

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

2
0
0
8**

**La Administración Electrónica en
las Comunidades Autónomas**

Enero 2010

ÍNDICE

Página

Introducción	7
I. e-Administración	11
I.1 Equipamientos. Centros con banda ancha.....	13
I.2 Software libre	14
I.3 Intranet/s	15
I.4 Servicios on-line para empleados públicos	20
I.5 Firma electrónica	23
I.6 Tramitación telemática	26
I.7 Presupuesto TIC sobre presupuesto total de la CC.AA.	28
II. e-Gobierno	29
II.1 Portal único.....	31
II.2 Implementación de servicios on-line desde la Administración para ciudadanos y empresas	33
II.3 Simplificación de documentos e interoperabilidad de datos y sistemas	43
II.3.1. Procedimientos integrados electrónicamente	45
II.3.2. Marco europeo de interoperabilidad	57
III. e-Democracia	59
III.1 Mecanismos de participación ciudadana	61
III.2 Contacto entre miembros del gobierno y la ciudadanía	64
Anexo I. Catálogo de procedimientos de la Administración electrónica	67
Anexo II. Ley de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	71
Anexo III. Entorno jurídico a 31-12-2008	77
Anexo IV. Cuestionario CAE 2008	84

RELACIÓN DE GRÁFICOS

Página

Gráfico 1: Porcentaje de Centros con Banda Ancha	13
Gráfico 2: CC.AA. que cuentan con alguna política de Software Libre	14
Gráfico 3: Funciones de la/s intranet/s	16
Gráfico 4: Alcance de las funciones de la/s intranet/s a los empleados públicos	17
Gráfico 5: Firma electrónica	24
Gráfico 6: Tramitación telemática	26
Gráfico 7: Esfuerzo presupuestario en TIC	28
Gráfico 8: Portal único de acceso a servicios en línea de las CC.AA.	31
Gráfico 9: Ventanilla única	43
Gráfico 10: Contratación pública	45
Gráfico 11: Cambio de domicilio	46
Gráfico 12: Anuncios en el Diario Oficial	48
Gráfico 13: Envío de actas y presupuestos municipales	49
Gráfico 14: Subvenciones y ayudas	51
Gráfico 15: Inventario de bienes	52
Gráfico 16: Receta electrónica	54
Gráfico 17: Historia clínica compartida	55
Gráfico 18: Marco europeo de interoperabilidad	57
Gráfico 19: Mecanismos de participación ciudadana	61
Gráfico 20: Contacto directo con miembros del gobierno y altos cargos	64
Gráfico 21: Voto electrónico	65
Gráfico 22: Catálogo de procedimientos	69
Gráfico 23: Actuaciones en el marco de la Ley de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	73

RELACIÓN DE MAPAS

Página

Mapa 1:	Porcentaje de Centros con Banda Ancha por CC.AA.	14
Mapa 2:	Política de Software Libre por CC.AA.	15
Mapa 3:	Procedimientos integrados: Ventanilla única con otros departamentos, por CC.AA.	44
Mapa 4:	Procedimientos integrados: Ventanilla única con otras administraciones, por CC.AA.	44
Mapa 5:	Procedimientos integrados: Contratación pública, con otros departamentos, por CC.AA.	45
Mapa 6:	Procedimientos integrados: Contratación pública, con otras administraciones, por CC.AA.	46
Mapa 7:	Procedimientos integrados: Cambio de domicilio, con otros departamentos, por CC.AA.	47
Mapa 8:	Procedimientos integrados: Cambio de domicilio, con otras administraciones, por CC.AA.	47
Mapa 9:	Procedimientos integrados: Anuncios en Diarios Oficiales, con otros departamentos, por CC.AA.	48
Mapa 10:	Procedimientos integrados: Anuncios en Diarios Oficiales, con otras Administraciones, por CC.AA.	49
Mapa 11:	Procedimientos integrados: Envío de actas y presupuestos municipales, con otros departamentos, por CC.AA.	50
Mapa 12:	Procedimientos integrados: Envío de actas y presupuestos municipales, con otras administraciones, por CC.AA.	50
Mapa 13:	Procedimientos integrados: Subvenciones y ayudas, con otros departamentos, por CC.AA.	51
Mapa 14:	Procedimientos integrados: Subvenciones y ayudas, con otras administraciones, por CC.AA.	52
Mapa 15:	Procedimientos integrados: Inventario de bienes, con otros departamentos, por CC.AA.	53
Mapa 16:	Procedimientos integrados: Inventario de bienes, con otras administraciones, por CC.AA.	53
Mapa 17:	Procedimientos integrados: Receta electrónica, con otros departamentos, por CC.AA.	54
Mapa 18:	Procedimientos integrados: Receta electrónica, con otras administraciones, por CC.AA.	55
Mapa 19:	Procedimientos integrados: Historia clínica compartida, con otros departamentos, por CC.AA.	56
Mapa 20:	Procedimientos integrados: Historia clínica compartida, con otras administraciones, por CC.AA.	56
Mapa 21:	CC.AA. que tienen encuestas on-line entre sus mecanismos de participación ciudadana.....	62
Mapa 22:	CC.AA. que tienen foros on-line entre sus mecanismos de participación ciudadana	62

Mapa 23:	CC.AA. que tienen listas de correo entre sus mecanismos de participación ciudadana	63
Mapa 24:	CC.AA. que tienen mensajes a móviles entre sus mecanismos de participación ciudadana	63
Mapa 25:	CC.AA. que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con los miembros del gobierno	64
Mapa 26:	CC.AA. que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con altos cargos	65

RELACIÓN DE TABLAS

Página

Tabla 1:	Funciones de la/s intranet/s, por CC.AA.	18
Tabla 2:	Alcance a todos los trabajadores públicos de las funciones de la/s intranet/s, por CC.AA.	19
Tabla 3:	Ranking de los servicios on-line para los empleados públicos	21
Tabla 4:	Ranking de los servicios on-line para los empleados públicos, por CC.AA.	22
Tabla 5:	Firma electrónica, por CC.AA.	25
Tabla 6:	Tramitación telemática, por CC.AA.	27
Tabla 7:	URLS de acceso único de las CC.AA.	32
Tabla 8:	Servicios on-line.....	34
Tabla 9:	Ranking de los servicios on-line más avanzados implementados para el ciudadano, con evolución	38
Tabla 10:	Ranking de los servicios on-line ofrecidos al ciudadano, con evolución	40
Tabla 11:	Marco europeo de interoperabilidad, por CC.AA.	58
Tabla 12:	Catálogo de procedimientos, por CC.AA.	70
Tabla 13	Actuaciones en el marco de la Ley de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, por CC.AA.	74

INTRODUCCIÓN

El grupo Observatorio de la Administración Electrónica de las Comunidades Autónomas se crea en el marco del Comité Sectorial de Administración Electrónica dependiente de la Conferencia Sectorial de Administración Pública.

Los objetivos del grupo son:

- Monitorizar el avance de la Administración Autonómica hacia la Administración electrónica
- Mantener una radiografía permanentemente actualizada sobre el estado de las diferentes administraciones en este tema
- Lograr un consenso entre las distintas Comunidades en cuanto a metodología de trabajo e indicadores a analizar
- Realizar recomendaciones que ayuden a acelerar el proceso de modernización y a lograr un equilibrio entre las distintas Comunidades

En el grupo participan todas las Comunidades Autónomas y el Ministerio de Administraciones Públicas estando coordinado por la Generalitat Valenciana a través de la Fundación OVSI y de su Observatorio para la Sociedad de la Información, CEVALSI.

Como resultado de los trabajos llevados a cabo hasta la fecha se ha logrado consensuar un grupo de indicadores y se ha elaborado un cuestionario (Cuestionario de Administración Electrónica-CAE) para llevar a cabo la recogida de datos en las distintas Entidades. El cuestionario ha variado de una toma de datos a otra, en función de la experiencia acumulada.

Los resultados de las cuatro primeras tomas de datos, llevadas a cabo en 2005, 2006, 2007 y 2008 se encuentran publicados en http://www.csae.map.es/csi/nuevo/pg4101_2.htm

En este documento se presentan los resultados de la cuarta toma de datos, llevada a cabo entre el 16 de marzo y el 9 de octubre de 2009.

Este año, continuando en el avance alcanzado en la edición pasada, 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 la realidad de cada una de las CCAA a 31 de diciembre de 2008 y corresponden a todas las CCAA excepto las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

I. e-ADMINISTRACIÓN

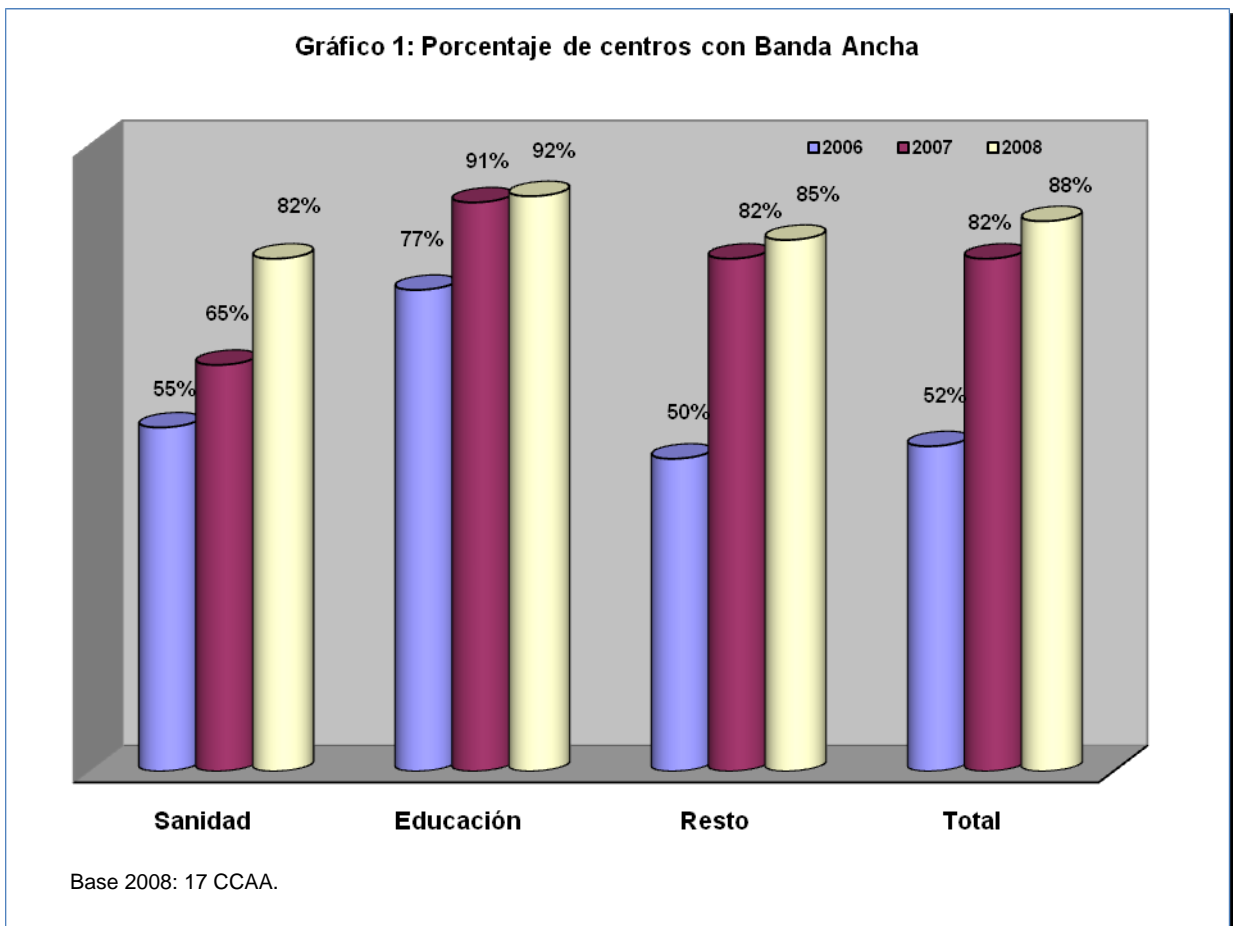
En este área encontraremos indicadores que abordan cuestiones intra-organizacionales, es decir, lo que sucede dentro de la propia organización, e incluye existencia de infraestructuras, desarrollo de políticas, actividades organizacionales y gestión del conocimiento; se trata, en definitiva, de analizar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

I.1. Equipamiento: Centros con banda ancha

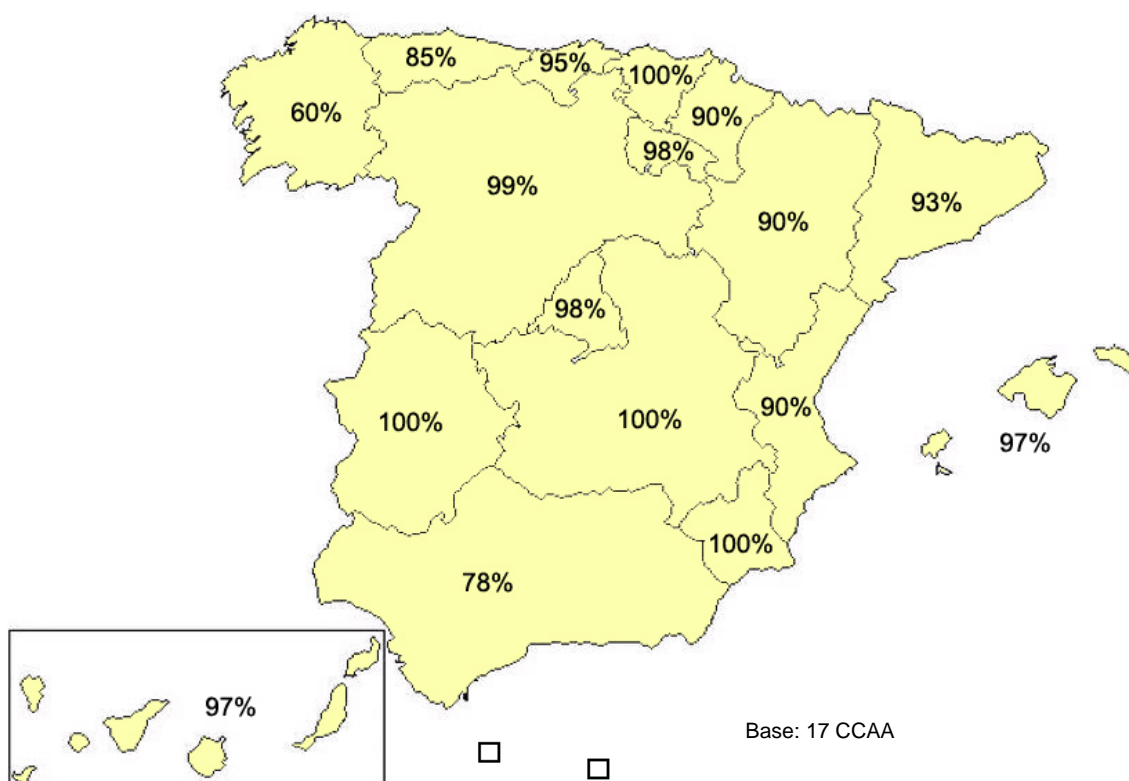
El primer indicador (Gráfico 1) nos muestra el porcentaje de Centros con acceso a Banda Ancha en las CCAA.

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

La cifra de conexión a banda ancha más elevada se da en los centros del área de educación donde alcanzan el 92%, en el área de sanidad se sitúan en el 82% ascendiendo al 85% para el resto de centros. A nivel global el porcentaje se sitúa en el 88%.

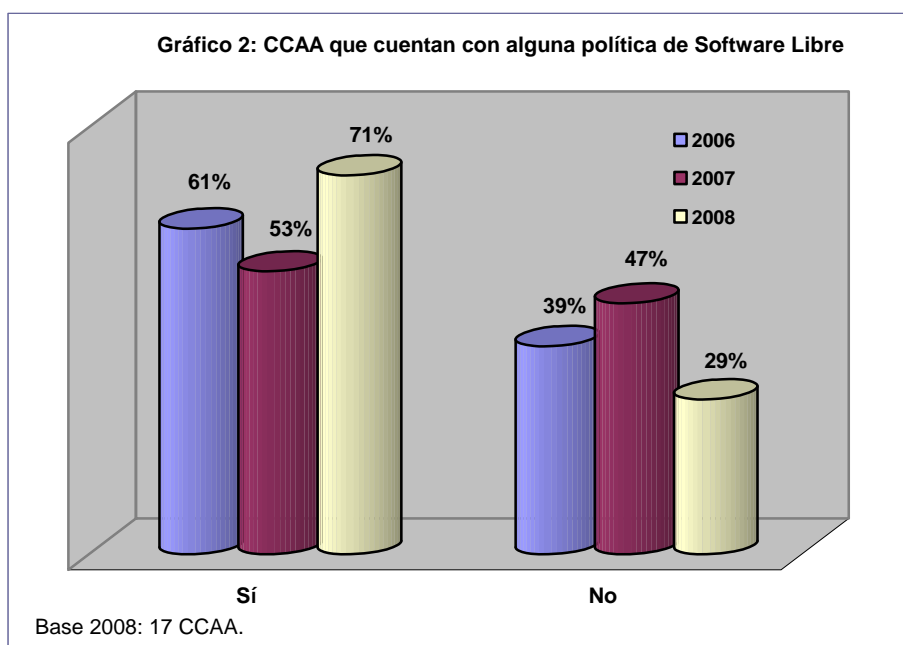


Mapa 1. Porcentaje de centros con Banda Ancha, por CCAA.

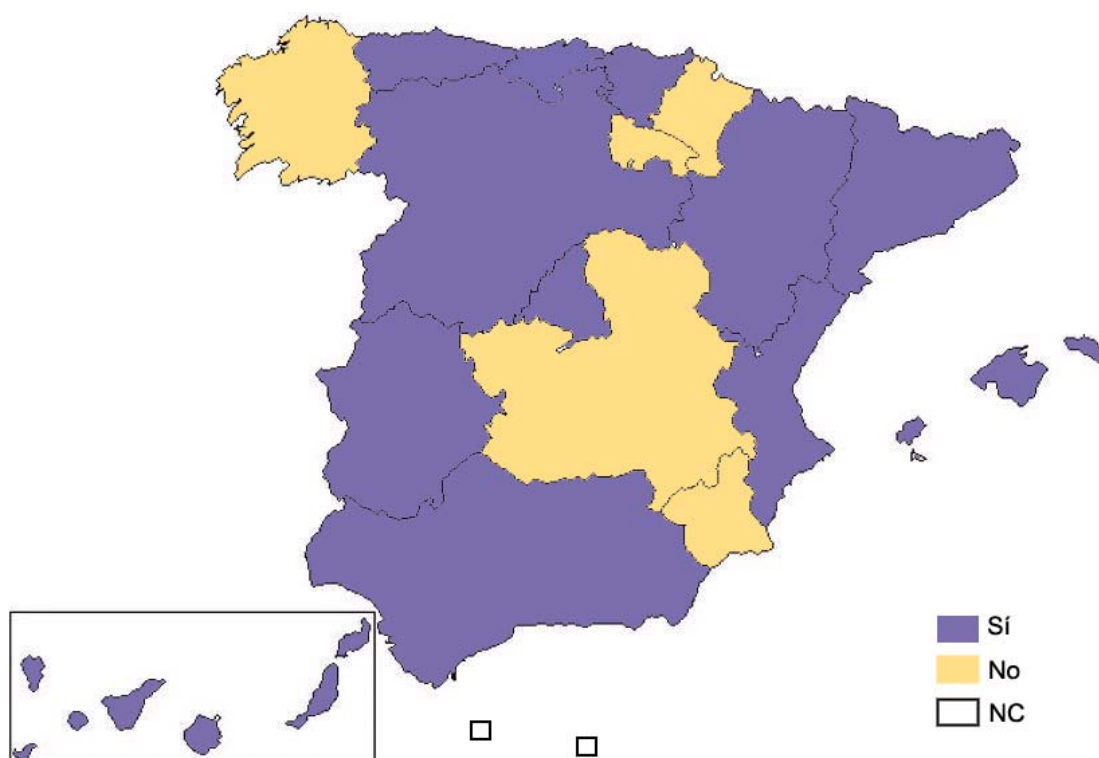


I.2. Software libre

En este indicador se mide el porcentaje de Comunidades que manifiestan contar con alguna política de apoyo al uso de software libre (gráfico 2), contando como tal aquellas que disponen de alguna normativa específica para ello (ley, decreto,...) o aquellas en que está avalada por una decisión, programa o acuerdo de gobierno.



Mapa 2. Política de Software Libre, por CCAA.



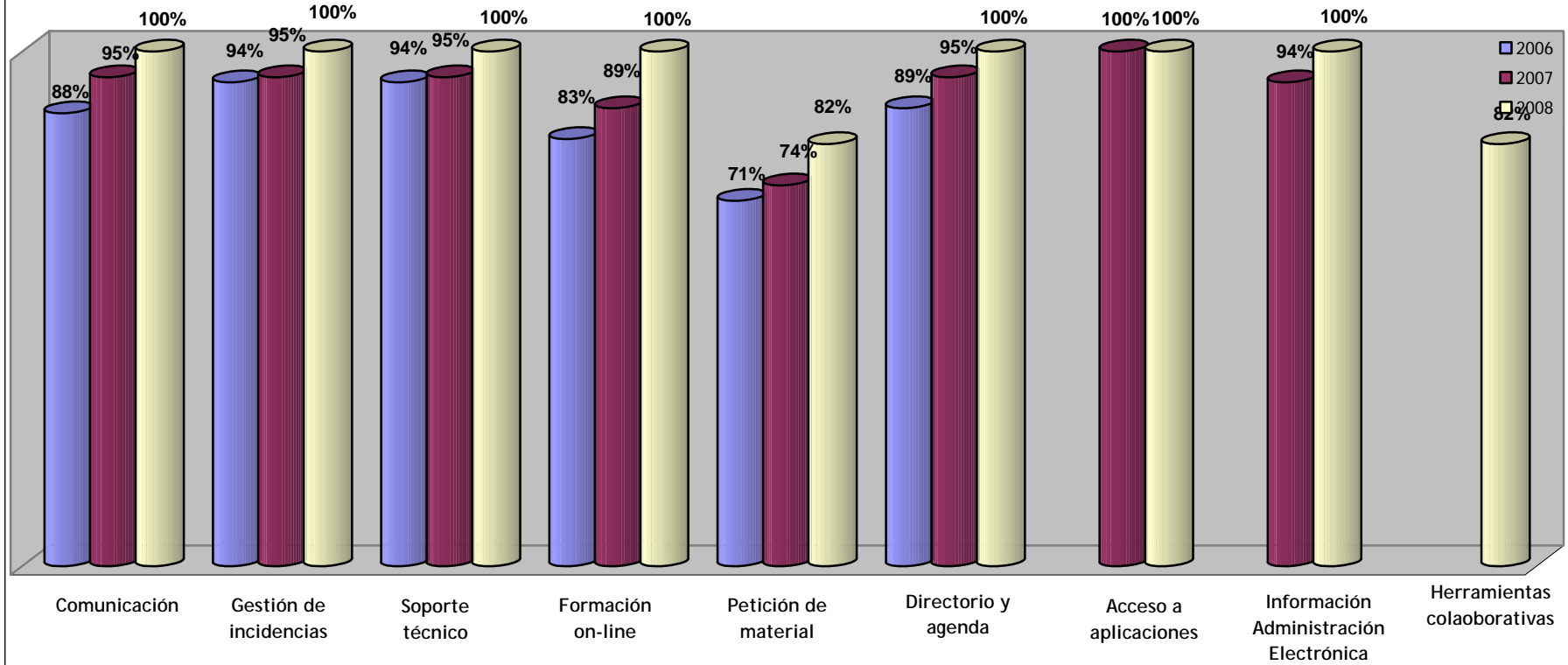
I.3. Intranets

El gráfico 3 nos muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que disponen en su/s intranet/s de las funciones detalladas, comparando estas cifras con las alcanzadas en 2006 y 2007.

También se recoge en el gráfico 4 el porcentaje de Comunidades en las que dichas funciones alcanzan a todos los empleados públicos.

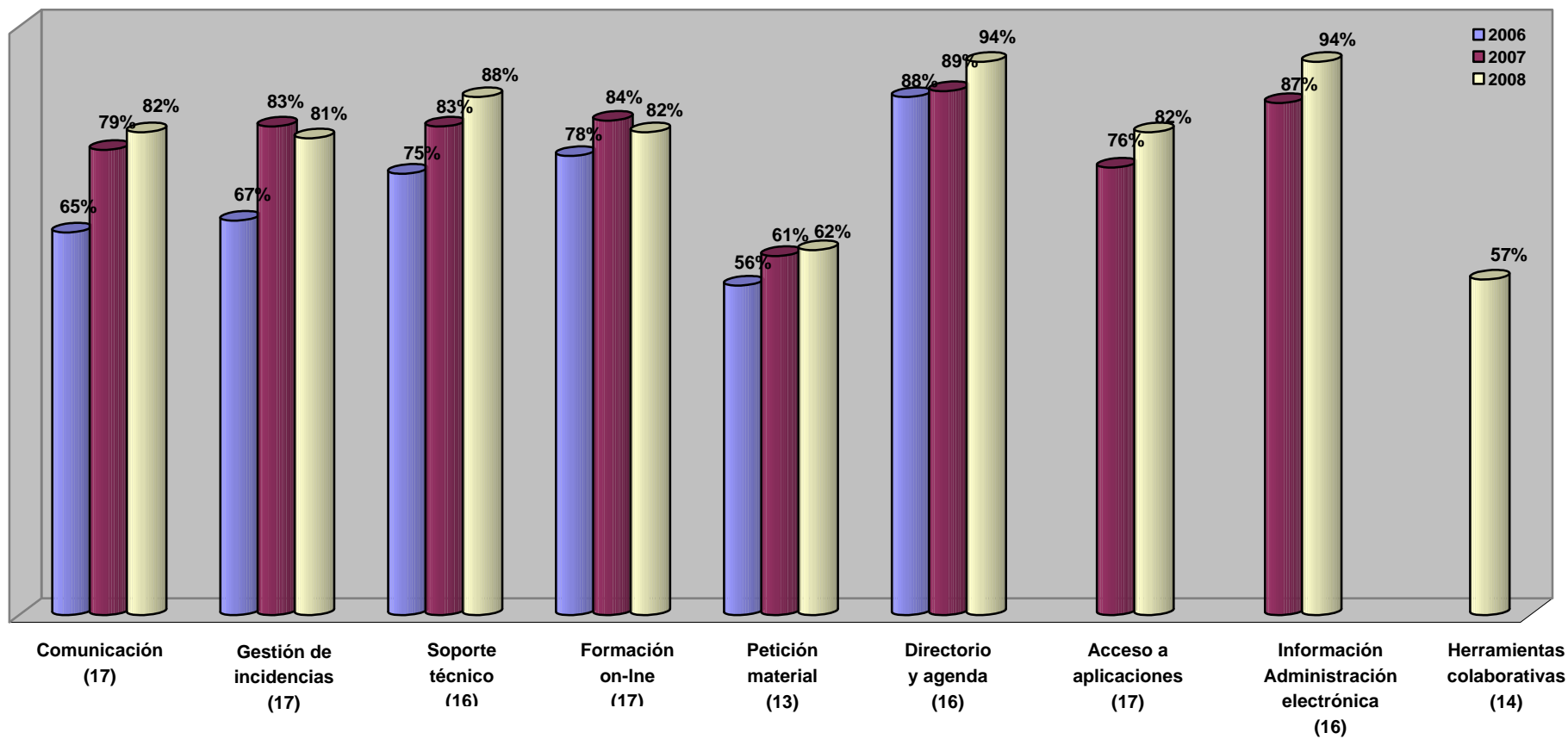
Este año se ha introducido una categoría: Herramientas colaborativas, que es por tanto la única no susceptible de evolución con años anteriores.

Gráfico 3. Funciones de la/s intranet/s a los empleados públicos



Base 2008: 17 CCAA

Gráfico 4: Alcance de las funciones de la/s intranet/s a los empleados públicos



Base 2008: entre paréntesis.

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

	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	
Comunicación																				
Gestión de incidencias																				
Soporte técnico																				
Formación on-line																				
Petición material																				
Directorio y agenda																				
Acceso aplicaciones																				
Inf. Adm. electrónica																				
Herramientas colaborativas																				
Leyenda	Sí																			
	No																			
	No contesta																			

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

	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
Comunicación																			
Gestión de incidencias																			
Soporte técnico																			
Formación on-line																			
Petición material																			
Directorio y agenda																			
Acceso a aplicaciones																			
Inf. Adm. electrónica																			
Herramientas colaborativas																			
Leyenda	Sí																		
	No																		
	No contesta																		

I.4. Servicios on-line para empleados públicos.

Por primera vez se introduce en esta edición la medición de los servicios on-line para empleados públicos. El grado de implementación se mide, 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: <ul style="list-style-type: none">• La idea de un servicio de entrega pro-activo.• La idea de un servicio automático de entrega. No existe la necesidad de que el usuario demande tal servicio.

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

En la tabla 3, 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 4 muestra el nivel máximo alcanzado para cada servicio por cada Comunidad Autónoma.

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

Tabla 3. Ranking de los Servicios on-line más implementados para los empleados públicos, 2008

SERVICIOS	No implementado	Ofrece Información	Efectúa interacción en un sentido	Efectúa interacción en ambos sentidos	Trámite completo	Personalización	Total
1. Consulta de Nómina	0%	0%	12,5%	6,3%	43,8%	37,5%	100%
2. Solicitud Certificados de Formación	21,4%	0%	7,1%	7,1%	42,9%	21,4%	100%
3. Consulta expediente administrativo (es decir, la consulta al expediente personal del empleado público)	20,0%	20,0%	0%	6,7%	40,0%	13,3%	100%
4. Solicitud y Gestión de vacaciones y permisos (gestión de autorización o denegación de los diferentes validadores del proceso)	0%	18,8%	12,5%	12,5%	43,8%	12,5%	100%
5. Solicitud de Plazas Vacantes y Traslados	7,1%	7,1%	28,6%	7,1%	42,9%	7,1%	100%
6. Oferta Pública de Empleo. Promoción Interna	0%	6,7%	13,3%	26,7%	46,7%	6,7%	100%
7. Solicitud Cursos de Formación	0%	0%	0%	12,5%	81,3%	6,3%	100%
8. Acceso a la Guía del Empleado Público ² (Acceso y actualización)	7,7%	15,4%	23,1%	0%	53,8%	0%	100%
9. Solicitud equipamiento puesto de trabajo (ordenador, teléfono, correo electrónico, Internet, etc.)	13,3%	6,7%	13,3%	13,3%	53,3%	0%	100%
10. Solicitud equipamiento material oficina	33,3%	6,7%	13,3%	0%	46,7%	0%	100%
11. Solicitud de Ayudas y Reembolsos (anticipos de sueldo, gastos sanitarios, horas extraordinarias, dietas)	13,3%	0%	46,7%	20,0%	20,0%	0%	100%

² Esta categoría se refiere a una especie de "pack de bienvenida" con información de recursos (material, instalaciones, beneficios, normativa general, etc.)

Tabla 4. Ranking de los Servicios on-line más implementados para los empleados públicos, por CCAA, 2008

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

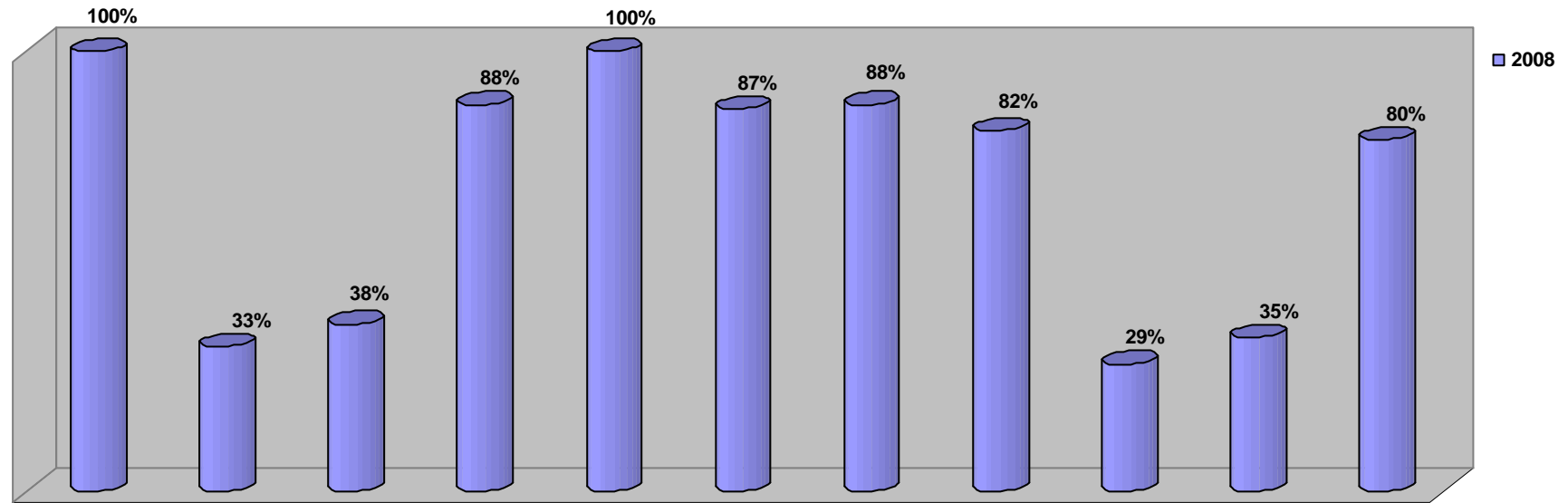
ND: Dato No Disponible

I.5. Firma electrónica.

El gráfico 5 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 5: Firma electrónica



Certificado personal de ciudadano DNle y otros (17)

Certificado personal de empleado público normal (15)

Certificado personal de empleado público con cargo (16)

Certificado de persona jurídica. Entidad (16)

Certificado de dispositivo de servidor (17)

Certificado de dispositivo de servidor controlador de dominio seguro (16)

Certificado de dispositivo de aplicación (17)

Certificado de dispositivo de firma de código (17)

Certificado de dispositivo de sede electrónica (17)

Certificado de dispositivo de sello electrónico (17)

Certificado de dispositivo VPN (16)

Base 2008: entre paréntesis.

Tabla 5. Firma electrónica por CCAA.

Tipos de certificados	Andalucía	Aragón	Principado de Asturias	Illes Balears	Canarias	Cantabria	Castilla - La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Comunidad de Madrid	Región de Murcia	Navarra	País Vasco	La Rioja	Ceuta	Melilla
1.a. ciudadano																			
1. b. de empleado público normal																			
1. c. de empleado público con cargo																			
2. de persona jurídica																			
3.a. de dispositivo de servidor																			
3.b. de servidor de controlador de dominio seguro																			
3.c. de aplicación																			
3.d. de firma de código																			
3.e. de sede electrónica																			
3.f. de sello electrónico																			
3.g. VPN																			
Leyenda	Sí																		
	No																		

I.6. Tramitación Telemática.

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

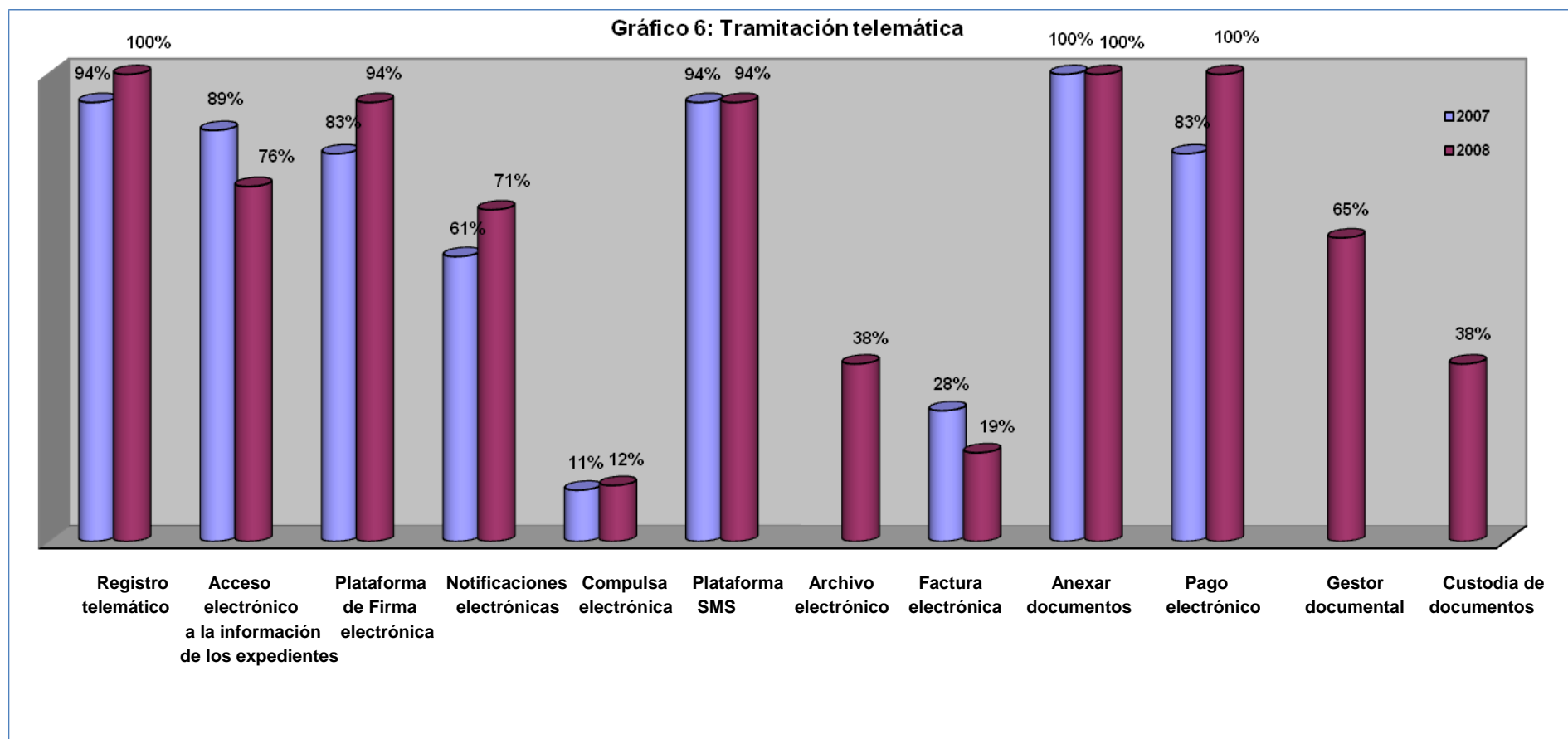
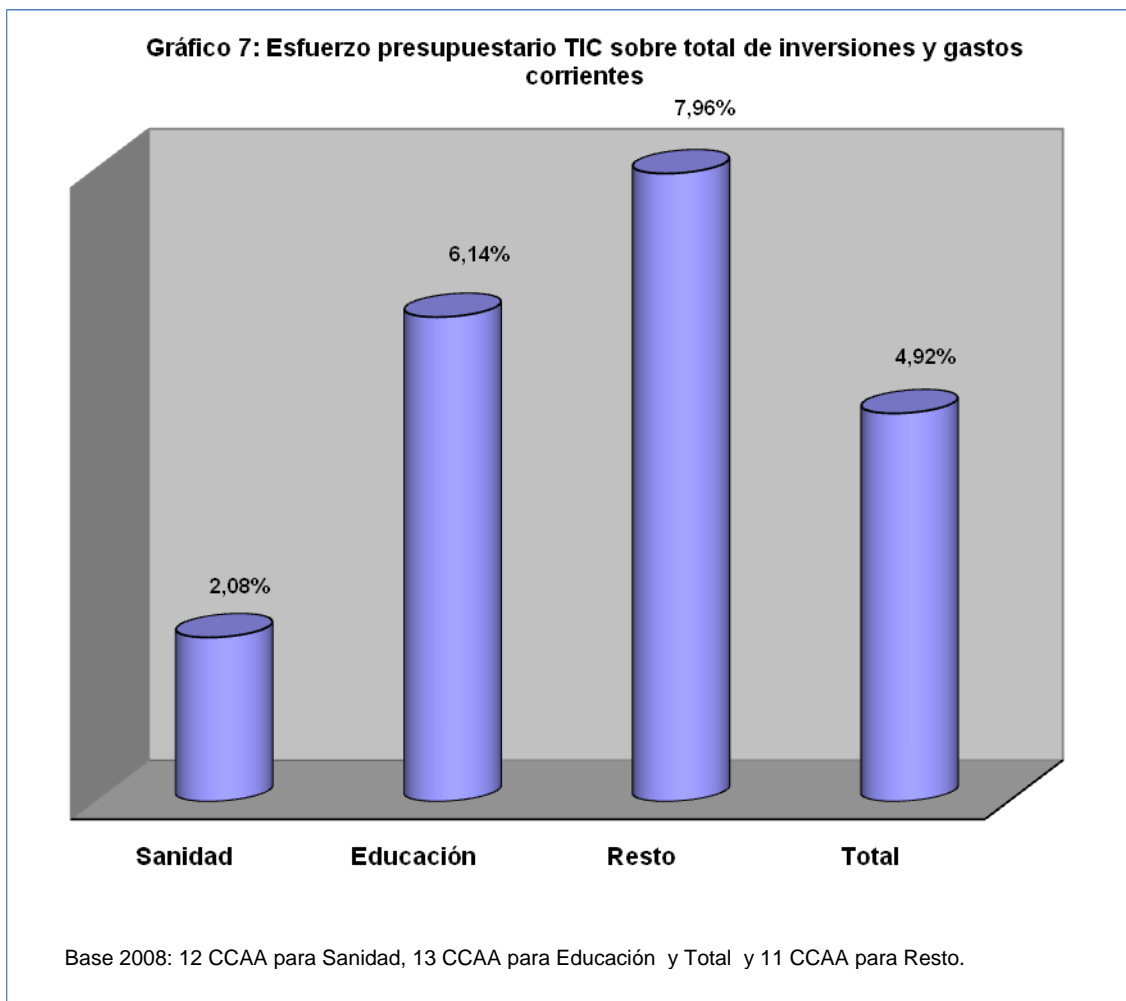


Tabla 6. Tramitación telemática, por CCAA. 2008.

	Registro telemático	Acceso electrónico a la información de los expedientes	Plataforma de Firma electrónica	Notificaciones electrónicas	Compulsas electrónicas	Plataforma SMS	Archivo electrónico	Factura electrónica	Anexar documentos	Pago electrónico	Gestor documental	Custodia de documentos
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												
Leyenda	Sí											
	No											
	NC											

I.7. Presupuesto TIC sobre el presupuesto total de las CC.AA.

Se recoge en este apartado el porcentaje que representa el Presupuesto destinado a Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) frente al Presupuesto Total. Las cifras se refieren a presupuesto ejecutado.



II. e-GOBIERNO

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

II.1. Portal Único.

El gráfico 8 muestra el porcentaje de disponibilidad de un portal único de acceso a servicios en línea en las CC.AA.

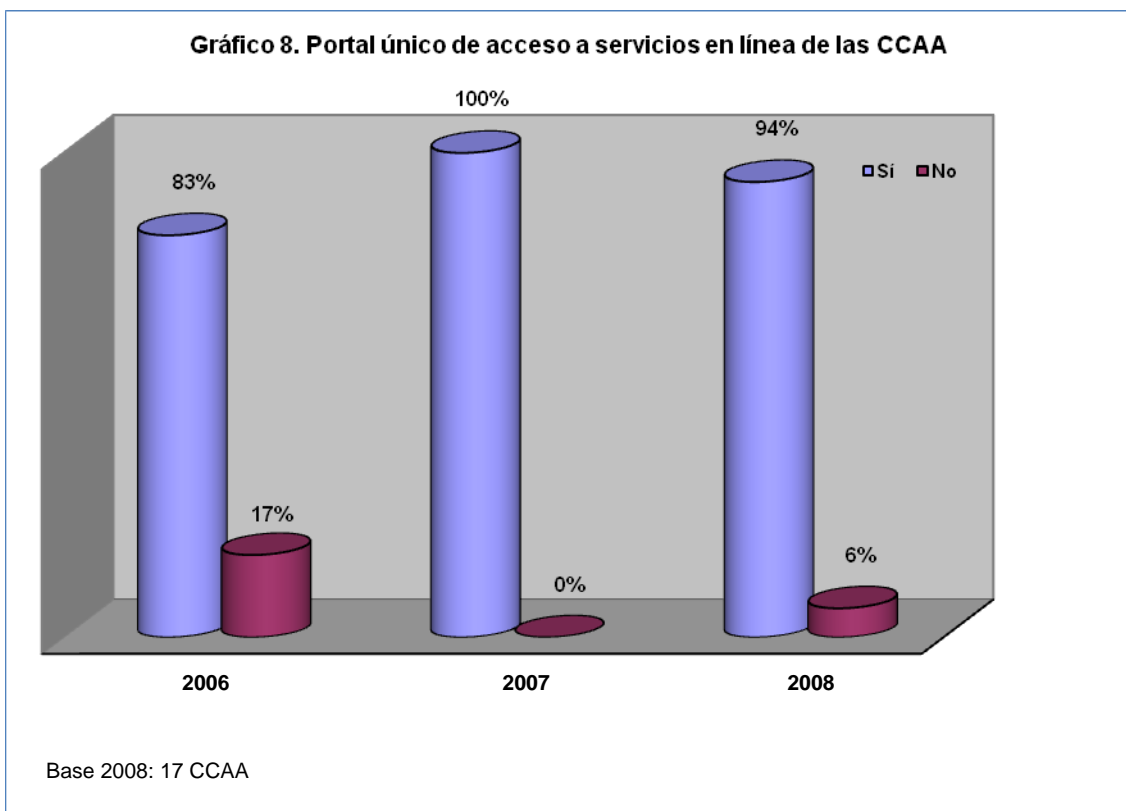


Tabla 7. URLs de portal unificado de acceso a servicios de las Comunidades Autónomas, 2008.	
Andalucía	http://www.juntadeandalucia.es
Aragón	http://www.aragon.es
Principado de Asturias	http://www.asturias.es
Illes Balears	http://www.caib.es
Canarias	http://www.gobcan.es
Cantabria	http://www.gobcantabria.es
Castilla-La Mancha	http://www.jccm.es
Castilla y León	http://www.jcyl.es
Cataluña	http://www.gencat.cat
Comunitat Valenciana	http://www.gva.es
Extremadura	http://www.juntaex.es
Galicia	
Comunidad de Madrid	http://www.madrid.org
Región de Murcia	http://www.carm.es
Navarra	http://www.navarra.es
País Vasco	http://www.euskadi.net
La Rioja	http://www.larioja.org
Ceuta	
Melilla	

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

Analizamos en esta edición el mismo conjunto de servicios que el pasado año para poder observar la evolución de la implantación de los mismos.

El grado de implementación se mide con la escala utilizada en e-Europe, añadiendo el nivel 0 que corresponde a la no implementación del servicio.

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

Nivel 0	No existe información
Nivel 1: Información	Sólo se proporciona on-line información necesaria para realizar el procedimiento.
Nivel 2: Interacción en un camino	Desde la página web sólo es posible descargar, en papel, el formulario para iniciar el procedimiento, que deberá ser enviado de un modo no-electrónico. Un formulario electrónico utilizado para solicitar el formulario no-electrónico se considera también dentro del nivel 2.
Nivel 3: Interacción en dos caminos	La página web se ofrece la posibilidad de realizar un envío electrónico a través de un formulario electrónico oficial para comenzar el procedimiento y obtener el servicio. Esto hace necesaria la autenticación de la persona (física o jurídica) que solicita los servicios para alcanzar el nivel 3.
Nivel 4: Manejo de casos electrónicos completos	A través de la página web es posible realizar el procedimiento completo y obtener el servicio, incluyendo la resolución y la entrega. No es necesario ningún otro procedimiento formal en papel para el solicitante del servicio.
Nivel 5: Personalización	El solicitante recibe el servicio automáticamente, basado en el registro previo de un evento, de forma que este es personalizado. Este 5º nivel de sofisticación introduce dos conceptos extras: <ul style="list-style-type: none"> • La idea de un servicio de entrega pro-activo. • La idea de un servicio automático de entrega. No existe la necesidad de que el usuario demande tal servicio.

En la tabla 8, la cifra que aparece en cada casilla representa el porcentaje de CC.AA. que se encuentran en ese nivel de implementación dentro de cada servicio. Para el cálculo de este porcentaje se han tenido en cuenta únicamente las CC.AA. de las cuales se dispone de información.

En la tabla 9 se muestra la evolución de los servicios en línea más implementados, ofrecidos por la Administración Autonómica a ciudadanos y empresas.

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

La tabla 10 muestra el nivel máximo alcanzado para cada servicio del ranking por cada Comunidad Autónoma.

Tabla 8. Servicios on-line. 2008						
SERVICIOS	No implementado	Ofrece Información	Efectúa interacción en un sentido	Efectúa interacción en ambos sentidos	Trámite completo	Personalización
HACIENDA						
1. Certificado de estar al corriente de las obligaciones fiscales	0%	7,7%	38,5%	7,7%	46,2%	0%
2. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	0%	7,1%	14,3%	0%	78,6%	0%
3. Impuesto de sucesiones	0%	7,1%	50%	14,3%	28,6%	0%
4. Impuesto sobre patrimonio	8,3%	41,7%	25%	8,3%	16,7%	0%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO						
1. Oferta de Empleo Público	0%	0%	23,5%	17,6%	52,9%	5,9%
2. Ofertas de empleo privado	0%	23,5%	29,4%	5,9%	29,4%	11,8%
3. Registro de cooperativas	13,3%	20%	46,7%	13,3%	6,7%	0%
4. Ayudas y subvenciones	0%	0%	50%	25%	25%	0%
5. Comunicación de la apertura del centro de trabajo	6,3%	6,3%	43,8%	6,3%	37,5%	0%
6. Comunicación de accidentes laborales	23,1%	15,4%	15,4%	0%	46,2%	0%
SANIDAD Y SALUD PÚBLICA						
1. Cita previa	11,8%	17,6%	0%	5,9%	64,7%	0%
2. Cambio de médico	25%	25%	12,5%	6,3%	31,3%	0%
3. Cambio de centro sanitario	31,3%	25%	18,8%	0%	25%	0%
4. Solicitud de tarjeta sanitaria	0%	43,8%	12,5%	18,8%	25%	0%
5. Solicitud de autorización/cierre/registro de instalación sanitaria (1), oficinas de farmacia y laboratorios e industrias alimentarias	6,3%	12,5%	56,3%	12,5%	12,5%	0%
6. Autorización de botiquín	30,8%	46,2%	23,1%	0%	0%	0%
7. Autorización de transporte sanitario	13,3%	26,7%	40%	20%	0%	0%
8. Gestión de residuos sanitarios	21,4%	35,7%	14,3%	7,1%	21,4%	0%
9. Registro de voluntades anticipadas	23,1%	7,7%	53,8%	15,4%	0%	0%
EDUCACIÓN						
1. Preinscripción en centros de enseñanza	0%	5,9%	52,9%	5,9%	29,4%	5,9%
2. Ayudas, Becas y subvenciones (para estudiantes)	0%	12,5%	43,8%	25%	12,5%	6,3%
3. Consulta de notas y faltas de asistencia	21,4%	7,1%	21,4%	14,3%	28,6%	7,1%
INVESTIGACIÓN						
1. Ayudas a empresas para Investigación y desarrollo tecnológico	0%	0%	52,9%	17,6%	29,4%	0%

Tabla 8. Servicios on-line. 2008

SERVICIOS	No implementado	Ofrece Información	Efectúa interacción en un sentido	Efectúa interacción en ambos sentidos	Trámite completo	Personalización
2. Becas de formación de personas investigador	5,9%	0%	58,8%	11,8%	17,6%	5,9%
3. Inscripción en el registro de investigadores	42,9%	7,1%	21,4%	21,4%	7,1%	0%
SERVICIOS SOCIALES						
1. Reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía	0%	23,5%	52,9%	17,6%	5,9%	0%
2. Ingreso en centros residenciales para personas mayores	5,9%	29,4%	52,9%	11,8%	0%	0%
3. Reconocimiento de la condición de familia numerosa	0%	11,8%	64,7%	11,8%	11,8%	0%
4. Subvenciones y ayudas a personas con discapacidad	0%	5,9%	64,7%	17,6%	11,8%	0%
5. Subvenciones y ayudas a personas mayores	0%	11,8%	58,8%	17,6%	11,8%	0%
6. Subvenciones y ayudas por hijos menores	0%	11,8%	52,9%	5,9%	29,4%	6%
7. Subsidio de garantía de ingresos mínimos	17,6%	17,6%	52,9%	11,8%	0%	0%
8. Trámite de ayudas a la dependencia	0%	6,3%	81,3%	6,3%	6,3%	0%
9. Solicitud de vivienda de protección oficial	7,1%	21,4%	42,9%	7,1%	21,4%	0%
OCIO, TURISMO Y CULTURA						
1. Entradas a museos y monumentos	6,3%	81,3%	0%	0%	12,5%	0%
2. Consulta Bibliotecas Públicas	0%	18,8%	25%	18,8%	37,5%	0%
3. Consulta Archivos Históricos	0%	33,3%	46,7%	13,3%	6,7%	0%
4. Carnet de Alberguista	0%	43,8%	25%	12,5%	18,8%	0%
5. Reserva de plaza en albergues	13,3%	6,7%	20%	20%	40%	0%
6. Ayudas y subvenciones	0%	18,86%	50%	18,8%	12,5%	0%
7. Registro de clubes y federaciones deportivas	0%	26,7%	56,3%	20%	0%	0%
8. Actividades juveniles de tiempo libre	0%	31,3%	43,8%	12,5%	12,5%	0%
9. Solicitud de sellado de listas de precios de establecimientos turísticos	55,6%	11,1%	33,3%	0%	0%	0%
EMPRESAS Y TRANSPORTE						
1. Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	0%	0%	29,4%	17,6%	41,2%	11,8%
2. Autorizaciones de transporte	0%	0%	64,3%	28,6%	7,1%	0%
3. Expedición y renovación de carnets profesionales	0%	6,7%	60%	20%	13,3%	0%
4. Registro de establecimientos y empresas instaladoras	0%	20%	33,3%	26,7%	20%	0%
5. Registro de comerciantes y actividades comerciales	6,3%	37,5%	43,8%	6,3%	6,3%	0%

Tabla 8. Servicios on-line. 2008

SERVICIOS	No imple- mentado	Ofrece Informa- ción	Efectúa in- teracción en un sentido	Efectúa interacción en ambos sentidos	Trámite completo	Personali- zación
6. Registro industrial	0%	14,3%	57,1%	14,3%	14,3%	0%
7. Autorización y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, frigoríficas	0%	6,7%	33,3%	26,7%	33,3%	0%
8. Ayudas y subvenciones a empresas	0%	0%	56,3%	12,5%	31,3%	0%
9. Autorizaciones en materia de juego	0%	18,8%	37,5%	18,8%	25%	0%
CONSUMO						
1. Reclamaciones de consumo	6,3%	0%	62,5%	25%	6,3%	0%
2. Solicitud de arbitraje de consumo	0%	12,5%	68,8%	6,3%	12,5%	0%
ADMINISTRACIÓN						
1. Quejas y sugerencias de los ciudadanos	0%	0%	11,8%	29,4%	58,8%	0%
2. Recursos administrativos	0%	41,7%	16,7%	25%	16,7%	0%
3. Legislación/normativa autonómica	0%	41,2%	11,8%	11,8%	35,3%	0%
4. Consulta y adquisición de publicaciones	5,9%	23,5%	29,4%	23,5%	17,6%	0%
5. Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	0%	12,5%	37,5%	18,8%	31,3%	0%
6. Ficha de terceros: alta, baja y modificaciones	16,7%	0%	50%	8,3%	25%	0%
7. Licitación electrónica	0%	11,8%	41,2%	17,6%	23,5%	5,9%
MEDIO AMBIENTE						
1. Gestión de residuos	0%	29,4%	11,8%	23,5%	35,3%	0%
2. Evaluación de impacto ambiental	12,5%	37,5%	31,3%	6,3%	12,5%	0%
3. Ayudas y subvenciones	0%	13,3%	60%	20%	6,7%	0%
4. Expedición de licencias de caza y pesca	0%	6,7%	20%	26,7%	46,7%	0%
5. Expedición de permisos de caza y pesca	7,1%	14,3%	21,4%	28,6%	28,6%	0%
AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA						
1. Registro de industrias agroalimentarias	6,3%	12,5%	56,3%	18,8%	6,3%	0%
2. Ayudas y subvenciones de la política agrícola común	0%	0%	43,8%	25%	31,3%	0%
3. Guías de origen y sanidad pecuaria	14,3%	14,3%	35,7%	14,3%	21,4%	0%
4. Registro de animales de compañía	26,7%	26,7%	13,3%	20%	13,3%	0%
5. Solicitud de autorizaciones en materia de plantaciones de viñedo	13,3%	26,7%	40%	13,3%	6,7%	0%
6. Registro de explotaciones agrarias	6,3%	31,3%	50%	6,3%	6,3%	0%
7. Sistema de información geográfica de identificación de parcelas agrícolas (SIGPAC)	0%	0%	29,4%	41,2%	29,4%	0%

Tabla 8. Servicios on-line. 2008

SERVICIOS	No imple- mentado	Ofrece Informa- ción	Efectúa in- teracción en un sentido	Efectúa interacción en ambos sentidos	Trámite completo	Personali- zación
SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (SIG)						
1. Mapas de carreteras	7,1%	28,6%	21,4%	14,3%	28,6%	0%
2. Ubicación de servicios	0%	0%	57,1%	14,3%	28,6%	0%
3. Servicios geo-referenciados	0%	0%	44,4%	11,1%	44,4%	0%

Tabla 9. Ranking de los servicios on-line para el ciudadano más avanzados en su implementación (evolución)

SERVICIOS	Ofrece información				Interacción un sentido				Interacción ambos sentidos				Transacción			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
1. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	13%	7%	7%	7,1%	27%	7%	13%	14,3%	13%	29%	20%	0%	47%	57%	60%	78,6%
2. Cita previa	44%	25%	25%	17,6%	6%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	5,9%	37%	62%	56%	64,7%
3. Quejas y sugerencias de los ciudadanos	0%	0%	0%	0%	31%	18%	18%	11,8%	44%	29%	29%	29,4%	25%	50%	53%	58,8%
4. Oferta de Empleo Público	6%	0%	0%	0%	50%	33%	29%	23,5%	25%	33%	35%	17,6%	19%	33%	35%	52,9%
5. Expedición de licencias de caza y pesca	6%	13%	13%	6,7%	37%	33%	20%	20%	19%	20%	33%	26,7%	31%	33%	43%	46,7%
6. Certificado de estar al corriente de las obligaciones fiscales	7%	0%	7%	7,7%	27%	38%	33%	38,5%	7%	0%	7%	7,7%	27%	38%	33%	46,2%
7. Comunicación de accidentes laborales	--	--	30%	15,4%	--	--	0%	15,4%	--	--	10%	0%	--	--	30%	46,2%
8. Servicios geo-referenciados	--	--	--	0%	--	--	--	44,4%	--	--	--	11,1%	--	--	--	44,4%
9. Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	0%	12%	0%	0%	56%	25%	19%	29,4%	6%	12%	37%	17,6%	31%	50%	31%	41,2%
10. Reserva de plazas en albergues	43,8%	21,4%	7%	6,7%	50%	21,4%	33%	20%	6,3%	28,6%	27%	20%	0%	28,6%	20%	40%
11. Consulta Bibliotecas Públicas	20%	13%	12%	18,8%	27%	33%	19%	25%	27%	27%	31%	18,8%	20%	27%	31%	37,5%
12. Comunicación de la apertura del centro de trabajo	19%	13%	7%	6,3%	31%	38%	33%	43,8%	19%	13%	20%	6,3%	19%	19%	27%	37,5%
13. Legislación/normativa autonómica	47%	50%	41%	41,2%	40%	14%	18%	11,8%	7%	7%	12%	11,8%	7%	29%	23%	35,3%

Tabla 9. Ranking de los servicios on-line para el ciudadano más avanzados en su implementación (evolución)

SERVICIOS	Ofrece información				Interacción un sentido				Interacción ambos sentidos				Transacción			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
14. Gestión de residuos medioambientales	19%	7%	19%	29,4%	37%	40%	25%	11,8%	31%	25%	25%	23,5%	12%	27%	31%	35,3%
15. Autorización y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, radioactividad, contra incendios, frigoríficas	12,5%	0%	7%	6,7%	75%	57,1%	36%	33,3%	6,3%	21,4%	36%	26,7%	0%	14,3%	14%	33,3%
16. Ayudas y Subvenciones a empresas	6%	0%	0%	0%	50%	33%	29%	56,3%	25%	33%	35%	12,5%	19%	33%	35%	31,3%
17. Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	20%	26,7%	12%	12,5%	40	33,3	44	37,5%	20	13,3	25	18,8%	20%	26,7%	19%	31,3%
18. Ayudas y Subvenciones de la política agrícola común	0%	6,7%	6%	0%	62,5	40	44	43,8%	25	33,3	31	25%	12,5%	20%	19%	31,3%
19. Cambio de médico	31,3%	21,4%	25%	25%	18,8%	14,3%	6%	12,5%	0%	7,1%	6%	6,3%	25%	35,7%	31%	31,3%
20. Oferta de empleo privado	33,3	26,7%	25%	23,5%	33,3	33,3%	44%	29,4%	13,3%	13,3%	6%	5,9%	13,3%	26,7%	19%	29,4%

Tabla 10: Ranking de los Servicios on-line ofrecidos al ciudadano, por CCAA. 2008

	Andalucía	Aragón	Principado de Asturias	Illes Balears	Canarias	Cantabria	Castilla - La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Comunidad de Madrid	Región de Murcia	Navarra	País Vasco	La Rioja	Ceuta	Melilla
1. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	4	4	4	4	2	4	ND	4	4	4	1	4	2	4	4	ND	ND		
2. Cita previa	4	1	4	3	4	0	4	0	4	4	1	4	4	4	1	4	4		
3. Quejas y sugerencias de los ciudadanos	4	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4		
4. Oferta de Empleo Público	4	2	4	4	2	4	4	4	3	2	5	3	2	3	4	4	4		
5. Expedición de licencias de caza y pesca	4	2	4	ND	ND	3	4	3	4	2	3	2	4	1	3	4	4		
6. Certificado de estar al corriente de las obligaciones fiscales	4	2	4	2	3	ND	ND	1	ND	2	2	4	2	4	4	ND	4		
7. Comunicación de accidentes laborales	ND	0	0	0	ND	4	ND	1	4	2	2	4	1	ND	4	4	4		

Tabla 10: Ranking de los Servicios on-line ofrecidos al ciudadano, por CCAA. 2008

	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
8. Servicios georeferenciados	4	ND	ND	ND	3	2	ND	4	4	ND	ND	2	2	2	4	ND	ND		
9. Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	4	2	4	4	3	3	4	5	2	4	5	3	2	2	4	4	2		
10. Reserva de plazas en albergues	4	3	2	4	ND	1	ND	0	4	4	0	3	3	2	4	2	4		
11. Consulta Bibliotecas Públicas	4	2	4	4	3	1	2	3	ND	2	1	4	1	2	4	3	4		
12. Comunicación de la apertura del centro de trabajo	2	1	3	2	ND	0	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4		
13. Legislación/normativa autonómica	1	3	1	2	4	1	4	1	4	4	1	2	1	1	4	3	4		
14. Gestión de residuos medioambientales	4	3	4	2	1	1	1	3	4	4	1	4	3	1	3	2	4		

Tabla 10: Ranking de los Servicios on-line ofrecidos al ciudadano, por CCAA. 2008

	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
15. Autorización y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, radioactividad, contra incendios, frigoríficas	ND	2	3	4	ND	3	4	1	2	4	2	2	3	3	4	4	2		
16. Ayudas y Subvenciones a empresas	4	2	4	3	2	2	ND	3	4	2	2	4	2	2	4	2	2		
17. Tramitación / Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	2	2	2	ND	4	3	4	2	3	4	1	3	1	2	4	2	4		
18. Ayudas y Subvenciones de la política agrícola común	2	3	4	2	2	4	ND	4	3	2	2	3	2	3	4	2	4		
19. Cambio de médico	4	0	3	2	1	1	ND	0	4	2	0	4	1	0	1	4	4		
20. Ofertas de empleo privado	4	2	4	4	2	4	4	4	3	2	5	3	2	3	4	4	4		
Legenda	ND: Dato no disponible																		

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

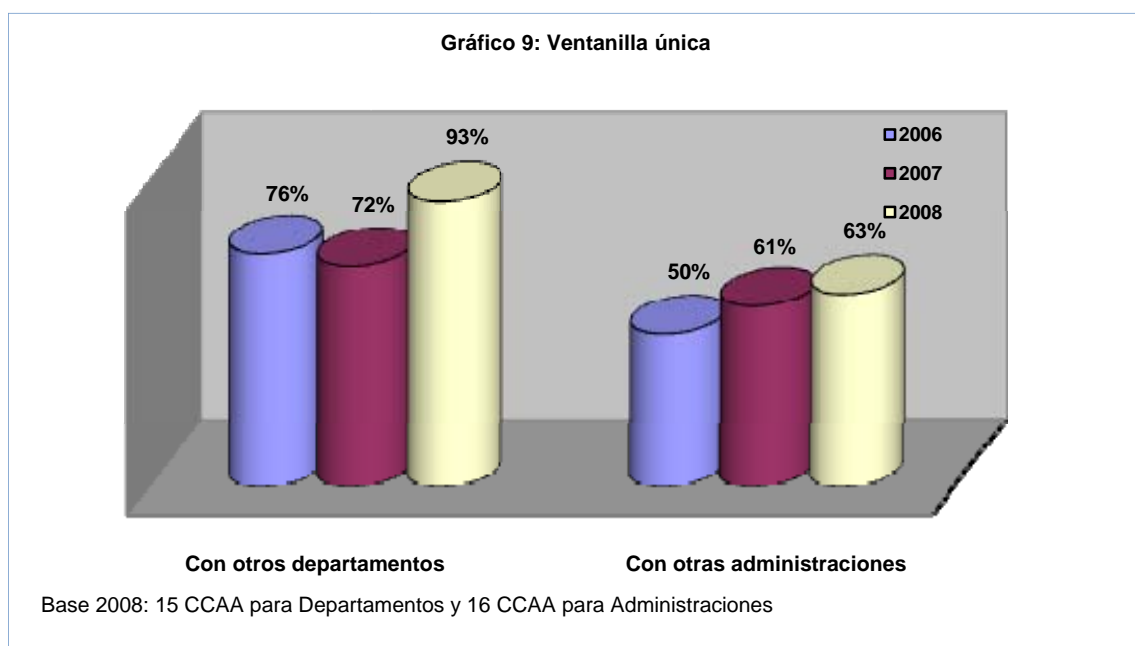
II.3.1. Procedimientos integrados electrónicamente

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:

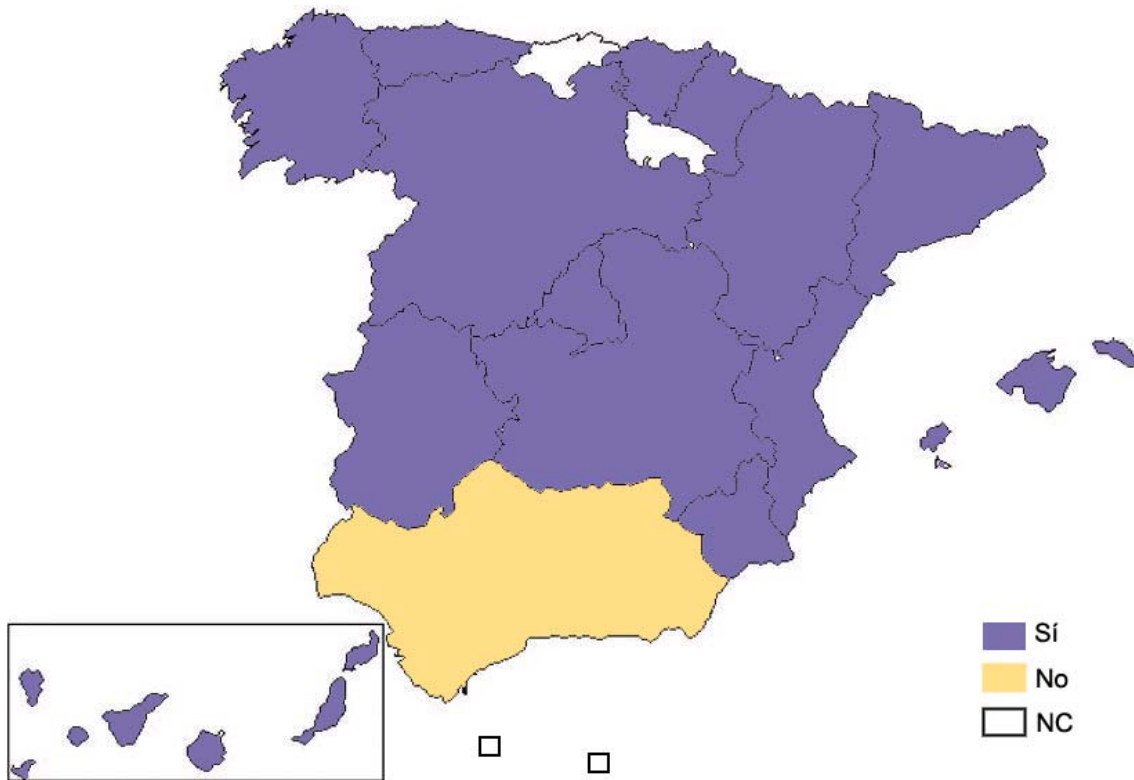
- Ventanilla única
- Contratación pública
- Comunicación de cambio de domicilio
- Publicación de anuncios en el Diario Oficial
- Envío de actas y presupuestos municipales
- Líneas de subvenciones y ayudas entre Administraciones
- Inventario de bienes
- Receta electrónica
- Historia clínica compartida

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

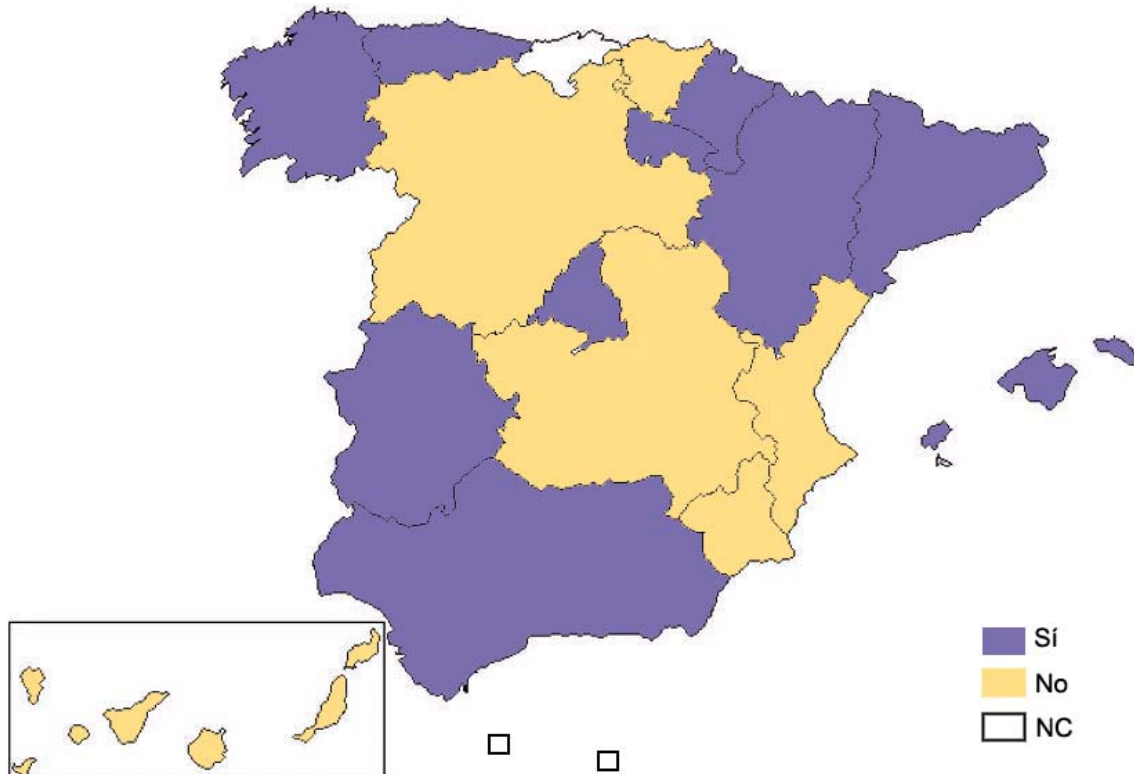
Por otro, lado, en los mapas se muestran las Comunidades Autónomas que disponen de estos procedimientos integrados.

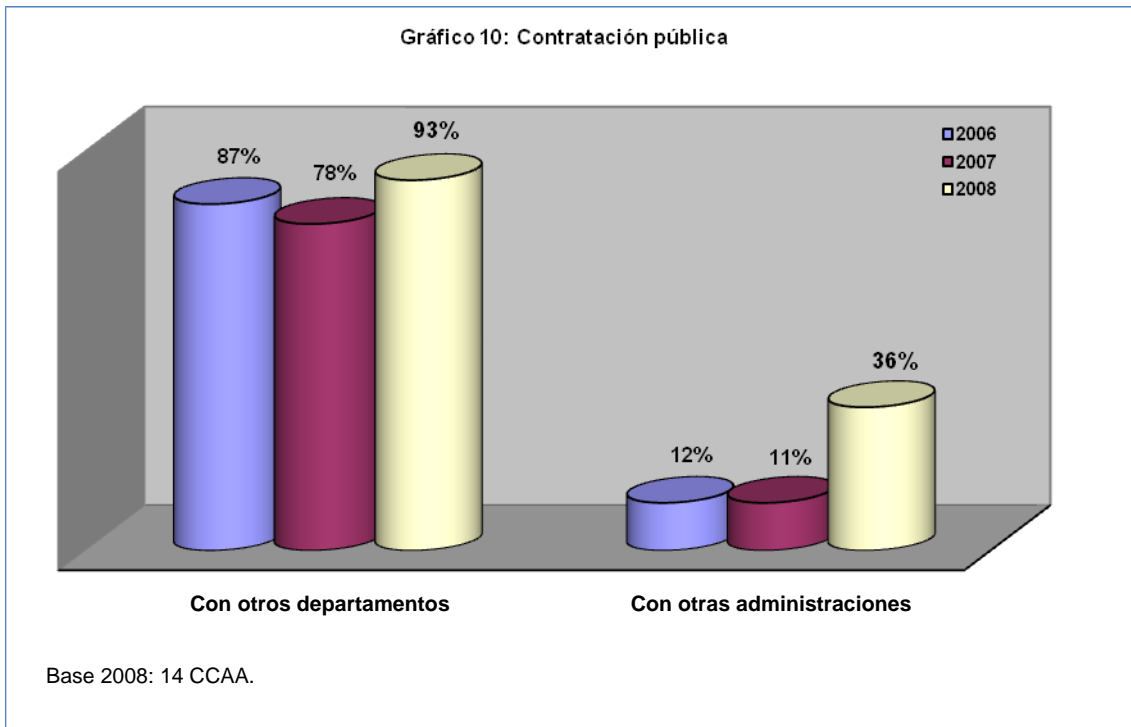


Mapa 3. Procedimientos Integrados: Ventanilla única, con otros departamentos.



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





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



Mapa 6. Procedimientos Integrados: Contratación pública, con otras administraciones.

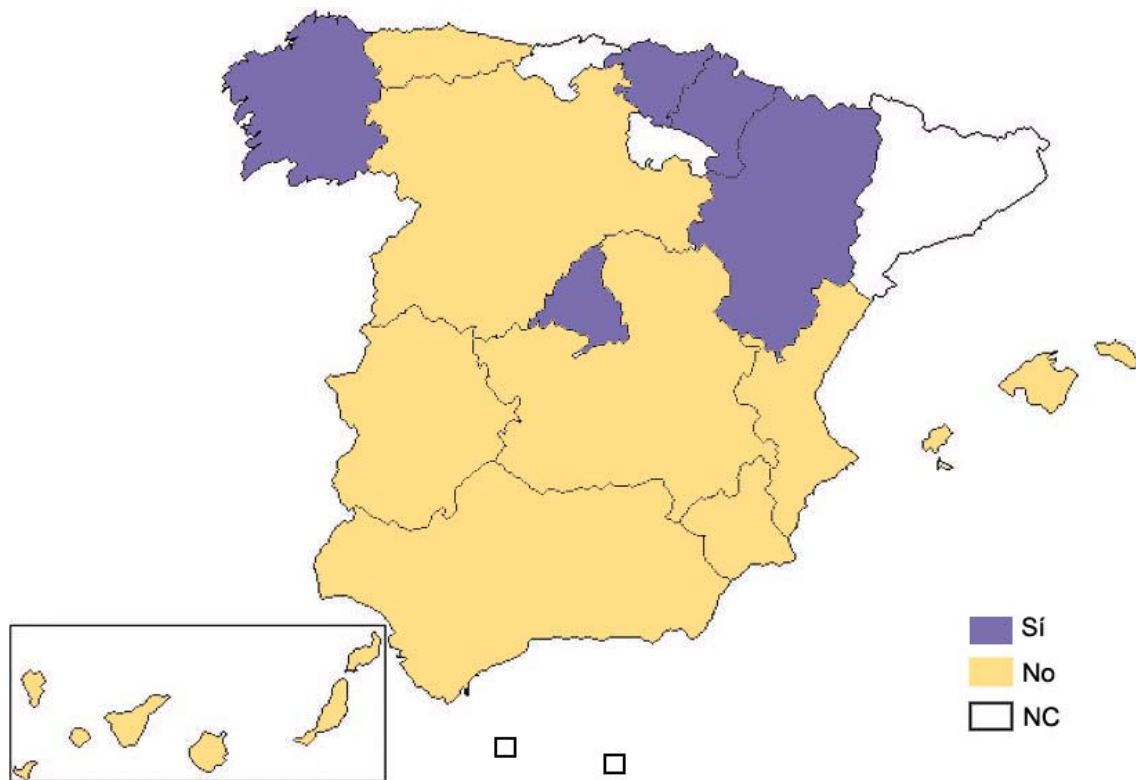
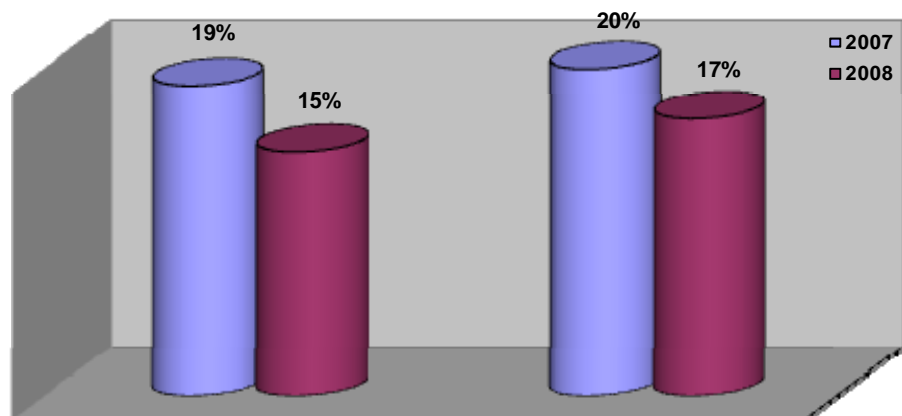
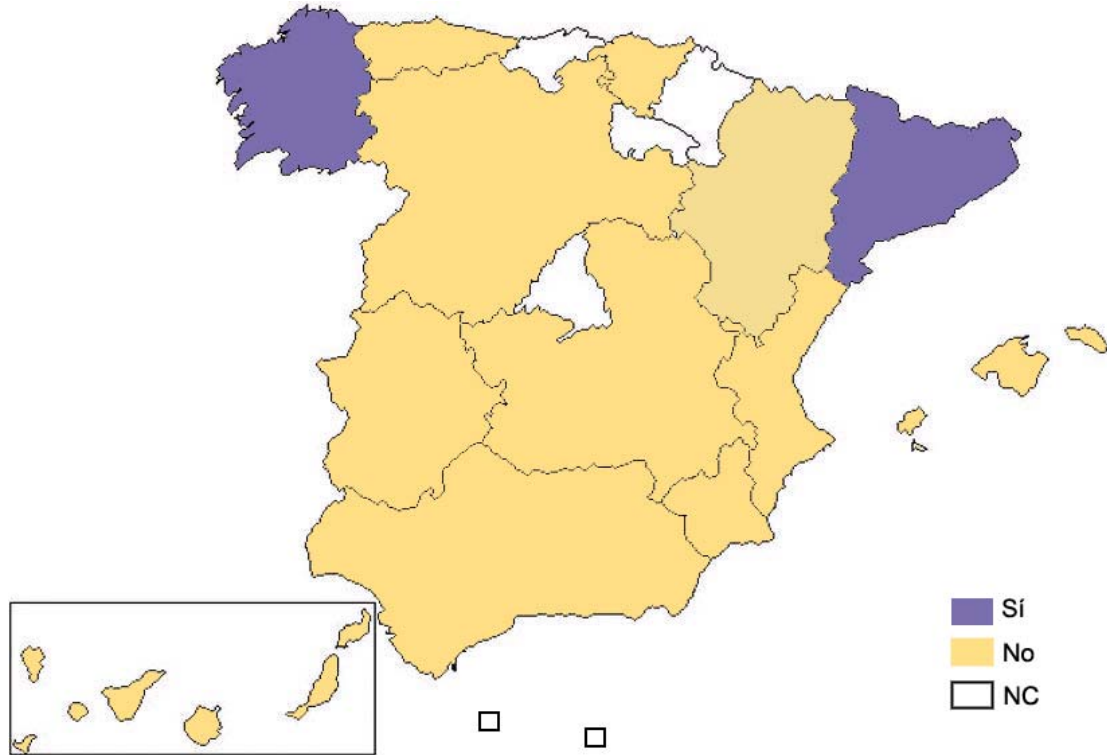


Gráfico 11: Cambio de domicilio



Base 2008: 13 CCAA con otros departamentos y 12 CCAA con otras administraciones.

Mapa 7. Cambio de domicilio, con otros departamentos.



Mapa 8. Cambio de domicilio, con otras administraciones.

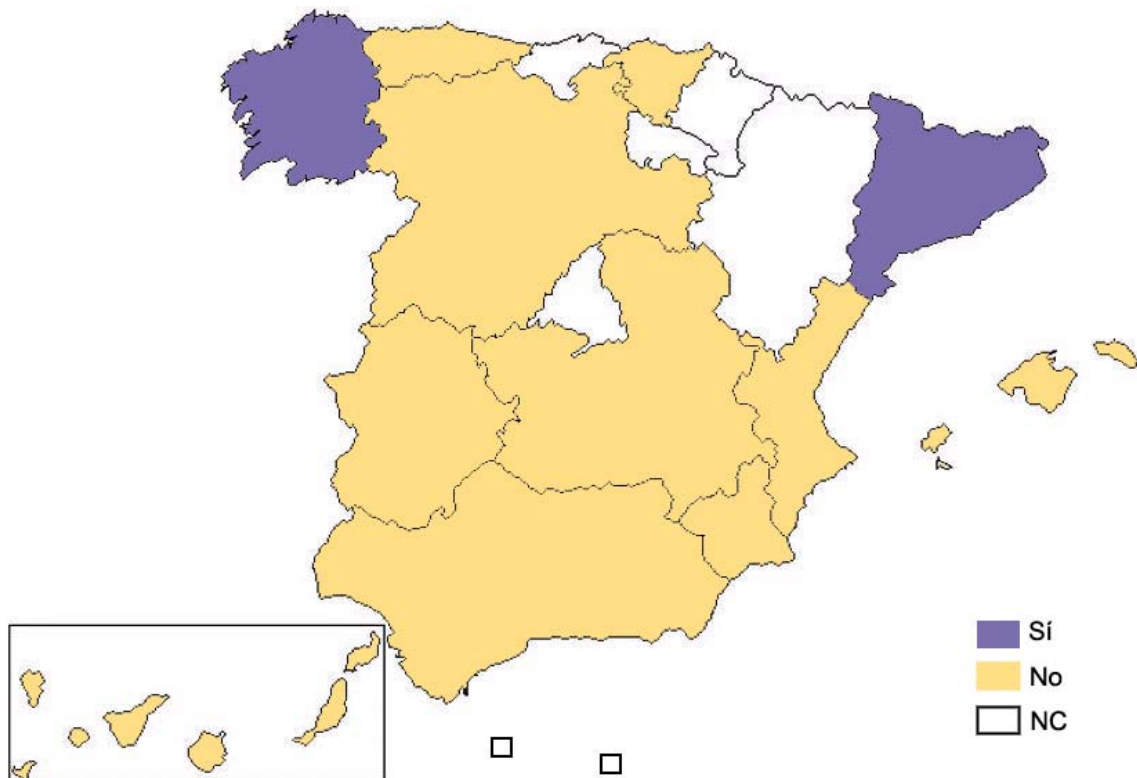
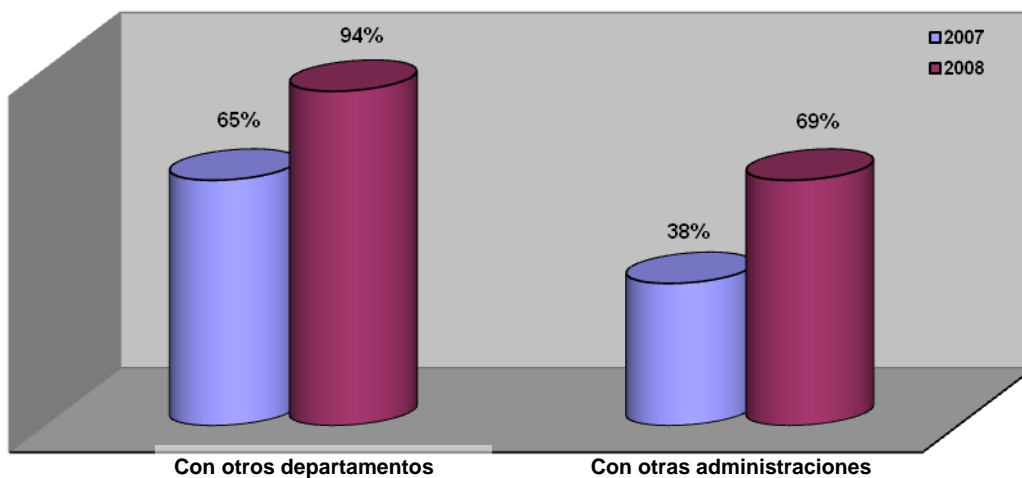
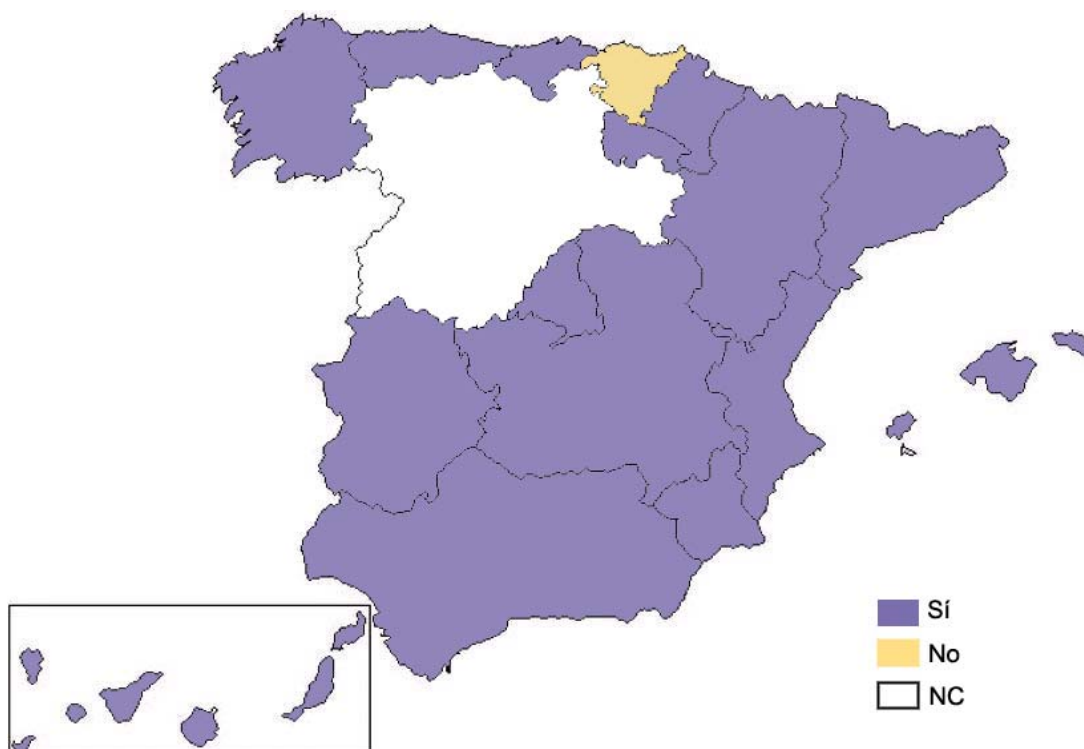


Gráfico 12: Anuncios en el Diario Oficial



Base 2008: 16 CCAA.

Mapa 9. Anuncios en Diarios Oficiales, con otros departamentos.



Mapa 10. Anuncios en Diarios Oficiales, con otras administraciones.

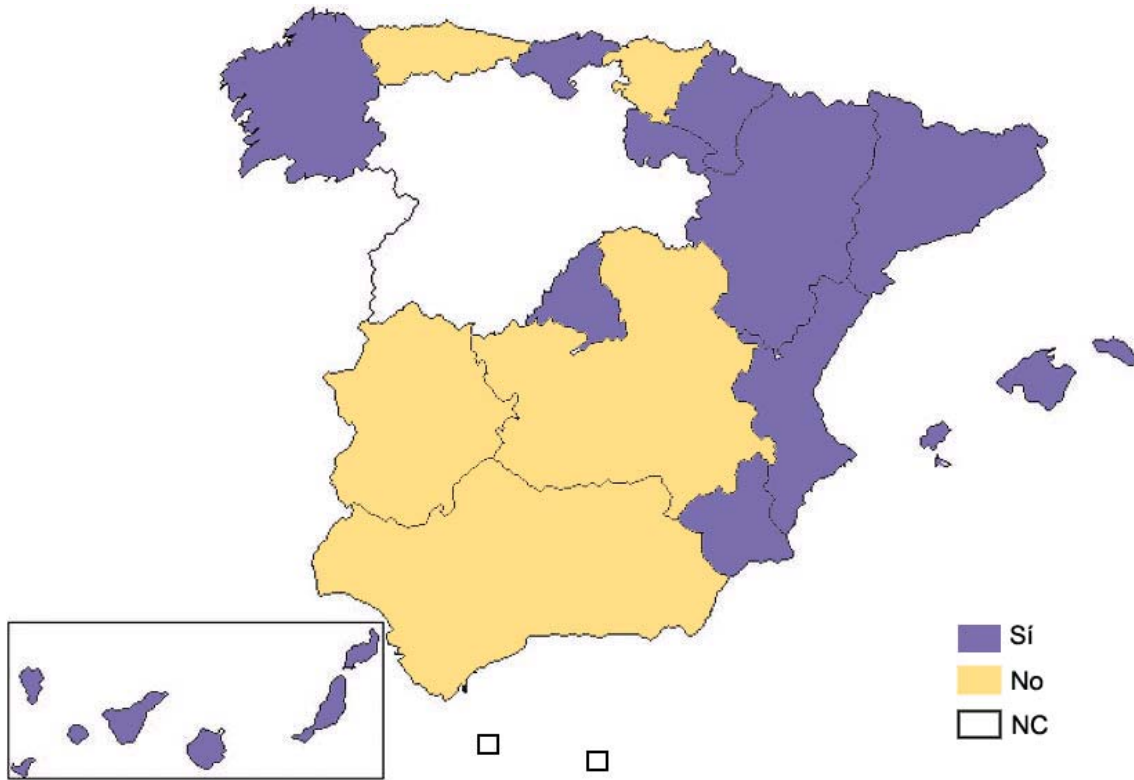
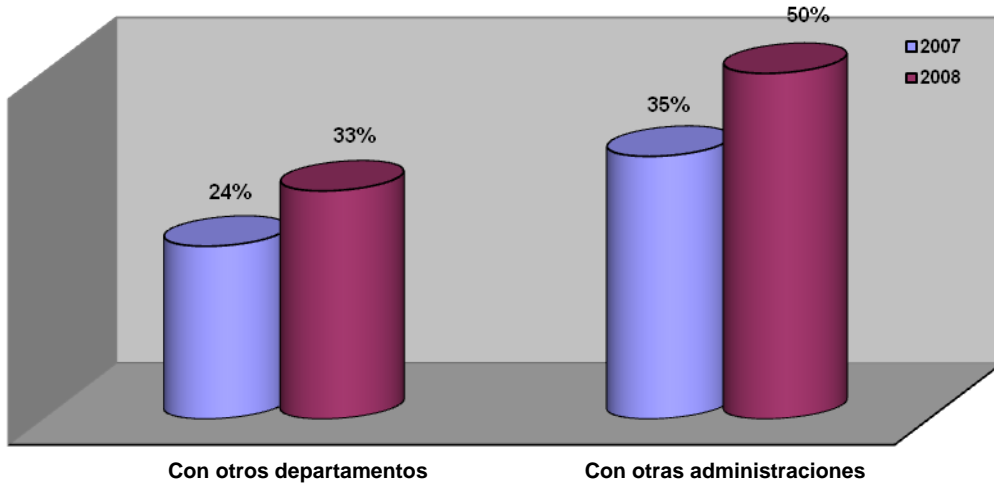
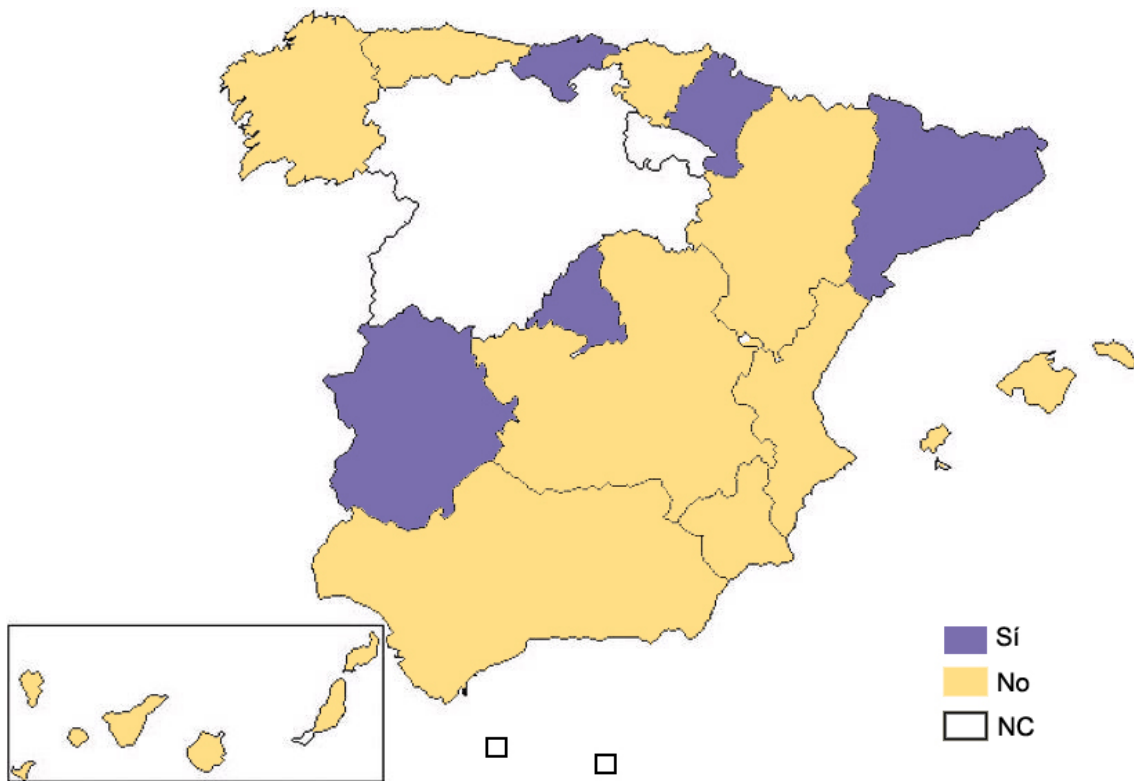


Gráfico 13: Envío de actas y presupuestos municipales

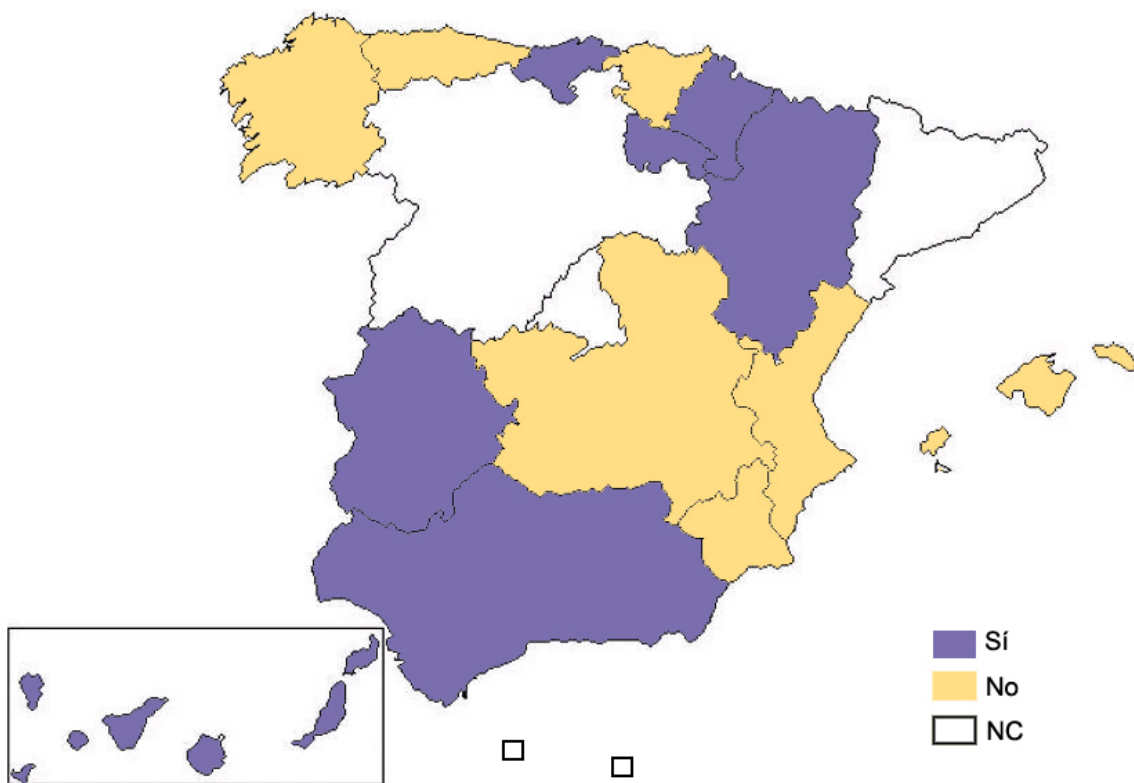


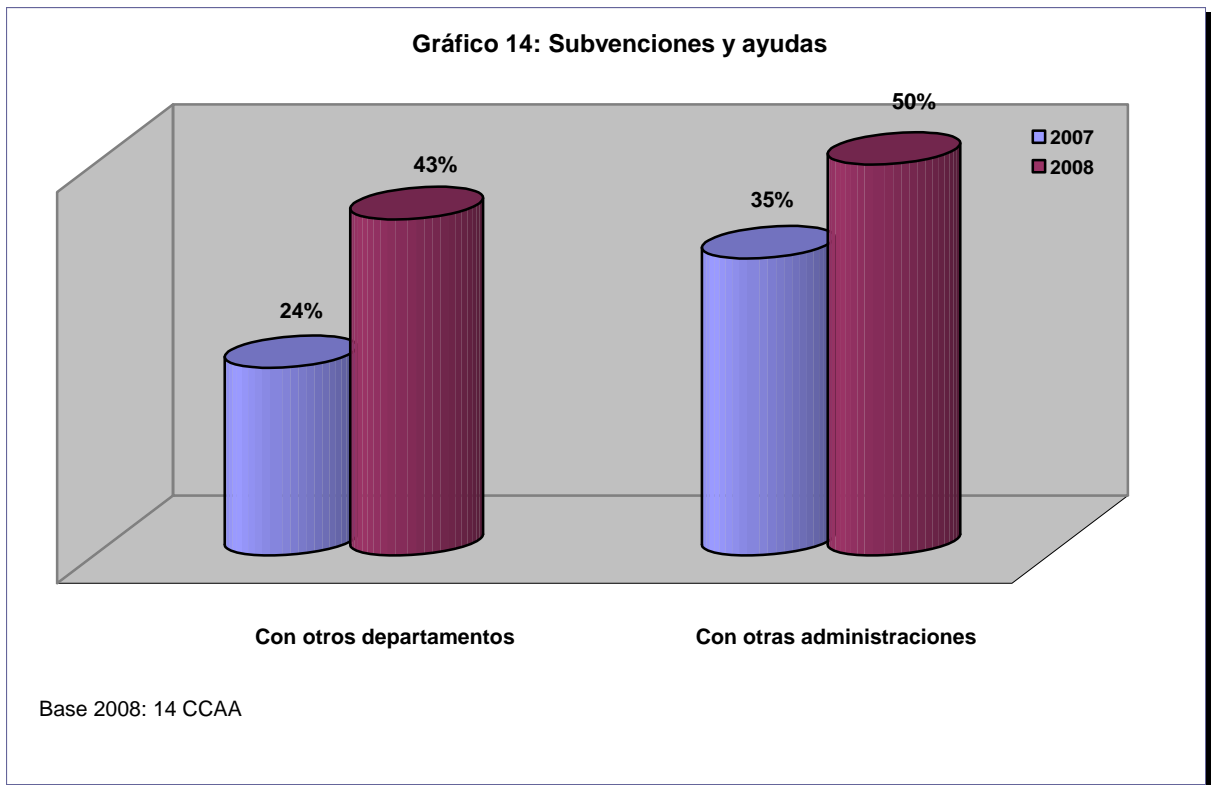
Base 2008: 15 CCAA con otros Departamentos y 14 con otras Administraciones.

Mapa 11. Envío de actas y presupuestos municipales, con otros departamentos.

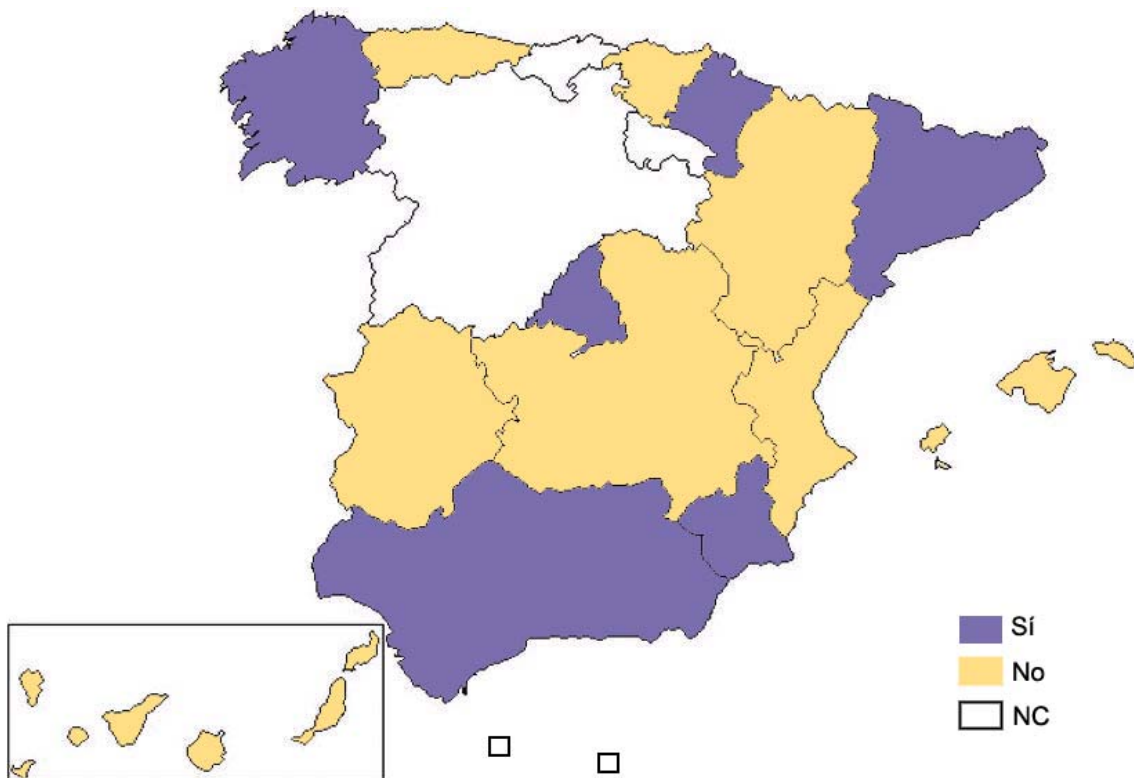


Mapa 12. Envío de actas y presupuestos municipales, con otras administraciones.





Mapa 13. Subvenciones y ayudas, con otros departamentos.



Mapa 14. Subvenciones y ayudas, con otras administraciones.

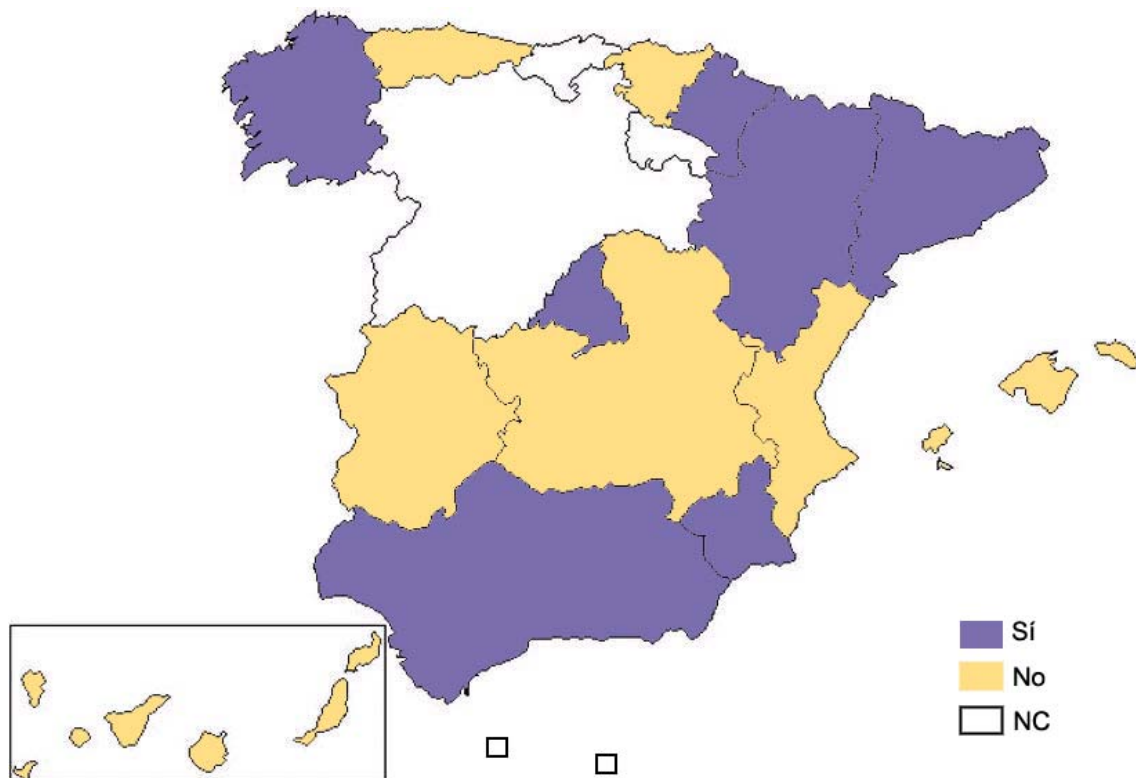
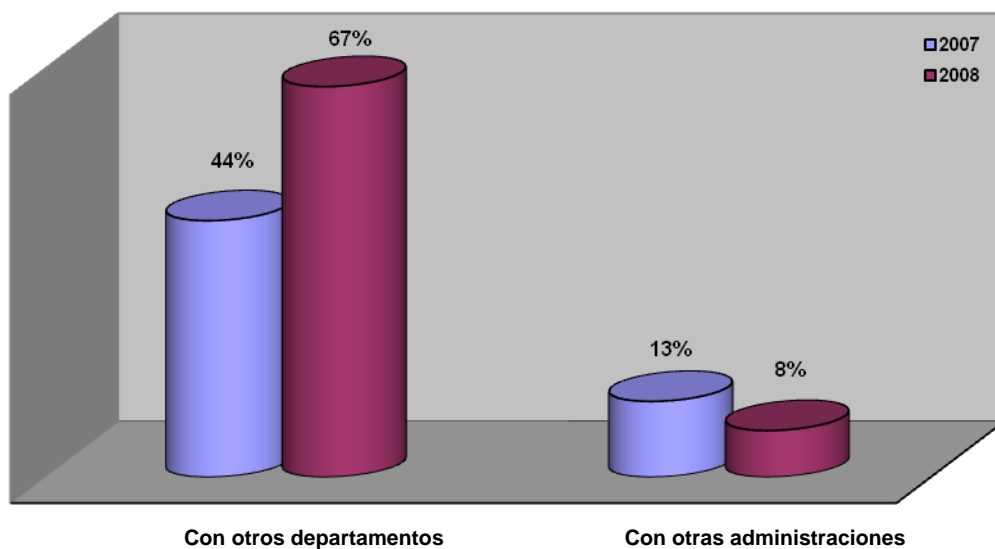
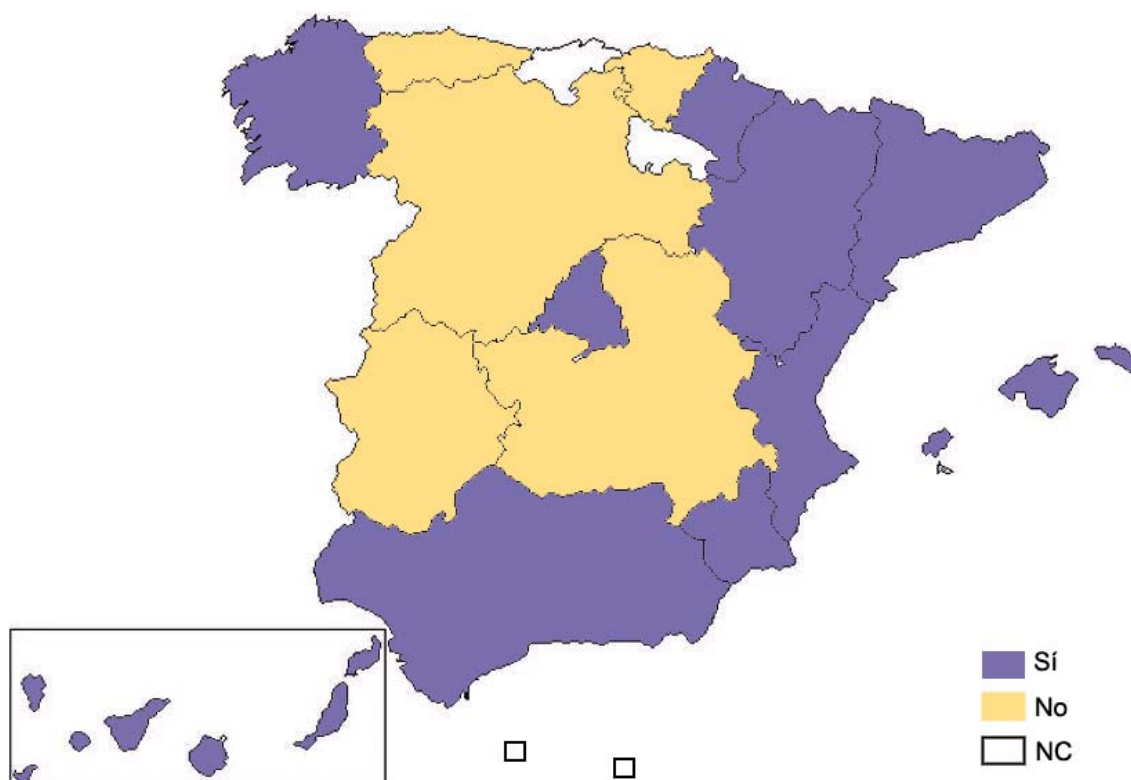


Gráfico 15: Inventario de bienes

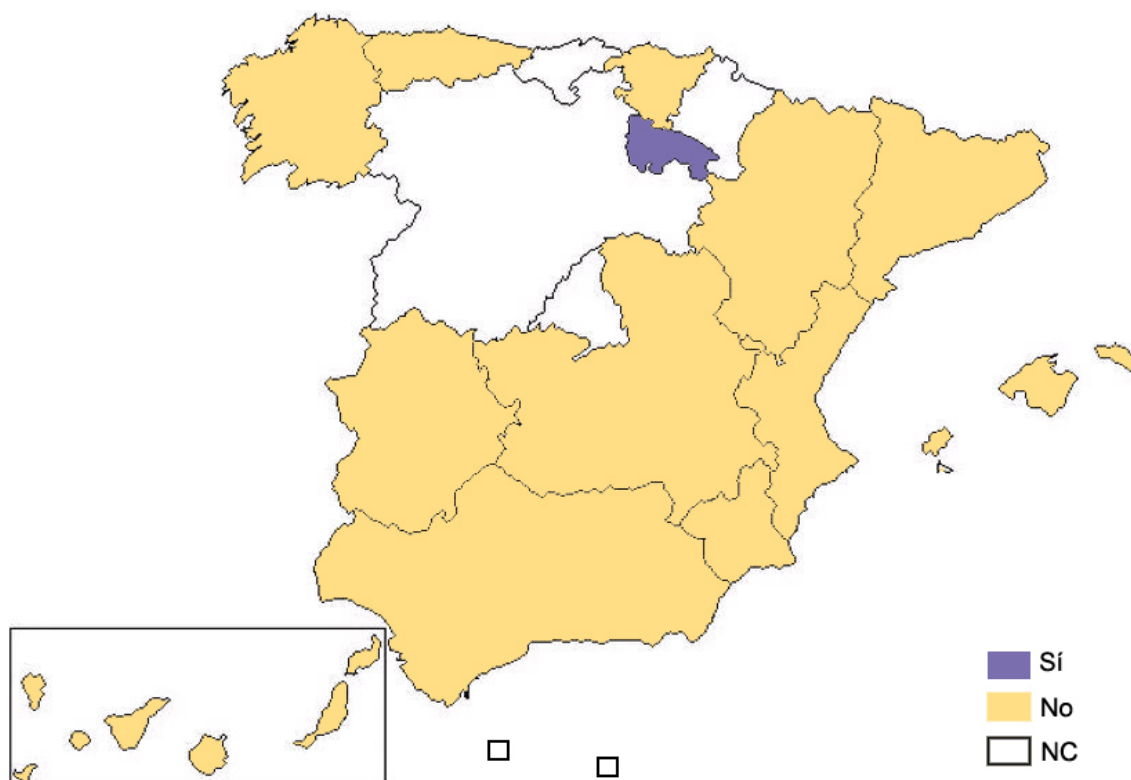


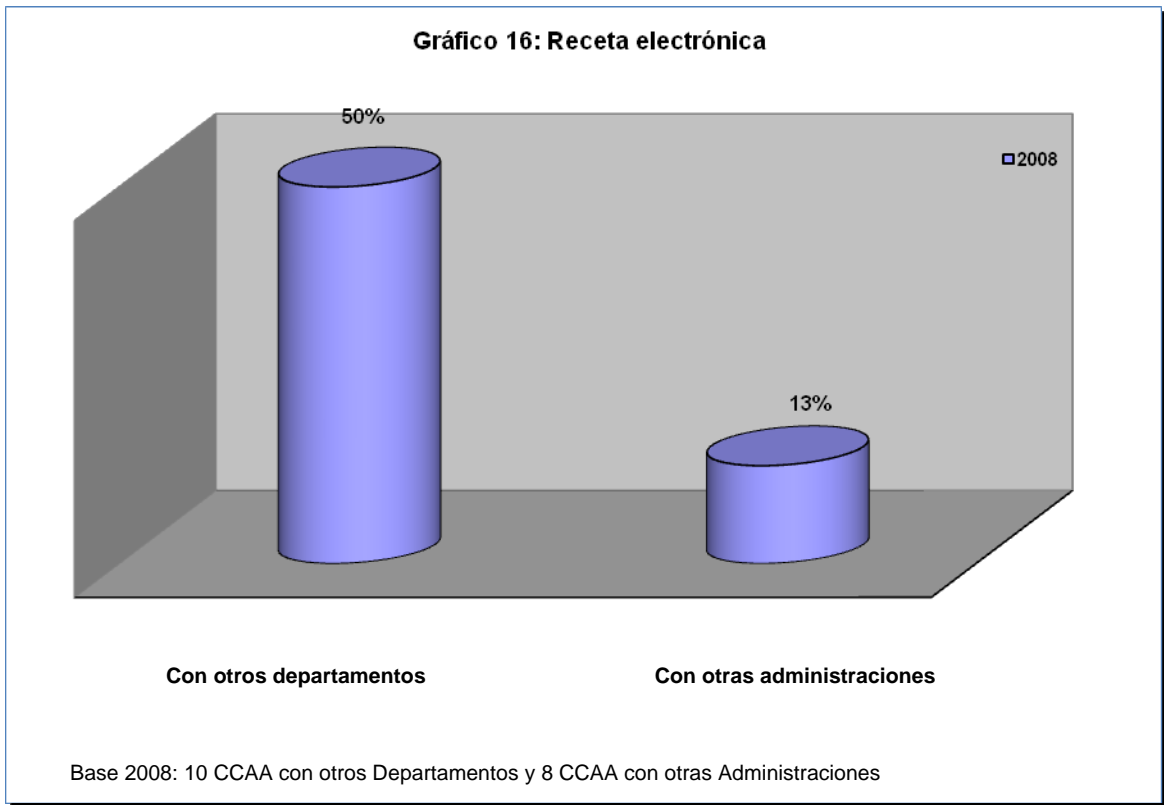
Base 2008: 15 CCAA con otros Departamentos y 13 CCAA con otras Administraciones

Mapa 15. Inventario de bienes, con otros departamentos.

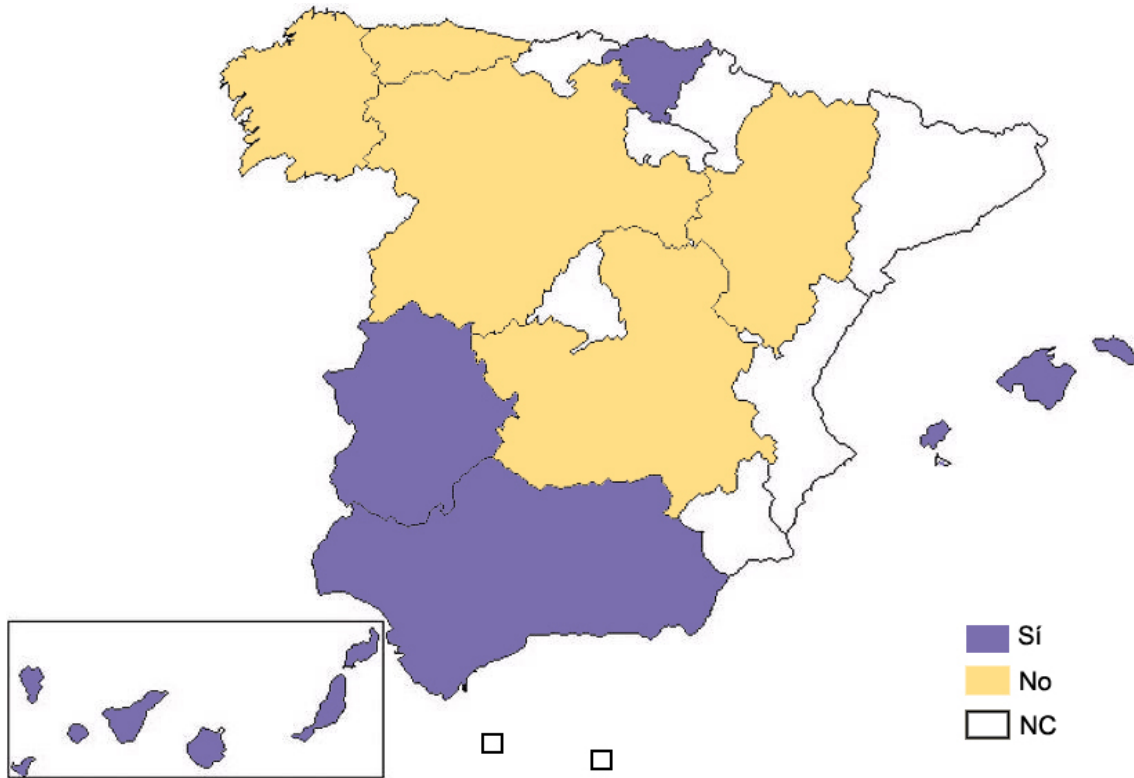


Mapa 16. Inventario de bienes, con otras administraciones.





Mapa 17. Receta electrónica, con otros departamentos.



Mapa 18. Receta electrónica, con otras administraciones.

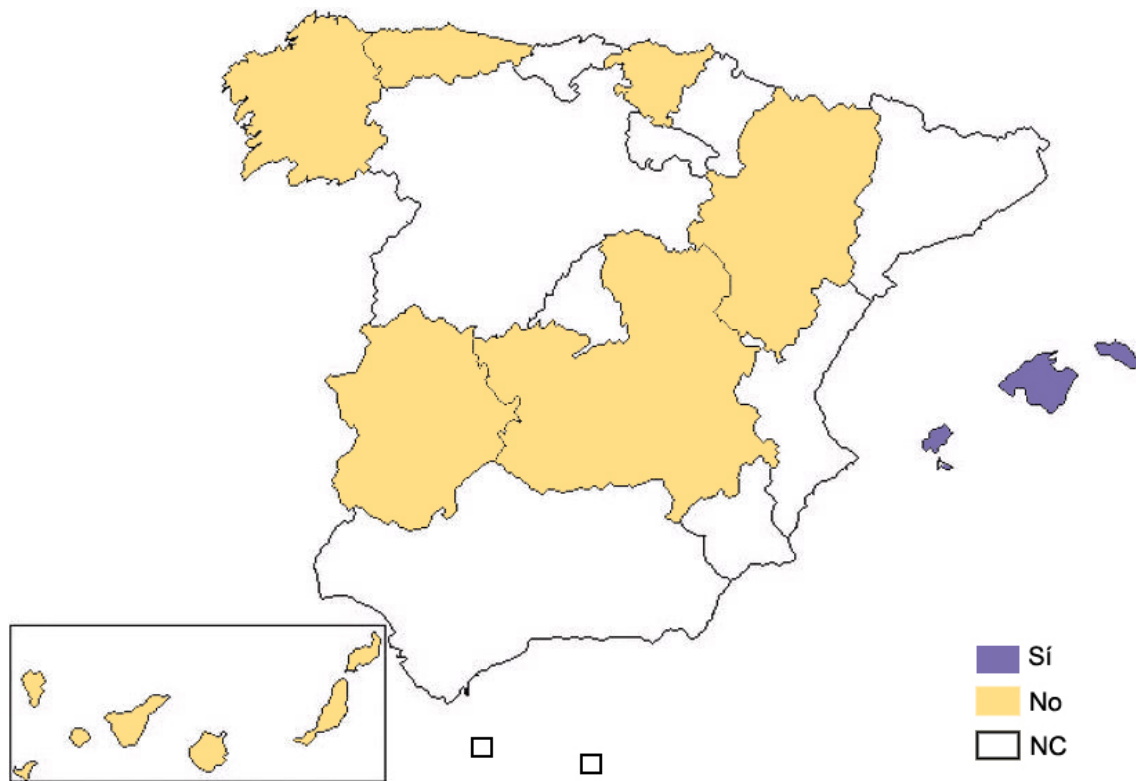
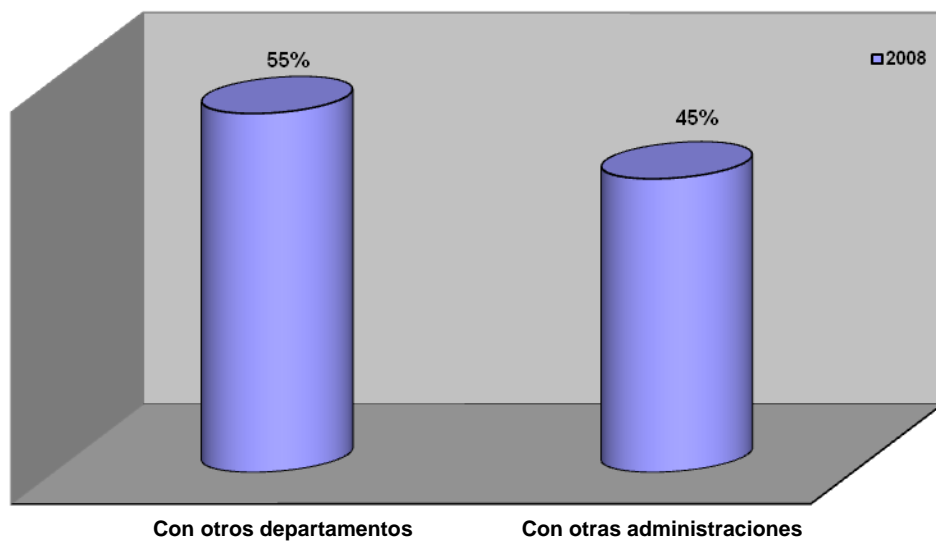
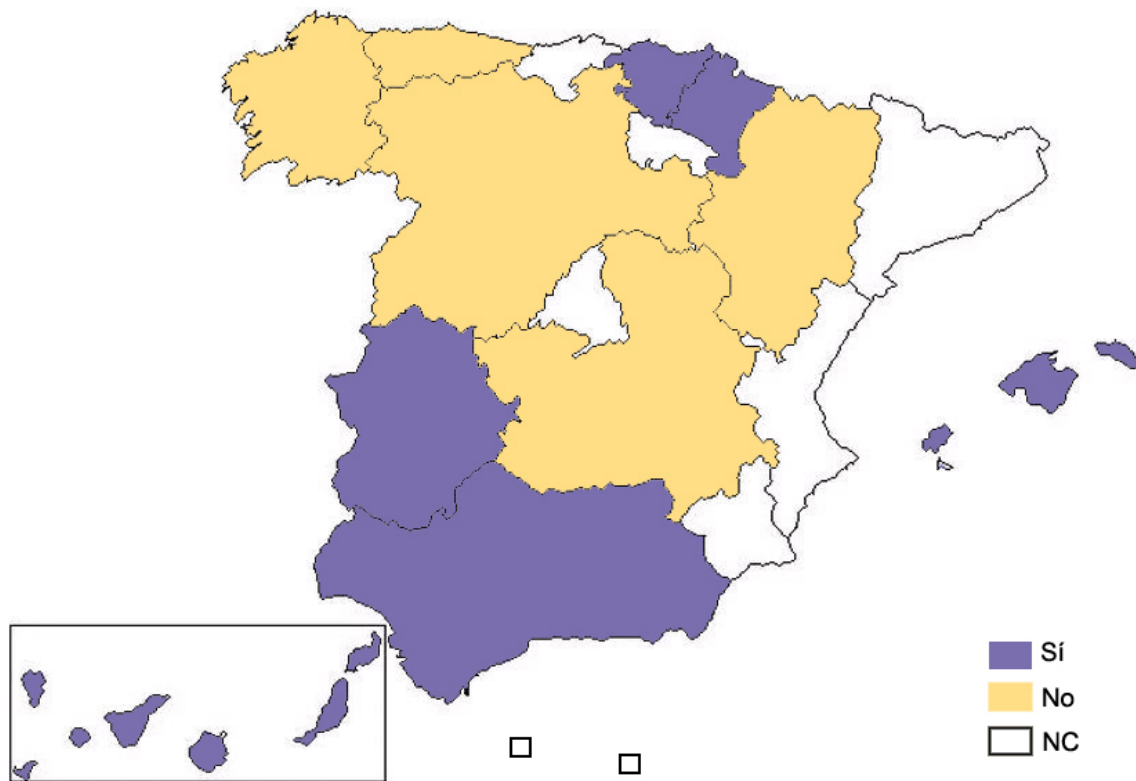


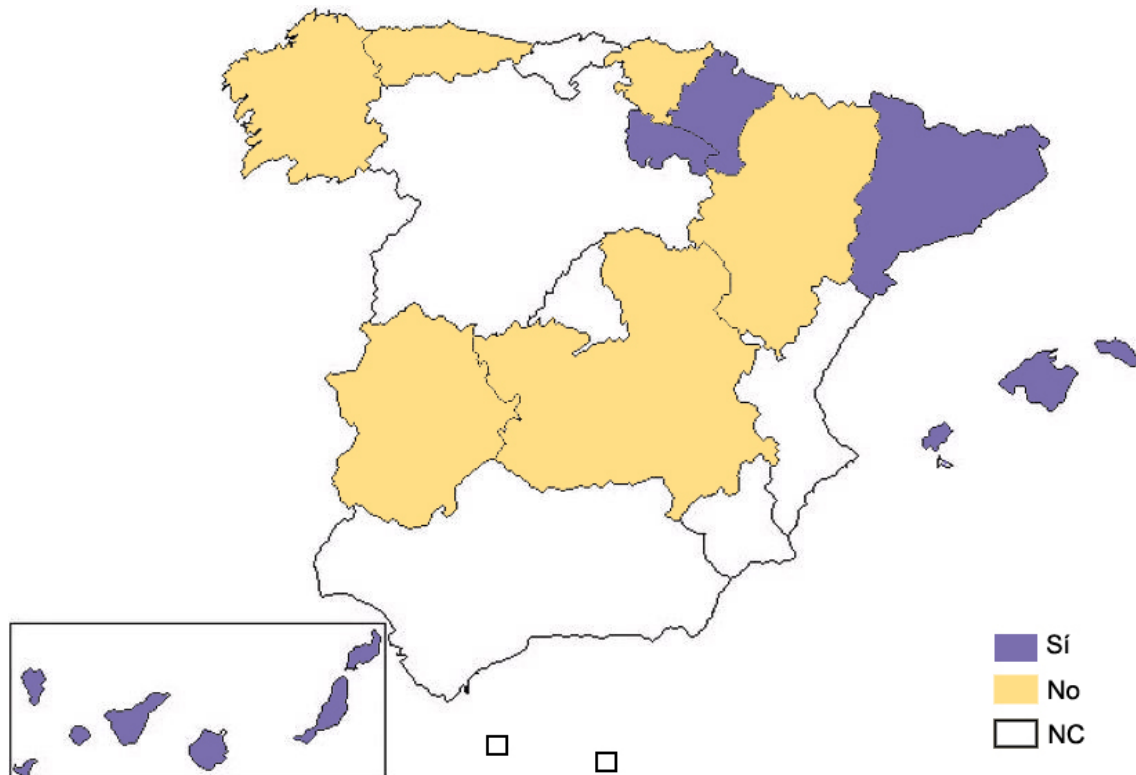
Gráfico 17: Historia clínica compartida



Mapa 19. Historia clínica compartida, con otros departamentos.



Mapa 20. Historia clínica compartida, con otras administraciones.



II.3.2. Marco europeo de interoperabilidad.

En esta edición se ha introducido este nuevo indicador, que recoge los distintos aspectos desarrollados en este ámbito por las Comunidades Autónomas, desde el punto de vista de interoperabilidad técnica para el nivel de back-office.

El gráfico 18 muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que tienen desarrollados cada uno de los aspectos.

La tabla 11 detalla las Comunidades que los han desarrollado.

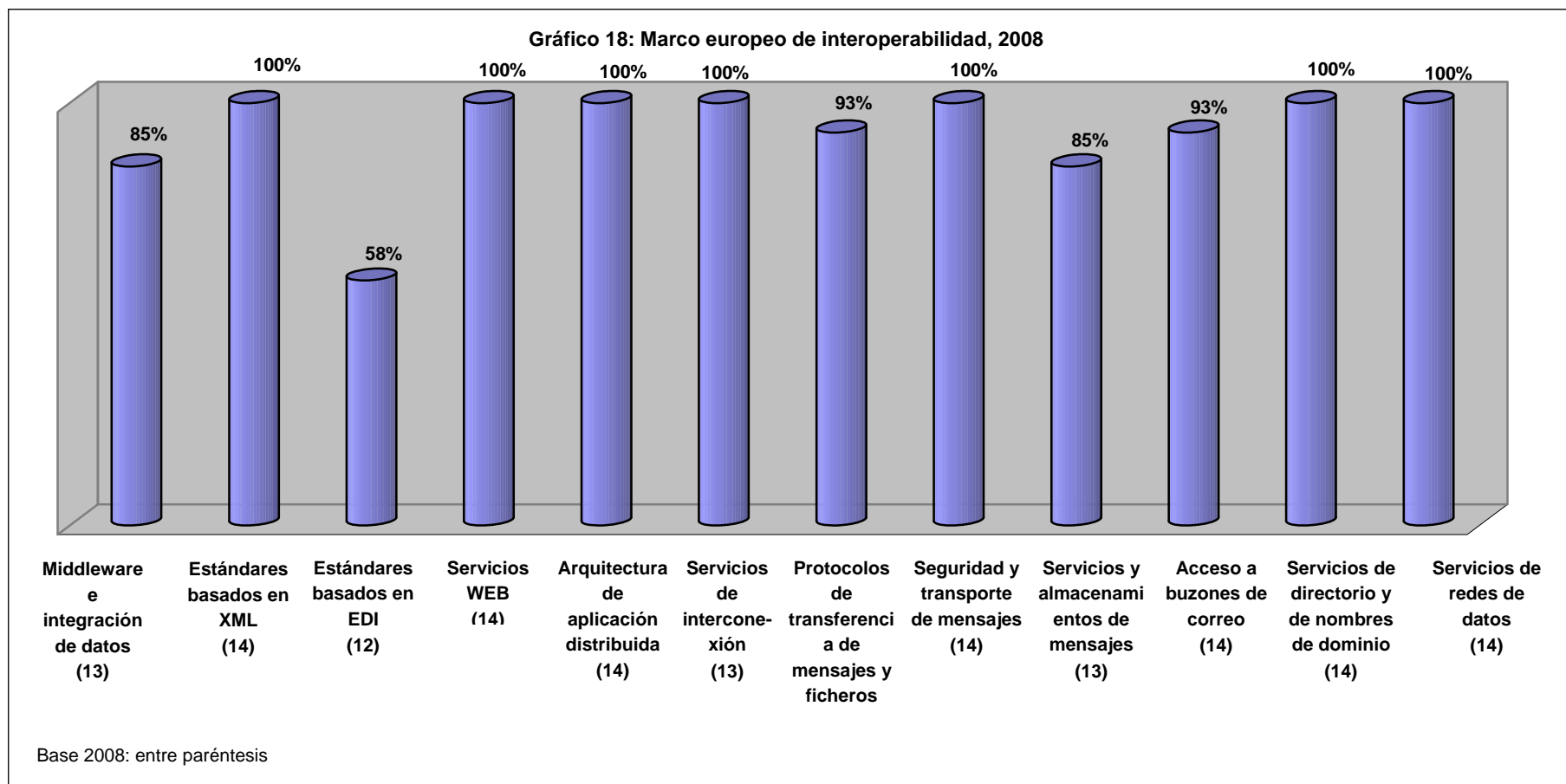


Tabla11. Marco europeo de interoperabilidad, por CCAA. 2008.

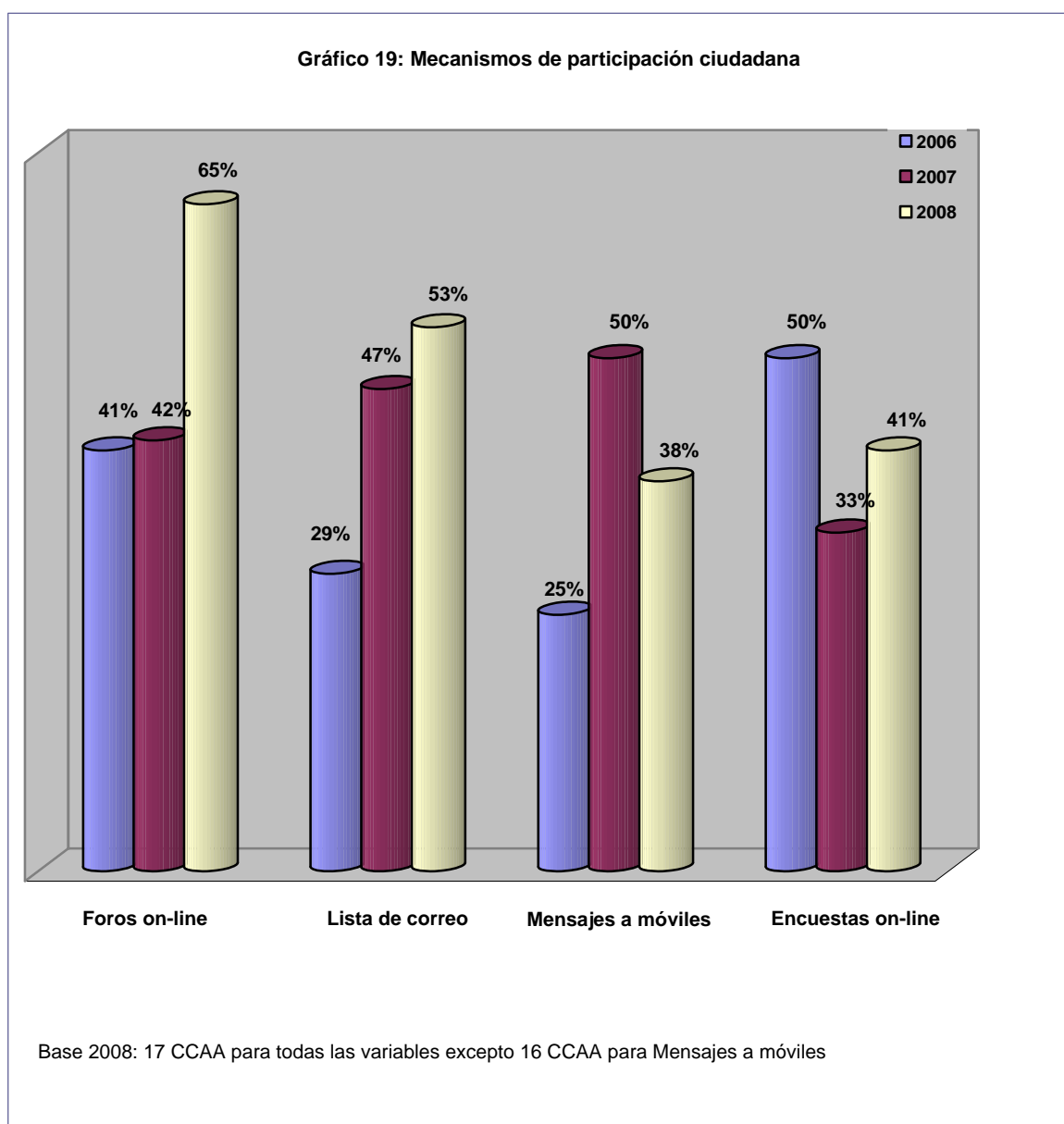
	Middleware e integración de datos	Estándares basados en XLM	Estándares basados en EDI	Servicios WEB	Arquitectura de aplicación distribuida	Servicios de interconexión	Protocolo de transferencia de mensajes y ficheros	Seguridad y transporte de mensajes	Servicios y almacenamiento de mensajes	Acceso a buzones de correo	Servicios de directorio y de nombres de dominio	Servicios de redes de datos
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												
Leyenda	Sí											
	No											
	NC											

III. e-DEMOCRACIA

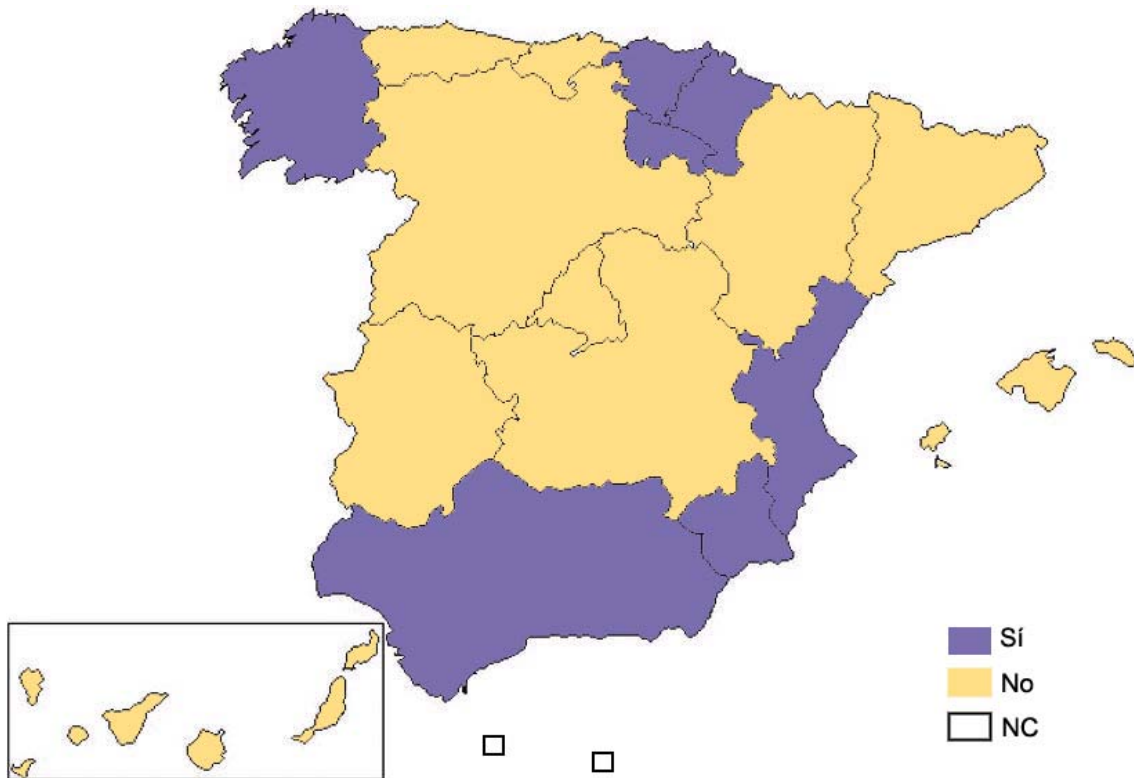
Este apartado hace referencia a la posibilidad de que los ciudadanos puedan participar activamente en la toma de aquellas decisiones que les afectan a través de las tecnologías de la información. Corresponde a la Administración establecer los cauces necesarios para que dicha participación sea posible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

III.1. Mecanismos de participación ciudadana

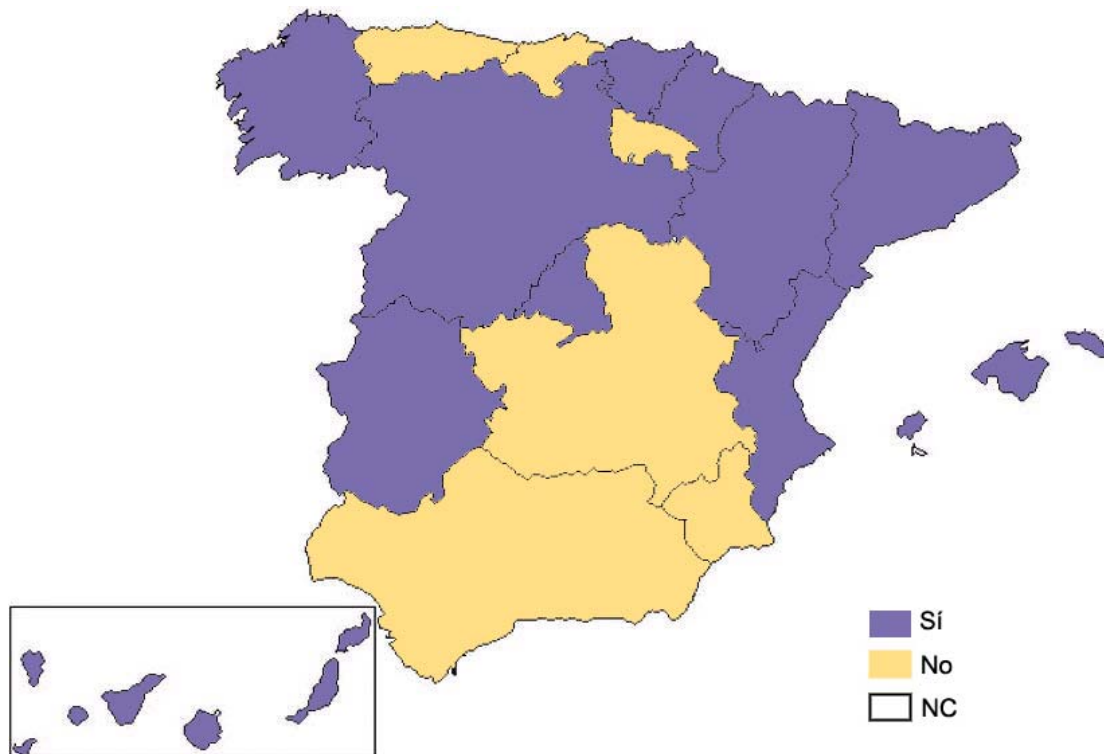
El gráfico 19 muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que tienen habilitados distintos mecanismos de participación ciudadana. Por su parte los mapas muestran la implantación de estos mecanismos en las Comunidades.



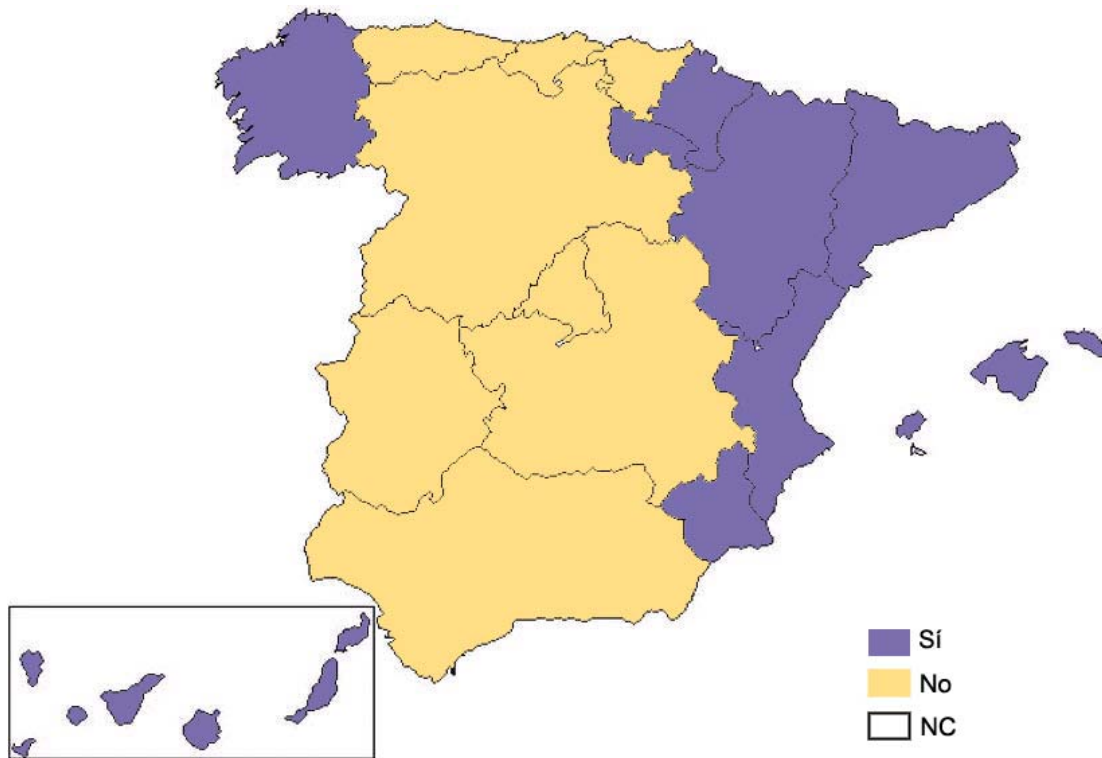
Mapa 21. CCAA que tienen encuestas on-line entre sus mecanismos de participación ciudadana.



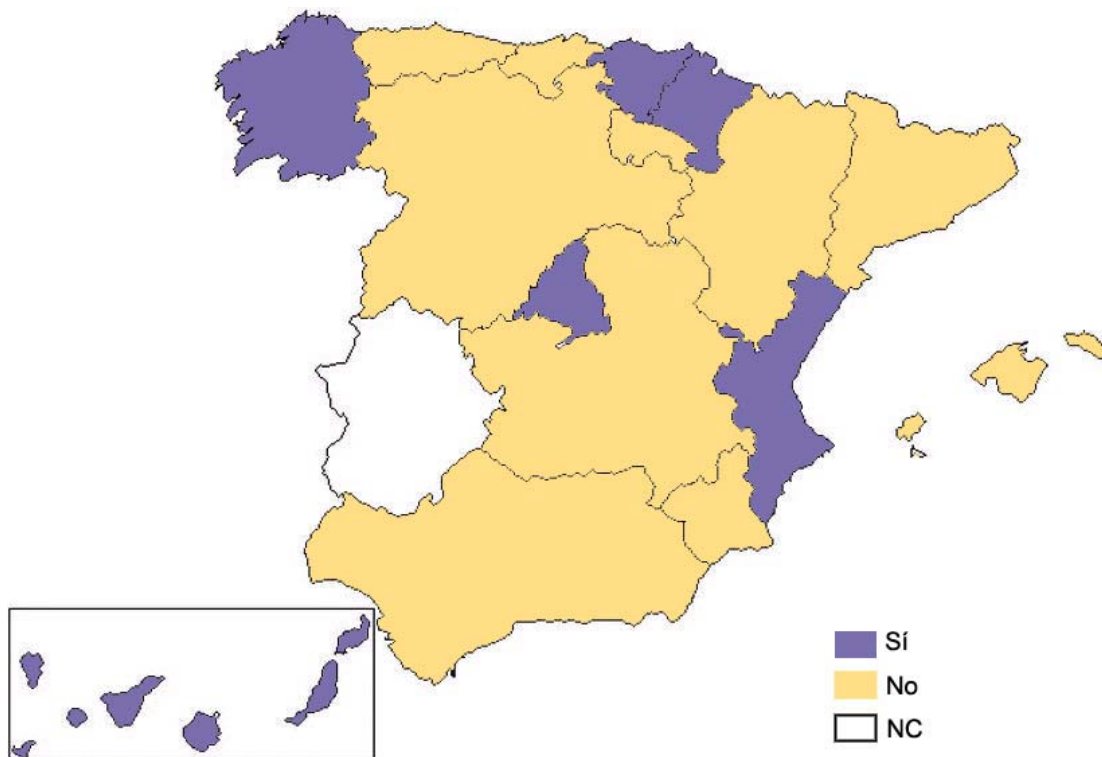
Mapa 22. CCAA que tienen Foros on-line entre sus mecanismos de participación ciudadana.



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

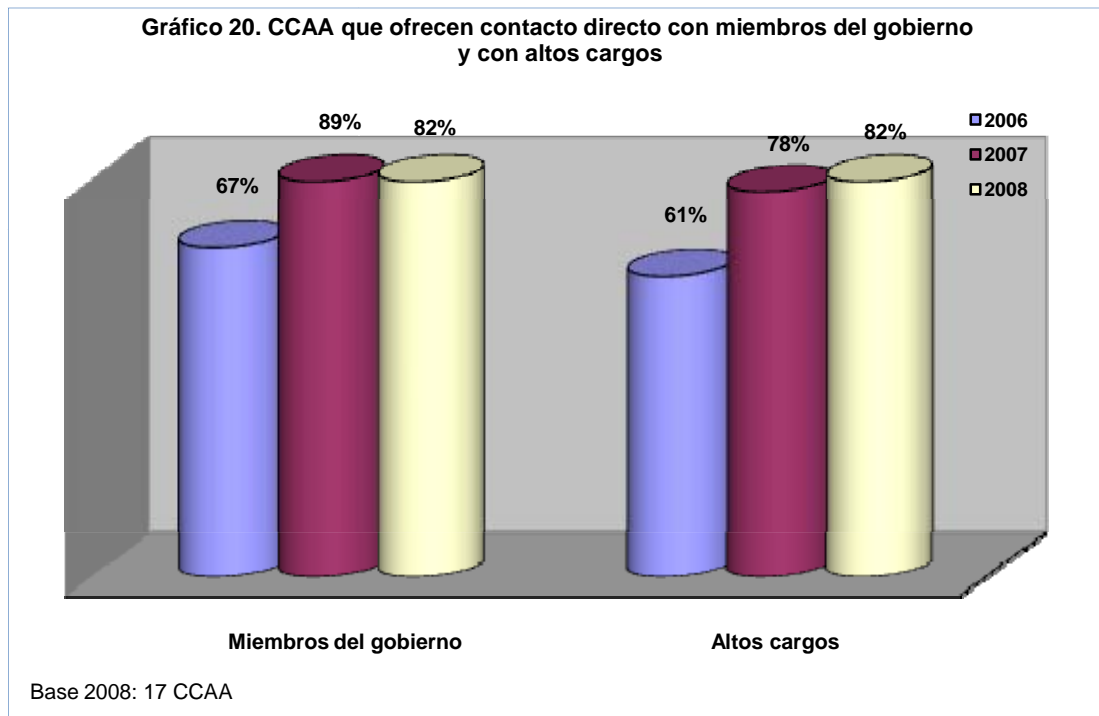


Mapa 24. CCAA que tienen Mensajes a móviles entre sus mecanismos de participación ciudadana.

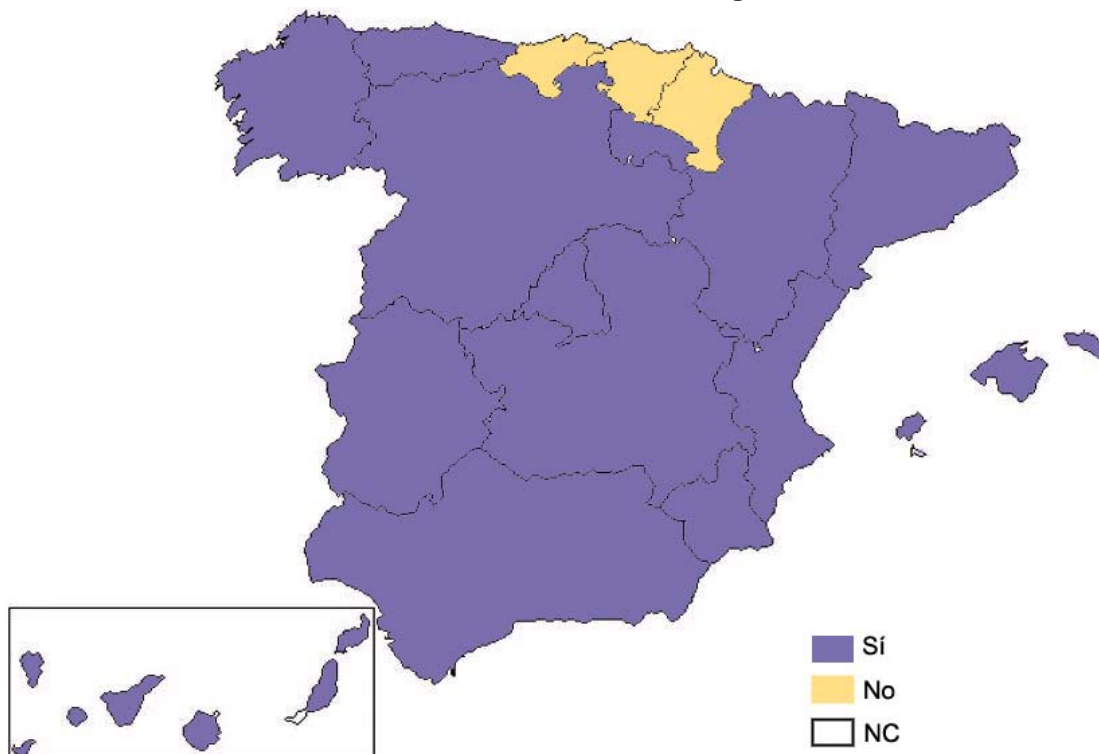


III.2. Contacto entre miembros del Gobierno y la ciudadanía.

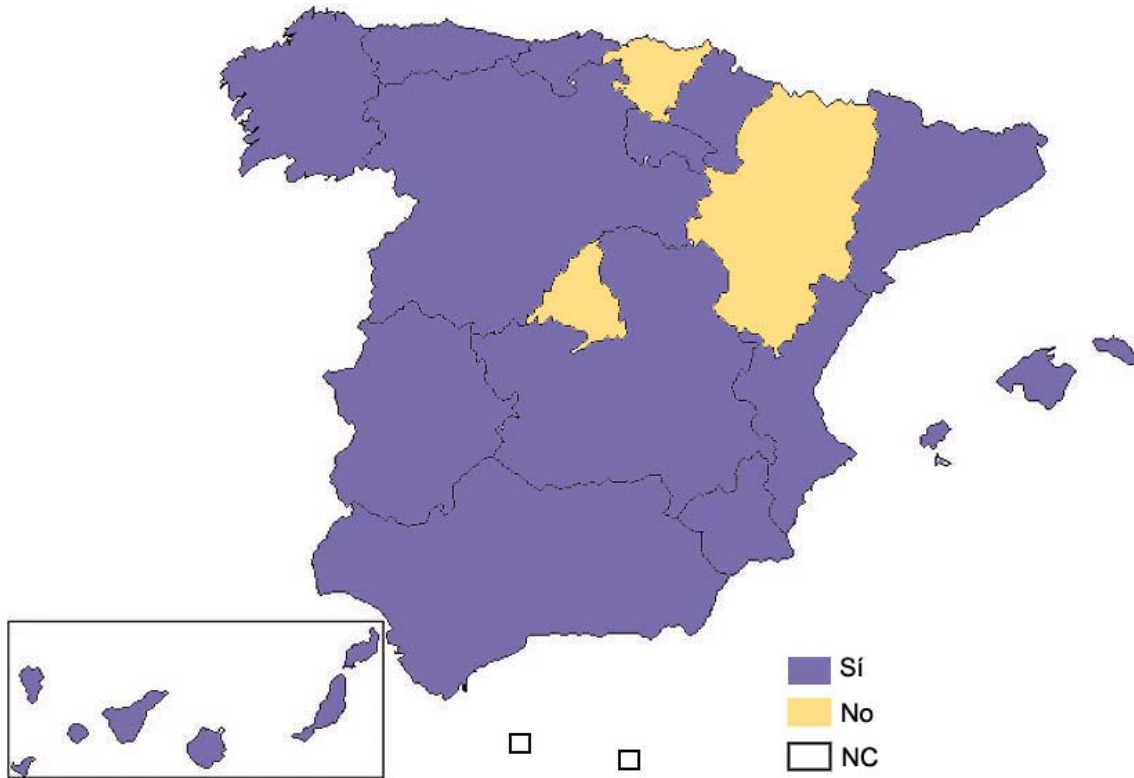
En el gráfico 20 podemos analizar el porcentaje de CC.AA. en las que es posible contactar directamente, a través de correo electrónico, con miembros del gobierno y altos cargos. Por su parte los mapas muestran las Comunidades que ofrecen esta posibilidad.



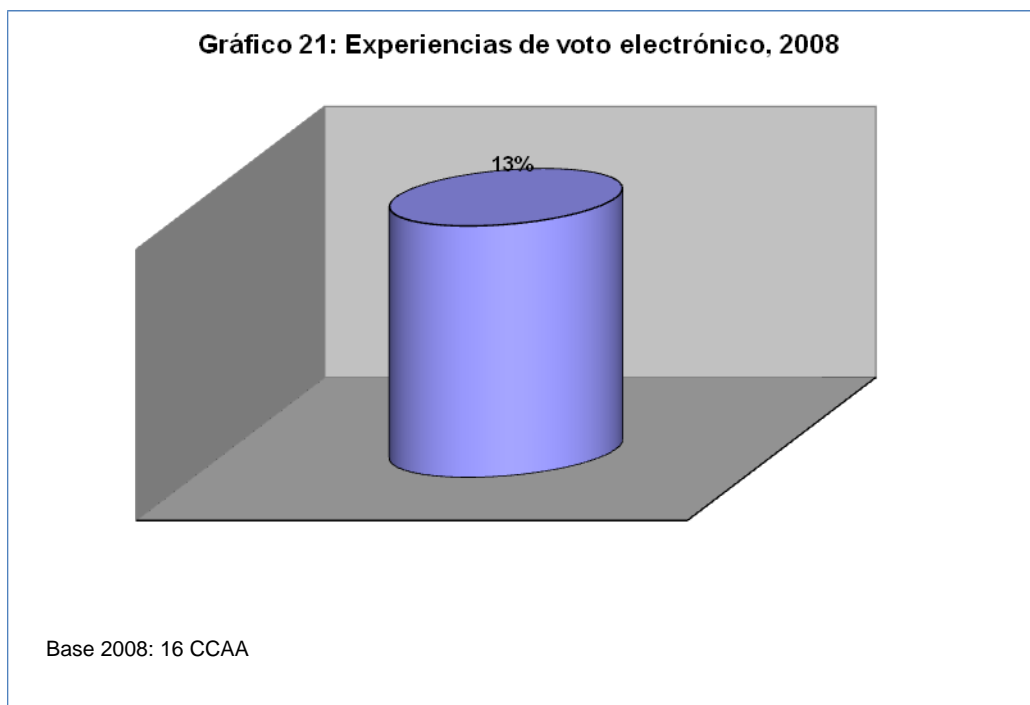
Mapa 25. CCAA que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con los miembros del gobierno.



Mapa 26. CCAA que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con altos cargos.



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

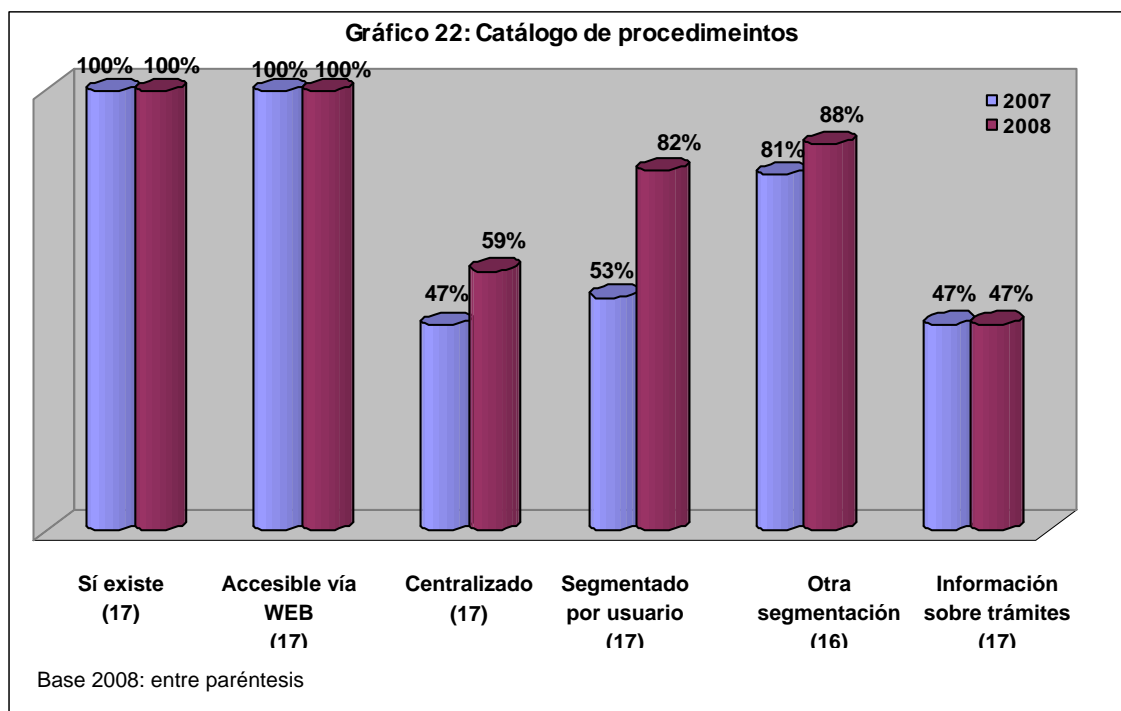


ANEXO I

Catálogo de procedimientos de la Administración Autonómica

El gráfico 22 muestra, en la primera barra el porcentaje de CCAA que disponen de un Catálogo de Procedimientos y, en las siguientes, distintas características del mismo y su porcentaje de cumplimiento:

- Acceso vía Web
- Actualización centralizada
- Segmentación de la información en función de la naturaleza del usuario o en función de otros criterios.
- Información sobre trámites internos



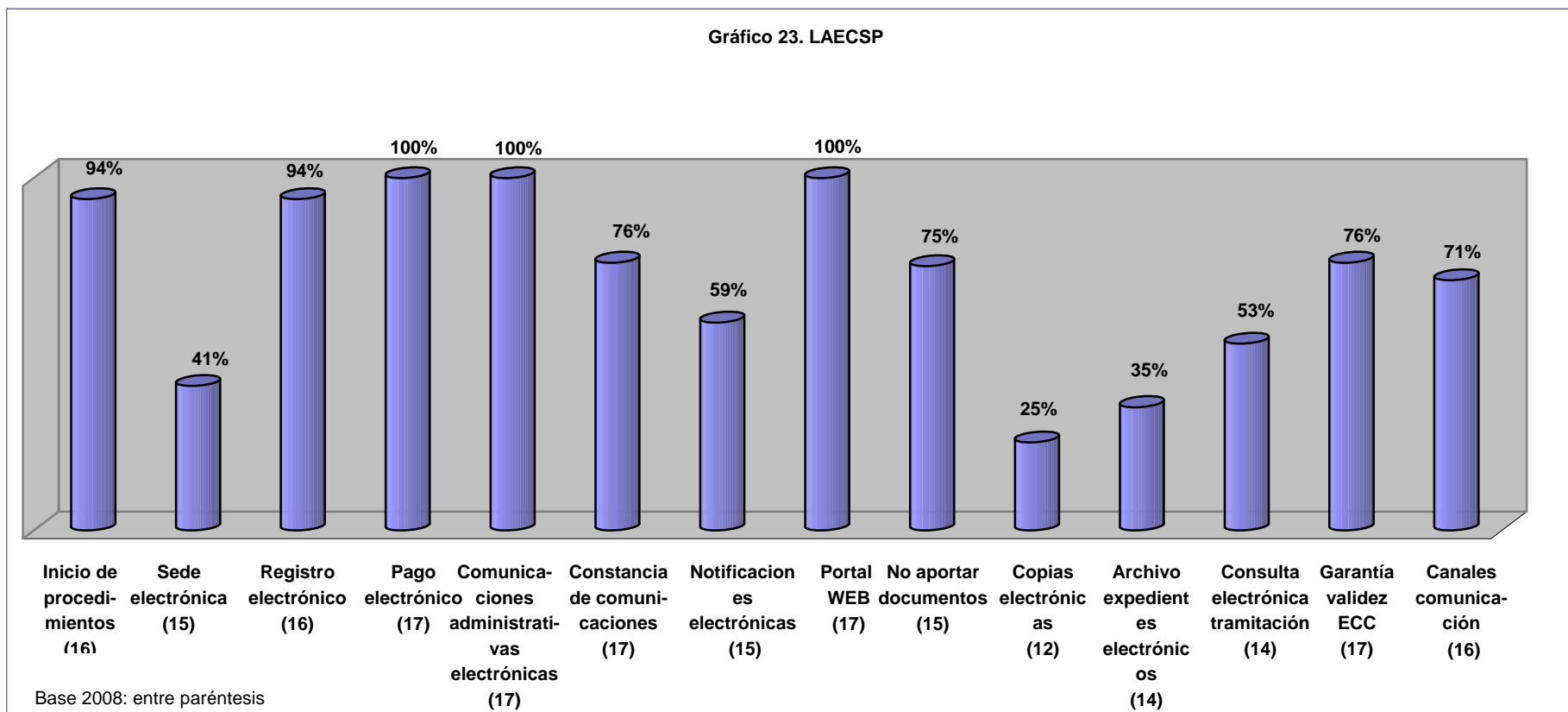
La tabla 12 muestra esta misma información detallada para cada Comunidad Autónoma.

Tabla 12. Catálogo de procedimientos, por CCAA. 2008.						
	Sí existe	Accesible vía Web	Centralizado	Segmentado por usuario	Otra segmentación	Información sobre trámites internos
Andalucía			CEN			
Aragón			DES			
Principado de Asturias			CEN			
Illes Balears			DES			
Canarias			CEN			
Cantabria			CEN			
Castilla-La Mancha			CEN			
Castilla y León			DES			
Cataluña			DES			
Comunidad Valenciana			DES			
Extremadura			CEN			
Galicia			CEN			
Comunidad de Madrid			CEN			
Región de Murcia			CEN			
Navarra			DES			
País Vasco			DES			
La Rioja			CEN			
Ceuta						
Melilla						
Leyenda	Sí					
	No					
	No Contesta					

ANEXO II

Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos

En este nuevo anexo se incluye información sobre el estado de desarrollo de diferentes actuaciones, incluidas el 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 23 muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que tienen implementadas estas actuaciones.



La tabla 13 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 13. LAECSP, por CC.AA. 2008																			
Actuaciones desarrolladas	Andalucía	Aragón	Principado de Asturias	Illes Balears	Canarias	Cantabria	Castilla-La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Comunidad de Madrid	Región de Murcia	Navarra	País Vasco	La Rioja	Ceuta	Melilla
Inicio de procedimientos																			
Sede electrónica																			
Registro electrónico																			
Pago electrónico																			
Comunicaciones admin. electrónicas																			
Constancia de comunicaciones																			
Notificaciones electrónicas																			
Portal Web																			
No aportar documentos																			
Copias electrónicas																			

Tabla 13. LAECSP, por CC.AA. 2008

Actuaciones desarrolladas	Andalucía	Aragón	Principado de Asturias	Illes Balears	Canarias	Cantabria	Castilla-La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura	Galicia	Comunidad de Madrid	Región de Murcia	Navarra	País Vasco	La Rioja	Ceuta	Melilla
Archivos expedientes electrónicos	Dark Blue	Orange	Dark Blue	Dark Blue	Orange	Light Purple	Light Purple	Light Purple	Light Purple	Dark Purple	Dark Blue	Dark Purple	Light Purple	Orange	Light Purple	Light Purple	Light Purple		
Consulta electrónica tramitación	Dark Purple	Dark Blue	Dark Blue	Dark Purple	Light Purple	Light Purple	Light Purple	Light Purple	Light Purple	Dark Purple	Dark Blue	Dark Purple	Dark Blue	Light Purple	Light Purple	Dark Blue	Orange		
Garantía validez ECC	Dark Blue	Orange	Dark Blue	Dark Blue	Dark Blue	Dark Purple	Light Purple	Dark Blue	Dark Blue	Light Purple	Dark Blue	Dark Purple	Dark Blue	Dark Blue	Dark Blue	Dark Blue	Light Purple		
Canales comunicación	Dark Blue	Dark Blue	Orange	Light Purple	Dark Blue	Dark Blue	Light Purple	Dark Blue	Dark Blue	Dark Purple	Dark Blue	Dark Purple	Dark Blue	Light Purple	Light Purple	Dark Blue	Dark Blue		
Leyenda	Sí, ha implementado de la actuación indicada																		
	No, no ha implementado la actuación indicada																		
	Sí, ha implementado la actuación indicada y, además, está en desarrollo																		
	No, no ha implantado la actuación indicada, pero está en desarrollo																		
NS/NC																			

ANEXO III

Entorno jurídico a 31-12-2008

CC.AA.	Ley/Decreto	Año
Andalucía	Ley 9/2007 de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía	2007
	Decreto 183/2003 de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de los procedimientos administrativos por medios electrónicos (internet)	2003
	Decreto 68/2008 de 26 de febrero, por el que se suprime la aportación de la fotocopia de los documentos identificativos oficiales y del certificado de empadronamiento en los procedimientos administrativos de la Administración de la Junta de Andalucía y se establece la sede electrónica para la práctica de la notificación electrónica	2008
	Decreto 72/2003 de 18 de marzo, de Medidas de Impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía	2003
	Decreto 104/1992 de 9 de junio, por el que se regula el régimen de contrataciones de bienes y servicios informáticos y se crea la Comisión de Contratación de Bienes y Servicios Informáticos	1992
	Decreto 166/2001 de 10 de julio, sobre coordinación de actuaciones para el desarrollo de la Sociedad de la Información	2001
Aragón	-----	---
Principado de Asturias	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)	2005
Illes Balears	Decreto 174/2003 de 24 de octubre, por el que se regulan las Comisiones de Sistemas de información en Tecnología y Comunicaciones (BOIB nº 152 de 2003)	2003
	Decreto 9/2003 de 7 de febrero, por el que se regulan las quejas y las iniciativas presentadas a la Administración de la C.A. de les Illes Balears (BOIB nº 21 de 2003)	2003
	Decreto 107/2006 de 15 de diciembre, por el que se regula el uso de la Firma Electrónica en el ámbito de les Illes Balears (BOIB nº 185/2006)	2006
	Decreto 14/2007 de 9 de marzo, por el que se regulan los Registros Telemáticos y las Notificaciones Telemáticas en el ámbito de les Illes Balears (BOIB nº 39/2007)	2007
Canarias	Decreto 205/2001 de 3 de diciembre, por el que se regula el empleo de la firma electrónica en los procedimientos administrativos de la Administración Pública de la C.A. de Canarias	2001
	Decreto 161/2002 de 18 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la C.A. de Canarias y se modifica el Decreto 220/2000 de 4 de diciembre, por el que se regulan las cartas de servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la C.A. de Canarias	2002
	Decreto 135/2006 de 3 de octubre, por el que se aprueba el sistema automatizado de gestión de ingresos del sistema tributario canario con la denominación de M@GIN	2006

CC.AA.	Ley/Decreto	Año
	Decreto 140/2006 de 17 de octubre, por el que se aprueba la aplicación informática "UNIFICA" para el sistema de información económico-financiero y de infraestructuras y equipamientos de Canarias	2006
	Ley 9/2006 de 11 de diciembre, Tributaria de la C.A. de Canarias (art. 26)	2006
	Ley 11/2006 de 11 de diciembre, de la Hacienda Pública Canaria (Disposición Adicional Quinta)	2006
Cantabria	Decreto 110/2006 de 9 de noviembre, de creación del Registro Telemático	2006
Castilla-La Mancha	Decreto 21/2008, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo del Texto Refundido de la Ley de Hacienda en materia de subvenciones	2008
Castilla y León	Decreto 40/2005 de 19 de mayo por el que se regula la utilización de técnicas de administración electrónica por la Administración de la Comunidad de Castilla y León	2005
Cataluña	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
	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
	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
	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 de la contratación de la Generalitat	2004
	Ley de 5/2002 de creación de la Agencia Catalana de Protección de Datos y Decreto 48/2003 de aprobación de sus Estatutos	2002 2003
	Decreto 85/2002 de creación de la Comisión de Coordinación Interdepartamental de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2002
	Decreto 324/2001 relativo a las relaciones entre los ciudadanos y la Administración de la Generalitat a través de Internet /subsumido en 11/2007 Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos)	2001
Comunitat Valenciana	Ley 14/2005 de 23 de diciembre, de la Generalitat de medidas fiscales de Gestión Financiera y Administrativa y de Organización de la Generalitat. Capítulo XXVI: de la Creación del Ente prestador de Servicios de Certificación Electrónica de la Comunitat Valenciana	2005

CC.AA.	Ley/Decreto	Año
	Ley 10/2006 de 26 de diciembre, de la Generalitat de medidas fiscales de Gestión Administrativa y Financiera y de Organización de la Generalitat. Capítulo XIV: de la Creación del Consejo Asesor de Telecomunicaciones y para la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento como Órgano Colegiado Consultivo del Consell para las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información y del Conocimiento	2006
	Decreto 87/2002 de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, por el que se regula la utilización de la firma electrónica avanzada en la Generalitat Valenciana (DOGV 15574 de 02.06.2002)	2002
	Decreto 18/2004 de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, de creación del Registro Telemático de la Generalitat y regulación de las notificaciones telemáticas de la Generalitat (DOGV 4694 de 18.02.2004)	2004
	Decreto 98/2005 de 20 de mayo de 2005, por el que se regula un registro de representaciones de carácter voluntario ante la Generalitat para la realización de trámites por vía telemática. (DOGV 5013 de 25.05.2005)	2005
	Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	2007
	Decreto 149/2007 de 7 de septiembre, del Consell por el que se aprueba el Estatuto del Ente Prestador de Servicios de Certificación Electrónica de la Comunitat Valenciana	2007
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	
	Decreto 213/2008 de 24 de octubre	
Galicia	Decreto 230/2008 de buenas prácticas en la utilización de los sistemas de información de la Xunta de Galicia	2008
	Ley 8/2008 de 10 de julio, de Saude de Galicia	2008
	Decreto 206/2008 de 28 de agosto, de receta electrónica	2008
	Ley de Transparencia y Buenas Prácticas	2006
	Decreto 12/1999 sobre utilización de la Red Internet por la Xunta de Galicia	1999
Comunidad de Madrid	Ley 8/2001 de 13 de julio, de Protección de Datos de carácter personal en la Comunidad de Madrid	2001
	Decreto 21/2002 de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid	2002

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

CC.AA.	Ley/Decreto	Año
	Decreto 58/2004 de 29 de octubre, por el que se regula el Registro Telemático en el ámbito de la Administración General de la C.A. de La Rioja y sus Organismos Públicos	2004
	Decreto 57/2006 de 27 de octubre, por el que se regula la Atención al Ciudadano en la C.A. de La Rioja	2006
Ceuta	-----	---
Melilla	-----	---

ANEXO IV

CUESTIONARIO SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA:

RECURSOS, SERVICIOS Y PARTICIPACIÓN EN LINEA

Coordinadores:

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

Dirección de envío: mcarmen.sanchez1@map.es

Página web: www.csi.map.es

CCAA:

Persona de contacto:

Órgano responsable de la cumplimentación del cuestionario:

Fecha de recogida de los datos:

Versión (definitiva o preliminar):

Introducción e instrucciones:

POR FAVOR, LEA DETENIDAMENTE ESTAS INSTRUCCIONES ANTES DE CONTESTAR AL CUESTIONARIO. MUCHAS GRACIAS.

Este cuestionario contiene 4 bloques de información:

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

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

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

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

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

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

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

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

PERIODO DE REFERENCIA PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE DATOS:

1. Año 2008 para las variables de flujo, se indicará en cada pregunta.
2. 1 de enero de 2009 para las variables de fondo.

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

- 1.1. Nº de centros con acceso a Banda Ancha en su CCAA.** Se contabilizará como centro aquel que esté inventariado, en alquiler o en propiedad (los centros concertados en las áreas de educación y sanidad no se contabilizan). Se entiende por banda ancha cualquier conexión que tenga una velocidad igual o superior a 1024 Kb/seg.

	Centros con Banda Ancha (velocidad igual o superior a 1024 Kb/seg.)	Total de centros
Nº de centros del área de Sanidad		
Nº de centros del área de Educación		
Resto de centros de la Administración (sin Sanidad ni Educación)		
TOTAL DE CENTROS EN LA CCAA		

NOTA: asegúrese de que el nº de centros que aparece en la casilla "TOTAL" debe ser la suma de las otras tres casillas superiores (en los dos casos, tanto de centros con Banda Ancha como del total de centros)

Fuente y método de recogida de datos:

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

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

Fuente y método de recogida de datos:

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

	FUNCIONES DE LA/S INTRANET/S			¿ALCANZA A TODOS LOS EMPLEADOS PÚBLICOS?	
	Sí	No	Ns/Nc	Sí	No
a. Herramientas de trabajo colaborativas Ejemplo: en Catalunya hay una Intranet en el Centro de Telecomunicaciones, llamada "Xiscu" donde existe la posibilidad de crear comunidades específicas de usuarios, con funcionalidades tales como colgar documentos, actas de reuniones, gestión de versiones.... Y donde los usuarios de la comunidad tienen un espacio de trabajo compartido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Formación on-line (e-learning)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Comunicación, intercambio de información, existencia de foros, video, webmail...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Directorio y agenda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

e. Gestión de incidencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Petición material	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Soporte técnico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Acceso a aplicaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Acceso a información sobre Administración Electrónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Otros: ¿Cuáles? <input type="text"/>					

Fuente y método de recogida de datos:

1.4. Servicios on-line para empleados públicos¹. Rellene los cuadros de servicios con la información que se solicita:

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

Nivel 0	No existe información
Nivel 1: Información	La información necesaria para comenzar el procedimiento para obtener el servicio público está disponible on-line
Nivel 2: Interacción en un camino	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de obtener de un modo no-electrónico (descargando formularios) el formulario en papel para comenzar el procedimiento para obtener el servicio. Un formulario electrónico utilizado para solicitar el formulario no-electrónico se considera también dentro del nivel 2
Nivel 3: Interacción en dos caminos	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de realizar un envío electrónico a través de un formulario electrónico oficial, de comenzar el procedimiento para obtener el servicio. Esto implica que debe ser un formulario de autenticación de la persona (empleado público) que solicita los servicios para alcanzar el nivel 3.
Nivel 4: Manejo de casos electrónicos completos	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de tratar por completo el servicio público por medio de la web, incluyendo la resolución y la entrega. No es necesario ningún otro procedimiento formal en papel para el solicitante del servicio.
Nivel 5: Personalización	El solicitante, empleado público, recibe el servicio automáticamente, basado en el registro previo de un evento, de forma que éste es personalizado. Este 5º nivel de sofisticación introduce dos conceptos extras: <ul style="list-style-type: none"> • La idea de un servicio de entrega pro-activo La idea de un servicio automático de entrega. No existe la necesidad de que el usuario demande tal servicio.

¹ En empleados en los que el ordenador es una herramienta de trabajo habitual.

	ON-LINE	NIVEL 4/5	OTROS CANALES		
	Nivel	% uso	Teléfono	SMS	Dispositivos móviles
1. Solicitud y Gestión de vacaciones y permisos (incluye toda la gestión de autorización o denegación de los diferentes validadores del proceso)					
2. Oferta Pública de Empleo. Promoción Interna					
3. Solicitud de Plazas Vacantes y Traslados					
4. Solicitud de Ayudas y Reembolsos (anticipos de sueldo, gastos sanitarios, horas extraordinarias, dietas, etc.)					
5. Solicitud equipamiento puesto de trabajo (ordenador, teléfono, correo electrónico, Internet, etc.)					
6. Solicitud equipamiento material oficina					
7. Consulta de Nómina					
8. Consulta expediente administrativo (es decir, la consulta al expediente personal del empleado público)					
9. Acceso a la Guía del Empleado Público (Acceso y actualización). Consiste en una especie de "pack de bienvenida" con información de recursos (material, instalaciones, beneficios, normativa general, etc.)					
10. Solicitud Cursos de Formación					
11. Solicitud Certificados de Formación					

1.5. **Firma electrónica.** ¿Qué tipos de certificados (2) electrónicos/telemáticos se pueden utilizar en la web de su CCAA?

	Sí	No	Ns/Nc
1. Certificados personales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a. de ciudadano (DNle y otros)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. de empleado público normal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. de empleado público con cargo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Certificados de persona jurídica (entidad)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Certificados de dispositivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a. de servidor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. de servidor de controlador de dominio seguro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. de aplicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. de firma de código	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. de sede electrónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. de sello electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. VPN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	Sí	No	Ns/Nc	Número de procedimientos en los que está presente cada módulo	Número de registros realizados en cada módulo
1. Registro telemático	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2. Acceso electrónico a la información de los expedientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3. Plataforma de firma electrónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. Notificaciones electrónicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
5. Compulsa electrónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
6. Plataforma SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
7. Gestor documental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8. Archivo electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. Custodia de documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10 Factura electrónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
11 Anexar documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
12. Pago por medios electrónicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

2 Definiciones:

- Certificados personales, caracterizados por el hecho de que el poseedor de la clave privada es una persona física, que actúa en su propio nombre y representación (siendo en este caso suscriptor o titular del certificado), o en representación y por cuenta de una persona jurídica (que será el suscriptor o titular del certificado).
- Certificados de persona jurídica (entidad), caracterizados por el hecho de que el suscriptor del certificado y, de acuerdo con la ley, firmante, es una persona jurídica, que actúa por medio de un poseedor de claves (también llamado para estos certificados como "responsable de custodia").
- Certificados de dispositivo, caracterizados por el hecho de que 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 (denominado suscriptor o titular del certificado).
- Certificados de objeto, caracterizados por el hecho de que el poseedor de la clave privada podrá acceder y gestionar un objeto, como un sobre digital, que requiere servicios criptográficos para la citada gestión.

Estas definiciones están extraídas del documento 'Política general de certificación' de la Agencia Catalana de Certificació. Se puede acceder a este documento entero en http://www.catcert.cat/descarrega_cas/doc_legal/EC-AL_pdc_general_cas.pdf

1.6.1. Si dispone de pago por medios electrónicos, ¿qué entidades financieras están adheridas a ella?

ENTIDADES BANCARIAS ADHERIDAS

Fuente y método de recogida de datos:

2. Presupuestos y gastos (año 2008). Se recogen en este apartado los presupuestos ejecutados**2.1. Presupuesto total** ejecutado por la CC.AA. en 2008.

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

Fuente y método de recogida de datos:

2.2. Presupuesto TIC ejecutado por la CC.AA. en 2008. Nota: En caso de no disponer del desglose, cumplimentar sólo los totales por capítulo.

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

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

Fuente y método de recogida de datos:

II. E-GOBIERNO

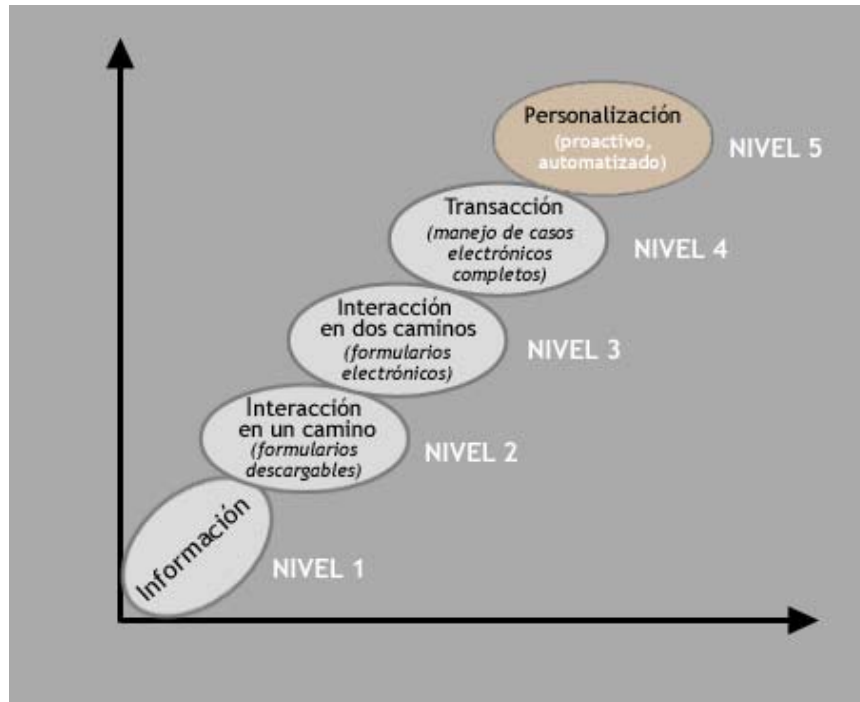
3. ¿Existe un **portal único** de acceso a los servicios en línea proporcionados por la Comunidad Autónoma?.

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

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

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

Nivel 0	No existe información
Nivel 1: Información	La información necesaria para comenzar el procedimiento para obtener el servicio público está disponible on-line
Nivel 2: Interacción en un camino	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de obtener de un modo no-electrónico (descargando formularios) el formulario en papel para comenzar el procedimiento para obtener el servicio. Un formulario electrónico utilizado para solicitar el formulario no-electrónico se considera también dentro del nivel 2
Nivel 3: Interacción en dos caminos	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de realizar un envío electrónico a través de un formulario electrónico oficial, de comenzar el procedimiento para obtener el servicio. Esto implica que debe ser un formulario de autenticación de la persona (física o jurídica) que solicita los servicios para alcanzar el nivel 3.
Nivel 4: Manejo de casos electrónicos completos	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de tratar por completo el servicio público por medio de la web, incluyendo la resolución y la entrega. No es necesario ningún otro procedimiento formal en papel para el solicitante del servicio.
Nivel 5: Personalización	El solicitante recibe el servicio automáticamente, basado en el registro previo de un evento, de forma que éste es personalizado. Este 5º nivel de sofisticación introduce dos conceptos extras: <ul style="list-style-type: none"> • La idea de un servicio de entrega pro-activo • La idea de un servicio automático de entrega. No existe la necesidad de que el usuario demande tal servicio.



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

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

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

URL:					
	3. Consulta de notas y faltas de asistencia				
URL:					

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

(1) Dentro de instalación sanitaria se incluyen ópticas, ortopedias, etc.

	ON-LINE	NIVEL 4/5	OTROS CANALES		
INVESTIGACIÓN	Nivel	% uso	Teléfono	SMS	Dispositivos móviles
URL:					
	1. Ayudas a empresas para Investigación y desarrollo tecnológico				
URL:					
	2. Becas de formación de personas investigador				
URL:					

3. Inscripción en el registro de investigadores					
URL:					

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

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

ON-LINE	NIVEL	OTROS CANALES
---------	-------	---------------

OCIO, TURISMO Y CULTURA		Nivel	4/5 % uso	Teléfono	SMS	Dispositivos móviles
URL:	1. Entradas a museos y monumentos					
URL:	2. Consulta Bibliotecas Públicas					
URL:	3. Consulta Archivos Históricos					
URL:	4. Carnet de Alberguista					
URL:	5. Reserva de plaza en albergues					
URL:	6. Ayudas y subvenciones					
URL:	7. Registro de clubes y federaciones deportivas					
URL:	8. Actividades juveniles de tiempo libre					
URL:	9. Solicitud de sellado de listas de precios de establecimientos turísticos					

EMPRESAS Y TRANSPORTE		ON-LINE Nivel	NIVEL 4/5 % uso	OTROS CANALES		
				Teléfono	SMS	Dispositivos móviles
URL:	1. Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión					
URL:	2. Autorizaciones de transporte (1)					
URL:	3. Expedición y renovación de carnets profesionales					
URL:	4. Registro de establecimientos y empresas instaladoras					
URL:	5. Registro de comerciantes y actividades comerciales					
URL:	6. Registro industrial					

URL:					
	7. Autorización y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, radioactividad, contra incendios, frigoríficas				
URL:					
	8. Ayudas y subvenciones a empresas				
URL:					
	9. Autorizaciones en materia de juego (2)				
URL:					
(1) Incluye tanto transporte público como privado					
(2) Incluye comunicaciones de cambio de emplazamiento en materia de juego					

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

MEDIO AMBIENTE	ON-LINE	NIVEL 4/5	OTROS CANALES		
	Nivel	% uso	Teléfono	SMS	Dispositivos móviles
URL:					
	1. Gestión de residuos				

URL: 2. Evaluación de impacto ambiental					
URL: 3. Ayudas y subvenciones					
URL: 4. Expedición de licencias de caza y pesca					
URL: 5. Expedición de permisos de caza y pesca					

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

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

URL:

--	--	--	--	--

5. Simplificación de documentos e Interoperabilidad de datos y sistemas.**5.1. Simplificación documental.**

A continuación rellene el cuadro que sigue, indicando el porcentaje de trámites en los que se ha eliminado bien los requisitos o bien la aportación de documentos mediante declaración responsable:

Porcentaje de trámites en los que se ha eliminado bien los requisitos o bien la aportación de documentos mediante declaración responsable	
---	--

Fuente y método de recogida de datos:

5.2. Intercambio de datos y documentos electrónicos.

Nota aclaratoria: **Los intercambios de datos y documentos electrónicos** producen idéntico efecto al expedido en soporte papel y contiene los datos objeto de **consulta** de la autoridad competente para expedirlo.

A continuación indique el número de certificados administrativos sustituidos por certificados electrónicos o transmisiones de datos, tanto emitidos como recibidos, durante 2008. En caso de no haber recibido o emitido ninguno escriba el número 0. Si no se sabe la respuesta hágalo constar escribiendo Ns/Nc en la casilla correspondiente.

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

Fuente y método de recogida de datos:

5.3. Acceso a sistemas de información de otras administraciones para consulta.

Sistema al que se accede	Número de empleados públicos autorizados para el acceso

Fuente y método de recogida de datos:

5.4. Integración de sistemas

¿Tiene su Administración autónoma procedimientos integrados electrónicamente con otros departamentos de su misma administración, con otra administración local o central y/o con terceros? Rellene las casillas correspondientes.

	Con otros departamentos de su Administración	Con otras administraciones	Con terceros (p.e. colegios profesionales)
a. Ventanilla única			
b. Contratación pública			
c. Comunicación de cambio de domicilio			
d. Publicación de anuncios en el Diario Oficial			
e. Envío de actas y presupuestos municipales			
f. Líneas de subvenciones y ayudas entre Administraciones			
g. Inventario de bienes			
h. Receta electrónica			
i. Historia clínica compartida			
j. Otros. ¿Cuáles?			

Fuente y método de recogida de datos:

5.5. Marco Europeo de Interoperabilidad.

El Marco Europeo de Interoperabilidad establece los siguientes aspectos a considerar desde el punto de vista de interoperabilidad técnica para el nivel de back-office ¿Cuales de estos aspectos se encuentran desarrollados ya en su Comunidad?

	Sí	No	Estándares
Middleware e integración de datos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Estándares basados en XML	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Estándares basados en EDI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Servicios Web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Arquitectura de aplicación distribuida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Servicios de interconexión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Protocolos de transferencia de mensajes y ficheros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Seguridad y transporte de mensajes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Servicios y almacenamiento de mensajes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Acceso a buzones de correo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Servicios de directorio y de nombres de dominio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Servicios de redes de datos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Fuente y método de recogida de datos:

6. Entorno jurídico:

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

Ley / Decreto	Año	Vigente	En proyecto (3)

Fuente y método de recogida de datos:

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

III. E-DEMOCRACIA

7 ¿Tiene su CCAA habilitado algún mecanismo de participación ciudadana?

	Sí	No	Ns/Nc	
Encuestas on-line (leer nota para definición)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	En caso afirmativo, pase a 7.1 En caso negativo, pase a 8
Foros on-line	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Listas de correo (a través de suscripción)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mensajes a móviles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Otros, ¿cuáles?				

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

Fuente y método de recogida de datos:

En caso de respuesta afirmativa a Encuestas on-line:

7.1 Número de consultas planteadas a los ciudadanos vía web (encuestas on-line) durante el año 2008. Si no contabiliza este número, por favor indíquelo poniendo "No disponible" en la casilla correspondiente:

7.2 Número de respuestas recibidas a las consultas planteadas. Indique aquí el número total de respuestas recibidas por parte de los ciudadanos durante el año 2008. Si no contabiliza este número, por favor indíquelo poniendo "No disponible" en la casilla correspondiente:

7.3 ¿Se publican los resultados?

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

Fuente y método de recogida de datos:

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

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

Fuente y método de recogida de datos:

9. Indique si su Administración ofrece la **posibilidad de contactar directamente** a través de correo electrónico con los **miembros del gobierno y los altos cargos**:

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

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

Fuente y método de recogida de datos:

9.1 Si su respuesta es afirmativa, **indique el número total de e-mails enviados por los ciudadanos, así como aquellos que recibieron respuesta de los miembros del gobierno y los altos cargos** durante el año 2008. Si en su CCAA no contabilizan este número, por favor indíquelo anotando en la casilla "ND" (no disponible)

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

Fuente y método de recogida de datos:

10. ¿Ha realizado/puesto en marcha su Comunidad Autónoma alguna **iniciativa o experiencia de voto electrónico**?

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

Fuente y método de recogida de datos:

IV. ANEXO

Anexo 1. CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS

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

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

Fuente y método de recogida de datos:

En caso afirmativo:

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

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

Fuente y método de recogida de datos:

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

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

Fuente y método de recogida de datos:

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

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

Fuente y método de recogida de datos:

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

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

Fuente y método de recogida de datos:

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

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

Fuente y método de recogida de datos:

Anexo 2. LEY DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Las siguientes preguntas, de carácter general, reflejarán el estado de las actuaciones desarrolladas por las administraciones públicas orientadas a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de forma efectiva.

Las respuestas que pueden darse son duales, en el sentido de que tanto si se responde afirmativamente como negativamente también puede que se responda “en desarrollo” -cuando no está completado o bien cuando está en fase inicial de desarrollo.

	Si /NO	En desarrollo
1.- ¿Tiene modelos o formularios-e de solicitud para iniciar procedimientos administrativos de forma electrónica?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.- ¿Tiene sede electrónica operativa, en los términos recogidos por la Ley 11/2007?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.- ¿Tiene registro electrónico?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.- ¿Ofrece modalidades pago electrónico?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.- ¿La ciudadanía tiene posibilidad de establecer comunicaciones administrativas por medios electrónicos? (avisos, incidencias, quejas, reclamaciones, sugerencias, otras formas de presentación o información (con o sin regulación específica) que se usan en la relación de su entidad con usuarios (ciudadanos) o con otras entidades públicas)?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.- ¿En las comunicaciones administrativas electrónicas hay constancia de la transmisión, sus fechas, el contenido íntegro transmitido y la identificación del remitente y del destinatario?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.- ¿Tiene operativa una solución para las notificaciones electrónicas, en los términos que recoge la Ley 11/2007?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.- ¿Tiene portal Web? Portal Web es el sitio en Internet que incluye la información administrativa de la entidad y los servicios-e	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.- ¿Dispone de soluciones técnicas y jurídicas que permita al ciudadano no aportar datos y documentos que estén en poder de otras administraciones?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.- ¿Dispone de sistemas para que el usuario interesado pueda disponer de copias electrónicas de los documentos electrónicos?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.- ¿Dispone de un sistema de archivo de expedientes administrativos en formato electrónico que asegure la identidad e integridad de la información almacenada?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.- ¿Tiene la posibilidad de consulta por medios electrónicos del estado de tramitación de procedimientos para los usuarios que son interesados? (incluye tanto si es un “servicio-e de información”, como si es por el acceso-e a los datos de un “sistema de gestión de expedientes”).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.- ¿Tiene garantizada la validez de la identificación, autenticación y el no repudio para los documentos-e transmitidos en el “entorno cerrado de comunicación” (ECC) de su propia entidad? El ECC son las redes corporativas de las AAPP.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.- ¿Tiene regulados los canales / medios de comunicación electrónicos considerados oficiales para relacionarse con los ciudadanos?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fuente y método de recogida de datos: