados: Subvenciones y ayudas por CCAA

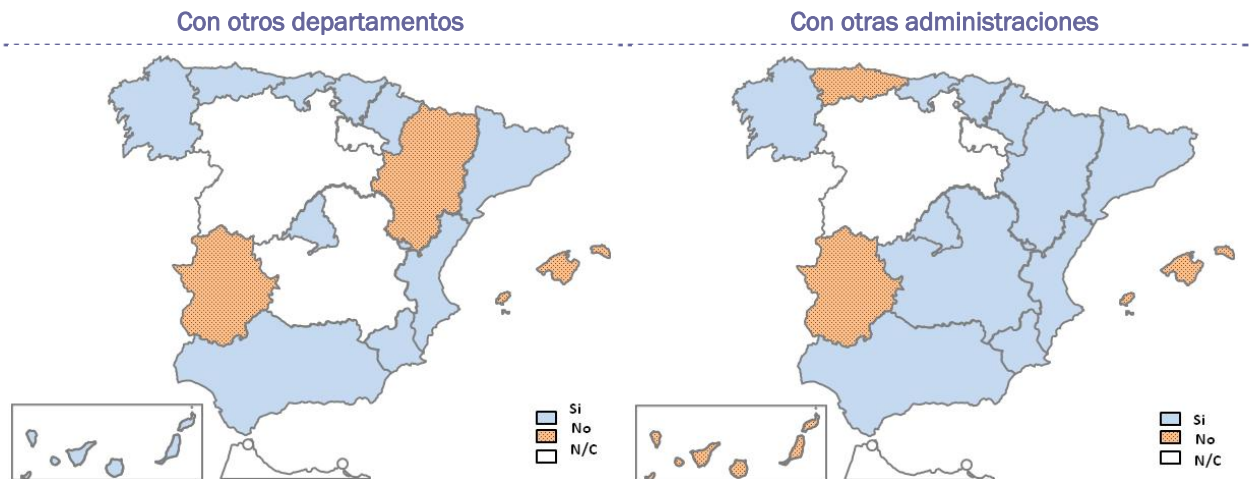
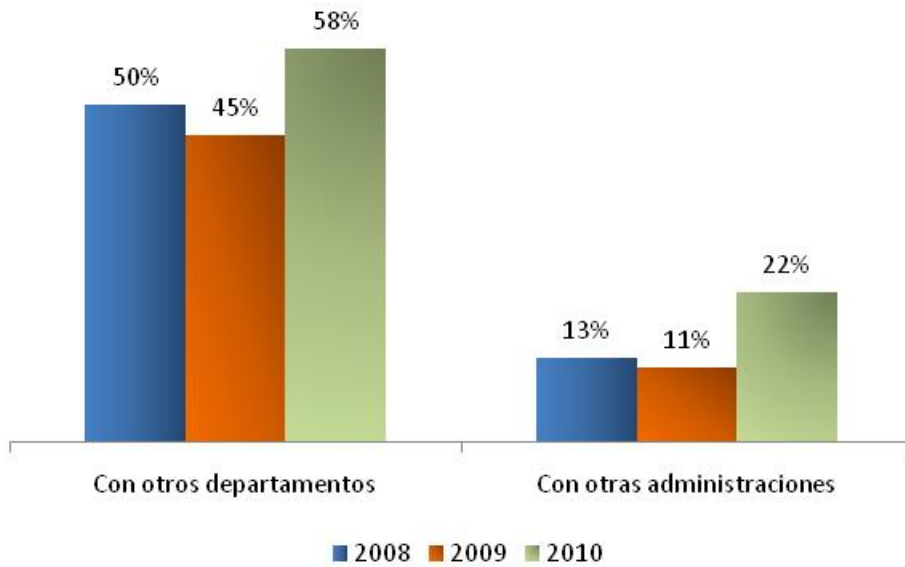


Gráfico 11. Receta electrónica



Mapa 12. Procedimientos Integrados: Receta electrónica por CCAA

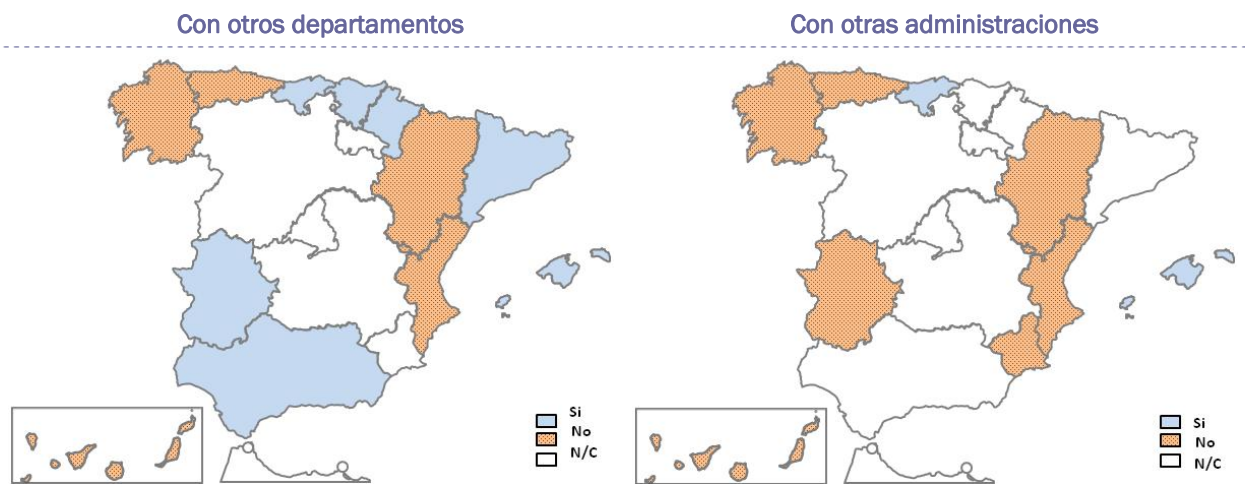
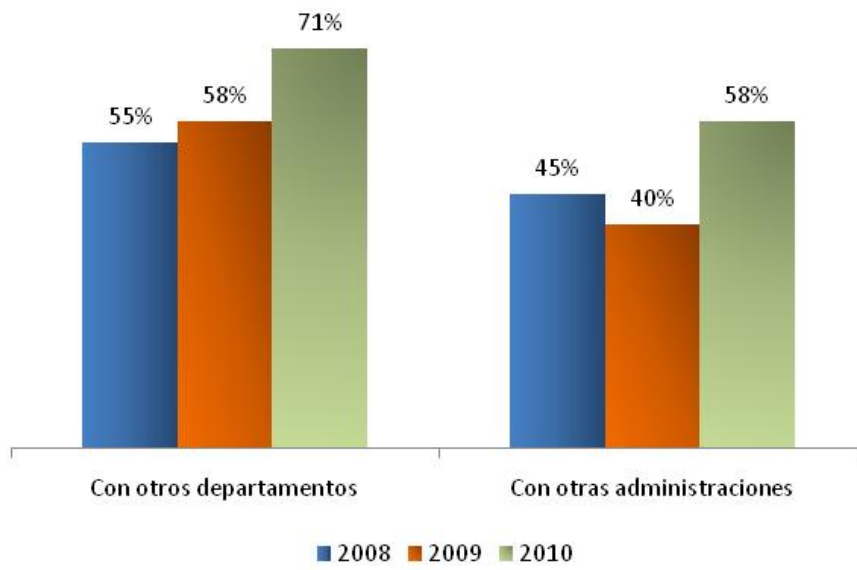


Gráfico 12. Historia clínica compartida



Mapa 13. Procedimientos Integrados: Historia clínica compartida por CCAA

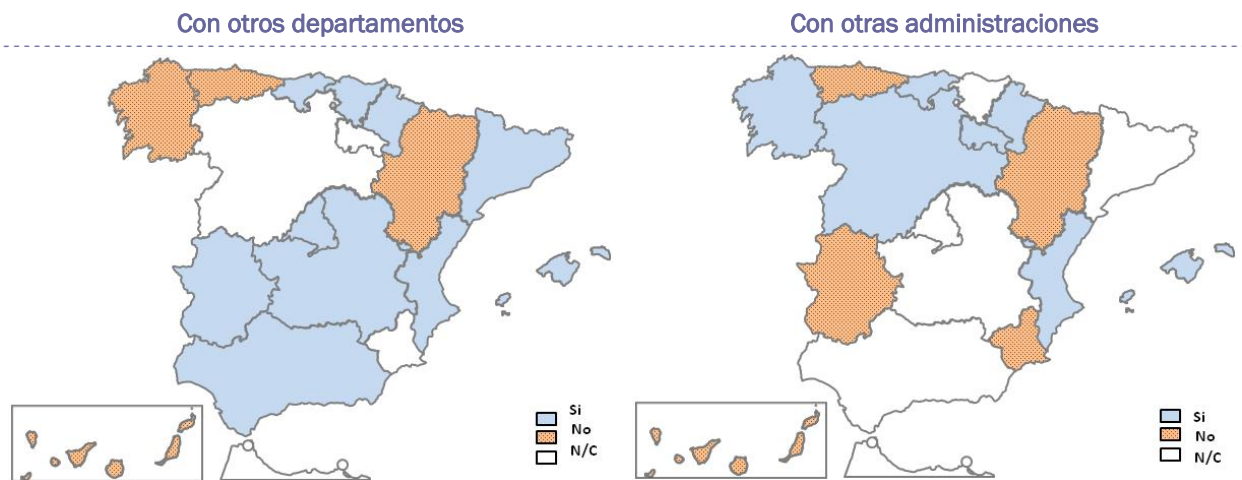
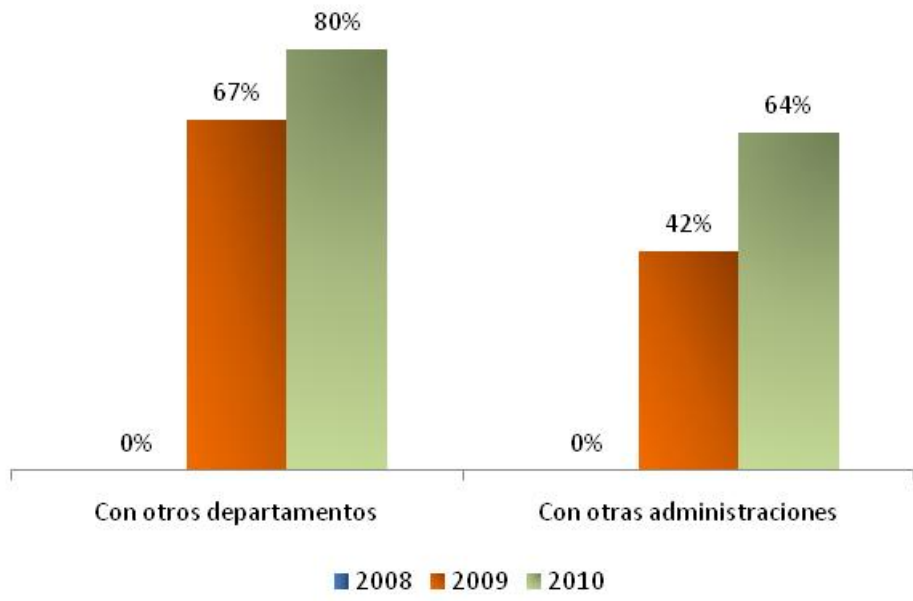


Gráfico 13. Intercambio de certificados



Mapa 14. Procedimientos Integrados: Intercambio de certificados por CCAA

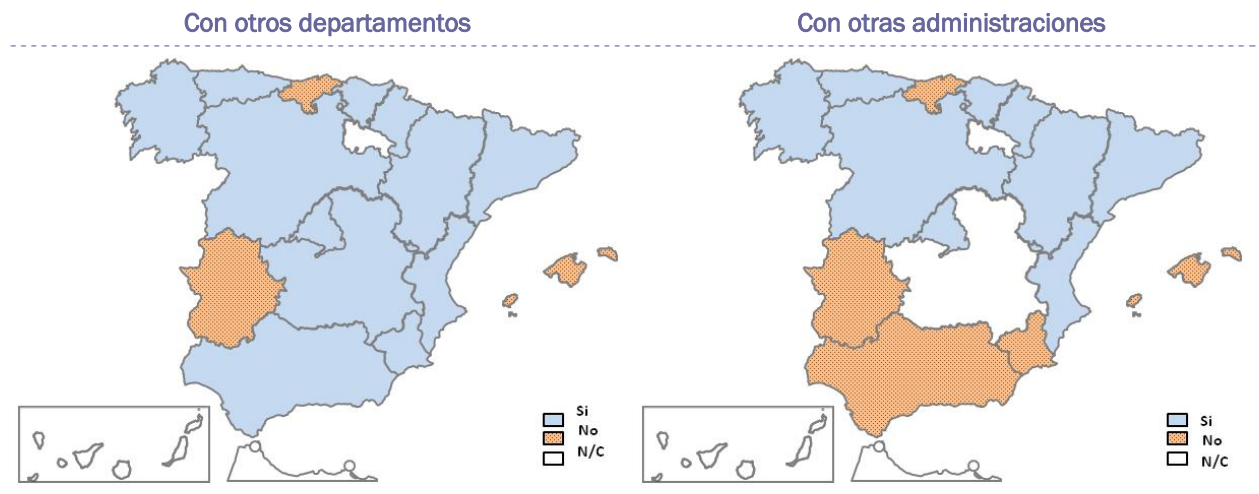
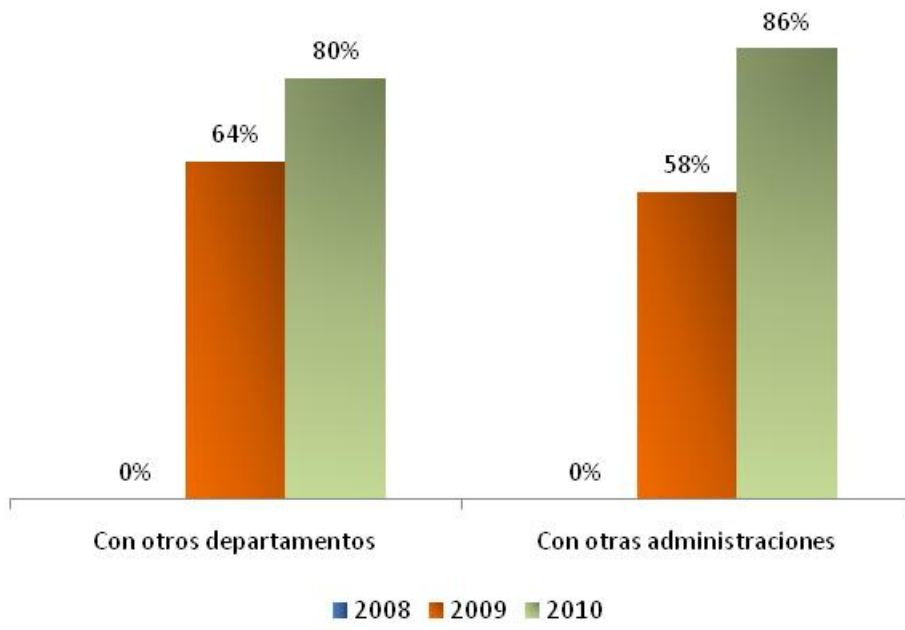


Gráfico 14. Servicio de verificación de datos de identidad



Mapa 15. Procedimientos Integrados: Servicio de verificación de datos de identidad por CCAA

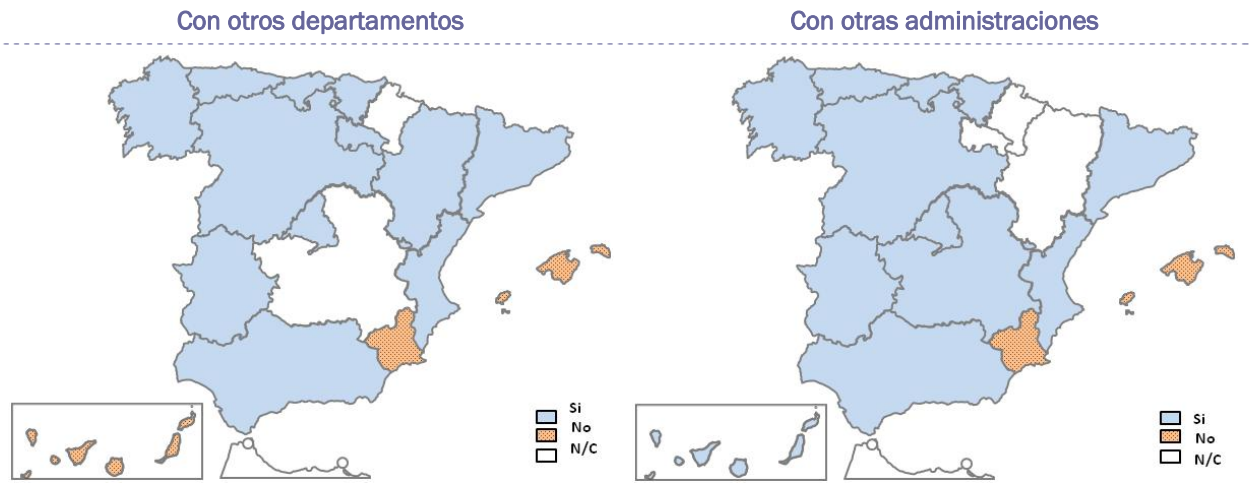
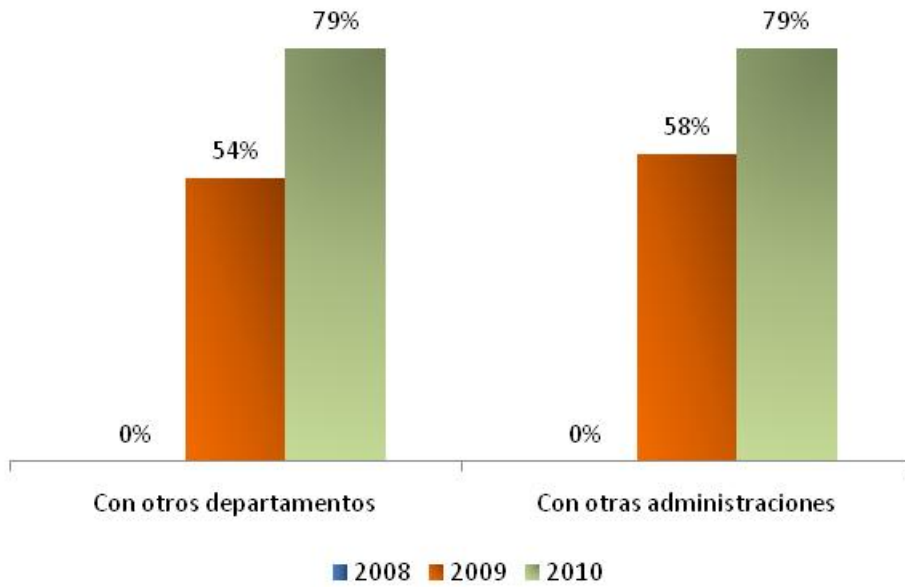


Gráfico 15. Servicio de verificación de datos de residencia



Mapa 16. Procedimientos Integrados: Servicio de verificación de datos de residencia por CCAA

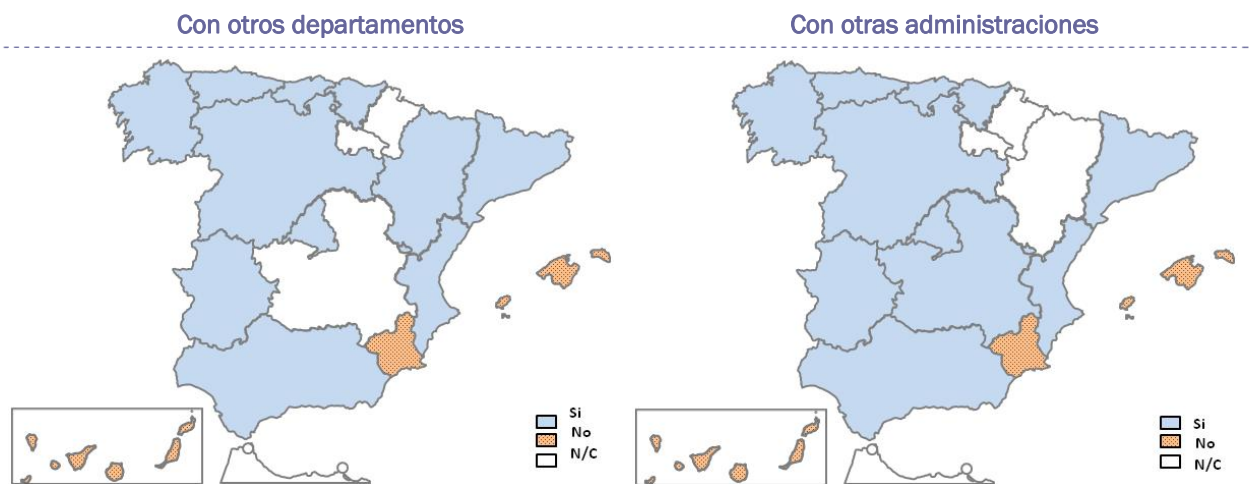
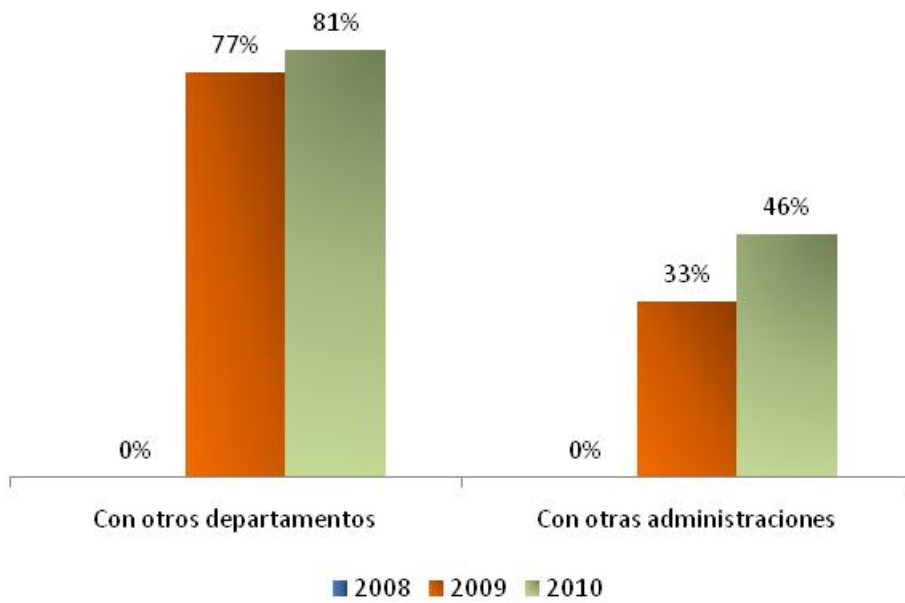


Gráfico 16. Notificaciones telemáticas



Mapa 17. Procedimientos Integrados: Notificaciones telemáticas por CCAA

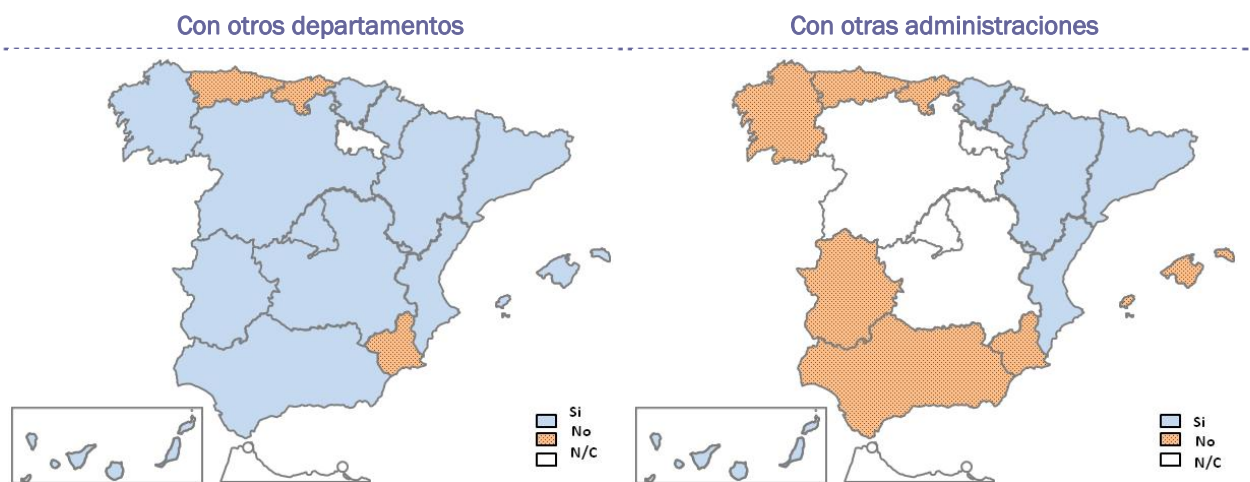
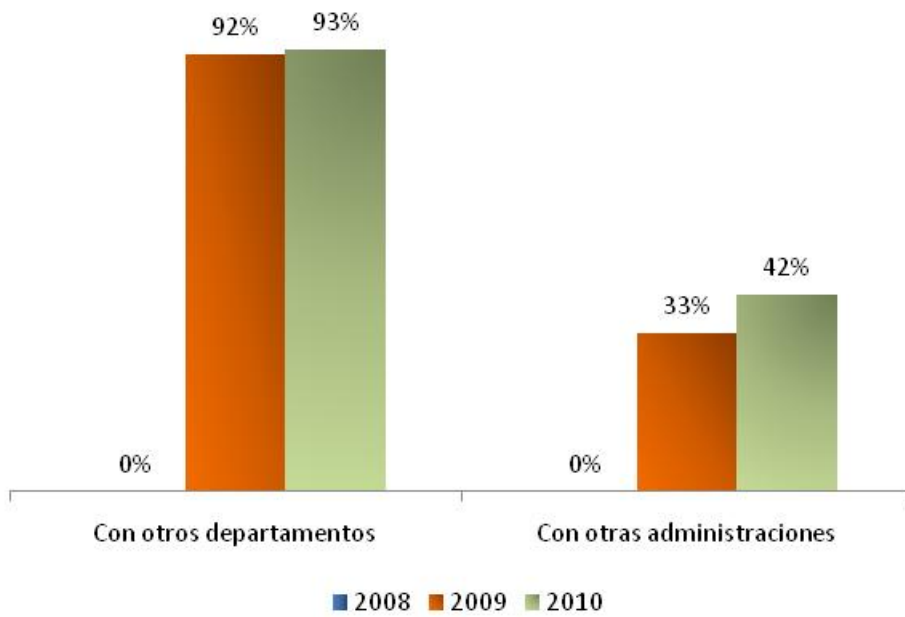


Gráfico 17. Interconexión de registros



Mapa 18. Procedimientos Integrados: Interconexión de registros por CCAA

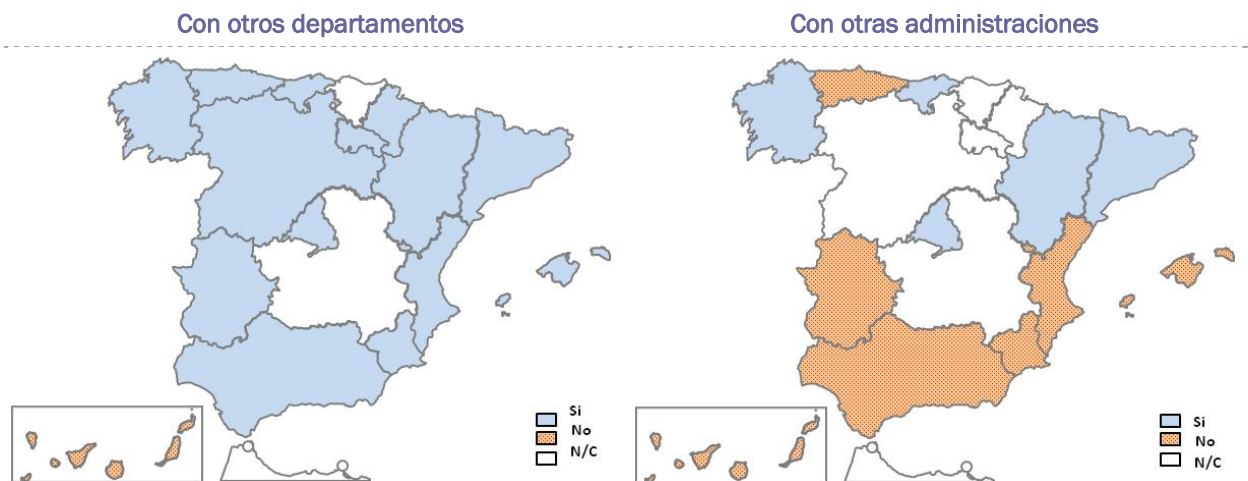
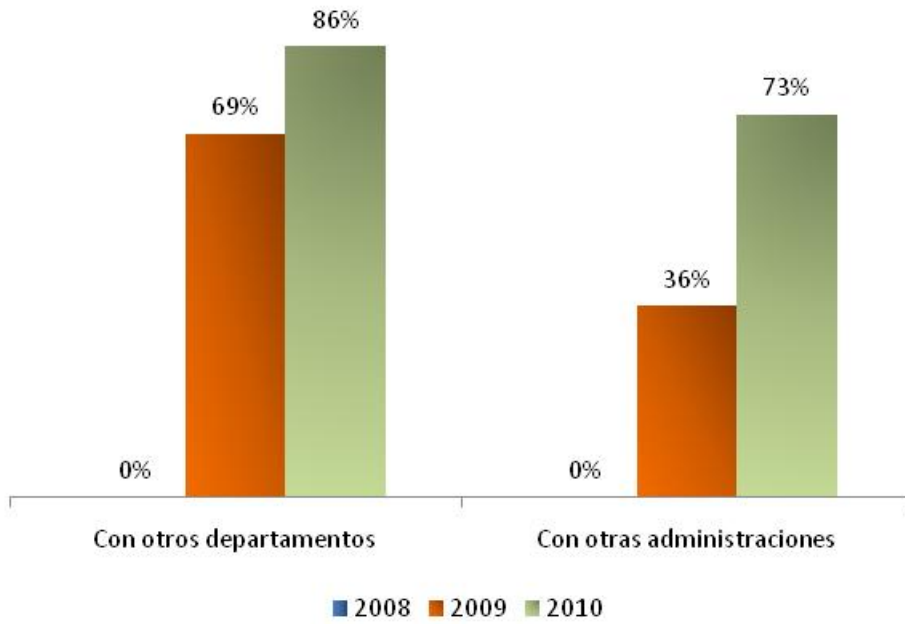
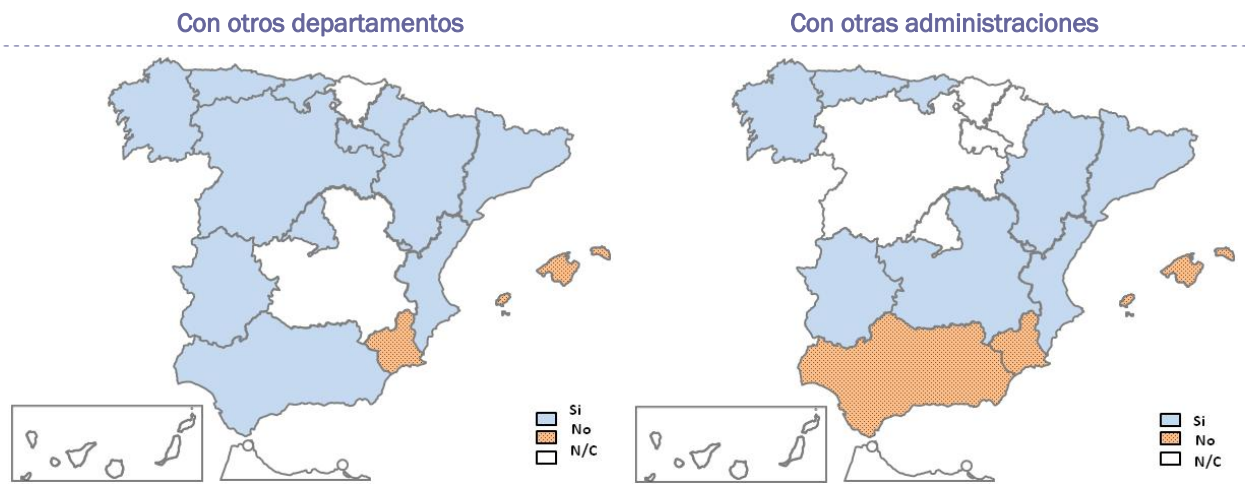


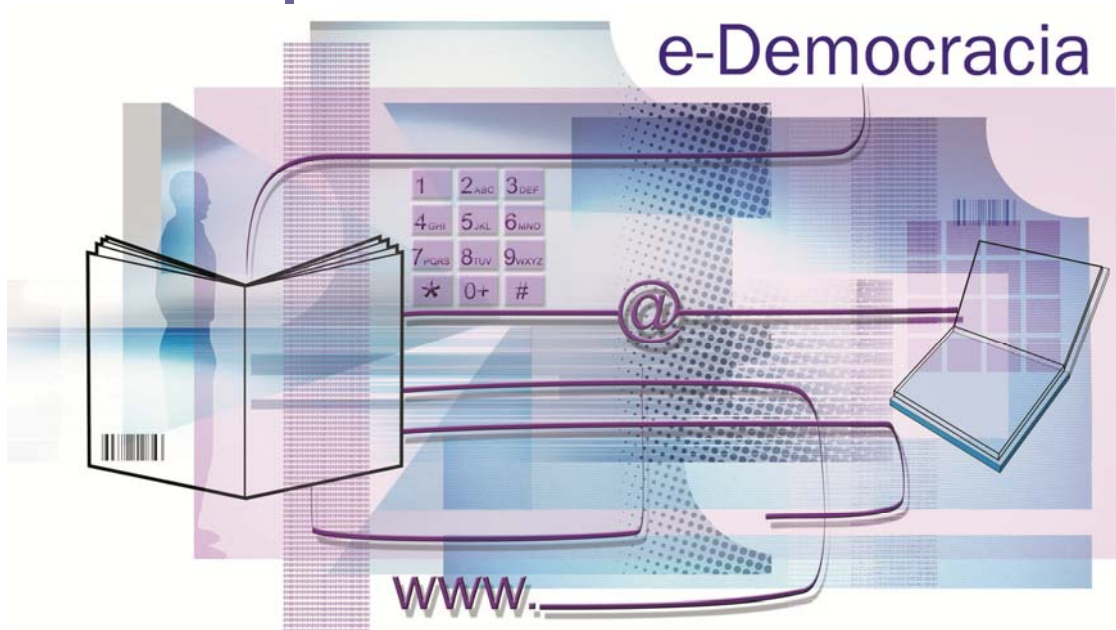
Gráfico 18. @Firma



Mapa 19. Procedimientos Integrados:@Firma por CCAA



e-Democracia



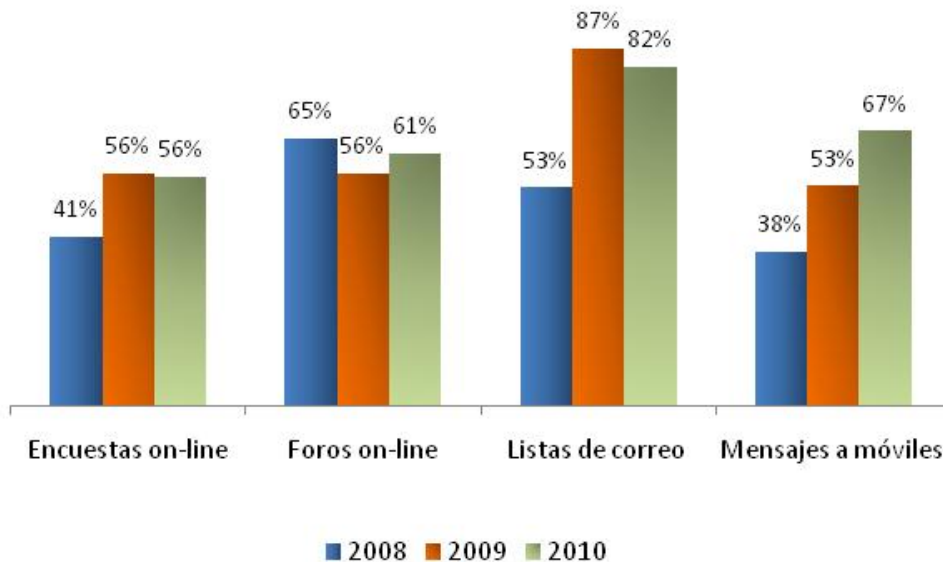
e-Democracia

Este apartado hace referencia a la posibilidad de que los ciudadanos puedan participar activamente en la toma de aquellas decisiones que les afectan a través de las tecnologías de la información. Corresponde a la Administración establecer los cauces necesarios para que dicha participación sea posible por medios electrónicos, y por ello se analiza el grado de presencia de dichos canales de comunicación en la Administración Autónoma.

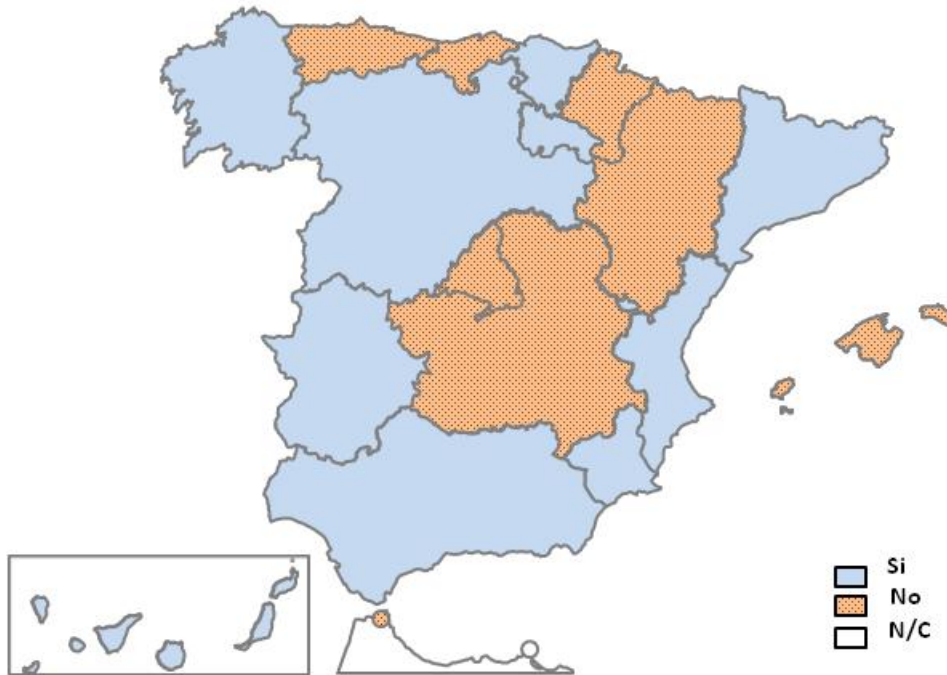
III.1. Mecanismos de participación ciudadana

El gráfico 20 muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que tienen habilitados distintos mecanismos de participación ciudadana. Por su parte los mapas muestran la implantación de estos mecanismos en cada Comunidad.

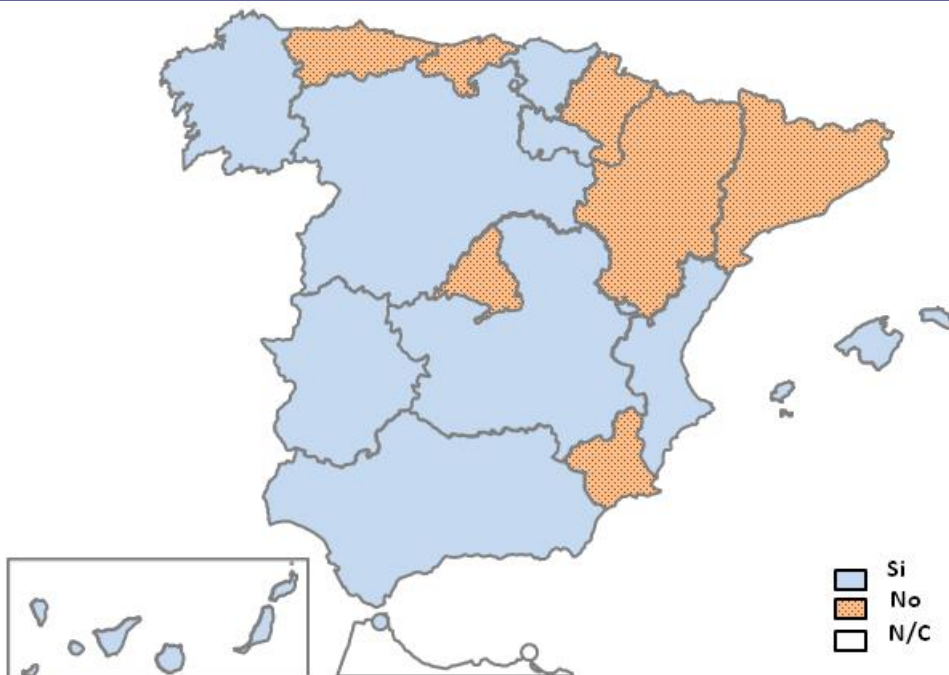
Gráfico 20. Mecanismos de participación ciudadana



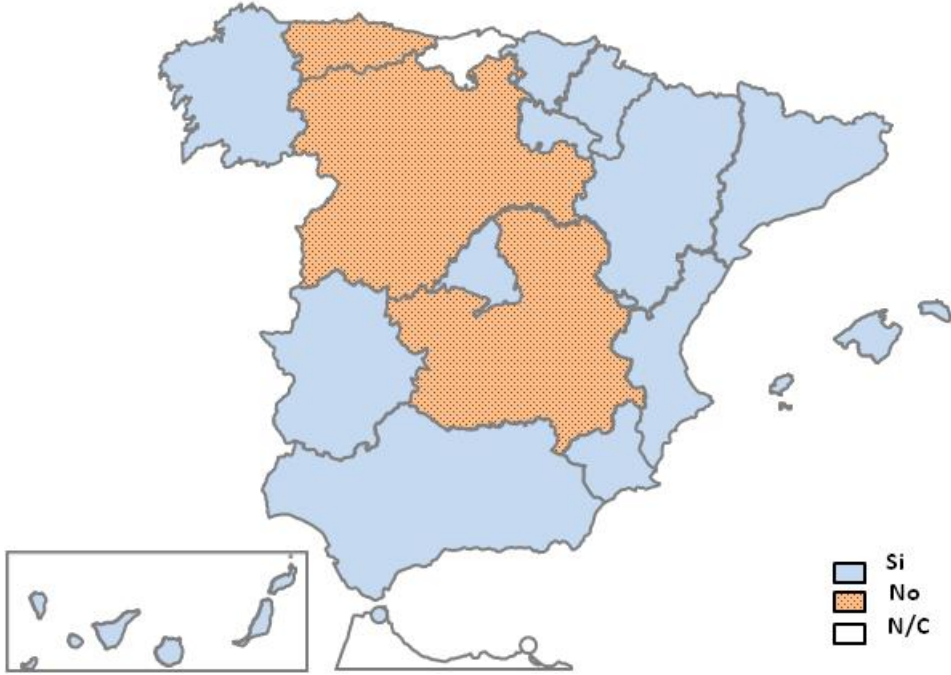
Mapa 21. CCAA que tienen encuestas on-line entre sus mecanismos de participación ciudadana



Mapa 22. CCAA que tienen foros on-line entre sus mecanismos de participación ciudadana



Mapa 23. CCAA que tienen listas de correo entre sus mecanismos de participación ciudadana



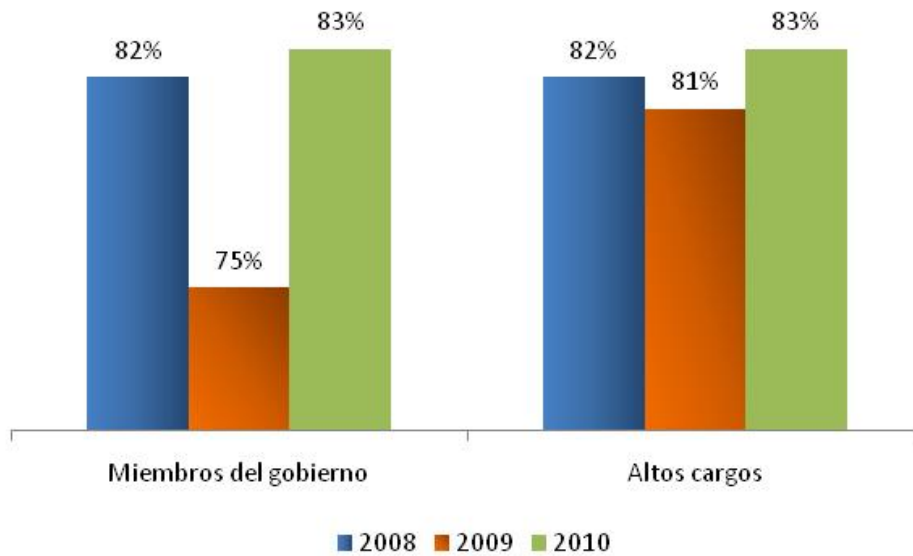
Mapa 24. CCAA que tienen mensajes a móviles entre sus mecanismos de participación ciudadana



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

En el gráfico 21 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 21. Contacto directo con miembros del gobierno y altos cargos

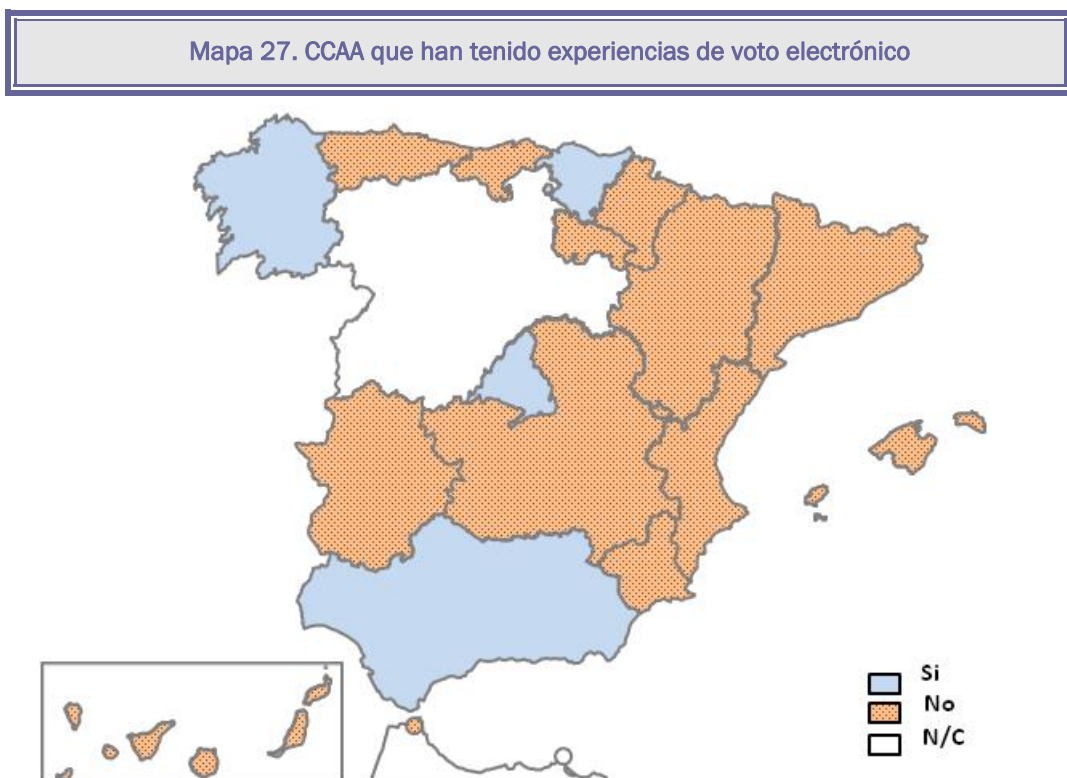
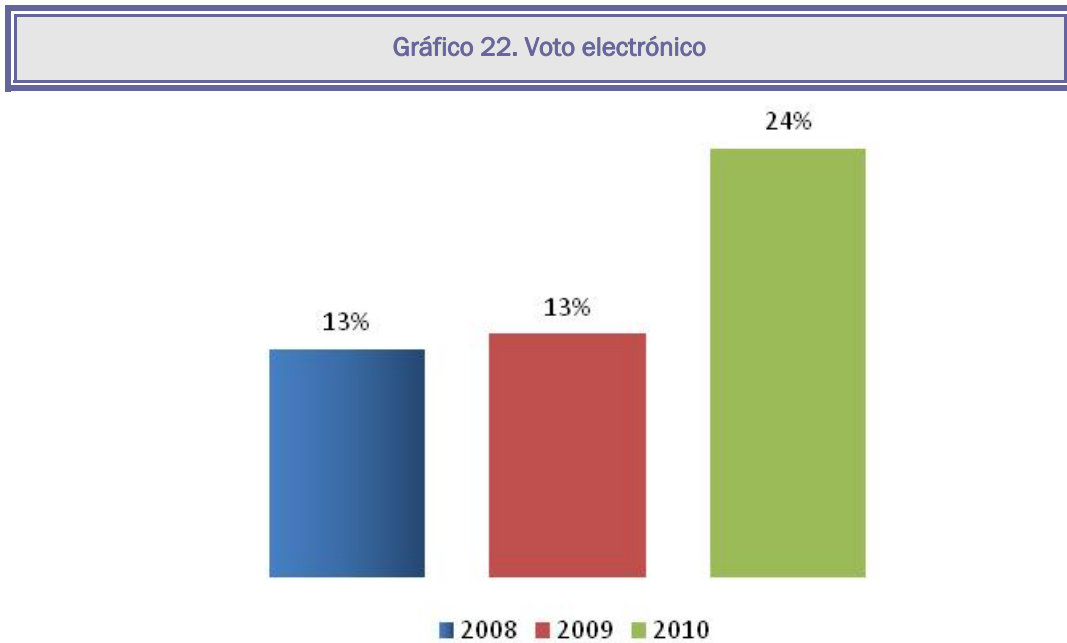


Mapa 25. CCAA que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con los miembros del gobierno



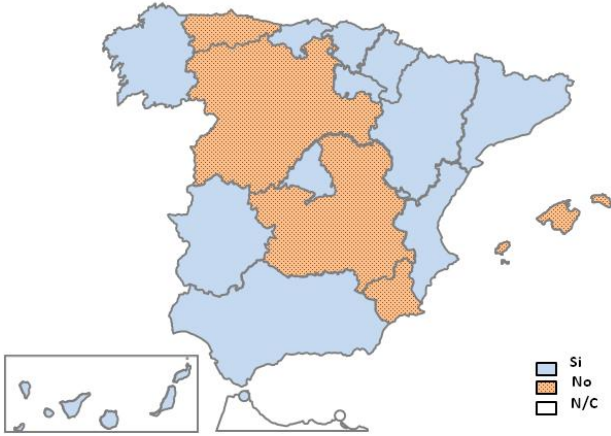
III.3. Voto electrónico

El gráfico 22 muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas en las que ha existido alguna experiencia de voto electrónico.

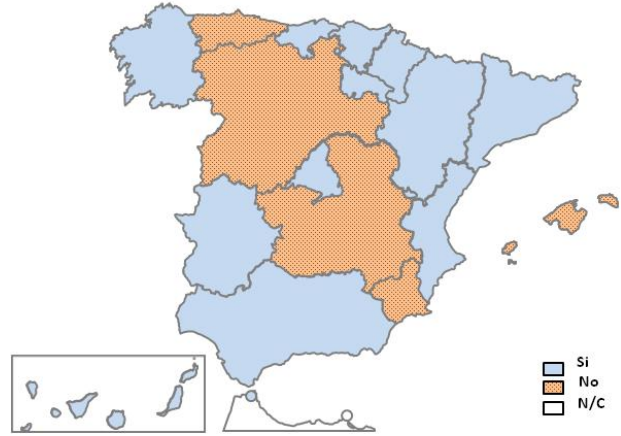


Mapa 29. Herramientas web 2.0 para los ciudadanos: Blogs y Wikis

Blogs

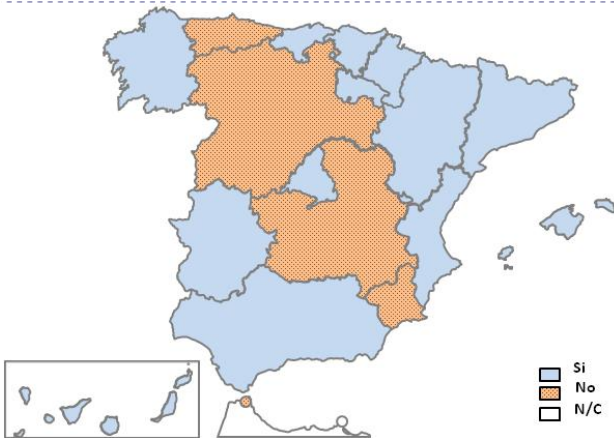


Wikis

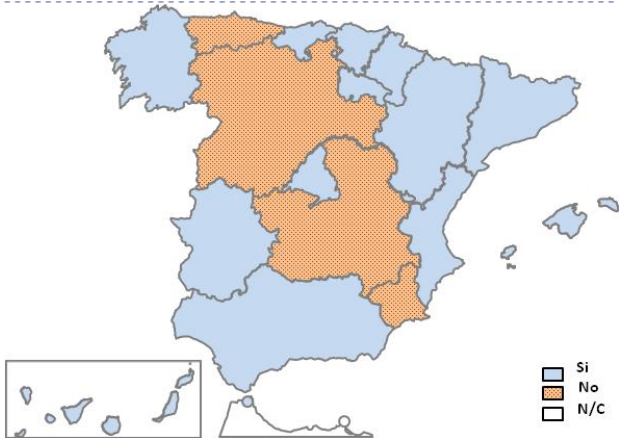


Mapa 30. Herramientas web 2.0 para los ciudadanos: Youtube, vimeo y Redes Sociales

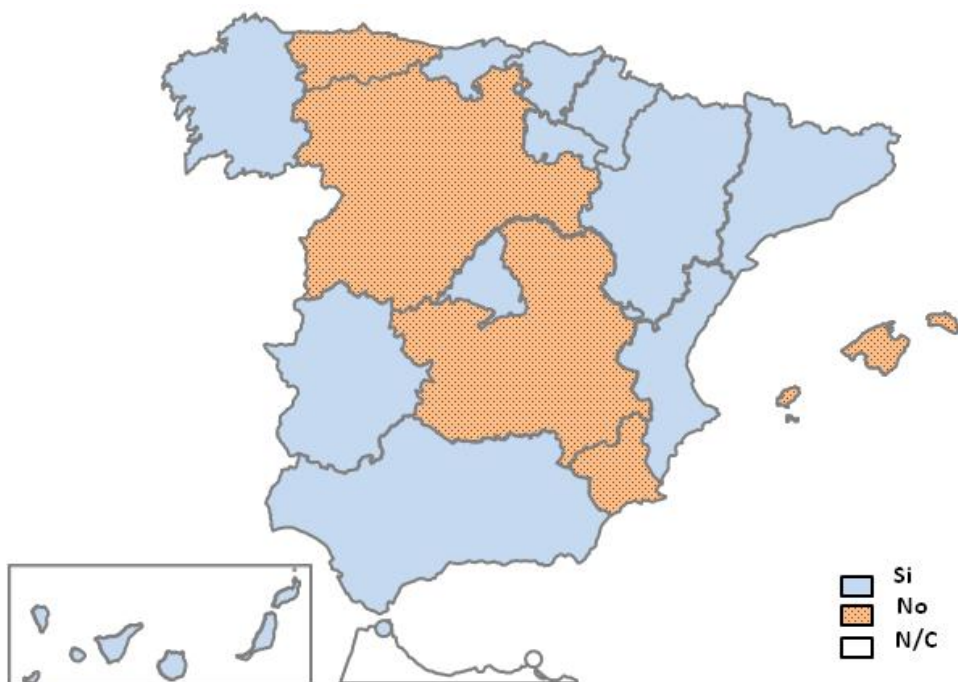
Youtube, vimeo...



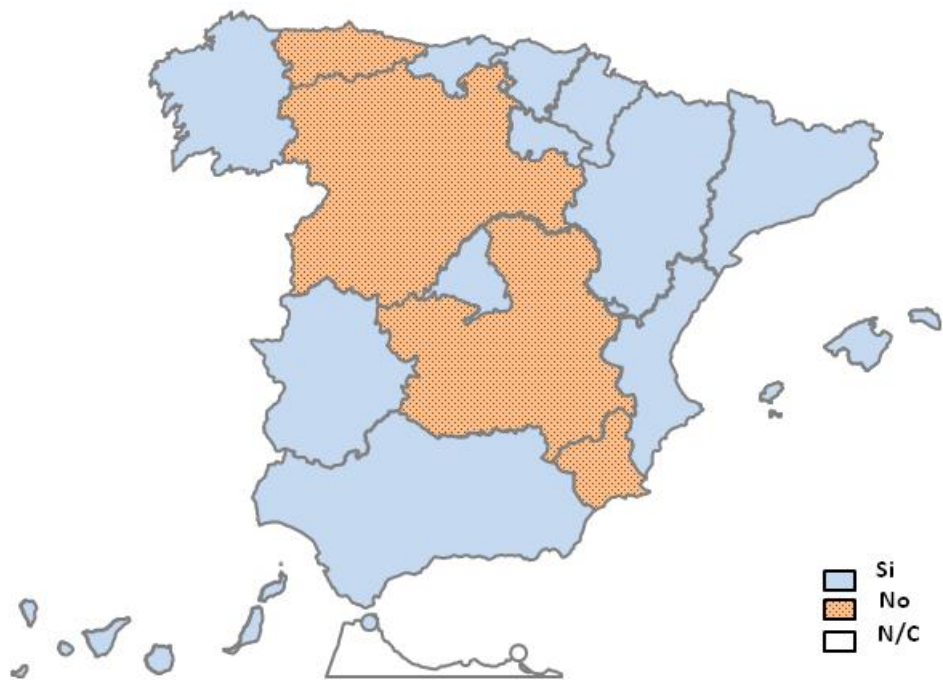
Redes sociales



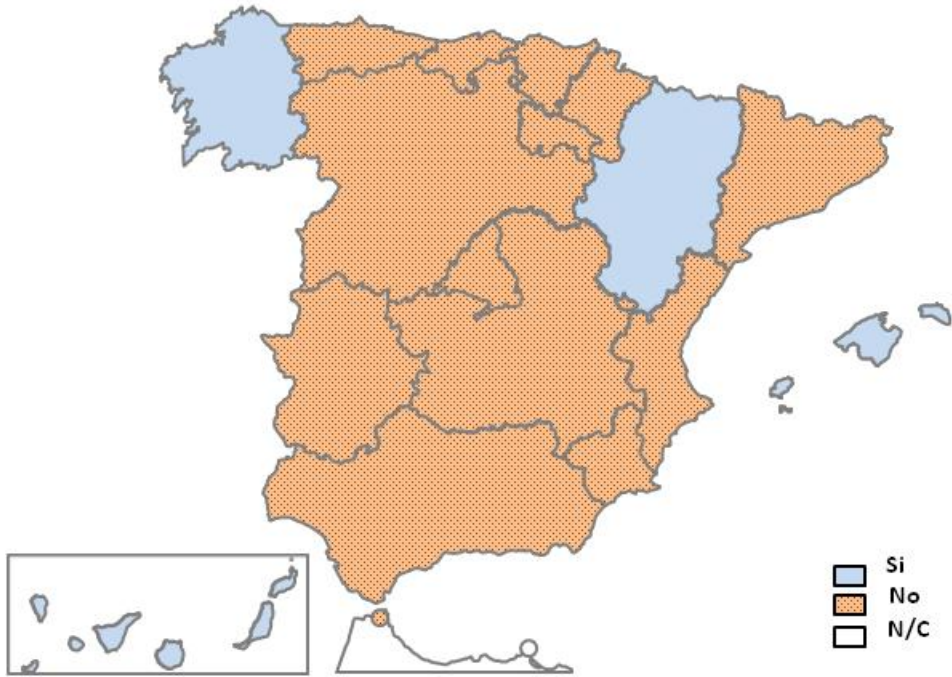
Mapa 31. Herramientas web 2.0 para los ciudadanos: Microblogs



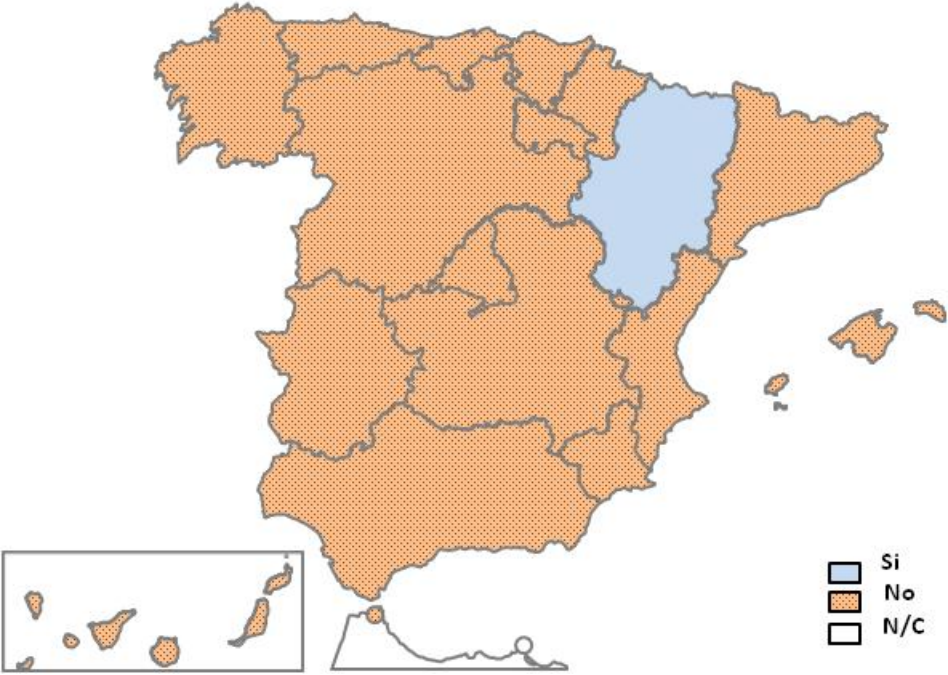
Mapa 33. Redes Sociales en la que participa la Administración: Facebook



Mapa 34. Redes Sociales en la que participa la Administración: Tuenti



Mapa 35. Redes Sociales en la que participa la Administración: Myspace



Mapa 36. Redes Sociales en la que participa la Administración: Linkedink



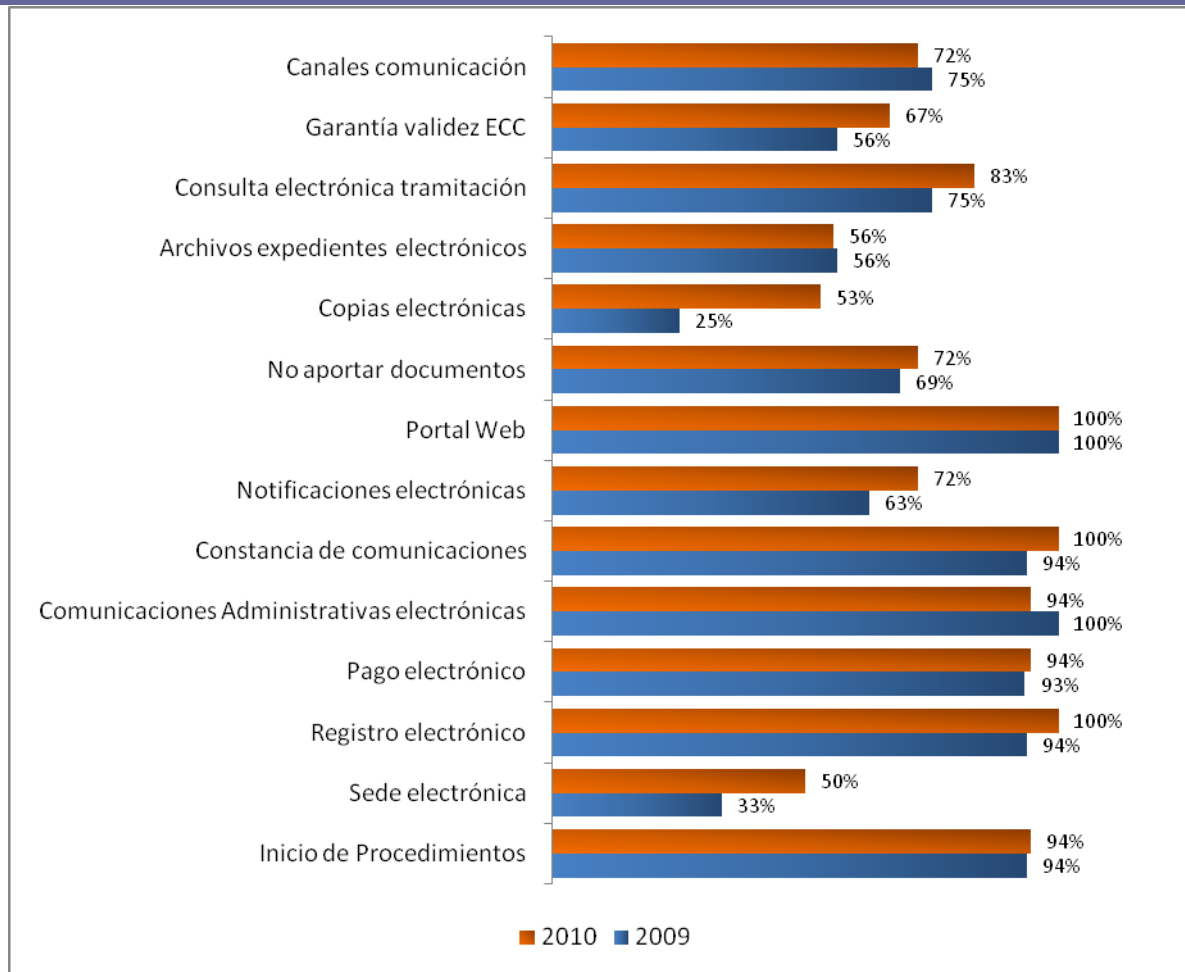
Anexo I



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

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

Gráfico 25. Porcentaje de CCAA que han implementado las distintas actuaciones de la Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos



Base 2010: Registro electrónico y comunicaciones admin. electrónicas (CCAA) – Inicio procedimientos, pago electrónico, constancia comunicaciones y portal web (CCAA) – No aportar documentos, consulta electrónica tramitación y garantía validez ECC (CCAA) – Notificaciones electrónicas y archivo expedientes electrónicos (CCAA) – Canales comunicación (CCAA) - Copias electrónicas y (CCAA) – Sede electrónica (CCAA)

La tabla 6 detalla las respuestas obtenidas para cada Comunidad, y aporta, en algunos casos, información sobre si la actuación está en desarrollo, es decir, cuando se ha implementado pero aún no está completado, o bien cuando no se ha implementado pero está en fase inicial de desarrollo.

Tabla 11. Estado de implementación de las diferentes actuaciones de la Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos por CC.AA. 2010

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

ND: Dato no disponible

- 1 Sí se ha implementado

- 2 Sí y además está en desarrollo

- 3 No, pero está en desarrollo

- 4 - No, no se ha implementado

Anexo II

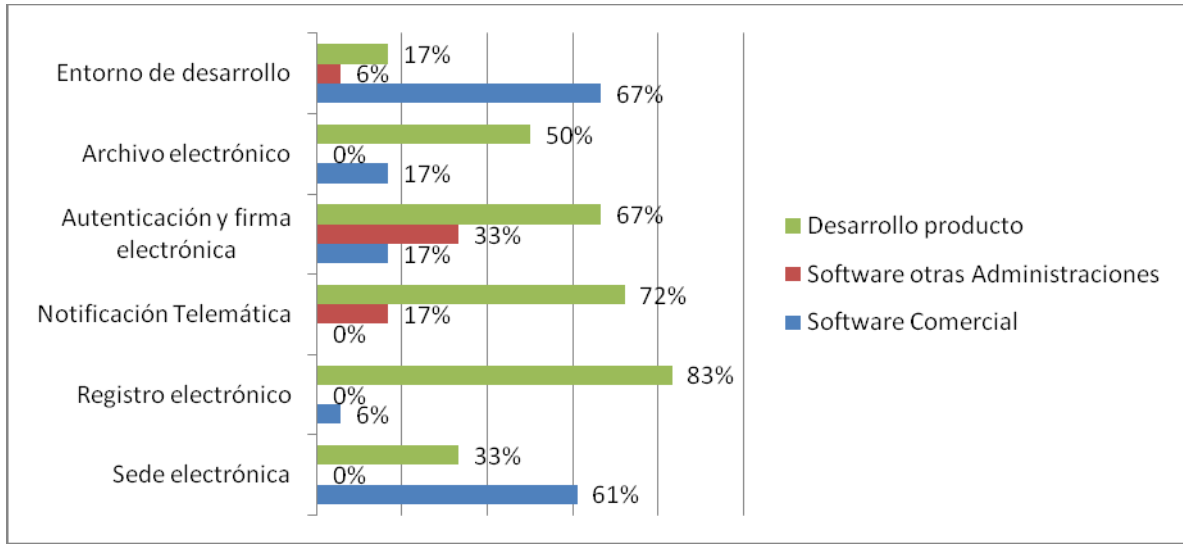


Anexo II. Utilización de software de fuentes abiertas

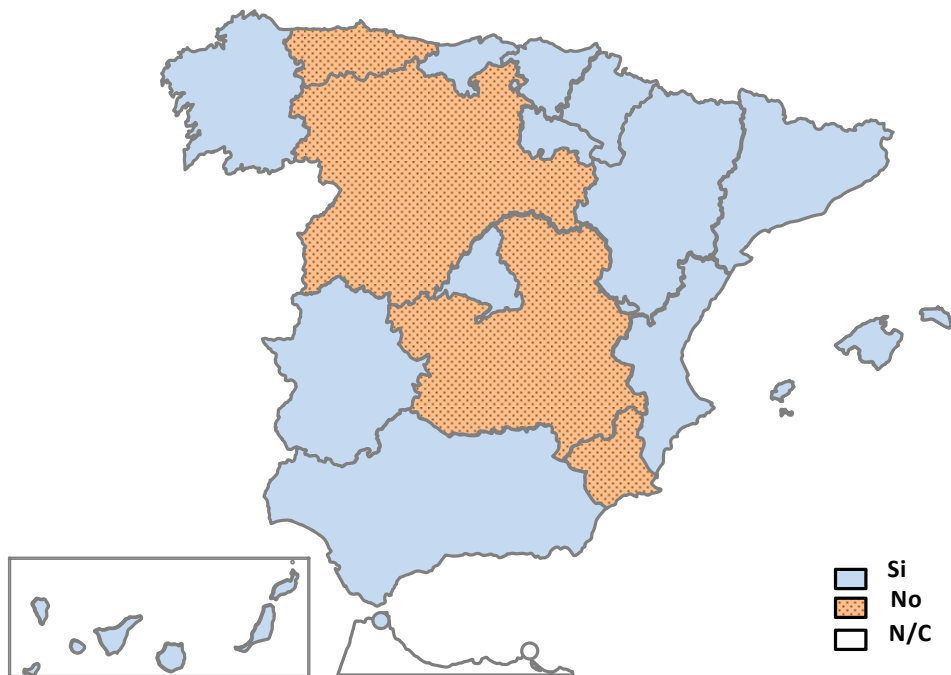
En este anexo se incluye información sobre el grado de utilización por parte de las comunidades autónomas de productos de software de fuentes abiertas, tanto productos comerciales, como productos desarrollados por otras administraciones o desarrollos propios a partir de software de código abierto.

El gráfico 26

Gráfico 26. Software Fuentes Abiertas



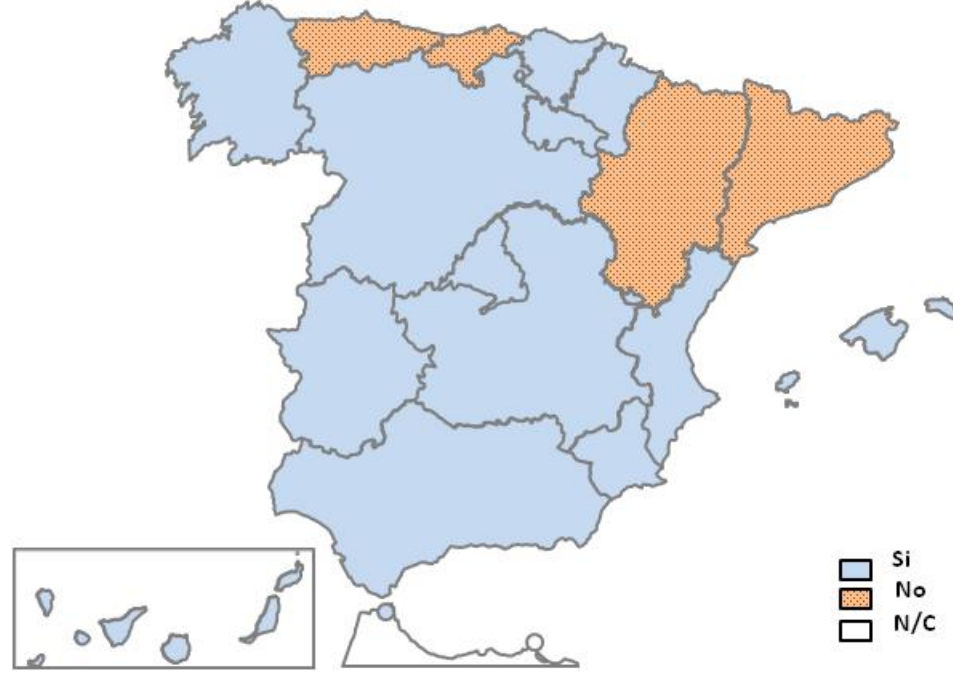
Mapa 37. Software Fuentes Abiertas: Sede Electrónica



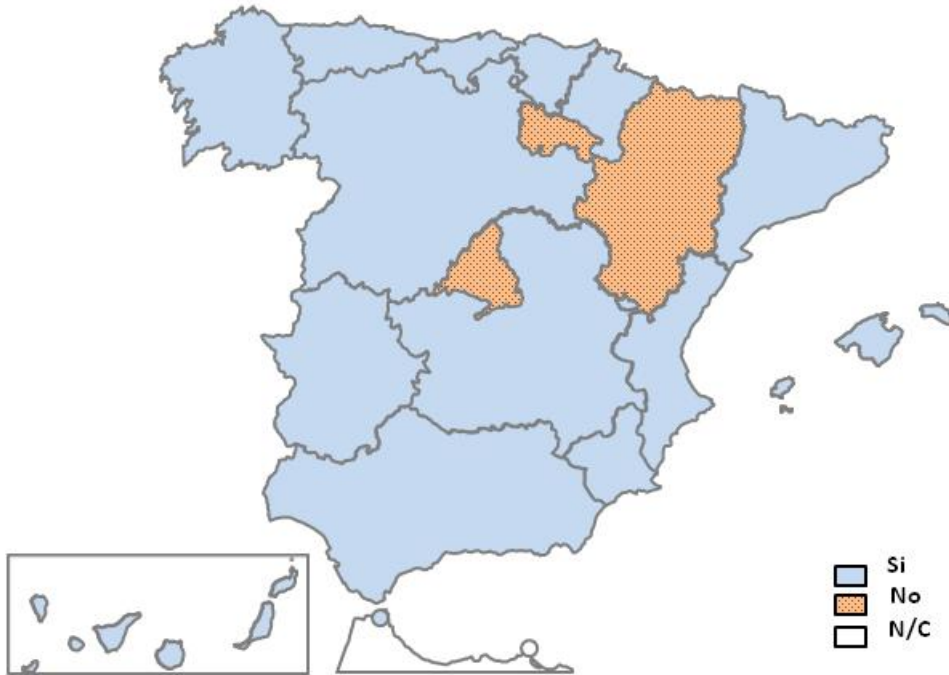
Mapa 38. Software Fuentes Abiertas: Registro Electrónico



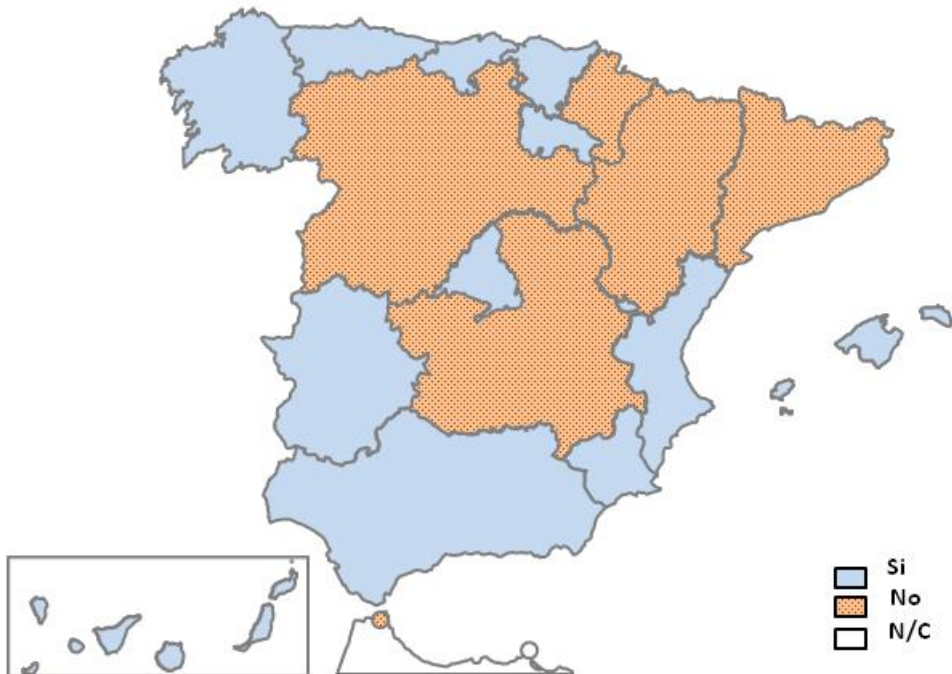
Mapa 39. Software Fuentes Abiertas: Notificación Telemática



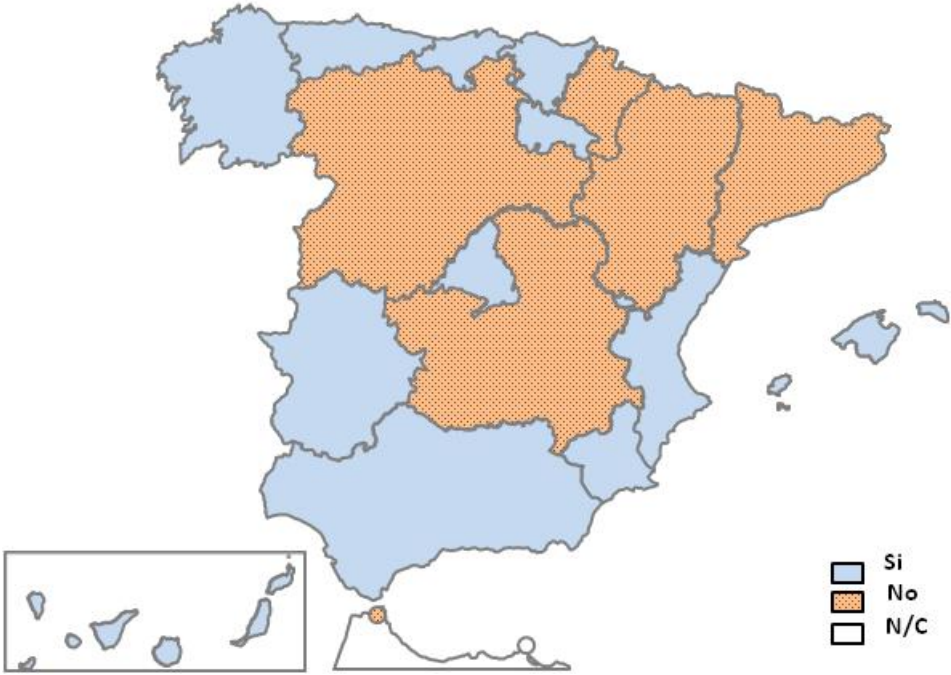
Mapa 40. Software Fuentes Abiertas: Autenticación y Firma electrónica



Mapa 41. Software Fuentes Abiertas: Archivo Electrónico



Mapa 42. Software Fuentes Abiertas: Entorno de Desarrollo



Anexo III



Anexo III. Entorno jurídico a 31 de Diciembre de 2010

Tabla 12. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2010

CCAA	Ley/Decreto	Año
Andalucía	Ley 9/2007 de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía	2007
	Decreto 183/2003 de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de los procedimientos administrativos por medios electrónicos (internet)	2003
	Decreto 68/2008 de 26 de febrero, por el que se suprime la aportación de la fotocopia de los documentos identificativos oficiales y del certificado de empadronamiento en los procedimientos administrativos de la Administración de la Junta de Andalucía y se	2008
	Decreto 72/2003 de 18 de marzo, de Medidas de Impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía	2003
Aragón	N.C.	
Principado de Asturias	Decreto 218/2008, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Boletín Oficial del Principado de Asturias (BOPA 14, 19 de enero de 2009)	2009
	Resolución de 6 de agosto de 2009, de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se regula el modelo o sistema electrónico de solicitud para la iniciación de los procedimientos a solicitud del interesado por medios electrónicos de los servicios que presta el Principado de Asturias en la sede electrónica así como la implantación de la aplicación tecnológica para su tratamiento, elaboración, diseño y publicación (BOPA 188, de 13 de agosto de 2009)	2009
	Resolución de 15 de octubre de 2009, de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se publican los procedimientos adaptados para la transmisión tecnológica y automática de cesión de datos relativos al "Certificado de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias con la Hacienda del Principado de Asturias", "Certificado de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la Agencia Estatal de Administración Tributaria" y "Certificado de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones frente a la Seg. Social" para el ejercicio del derecho recogido en el art. 6.2 b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOPA 271, de 23 de noviembre de 2009)	2009
	Resolución de 9 de enero de 2009, de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se	2009

Tabla 12. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2010

CCAA	Ley/Decreto	Año
	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 BOPA 32, de 9 de febrero de 2009	
	Decreto 111/2005, de 3 de noviembre de la Consejería de Economía y Administración Pública, sobre Registro Telemático (BOPA 272 de 24 de noviembre de 2005), afectado por Resolución de 30 de octubre de 2007 y modificado por Decreto 115/2008 (BOPA 272, de 24 noviembre de 2005, BOPA 168, de 21 julio de 2006, BOPA 273, de 23 noviembre de 2007 y BOPA 280, de 2 diciembre de 2008.	2005
	Resolución de 1 de julio de 2006 de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se modifica el Anexo I del Decreto 111/2005, de 3 de noviembre de la Consejería de Economía y Administración Pública, sobre Registro Telemático (BOPA 168 de 21 de julio de 2006)	2006
	Resolución de 30 de octubre de 2007 de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se aprueba la segunda modificación del Decreto 111/2005, de 3 de noviembre de la Consejería de Economía y Administración Pública, sobre Registro Telemático (BOPA 273 de 23 de noviembre de 2007)	2007
	Resolución de 14 de septiembre de 2004 de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se establece el procedimiento para el pago por vía telemática de los tributos y demás ingresos de derecho público no tributarios de la Administración del Principado de Asturias (BOPA 231 de 4 de octubre de 2004)	2004
	Resolución de 9 de diciembre de 2005 de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se establecen los criterios de disponibilidad, autenticidad, integridad, confidencialidad y conservación de la información en los sistemas informáticos de soporte del Registro Telemático (BOPA 42 de 21 de febrero de 2006)	2006
	Resolución de 23 de mayo de 2007 de la Consejería de Industria y Empleo, por la que se crea el Registro Telemático de Empresas y Actividades comerciales del Principado de Asturias (BOPA 141 de 18 de junio de 2007)	2007
	Resolución 115/2008 de 20 de noviembre, de Modificación del Decreto 111/2005, de 3 de noviembre, sobre Registro Telemático (BOPA 2 de 2 de diciembre de 2008)	2008
	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	2010

Tabla 12. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2010

CCAA	Ley/Decreto	Año
	Tecnológica y Automática de Cesión de Datos relativos a "Certificación Catas	
	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	2010
Illes Balears	Decreto 9/2003 de 7 de febrero, por el que se regulan las quejas y las iniciativas presentadas a la Administración de la CAIB	2003
	Decreto 25/2003 de 28 de marzo, por el que se crea la Unidad de Información y Trámite y se regula la puesta en funcionamiento de instalaciones industriales en el ámbito de les Illes Balears (BOIB nº 51 de 2003). Desarrollada en la Orden de Conselleria de Comercio, Industria y Energía de 18 de junio de 2004)	2003
	Decreto 14/2007 de 9 de marzo, por el cual se regulan los Registros Telemáticos y las Notificaciones Telemáticas en les Illes Balears	2007
	Decreto 107/2006 de 15 de diciembre, modificado por el Decreto 33/2009 de 19 de junio, por el que se regula el uso de la Firma Electrónica en les Illes Balears	2009
	Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	2007
	Decreto 113/2010, de 5 de noviembre, de acceso electrónico a los Servicios Públicos de la Administración de la CA de les Illes Balears	2010
Canarias	Orden de 8 de abril de 2010 por la que se crea y regula el Registro Gral. Electrónico de la Admón. Pública de la CA de Canarias	2010
	Resolución de 13 de julio de 2010 del Director, por la que regula la utilización del Registro Electrónico de la Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sdad. de la Información	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
	Orden de 7 de diciembre de 2010, por la que se crea la Sede Electrónica de la Administración Tributaria Canaria	2010
	Ley 9/2006 de 11 de diciembre, Tributaria de la C.A. de Canarias (art. 26)	2006
Cantabria	Decreto 110/2006, de 9 de noviembre, por el que se regula el Registro Telemático de la Administración de la CA de Cantabria y las notificaciones y certificados electrónicos	2007

Tabla 12. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2010

CCAA	Ley/Decreto	Año
Castilla-La Mancha	Decreto 127/2010, de 16 de marzo (DOCM 54, de 18.03.2010)	2010
Castilla y León	Decreto 40/2005 de 19 de mayo por el que se regula la utilización de técnicas de administración electrónica por la Administración de la Comunidad de Castilla y León	2005
	Decreto 23/2009, de 26 de marzo, de medidas relativas a la simplificación documental en los procedimientos administrativos	2009
	Decreto de Administración Electrónica	2010
Cataluña	Ley 29/2010, de 3 de agosto, de uso de los medios electrónicos en el sector público de Catalunya	2010
	Decreto 56/2009 de 7 de abril, de impulso y desarrollo de los medios electrónicos en la Administración de la Generalitat	2009
	Decreto 106/2008 de 6 de mayo, de medidas para la eliminación de trámites y la simplificación de procedimientos para facilitar la actividad económica	2008
	Orden ECF/193/2008 de 29 de abril, por la cual se aprueba la aplicación del Gestor Electrónico de Expedientes de Contratación (GEEC)	2008
	Ley 2/2007 de 5 de junio, que regula la publicación del Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya en Internet	2007
	Decreto 205/2007 de reestructuración parcial del Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas	2007
	Diversas ordenanzas de las AA.LL. para regular el uso de los medios electrónicos de acuerdo con la Ley estatal 30/92 art. 45 (ciudades Barcelona, Gerona, Sabadell, Sant Feliu)	2007
	Decreto 648/2006 de 27 de diciembre, por el que se establece el procedimiento de trámite telemático de información sobre los datos de trascendencia tributaria de determinados documentos autorizados en las Notarías de Catalunya.	2006
	Orden ECF/597/2006 de 28 de diciembre, por la cual se determina el contenido de la declaración informativa resumen de las escrituras públicas y el procedimiento para su trámite telemático	2006
	Orden 465/2005 de 11 de noviembre. Dept. Justicia en la que se aprueba la aplicación de gestión de procedimientos y documentos de los registros competencia de la DG de Derecho y Entidades Jurídicas	2005
	Decreto 107/2005 de 31 de mayo, de creación del Registro Electrónico de Empresas Licitadoras de la Generalitat de Catalunya	2005
	Decreto 216/2004 de 2 de marzo, por el cual se regula la utilización de medios telemáticos en la gestión tributaria y en el pago de los ingresos de carácter público a percibir por la Hacienda de la Generalitat	2004
	Decreto 96/2004 que regula los medios informáticos y telemáticos	2004

Tabla 12. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2010

CCAA	Ley/Decreto	Año
	de la contratación de la Generalitat	
	Ley de 5/2002 de creación de la Agencia Catalana de Protección de Datos y Decreto 48/2003 de aprobación de sus Estatutos	2002 2003
	Decreto 85/2002 de creación de la Comisión de Coordinación Interdepartamental de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2002
	Ley/2010, del 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Catalunya	2010
	Orden GAP/459/2010, de 22 de septiembre, por la que se aprueba el protocolo de interoperabilidad	2010
	Resolución GAP/3773/2010, de 16 de noviembre, por la que se publica la relación de datos y documentos incluidos en el Catálogo de datos y documentos electrónicos de la Generalitat	2010
Comunitat Valenciana	Decreto 96/1998, publicado en DOGV 3291/ de 22 de julio de 1998	1998
	Decreto 87/2002 de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, por el que se regula la utilización de la firma electrónica avanzada en la Generalitat Valenciana (DOGV 15574 de 02.06.2002)	2002
	Decreto 18/2004 de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat (DOGV 4694 de 18.02.2004)	2004
	Decreto 98/2005 de 20 de mayo de 2005, por el que se regula un registro de representaciones de carácter voluntario ante la Generalitat para la realización de trámites por vía telemática. (DOGV 5013 de 25.05.2005)	2005
	Decreto 183/2006	2006
	Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	2007
	Decreto 112/2008 publicado en DOGV 5816 de 29 de julio de 2008	2008
	Decreto 132/2009, de 4 de septiembre del Consell, por el que se regula la concesión de becas	2009
	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

Tabla 12. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2010

CCAA	Ley/Decreto	Año
	Ley 3/2010	2010
Extremadura	Ley 1/2002 de 28 de febrero. Establecimiento de criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos, principios de transparencia y de participación en sus relaciones. Racionalización de los procedimientos y de los medios informáticos y telemáticos en la actuación administrativa y en la entrega de servicio a los ciudadanos extremeños	2002
	Decreto 125/2005 de 24 de mayo por el que se aprueban medidas para la mejora de la tramitación administrativa y simplificación documental asociada a los procedimientos de la Junta de Extremadura	2005
	Decreto 2/2006 de 10 de enero por el que se crea el Registro Telemático, se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas, así como el empleo de la firma electrónica reconocida por la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura	2006
	Decreto 18/2007 de 6 de febrero	2007
	Decreto 196/2008 de 26 de septiembre	2008
	Decreto 213/2008 de 24 de octubre	2008
	Resolución de 18 de abril de 2008 (2008061367)	2008
	Orden de 16 de junio de 2008 (2008050231)	2008
	Resolución de 30 de julio de 2008 (2008062366)	2008
	Resolución de 30 de julio de 2008 (2008062367)	2008
	Orden de 30 de julio de 2008 (2008050286)	2008
	Orden conjunta de 7 de agosto de 2008 (2008050292)	2008
	Resolución de 24 de marzo de 2008	2008
	Resolución de 26 de febrero de 2008	2008
	Decreto 257/2009 de 18 de diciembre de 2009	2009
	Resolución de 26 de mayo de 2009	2009
	Resolución de 13 de mayo de 2010	2010
	Decreto 75/2010, de 18 de marzo	2010
	Ley 15/2010, de 9 de diciembre	2010
	Orden de 2 de diciembre de 2010	2010
	Ley 12/2010, de 16 de noviembre	2010
Galicia	Decreto 198/2010 de Administración Electrónica	2010
	Decreto 3/2010 de Factura Electrónica	2010
	Decreto 29/2009 de 5 de febrero de Historia Clínica Electrónica	2009
	Decreto 255/2008 de 23 de octubre, por el que se simplifica la documentación para la tramitación de los procedimientos administrativos y se fomenta la utilización de medios electrónicos	2009

Tabla 12. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2010

CCAA	Ley/Decreto	Año
	Decreto 38/2009 , de 19 de febrero, por el que se modifica el Decreto 164/2005, de 16 de junio, 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	2009
	Decreto 3/2010 de 8 de enero por el que se regula la factura electrónica y la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en materia de contratación pública	2010
Comunidad de Madrid	Ley 8/2001 de 13 de julio, de Protección de Datos de carácter personal en la Comunidad de Madrid	2001
	Decreto 21/2002 de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid	2002
	Decreto 85/2002 de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid	2002
	Decreto 175/2002 de 14 de noviembre, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración de la Comunidad de Madrid	2002
	Decreto 53/2005 de 23 de junio, por el que se crea la Comisión de Redacción, Coordinación y Seguimiento del Portal de Internet de la Comunidad de Madrid “madrid.org”	2005
	Decreto 94/2006 de 8 de noviembre, del Consejo de Gobierno, de utilización de la firma electrónica en las relaciones con la Administración de la Comunidad de Madrid por medios electrónicos, informáticos y telemáticos	2006
	Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	2007
	Decreto de Licitación Electrónica 62/2009 de 25 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en la contratación pública de la Comunidad de Madrid	2009
	Orden de 19 de enero de 2007, sobre la presentación telemática de solicitud en los procedimientos de registro de licitadores en la Comunidad de Madrid, más la consulta en internet de los datos registrados y el acceso por medios electrónicos a los certificados de inscripción	2007
	Decreto desarrollo Ley 11/2007	2007
Región de Murcia	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

Tabla 12. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2010

CCAA	Ley/Decreto	Año
Navarra	Ley Foral 15/2009, de 9 de diciembre, de medidas de simplificación administrativa para la puesta en marcha de actividades empresariales o profesionales (BON 155 de 18 de diciembre de 2009)	2009
	Decreto Foral 70/2008, de 23 de junio del Registro General Electrónico de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (BON 84 de 9 de julio de 2008)	2008
	Decreto Foral 8/2008, de 18 de febrero, por el que se crea la Comisión de la Administración Electrónica (BON 31 de 7 de marzo de 2008)	2008
	Decreto Foral 236/2007, de 5 de noviembre, por el que se regula la Junta de Contratación Pública y los procedimientos y registros a su cargo (BON 149 de 30 de noviembre de 2007)	2007
	Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, para la Implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (BON 48 de 18 de abril de 2007)	2007
	Decreto Foral 50/2006, de 17 de julio, por el que se regula el uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos (EIT) en el ámbito de la Hacienda Tributaria de (BON 93 de 4 de agosto de 2006)	2006
	Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos (BON 4 de 9 de enero de 2006)	2006
	Decreto Foral 79/2005, de 30 de mayo, por el que se regula el Portal del Gobierno de Navarra en internet y se crea su Comisión Interdepartamental (BON 72 de 17 junio de 2005)	2005
	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	
País Vasco	Decreto 108/2004 de 8 de junio por el que se regula el Modelo de Presencia en Internet de la Administración Pública de la C.A. de Euskadi	2004
	Decreto 232/2007 de 18 de diciembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos	2007
	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

Tabla 12. Entorno jurídico por CCAA a 31 de Diciembre de 2010

CCAA	Ley/Decreto	Año
	Decreto 217/2008 de 23 de diciembre, del Boletín Oficial del País Vasco	2008
	Decreto de Administración Electrónica	
La Rioja	Ley 3/2002 de 21 de mayo, para el desarrollo del uso de la firma electrónica en las Administraciones Públicas de la C.A. de La Rioja	2002
	Decreto 58/2004 de 29 de octubre, por el que se regula el Registro Telemático en el ámbito de la Administración General de la C.A. de La Rioja y sus Organismos Públicos	2004
	Decreto 57/2006 de 27 de octubre, por el que se regula la Atención al Ciudadano en la C.A. de La Rioja	2006
Ceuta	NC	
Melilla	NC	