

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

INFORME CAE 2018



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN DIGITAL

TÍTULO: La administración electrónica en las Comunidades Autónomas: informe de resultados del Cuestionario de Administración Electrónica (CAE) 2018

Elaboración y coordinación de contenidos:

Secretaría General de Administración Digital (SGAD)

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

Noviembre de 2018

Disponible esta publicación en el Portal de Administración Electrónica (PAe):

<http://administracionelectronica.gob.es/>

Edita:

© Ministerio de Política Territorial y Función Pública
Secretaría General Técnica
Subdirección General de Recursos, Publicaciones y Documentación

Colección: administración electrónica

NIPO: 169-18-140-0



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

Usted es libre de:

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

Bajo las condiciones siguientes:

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

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

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

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

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

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



ÍNDICE

ÍNDICE.....	3
RELACIÓN DE GRÁFICOS.....	5
RELACIÓN DE TABLAS.....	6
1. INTRODUCCIÓN.....	8
2. DESCRIPCIÓN Y METODOLOGÍA DEL PROYECTO.....	10
2.1. Ámbito.....	10
3. LAS POLÍTICAS TIC DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL.....	12
4. SERVICIOS CENTRADOS EN EL CIUDADANO Y LA EMPRESA.....	17
4.1. Factores para considerar en un diseño centrado en el ciudadano.....	17
4.2. El uso del ciudadano de los servicios digitales.....	20
4.3. La carpeta ciudadana.....	22
4.4. Contratación electrónica.....	23
5. IMPULSO A LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS AUTOMATIZADAS.....	26
5.1. Automatización de la gestión de procedimientos.....	26
5.1.1. Tramitación 100% digital.....	26
5.2. La colaboración y la cooperación administrativa.....	28
5.2.1. Autoevaluación de las CCAA en su grado de interoperabilidad.....	29
5.2.2. Plataforma de intercambio de datos en la AGE.....	30
5.2.3. Plataformas de intercambio de datos en las comunidades autónomas.....	31
5.3. La capacidad del funcionario público para utilizar herramientas digitales.....	32
5.3.1. Planes de desarrollo de las habilidades digitales de los empleados públicos.....	32
5.3.2. Trabajo colaborativo.....	33
6. GOBIERNO ABIERTO.....	36
6.1. Transparencia.....	36
6.2. Participación Ciudadana.....	37
6.2.1. Iniciativas sometidas a consulta pública.....	38
6.2.2. Uso de las redes sociales.....	39
6.3. Datos abiertos.....	41
6.3.1. Datos publicados en internet por las comunidades y ciudades autónomas.....	41
6.3.2. La demanda de conjuntos de datos a las CCAA.....	42
6.4. Reutilización de servicios y aplicaciones.....	43



6.5.	Brecha digital.....	45
7.	Tecnología	48
7.1.	Servicios en la nube.....	48
7.2.	La seguridad digital	49
7.3.	Iniciativas de consolidación.....	49
7.4.	Uso de tecnologías innovadoras	50
8.	GASTOS Y PERSONAL TIC.....	53
8.1.	Los gastos TIC	53
8.2.	El personal TIC.....	55



RELACIÓN DE GRÁFICOS

Gráfico 1. CCAA que han elaborado un plan de transformación digital (unidades).	13
Gráfico 2. El enfoque de "digital por defecto" en las CCAA (unidades).	14
Gráfico 3. El "principio de solo una vez" en las CCAA (unidades).	15
Gráfico 4. CCAA por nivel de adopción del enfoque "diseño para todos" (unidades).	18
Gráfico 5. Nivel en que las CCAA se encuentran respecto a un enfoque de disponibilidad de los servicios para ciudadanos de la UE (unidades).	19
Gráfico 6. Soporte al usuario, accesibilidad y enfoque a otros ciudadanos de la UE en los trámites seleccionados, clasificados por ámbito (porcentaje).	20
Gráfico 7. Uso del ciudadano de servicios digitales (porcentaje).	22
Gráfico 8. Servicios de información ofrecidos por las CCAA en carpeta ciudadana (porcentaje).	23
Gráfico 9. Disponibilidad de perfil del contratante, disponibilidad de una plataforma de licitación electrónica propia y la integración en la plataforma conecta-centralización (porcentaje).	24
Gráfico 10. Servicios seleccionados cuya tramitación se realiza de forma 100% digital (porcentaje).	26
Gráfico 11. Nivel en que las CCAA gestionan documentos y expedientes electrónicos.	27
Gráfico 12. Grado de interoperabilidad con la Administración General del Estado y con diputaciones y ayuntamientos.	29
Gráfico 13. Número de transmisiones de datos (unidades). Fuente: Plataforma de Intermediación.	30
Gráfico 14. CCAA que disponen de una plataforma de intermediación de datos propia (unidades).	32
Gráfico 15. CCAA que contemplan planes para desarrollar las habilidades digitales de los empleados públicos (porcentaje).	33
Gráfico 16. Herramientas de trabajo colaborativo utilizadas por las CCAA.	34
Gráfico 17. Solicitudes de información pública recibidas vía electrónica (unidades).	37
Gráfico 18. CCAA que someten iniciativas a consulta pública on-line (unidades).	38
Gráfico 19. CCAA que utilizan redes sociales más utilizadas (unidades).	40
Gráfico 20. Propósito del uso de las redes sociales por las CCAA (porcentaje).	41
Gráfico 21. Número de conjuntos de datos publicados por las CCAA (unidades).	42
Gráfico 22. Solicitudes de nuevos conjuntos de datos recibidas y atendidas (unidades).	43
Gráfico 23. Principales servicios que las CCAA reutilizan de la Administración General del Estado.	44
Gráfico 24. Disponibilidad de servicios comunes en las CCAA.	45
Gráfico 25. Existencia de planes de acción orientados a reducir la brecha digital en las CCAA (unidades).	45
Gráfico 26. Principales medidas contempladas en los planes de acción orientados a reducir la brecha digital en las CCAA (porcentaje).	46
Gráfico 27. Tipos de servicio adquirido en la nube.	48
Gráfico 28. Principales actuaciones en materia de seguridad que se llevan a cabo en las CCAA. ..	49
Gráfico 29. CCAA en las que existen iniciativas de consolidación.	50
Gráfico 30. CCAA que utilizan tecnologías innovadoras en proyectos.	51
Gráfico 31. Presupuesto total per capita (euros).	54
Gráfico 32. Distribución de personal TIC en las CCAA.	56
Gráfico 33. Porcentaje de personal TIC / Total	56



RELACIÓN DE TABLAS

Tabla 1. Ámbitos y trámites seleccionados para la evaluación de las dimensiones a considerar en un diseño centrado en el ciudadano.	19
Tabla 2. Ámbitos y servicios públicos seleccionados para evaluar el uso del ciudadano de los servicios digitales.	21
Tabla 3. Facturas electrónicas presentadas respecto del total (porcentaje).	24
Tabla 4. Notificaciones electrónicas.	28
Tabla 5. Consultas del estado de tramitación electrónicas.	28
Tabla 6. Servicios con un mayor volumen de transmisiones de datos.	31
Tabla 7. Número de registros publicados en la web de transparencia y número de visitas a ese sitio (unidades).	36
Tabla 8. Número aproximado de participantes en consultas previas relacionadas con normativas y con programas o planes (unidades).	39
Tabla 9. Presupuesto TIC versus Presupuesto total Año 2017 (Cap. 1+2+6). Unidad: miles de euros y porcentaje.	53
Tabla 10. Personal TIC.	55



INTRODUCCIÓN



1. INTRODUCCIÓN

La Conferencia Sectorial de la Administración Pública es el órgano de cooperación en materia de administración pública entre la Administración General del Estado, de las Administraciones de las Comunidades Autónomas, de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla y de la Administración Local. Su organización y funcionamiento se rigen por la Resolución de 16 de noviembre de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Administración Pública, por la que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento ([BOE de 17 de noviembre de 2018](#))²

La [Comisión Sectorial de Administración Electrónica](#) es el órgano técnico para la cooperación de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas, y de las entidades que integran la Administración Local en materia de administración electrónica. En ella, entre otros, participan los titulares de las Direcciones Generales de las Comunidades y Ciudades Autónomas con competencias en materia de Administración Electrónica. Dentro de la Comisión Sectorial se establecen grupos de trabajo técnicos para compartir experiencias y buenas prácticas o para la realización de proyectos en colaboración.

Con el fin de “actuar como Observatorio de la Administración Electrónica y Transformación Digital” se crea el grupo de trabajo de “Observatorio, indicadores y medidas” donde participan todas las comunidades y ciudades autónomas y el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, con los siguientes objetivos:

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

Los informes elaborados hasta la fecha se encuentran publicados en el Portal de la Administración Electrónica –PAe- en la dirección <http://administracionelectronica.gob.es/PAe/CAE>

Debido a que los indicadores de Administración Electrónica (CAE) que se utilizaban para la recogida de datos en las distintas comunidades y ciudades autónomas dejaban fuera del estudio parte de los esfuerzos realizados en los últimos años en materia de Transformación Digital a nivel autonómico, se han llevado a cabo una serie de trabajos para consensuar un nuevo grupo de indicadores. Fruto de este trabajo es esta nueva edición del estudio CAE que tiene como objetivo poner en valor el avance en Transformación Digital que la Administración autonómica viene desarrollando desde hace años y servir de referencia para la mejora continua de la Administración Electrónica de cara a los ciudadanos en las autonomías. En el nuevo cuestionario se ha tenido en cuenta los objetivos generales del Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020.

La presente edición muestra los resultados **de la toma de datos llevada a cabo en 2018, con fecha de referencia 31 de diciembre de 2017**. El estudio se divide en seis apartados:



1. Las estrategias para poner en marcha la Administración digital
2. Los servicios que se ofrecen al ciudadano
3. El impulso en la transformación interna
4. Iniciativas en gobierno abierto
5. Tecnología
6. Gastos TIC y de personal

Agradecemos especialmente la colaboración de todas las comunidades y ciudades autónomas, por el importante esfuerzo realizado en la creación de la nueva encuesta y en la ardua tarea de recopilación de la información, que es el pilar fundamental de este trabajo.



2. DESCRIPCIÓN Y METODOLOGÍA DEL PROYECTO

2.1. Ámbito

Se incluye en el estudio información relativa a las 17 comunidades autónomas más las dos ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Las comunidades autónomas que han respondido a la invitación son las siguientes:

Andalucía	Comunitat Valenciana
Aragón	Extremadura
Baleares, Illes	Galicia
Canarias	Madrid, Comunidad de
Cantabria	Murcia, Región de
Castilla - La Mancha	Navarra, Comunidad Foral de
Castilla y León	Rioja, La
Cataluña	País Vasco

Los datos de población utilizados han sido extraídos del Instituto Nacional de Estadística. Como fuente de los datos de presupuestos se ha utilizado los datos de la web del Ministerio de Hacienda: <https://serviciostelematicos.minhap.gob.es/cimcanet/consulta.aspx>

Para los datos de personal se ha utilizado el Boletín estadístico del personal al servicio de las Administraciones Públicas, Registro Central de Personal (Enero 2018).

El informe recoge la situación al 01 de enero de 2018 y el período de encuesta considerado corresponde al ejercicio 2017.

Tanto el informe como el cuestionario se encuentra disponible en el Portal de Administración Electrónica www.administracionelectronica.gob.es.



LAS POLÍTICAS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



3. LAS POLÍTICAS TIC DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En la reunión llevada a cabo por 32 países europeos, incluida España, en Tallin el 6 de octubre de 2017, se adoptó la Declaración Ministerial de Administración electrónica de Tallin, que refuerza el compromiso con los principios del Plan de Acción de Administración electrónica 2016-2020, particularmente de los siguientes: digital por defecto, inclusión y accesibilidad, principio de solo una vez, confianza y seguridad, apertura y transparencia e interoperabilidad por defecto.

Por otra parte, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, señala que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Esto obliga a las Administraciones Públicas a contemplar dentro de sus planes la adaptación de los procesos de gestión a la transformación digital en términos de una **orientación hacia lo digital**, y una **orientación al ciudadano**, mediante el aprovechamiento de las oportunidades de la tecnología.

En este apartado se analizan las estrategias de las comunidades en cuanto a elaboración de planes de transformación digital y establecimiento de estructuras organizativas con el objetivo de impulsar la transformación digital; también se analiza el alineamiento con los principios derivados del Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020 denominados “digital por defecto” y principio de “sólo una vez”.

Desde el punto de vista estratégico, diez comunidades autónomas ya han elaborado planes de transformación digital y han creado estructuras organizativas para impulsar o seguir estos planes, (Aragón, Canarias, Cantabria, Castilla – La Mancha, Cataluña, Comunitat Valenciana, Galicia, Madrid, La Rioja y País Vasco).

Tres comunidades tienen previsto elaborar planes de transformación digital próximamente, (Andalucía, Castilla y León y Región de Murcia). De las ciudades autónomas, Melilla tiene ya en marcha un plan y Ceuta está en proceso de elaboración.

La Comunidad Foral de Navarra no tiene plan estratégico por el momento.

El posicionamiento de cada comunidad se muestra en el gráfico 1.



Gráfico 1. CCAA que han elaborado un plan de transformación digital (unidades).

En cuanto a la orientación hacia el principio de "digital por defecto", siete de las CCAA consideran que el nivel en que se encuentran en esta materia es medio o superior (Andalucía, Cantabria, Castilla y León, Cataluña, Comunidad de Madrid, Galicia y Región de Murcia) más las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, lo que significa que proporcionan a los ciudadanos y a las empresas la opción de interactuar digitalmente con la administración de manera preferente (si bien manteniendo otros canales para quienes están desconectados bien por elección o bien por necesidad).

En el gráfico 2 se muestra el nivel de adopción del enfoque "digital por defecto".

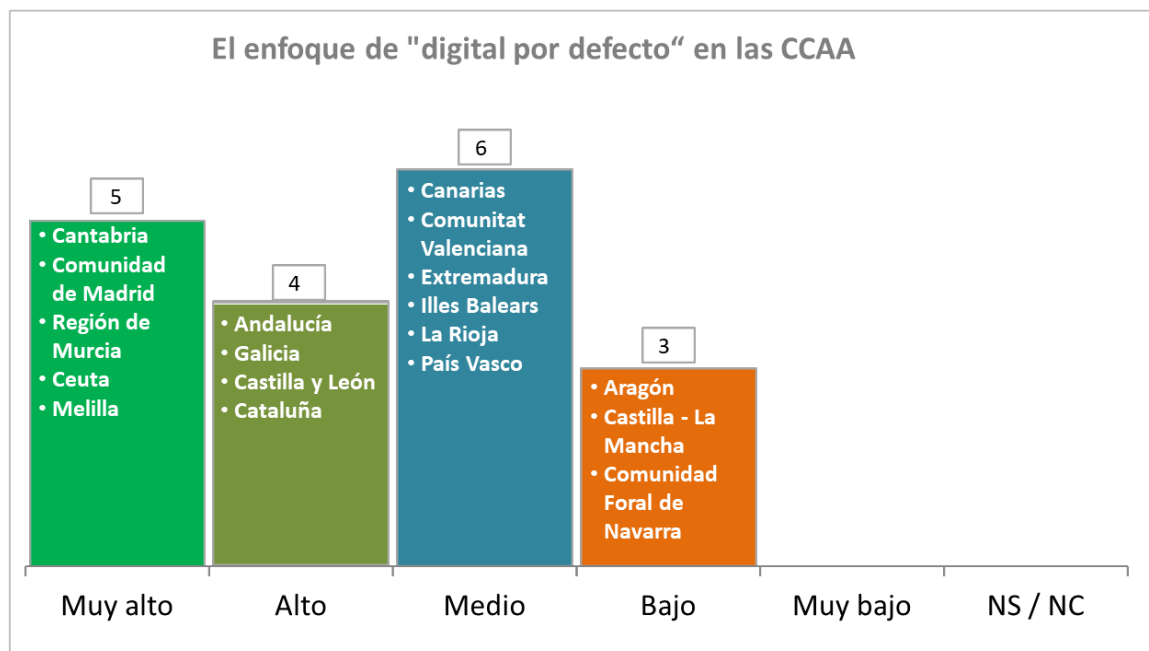


Gráfico 2. El enfoque de "digital por defecto" en las CCAA (unidades).

El otro enfoque analizado es el del principio "solo una vez". Doce de las CCAA se encuentran en un nivel alto o muy alto en este aspecto (Andalucía, Aragón, Cantabria, Cataluña, Castilla y León, Comunidad de Madrid, Extremadura, Galicia, Iles Balears, Región de Murcia, Ciudad de Ceuta y Melilla).

Este principio intenta evitar cargas administrativas redundantes a los ciudadanos y empresas, en los servicios públicos, de manera, que, por ejemplo, no estén obligados a aportar documentos que ya posean las administraciones públicas.

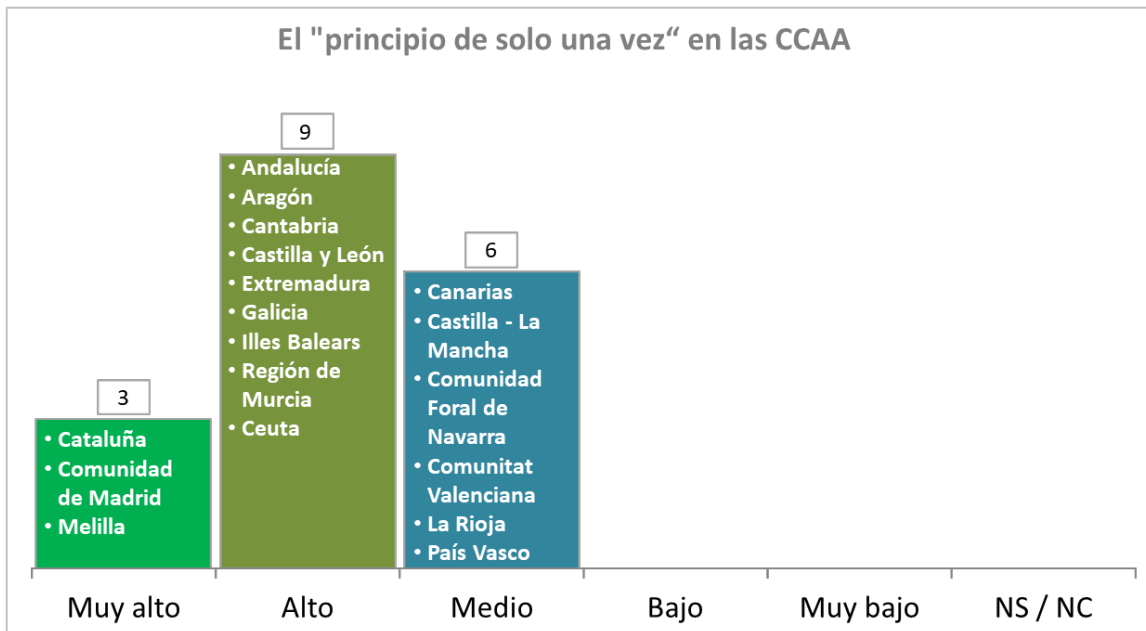


Gráfico 3. El "principio de solo una vez" en las CCAA (unidades).



SERVICIOS CENTRADOS EN EL CIUDADANO Y EMPRESA

4. SERVICIOS CENTRADOS EN EL CIUDADANO Y LA EMPRESA

La Administración es consciente de que el ciudadano ya está habituado a moverse en un territorio digital y por tanto hay que encontrar a los ciudadanos en esos territorios. Tanto la normativa nacional como la Comisión Europea respaldan la provisión de servicios electrónicos para relacionarse con las administraciones. Por su parte, la Administración autonómica ha realizado importantes inversiones para **garantizar la relación electrónica** con el ciudadano, proveyendo cada vez más servicios electrónicos por diferentes canales y más personalizados.

Este apartado procura dar una visión de la transformación digital en las comunidades y ciudades autónomas desde el punto de vista del ciudadano. De manera que se analizan los factores a tener en cuenta para acercar los servicios digitales al usuario y cuál es su grado de uso.

4.1. Factores para considerar en un diseño centrado en el ciudadano

De acuerdo con la recomendación del Plan de acción de Administración electrónica Europeo 2016-2020 de la Comisión Europea, respecto a las necesidades de los ciudadanos a la hora de diseñar y desarrollar los servicios públicos digitales se han evaluado tres dimensiones:

1. El grado en el que se ha tenido en cuenta el principio de inclusión y accesibilidad en el diseño de los servicios, también llamado “diseño para todos” que requiere un nivel AA de accesibilidad.
2. El grado de disponibilidad de los servicios para otros ciudadanos de la Unión Europea.
3. La medida en que las funcionalidades de soporte, ayuda y retroalimentación están disponibles en línea.

El grado en el que, a nivel general, las comunidades adoptan estas dimensiones en el diseño de sus servicios es lo que se describe en este punto.

Diseño para todos:

El enfoque “diseño para todos” en las CCAA, persigue que los servicios ofrecidos por las administraciones públicas puedan ser utilizados por el mayor número posible de ciudadanos, ofreciendo igualdad de oportunidades y atendiendo a la gran diversidad humana. La mayoría de las comunidades tienen en cuenta este enfoque en un grado alto o muy alto (las comunidades de Andalucía, Cantabria, Castilla y León, Cataluña, Comunidad de Madrid, Comunitat Valenciana, Galicia, Illes Balears, Región de Murcia, y las ciudades autónomas de Ceuta, Melilla), tan solo Castilla la Mancha y la Comunidad Foral de Navarra están por debajo del grado medio.

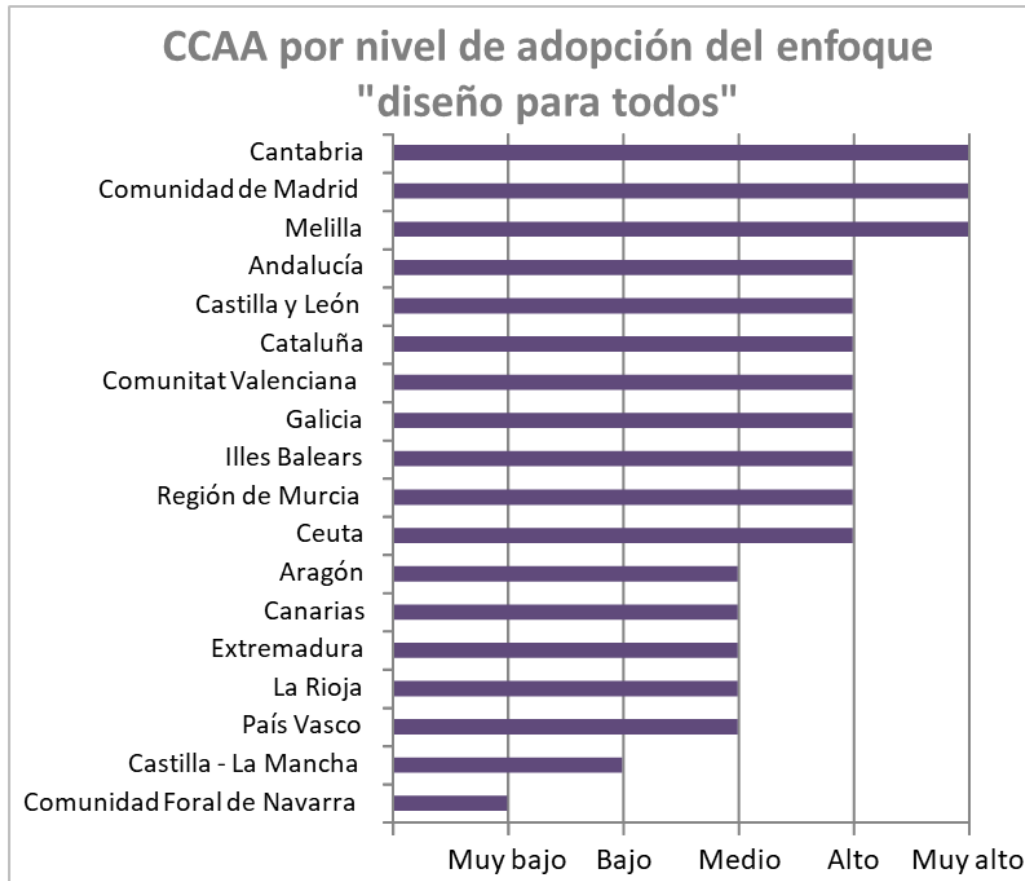


Gráfico 4. CCAA por nivel de adopción del enfoque "diseño para todos" (unidades).

Disponibilidad de servicios para ciudadanos de otros países de la UE.

Diez comunidades declaran un nivel medio-alto respecto a la disponibilidad de servicios para ciudadanos de la UE (Andalucía, Aragón, Canarias, Cantabria, Cataluña, Extremadura, Galicia, Región de Murcia, Ceuta y Melilla) y siete declaran un nivel bajo-muy bajo (Castilla - La Mancha, Castilla y León, Comunidad Foral de Navarra, Comunitat Valenciana, Illes Balears, La Rioja y País Vasco) como se observa en el gráfico 5.

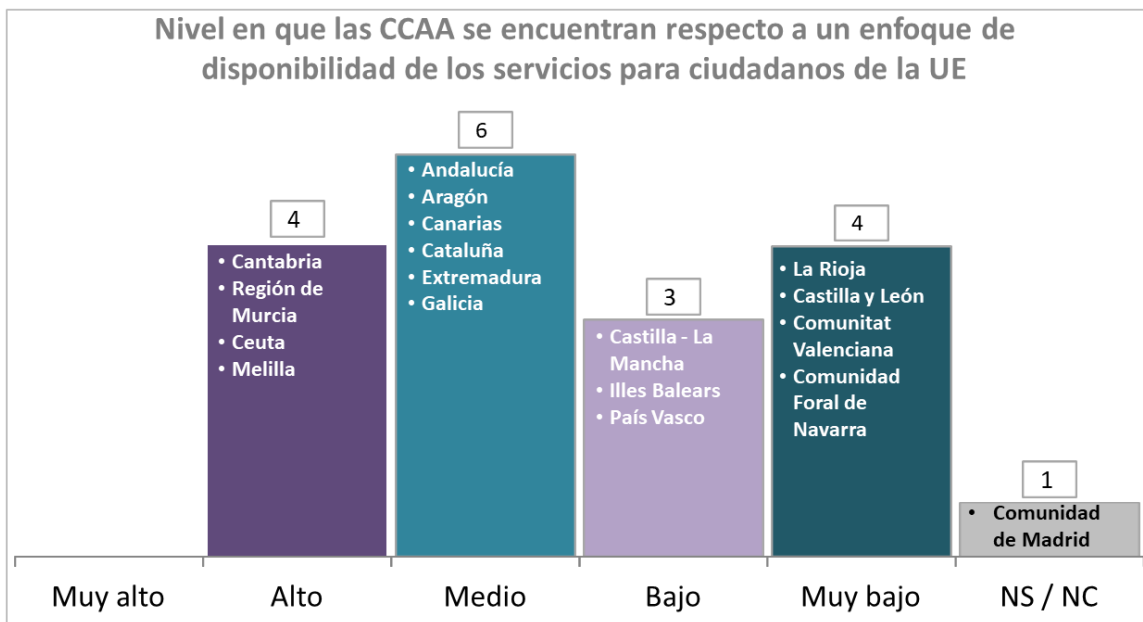


Gráfico 5. Nivel en que las CCAA se encuentran respecto a un enfoque de disponibilidad de los servicios para ciudadanos de la UE (unidades).

Se han analizado estas tres dimensiones en once trámites concretos elegidos en base a que todas las comunidades los ofrecen. La selección se ha realizado a partir de un conjunto de ámbitos de competencia de las comunidades, y eligiendo un trámite por cada ámbito (tabla 1).

ÁMBITO	Trámite escogido
PAGOS	Impuesto sobre sucesiones (Autoliquidación, declaración o pago).
EDUCACIÓN	Ayudas y subvenciones destinadas a la educación.
SANIDAD	Solicitud de cita previa en atención primaria o en atención especializada.
EMPLEO	Ayudas y subvenciones para la obtención de empleo o para trabajadores desempleados.
MEDIOAMBIENTE	Autorización para la gestión de residuos.
SERVICIOS SOCIALES	Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.
VIVIENDA	Solicitud de vivienda de protección.
TRANSPORTE	Autorización de transporte.
EMPRESAS	Habilitación como guía de turismo.
CULTURA	Ayudas y subvenciones destinadas a la creación y desarrollo de las Artes Escénicas, Musicales y Cinematográficas.
TRANSPARENCIA	Tramitación electrónica del expediente de acceso a la información pública.

Tabla 1. Ámbitos y trámites seleccionados para la evaluación de las dimensiones a considerar en un diseño centrado en el ciudadano.

El mayor esfuerzo realizado por las comunidades se orienta a funcionalidades de soporte y ayuda a los ciudadanos, seguidos de aquellos destinados a aumentar la inclusión y la accesibilidad, y en tercer lugar se encuentran las acciones destinadas a que los servicios puedan ser utilizados por otros ciudadanos de la UE.

Por ejemplo, en el ámbito de “educación, el trámite seleccionado: “Ayudas y subvenciones destinadas a la educación”, el 78% de las CCAA ofrecen un enlace de ayuda sobre el mismo, el 44% de las CCAA cumplen para este trámite el nivel AA de accesibilidad y el 33% de las CCAA lo ofrecen de forma que pueda ser utilizado por otros ciudadanos de la UE.

El porcentaje, para todos los trámites seleccionados, se muestra en el gráfico 6.

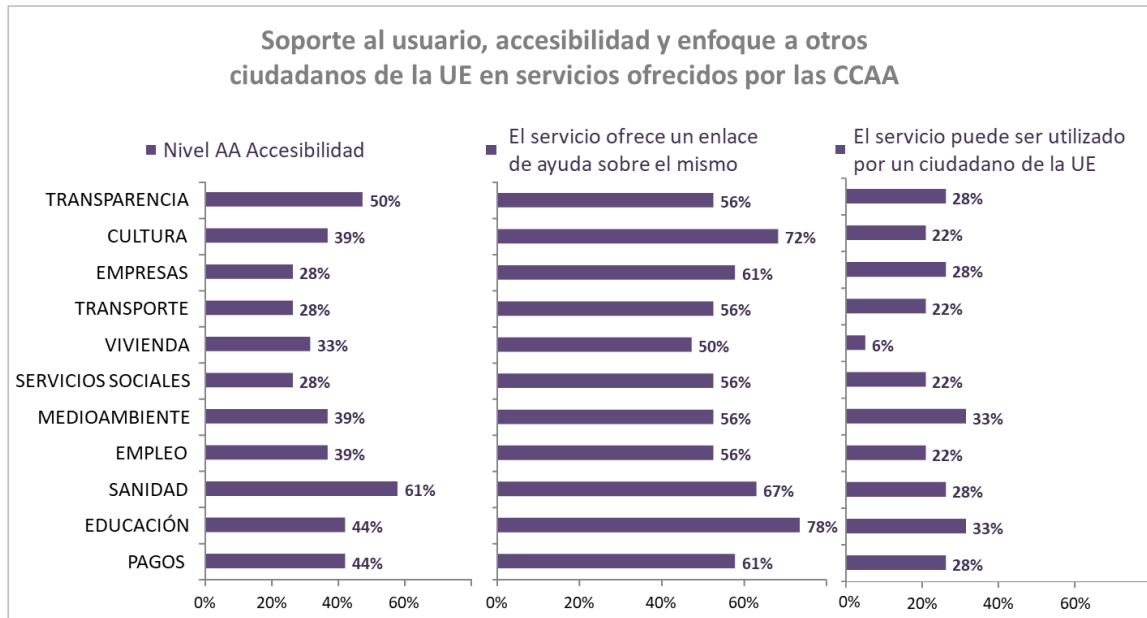


Gráfico 6. Soporte al usuario, accesibilidad y enfoque a otros ciudadanos de la UE en los trámites seleccionados, clasificados por ámbito (porcentaje).

4.2. El uso del ciudadano de los servicios digitales

Este punto muestra el uso, que hace el ciudadano, de los servicios en línea. Este indicador también sugiere de forma indirecta sobre la cultura digital de los ciudadanos a la hora de relacionarse con la Administración autonómica.

Se ha evaluado una selección de servicios habitualmente ofrecidos por las comunidades autónomas, listados en la tabla 2, y clasificados por ámbito de las competencias de las CCAA.

En este punto han participado trece comunidades y las 2 ciudades autónomas (Aragón, Canarias, Cantabria, Castilla - La Mancha, Castilla y León, Comunitat Valenciana, Extremadura, Illes Balears, La Rioja, Comunidad de Madrid, Región de Murcia), Ciudad de Ceuta y Ciudad de Melilla.



ÁMBITO	Servicio público escogido
PAGOS	Impuesto sobre sucesiones (Autoliquidación, declaración o pago).
EDUCACIÓN	Becas destinadas a la educación.
	Ayudas y subvenciones a familias destinadas a la adquisición de libros de texto y material didáctico.
SANIDAD	Solicitud de cita previa en atención primaria o en atención especializada.
EMPLEO	Ayudas y subvenciones para la obtención de empleo o para trabajadores desempleados.
	Inscripción en alertas de empleo privado o público.
	Acreditación de competencias profesionales o certificados de profesionalidad.
MEDIOAMBIENTE	Autorización para la gestión de residuos.
SERVICIOS SOCIALES	Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.
	Reconocimiento de la situación de dependencia.
	Reconocimiento de la condición de familia numerosa.
	Solicitud y tramitación de adopción.
VIVIENDA	Solicitud de vivienda de protección.
TRANSPORTE	Autorización de transporte.
EMPRESAS	Habilitación como guía de turismo.
	Ayudas y subvenciones destinadas a la industria.
	Ayudas y subvenciones de la política agrícola común.
	Registro de empresas y actividades comerciales.
CULTURA	Ayudas y subvenciones destinadas a la creación y desarrollo de las Artes Escénicas, Musicales y Cinematográficas.

Tabla 2. Ámbitos y servicios públicos seleccionados para evaluar el uso del ciudadano de los servicios digitales.

Los resultados se muestran como el porcentaje que representa el uso del canal electrónico frente al total (presencial + digital) en el gráfico 7.

Los servicios de los ámbitos de transporte (59,2%), cultura (52,2%), empresas (46,3%) y educación (42,1%) son los más utilizados por los ciudadanos por el canal electrónico. Los menos utilizados en este canal son los trámites de vivienda (2,7%), servicios sociales (2,7%), pagos (24,4%), los servicios del ámbito de empleo (31,6%), ámbito sanidad (31,6%) y medio ambiente (39,6%).

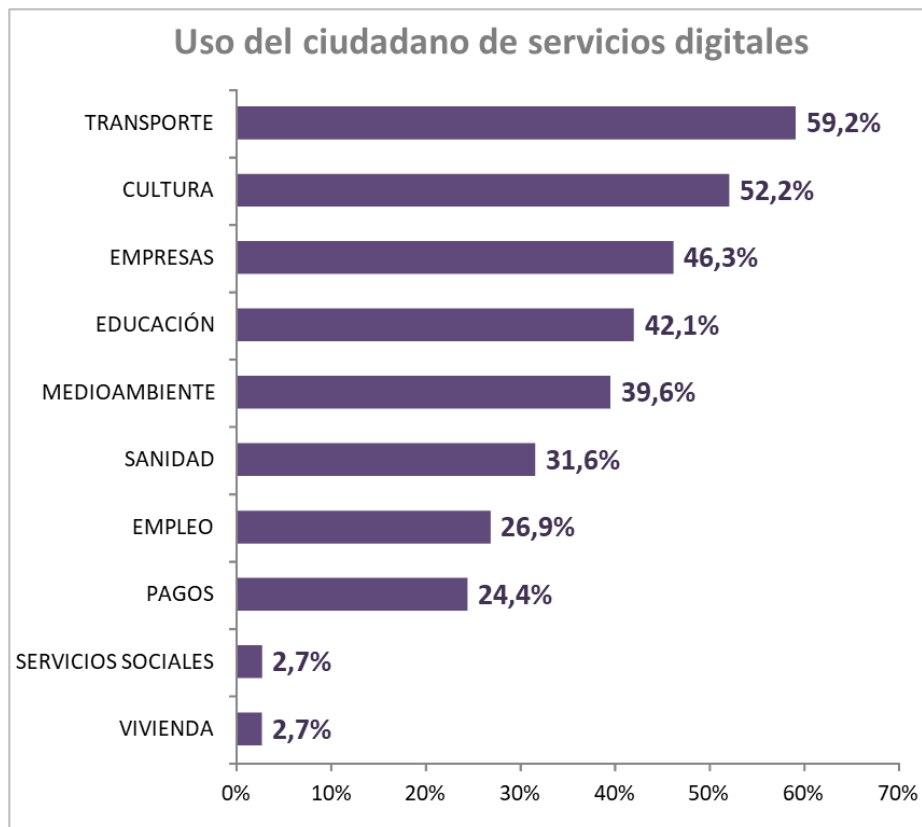


Gráfico 7. Uso del ciudadano de servicios digitales (porcentaje).

4.3. La carpeta ciudadana

Destacamos la Carpeta Ciudadana por ser un servicio **centrado en el usuario** que informa al ciudadano desde un único punto de acceso sobre las gestiones que ha tramitado con la Administración, así como el estado de los trámites iniciados.

Nueve comunidades proporcionan a los ciudadanos este servicio en su sede electrónica (Canarias, Cantabria, Castilla - La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunitat Valenciana, Extremadura, La Rioja y la Región de Murcia) y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Los principales servicios incluidos en la carpeta ciudadana son las notificaciones electrónicas (79%), consulta de la situación de expedientes (68%) y consulta de documentos (63%). El gráfico 8 muestra los principales servicios ofrecidos por las comunidades autónomas en sus carpetas ciudadanas.

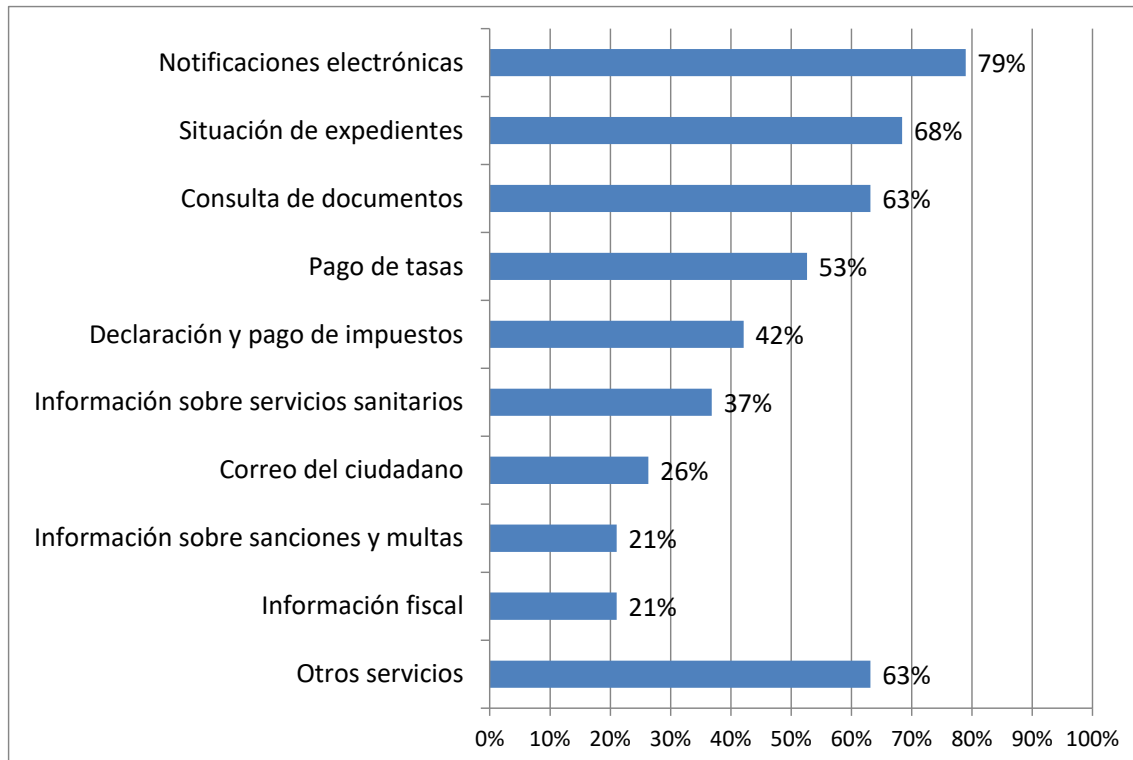


Gráfico 8. Servicios de información ofrecidos por las CCAA en carpeta ciudadana (porcentaje).

4.4. Contratación electrónica

Entre los servicios centrados en las empresas, se evalúan la contratación electrónica y la factura electrónica.

El gráfico 9 muestra que la mayoría de las comunidades publican el perfil del contratante en la web. Ocho comunidades (Aragón, Canarias, Cantabria, Castilla - La Mancha, Castilla y León, Comunitat Valenciana, Extremadura, Illes Balears) y la Ciudad de Melilla están adheridas a la plataforma CONECTA de la AGE y, por último, siete de ellas disponen de plataforma propia (Castilla y León, Cataluña, Comunidad de Madrid, Comunidad Foral de Navarra, Galicia, La Rioja y País Vasco).

Las dos ciudades autónomas publican el perfil del contratante en la web. La Ciudad de Melilla está adheridas a la plataforma CONECTA de la AGE.

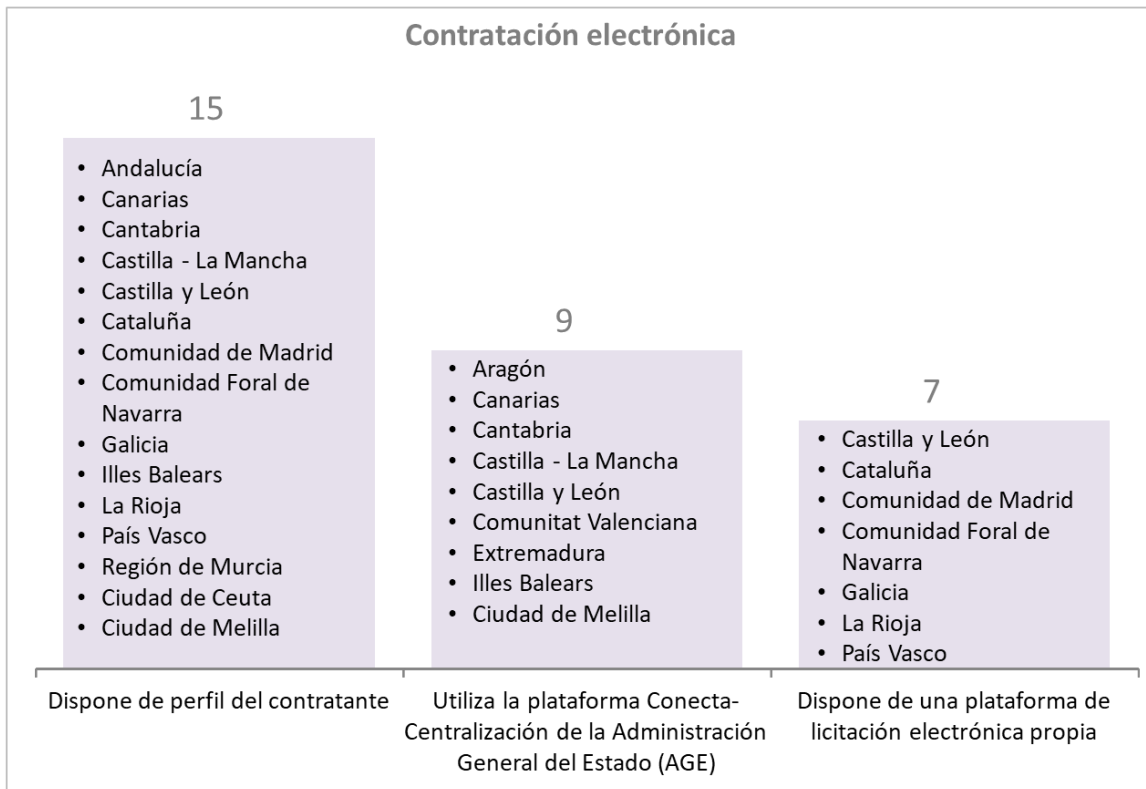


Gráfico 9. Disponibilidad de perfil del contratante, disponibilidad de una plataforma de licitación electrónica propia y la integración en la plataforma conecta-centralización (porcentaje).

La factura electrónica es un servicio que está, en gran medida, asumido por las comunidades. La mayoría de ellas tramitan de forma electrónica más de un 80% del total de facturas que reciben como puede apreciarse en la tabla 3.

Facturas electrónicas				
0-20%	21%-40%	41%-60%	61%-80%	81%-100%
			Extremadura Region de Murcia	Andalucía Aragón Canarias Cantabria Castilla - La Mancha Castilla y León Cataluña Comunitat Valenciana Galicia Illes Balears La Rioja Ceuta Melilla

Tabla 3. Facturas electrónicas presentadas respecto del total (porcentaje).



IMPULSO A LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

5. IMPULSO A LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS AUTOMATIZADAS

En este apartado se evalúa el impulso hacia la automatización de las actuaciones administrativas de los procesos internos y la capacitación del empleado público en las nuevas tecnologías.

Las leyes 39/2015 y 40/2015 de 1 de octubre, dan un impulso legal al uso de los medios electrónicos también en los procesos internos de la administración, con la actuación administrativa para ser más eficientes, precisos y rápidos.

Por otra parte, los empleados públicos son un factor fundamental en la transformación hacia lo digital, y por ello se ha contemplado la idoneidad de incluir un indicador sobre el compromiso de la organización en la capacitación del empleado público en nuevas tecnologías.

5.1. Automatización de la gestión de procedimientos

En este apartado se evalúa el grado de tramitación digital de los servicios seleccionados en el punto 4.1. También el grado de implantación de ciertas herramientas necesarias para tener una completa tramitación digital, como son, la gestión de documentos y expedientes electrónicos, las notificaciones electrónicas, la consulta del estado de la tramitación y los mecanismos de interoperabilidad con otras administraciones.

5.1.1. Tramitación 100% digital.

El trámite *solicitar cita previa en atención primaria o en atención especializada*, del ámbito de "Sanidad", se realiza de forma 100% digital en un 56% de las comunidades o ciudades autónomas. Los trámites *Ayudas y subvenciones destinadas a la creación y desarrollo de las Artes Escénicas, Musicales y Cinematográficas* del ámbito de cultura, *Tramitación electrónica del expediente de acceso a la información pública* del ámbito de transparencia y *Ayudas y subvenciones destinadas a la educación* del ámbito de educación se realizan de forma digital en un 39% de las comunidades. Mientras que el trámite de *Impuesto sobre sucesiones (Autoliquidación, declaración o pago* y los trámites del ámbito de empleo se realizan de forma digital en un 33% de las comunidades. El resto está por debajo del 30% tal y como se observa en el gráfico 10.

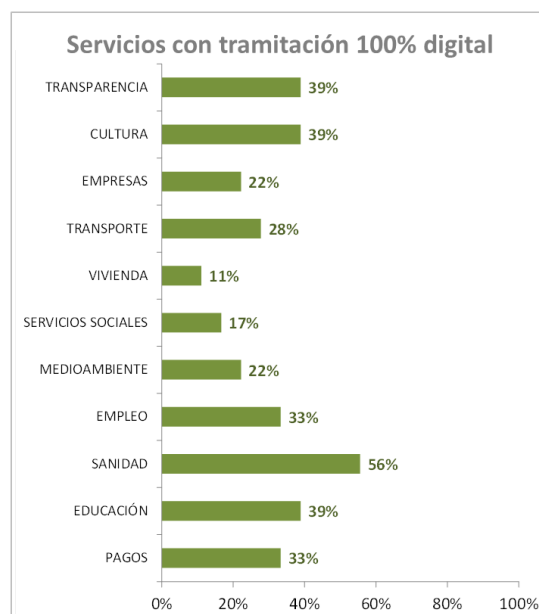


Gráfico 10. Servicios seleccionados cuya tramitación se realiza de forma 100% digital (porcentaje).

En cuanto a las herramientas necesarias para la tramitación digital, se analiza el grado en que la organización gestiona documentos y expedientes electrónicos (artículos 26 y 70 de la Ley 39/2015), desde el inicio del trámite hasta su resolución.

Cinco comunidades tienen un nivel alto-muy alto tanto en la gestión de documentos electrónicos como en la gestión de expedientes electrónicos (Cantabria, Cataluña, Comunidad de Madrid, Galicia, País Vasco) y las dos ciudades autónomas Ceuta y Melilla.

Castilla la Mancha y Castilla - León tienen un nivel alto-muy alto en la gestión de documentos electrónicos que desciende a un nivel medio en la gestión de expedientes electrónicos; Aragón y Canarias se encuentran en un nivel alto-muy alto en la gestión de documentos electrónicos y bajo en la gestión de expedientes electrónicos; el resto de comunidades se encuentra en un nivel medio o por debajo en la gestión de documentos y expedientes electrónicos. Los resultados se muestran en el gráfico 11.

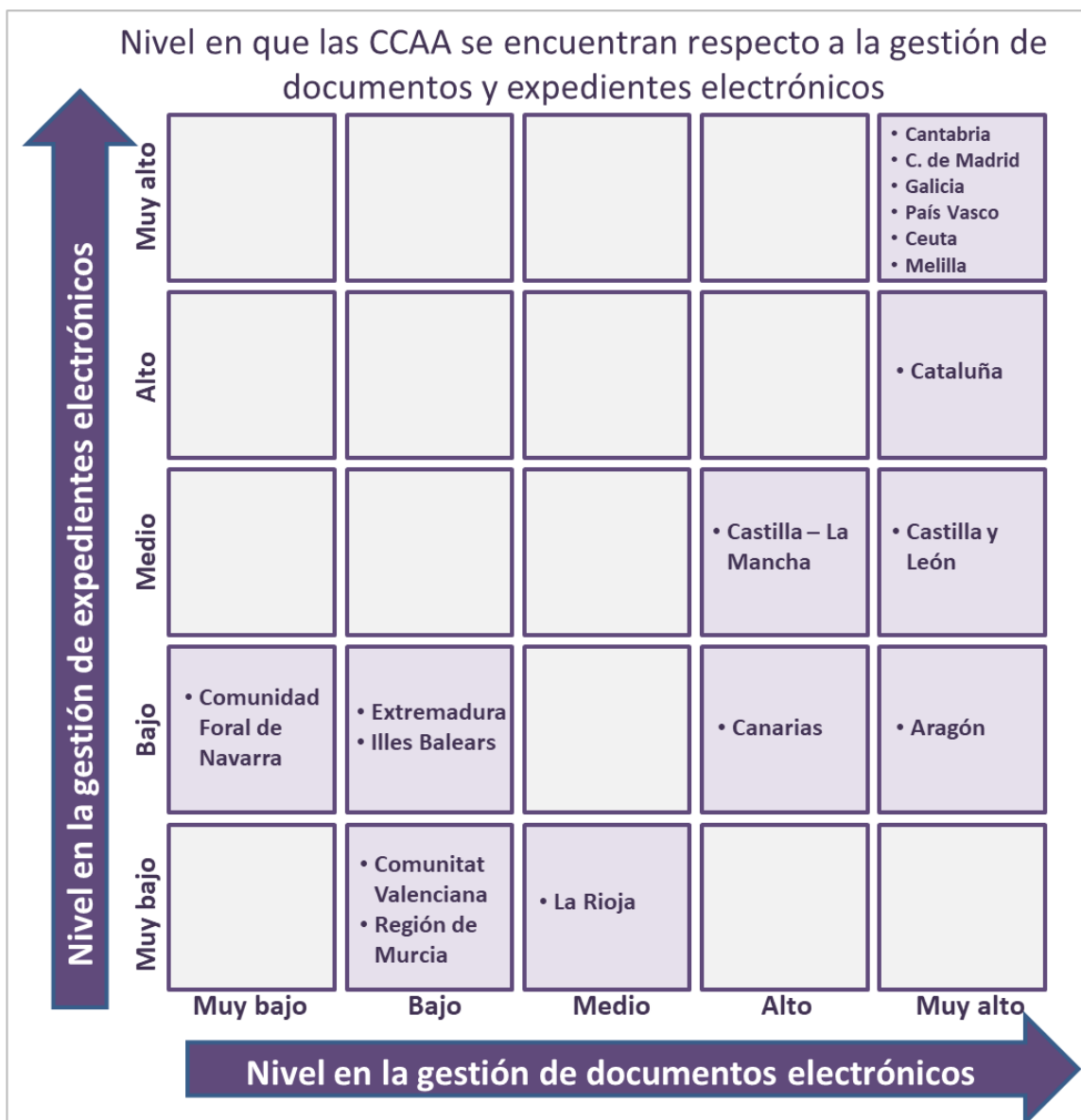


Gráfico 11. Nivel en que las CCAA gestionan documentos y expedientes electrónicos.

Respecto a las notificaciones electrónicas, en cuatro comunidades el número de notificaciones electrónicas enviadas a personas jurídicas es superior al 80% del total de notificaciones enviadas (Castilla y León, Cataluña, Galicia y Región de Murcia) por su parte seis CCAA (Extremadura, Cantabria, Andalucía, Aragón, Canarias, Illes Balears) señalan que este número corresponde a un porcentaje menor del 20%. No se han presentado las notificaciones electrónicas enviadas a personas físicas por no tener datos relevantes. La Ciudad de Melilla está en el primer tramo y la ciudad de Ceuta en el segundo

En cuanto a la consulta del estado de la tramitación, en nueve CCAA menos de un 20% de este tipo de consultas son realizadas de forma digital frente al total de consultas realizadas (La Rioja, Castilla y León, Extremadura, Ciudad de Melilla, Cantabria, Aragón, Canarias, Región de Murcia y Ciudad de Ceuta), en el extremo alto la Comunitat Valenciana indica más del 81% de consultas electrónicas sobre el total de consultas realizadas tal y como se observa en las tablas 4 y 5.

Notificaciones electrónicas enviadas a personas jurídicas				
0-20%	21%-40%	41%-60%	61%-80%	81%-100%
Andalucía Aragón Balears, Illes Canarias Cantabria Extremadura Ceuta	La Rioja		País Vasco	Castilla y León Cataluña Galicia Región de Murcia Melilla

Tabla 4. Notificaciones electrónicas

Consulta electrónica del estado de tramitación				
0-20%	21%-40%	41%-60%	61%-80%	81%-100%
Aragón Canarias Cantabria Castilla y León Extremadura La Rioja Región de Murcia Ceuta Melilla	Cataluña	País Vasco	Castilla – La Mancha	Comunitat Valenciana

Tabla 5. Consultas del estado de tramitación electrónicas.

5.2. La colaboración y la cooperación administrativa.

Una gran parte de los procedimientos administrativos requieren presentar datos que ya obran en poder de las administraciones públicas, para evitar que el ciudadano tenga que aportarlos se establecen sistemas de colaboración e interoperabilidad entre las administraciones que se traducen en plataformas de intercambios de datos.

Por otro lado, no puede cumplirse el principio “solo una vez” sin la conexión interadministrativa y el intercambio de datos. Este punto analiza el grado de interoperabilidad entre las

administraciones así como la existencia y nivel de uso de estas plataformas de intercambio de datos.

5.2.1. Autoevaluación de las CCAA en su grado de interoperabilidad.

El grado de interoperabilidad de datos de las comunidades autónomas con la Administración General del Estado es en general bastante alto, mientras que es menor con las diputaciones y los ayuntamientos.

Catorce CCAA tienen un grado de interoperabilidad con la Administración General del Estado alto-muy alto (Andalucía, Aragón, C. de Madrid, Cantabria, Castilla – La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Foral de Navarra, Comunitat Valenciana, Extremadura, Galicia, Illes Balears, País Vasco, Región de Murcia) y la Ciudad de Melilla, como se observa en el gráfico 12. Por su parte seis de ellas tienen un grado de interoperabilidad con diputaciones alto-muy alto (Cataluña, Comunidad de Madrid, Comunitat Valenciana, Galicia, Cantabria, País Vasco) y Ciudad de Melilla.

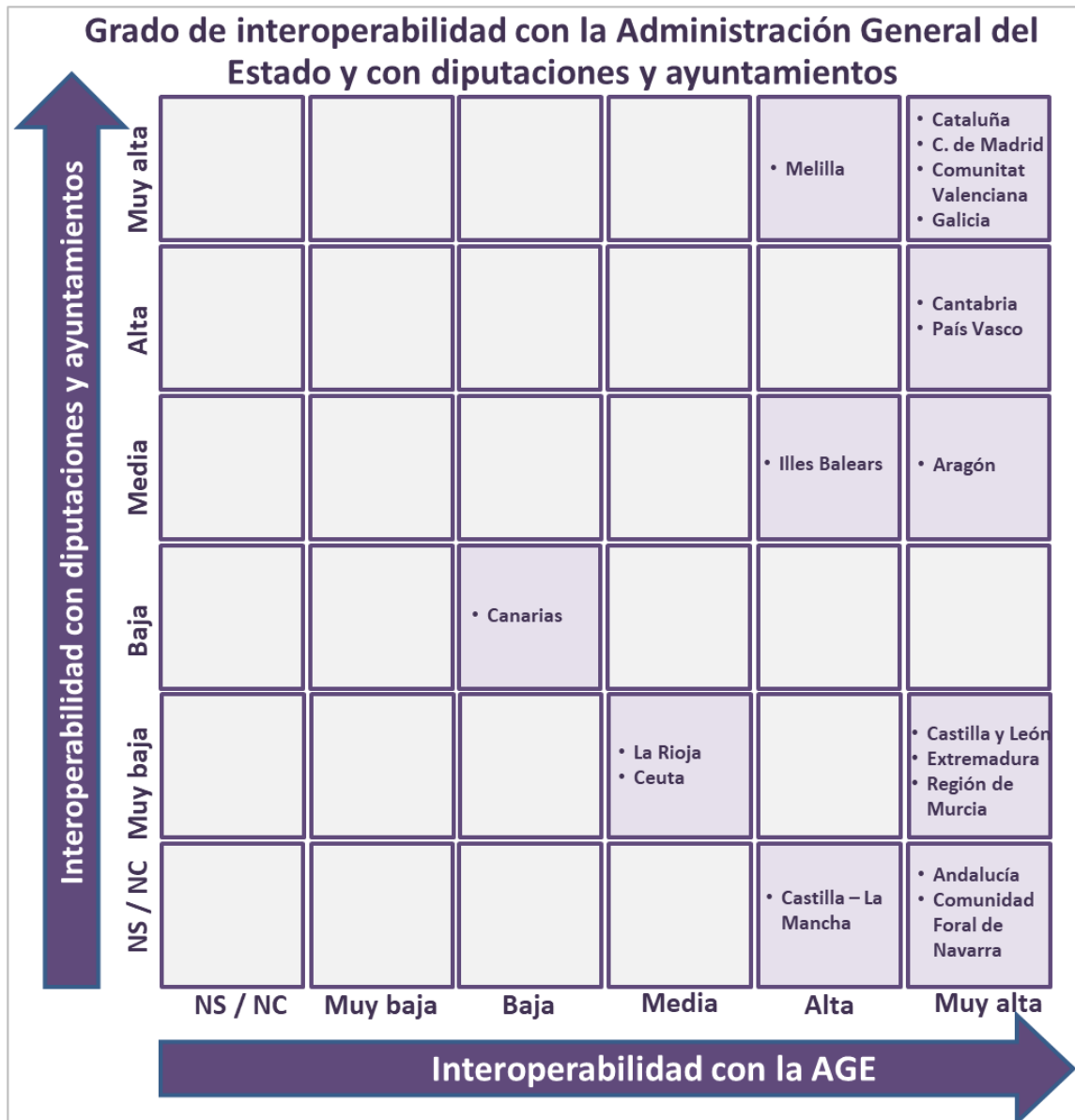


Gráfico 12. Grado de interoperabilidad con la Administración General del Estado y con diputaciones y ayuntamientos.

5.2.2. Plataforma de intercambio de datos en la AGE

Este apartado evalúa la utilización por parte de las CCAA durante el año 2017¹ de la plataforma de intermediación de datos en la AGE (PID).

El gráfico 13 muestra el número de transmisiones de datos de las CCAA a través de la plataforma AGE de intermediación de datos durante el año 2017². Este valor es la suma del valor máximo de peticiones externas o solicitudes para cada servicio intermediado, cuyo estado sea "tramitado", es decir finalizado. El País Vasco realizó un total de 4.426.110 transmisiones de datos, seguido de Cataluña con 3.730.468 y de Galicia con 2.652.529.

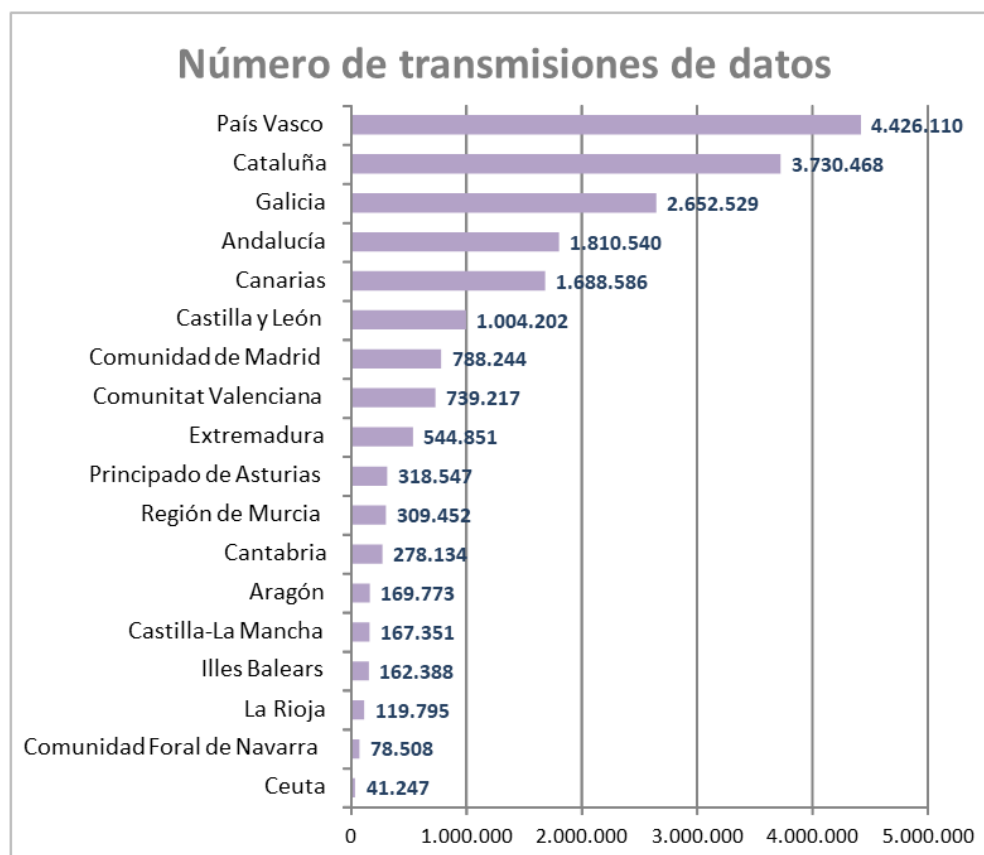


Gráfico 13. Número de transmisiones de datos (unidades). Fuente: Plataforma de Intermediación.

1

http://dataobsae.administracionelectronica.gob.es/cmobsae3/dashboard/Dashboard.action?selectedScope=A10&selectedLevel=&selectedUnit=&selectedTemporalScope=&selectedTemporal=#INT002INT_ORG-summary

2

http://dataobsae.administracionelectronica.gob.es/cmobsae3/dashboard/Dashboard.action?selectedScope=A10&selectedLevel=&selectedUnit=&selectedTemporalScope=&selectedTemporal=#INT002INT_ORG-summary

A continuación se presentan en la tabla 6 los servicios con un mayor volumen de transmisiones de datos.

Comunidad Autónoma	(DGP) Consulta de Datos de Identidad	(INE) Verificación de Datos de Residencia	(INSS) Prestaciones del RPSP e Incapacidad Temporal, Maternidad y Paternidad	(Catastro) Consulta de Datos Catastrales	(SEPE) Datos de Desempleo	(TGSS) Estar al corriente de Deuda con la Seguridad Social
Andalucía	1.094.394	489.402			1.348	20.481
Aragón	57.499	1.106	29	23.303	65	19.823
Asturias, Principado de	99.657	22.910	24.031	38.490	7.190	52.568
Baleares, Illes	40.723		454	4.583	338	7.439
Canarias	98.020	14.084	807	268.184	149	3.316
Cantabria	26.461	25.006	3.217	610	3.415	59.315
Castilla y León	448.867	291.783	377		38.171	14.139
Castilla-La Mancha	53.339	17.766			707	22.871
Cataluña	891.523		1.051.740	485.247	2.173	
Comunitat Valenciana	364.816	149.549	2.999	1.463	109	9.425
Extremadura	95.204	126.120	34.192	25.331	1.257	27.802
Galicia	442.379	50.312	57.271	36.976	1.038	62.663
Madrid, Comunidad de	261.819	271.440	7.211		2.138	48.356
Murcia, Región de	78.075	75.459	119		225	21.020
Navarra, Comunidad Foral de	36.557	4		15	408	1.673
País Vasco	1.706.006	513.905	699.644	432.572	437.345	41.975
Rioja, La	54.829	435	2.658	4.150	722	7.488
Ciudad Autónoma de Ceuta	27		6.489		1.569	5.086

Tabla 6. Servicios con un mayor volumen de transmisiones de datos.

5.2.3. Plataformas de intercambio de datos en las comunidades autónomas

Por su parte las comunidades pueden tener plataformas de intermediación de datos propias, similares a la PID de la Administración general del Estado, para su uso interno. Catorce de ellas disponen de una plataforma de intermediación de datos propias (La Rioja, Castilla - La Mancha, Comunitat Valenciana, Extremadura, Cataluña, Cantabria, Galicia, Andalucía, Aragón, Canarias, Illes Balears, Región de Murcia, Comunidad de Madrid y País Vasco).

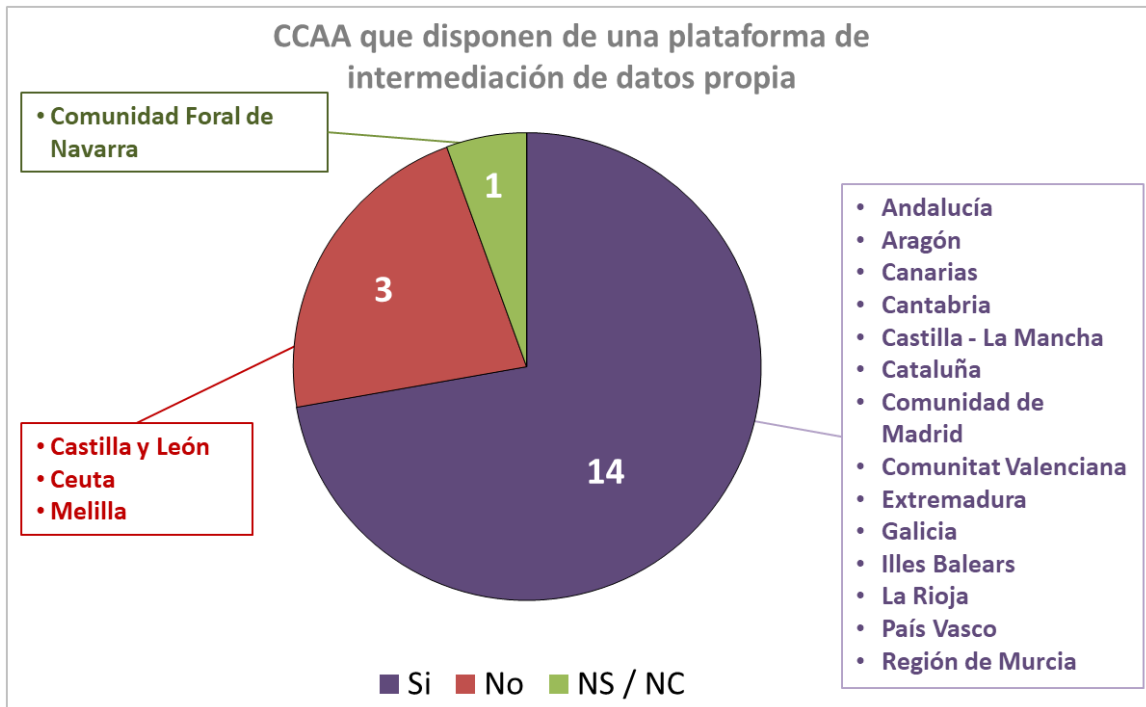


Gráfico 14. CCAA que disponen de una plataforma de intermediación de datos propia (unidades).

5.3. La capacidad del funcionario público para utilizar herramientas digitales

En este apartado se analizan algunos aspectos para evaluar las habilidades digitales de los empleados públicos en las comunidades y ciudades autónomas.

5.3.1. Planes de desarrollo de las habilidades digitales de los empleados públicos.

Doce comunidades autónomas contemplan planes de formación para los empleados públicos (Andalucía, Aragón, Canarias, Cantabria, Castilla - La Mancha, Cataluña, Comunidad de Madrid, Extremadura, Galicia, Illes Balears, País Vasco, Región de Murcia) y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, como se aprecia en el gráfico 15.

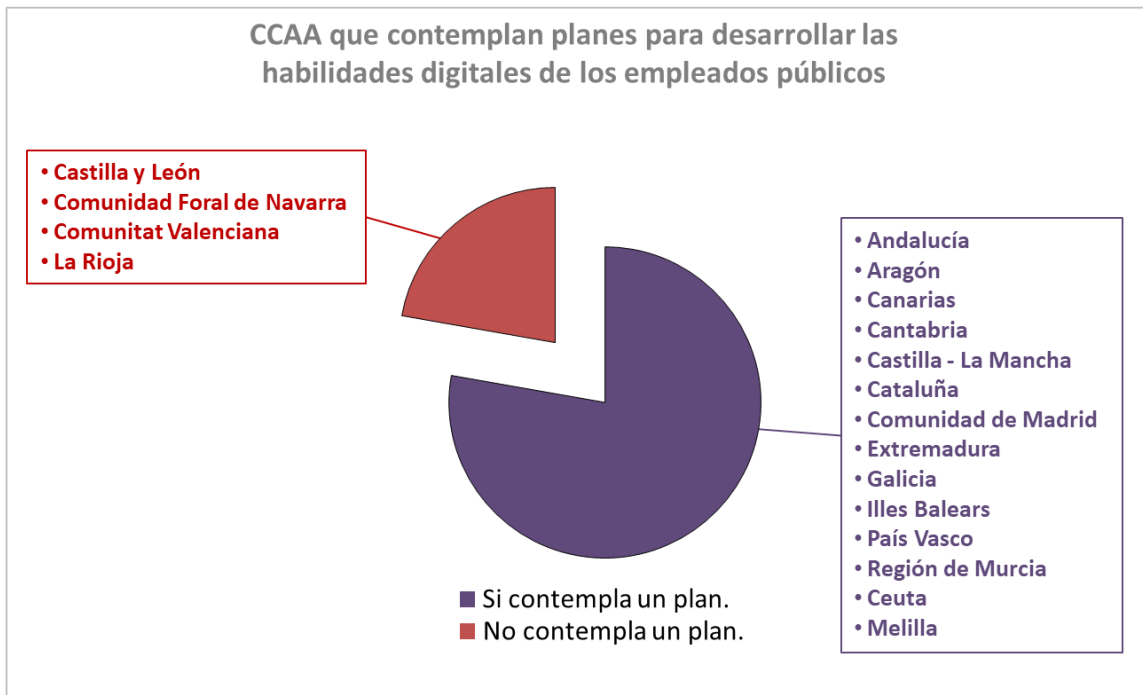


Gráfico 15. CCAA que contemplan planes para desarrollar las habilidades digitales de los empleados públicos (porcentaje).

5.3.2. Trabajo colaborativo

Las 18 comunidades o ciudades autónomas que han participado en este estudio disponen de alguna herramienta de trabajo colaborativo (videoconferencia, audioconferencia, compartición de archivos, teletrabajo y otras). En el gráfico 16 se muestra la distribución porcentual del uso de este tipo de herramientas.

El 89% de las CCAA utiliza entornos para compartir archivos, el 84% utiliza entornos de videoconferencia, el 74% entornos de teletrabajo y el 58% entornos de audioconferencia.

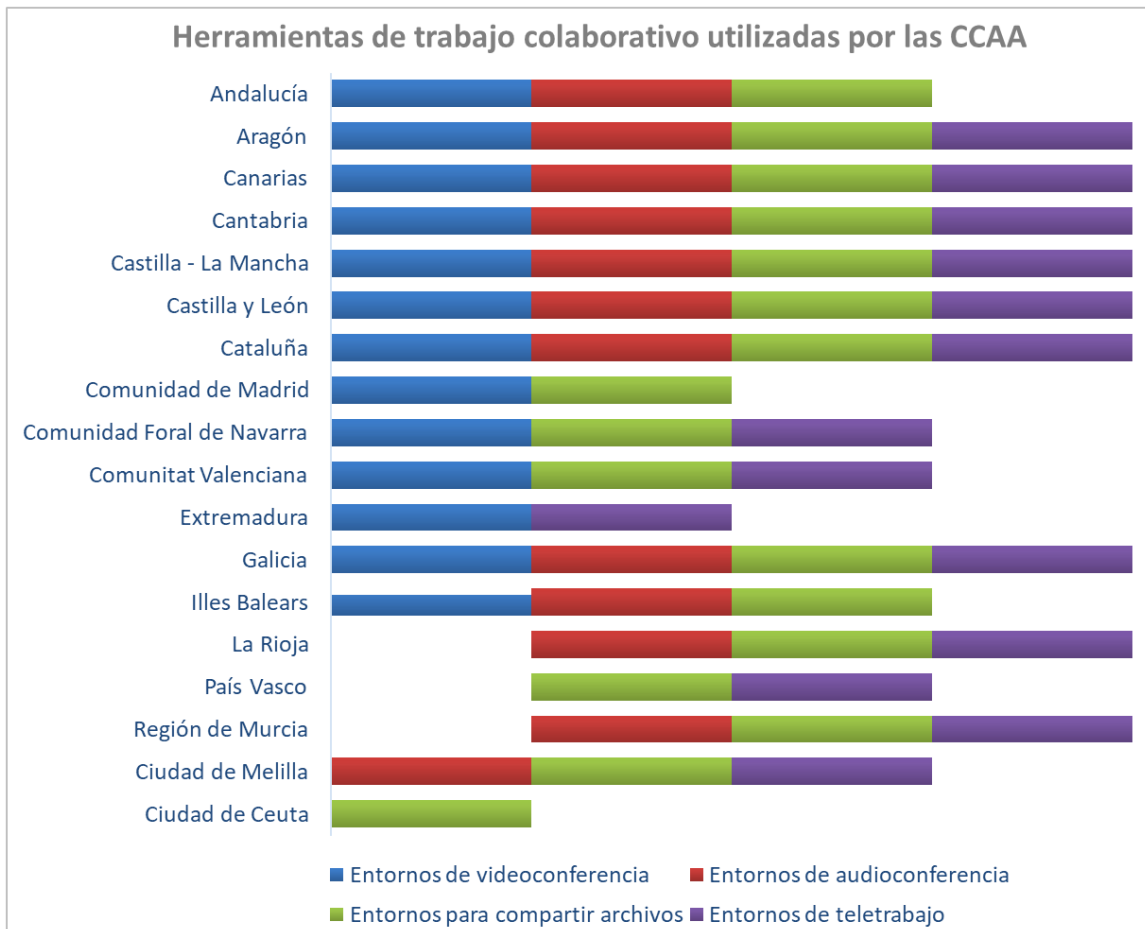


Gráfico 16. Herramientas de trabajo colaborativo utilizadas por las CCAA.



**GOBIERNO
ABIERTO**

6. GOBIERNO ABIERTO

En junio de 2017, España presentó el Tercer Plan de Acción de Gobierno Abierto ante la Alianza de Gobierno Abierto (Open Government Partnership), que incluye 20 compromisos estructurados en torno a cinco grandes ejes: Colaboración, Participación, Transparencia, Rendición de Cuentas y Formación. Con ello se propone aprovechar las Tecnologías de la Información y la Comunicación como medios para ayudar a encarnar el ideal democrático en las democracias representativas.

Este apartado evalúa las actividades de las administraciones autonómicas para reforzar la transparencia, la participación, la reutilización de datos así como sus esfuerzos en el terreno de la brecha digital

6.1. Transparencia

El **100%** de las comunidades y ciudades autónomas cuentan con un único sitio web en materia de transparencia.

La tabla 7 muestra el número de registros (datos) publicados en esos sitios web de transparencia; esa cifra comprende la suma de todos los contratos, informes, declaraciones de altos cargos, currícula, subvenciones, etc., publicados como parte de la publicidad activa. También se muestra el número de visitas que han sido realizadas a ese espacio de transparencia.

Comunidad o Ciudad Autónoma	Número de registros publicados en el espacio de transparencia	Número de visitas al espacio de transparencia
Castilla - La Mancha	3.541.070	47.212
Aragón	834.493	290.481
Comunitat Valenciana	634.022	723.542
Andalucía	443.696	439.683
Castilla y León	165.300	35.242
Región de Murcia	10.000	360.000
Comunidad Foral de Navarra	9.010	502.503
Comunidad de Madrid	2.749	766.103
Melilla	2.373	13.411
Canarias	1.477	215.420
Extremadura	600	35.992
La Rioja	93	466.452
Baleares, Illes	NS/NC	17.331
Galicia	NS/NC	107.881
Cantabria	NS/NC	109.626
Cataluña	NS/NC	189.900

Tabla 7. Número de registros publicados en la web de transparencia y número de visitas a ese sitio (unidades).

A continuación, el gráfico 17 presenta el número de solicitudes de acceso a la información pública recibidas por las comunidades y ciudades autónomas. En el caso de la Comunidad de Madrid esta cifra asciende a las 956 solicitudes.

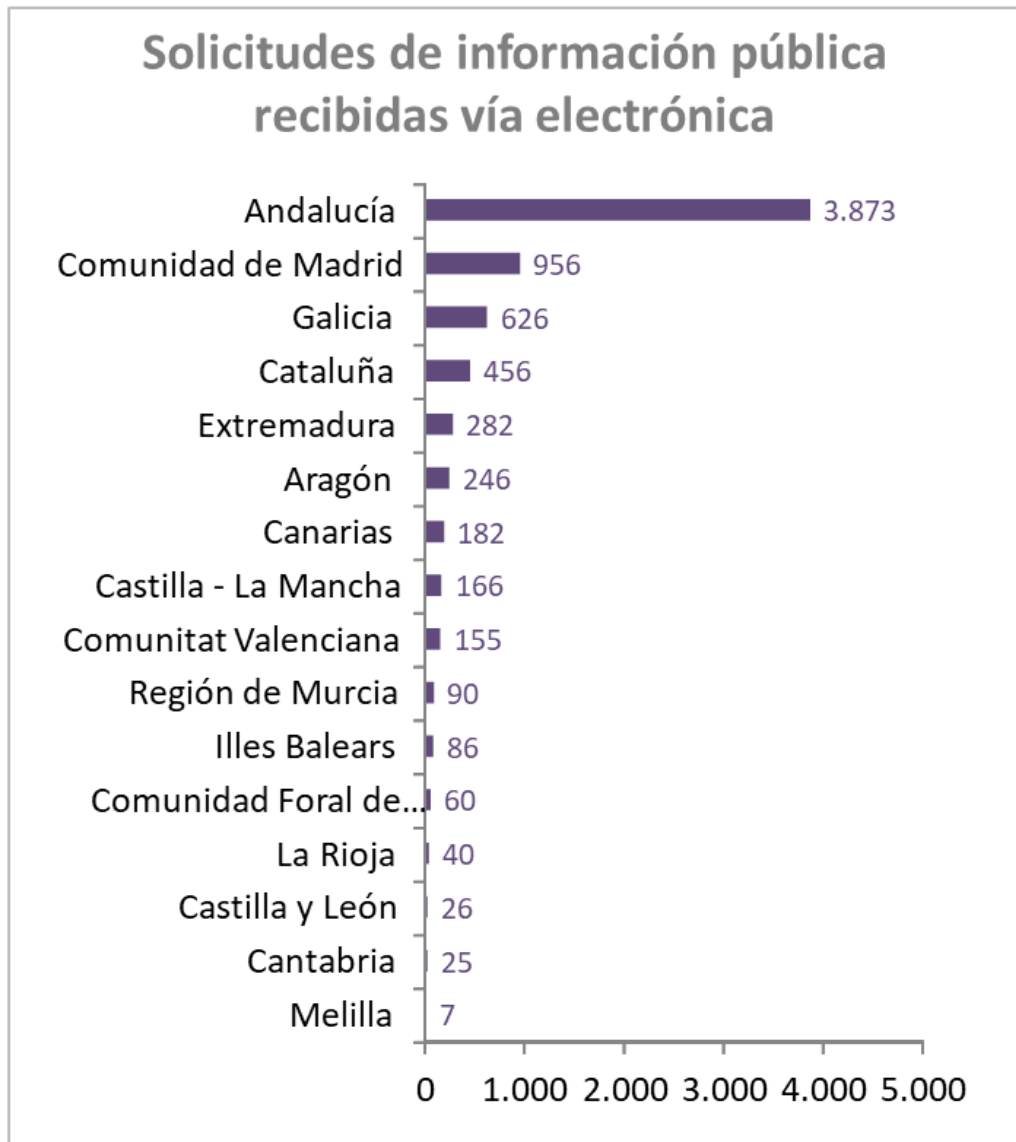


Gráfico 17. Solicitudes de información pública recibidas vía electrónica (unidades).

6.2. Participación Ciudadana

La **participación ciudadana** se entiende como un conjunto de mecanismos mediante los cuales la población accede a las decisiones autonómicas de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.

Todas las comunidades o ciudades autónomas encuestadas disponen de espacios específicos de participación ciudadana.

6.2.1. Iniciativas sometidas a consulta pública

A continuación, en el gráfico 18 se muestran las principales iniciativas sometidas a consulta pública on-line por parte de las comunidades y ciudades autónomas. Un 84% (16 CCAA) de ellas han puesto en marcha consultas sobre normativa; así como un 79% (15) de las CCAA sobre programas o planes.

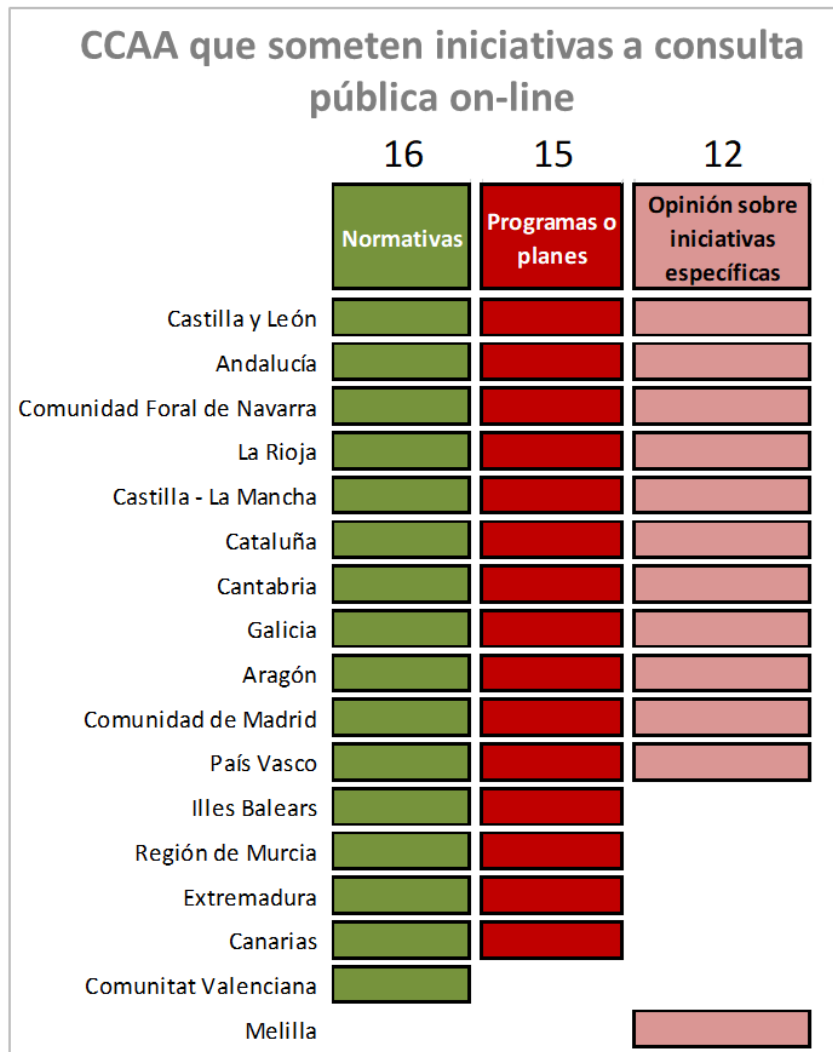


Gráfico 18. CCAA que someten iniciativas a consulta pública on-line (unidades).

En la tabla 8 se indica el número aproximado de participantes en consultas previas relacionadas con normativas y con programas o planes en las CCAA que han proporcionado información. La Comunidad de Madrid y Castilla y León son las comunidades con más actividad en estas materias, con 72.430 y 29.992 participantes en consultas previas relacionadas con programas o planes, respectivamente.

Comunidad Autónoma	Número aproximado de participantes en consulta previa relacionadas con normativas	Número aproximado de participantes en consulta previa relacionadas con programas o planes
Andalucía	30.151	57.657
Castilla y León	29.992	29.992
Illes Balears	15.603	938
Comunidad de Madrid	5.017	72.430
Región de Murcia	900	14.500
Canarias	530	9.200
Castilla - La Mancha	123	218
Cataluña	100	1.600
Comunidad Foral de Navarra	33	489
Galicia	796	NS/NC
Comunitat Valenciana	300	NS/NC

Tabla 8. Número aproximado de participantes en consultas previas relacionadas con normativas y con programas o planes (unidades).

6.2.2. Uso de las redes sociales

Uno de los mecanismos de participación son las redes sociales. El cómo y el para qué usan las comunidades autónomas las redes sociales para promover la participación de los ciudadanos es lo que se evalúa en este apartado.

El gráfico 19 muestra cuáles son las redes sociales más utilizadas por parte de las comunidades y ciudades autónomas. Twitter aparece en primer lugar, siendo utilizado por dieciséis de ellas, seguido de Facebook (quince de ellas) y de YouTube (catorce de ellas).

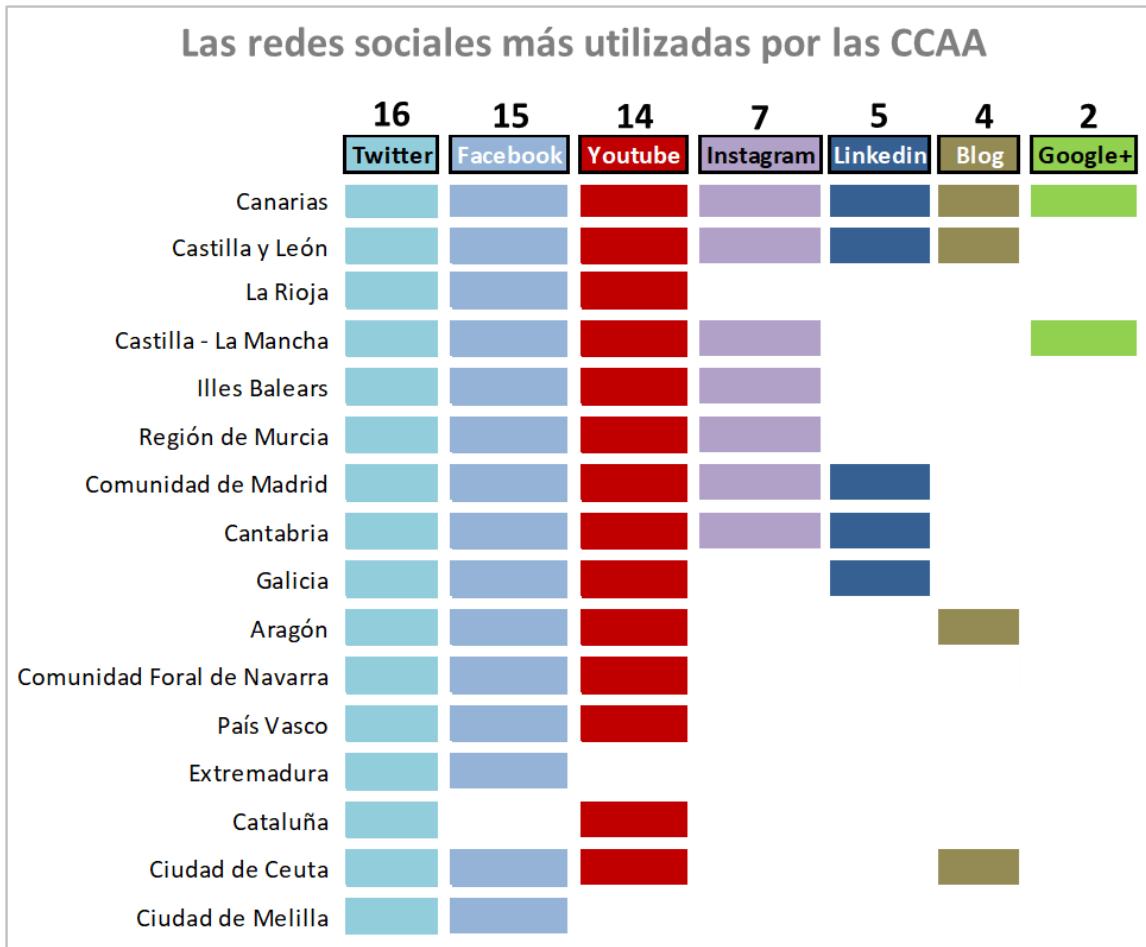


Gráfico 19. CCAA que utilizan redes sociales más utilizadas (unidades).

El gráfico 20 muestra cuáles son los principales propósitos de uso de las redes sociales por parte de las comunidades y ciudades autónomas. En primer lugar se utilizan para proporcionar información a la ciudadanía (34% de los casos en que se usan las redes sociales), seguido del propósito titulado “fomentar la participación ciudadana en la mejora y desarrollo de servicios públicos” con un 25%.

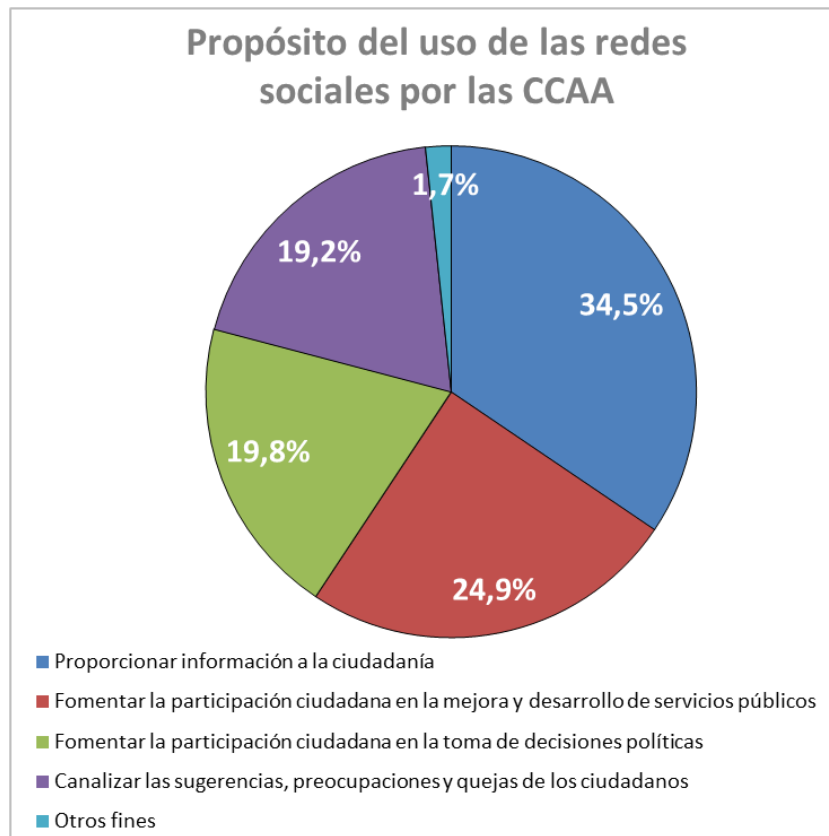


Gráfico 20. Propósito del uso de las redes sociales por las CCAA (porcentaje).

6.3. Datos abiertos

En un contexto de apertura, las administraciones publican datos que recopilan en función de sus competencias para que sean aprovechados por la sociedad. Los agentes reutilizadores procesan estos datos y construyen servicios añadidos creando así un sector económico denominado sector infomediario.

6.3.1. Datos publicados en internet por las comunidades y ciudades autónomas.

El gráfico 21 muestra el número de conjuntos de datos publicados en internet³ por las CCAA; Aragón figura en primer lugar con 5.427 conjuntos de datos, seguido de País Vasco (1.651) y de la Comunidad Foral de Navarra (583 conjuntos de datos publicados).

³ Se contabilizan los datos publicados en datos.gob.es así como en otras plataformas propias.



Gráfico 21. Número de conjuntos de datos publicados por las CCAA (unidades).

6.3.2. La demanda de conjuntos de datos a las CCAA

Los ciudadanos y empresas pueden solicitar a las Administraciones Públicas que éstas publiquen nuevos conjuntos de datos de su interés.

A continuación, en el gráfico 22 se representa el número de conjuntos de datos que han sido solicitados por los ciudadanos a las CCAA y el número de estas solicitudes que han sido atendidas. Cataluña es la comunidad que ha recibido más solicitudes (53 solicitudes de nuevos conjuntos de datos), habiendo atendido 18 de ellas.

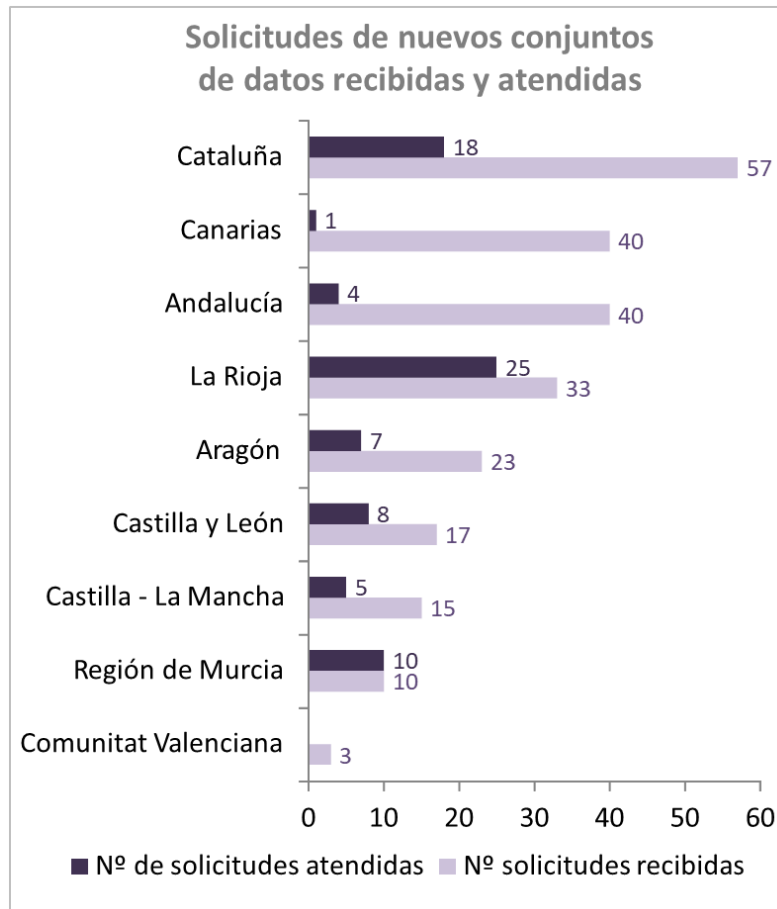


Gráfico 22. Solicitudes de nuevos conjuntos de datos recibidas y atendidas (unidades).

6.4. Reutilización de servicios y aplicaciones

En un proceso de racionalización, para impulsar el desarrollo de la administración digital y facilitar la implantación de la Ley 39/2015 y de la Ley 40/2015, las administraciones han desarrollado servicios digitales comunes. El objetivo es que estos servicios sean utilizados por las unidades, departamentos y otros organismos para implementar la administración electrónica y cumplir con la ley de manera fácil, rápida y eficiente, además de con un ahorro de costes.

Tanto la Administración General del Estado como las comunidades autónomas ofrecen un conjunto de servicios comunes para ser reutilizados.

En el gráfico 23 se muestra que los servicios y aplicaciones de la Administración General del Estado más utilizados por las comunidades y ciudades autónomas son @Firma, FACE, Cl@ve y SIR. En cuanto a las CCAA que reutilizan un mayor número de los servicios de la AGE seleccionados destacan Cantabria, Andalucía, Aragón y Castilla-León en los primeros puestos.

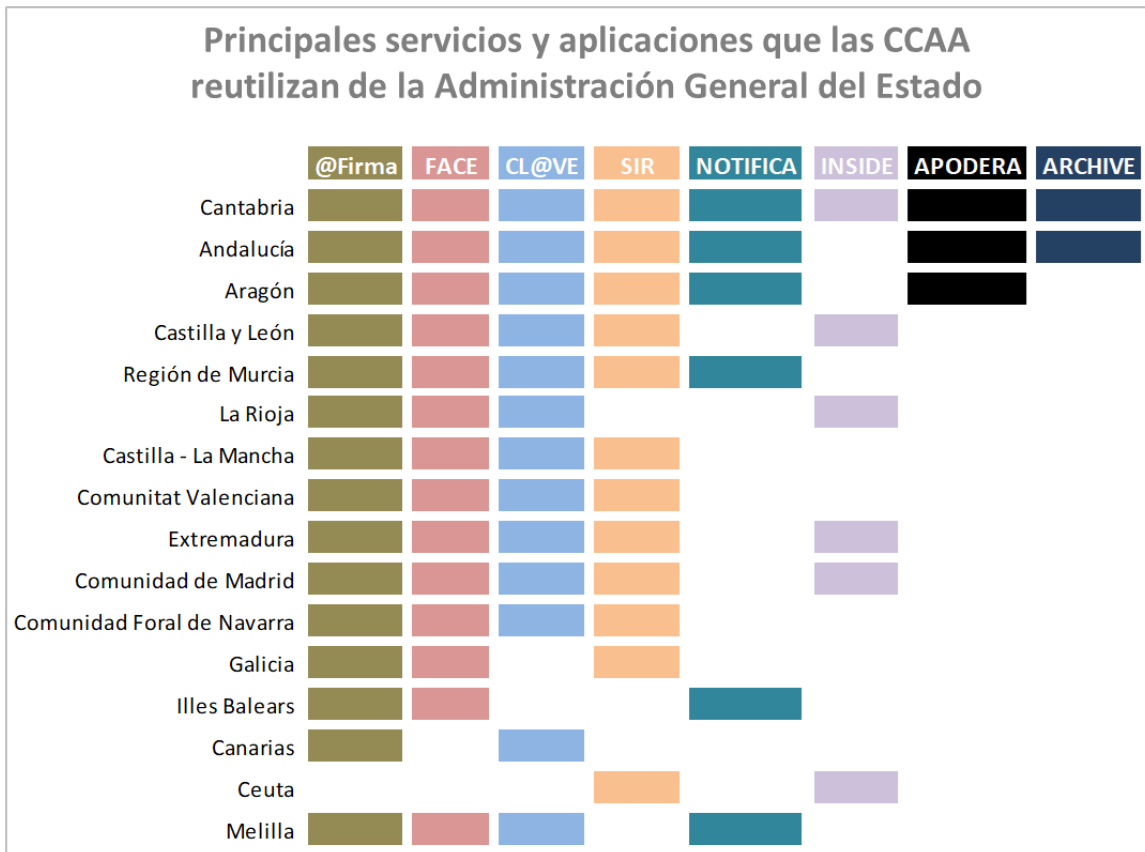


Gráfico 23. Principales servicios que las CCAA reutilizan de la Administración General del Estado.

Servicios comunes ofrecidos por las comunidades autónomas.

Todas las comunidades ofrecen, como servicio común, una solución de registro electrónico, de identificación y firma electrónica y de notificaciones electrónicas, los cuales son servicios básicos para la tramitación electrónica recogidos en la Ley 39/2015.

Quince comunidades ofrecen un punto de entrada de factura electrónica, una solución de gestión de expedientes; plataforma de intercambio de datos entre los departamentos autonómicos y una sede como punto único de acceso en el que los ciudadanos encontrarán todos los servicios electrónicos de la comunidad. Algunas comunidades completan su oferta con un registro de apoderamiento y soluciones de archivo electrónico.

Este tipo de soluciones comunes permite racionalizar el gasto, simplificar los desarrollos, homogeneizar las soluciones y un cumplimiento más ágil de las obligaciones de la Ley 39/2015.

El gráfico 24, muestra en detalle los servicios comunes que ofrece cada comunidad.



Gráfico 24. Disponibilidad de servicios comunes en las CCAA.

6.5. Brecha digital

El gráfico 25 muestra las CCAA en las que existen planes de acción orientados a reducir la brecha digital. Doce CCAA (Andalucía, Canarias, Cantabria, Castilla – La Mancha, Castilla y León, Comunidad de Madrid, Comunitat Valenciana, Extremadura, Galicia, La Rioja, País Vasco, Región de Murcia) y la Ciudad de Melilla disponen de este tipo de planes.

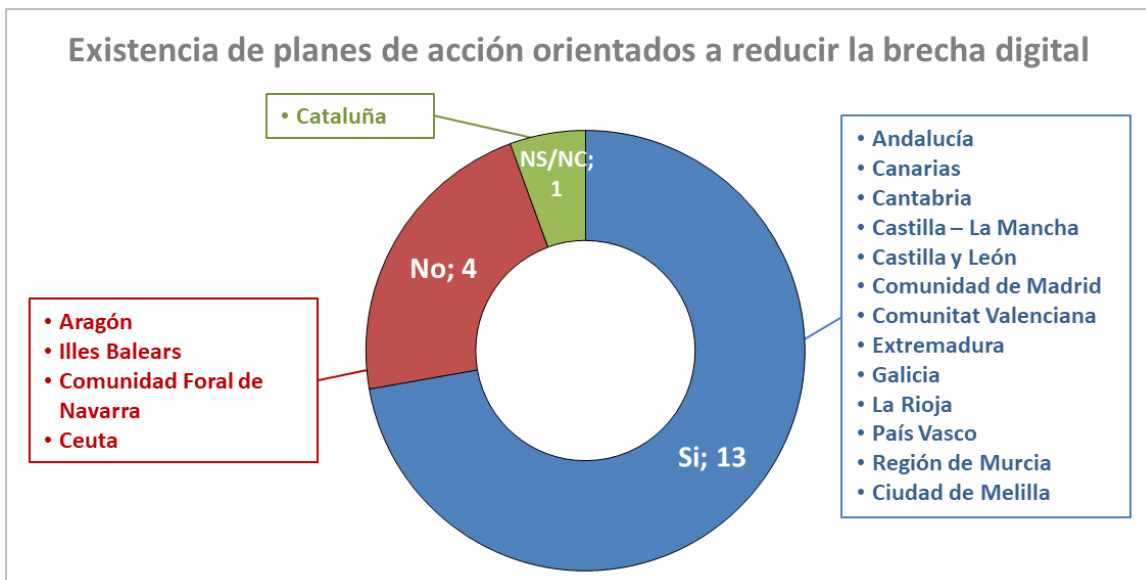


Gráfico 25. Existencia de planes de acción orientados a reducir la brecha digital en las CCAA (unidades).

El siguiente gráfico 26 muestra cuáles son las principales medidas que se contemplan en los planes de acción del gráfico anterior, repartiéndose el esfuerzo de manera uniforme entre todas ellas.

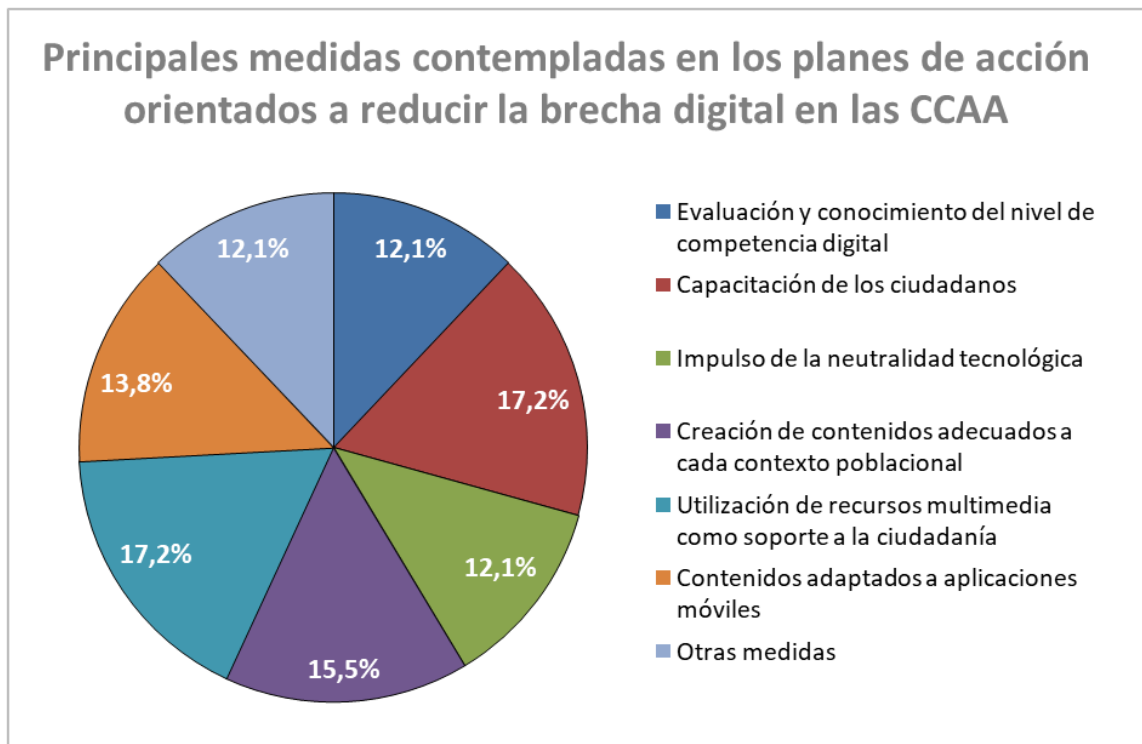


Gráfico 26. Principales medidas contempladas en los planes de acción orientados a reducir la brecha digital en las CCAA (porcentaje).



TECNOLOGIA

7. Tecnología

La tecnología ha pasado de ser un conjunto de herramientas y metodologías que facilitan la automatización, a ser el factor clave en la transformación digital a partir del cual se ve afectada la sociedad, la organización, los servicios y la normativa. En esta era digital que se mueve rápidamente, las unidades de TIC necesitan encontrar soluciones que la organización demanda.

En este apartado se analizan algunos de los elementos fundamentales con los que cuentan las unidades TIC para afrontar la transformación digital.

7.1. Servicios en la nube

El gráfico 27 muestra los tipos de servicios en la nube contratados por las CCAA. En la Región de Murcia y en Galicia todos los servicios en la nube contratados son de tipo IaaS; en Cataluña y en La Rioja son de tipo PaaS; Andalucía y la Ciudad de Ceuta contratan servicios en la nube tipo SaaS; Cantabria y Castilla – León contratan servicios en la nube de tipo IaaS y SaaS; finalmente Castilla – la Mancha tiene contratados tanto servicios IaaS como SaaS.

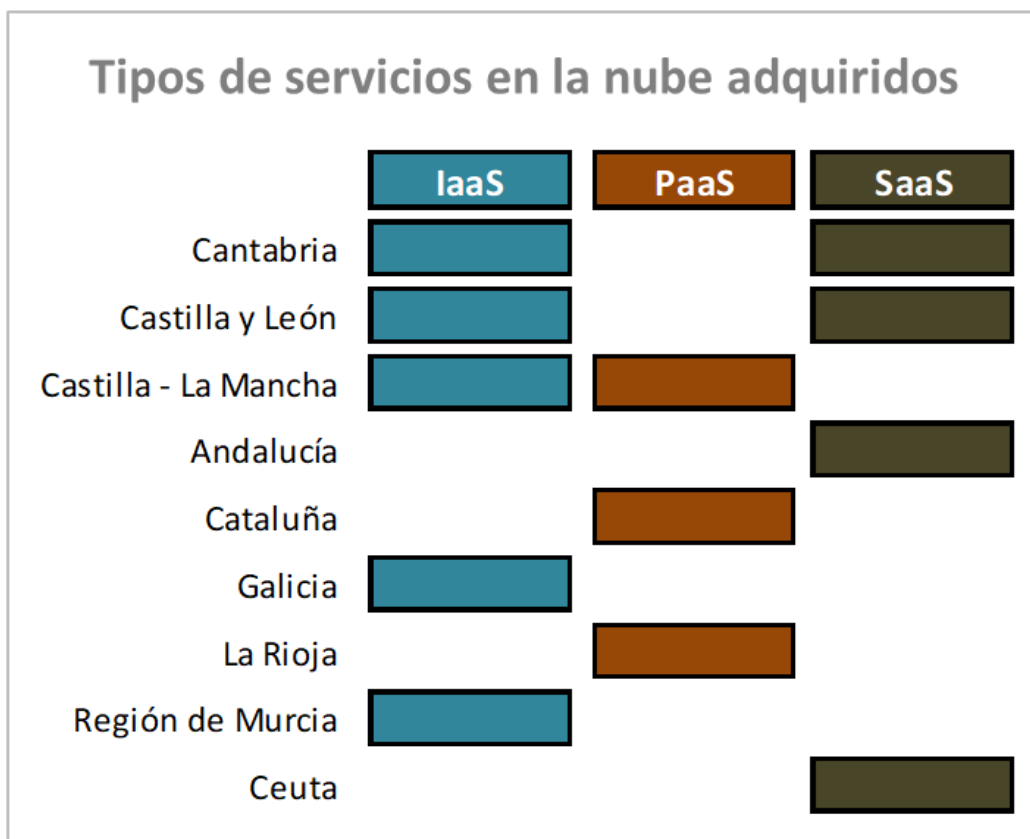


Gráfico 27. Tipos de servicio adquirido en la nube.

7.2. La seguridad digital

El gráfico 28 muestra las principales actuaciones en materia de seguridad que establecen las comunidades y ciudades autónomas en sus sistemas y en los datos.

No se ha evaluado exhaustivamente el ámbito de la seguridad, ya que para ello están los informes de cumplimiento del ENS, tan sólo se intenta dar una pincelada sobre puntos importantes tales como la protección de datos de los ciudadanos, nombramiento de DPD, etc.

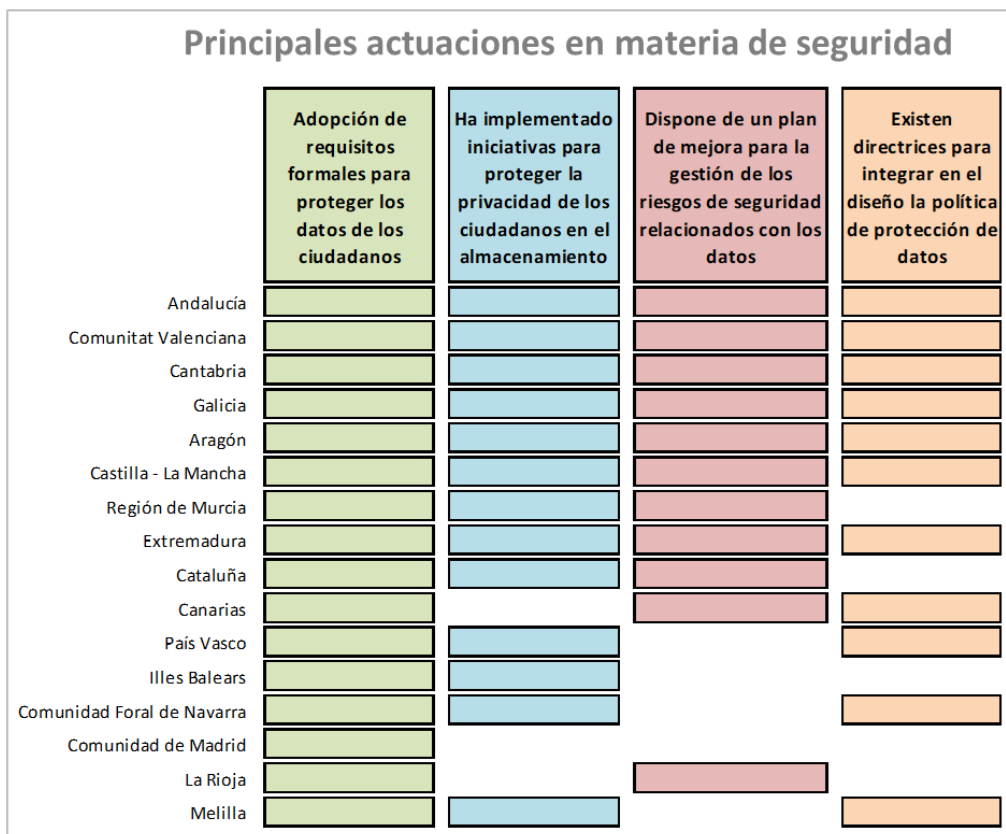


Gráfico 28. Principales actuaciones en materia de seguridad que se llevan a cabo en las CCAA.

Además de las actuaciones referidas, Andalucía señala que ha puesto a disposición de la ciudadanía una funcionalidad de presentación electrónica de solicitud de ejercicio de los derechos relativos a la protección de las personas en lo que respecta al tratamiento de los datos personales y la Comunitat Valenciana ha desarrollado el Plan Valenciano de Capacitación en Ciberseguridad con acciones dirigidas a distintos colectivos, especialmente a los más desprotegidos, amenazados o con riesgo de exclusión, con el fin de fomentar prácticas seguras en el uso de Internet y las tecnologías entre ciudadanos, empresas y Administraciones.

7.3. Iniciativas de consolidación

En este apartado se analizan las iniciativas de consolidación o descentralización llevadas a cabo en las comunidades autónomas. Entre otros, se han estudiado aspectos tales como la consolidación del servicio de telecomunicaciones (voz y datos), o actuaciones destinadas a disminuir el número de centros de proceso de datos – CPD; o aquellas iniciativas orientadas a concentrar la gestión de servicios de almacenamiento o de correo electrónico, entre otros

aspectos.

El gráfico 29 muestra las CCAA en las que existen iniciativas de este tipo en alguno de los aspectos mencionados. La mayoría de las CCAA se encuentra implementando soluciones de este tipo en materia de telecomunicaciones, o consolidando centros de procesos de datos o compartiendo servicios de almacenamiento, plataformas de atención al ciudadano, servicio de correo electrónico, soluciones informáticas o servicios comunes.

CCAA en las que existen iniciativas de consolidación

	Servicio de telecomunicaciones	Centro de proceso de datos (CPD)	Servicios de almacenamiento	Servicio de correo electrónico	Servicio de atención al ciudadano	Servicios comunes	Soluciones informáticas
Canarias							
Región de Murcia							
Extremadura							
Cantabria							
Galicia							
Comunidad Foral de Navarra							
Castilla y León							
Castilla - La Mancha							
Cataluña							
Aragón							
La Rioja							
Andalucía							
Comunitat Valenciana							

Gráfico 29. CCAA en las que existen iniciativas de consolidación.

7.4. Uso de tecnologías innovadoras

Han sido seleccionadas un conjunto de tecnologías innovadoras para estudiar el grado de su implantación en proyectos desarrollados por las comunidades y ciudades autónomas. Se trata de tecnologías como big data, realidad aumentada, blockchain, internet de las cosas,... entre otras.

Cinco comunidades autónomas (Cataluña, Andalucía, Galicia, Aragón y Comunitat Valenciana) desarrollan proyectos relacionados con big data, tres CCAA (Andalucía, Cantabria y Galicia) desarrollan proyectos relacionados con realidad aumentada y dos CCAA (Cataluña y Aragón) tienen proyectos que involucran la tecnología blockchain, como se aprecia en el gráfico 30.

CCAA que utilizan tecnologías innovadoras en proyectos

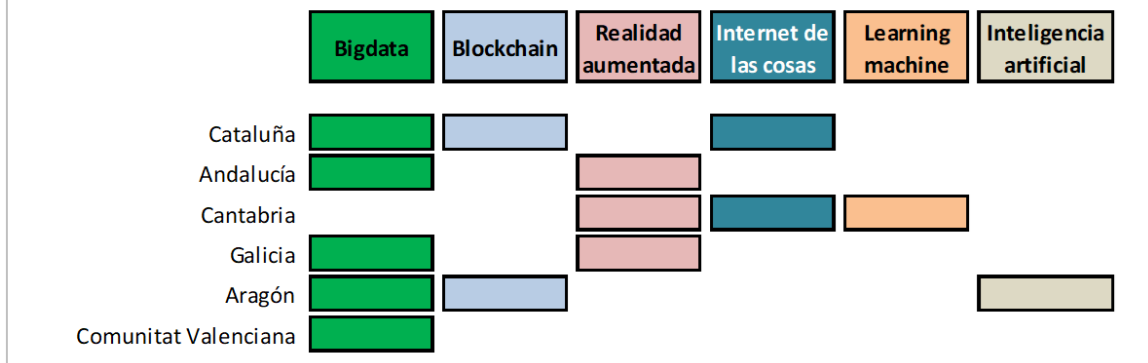


Gráfico 30. CCAA que utilizan tecnologías innovadoras en proyectos.



GASTOS Y PERSONAL TIC

8. GASTOS Y PERSONAL TIC

8.1. Los gastos TIC

El presupuesto total en las comunidades ha sido de 176.729€ M. Concretando en el capítulo 1+2+6 la ejecución presupuestaria a fecha de diciembre de 2017 ascendió a 96.478.298 miles €.

La ejecución del gasto en Tecnologías de la Información, contabilizando los datos proporcionados por las propias CCAA, fue de 670.120 miles € .

La tabla 9 presenta el gasto ejecutado total de las comunidades y de las ciudades autónomas en los capítulos 1+2+6, a diciembre de 2017, el gasto TIC, proporcionado por los encuestados y el porcentaje que representa este último frente al total.

Los datos de ejecución presupuestaria ha sido extraídos de la web del Ministerio de Hacienda. (<https://serviciostelematicos.minhap.gob.es/cimcanet/consulta.aspx>)⁴.

Comunidad Autónoma	Presupuesto total de la Comunidad o Ciudad Autónoma (Capítulos 1+2+6):	Presupuesto TIC de la Comunidad o Ciudad Autónoma:	% H
Andalucía	15.254.593	-	0,00%
Aragón	3.036.608	32.415	1,07%
Asturias, Principado de	2.614.048	-	-
Balears, Illes	2.225.446	20.700	0,93%
Canarias	4.297.887	51.719	1,20%
Cantabria	1.470.930	22.501	1,53%
Castilla y León	5.526.609	44.000	0,80%
Castilla - La Mancha	4.371.284	83.259	1,90%
Cataluña	15.850.786	-	0,00%
Comunitat Valenciana	9.422.264	154.265	1,64%
Extremadura	2.809.959	-	0,00%
Galicia	6.154.480	187.400	3,04%
Madrid, Comunidad de	11.413.076	-	0,00%
Murcia, Región de	3.032.996	36.914	1,22%
Navarra, Comunidad Foral de	2.026.378	31.516	1,56%
País Vasco	6.210.819	-	0,00%
Rioja, La	760.135	-	0,00%
Ciudad de Ceuta	231.776	1.671	0,72%
Ciudad de Melilla	192.230	3.761	1,96%
Total	96.902.304	670.120	

Tabla 9. Presupuesto TIC versus Presupuesto total Año 2017 (Cap. 1+2+6). Unidad: miles de euros y porcentaje.

El presupuesto ejecutado (cap 1+2+6) por habitante es el siguiente:

⁴ (-) Dato no disponible

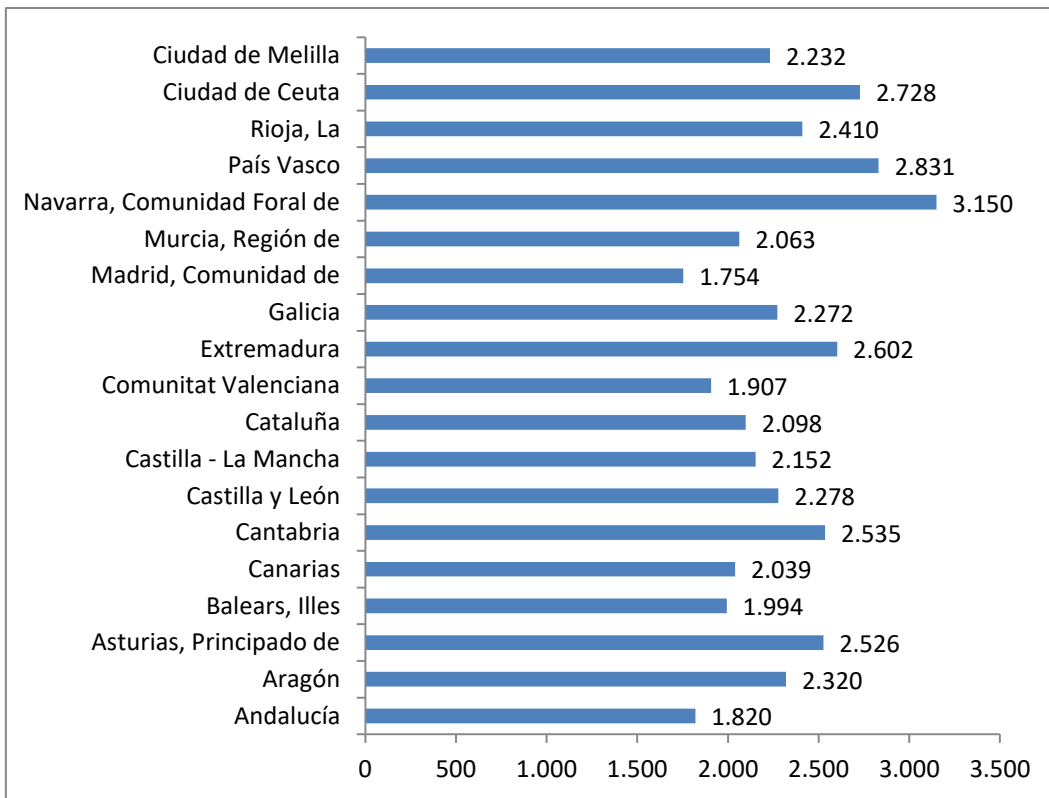


Gráfico 31. Presupuesto total por habitante (euros).

8.2. El personal TIC.

El número de empleados públicos que trabajan en las Comunidades es de 1.318.315. De estos el total del personal TIC que trabaja en las Comunidades Autónomas que han proporcionado datos es de 2.959, lo cual representa un 0,53% del total de efectivos en esas mismas CCAA.

Comunidad Autónoma	Gasto de personal (miles euros)	Personal en CCAA (sin universidades)	Personal TIC (unidades)
Andalucía	10.278.629	240.742	-
Aragón	2.049.086	45.927	124
Principado de Asturias	1.617.808	36.658	-
Illes Balears	1.459.211	28.306	85
Canarias	2.741.737	61.345	304
Cantabria	876.614	20.471	100
Castilla y León	3.622.109	84.498	550
Castilla – La Mancha	3.014.919	67.512	379
Cataluña	7.532.442	174.116	0
Comunitat Valenciana	5.536.926	116.572	559
Extremadura	1.964.805	48.892	446
Galicia	3.681.082	86.098	-
Madrid, Comunidad de	6.657.243	155.452	-
Región de Murcia	2.138.919	48.487	188
Comunidad Foral de Navarra	1.255.456	24.409	90
País Vasco	4.007.220	59.285	-
La Rioja	442.723	10.926	104
Ciudad de Ceuta	116.045	1.427	22
Ciudad de Melilla	80.275	1.192	8
Totales	58.876.928	1.318.315	2.959

Tabla 10. Personal TIC

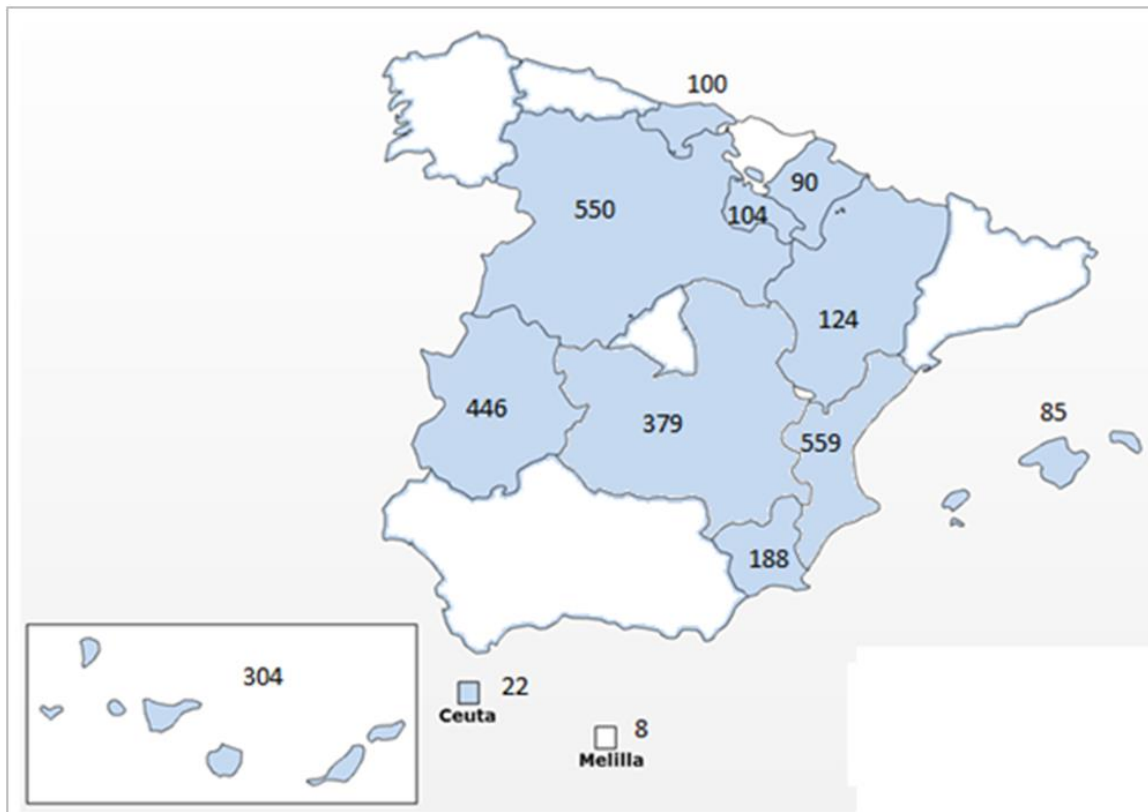


Gráfico 32. Distribución de personal TIC en las CCAA.

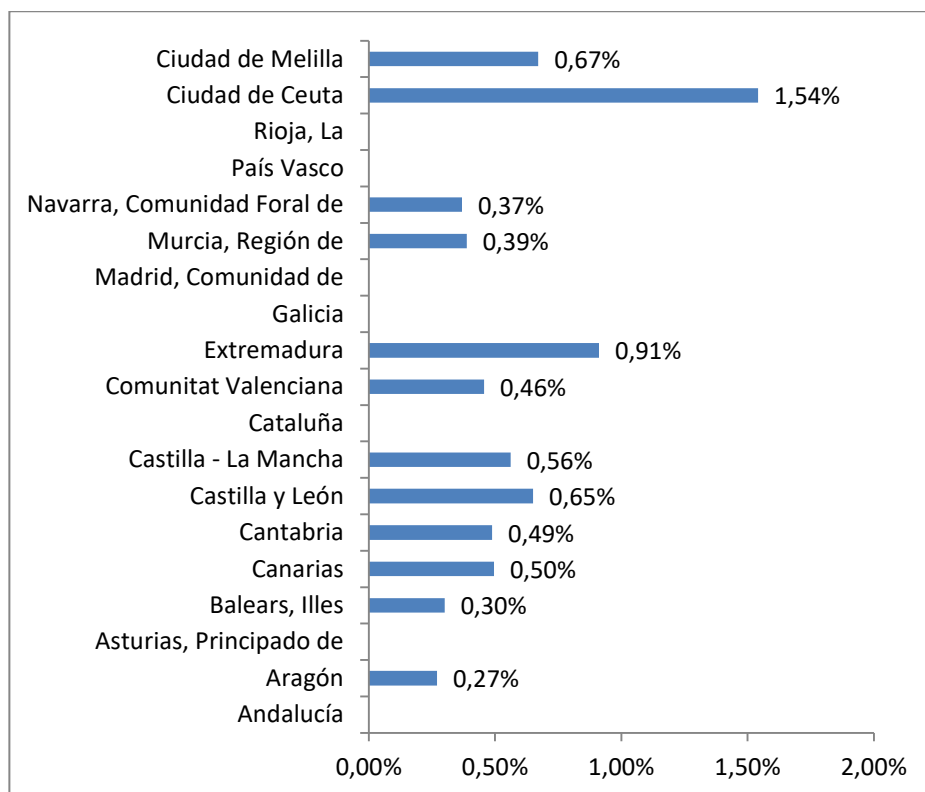


Gráfico 33. Porcentaje de personal TIC / Total