

**OBSERVATORIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

**INFORME DE RESULTADOS 2007**

---

## Índice

---

	Página
• Introducción	3
• e-Administración	4
○ Equipamiento: Ordenadores y Centros con Banda Ancha	4
○ Software Libre	6
○ Intranets	11
○ Formación en TIC	13
• e-Gobierno	15
○ Notificaciones Telemáticas Seguras	15
○ Implementación de servicios on-line desde la Administración para ciudadanos y empresas	16
○ Procedimientos integrados electrónicamente	23
• e-Democracia	25
○ Encuestas on-line	25
• Anexo I.- Metodología	29
• Anexo II.- Entorno jurídico	30
• Anexo III.- Organización de personal TIC y modelo de externalización	44

---

## 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.

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 dos primeras tomas de datos, llevadas a cabo en 2005 y 2006, se encuentran publicados en [http://www.csi.map.es/csi/nuevo/pg4101\\_2.htm](http://www.csi.map.es/csi/nuevo/pg4101_2.htm)

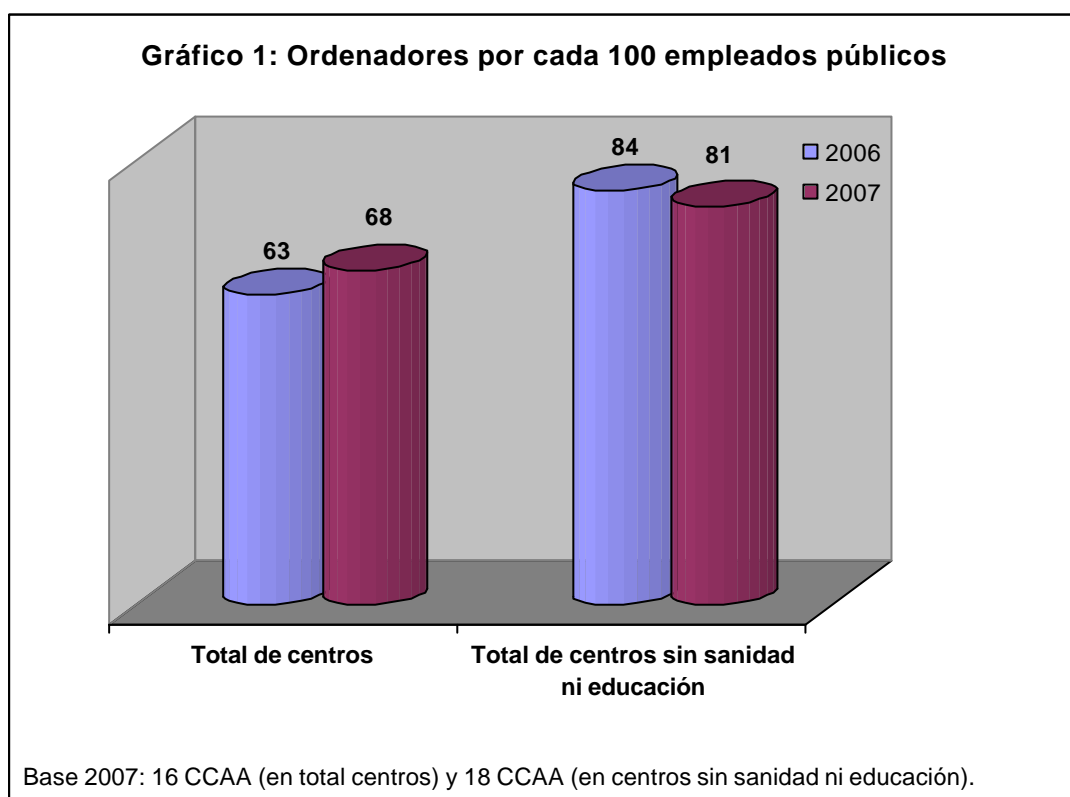
En este documento se presentan los resultados de la tercera toma de datos, llevada a cabo entre el 15 de mayo y el 30 de octubre de 2007.

## e-Administración

En esta 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

### *Equipamiento: Ordenadores y centros con banda ancha*

El primer indicador (gráfico 1) nos muestra el número de ordenadores personales y net computers, instalados y funcionando, por cada 100 empleados públicos (se consideran como tal aquellos incluidos en el capítulo 1 de los Presupuestos Generales de cada Comunidad). También se ha calculado el indicador excluyendo el personal y equipamiento de centros sanitarios y docentes.

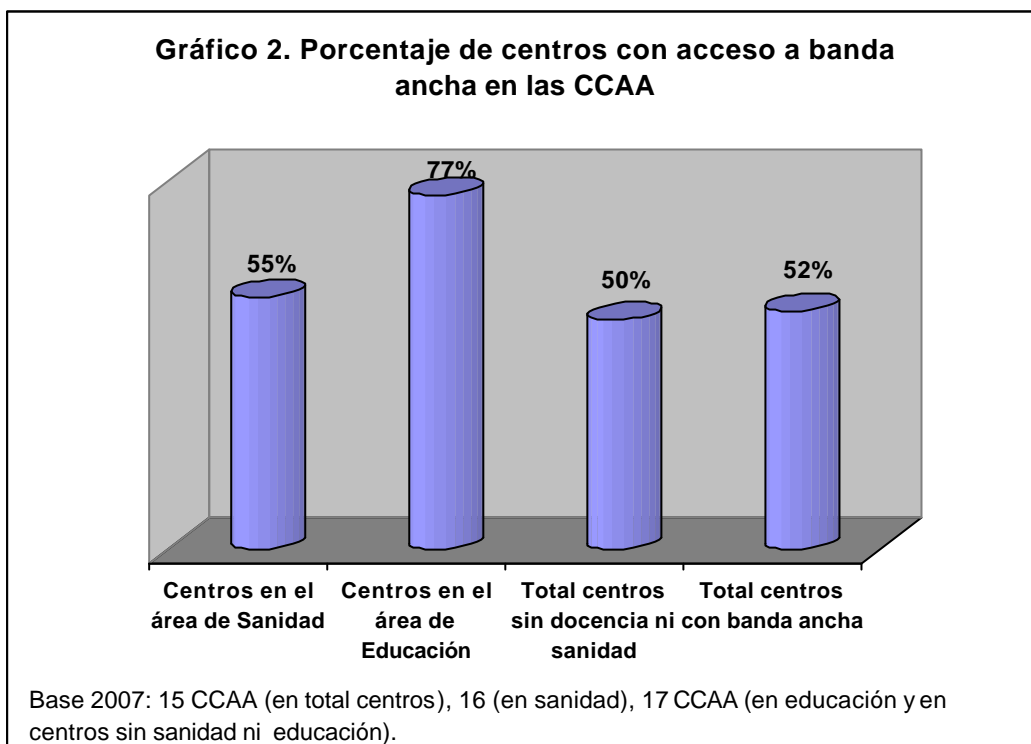


A nivel global, la ratio se incrementa en 5 puntos, situándose en un 68 ordenadores por 100 empleados. El incremento acumulado desde 2005 asciende a 13 equipos.

Restringiéndonos a las cifras sin los datos de centros sanitarios y educativos, el indicador se sitúa en 81 computadoras, cifra inferior a las 84 alcanzado en la anterior edición.

Hay que tener en cuenta, tanto en este indicador como en el resto del informe, que la participación de una sola Comunidad más o menos de una edición a otra puede hacer variar ligeramente el indicador.

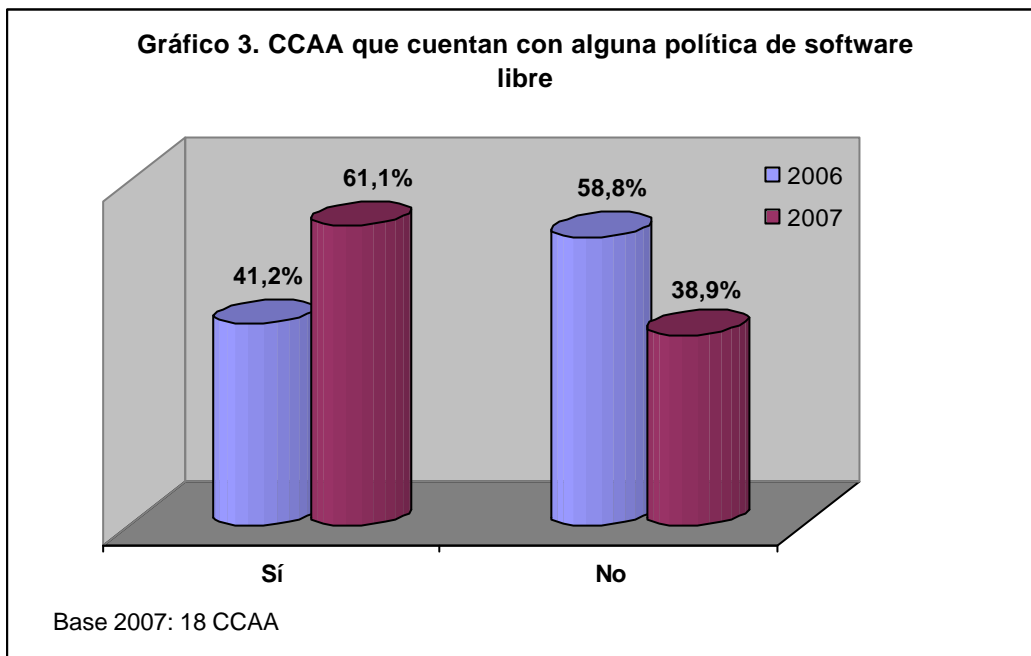
Para calcular los datos del gráfico 2 se han contabilizado como Centro aquél que está inventariado como tal. En esta ocasión varía la definición de banda ancha respecto al informe de 2006, considerándose como tal las conexiones con velocidad igual o superior a 1024 Kb/seg. Debido a esta variación en la definición no establecemos comparaciones con años anteriores.



La cifra de conexión a banda ancha más elevada se da en los centros del área de educación donde alcanzan el 77%, en el área de sanidad se sitúan en el 55% descendiendo al 50% para el resto de centros. A nivel global el porcentaje se sitúa en el 52%.

### Software libre

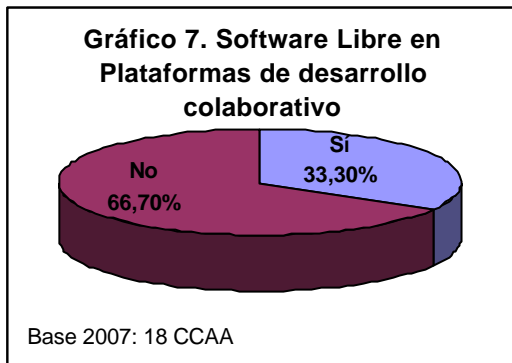
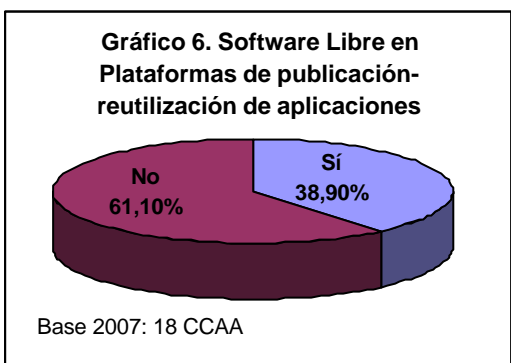
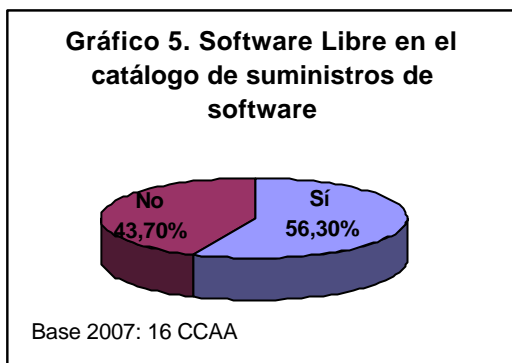
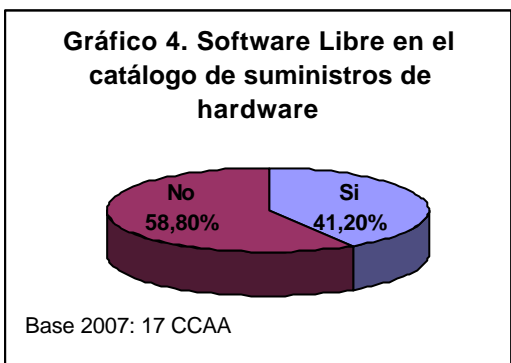
Se eleva hasta el 61'1 el porcentaje de Comunidades que manifiestan contar con alguna política de apoyo al uso de software libre (gráfico 3), contando como tal aquellas que disponen de alguna normativa específica para ello (ley, decreto, ...) o aquellas en que está avalada por una decisión, programa o acuerdo de gobierno.



De las 18 Comunidades que han contestado a la encuesta, 10 (Andalucía, Asturias, Baleares, Canarias, Castilla-La Mancha, Comunidad Valenciana, Extremadura, Madrid, País Vasco y Melilla) han respondido en esta ocasión afirmativamente.

Incluimos en esta ocasión en el informe un estudio más detallado del software libre instalado en la Administración Autónoma que se resume en los siguientes puntos:

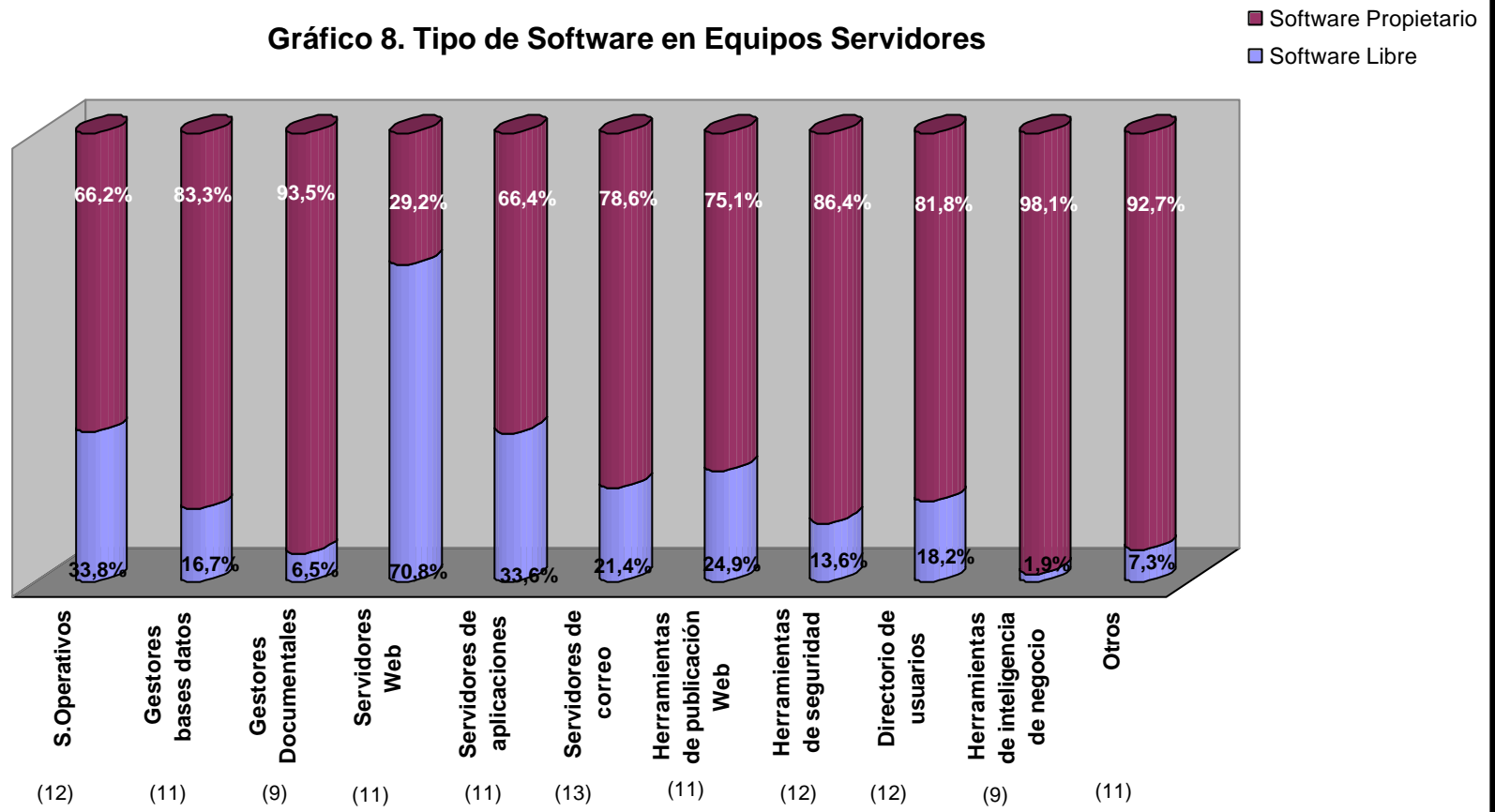
- El 41'2% de las CC.AA. incluye en su catálogo de suministros de hardware productos con Sistema Operativo de software libre y de fuentes abiertas (gráfico 4).
- El 56'3% incluye en el catálogo de suministros de software productos de software libre (gráfico 5).
- Muy pocas Comunidades contestaron a la pregunta sobre el número de contrataciones de desarrollo de aplicaciones en las que se contempla que el software desarrollado sea software libre y de fuentes abiertas. Tan solo 3 fueron capaces de dar una cifra.
- El 38'9% de Comunidades manifestaron disponer de una plataforma para la publicación o reutilización de las aplicaciones en condiciones de software libre y de fuentes abiertas (gráfico 6).
- El 33'3% indicaron que disponen de una plataforma para el desarrollo colaborativo de las aplicaciones en condiciones de software libre y de fuentes abiertas (gráfico 7).



En el gráfico 8 se recoge, para cada una de las categorías de software señaladas, el porcentaje medio de "servidores" que usan software libre y que usan software propietario.

Destaca la penetración de software libre en el apartado de servidores web (70'8%), siendo también importante su presencia en sistemas operativos (33'8%) y servidores de aplicaciones (33'6%).

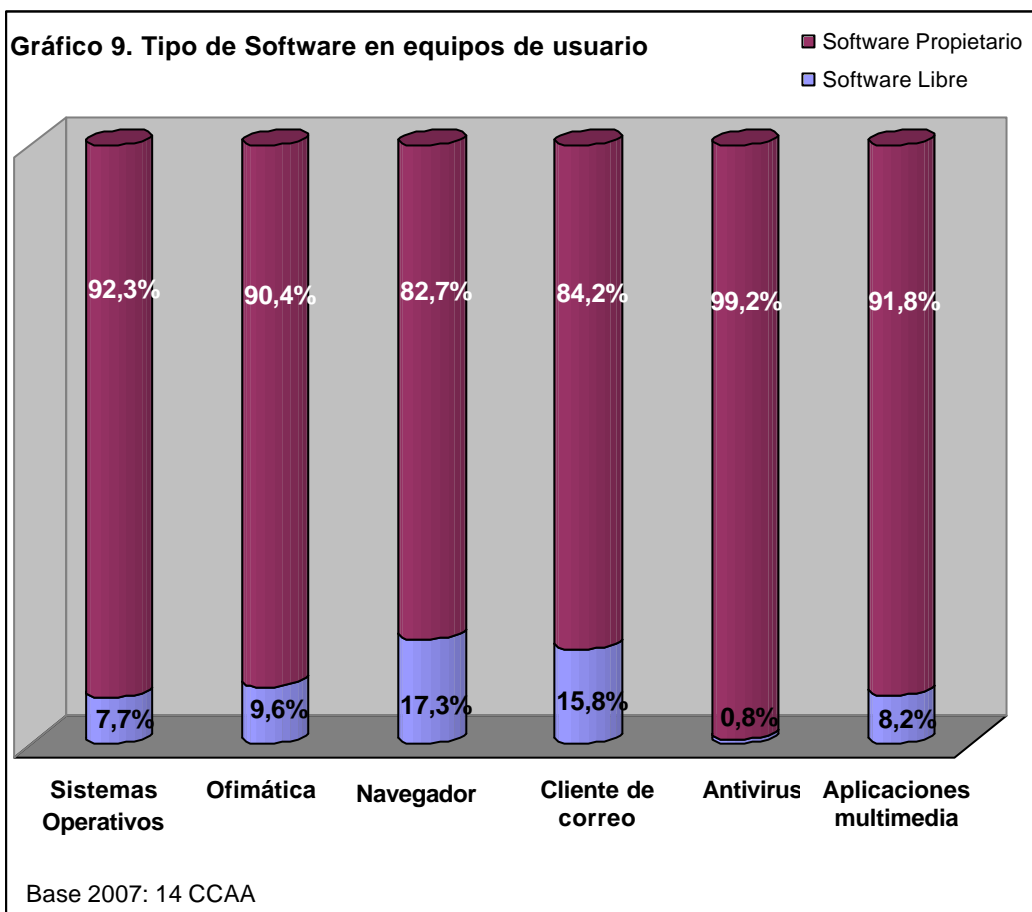
**Gráfico 8. Tipo de Software en Equipos Servidores**



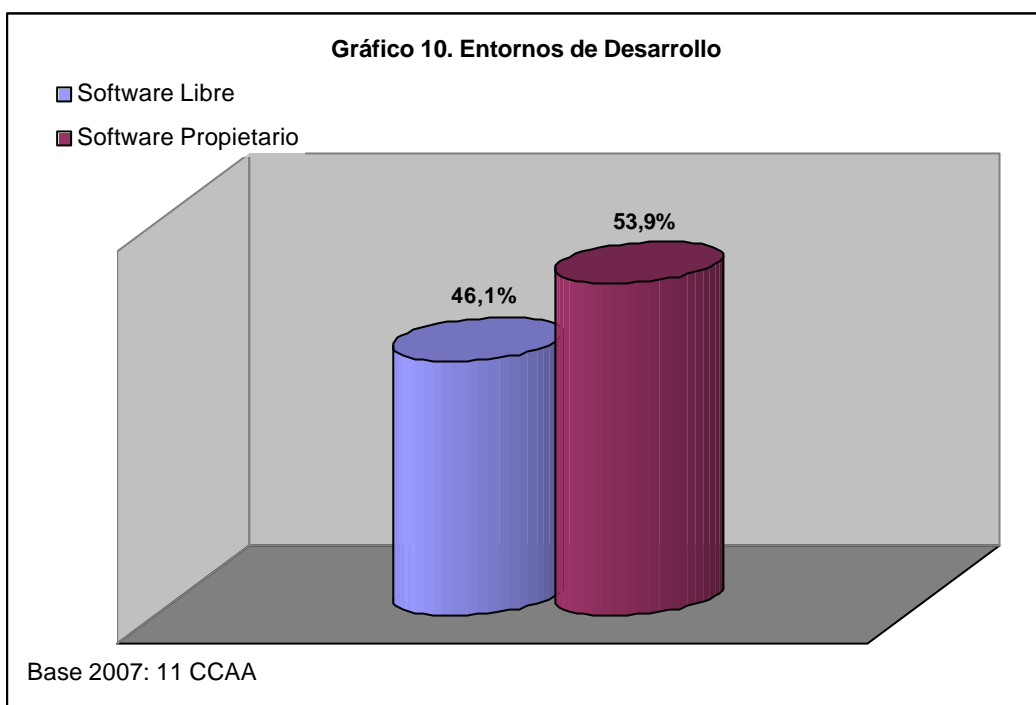
Base 2007: indicada entre paréntesis.



El gráfico 9 muestra indicadores similares para los "equipos de usuario". En este caso la penetración de software libre es muy escasa, superándose el 10% tan solo en software de cliente de correo (15'8%) y navegadores (17'3%).



Por último, en el gráfico 10 podemos apreciar que en el 46'1% de los desarrollos llevados a cabo en las 11 Comunidades Autónomas que respondieron a esta pregunta, se utilizaron entornos de desarrollo basados en software libre.

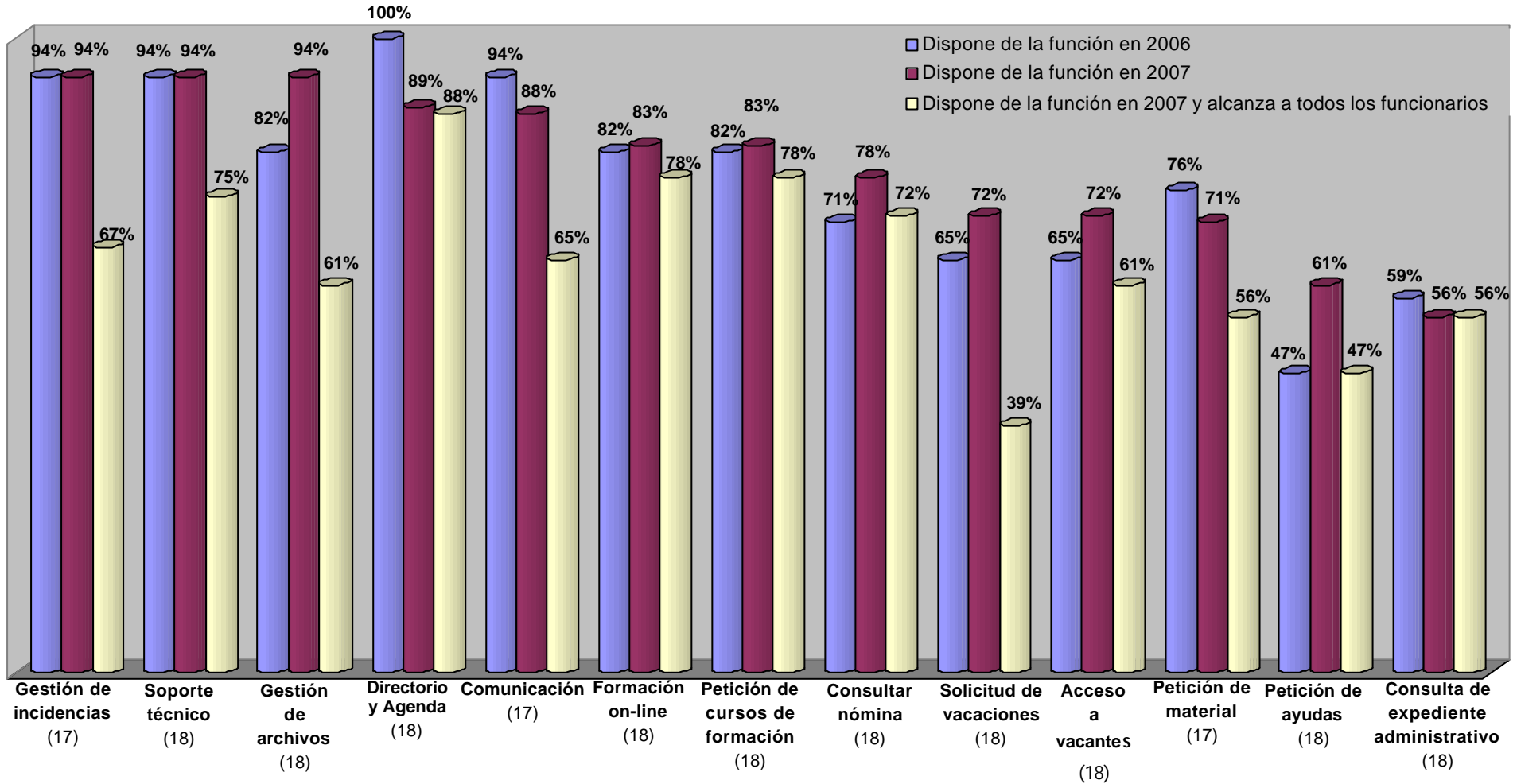


*Intranets*

El gráfico 11 nos muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que disponen en su intranet de las funciones detalladas, comparando estas cifras con las alcanzadas en 2006. Las cifras son bastantes similares con ligeros incrementos o descensos debidos en parte a la diferente participación en ambas ediciones. También se recoge en el gráfico el porcentaje de Comunidades en que estas funciones de la intranet alcanzan a todos los funcionarios.

Las funciones que alcanza en mayor medida a todos los funcionarios son: Directorio y Agenda (88%), Formación on-line y petición de cursos (ambas obtienen 78%) y soporte técnico (75%).

Gráfico 11. Funciones de la Intranet de las CCAA



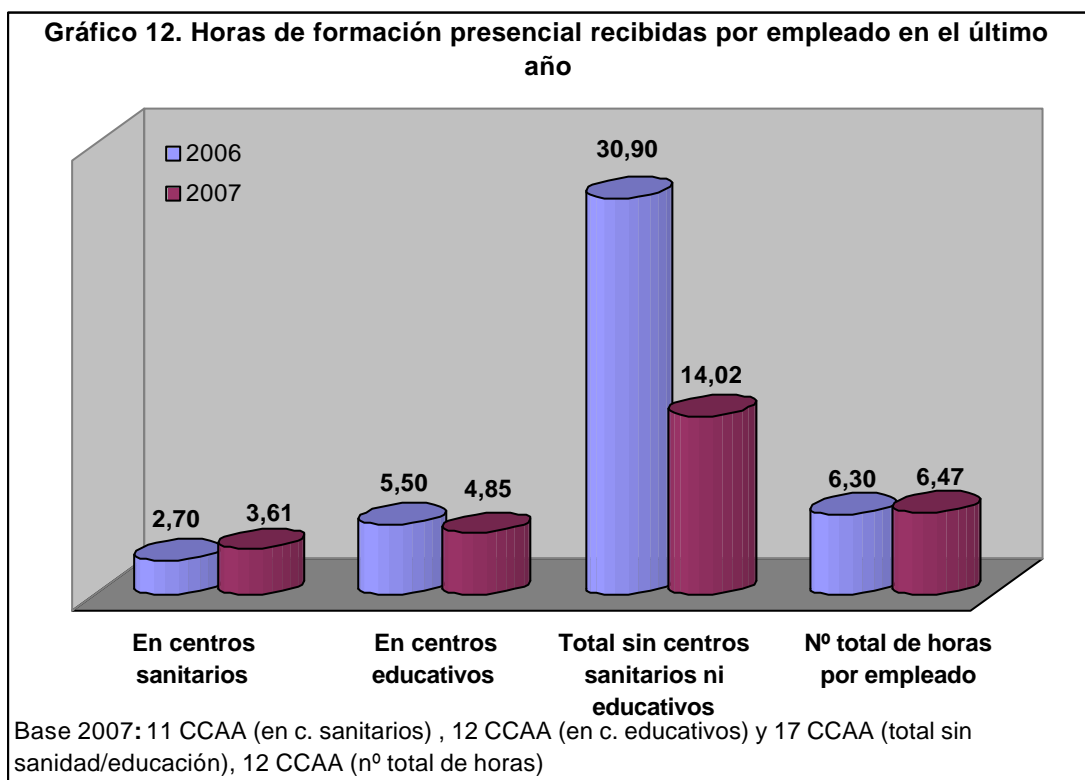
Base 2007: indicadas entre paréntesis

### Formación en TIC

Se considera el número total de horas de formación en TIC recibidas por todos los empleados de la Administración Autónoma el último año. Se contabilizan también los cursos de formación proporcionados por los sindicatos.

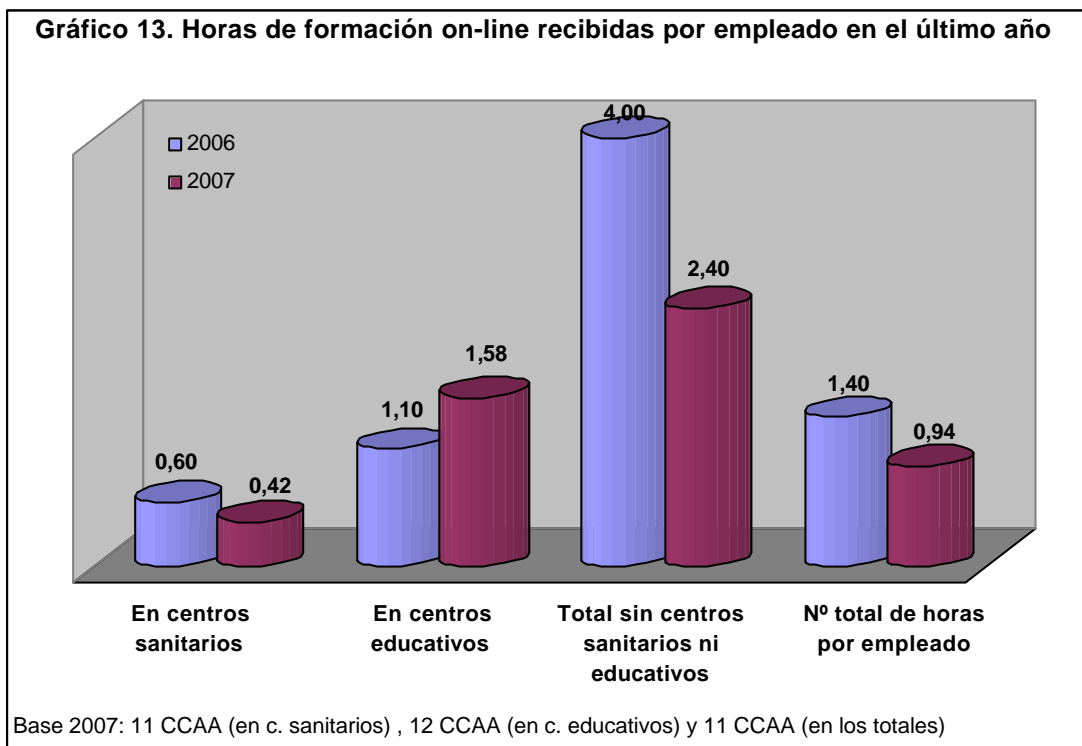
Al igual que en la pasada edición publicamos el número de horas a nivel global y el desglose para educación, sanidad y resto de la Administración. Se ha mejorado ligeramente la tasa de respuesta respecto al último estudio.

En cuanto a las cifras de formación presencial (gráfico 12) vemos que el indicador alcanza el mayor valor (14'02 horas/empleado) al descontar del total de los datos las áreas sanitarias y educativas. En el área educativa se sitúa en 4'85 horas/empleado y en el área sanitaria en 3'61. A nivel global la cifra, muy similar a la alcanzada la pasada edición, se sitúa en 6'47 horas/empleado.



En el caso de la formación on-line se contabiliza la duración en horas recomendada para la realización de cada curso. Al igual que en la pasada edición las cifras son bastante bajas situándose a nivel global en 0'94 horas por empleado. Como se puede apreciar al aumentar la tasa de respuesta este año los indicadores han disminuido.

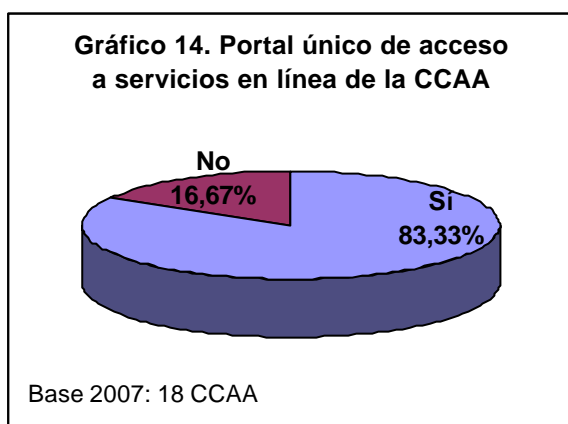
Restringiéndonos al ámbito administrativo (sin educación ni sanidad) la ratio se eleva a 2'40 horas/empleado mientras en sanidad y educación las cifras se sitúan en 0'42 y 1'58 respectivamente.



## e-Gobierno

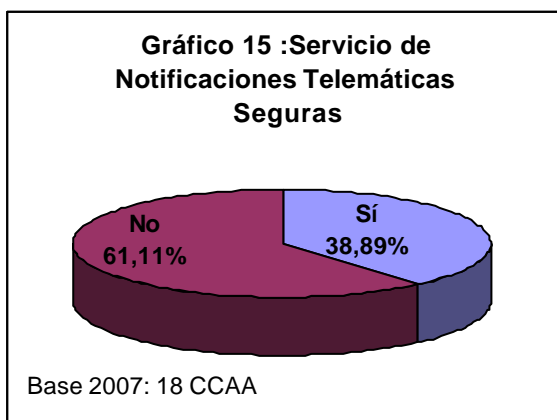
Este apartado comprende el ámbito de las relaciones inter-organizacionales o, lo que es lo mismo, entre organizaciones o entidades, siendo una de ellas la Administración Autónoma y la otra una empresa, un ciudadano u otra Administración. Este apartado incluye principalmente la prestación de servicios 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

El 83,3% de las Comunidades cuentan con un portal único de acceso a los servicios en línea proporcionados por la Comunidad (gráfico 14), lo que sin duda facilita el acceso a los mismos.



### *Notificaciones telemática seguras*

Siete de las 18 Comunidades que respondieron al cuestionario indicaron que contaban con un servicio de notificaciones telemáticas seguras (gráfico 15). Sin embargo, tan solo cuatro pudieron cuantificar el número de procedimientos que hacen uso del servicio, y tan solo tres cuántos ciudadanos están inscritos en el servicio y cuántas notificaciones se realizaron. Dos Comunidades a pesar de disponer del servicio no lo tenían aún implementado en ningún procedimiento y otra no disponía de los datos.



*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.

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.

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

<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.

Las siguientes tablas (1, 2, 3 y 4) y el gráfico 16 presentan los servicios en línea ofrecidos por la Administración Autonómica a ciudadanos y empresas, más implementados.

Para elaborar esta lista se han seleccionado aquellos servicios que todas las Comunidades tienen implantados, es decir, aquellos que tienen un porcentaje 0% en el primer peldaño de la escala (no implementados). Una vez hecho esto se han ordenado por la última columna, porcentaje de Comunidades en las que el servicio está a nivel "transacción completa" y se han seleccionados los 20 primeros.

En primer lugar hay que desatacar que mientras en la pasada edición sólo 19 servicios habían alcanzado en todas las Comunidades al menos el nivel 1, en esta ocasión ya ocurre esto con 29 servicios.

De estos 29 se han producido importantes avances en la implantación del nivel 4 en muchos de ellos, por ejemplo, en la tramitación de quejas y sugerencias de los ciudadanos, la consulta de notas y faltas de asistencia, la reserva de albergues, legislación/normativa y ofertas de empleo privado. Mención especial merece el servicio de "cita previa" que ha pasado a encabezar el ranking, y en el que parece que se ha llevado a cabo un especial esfuerzo.



Tabla 1. SERVICIOS QUE SE OFRECEN EN LINEA PARA LOS CIUDADANOS 2007

SERVICIOS	No implementado	Ofrece Información	Efectúa interacción en un sentido	Efectúa interacción en ambos sentidos	Trámite completo	Total
<b>HACIENDA</b>						
1. Certificado de estar al corriente de las obligaciones fiscales	23%	0%	38,5%	0%	38,5%	100%
2. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	0%	7,1%	7,1%	28,6%	57,1%	100%
3. Impuesto de sucesiones	0%	7,1%	42,9%	14,3%	35,7%	100%
4. Impuesto sobre patrimonio	8,3%	33,3%	25,0%	8,3%	25,0%	100%
5. Impuesto sobre matriculación	50,0%	0%	20,0%	0%	30,0%	100%
<b>ECONOMIA, TRABAJO Y EMPLEO</b>						
1. Oferta de Empleo Público	0%	0%	33,3%	33,3%	33,3%	100%
2. Ofertas de empleo privado	0%	26,7%	33,3%	13,3%	26,7%	100%
3. Registro de cooperativas	6,3%	31,3%	43,8%	12,5%	6,3%	100%
4. Ayudas y subvenciones	0%	5,9%	64,7%	23,5%	5,9%	100%
5. Comunicación de la apertura del centro de trabajo	18,8%	12,5%	37,5%	12,5%	18,8%	100%
<b>SANIDAD Y SALUD PUBLICA</b>						
1. Cita previa	6,3%	25,0%	6,3%	0%	62,5%	100%
2. Cambio de médico	21,4%	21,4%	14,3%	7,1%	35,7%	100%
3. Cambio de centro sanitario	30,8%	30,8%	15,4%	0%	23,1%	100%
4. Solicitud de tarjeta sanitaria	7,1%	35,7%	14,3%	28,6%	14,3%	100%
5. Solicitud de autorización/cierre/registro de instalación sanitaria (1), oficinas de farmacia y laboratorios e industrias alimentarias	8,3%	33,3%	33,3%	25,05	0%	100%
6. Autorización de botiquín	22,2%	44,4%	22,2%	11,1%	0%	100%
7. Autorización de transporte sanitario	15,4%	30,8%	38,5%	15,4%	0%	100%
8. Gestión de residuos sanitarios	16,7%	50,0%	16,7%	0%	16,7%	100%
<b>EDUCACIÓN</b>						
1. Preinscripción en centros de enseñanza	5,9%	17,6%	47,1%	5,9%	23,5%	100%
2. Ayudas, Becas y subvenciones (para estudiantes)	6,3%	18,8%	56,3%	12,5%	6,3%	100%
3. Consulta de notas y faltas de asistencia	46,2%	0%	15,4%	7,7%	30,8%	100%
<b>INVESTIGACIÓN</b>						
1. Ayudas a empresas para Investigación y desarrollo tecnológico	0%	13,3%	46,7%	33,3%	6,7%	100%
2. Becas de formación de personas investigador	6,7%	13,3%	40,0%	20,0%	20,0%	100%
3. Inscripción en el registro de investigadores	38,5%	0%	23,1%	30,8%	7,7%	100%

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

Tabla 2. SERVICIOS QUE SE OFRECEN EN LINEA PARA LOS CIUDADANOS

SERVICIOS	No implementado	Ofrece Información	Efectúa interacción en un sentido	Efectúa interacción en ambos sentidos	Trámite completo	Total
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>						
1. Reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía	0%	46,7%	46,7%	6,7%	0%	100%
2. Ingreso en centros residenciales para personas mayores	0%	33,3%	60,0%	6,7%	0%	100%
3. Reconocimiento de la condición de familia numerosa	0%	20,0%	53,3%	20,0%	6,7%	100%
4. Subvenciones y ayudas a personas con discapacidad	0%	33,3%	53,3%	6,7%	6,7%	100%
5. Subvenciones y ayudas a personas mayores	0%	26,7%	60,0%	6,7%	6,7%	100%
6. Subvenciones y ayudas por hijos menores	13,3%	13,3%	53,3%	6,7%	13,3%	100%
7. Subsidio de garantía de ingresos mínimos	7,1%	50,0%	28,6%	14,3%	0%	100%
<b>OCIO, TURISMO Y CULTURA</b>						
1. Entradas a museos y monumentos	8,3%	83,3%	0%	0%	8,3%	100%
2. Consulta Bibliotecas Públicas	0%	13,3%	33,3%	26,7%	26,7%	100%
3. Consulta Archivos Históricos	0%	38,5%	38,5%	15,4%	7,7%	100%
4. Carnet de Alberguista	8,3%	41,7%	25,0%	8,3%	16,7%	100%
5. Reserva de plaza en albergues	0%	21,4%	21,4%	28,6%	28,6%	100%
6. Ayudas y subvenciones	0%	0,0%	71,4%	14,3%	14,3%	100%
7. Registro de clubes y federaciones deportivas	0%	26,7%	60,0%	13,3%	0%	100%
8. Actividades juveniles de tiempo libre	0%	35,7%	35,7%	21,4%	7,1%	100%
<b>EMPRESAS Y TRANSPORTE</b>						
1. Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	0%	12,5%	25,0%	12,5%	50,0%	100%
2. Autorizaciones de transporte (1)	7,1%	28,6%	35,7%	28,6%	0%	100%
3. Expedición y renovación de carnets profesionales	7,7%	7,7%	69,2%	15,4%	0%	100%
4. Registro de establecimientos y empresas instaladoras	7,1%	14,3%	57,1%	14,3%	7,1%	100%
5. Registro de comerciantes y actividades comerciales	0%	16,7%	66,7%	16,7%	0%	100%
6. Registro industrial	7,7%	15,4%	61,5%	15,4%	0%	100%
7. Autorización y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, radioactividad, contra incendios, frigoríficas	7,7%	0%	57,1%	21,4%	14,3%	100%
8. Ayudas y subvenciones a empresas	0%	0%	50,0%	42,9%	7,1%	100%
9. Autorizaciones en materia de juego (2)	7,7%	7,7%	46,2%	15,4%	23,1%	100%

(1) Incluye tanto transporte público como privado

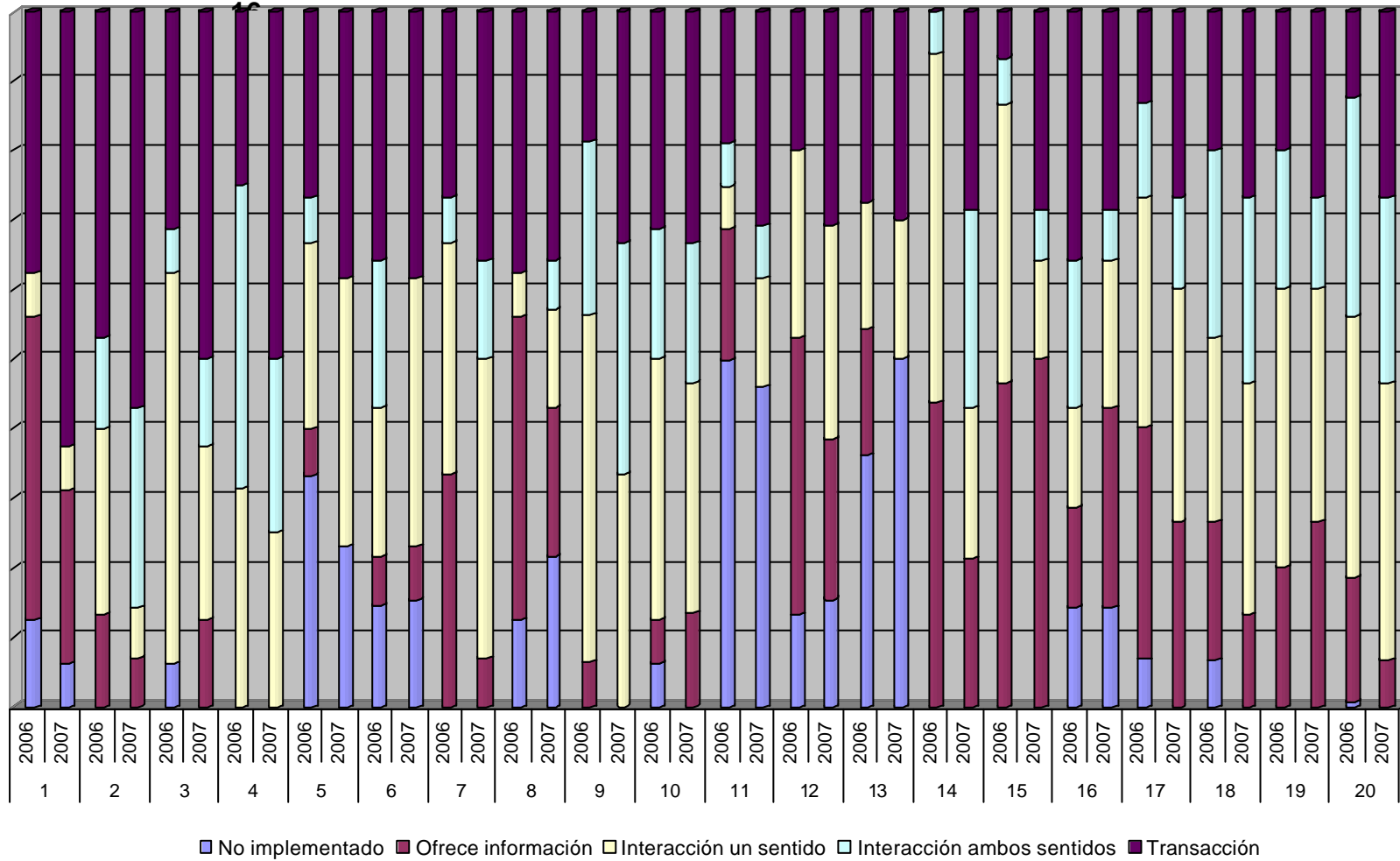
(2) Incluye comunicaciones de cambio de emplazamiento en materia de juego

Tabla 3. SERVICIOS QUE SE OFRECEN EN LINEA PARA LOS CIUDADANOS

SERVICIOS	No implementado	Ofrece Información	Efectúa interacción en un sentido	Efectúa interacción en ambos sentidos	Trámite completo	Total
<b>CONSUMO</b>						
1. Reclamaciones de consumo	0%	13,3%	66,7%	13,3%	6,7%	100%
2. Solicitud de arbitraje de consumo	0%	0%	80,0%	6,7%	13,3%	100%
<b>ADMINISTRACION</b>						
1. Quejas y sugerencias de los ciudadanos	0%	0%	25,0%	25,0%	50%	100%
2. Recursos administrativos (1)	8,3%	33,3%	16,7%	25,0%	16,7%	100%
3. Legislación/normativa autonómica	0%	50,0%	14,3%	7,1%	28,6%	100%
4. Consulta y adquisición de publicaciones	7,1%	7,1%	42,9%	21,4%	21,4%	100%
5. Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	0%	26,7%	33,3%	13,3%	26,7%	100%
6. Ficha de terceros: alta, baja y modificaciones	16,7%	25,0%	33,3%	8,3%	16,7%	100%
7. Licitación electrónica	15,4%	23,1%	30,8%	0%	30,8%	100%
<b>MEDIO AMBIENTE</b>						
1. Gestión de residuos	0%	6,7%	40,0%	26,7%	26,7%	100%
2. Evaluación de impacto ambiental	13,3%	26,7%	53,3%	0%	6,7%	100%
3. Ayudas y subvenciones	0%	6,7%	60,0%	26,7%	6,7%	100%
4. Expedición de licencias de caza y pesca	0%	13,3%	33,3%	20,0%	33,3%	100%
5. Expedición de permisos de caza y pesca	0%	7,1%	42,9%	35,7%	14,3%	100%
<b>AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA</b>						
1. Registro de industrias agroalimentarias	13,3%	6,7%	53,3%	13,3%	13,3%	100%
2. Ayudas y subvenciones de la política agrícola común	0%	6,7%	40,0%	33,3%	20,0%	100%
3. Guías de origen y sanidad pecuaria	21,4%	14,3%	35,7%	14,3%	14,3%	100%
4. Registro de animales de compañía	20,0%	20,0%	26,7%	20,0%	13,3%	100%
5. Solicitud de autorizaciones en materia de plantaciones de viñedo	21,4%	7,1%	50,0%	21,4%	0%	100%
6. Registro de explotaciones agrarias	7,1%	14,3%	64,3%	7,1%	7,1%	100%
7. Sistema de información geográfica de identificación de parcelas agrícolas (SIGPAC)	6,7%	0%	33,3%	40,0%	20,0%	100%
<b>SISTEMA DE INFORMACION GEOGRAFICA (SIG)</b>						
1. Mapas de carreteras	14,3%	28,6%	21,4%	7,1%	28,6%	100%
2. Ubicación de servicios	15,4%	7,7%	38,5%	0%	38,5%	100%

(1) Incluye reclamaciones, recurso extraordinario de revisión, de alzada y económico administrativo y de reposición

**Gráfico Ranking servicios en línea (2006-2007)**



**Tabla 4. RANKING DE LOS SERVICIOS EN LÍNEA MÁS AVANZADOS IMPLEMENTADOS PARA EL CIUDADANO**

SERVICIOS	Ofrece información		Interacción un sentido		Interacción ambos sentidos		Transacción	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
1. Cita previa	43,8%	25,0%	6,3%	6,3%	0,0%	0,0%	37,5%	62,5%
2. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	13,3%	7,1%	26,7%	7,1%	13,3%	28,6%	46,7%	57,1%
3. Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	0,0%	12,5%	56,3%	25,0%	6,3%	12,5%	31,3%	50,0%
4. Quejas y sugerencias de los ciudadanos	0,0%	0,0%	31,3%	25,0%	43,8%	25,0%	25,0%	50,0%
5. Certificado de estar al corriente de las obligaciones fiscales	6,7%	0,0%	26,7%	38,5%	6,7%	0,0%	26,7%	38,5%
6. Ubicación de servicios	7,1%	7,7%	21,4%	38,5%	21,4%	0,0%	35,7%	38,5%
7. Impuesto de sucesiones	33,3%	7,1%	33,3%	42,9%	6,7%	14,3%	26,7%	35,7%
8. Cambio de médico	43,8%	21,4%	6,3%	14,3%	0,0%	7,1%	37,5%	35,7%
9. Oferta de Empleo Público	6,3%	0,0%	50,0%	33,3%	25,0%	33,3%	18,8%	33,3%
10. Expedición de licencias de caza y pesca	6,3%	13,3%	37,5%	33,3%	18,8%	20,0%	31,3%	33,3%
11. Consulta de notas y faltas de asistencia	18,8%	0,0%	6,3%	15,4%	6,3%	7,7%	18,8%	30,8%
12. Licitación electrónica	40,0%	23,1%	26,7%	30,8%	0,0%	0,0%	20,0%	30,8%
13. Impuesto sobre matriculación	18,2%	0,0%	18,2%	20,0%	0,0%	0,0%	27,3%	30,0%
14. Reserva de plaza en albergues	43,8%	21,4%	50,0%	21,4%	6,3%	28,6%	0,0%	28,6%
15. Legislación/normativa autonómica	46,7%	50,0%	40,0%	14,3%	6,7%	7,1%	6,7%	28,6%
16. Mapas de carreteras	14,3%	28,6%	14,3%	21,4%	21,4%	7,1%	35,7%	28,6%
17. Ofertas de empleo privado	33,3%	26,7%	33,3%	33,3%	13,3%	13,3%	13,3%	26,7%
18. Consulta Bibliotecas Públicas	20,0%	13,3%	26,7%	33,3%	26,7%	26,7%	20,0%	26,7%
19. Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	20,0%	26,7%	40,0%	33,3%	20,0%	13,3%	20,0%	26,7%
20. Gestión de residuos medioambientales	18,8%	6,7%	37,5%	40,0%	31,3%	26,7%	12,5%	26,7%

En esta ocasión se solicitaba también en el cuestionario información sobre el uso de los servicios y su implantación mediante otros canales (teléfono, SMS y WAP). El bajo nivel de respuesta impide su publicación. Podemos sin embargo comentar la necesidad de fomentar la utilización de los servicios puestos a disposición del ciudadanos pues, en general, el porcentaje de utilización de los mismos es bajo. Por ejemplo, el servicio más implementado (cita previa) tan solo alcanza una utilización del 20% en dos de las Comunidades mientras en el resto no sobrepasa el 3%. Puntualmente hay servicios implementados en alguna Comunidad Autónoma con un nivel de utilización del 100%. El servicio que parece alcanzar una utilización más amplia en casi todas las Comunidades en que está implantado es el de Autorizaciones de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión.

Analizando las respuestas sobre utilización de otros canales para la prestación de servicios vemos que el servicio de cita previa es el más implantado vía teléfono (8 CC.AA.) seguida de oferta de empleo privado (6 CC.AA.) y quejas y sugerencias de los ciudadanos (5 CC.AA.).

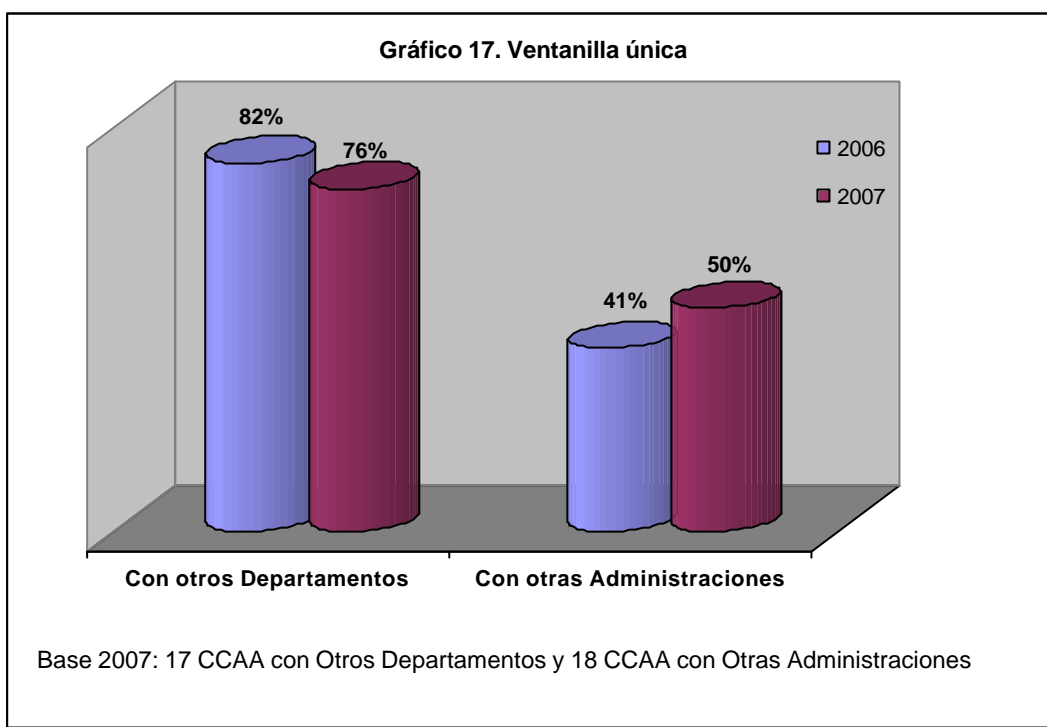
Tan solo 2 servicios parecen ser facilitados vía SMS por 2 Comunidades (Preinscripción en Centros de Enseñanza y consulta de notas y faltas de asistencia). El resto como mucho se atiende vía SMS por una sola Comunidad.

En cuanto a la implementación de los servicios vía WAP la Comunidad Foral de Navarra manifestó tener así implementados todos los servicios mientras ninguna otra Comunidad contestó afirmativamente en ningún servicio.

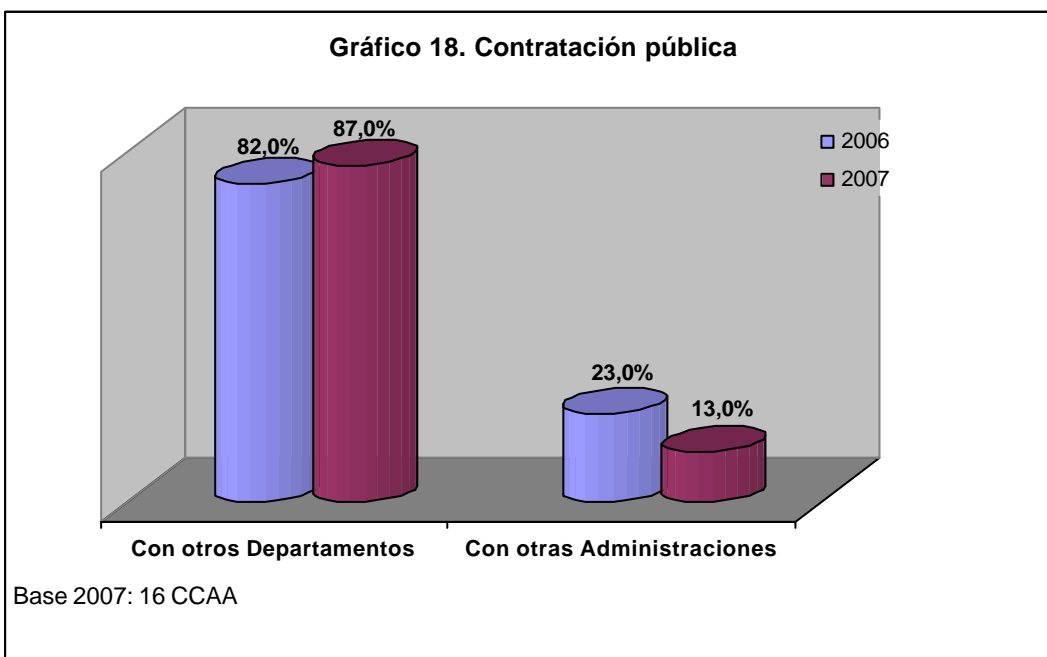
*Procedimientos integrados electrónicamente*

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 procedimientos señalados

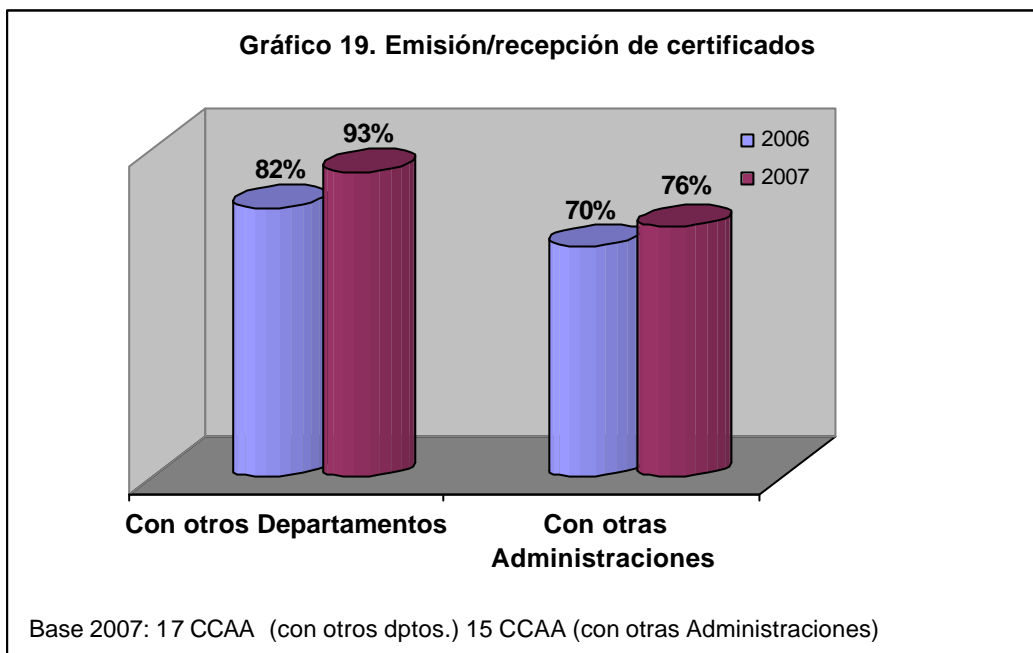
En el gráfico 17 vemos que el 76% de las Comunidades tienen ventanilla única dentro de su propio ámbito, contando también el 50% con ventanilla integrada con otras administraciones. Las cifras han fluctuado ligeramente respecto al año anterior.



La cifra para procedimientos integrados de contratación pública se ha elevado cuando nos quedamos en el ámbito de Departamentos de la propia Administración, llegando al 87% de Comunidades. Cuando nos referimos a integración entre administraciones el porcentaje de Comunidades que responde afirmativamente baja al 13%.



Las ratios más elevadas en este apartado las encontramos en los procedimientos de emisión/recepción de certificados. El 93% de las CC.AA. tienen integrado este procedimiento entre los Departamentos de la propia Comunidad y el 76% lo tiene integrado con otras administraciones.





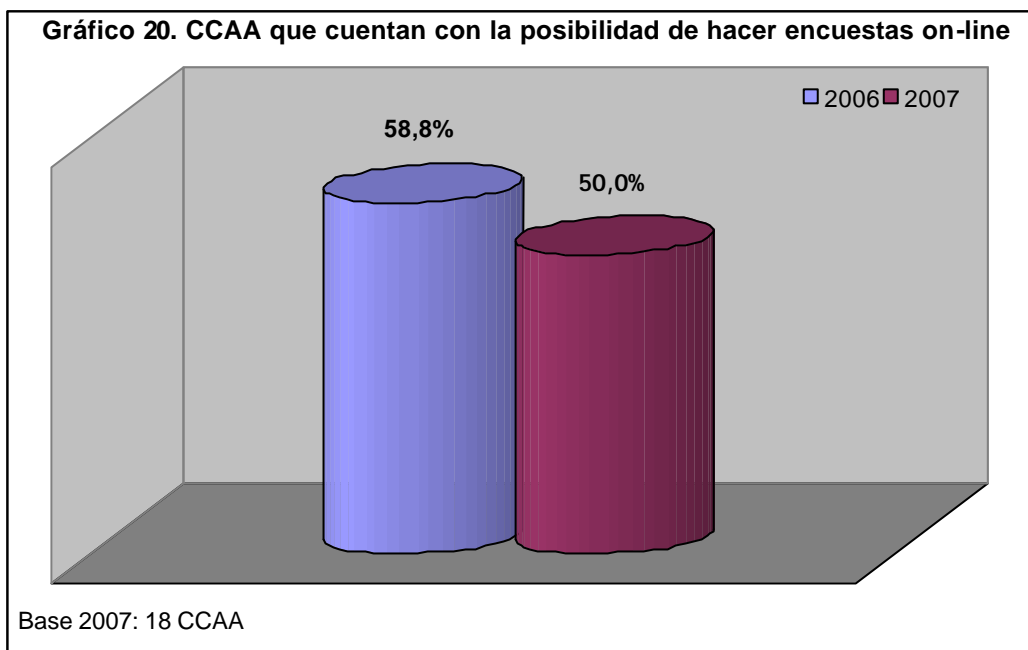
## e-Democracia

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

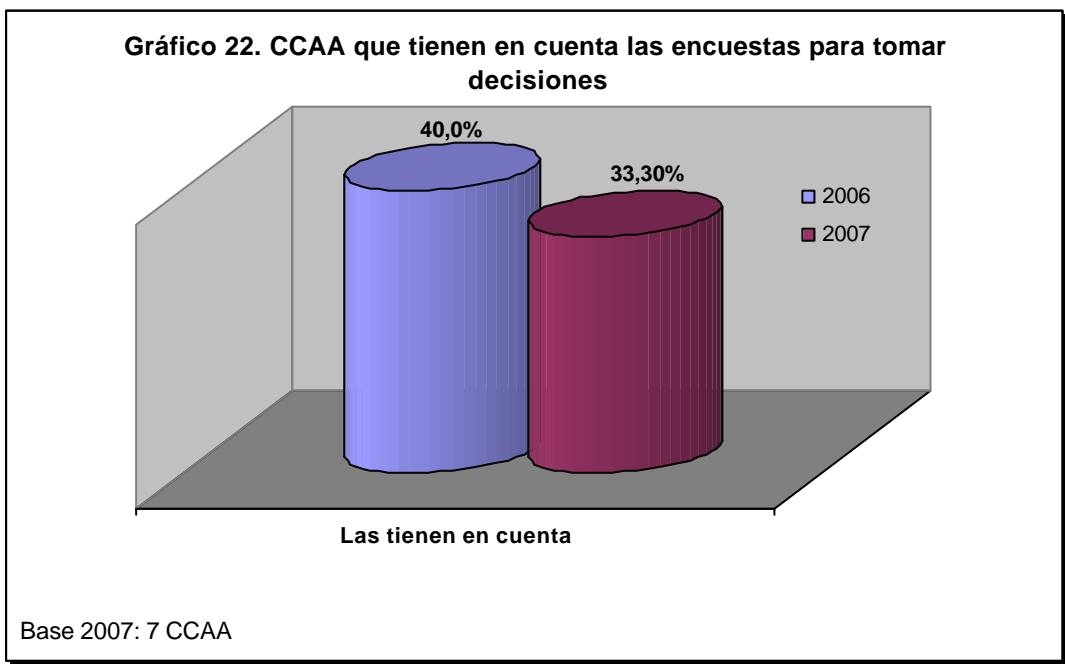
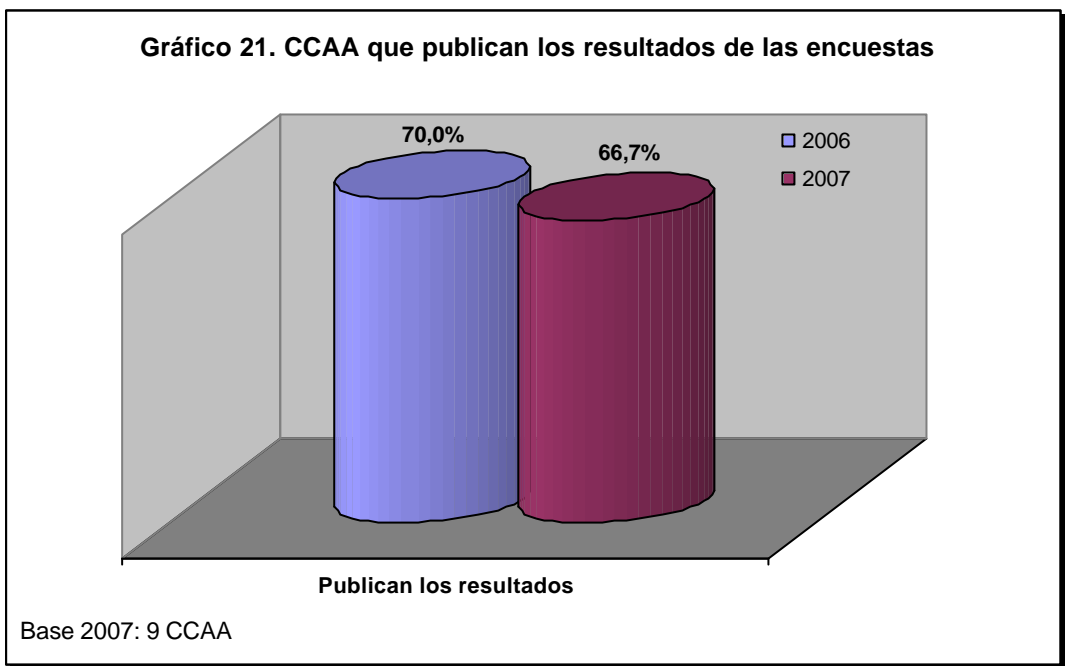
### Encuestas on-line

Se consideran encuestas on-line, a efectos de este estudio, aquellas que posibilitan que el ciudadano participe en cuestiones públicas orientadas a la toma de decisiones. No se consideran encuestas los formularios tipo valoración de la página web. La encuesta puede estar alojada en el propio portal de la Comunidad o en otros portales que sean oficiales, gestionados por la Comunidad y con el mismo fin: ser un entorno participativo de la misma.

El 50% de las Comunidades que han respondido este año a la encuesta indican que cuentan con la posibilidad de llevar a cabo estas encuestas. Tan solo seis Comunidades pudieron decir el número de encuestas llevada a cabo en el año, resultando una media de 16 encuestas por Comunidad pero con una gran dispersión, pues incluso una de ellas tiene la posibilidad de llevar a cabo encuestas pero no realizó ninguna.

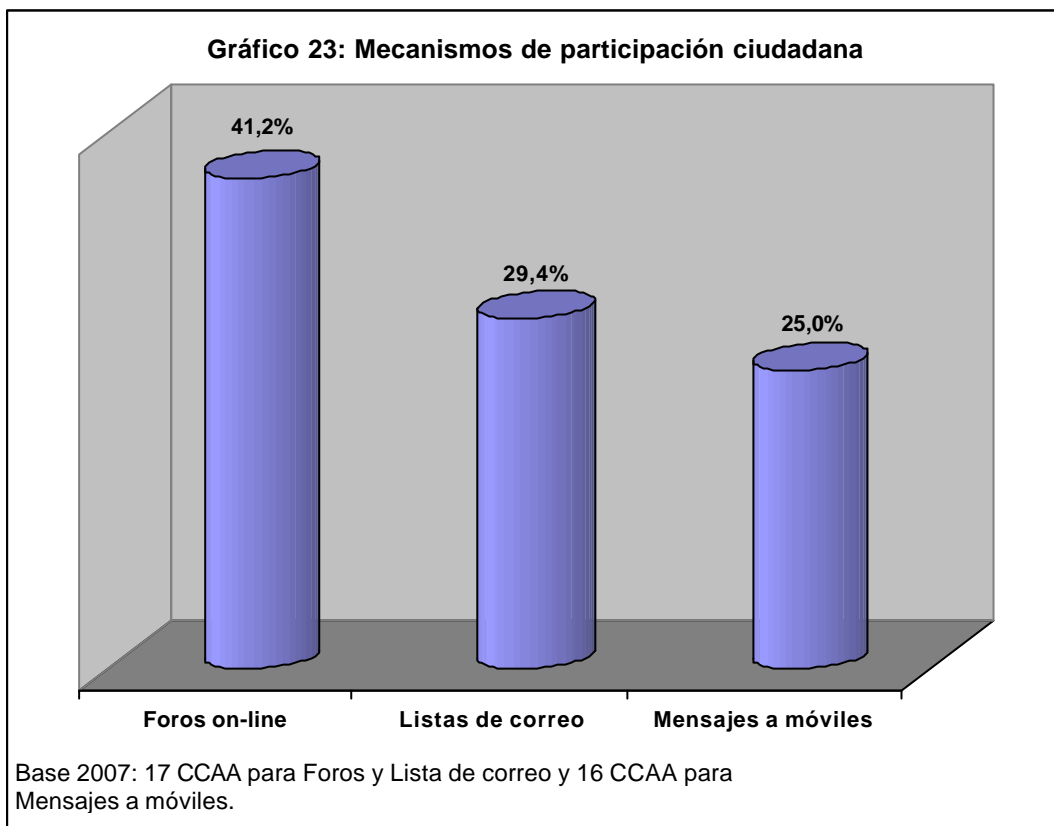


El 66,7% de las nueve Comunidades que pueden llevar a cabo encuestas publica los resultados de dichas encuestas (gráfico 21). De las nueve CC.AA. que pueden llevar a cabo encuestas dos no saben si son tenidas en cuenta y de las otras siete, en el 33% se tienen en cuenta, de algún modo, los resultados de la encuesta en la toma de decisiones (gráfico 22).



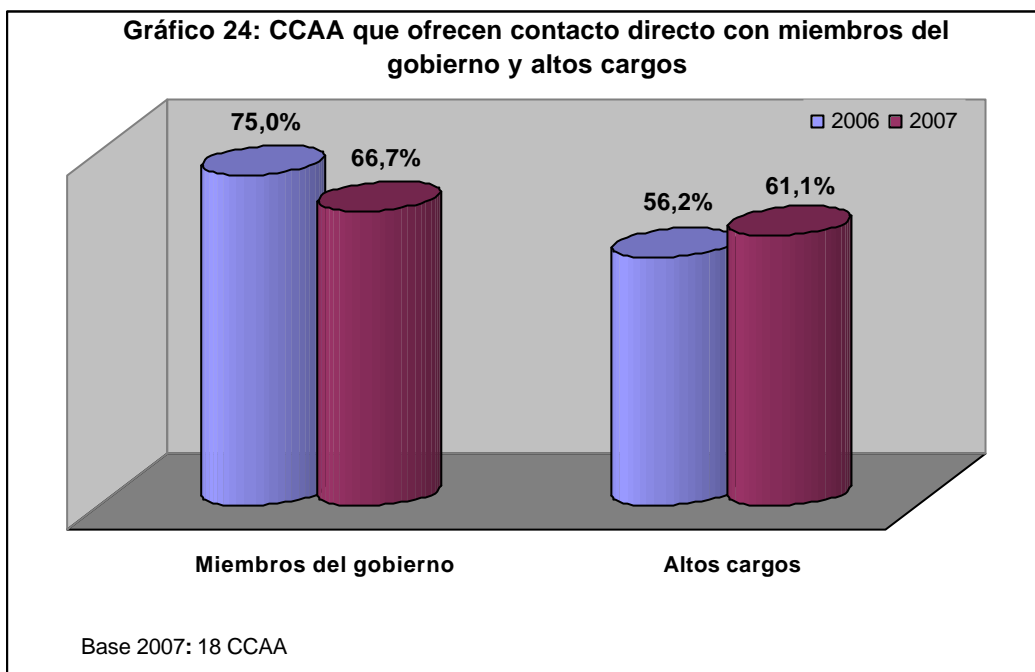
El gráfico 23 analiza los mecanismos de participación ciudadana habilitados por las Comunidades Autónomas.

El 41'2% de las Comunidades Autónomas dispone de foros on-line para la participación. El 29'4% mantienen listas de correo a las que pueden suscribirse los ciudadanos. Por último, tan solo el 25% utiliza mensajes a móviles para este fin.



En el gráfico 24 podemos analizar los porcentajes de CC.AA. que ofrecen la posibilidad de contactar directamente, a través de correo electrónico, con miembros del gobierno y altos cargos.

Las cifras varían ligeramente respecto a la pasada edición, en parte debido a la diferente tasa de respuesta.



En esta edición, el 66'7% de las Comunidades que han respondido ofrecen la posibilidad de contactar con los miembros del gobierno, mientras el 61'1% ofrece la posibilidad de contactar con algún alto cargo de dicha Administración.

La escasa respuesta impide publicar datos sobre e-mails recibidos y respondidos.

## Anexo I: Metodología

---

El ámbito de estudio comprende el conjunto de Órganos de Gobierno y Administración de cada Comunidad y Ciudad Autónoma. Se excluyen del estudio las empresas públicas.

La información está referida al año 2006 para las variables flujo y a 01.01.2007 para las variables fondo.

Los cuestionarios se envían a través de correo electrónico a los miembros del "OBSERVATORIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA-OAE" de cada Comunidad Autónoma, que lo remiten al Ministerio de Administraciones Públicas (MAP) que lleva a cabo el análisis estadístico.

En esta edición se recibieron los cuestionarios de 18 Comunidades y Ciudades Autónomas, quedando esta vez fuera del análisis la Ciudad Autónoma de Ceuta que no pudo remitir la información. Por lo tanto, todos los datos contenidos en este informe hacen referencia, en términos globales, a las 18 Comunidades o ciudades restantes, de las 19 que forman el conjunto español: Andalucía, Aragón, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, C. Foral de Navarra, C. Valenciana, Extremadura, Galicia, Illes Balears, La Rioja, Madrid, País Vasco, Principado de Asturias, Región de Murcia y Melilla. En cada indicador se indica la base sobre la que está calculado. Recordamos que en la pasada edición del estudio se recibieron los cuestionarios de 17 Comunidades Autónomas faltando, en aquella ocasión, la información de Canarias y Melilla.

La presentación de resultados se divide en tres áreas: eAdministración, eGobierno y eDemocracia, definidas dentro de cada apartado de este informe.

Algunos de los indicadores están formados por dos valores, uno calculado sobre el total, ya sea de empleados, de centros..., y otro donde los valores se calculan sin contar para el análisis con las áreas de sanidad y educación. Esto es posible porque durante todo el cuestionario se ha demandado la información por separado, sanidad, educación y finalmente el resto de la Administración (sin contar con estas dos áreas).

En el área de educación se incluyen todos los centros educativos públicos (no concertados) excluyendo las universidades. En el área de sanidad se incluyen todos los centros sanitarios públicos, sin incluir fundaciones. Las Consejerías de Educación y Sanidad de cada CC.AA. quedan fuera de las áreas de educación y sanidad, incluyéndose junto a las demás Consejerías en el área administrativa o "resto" como hemos llamado en algunos apartados del informe.

Para cada indicador se comparan los resultados de esta edición con la anterior, aunque hay que tener en cuenta que esta comparación es relativa porque no han contestado en las dos ediciones las mismas CC.AA. a las mismas preguntas por lo que las variaciones observadas en los indicadores se deben no solo a la evolución del mismo sino también a las Entidades que participan en cada edición en la elaboración del mismo.

## Anexo II - Entorno jurídico a 1-1-2007

CC.AA.	Ley/Decreto	Año
Andalucía	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
Aragón	Decreto 325/2002 de 22 de octubre del Gobierno de Aragón, por el que se regula el Portal de Servicios del Gobierno de Aragón en la red Internet.	2002
	Decreto 98/2003 de 29 de abril del Gobierno de Aragón, por el que se regulan los ficheros de datos de carácter personal gestionados por la Administración de la C.A. de Aragón.	2003
	Decreto 129/2006 de 23 de mayo del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las relaciones de la Administración de la C.A. de Aragón con su personal mediante el uso de redes telemáticas y se crea el Directorio Electrónico Único.	2006
	Decreto 228/2006 de 21 de noviembre del Gobierno de Aragón, por el que se crea el Registro Telemático de la Administración de la C.A. de Aragón, se regula la tramitación de Procedimientos Administrativos por medios electrónicos y se establecen otras medidas en materia de administración electrónica.	2006
	Orden de 19 de febrero de 2004 del Dpto. de Presidencia y Relaciones Institucionales, por el que se regula el procedimiento para la adquisición de bienes homologados de carácter interdepartamental.	2004
Principado de Asturias	Decreto 111/2005, de 3 de noviembre sobre Registro telemático.	2005
Illes Balears	Orden que regula las Remisiones por Correo Electrónico al BOIB (BOIB nº 157/2002).	2002
	Acuerdo de 12 de marzo de 2004. Aprobación definitiva de las normas territoriales cautelares que han de regir hasta la aprobación y entrada de Plan Director Sectorial de Comunicaciones (BOIB nº 37 de 3 de 2004).	2004
	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
	Orden del Consejero de Hacienda y Presupuestos de 21 de mayo de 2003, por la que se regula el procedimiento para la presentación y pago telemático de tributos cuya gestión corresponda a la Administración de la C.A. de las Islas Baleares (BOIB nº 75 de 2003).	2003
	Orden del Consejero de Presidencia de 23 de diciembre de 2002, por la que se determinan las características formales del Butlletí Oficial de les Illes Balears y el procedimiento para la inserción de textos (BOIB nº 157 de 2002).	2002

CC.AA.	Ley/Decreto	Año
	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
	Orden del Consejero de Interior por la que se regula la tramitación y el modelo de las quejas e iniciativas sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la C.A. de les Illes Balears (BOIB nº 65 de 2003).	2003
	Decreto 25/2003 de 28 de marzo, por el que se crea la Unidad de Información y Trámite y se regula la puesta en funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la C.A. de les Illes Balears (BOIB nº 51 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
Canarias	Ley 9/2006, de 11 de diciembre, Tributaria de la Comunidad Autónoma de Canarias (arts. 26).	2006
	Ley 11/2006, de 11 de diciembre, de la Hacienda Pública Canaria (Disposición Adicional Quinta).	2006
	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
	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
	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
	Ley 19/2003 de 14 de abril, por la que se aprueban las directrices de Ordenación General y las Directrices de Ordenación del Turismo de Canarias.	2003
	ORDEN de 23 de junio de 2003 del Consejero de Economía, Hacienda y Comercio, por la que se aprueba el procedimiento "PLYCA" de gestión de contratación administrativa utilizando medios electrónicos, informáticos y telemáticos y se establecen los requerimientos técnicos necesarios para la utilización de la firma electrónica en dicho procedimiento.	2003
	Decreto 48/2005 de 5 de abril, por el que se crean el Foro Canario de la Sociedad de la Información y el Observatorio Canario de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información	2005
	ORDEN de 30 de diciembre de 2005, por la que se regula la implantación del Programa "Medio Ambiente y Territorio electrónico (MAYTe)".	2005
Cantabria	Decreto 110/2006 de 9 de noviembre, de creación del Registro Telemático.	2006

CC.AA.	Ley/Decreto	Año
Castilla-La Mancha	-----	---
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
	Orden PAT/136/2005 de 18 de enero por el que se establecen criterios generales para la presentación telemática de solicitudes de determinados procedimientos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.	2005
	Orden PAT/1466/2005 de 24 de noviembre por la que se aprueba la aplicación para el tratamiento de la información referida al procedimiento de las comunicaciones de emplazamiento de máquinas de juego.	2005
	Orden EYE/1287/2006 de 21 de julio, por la que se regula el procedimiento telemático para la inscripción de terminadas Instalaciones eléctricas de Baja Tensión.	2006
	Orden HAC/1435/2006 de 12 de septiembre, por la que se establece el procedimiento para la emisión por los notarios de la copia simple electrónica de las escrituras y documentos públicos por ellos autorizados.	2006
	Orden PAT/1662/2005 de 21 de noviembre por el que se crea y regula el Inventario Automatizado de Procedimientos Administrativos de la C. de Castilla y León.	2005
	Orden HAC/1551/2003 de 17 de noviembre, por el que se establece el procedimiento para la presentación telemática de las declaraciones liquidaciones y el pago telemático de impuestos gestionados por la Comunidad de Castilla y León.	2003
	Orden HAC/2000/2004 de 30 de diciembre, por la que se establecen las condiciones generales y el procedimiento para la presentación y pago telemático de autoliquidaciones de impuestos gestionados por la Comunidad de Castilla y León mediante la colaboración de Administraciones Públicas.	2004
	Orden HAC/2001/2004 de 30 de diciembre, por la que se regulan aspectos concretos de la recaudación de determinadas tasas mediante su ingreso en las entidades colaboradoras autorizadas a través de procedimientos telemáticos.	2004
	Orden HAC/2000/2004 de 30 de diciembre, por la que se establecen las condiciones generales y el procedimiento para la presentación y pago telemático de autoliquidaciones de impuestos gestionados por la Comunidad de Castilla y León, mediante la colaboración de las Administraciones Públicas.	2004



CC.AA.	Ley/Decreto	Año
	Orden PAT/1984/2006 de 4 de diciembre por la que se regula el procedimiento para la presentación telemática de recursos administrativos y se aprueba la aplicación que efectúa el tratamiento de la información.	2006
	Orden HAC/270/2006 de 21 de febrero por la que se establece el procedimiento para la presentación y el pago telemático de las autoliquidaciones de tributos gestionados por la Comunidad de Castilla y León.	2006
Cataluña	Decreto 648/2006 de 27 de diciembre, por el que se establece el procedimiento de trámite telemático de información sobre los datos de trascendencia tributaria de determinados documentos autorizados en las Notarías de Catalunya.	2006
	Orden ECF/597/2006 de 28 de diciembre, por la cual se determina el contenido de la declaración informativa resumen de las escrituras públicas y el procedimiento para su trámite telemático.	2006
	Orden 465/2005 de 11 de noviembre. Dept. Justicia en la que se aprueba la aplicación de gestión de procedimientos y documentos de los registros competencia de la DG de Derecho y Entidades Jurídicas	2005
	Decreto 107/2005 de 31 de mayo, de creación del Registro Electrónico de Empresas Licitadoras de la Generalitat de Catalunya.	2005
	Decreto 216/2004 de 2 de marzo, por el cual se regula la utilización de medios telemáticos en la gestión tributaria y en el pago de los ingresos de carácter público a percibir por la Hacienda de la Generalitat.	2004
	Ley de 5/2002 de creación de la Agencia Catalana de Protección de Datos y Decreto 48/2003 de aprobación de sus Estatutos	2002 2003
	Decreto 85/2002 de creación de la Comisión de Coordinación Interdepartamental de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	2002
	Decreto 324/2001 relativo a las relaciones entre los ciudadanos y la Administración de la Generalitat a través de Internet /subsumido en 11/2007 Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos)	2001
	Decreto 96/2004 que regula los medios informáticos y telemáticos de la contratación de la Generalitat	2004
Ceuta	-----	---
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

CC.AA.	Ley/Decreto	Año
	Plan de Modernización, Simplificación y Calidad 2004-2007.	2004
	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
Galicia	Ley de Transparencia y buenas prácticas	2006
	Decreto 164/2005 de 15 de junio	2005
	Orden de 11 de abril de 2005, por la que se regula el acceso a certificado electrónico de identidad para los profesionales que intervienen en los procedimientos de prestación y gestión de servicios del Sistema Sanitario Público Gallego.	2005
	Orden de 29 de marzo de 2006 por la que se modifica la de 11 de abril de 2005 y se regula el acceso a certificado electrónico de identidad por los profesionales del Sistema Sanitario Público Gallego y los mecanismos de validación de autenticidad desde documentos en soporte papel	2006
Comunidad de Madrid	Decreto 21/2002, de 24 de Enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid.	2002
	Decreto 85/2002 de 23 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 noviembre, por el que se regulan la utilización de las 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
Melilla	-----	---
Región de Murcia	Orden de 3 de diciembre de 2002 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se establece el carácter de justificantes de pago a los documentos emitidos por las entidades de depósito para los ingresos realizados por vía telemática (BORM 17 de diciembre de 2002)	2002

CC.AA.	Ley/Decreto	Año
	Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 9 de mayo de 2003, por la que se regula el procedimiento general para el pago y presentación telemática de declaraciones (BORM 24 de mayo de 2003)	2003
	Orden de 20 de junio de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se aprueba, en desarrollo del "Proyecto Nueva Empresa", el modelo 609 NE de declaración-liquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, modalidad de Operaciones Societarias-constitución sociedad limitada Nueva Empresa, y se establece el procedimiento para su pago y presentación telemática (BORM 7 de julio de 2003)	2003
	Orden de 21 de junio de 2005 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se modifican las Órdenes de la Consejería de Economía y Hacienda de 16 de diciembre de 1998 y de 9 de mayo de 2003, en relación con la presentación y pago telemático de declaraciones tributarias	2005
	Orden de 14 de junio de 2006 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se crea un Registro Telemático auxiliar del Registro General de la Comunidad Autónoma de Murcia para la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones y se establecen los criterios generales de tramitación telemática de determinados procedimientos	2006
Comunidad Foral de Navarra	Orden Foral 280/2006, de 15 de septiembre, del Consejero de Economía y Hacienda, por la que se aprueba el modelo F-69 de declaración-liquidación trimestral del Impuesto sobre el Valor Añadido, y se establecen las condiciones generales y el procedimiento para su presentación telemática por Internet, así como las condiciones generales y el procedimiento para la presentación telemática por Internet del modelo F-66 de declaración-liquidación mensual del Impuesto sobre el Valor Añadido Publicada en BON N.º 117 de 29 de septiembre de 2006	2006
	Decreto Foral 50/2006, de 17 de julio, por el que se regula el uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos (EIT) en el ámbito de la Hacienda Tributaria de Navarra Publicada en BON N.º 93 de 4 de agosto de 2006	2006
	Orden Foral 188/2006, de 14 de junio, del Consejero de Economía y Hacienda, por la que se regula la obligación de presentar determinados modelos de declaración por vía telemática Publicada en BON N.º 78 de 30 de junio de 2006	2006

CC.AA.	Ley/Decreto	Año
	<p>Orden Foral 99/2006, de 5 de abril, del Consejero de Economía y Hacienda, por la que se aprueba el modelo 299, de declaración anual de determinadas rentas obtenidas por personas físicas residentes en otros Estados miembros de la Unión Europea y en otros países y territorios con los que se haya establecido un intercambio de información, los diseños físicos y lógicos para la presentación por soporte directamente legible por ordenador y se establecen las condiciones para su presentación telemática a través de Internet</p> <p>Publicada en BON N.º 46 de 17 de abril de 2006</p>	2006
	<p>Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos</p> <p>Publicada en BON N.º 4 de 9 de enero de 2006</p>	2006
	<p>Orden Foral 169/2005, de 2 de junio, del Consejero de Economía y Hacienda, por la que se aprueba el Acuerdo de colaboración externa para realizar en representación de terceras personas la presentación por vía telemática de declaraciones, comunicaciones y otros documentos tributarios y la tramitación telemática del pago de deudas tributarias</p> <p>Publicada en BON N.º 92 de 3 de agosto de 2005</p>	2005
	<p>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</p> <p>Publicada en BON N.º 72 de 17 de junio de 2005</p>	2005
	<p>Orden Foral 228/2004, de 30 de junio, del Consejero de Economía y Hacienda, por la que se aprueba el modelo F-65 de declaración de "Opciones y Renuncias. Censos Especiales (I.V.A.). Comunicación previa al inicio de la actividad", así como las condiciones generales y el procedimiento para su presentación telemática</p> <p>Publicada en BON N.º 96 de 11 de agosto de 2004</p>	2004
	<p>Orden Foral 157/2004, de 20 de mayo, del Consejero de Economía y Hacienda, por la que se aprueban la descripción técnica de los procesos por Internet del Registro Voluntario de Licitadores de la Comunidad Foral de Navarra y las Condiciones Legales de uso del Web Site y del Registro Voluntario de Licitadores de la Comunidad Foral de Navarra</p> <p>Publicada en BON N.º 69 de 9 de junio de 2004</p>	2004
	<p>Orden Foral 36/2004, de 10 de febrero, del Consejero de Economía y Hacienda, por la que se aprueba el modelo 030 de comunicación de cambio de domicilio o de variación de datos personales o familiares, que pueden utilizar las personas físicas, así como las personas jurídicas para comunicar su cambio de domicilio fiscal, se determinan el lugar y la forma de presentación del mismo y se establece el procedimiento para la presentación telemática</p> <p>Publicada en BON N.º 28 de 5 de marzo de 2004</p>	2004

CC.AA.	Ley/Decreto	Año
	<p>Orden Foral 4/2004, de 5 de febrero, del Consejero de Presidencia, Justicia e Interior, por la que se desarrolla el Decreto Foral 115/2003, de 19 de mayo, por el que se regula el Boletín Oficial de Navarra</p> <p>Publicada en BON N.º 26 de 1 de marzo de 2004</p>	2004
	<p>Orden Foral 113/2003, de 15 de abril, del Consejero de Economía y Hacienda, por la que se establecen las condiciones generales y el procedimiento para la presentación telemática de determinadas declaraciones-liquidaciones correspondientes al Impuesto sobre el Valor Añadido</p> <p>Publicada en BON N.º 78 de 23 de junio de 2003</p>	2003
	<p>Orden Foral 337/2002, de 26 de noviembre, del Consejero de Economía y Hacienda, por la que se establecen las condiciones generales y el procedimiento para la presentación telemática de determinadas declaraciones correspondientes a los Impuestos Especiales, y se fija el procedimiento y las condiciones para la suscripción de Convenios o Acuerdos para la colaboración externa en la presentación y gestión de declaraciones y comunicaciones</p> <p>Publicada en BON N.º 152 de 18 de diciembre de 2002</p>	2002
	<p>ACUERDO de 25 de noviembre de 2002, por el que se toma en consideración el Plan de Modernización y Reforma de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.</p> <p>Publicada en BON N.º 36 de 24 de marzo de 2003</p>	2002
	<p>Decreto Foral 8/2008, de 18 de febrero, por el que se crea la Comisión de la Administración Electrónica</p> <p>Publicada en BON N.º 31 de 7 de marzo de 2008</p>	2008
País Vasco	<p>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.</p>	2004
	<p>Orden de 28 de mayo de 2004, de la Vicepresidenta del Gobierno, por la que se crea un Registro Telemático en la Dirección de la Secretaría del Gobierno y de Relaciones con el Parlamento.</p>	2004
	<p>Orden de 16 de agosto de 2004, de la Consejera de Hacienda y Administración Pública, sobre tramitación telemática de determinados procedimientos y actuaciones previstas en la legislación de contratos de las Administraciones Públicas.</p>	2004
	<p>Corrección de errores de la Resolución de 13 de mayo de 2003, de la Directora de Informática y Telecomunicaciones, por la que se aprueban las aplicaciones electrónicas, informáticas y telemáticas de carácter horizontal que se utilizarán en la tramitación telemática de los procedimientos de la Administración de CAPV.</p>	2003

CC.AA.	Ley/Decreto	Año
	Resolución de 13 de mayo de 2003, de la Directora de Informática y Telecomunicaciones, por la que se aprueban las aplicaciones electrónicas, informáticas y telemáticas de carácter horizontal que se utilizarán en la tramitación telemática de los procedimientos de la Administración de CAPV.	2003
	Orden de 23 de enero de 2004, del Consejero de Interior, por la que se regula la tramitación telemática de procedimientos en materia de juego.	2004
	Orden de 27 de junio de 2002, del Consejero de Interior, por la que se regula la tramitación telemática de procedimientos de máquinas de juego de tipo B.	2002
	Orden de 11 de octubre de 2004, de la Consejera de Industria, Comercio y Turismo, por la que se regula el procedimiento telemático para la puesta en servicio de instalaciones eléctricas de baja tensión que requieran proyecto para su legalización.	2004
	Orden de 3 de marzo de 2003, del Consejero de Industria, Comercio y Turismo, por la que se regula el procedimiento telemático para la puesta en servicio de instalaciones eléctricas de baja tensión sin proyecto ni certificado de inspección final de obra.	2003
	Orden de 6 de abril de 2001, del Consejero de Industria, Comercio y Turismo, por la que se hace público el procedimiento para la tramitación telemática de concesión de ayudas para los proyectos de cooperación y acciones complementarias y de acompañamiento definidas en el artículo 8, apartados 4 y 5 del Decreto 185/1997 de 29 de julio (corrección de errores).	2001
	Orden de 6 de abril de 2001, del Consejero de Industria, Comercio y Turismo, por la que se hace público el procedimiento para la tramitación telemática de concesión de ayudas para los proyectos de cooperación y acciones complementarias y de acompañamiento definidas en el artículo 8, apartados 4 y 5 del Decreto 185/1997 de 29 de julio	2001
	Orden de 28 de julio de 2005, de los Consejeros de Justicia, Empleo y Seguridad Social y de Vivienda y Asuntos Sociales, de modificación de la Orden por la que se establecen los criterios generales del procedimiento para la tramitación telemática de datos de los usuarios de los Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.	2005
	Orden de 17 de julio de 2003, de los Consejeros de Vivienda y Asuntos Sociales y de Justicia, Empleo y Seguridad Social, por la que se establecen los criterios generales del procedimiento para la tramitación telemática de datos de los usuarios de los Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.	2003
	Resolución de 29 de julio de 2005, de la Directora de Servicios del Dpto. de Justicia, Empleo y Seguridad Social, por la que se aprueba la aplicación telemática, informática y electrónica para la gestión en Gizarte.net de las actuaciones administrativas en materia de inserción social.	2005

CC.AA.	Ley/Decreto	Año
	Orden de 28 de julio de 2005, de los Consejeros de Justicia, Empleo y Seguridad Social y de Vivienda y Asuntos Sociales, de modificación de la Orden por la que se establecen los criterios generales del procedimiento para la tramitación telemática de datos de los usuarios de los Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Euskadi,	2005
	Orden de 13 de septiembre de 2004, del Consejero de Justicia, Empleo y Seguridad Social, por la que se establecen los criterios generales del procedimiento para la tramitación telemática de las solicitudes de ayudas previstas en el Programa Auzolan y de la documentación necesaria que deba acompañarlas.	2004
	Orden de 20 de noviembre de 2003, del Consejero de Justicia, Empleo y Seguridad Social, por la que se establecen los criterios generales del procedimiento de presentación y tramitación telemática de diversa documentación relativa a las elecciones a órganos de representación de las y los trabajadores en las empresas y en las Administraciones Públicas.	2003
	Orden de 20 de noviembre de 2003, del Consejero de Justicia, Empleo y Seguridad Social, por la que se establecen los criterios generales del procedimiento de presentación y tramitación telemática de los partes de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.	2003
	Orden de 17 de julio de 2003, de los Consejeros de Vivienda y Asuntos Sociales y de Justicia, Empleo y Seguridad Social, por la que se establecen los criterios generales del procedimiento para la tramitación telemática de datos de los usuarios de los Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Euskadi,	2003
	Orden de 22 de noviembre de 2004, del Consejero de Sanidad, por la que se establecen normas sobre el uso de la firma electrónica en las relaciones por medios electrónicos, informáticos y telemáticos con el Sistema Sanitario de Euskadi.	2004
	Orden de 11 de julio de 2001, del Consejero de Sanidad, por la que se hace público el proyecto para la tramitación telemática de determinados procedimientos en materia de prestaciones sanitarias públicas, aseguramiento sanitario e información sanitaria de carácter preventivo.	2001
La Rioja	Decreto 58/2004 de 29 de octubre, de Registro Telemático.	2004
	Decreto 57/2006 de 27 de octubre, de Atención al Ciudadano.	2006
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 Financiera y Administrativa 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
	Orden de 7 de septiembre de 1999, de la Conselleria de Industria y Comercio, por la que se regula el procedimiento telemático para la puesta en servicio de instalaciones eléctricas de baja tensión sin proyecto (DOGV 3586 de 20.09.1999).	1999
	Orden de 24 de noviembre de 1999, de la Conselleria de Industria y Comercio, por la que se modifica la Orden de 7 de septiembre de 1999, por la que se regula el procedimiento telemático para la puesta en servicio de instalaciones eléctricas de baja tensión sin proyecto (DOGV 3642 de 10.12.1999).	1999
	Orden de 13 de noviembre de 2000, de la Conselleria de Industria y Comercio, por la que se modifica la Orden de 7 de septiembre de 1999, por la que se regula el procedimiento telemático para la puesta en servicio de instalaciones eléctricas de baja tensión sin proyecto (DOGV 3888 de 29.11.2000).	2000
	Orden de 21 de febrero de 2003, de la Conselleria de Industria, Comercio y Energía, por la que se regula el procedimiento telemático para la puesta en servicio de instalaciones receptoras de agua sin proyecto (DOGV 4457 de 11.03.2003).	2003
	Orden de 5 de marzo de 2003, de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se regula el procedimiento para la tramitación telemática de presentación de solicitudes de conciliación en virtud del que se gestiona el procedimiento (DOGV 4469 de 28.03.2003).	2003



CC.AA.	Ley/Decreto	Año
	Orden de 17 de abril de 2003, de la Consellería de Industria, Comercio y Energía, por la que se modifica la Orden de 7 de septiembre de 1999 de la Consellería de Industria y Comercio, por la que se regula el procedimiento telemático para la puesta en servicio de instalaciones eléctricas de baja tensión sin proyecto (DOGV 4494 de 07.05.2003).	2003
	Orden de 19 de noviembre de 2003, de la Consellería de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se regula el procedimiento de emisión de valores de la Generalitat Valenciana mediante oferta pública de suscripción, en el tramo minorista (DOGV 4647 de 10.12.2003).	2003
	Orden de 21 de noviembre de 2003, de la Consellería de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se establecen las condiciones generales y el procedimiento para la presentación telemática de declaraciones y declaraciones-liquidaciones de los tributos cuya gestión compete a la Generalitat Valenciana (DOGV 4652 de 17.12.2003).	2003
	Orden de 31 de mayo de 2004, de la Consellería de Industria, Comercio y Turismo, por la que se regula el procedimiento para la tramitación telemática de la puesta en servicio de instalaciones eléctricas de baja tensión con proyecto (DOGV 4780 de 22.06.2004).	2004
	Orden de 26 de julio de 2004, de la Consellería de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se modifica la Orden de 5 de marzo de 2003, por la que se regula el procedimiento para la tramitación telemática de presentación de solicitudes de conciliación ante el Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación, y se aprueba la aplicación en virtud de la cual se gestiona el procedimiento (DOGV 4863 de 15.10.2004).	2004
	Resolución de 26 de julio de 2004, de la Subsecretaría de la Consellería de Cultura, Educació i Esport, por la cual se autoriza la entrada en funcionamiento de la Unitat Registral Telemática de la Consellería (DOGV 4810 de 02.08.2004).	2004
	Orden de 9 de mayo de 2005 de la Consellería de Economía, Hacienda y Ocupación, por la que se regula el procedimiento para la tramitación telemática de solicitudes de subvenciones y la presentación de documentación en el ámbito competencial del Servicio Valenciano de Ocupación y Formación, y se aprueba la aplicación informática que lo posibilita (DOGV 5011 de 23.05.2005).	2005
	Orden de 2 de junio de 2005, del Conseller de Infraestructuras y Transporte, por la que se regula la presentación telemática de solicitudes para el examen de capacitación profesional para el transporte de mercancías y viajeros por carretera y de consejeros de Seguridad y su renovación (DOGV 5033 de 22.06.2005).	2005

CC.AA.	Ley/Decreto	Año
	Orden de 6 de junio de 2005, de la Consellería de Infraestructuras y Transporte, por la que se establecen las condiciones generales y se aprueba la Plataforma Corporativa para la Tramitación y Notificación Telemática de la Generalitat Valenciana. Generatitat en Xarxa (DOGV 5036 de 27.06.2005).	2005
	Orden de 14 de julio de 2005, del Conseller de Infraestructuras y Transporte, por la que se establecen las condiciones generales y el procedimiento para la aplicación de los estándares definidos para el uso de la firma electrónica avanzada mediante Rubric@CV (DOGV 5058 de 27.07.2005).	2005
	Orden de 3 de octubre de 2006, de la Consellería de Empresa, Universidad y Ciencia, por la que se regula el procedimiento para la tramitación telemática de la puesta en servicio de ascensores (DOGV 5373 de 24.10.2006).	2006
	Resolución de 1 de octubre de 2002, por la que se da publicidad a la declaración de prácticas de certificación (DOGV 4364 de 24.10.2002).	2002
	Resolución de 8 de abril de 2003, de la Directora General de Telecomunicaciones y Modernización, por la que se da publicidad a la política de certificación para firma de código (DOGV 4484 de 22.04.2003).	2003
	Resolución de 6 de mayo de 2003, de la Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización, por la que se da publicidad a la política de certificación para Servidores web con soporte SSL (DOGV 4502 de 19.05.2003).	2003
	Resolución de 6 de mayo de 2003, de la Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización, por la que se da publicidad a la política de certificación para aplicaciones informáticas (DOGV 4502 de 19.05.2003).	2003
	Resolución de 10 de diciembre de 2003, de la Secretaría Autonómica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, por la que se da publicidad a la política de certificación para certificados para Servidores de VPN (DOGV 4666 de 09.01.2004).	2004
	Resolución de 10 de diciembre de 2003, del Instituto Valenciano de Finanzas, por la que se autorizan los medios de pago válidos para el desembolso y los métodos de cálculo relativos a la suscripción de valores de la Generalitat Valenciana en el tramo minorista (DOGV 4648 de 11.12.2003).	2003
	Resolución de 21 de enero de 2004, del Presidente del Instituto de la Pequeña y Mediana Industria de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el procedimiento para la tramitación telemática de las solicitudes presentadas al programa IMPIVA dirigido a apoyar actividades formativas de las entidades sin ánimo de lucro (DOGV 4683 de 03.02.2004).	2004

CC.AA.	Ley/Decreto	Año
	Resolución de 15 de marzo de 2004, de la Dirección General de Tributos, por la que se resuelve incluir la acción SARA-5 del Modelo 045 de declaración-liquidación de la Tasa Fiscal sobre el Juego por Máquinas o Aparatos Automáticos, en la Relación de Acciones del anexo I de la Orden de 21 de noviembre de 2003, de la Consellería de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se establecen las condiciones generales y el procedimiento para la presentación telemática de declaraciones y declaraciones-liquidaciones de los tributos cuya gestión compete a la Generalitat Valenciana (DOGV 5209 de 01.03.2006).	2006
	Resolución de 15 de abril de 2004, de la Secretaría Autonómica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, por la que se establecen las medidas técnicas y organizativas necesarias que, con carácter general, habrán de reunir las Unidades Registrales Telemáticas y todos los procedimientos administrativos para que sean susceptibles de tramitación telemática a través del Registro Telemático de la Generalitat Valenciana.	2004
	Resolución de 24 de mayo de 2004, del Director General de Calidad Ambiental, por la que se regula el procedimiento para la comunicación telemática de las Notificaciones Previas a los Traslados (NPT) y Documentos de Control y Seguimiento (DCS) de residuos peligrosos por parte de los productores y gestores de residuos, y se aprueba la aplicación e virtud de la que se gestiona el procedimiento (DOGV 4772 de 10.06.2004).	2004
	Resolución de 18 de febrero de 2005, del Director General de Calidad Ambiental, por la que se modifica la Resolución de 24 de mayo de 2004, del Director General de Calidad Ambiental, por la que se regula el procedimiento para la comunicación telemática de las notificaciones previas a los traslados (NPT) y documentos de control y seguimiento (DCS) de residuos peligrosos por parte de los productores y gestores de residuos, y se aprueba la aplicación en virtud de la cual se gestiona el (DOGV 4959 de 04.03.2005).	2005
	Resolución de 18 de julio de 2005, de la Subsecretaría de la Consellería de Economía, Hacienda y Ocupación, por la cual se autoriza la entrada en funcionamiento de la Unidad Registral Telemática de la Consellería (DOGV 5070 de 12.08.2005).	2005

### **Anexo III - Organización del personal TIC y modelo de externalización**

---

Analizando los Organismos competentes en la implantación de la Administración Electrónica en cada Comunidad Autónoma encontramos una considerable heterogeneidad en la forma de abordar la cuestión.

En 2 Comunidades la responsabilidad recae sobre una Secretaría mientras en el resto recae sobre 1 (47% de los casos), 2 (29%) e incluso 3 (12%) Direcciones Generales.

En más del 50% de las Comunidades se cuenta con la participación en la implantación de la Administración Electrónica de Organismos Autónomos, Entes Públicos, Fundaciones, Agencias o Sociedades, cuya labor suele ser instrumental.

En algunas Comunidades queda clara la separación entre la planificación, coordinación y diseño de estrategias y el desarrollo y gestión de los servicios, pero no se puede indicar en qué porcentaje.

En el gráfico 25 recogemos el porcentaje de Comunidades Autónomas que contratan externamente los servicios TIC que se detallan. El que una Comunidad haya contestado que contrata con una empresa privada un servicio no significa que contrate externamente este servicio 100%.

Como podemos observar todas las Comunidades contratan algún desarrollo externo. El 85'71% contrata algún servicio de infraestructuras y el 76'47% tiene algún Centro de atención a usuarios externo.

Por el contrario, casi el 60% de Comunidades no tiene externalizado en ningún caso la gestión global de sus sistemas de información, el 57% no contrata externamente recursos humanos y casi el 53% no tiene contratado en ningún caso la gestión de los puestos del empleado.

La escasa respuesta a la pregunta sobre personal TIC impide publicar el porcentaje de éste sobre el personal total.

