

**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

|  |    |
|--|----|
| <b>Introducción</b> .....  | 7  |
| <b>I. e-Administración</b> .....   | 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 |
| <b>II. e-Gobierno</b> .....  | 29 |
| II.1 Portal único.....   | 31 |
| II.2 Implementación de servicios on-line desde la Administración<br>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 |
| <b>III. e-Democracia</b> .....   | 59 |
| III.1 Mecanismos de participación ciudadana .....  | 61 |
| III.2 Contacto entre miembros del gobierno y la ciudadanía .....                                     | 64 |
| <b>Anexo I. Catálogo de procedimientos de la Administración electrónica</b> .....                    | 67 |
| <b>Anexo II. Ley de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos</b> .....          | 71 |
| <b>Anexo III. Entorno jurídico a 31-12-2008</b> .....  | 77 |
| <b>Anexo IV. Cuestionario CAE 2008</b> .....   | 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<br>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,<br>por CC.AA. ....                              | 44 |
| Mapa 4:  | Procedimientos integrados: Ventanilla única con otras administraciones,<br>por CC.AA. ....                           | 44 |
| Mapa 5:  | Procedimientos integrados: Contratación pública, con otros departamentos,<br>por CC.AA. ....                         | 45 |
| Mapa 6:  | Procedimientos integrados: Contratación pública, con otras administraciones,<br>por CC.AA. ....                      | 46 |
| Mapa 7:  | Procedimientos integrados: Cambio de domicilio, con otros departamentos,<br>por CC.AA. ....                          | 47 |
| Mapa 8:  | Procedimientos integrados: Cambio de domicilio, con otras administraciones,<br>por CC.AA. ....                       | 47 |
| Mapa 9:  | Procedimientos integrados: Anuncios en Diarios Oficiales, con otros<br>departamentos, por CC.AA. ....                | 48 |
| Mapa 10: | Procedimientos integrados: Anuncios en Diarios Oficiales, con otras<br>Administraciones, por CC.AA. ....             | 49 |
| Mapa 11: | Procedimientos integrados: Envío de actas y presupuestos municipales, con<br>otros departamentos, por CC.AA. ....    | 50 |
| Mapa 12: | Procedimientos integrados: Envío de actas y presupuestos municipales, con<br>otras administraciones, por CC.AA. .... | 50 |
| Mapa 13: | Procedimientos integrados: Subvenciones y ayudas, con otros departamentos,<br>por CC.AA. ....                        | 51 |
| Mapa 14: | Procedimientos integrados: Subvenciones y ayudas, con otras administraciones,<br>por CC.AA. ....                     | 52 |
| Mapa 15: | Procedimientos integrados: Inventario de bienes, con otros departamentos,<br>por CC.AA. ....                         | 53 |
| Mapa 16: | Procedimientos integrados: Inventario de bienes, con otras administraciones,<br>por CC.AA. ....                      | 53 |
| Mapa 17: | Procedimientos integrados: Receta electrónica, con otros departamentos,<br>por CC.AA. ....                           | 54 |
| Mapa 18: | Procedimientos integrados: Receta electrónica, con otras administraciones,<br>por CC.AA. ....                        | 55 |
| Mapa 19: | Procedimientos integrados: Historia clínica compartida, con otros departamentos,<br>por CC.AA. ....                  | 56 |
| Mapa 20: | Procedimientos integrados: Historia clínica compartida, con otras administraciones,<br>por CC.AA. ....               | 56 |
| Mapa 21: | CC.AA. que tienen encuestas on-line entre sus mecanismos de participación<br>ciudadana.....                          | 62 |
| Mapa 22: | CC.AA. que tienen foros on-line entre sus mecanismos de participación<br>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,<br>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<br>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<br>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](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**



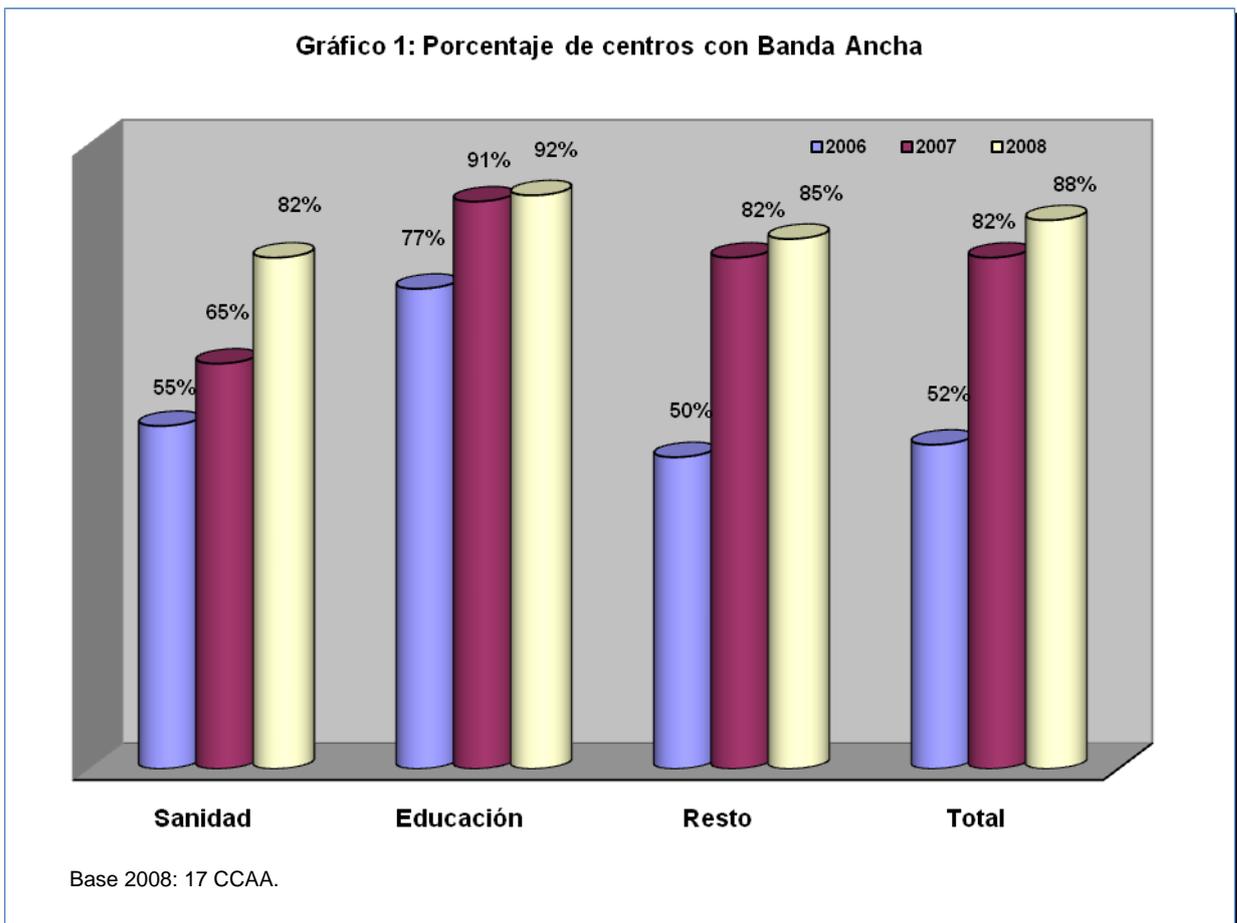
En este área encontraremos indicadores que abordan cuestiones intra-organizacionales, es decir, lo que sucede dentro de la propia organización, e incluye existencia de infraestructuras, desarrollo de políticas, actividades organizacionales y gestión del conocimiento; se trata, en definitiva, de analizar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

### I.1. Equipamiento: Centros con banda ancha

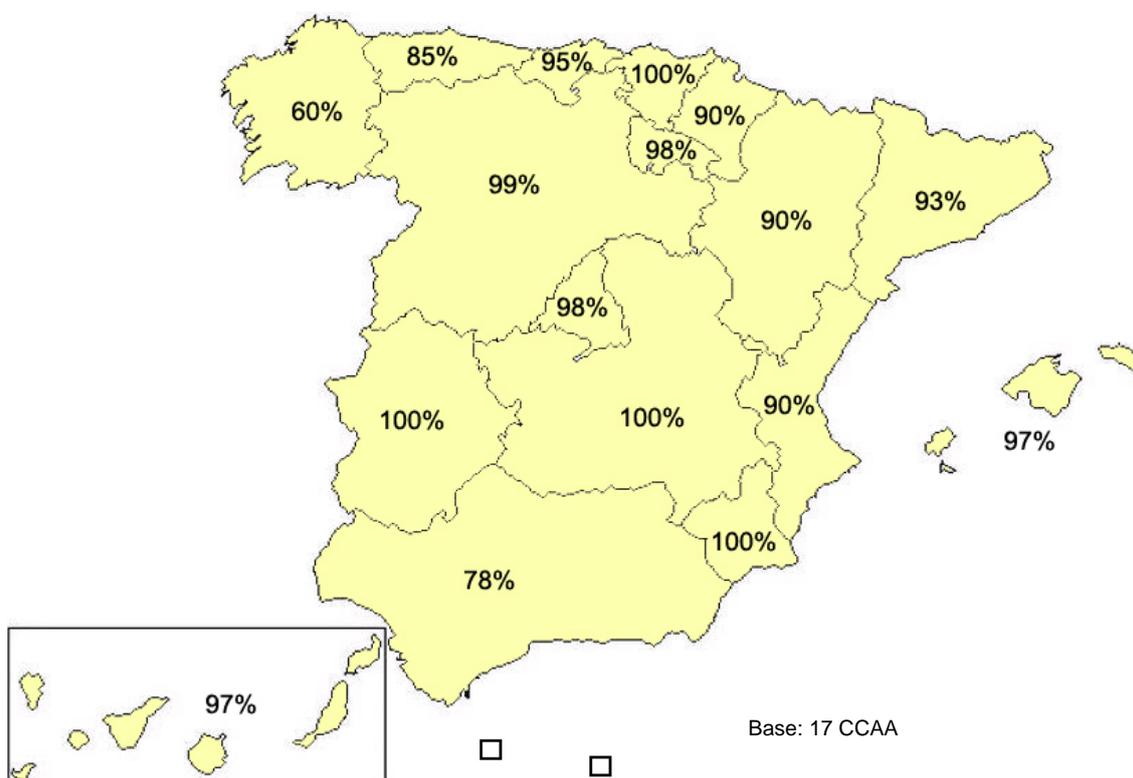
El primer indicador (Gráfico 1) nos muestra el porcentaje de Centros con acceso a Banda Ancha en las CCAA.

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%.

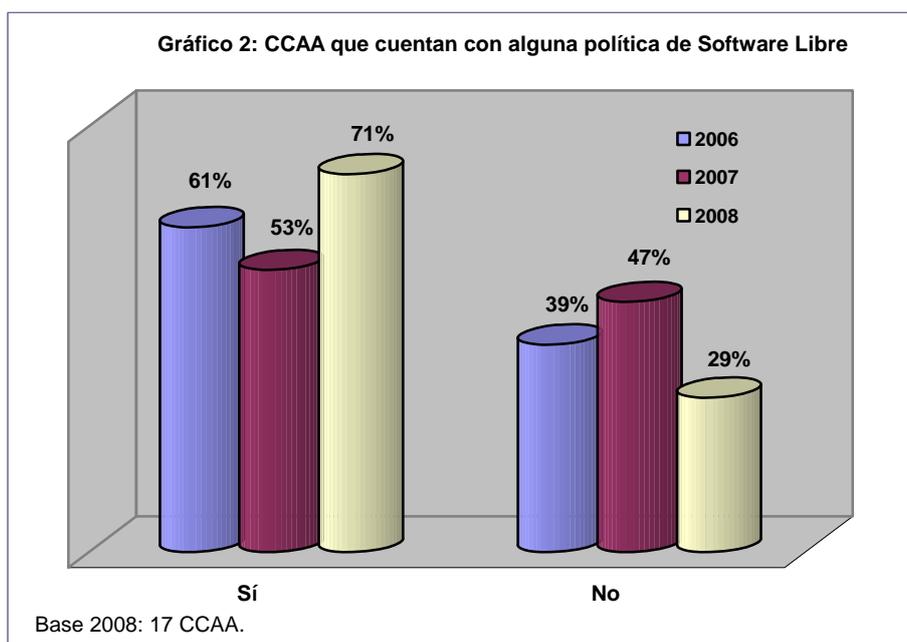


**Mapa 1. Porcentaje de centros con Banda Ancha, por CCAA.**

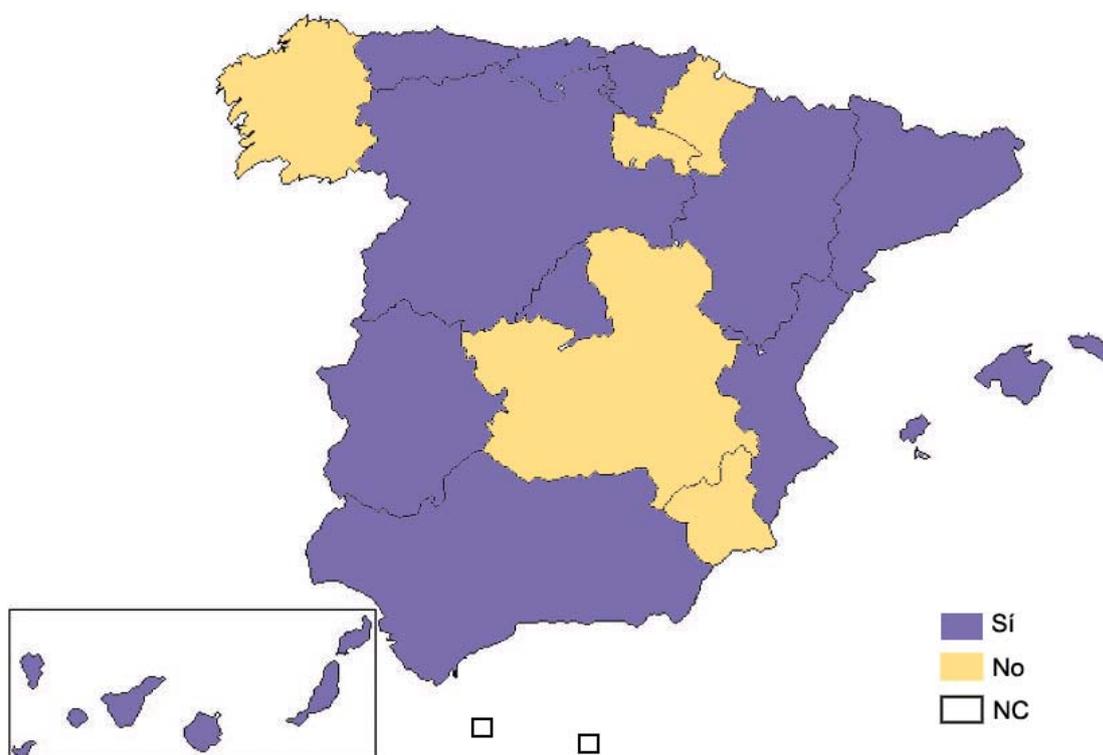


## I.2. Software libre

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.**



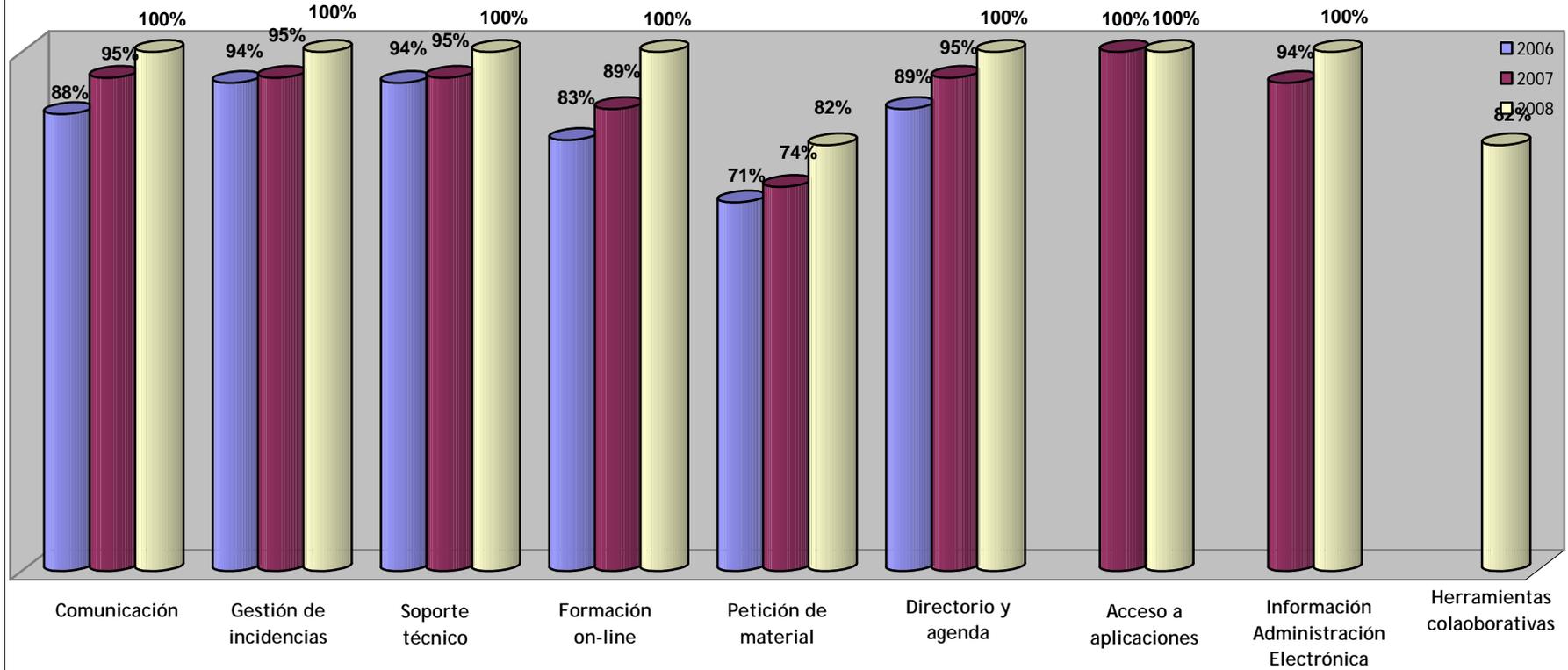
### **I.3. Intranets**

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.

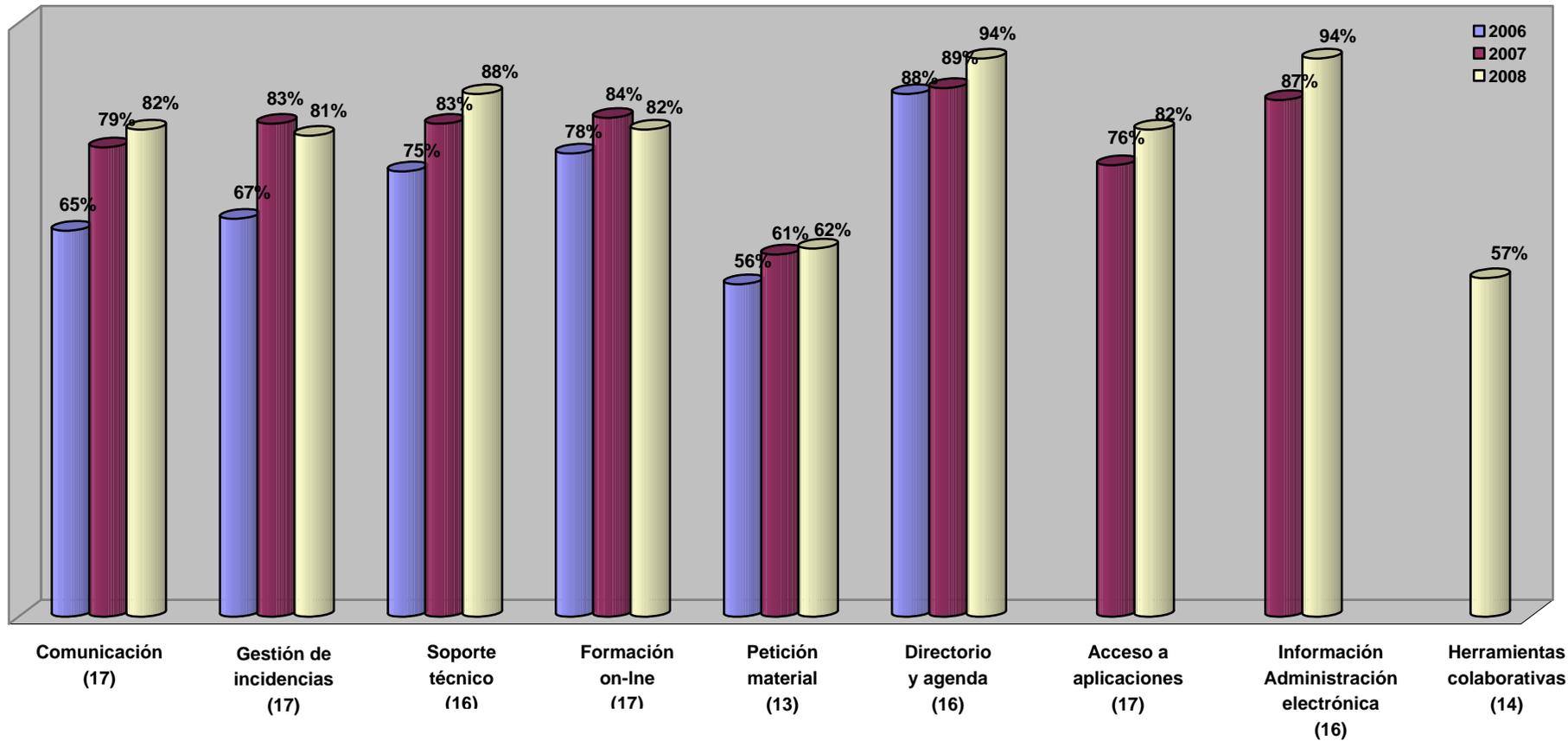
Este año se ha introducido una categoría: Herramientas colaborativas, que es por tanto la única no susceptible de evolución con años anteriores.

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.

|  |  |
|--|--|
| <b>Nivel 0</b>   | No existe información  |
| <b>Nivel 1: Información</b>                            | Sólo se proporciona on-line la información necesaria para realizar el procedimiento.   |
| <b>Nivel 2: Interacción en un camino</b>               | 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.  |
| <b>Nivel 3: Interacción en dos caminos</b>             | 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.   |
| <b>Nivel 4: Manejo de casos electrónicos completos</b> | 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.   |
| <b>Nivel 5: Personalización</b>                        | El solicitante recibe el servicio automáticamente, basado en el registro previo de un evento, de forma que este es personalizado.<br><br>Este 5º nivel de sofisticación introduce dos conceptos extras: <ul style="list-style-type: none"><li>• La idea de un servicio de entrega pro-activo.</li><li>• La idea de un servicio automático de entrega. No existe la necesidad de que el usuario demande tal servicio.</li></ul> |

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.<sup>1</sup>

La tabla 4 muestra el nivel máximo alcanzado para cada servicio por cada Comunidad Autónoma.

<sup>1</sup> 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 <sup>2</sup> (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%  |

<sup>2</sup> 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        |       |         |

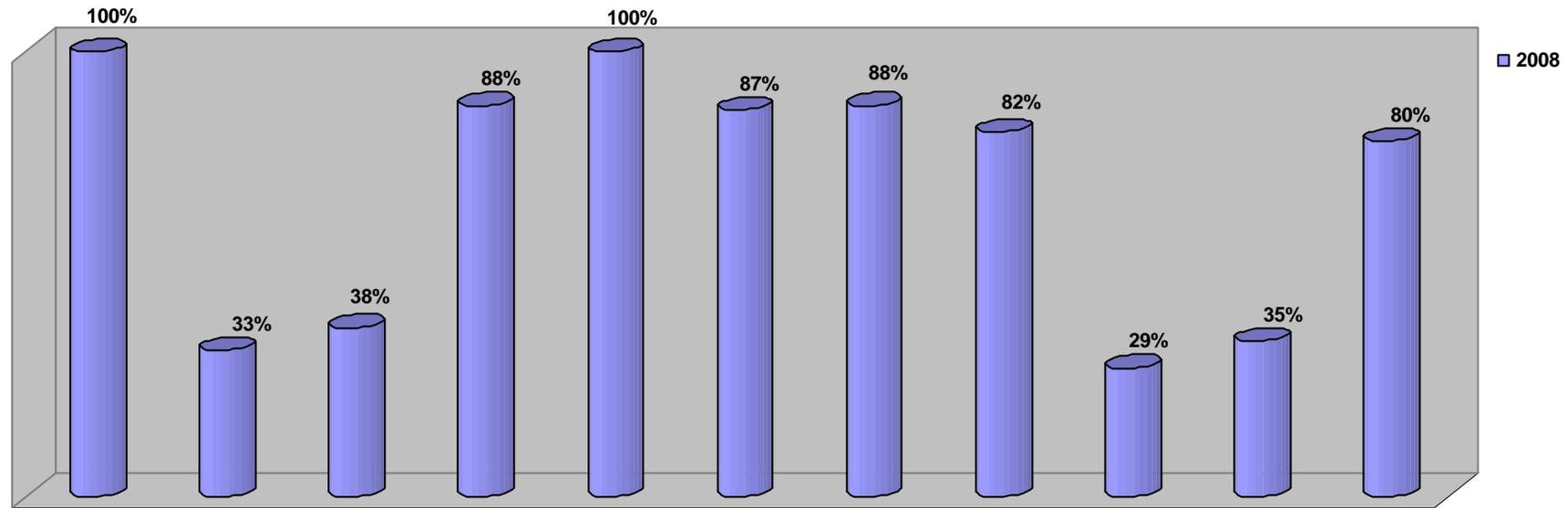
ND: Dato No Disponible

### **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



|   |  |   |   |   |   |   |  |   |  |                                       |
|---|--|---|---|---|---|---|--|---|--|---------------------------------------|
| <b>Certificado personal de ciudadano DNle y otros</b> | <b>Certificado personal de empleado público normal</b> | <b>Certificado personal de empleado público con cargo</b> | <b>Certificado de persona jurídica. Entidad</b> | <b>Certificado de dispositivo de servidor</b> | <b>Certificado de dispositivo de servidor controlador de dominio seguro</b> | <b>Certificado de dispositivo de aplicación</b> | <b>Certificado de dispositivo de firma de código</b> | <b>Certificado de dispositivo de sede electrónica</b> | <b>Certificado de dispositivo de sello electrónico</b> | <b>Certificado de dispositivo VPN</b> |
| (17)  | (15)   | (16)  | (16)  | (17)  | (16)  | (17)  | (17)   | (17)  | (17)   | (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.

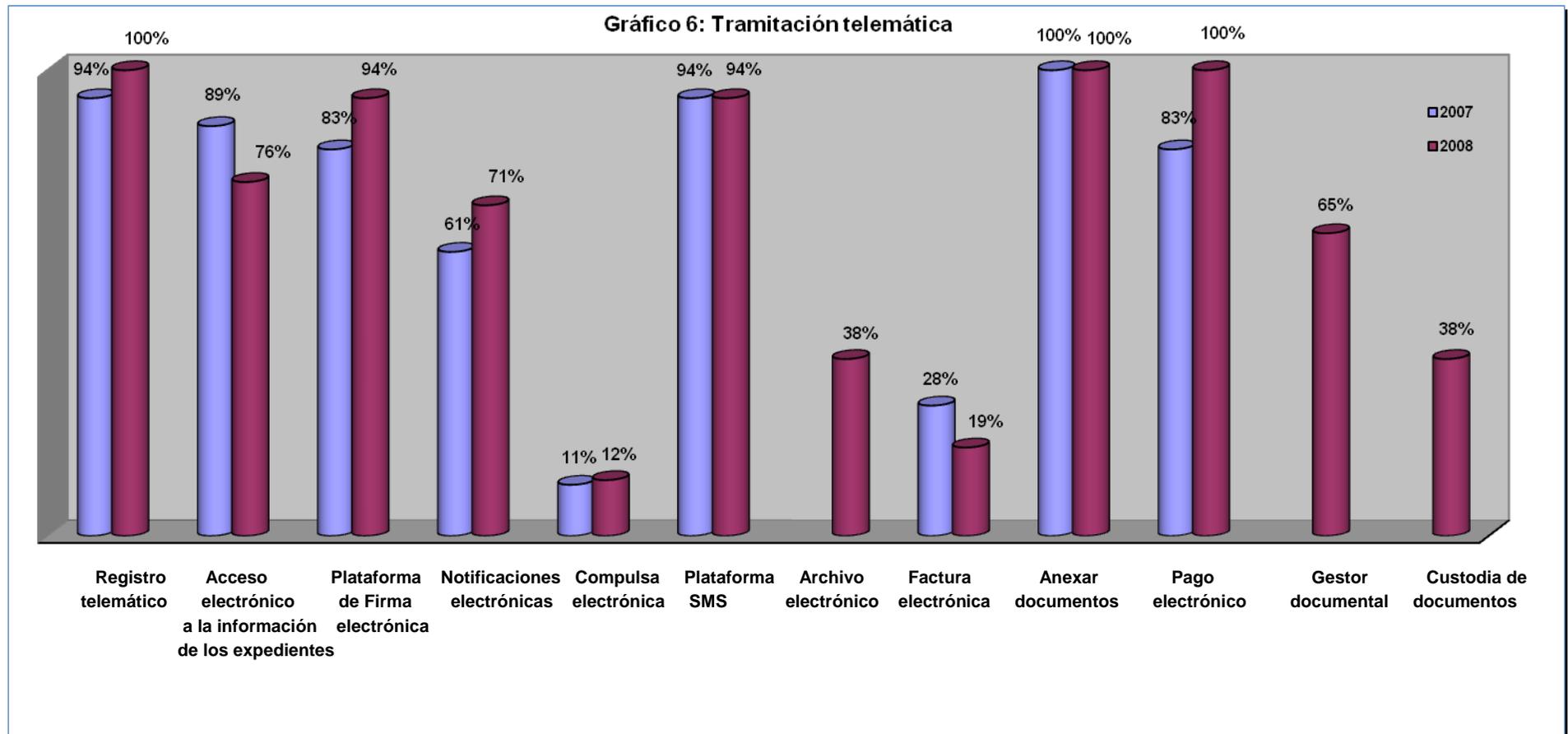
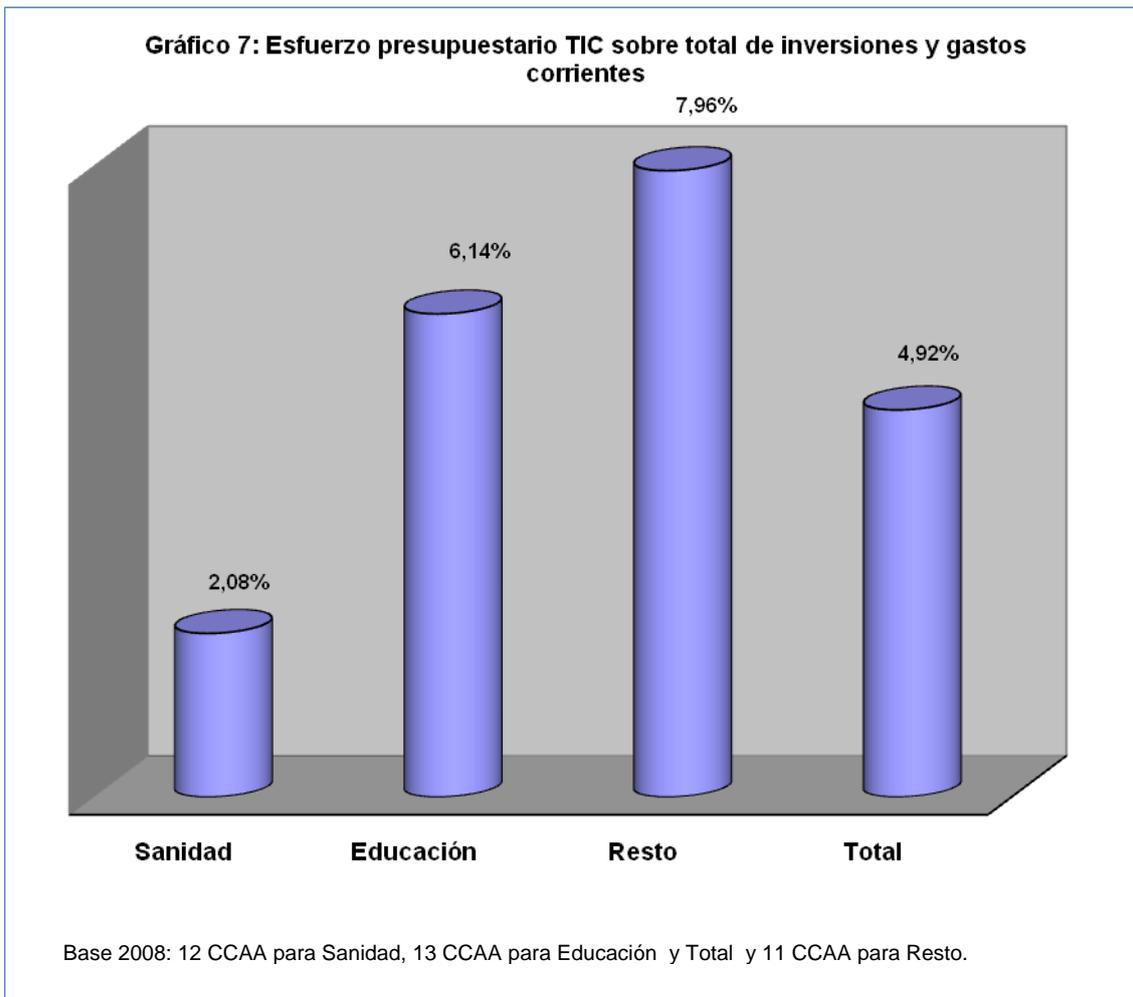


Tabla 6. Tramitación telemática, por CCAA. 2008.

|                        | Registro telemático | Acceso electrónico a la información de los expedientes | Plataforma de Firma electrónica | Notificaciones electrónicas | Compulsa electrónica | 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.



---

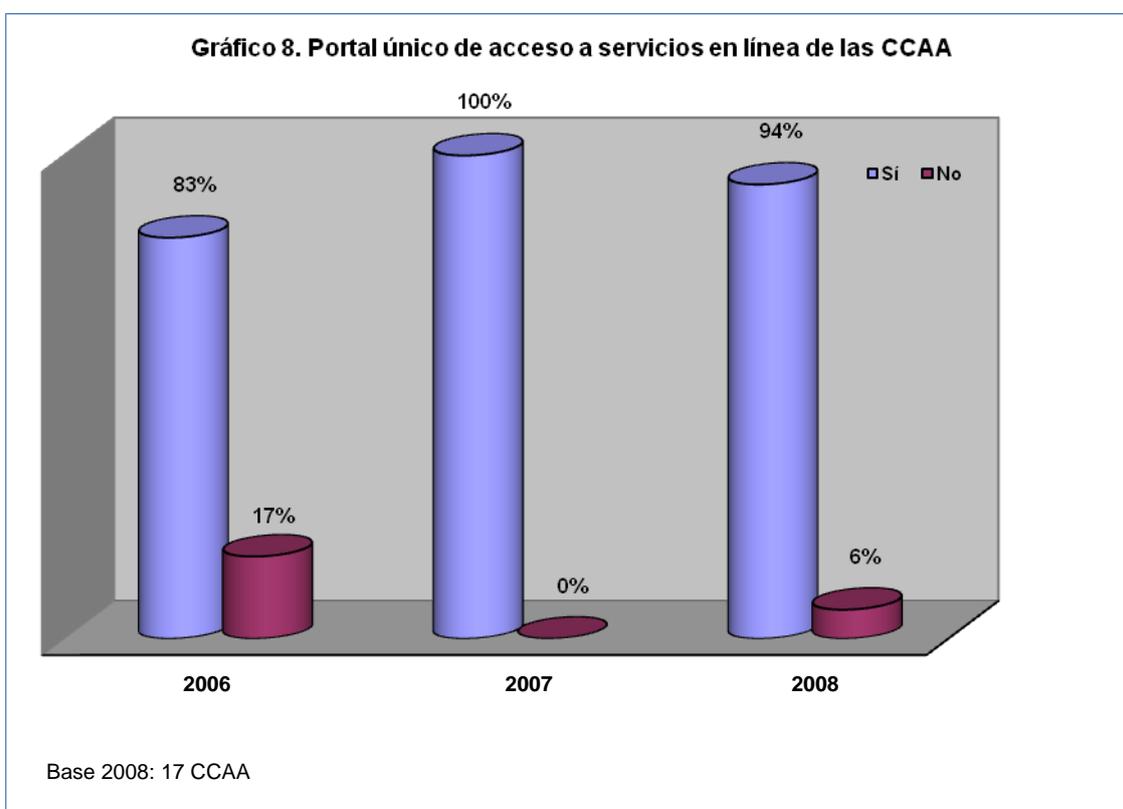
## **II. e-GOBIERNO**



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.



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

## 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.

|  |   |
|--|---|
| <b>Nivel 0</b>   | No existe información   |
| <b>Nivel 1: Información</b>                            | Sólo se proporciona on-line información necesaria para realizar el procedimiento.   |
| <b>Nivel 2: Interacción en un camino</b>               | 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.  |
| <b>Nivel 3: Interacción en dos caminos</b>             | 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.   |
| <b>Nivel 4: Manejo de casos electrónicos completos</b> | 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.   |
| <b>Nivel 5: Personalización</b>                        | El solicitante recibe el servicio automáticamente, basado en el registro previo de un evento, de forma que este es personalizado.<br><br>Este 5º nivel de sofisticación introduce dos conceptos extras: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La idea de un servicio de entrega pro-activo.</li> <li>• La idea de un servicio automático de entrega. No existe la necesidad de que el usuario demande tal servicio.</li> </ul> |

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.

| <b>Tabla 8. Servicios on-line. 2008</b>  |                        |                           |  |  |                         |                        |
|--|------------------------|---------------------------|--|--|-------------------------|------------------------|
| <b>SERVICIOS</b>   | <b>No implementado</b> | <b>Ofrece Información</b> | <b>Efectúa interacción en un sentido</b> | <b>Efectúa interacción en ambos sentidos</b> | <b>Trámite completo</b> | <b>Personalización</b> |
| <b>HACIENDA</b>  |                        |                           |  |  |                         |                        |
| 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%                     |
| <b>ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO</b>  |                        |                           |  |  |                         |                        |
| 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%                     |
| <b>SANIDAD Y SALUD PÚBLICA</b>   |                        |                           |  |  |                         |                        |
| 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%                     |
| <b>EDUCACIÓN</b>   |                        |                           |  |  |                         |                        |
| 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%                   |
| <b>INVESTIGACIÓN</b>   |                        |                           |  |  |                         |                        |
| 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 imple-<br>mentado | Ofrece<br>Informa-<br>ción | Efectúa in-<br>teracción en<br>un sentido | Efectúa<br>interacción<br>en ambos<br>sentidos | Trámite<br>completo | Personali-<br>zación |
|---|----------------------|----------------------------|---|--|---------------------|----------------------|
| 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%                   |
| <b>SERVICIOS SOCIALES</b>   |                      |                            |   |  |                     |                      |
| 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%                   |
| <b>OCIO, TURISMO Y CULTURA</b>  |                      |                            |   |  |                     |                      |
| 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%                   |
| <b>EMPRESAS Y TRANSPORTE</b>  |                      |                            |   |  |                     |                      |
| 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-<br>mentado | Ofrece<br>Informa-<br>ción | Efectúa in-<br>teracción en<br>un sentido | Efectúa<br>interacción<br>en ambos<br>sentidos | Trámite<br>completo | Personali-<br>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%                   |
| <b>CONSUMO</b>   |                      |                            |   |  |                     |                      |
| 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%                   |
| <b>ADMINISTRACIÓN</b>  |                      |                            |   |  |                     |                      |
| 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%                 |
| <b>MEDIO AMBIENTE</b>  |                      |                            |   |  |                     |                      |
| 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%                   |
| <b>AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA</b>  |                      |                            |   |  |                     |                      |
| 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-<br>mentado | Ofrece<br>Informa-<br>ción | Efectúa in-<br>teracción en<br>un sentido | Efectúa<br>interacción<br>en ambos<br>sentidos | Trámite<br>completo | Personali-<br>zación |
|--|----------------------|----------------------------|---|--|---------------------|----------------------|
| <b>SISTEMA DE INFORMACIÓN<br/>GEOGRÁFICA (SIG)</b> |                      |                            |   |  |                     |                      |
| 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        |       |         |
| <b>Legenda</b>  | <b>ND: Dato no disponible</b> |        |                        |               |          |           |                      |                 |          |                      |             |         |                     |                  |         |            |          |       |         |

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

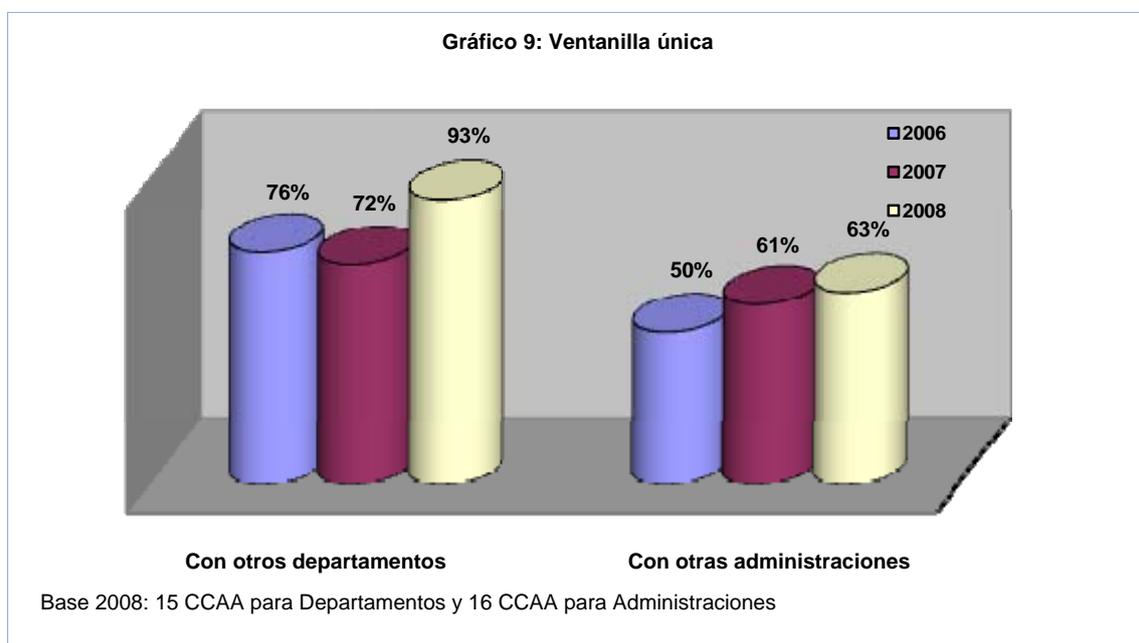
### II.3.1. Procedimientos integrados electrónicamente

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.

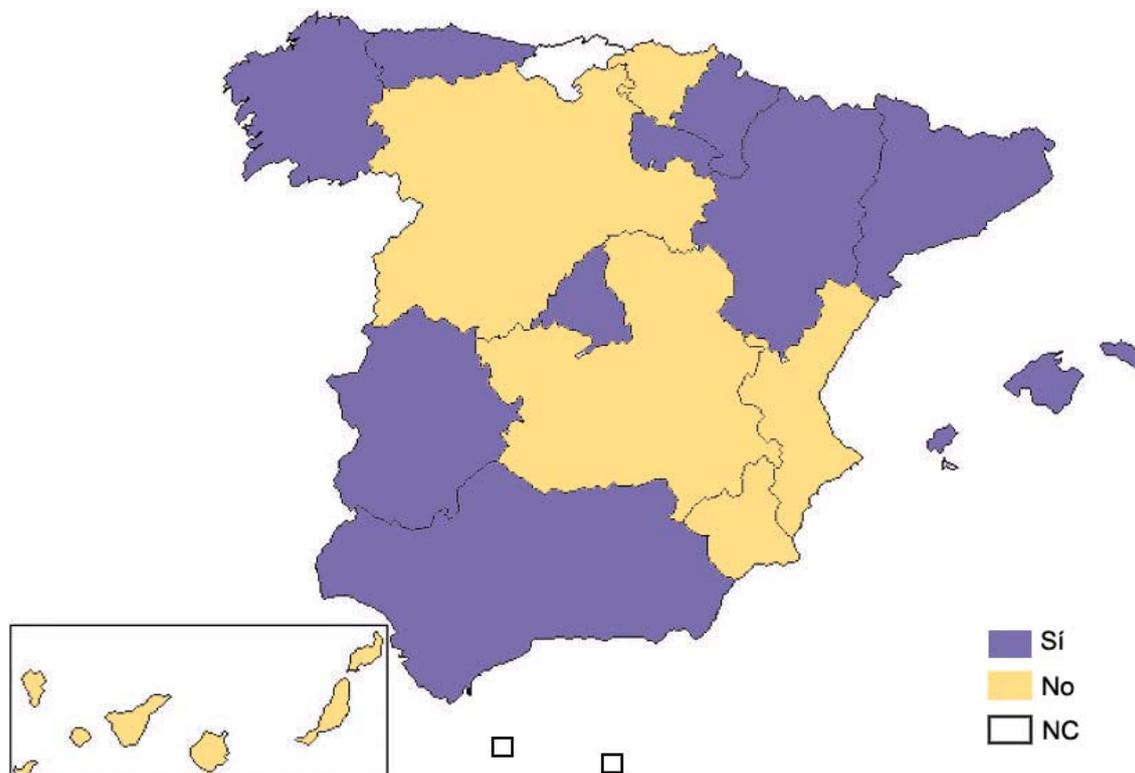
Por otro, lado, en los mapas se muestran las Comunidades Autónomas que disponen de estos procedimientos integrados.

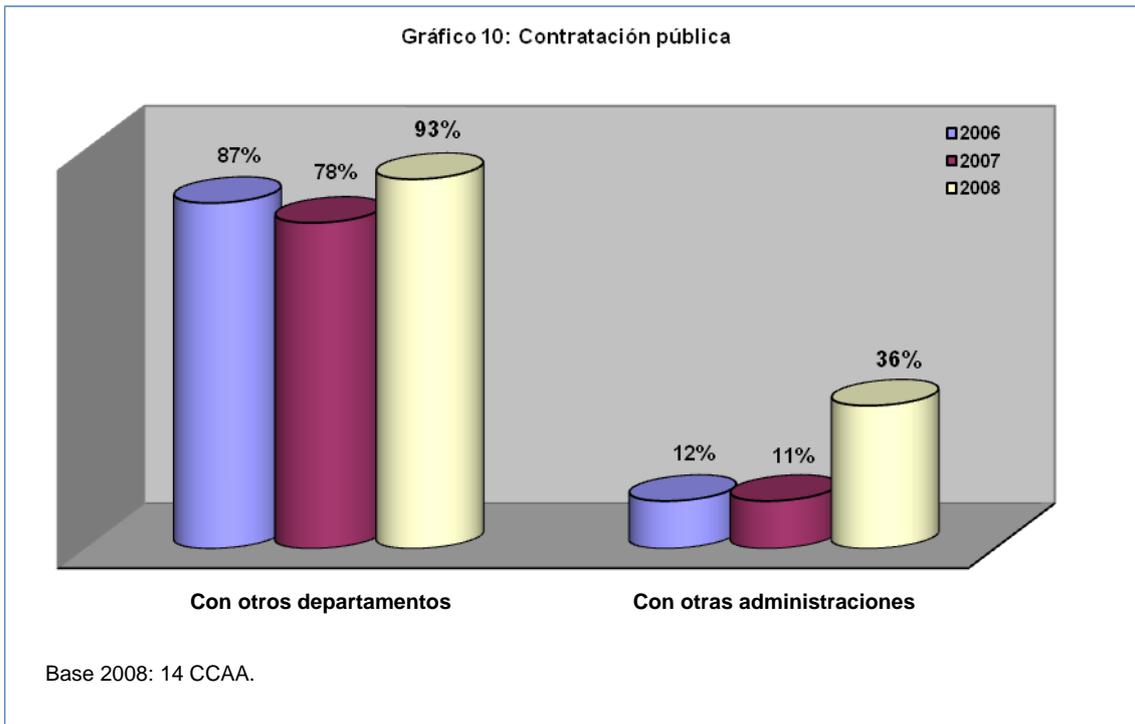


**Mapa 3. Procedimientos Integrados: Ventanilla única, con otros departamentos.**



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





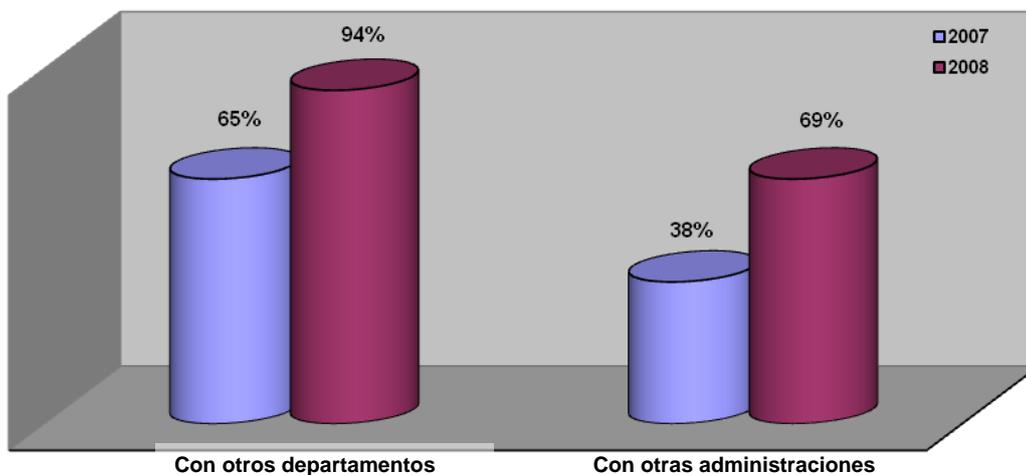
**Mapa 5. Procedimientos Integrados: Contratación pública, con otros departamentos.**





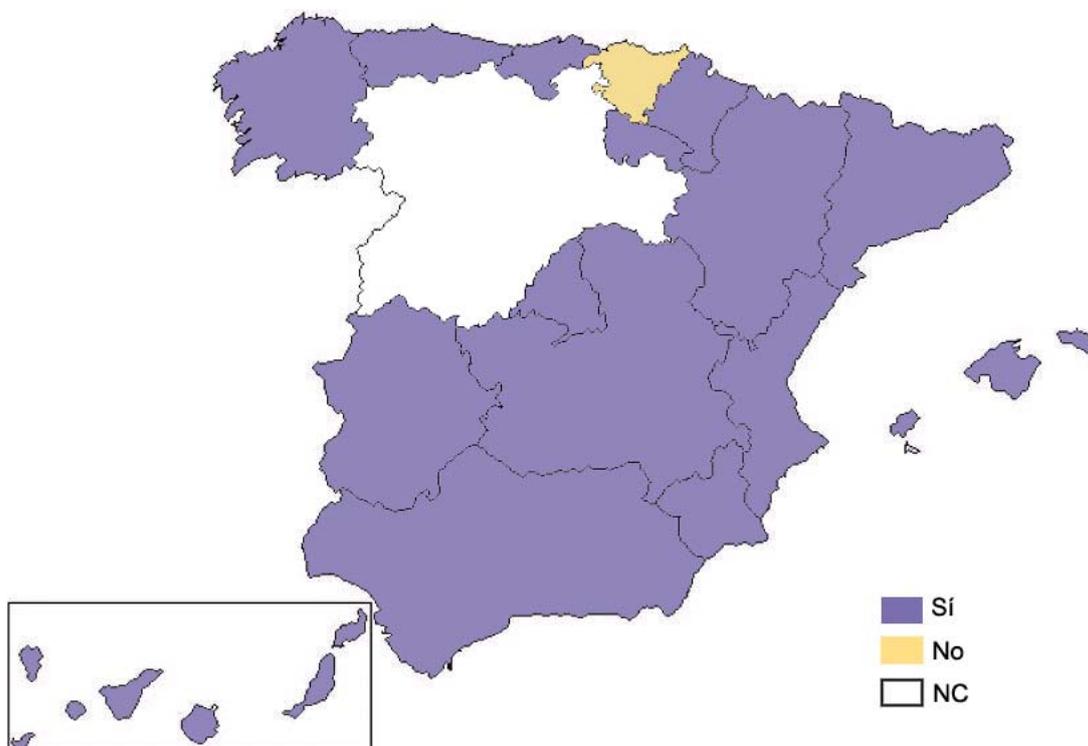


**Gráfico 12: Anuncios en el Diario Oficial**



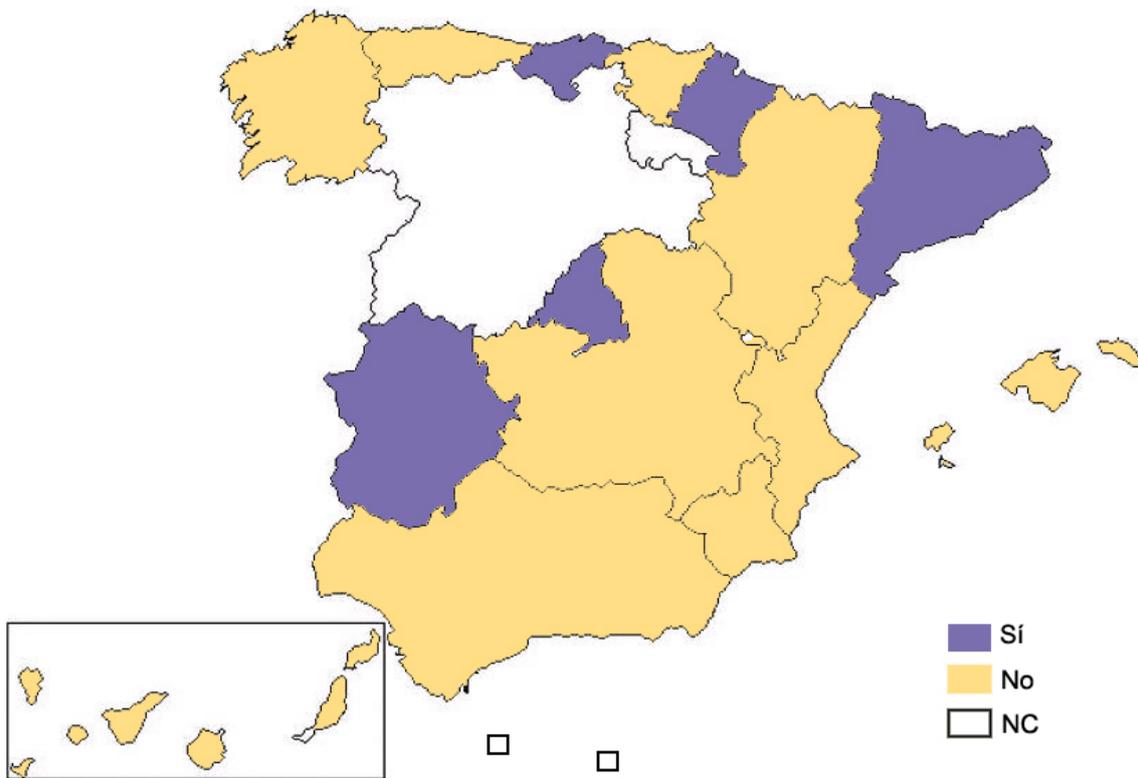
Base 2008: 16 CCAA.

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

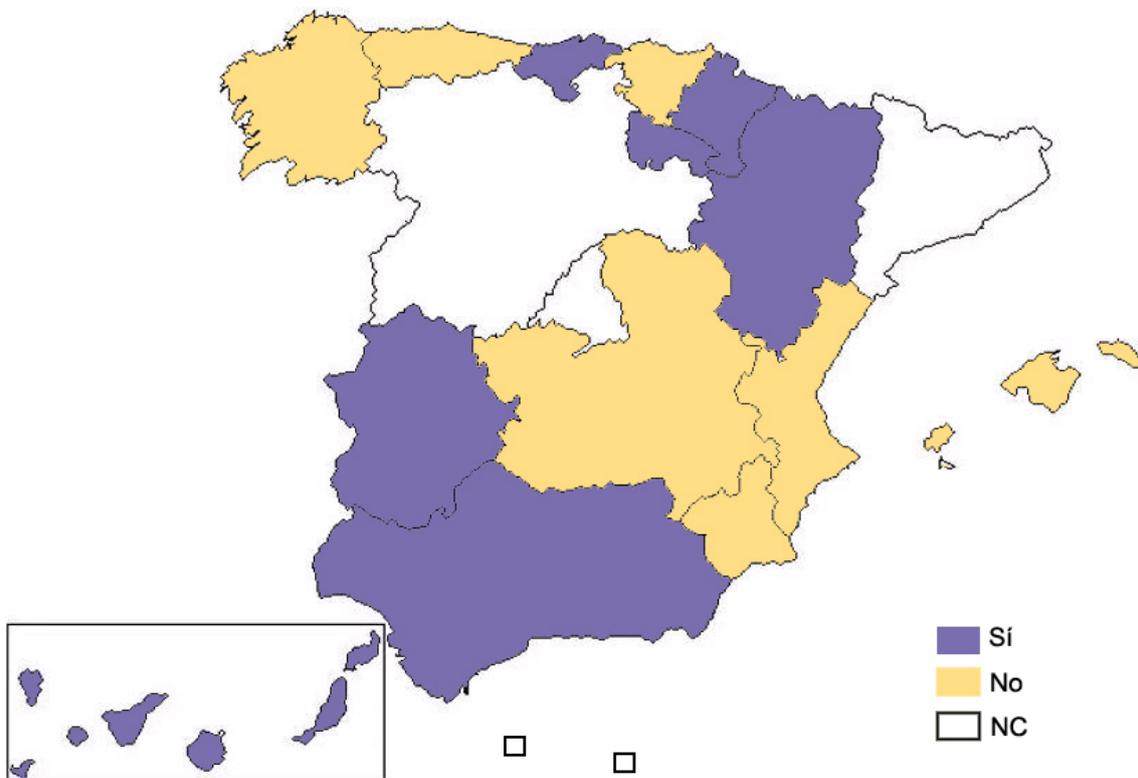


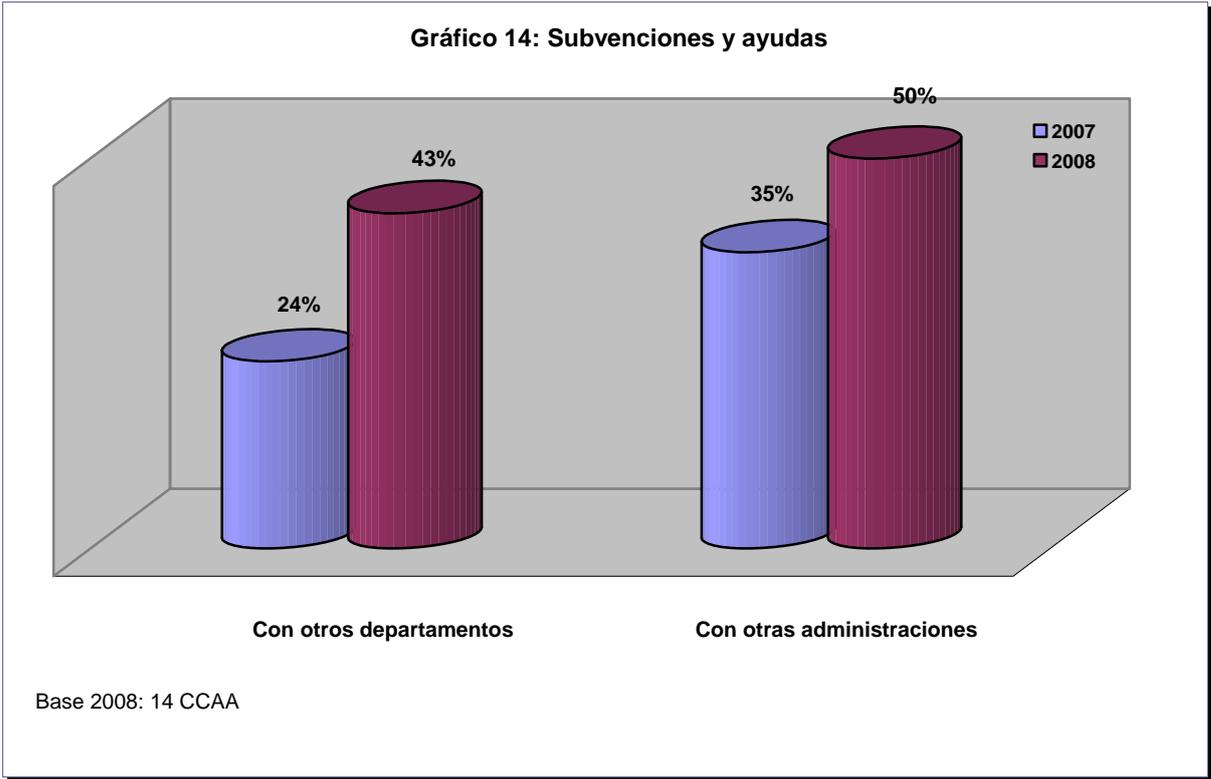


**Mapa 11. Envío de actas y presupuestos municipales, con otros departamentos.**

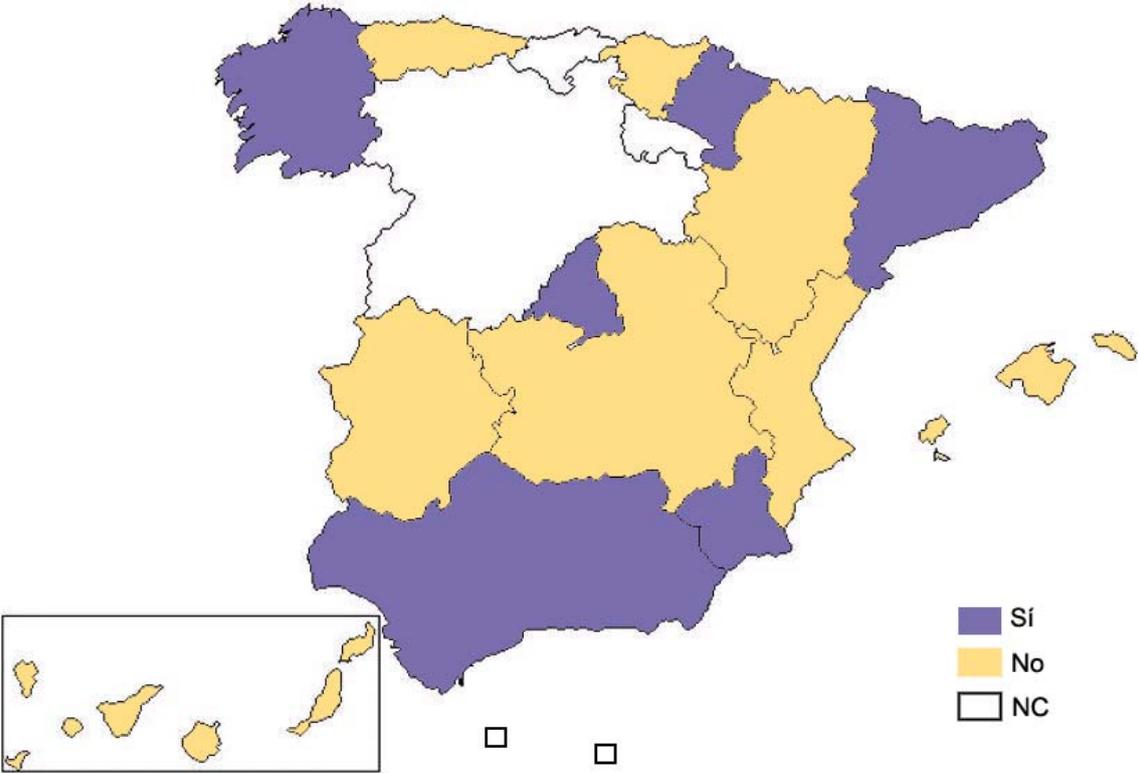


**Mapa 12. Envío de actas y presupuestos municipales, con otras administraciones.**





**Mapa 13. Subvenciones y ayudas, con otros departamentos.**



Mapa 14. Subvenciones y ayudas, con otras administraciones.

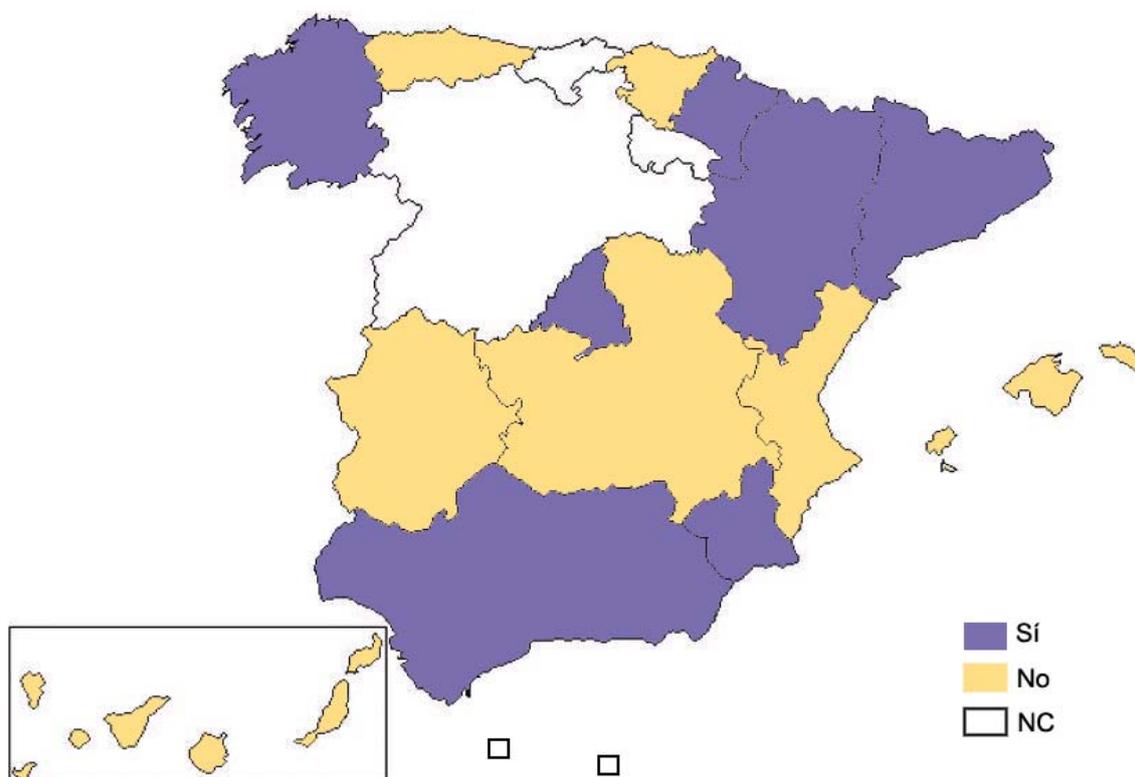
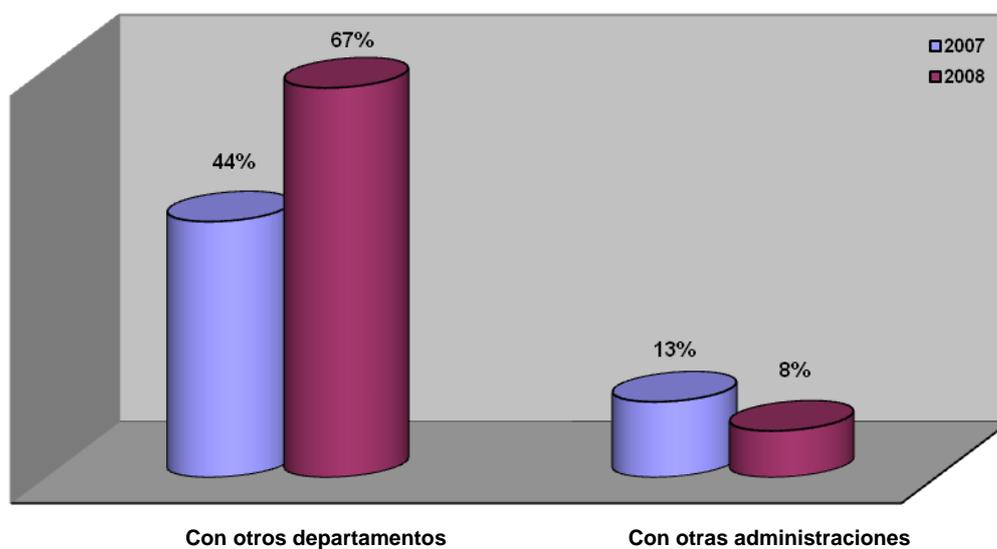
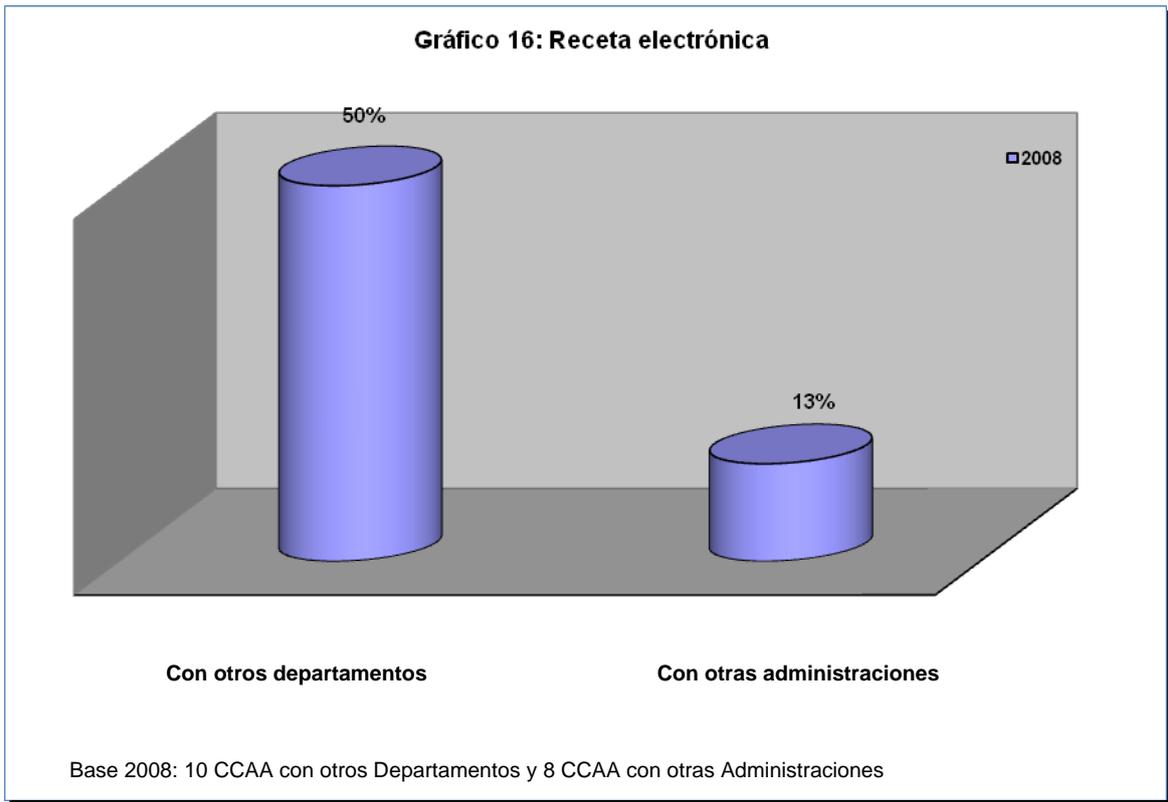


Gráfico 15: Inventario de bienes

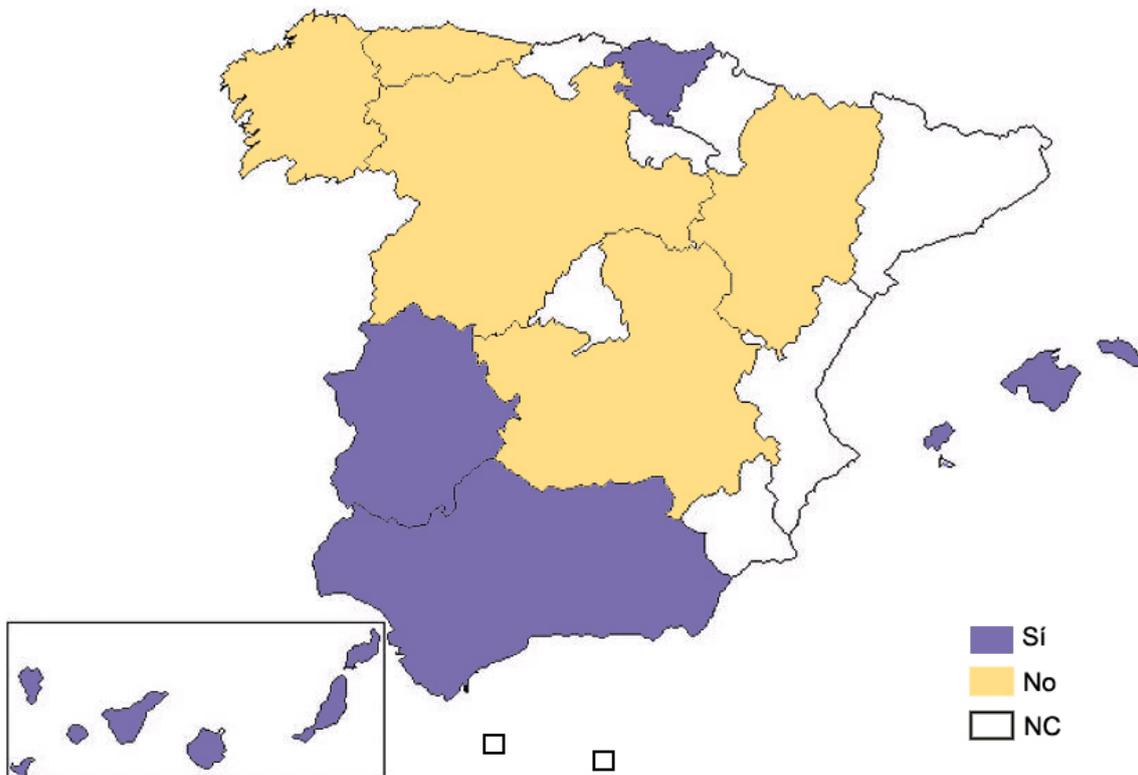


Base 2008: 15 CCAA con otros Departamentos y 13 CCAA con otras Administraciones

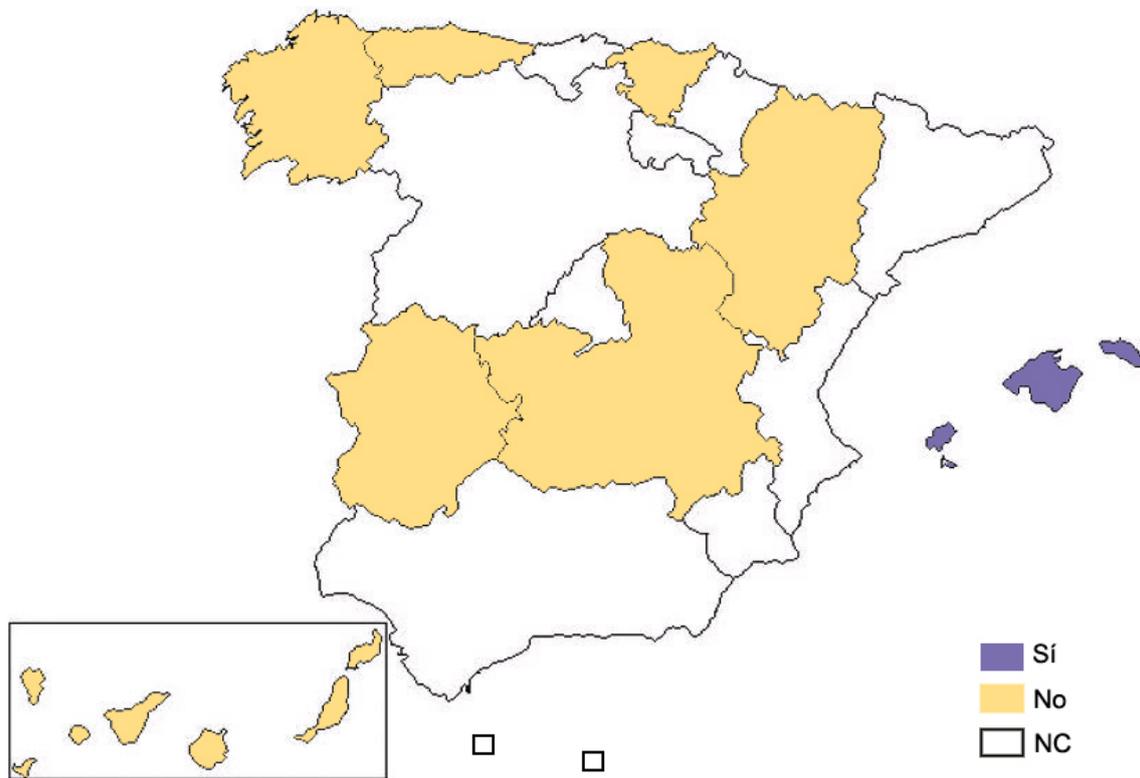




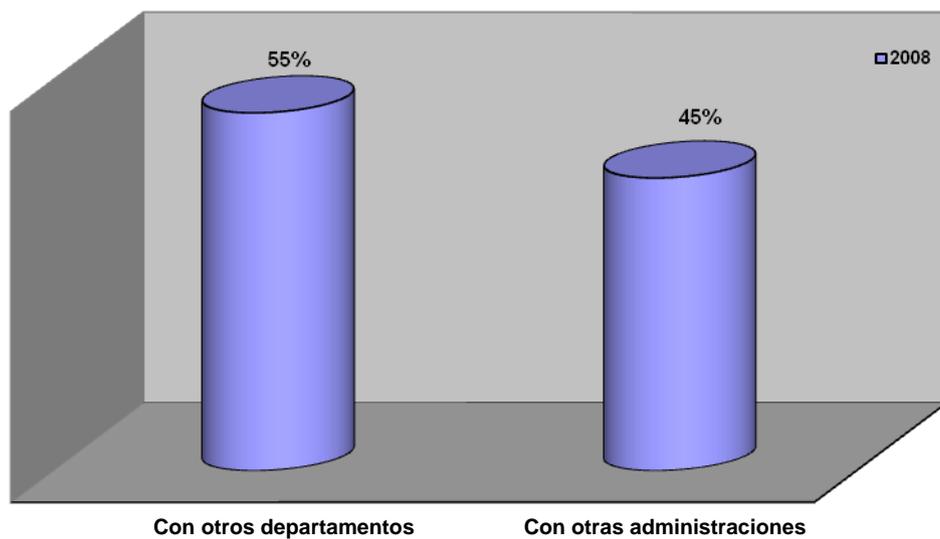
**Mapa 17. Receta electrónica, con otros departamentos.**



**Mapa 18. Receta electrónica, con otras administraciones.**



**Gráfico 17: Historia clínica compartida**





### 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.

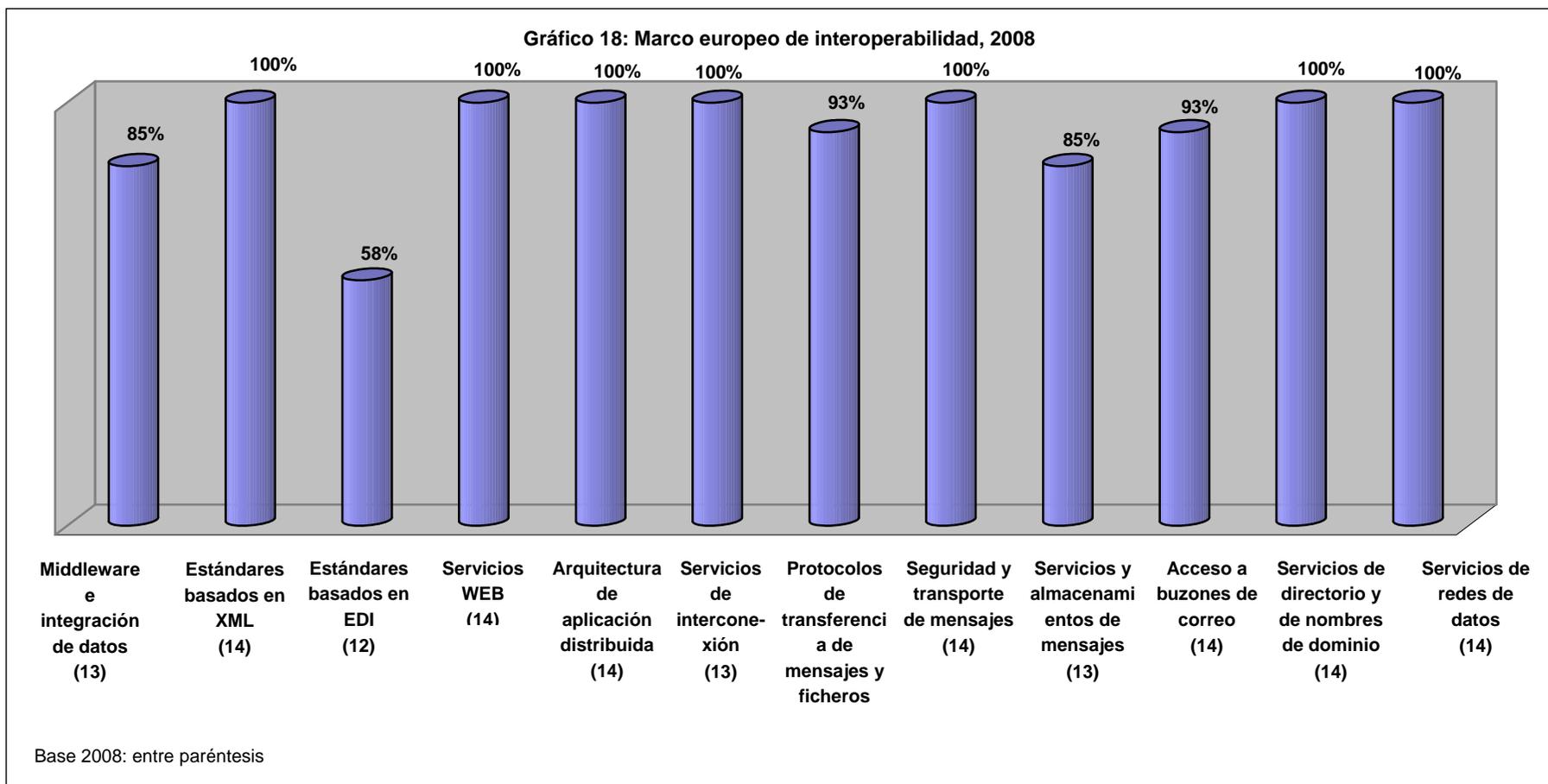


Tabla11. Marco europeo de interoperabilidad, por CCAA. 2008.

|                        | 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                                |                           |                           |               |  |                            |   |                                    |  |                            |   |                             |

---

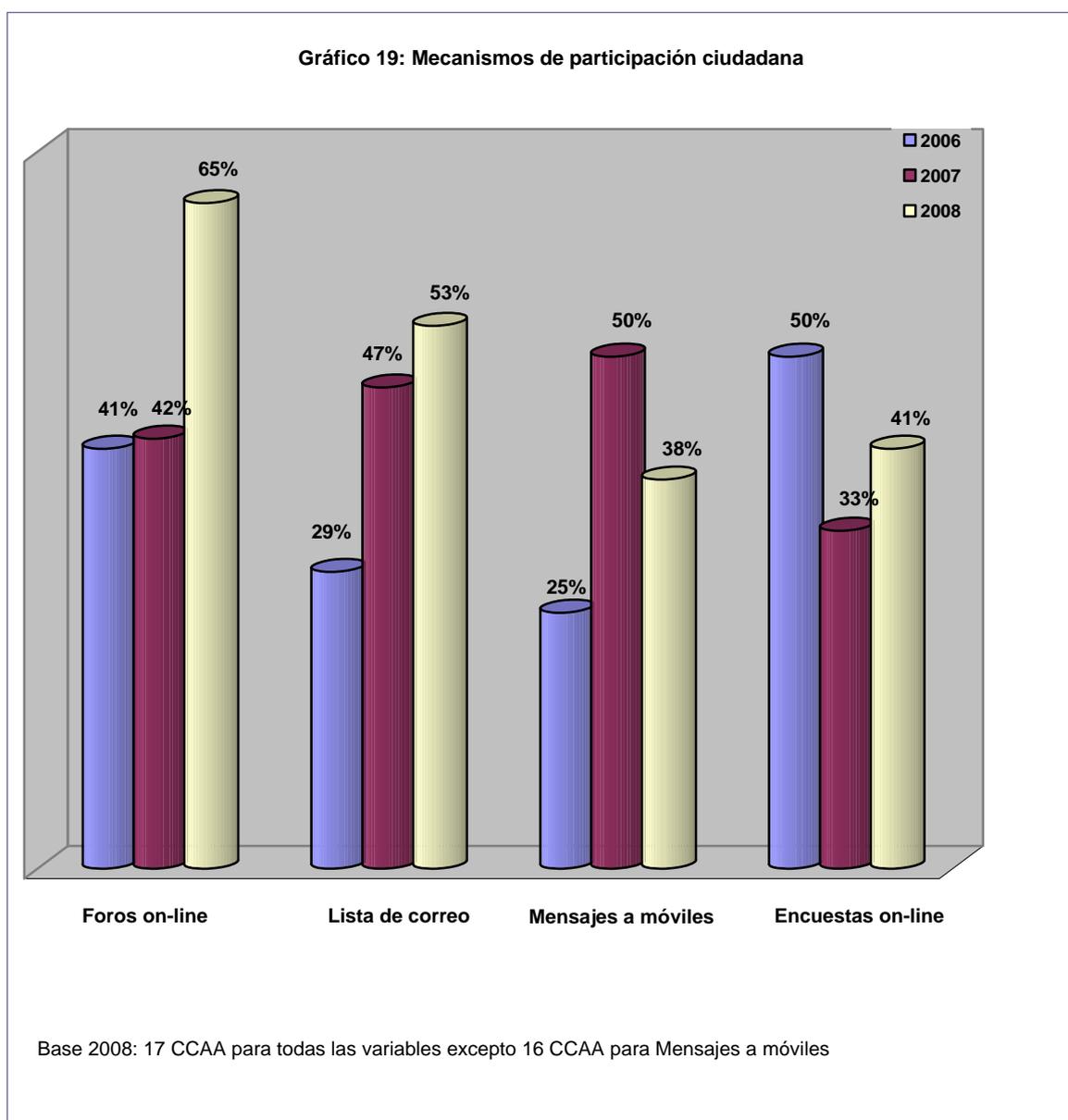
### **III. e-DEMOCRACIA**



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.

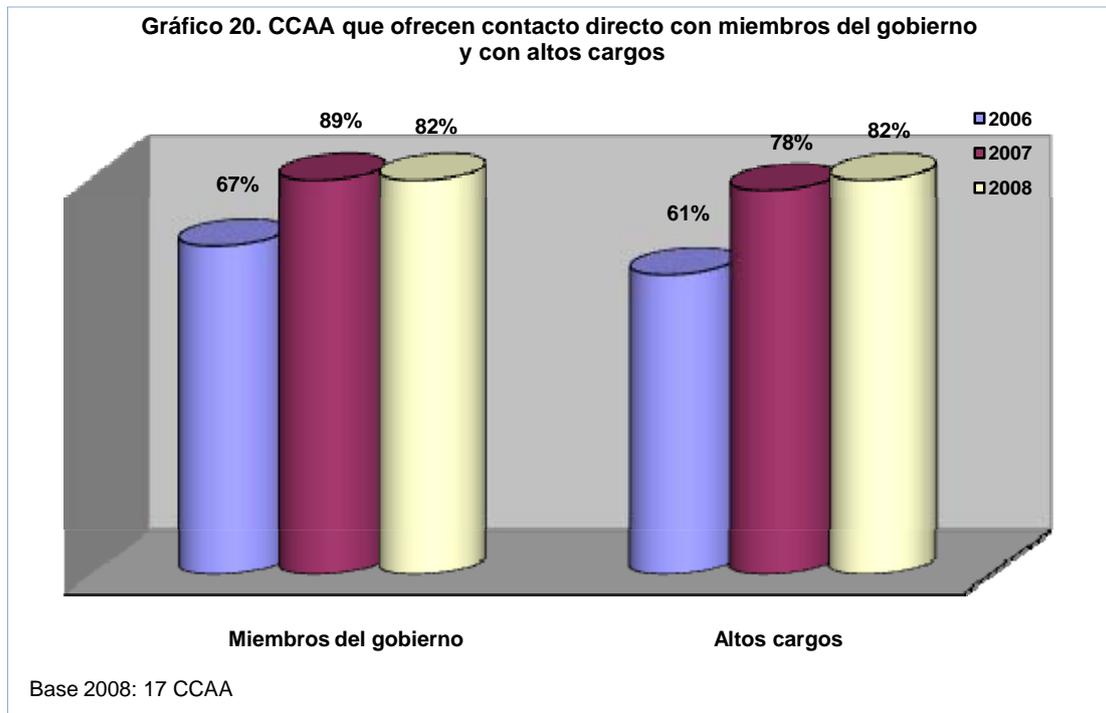




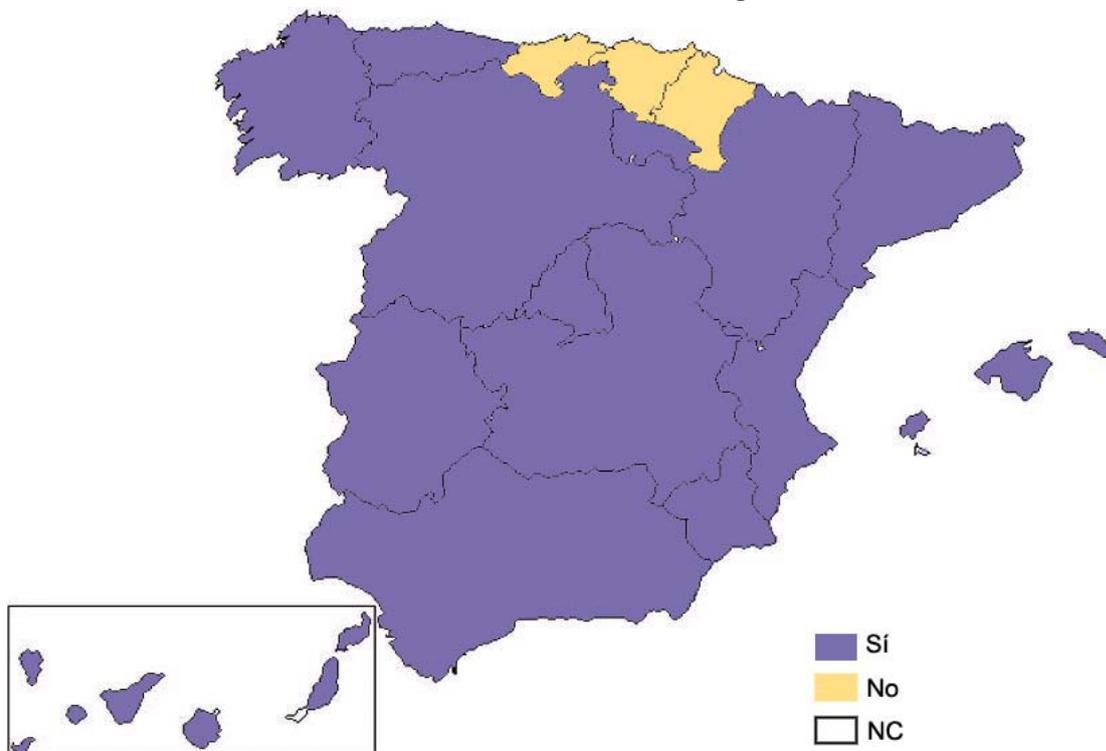


### III.2. Contacto entre miembros del Gobierno y la ciudadanía.

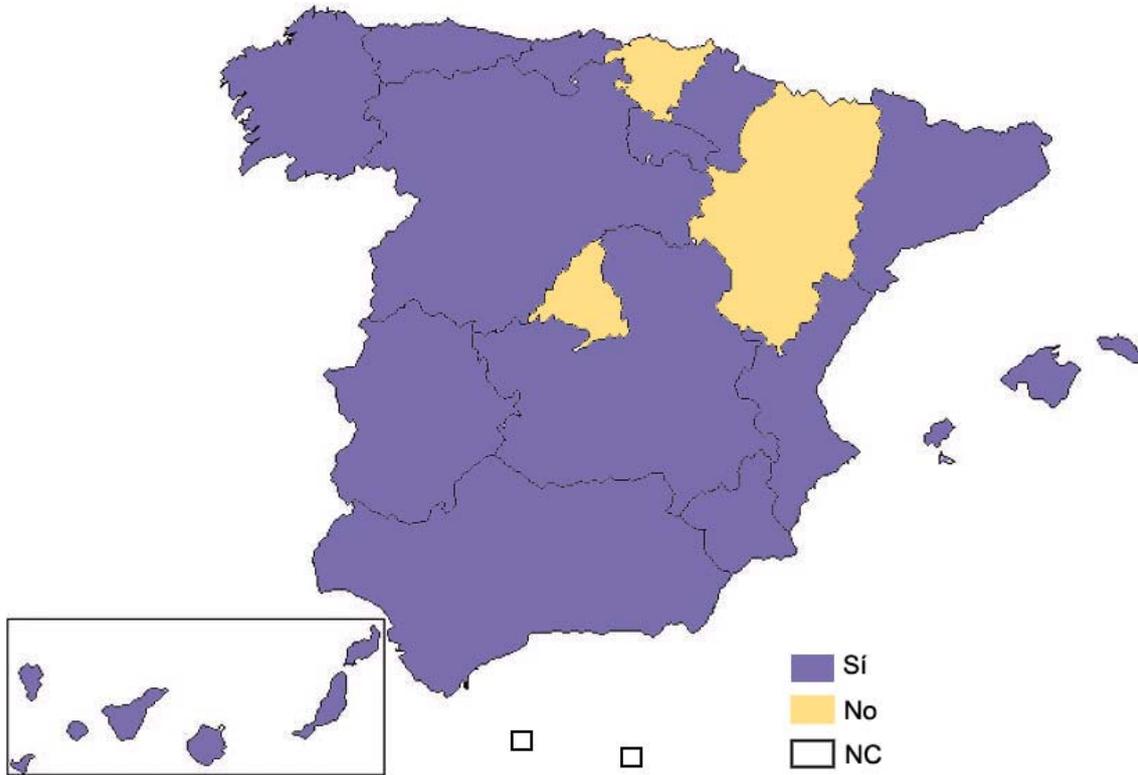
En el gráfico 20 podemos analizar el porcentaje de CC.AA. en las que es posible contactar directamente, a través de correo electrónico, con miembros del gobierno y altos cargos. Por su parte los mapas muestran las Comunidades que ofrecen esta posibilidad.



**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.





---

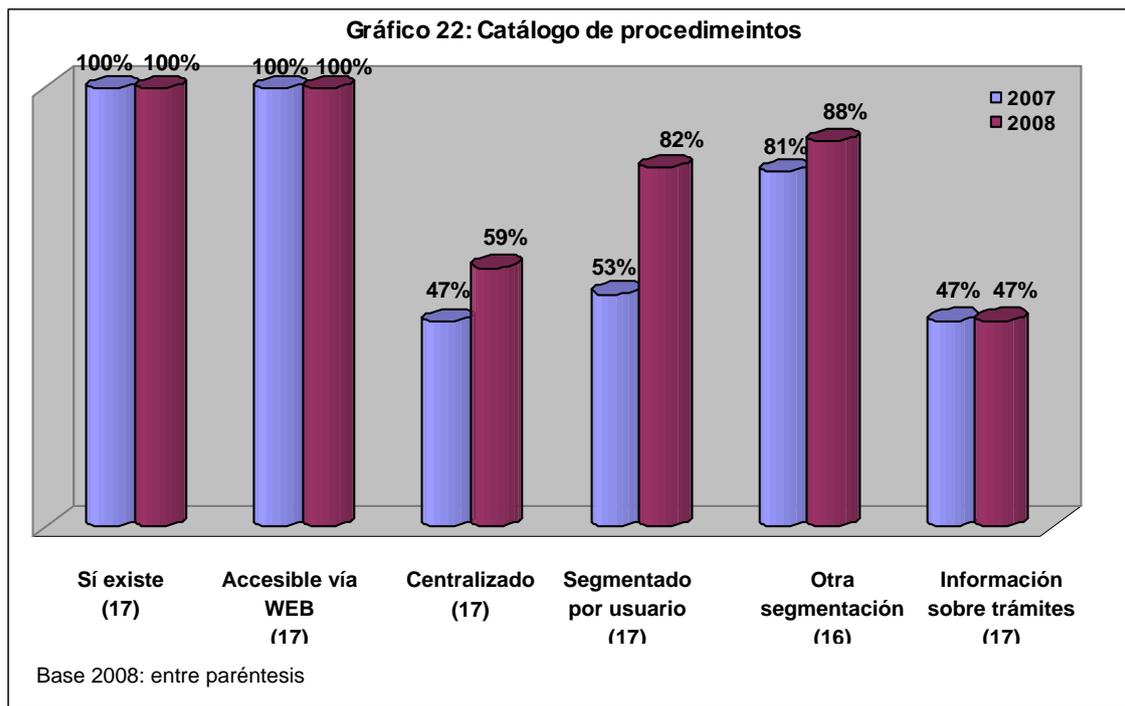
**ANEXO I**



## 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 |                   |              |                        |                   |                                     |

---

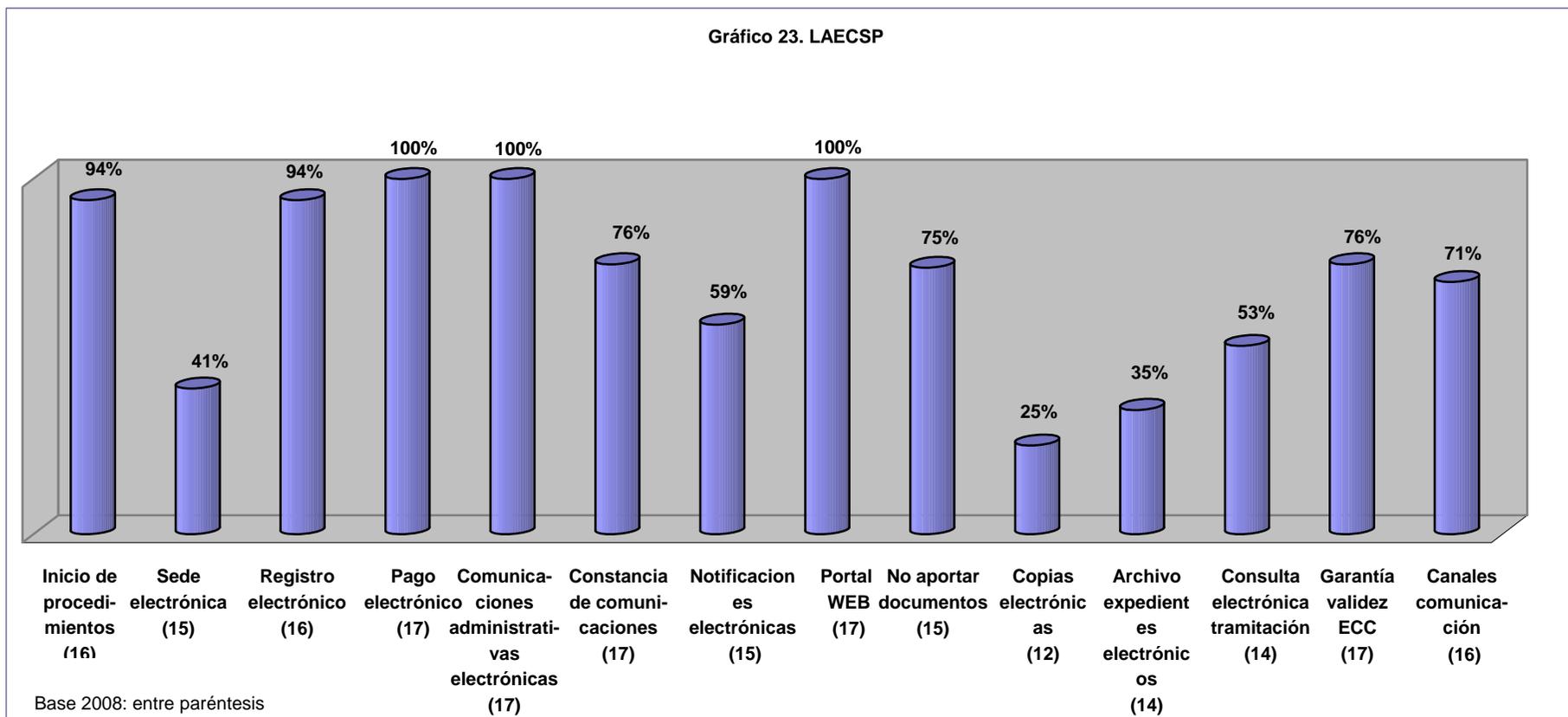
**ANEXO II**



## 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<br>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 |

| <b>CC.AA.</b>  | <b>Ley/Decreto</b>  | <b>Año</b>  |
|----------------|---|-------------|
|                | <b>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</b> | <b>2004</b> |
|                | <b>Decreto 57/2006 de 27 de octubre, por el que se regula la Atención al Ciudadano en la C.A. de La Rioja</b>   | <b>2006</b> |
| <b>Ceuta</b>   | -----   | ---         |
| <b>Melilla</b> | -----   | ---         |

**ANEXO IV**

## CUESTIONARIO SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA:

### RECURSOS, SERVICIOS Y PARTICIPACIÓN EN LINEA

**Coordinadores:**

|  |
|--|
| Elena Ruiz<br>Tfno: 96/5.14.54.54 – Ext. 18<br>elena.ruiz@ovsi.com |
|--|

**Dirección de envío:** [mcarmen.sanchez1@map.es](mailto:mcarmen.sanchez1@map.es)

**Página web:** [www.csi.map.es](http://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 <b>TIPO DE CENTROS</b> |   |
|------------------------------------|---|
| <b>ÁREA DE EDUCACIÓN</b>           | <b><u>Se contabilizarán</u></b> todos los centros educativos públicos (de todo tipo, siempre que sean públicos).<br><b><u>No se contabilizan</u></b> ni los centros concertados ni las universidades. |
| <b>ÁREA DE SANIDAD</b>             | En este caso <b><u>se contabilizan</u></b> todos los centros sanitarios.<br><b><u>No se contabilizarán</u></b> las fundaciones.   |

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

**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<br>INTRANET/S |                          |                          | ¿ALCANZA A<br>TODOS LOS<br>EMPLEADOS<br>PÚBLICOS? |                          |
|--|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--------------------------|
|  | Sí                              | No                       | Ns/Nc                    | Sí  | No                       |
| <b>a. Herramientas de trabajo colaborativas</b><br>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>b. Formación on-line (e-learning)</b>   | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                          | <input type="checkbox"/> |
| <b>c. Comunicación, intercambio de información, existencia de foros, video, webmail...</b>   | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                          | <input type="checkbox"/> |
| <b>d. Directorio y agenda</b>  | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                          | <input type="checkbox"/> |

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

Fuente y método de recogida de datos:

**1.4. Servicios on-line para empleados públicos**<sup>1</sup>. 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".

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

<sup>1</sup> 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                    |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>1. Certificados personales</b>                    | <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"/> |
| <b>2. Certificados de persona jurídica (entidad)</b> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>3. Certificados de dispositivo</b>                | <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 Agència 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](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.

|   | <b>Presupuesto total</b> (indicar lo que aparece en los cap. 2 y 6) |
|---|---|
| Importes referidos al <b>área de Sanidad</b> (€)  |   |
| Importes referidos al <b>área de Educación</b> (€)  |   |
| Importes referidos al <b>resto</b> de la Administración (sin Sanidad ni Educación) (€)  |   |
| <b>IMPORTE TOTAL DE LA CCAA</b>   |   |
| <b>NOTA:</b> 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.

| <b>PRESUPUESTO TIC</b> |  |  |   |   |   |
|------------------------|--|--|---|---|---|
| <b>CAP.</b>            | <b>APLICACIÓN ECONÓMICA</b>  | Importes referidos<br>al <b>área de Sanidad</b><br>(€) | Importes referidos<br>al <b>área de</b><br><b>Educación (€)</b> | Referidos al <b>resto</b> de la<br>admón. (sin Sanidad ni<br>Educación) (€) | <b>IMPORTE</b><br><b>TOTAL DE LA</b><br><b>CCAA</b> |
| <b>2</b>               | 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  |  |   |   |   |
|                        | <b>TOTAL CAP. 2</b>  |  |   |   |   |
| <b>4</b>               | Transferencias corrientes a empresas públicas y otros entes del sector público de tecnologías de la información y las comunicaciones                           |  |   |   |   |
|                        | Otros  |  |   |   |   |
|                        | <b>TOTAL CAP. 4</b>  |  |   |   |   |
| <b>6</b>               | 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  |  |   |   |   |
|                        | <b>TOTAL CAP. 6</b>  |  |   |   |   |
| <b>7</b>               | Transferencias de capital a empresas públicas y otros entes del sector público de tecnologías de la información y las comunicaciones                           |  |   |   |   |
|                        | Otros  |  |   |   |   |
|                        | <b>TOTAL CAP. 7</b>  |  |   |   |   |
|                        | <b>TOTAL PRESUPUESTO TIC</b>   |  |   |   |   |

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

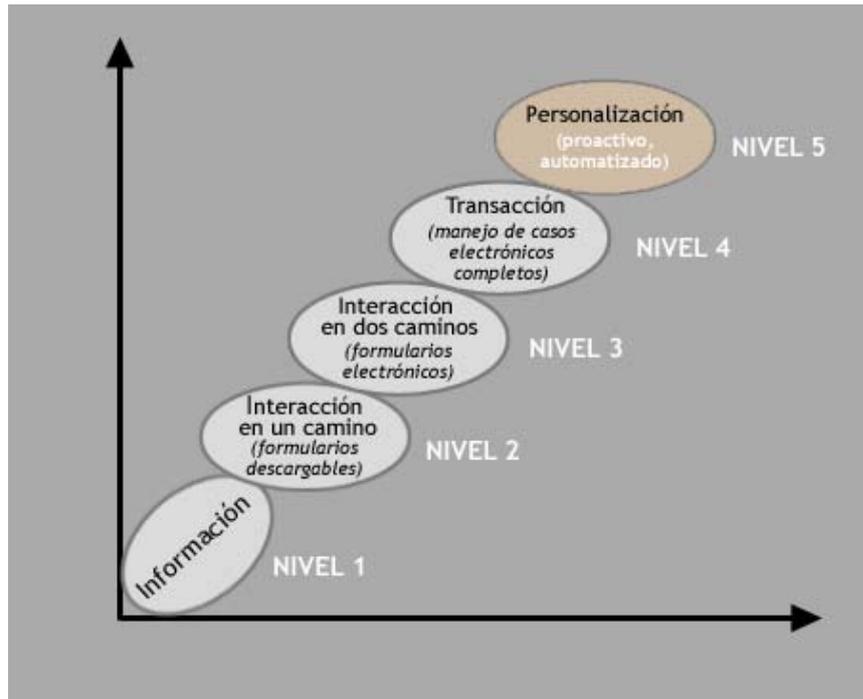
3. ¿Existe un **portal único** de acceso a los servicios en línea proporcionados por la Comunidad Autónoma?.

|     |                          |
|-----|--------------------------|
| 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.

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



|  | ON-LINE | NIVEL        | OTROS CANALES |     |                         |
|--|---------|--------------|---------------|-----|-------------------------|
|  | Nivel   | 4/5<br>% uso | Teléfono      | SMS | Dispositivos<br>móviles |
| <b>HACIENDA</b>  |         |              |               |     |                         |
| 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<br>% uso | Teléfono      | SMS | Dispositivos<br>móviles |
| <b>ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO</b>                    |         |              |               |     |                         |
| 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<br>% uso | Teléfono      | SMS | Dispositivos<br>móviles |
| <b>EDUCACIÓN</b>                                   |         |              |               |     |                         |
| 1. Preinscripción en centros de enseñanza          |         |              |               |     |                         |
| URL:   |         |              |               |     |                         |
| 2. Ayudas, Becas y subvenciones (para estudiantes) |         |              |               |     |                         |



|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 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<br>% uso | Teléfono | SMS | Dispositivos<br>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<br>Nivel | NIVEL<br>4/5<br>% uso | OTROS CANALES |     |                         |
|-----------------------|---|------------------|-----------------------|---------------|-----|-------------------------|
|                       |   |                  |                       | Teléfono      | SMS | Dispositivos<br>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 autonómica 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"/> |            |



## 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<br>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: