

# LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS INFORME CAE 2012



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE HACIENDA  
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA, PROCEDIMIENTOS E IMPULSO  
DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

TÍTULO: La administración electrónica en las Comunidades Autónomas: informe de resultados del Cuestionario de Administración Electrónica (CAE) 2012

Elaborado por: grupo “Observatorio, Indicadores y Medidas” creado en el marco del Comité Sectorial de Administración Electrónica.

Coordinación de contenidos: Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica.

Características: Adobe Acrobat 5.0

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

Madrid, diciembre de 2013

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

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

**Edita:**

© Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

Secretaría General Técnica

Subdirección General de Información,

Documentación y Publicaciones

Centro de Publicaciones

Colección: administración electrónica

NIPO: 630-13-183-5



## ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	9
e-Administración.....	13
I.1. Servicios on-line para empleados públicos.....	15
I.2. Servicios cloud.....	19
I.3. Firma electrónica.....	22
I.4. Tramitación Telemática.....	23
I.5. Presupuestos TIC.....	26
e-Gobierno.....	27
II.1. Implementación de servicios on-line para ciudadanos y empresas.....	29
II.2. Inventario de procedimientos.....	37
II.3. Simplificación de documentos e interoperabilidad de datos y sistemas.....	38
II.3.1. Simplificación documental.....	38
II.3.2. Procedimientos integrados electrónicamente.....	39
e-Democracia.....	57
III.1. Portales Open Data.....	59
III.2. Mecanismos de participación ciudadana.....	59
III.3. Contacto entre miembros del Gobierno y la ciudadanía.....	62
III.4. Voto electrónico.....	64
III.5. Participación en redes sociales.....	65
Anexo I.....	69
Anexo II.....	73
Anexo III.....	79
Anexo IV.....	87

## RELACIÓN DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Servicios Cloud.....	19
Gráfico 2. Servicios Cloud.....	21
Gráfico 3. Certificados electrónicos admitidos en Web.....	22
Gráfico 4. Tramitación electrónica.....	23
Gráfico 5. Certificados sustituidos por declaraciones responsables.....	38
Gráfico 6. Ventanilla única .....	40
Gráfico 7. Contratación pública .....	41
Gráfico 8. Cambio de domicilio.....	42
Gráfico 9. Anuncios en el Diario Oficial.....	43
Gráfico 10. Envío de actas y presupuestos municipales.....	44
Gráfico 11. Subvenciones y ayudas.....	45
Gráfico 12. Inventario de bienes .....	46
Gráfico 13. Receta electrónica .....	47
Gráfico 14. Historia clínica compartida .....	48
Gráfico 15. Intercambio de certificados .....	49
Gráfico 16. Servicio de verificación de datos de identidad .....	50
Gráfico 17. Servicio de verificación de datos de residencia.....	51
Gráfico 18. Notificaciones telemáticas.....	52
Gráfico 19. Interconexión de registros .....	53
Gráfico 20. @Firma .....	54
Gráfico 21. Pasarela de pagos .....	55
Gráfico 22. Sistema de Información de Servicios Públicos de Empleo por CCAA.....	56
Gráfico 23. Mecanismos de participación ciudadana .....	60
Gráfico 24. Contacto directo con miembros del gobierno y altos cargos .....	62
Gráfico 25. Voto electrónico .....	64
Gráfico 26. Participación en redes sociales .....	65
Gráfico 27. Participación en redes sociales 2012 .....	65
Gráfico 28. Porcentaje de CCAA que han implementado las distintas actuaciones de la Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.....	71
Gráfico 29. Software Fuentes Abiertas.....	75
Gráfico 30. Portafirmas: Tipos de desarrollo .....	85

## RELACIÓN DE MAPAS

	Pág.
Mapa 1. Servicios Cloud - SaaS.....	20
Mapa 2. Servicios Cloud - PaaS.....	20
Mapa 3. Servicios Cloud - IaaS.....	21
Mapa 4. Porcentaje de Empleados Públicos con Certificados Digitales.....	22
Mapa 5. Ventanilla única por CCAA.....	40
Mapa 6. Contratación pública por CCAA.....	41
Mapa 7. Cambio de domicilio por CCAA.....	42
Mapa 8. Anuncios en el Diario Oficial por CCAA.....	43
Mapa 9. Envío de actas y presupuestos municipales por CCAA.....	44
Mapa 10. Subvenciones y ayudas por CCAA.....	45
Mapa 11. Inventario de bienes por CCAA.....	46
Mapa 12. Receta electrónica por CCAA.....	47
Mapa 13. Historia clínica compartida por CCAA.....	48
Mapa 14. Intercambio de certificados por CCAA.....	49
Mapa 15. Servicio de verificación de datos de identidad por CCAA.....	50
Mapa 16. Servicio de verificación de datos de residencia por CCAA.....	51
Mapa 17. Notificaciones telemáticas por CCAA.....	52
Mapa 18. Interconexión de registros por CCAA.....	53
Mapa 19. @Firma por CCAA.....	54
Mapa 20. Pasarela de pagos por CCAA.....	55
Mapa 21. Sistema de Información de Servicios Públicos de Empleo por CCAA.....	56
Mapa 22. CCAA con Portal Open Data.....	59
Mapa 23. CCAA que tienen encuestas on-line entre sus mecanismos de participación ciudadana.....	60
Mapa 24. CCAA que tienen foros on-line entre sus mecanismos de participación ciudadana.....	61
Mapa 25. CCAA que tienen listas de correo entre sus mecanismos de participación ciudadana.....	61
Mapa 26. CCAA que tienen mensajes a móviles entre sus mecanismos de participación ciudadana.....	62
Mapa 27. CCAA que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con los miembros del gobierno.....	63
Mapa 28. CCAA que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con altos cargos.....	63
Mapa 29. CCAA que han tenido experiencias de voto electrónico.....	64
Mapa 30. Redes Sociales en las que participa la Administración: Facebook.....	66
Mapa 31. Redes Sociales en las que participa la Administración: Youtube.....	66
Mapa 32. Redes Sociales en la que participa la Administración: Twitter.....	67
Mapa 33. Redes Sociales en la que participa la Administración: Flickr.....	67
Mapa 34. Redes Sociales en la que participa la Administración: Instagram.....	68
Mapa 35. Software Fuentes Abiertas: Sede Electrónica.....	76
Mapa 36. Software Fuentes Abiertas: Registro Electrónico.....	76
Mapa 37. Software Fuentes Abiertas: Notificación Telemática.....	77
Mapa 38. Software Fuentes Abiertas: Autenticación y Firma electrónica.....	77
Mapa 39. Software Fuentes Abiertas: Archivo Electrónico.....	78
Mapa 40. Software Fuentes Abiertas: Entorno de Desarrollo.....	78
Mapa 41. Portafirmas corporativo.....	81
Mapa 42. Portafirmas: Certificados Empleados Públicos.....	82

Mapa 43. Portafirmas: Certificados personas físicas.....	82
Mapa 44. Portafirmas: Firma Electrónica avanzada .....	83
Mapa 45. Portafirmas: Firma Electrónica reconocida .....	83
Mapa 46. Portafirmas: Otras Firmas Electrónicas.....	84
Mapa 47. Portafirmas: Documentos Electrónicos Firmados .....	84
Mapa 48. Portafirmas: Regulación Normativa .....	85

## RELACIÓN DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Ranking de los Servicios on-line más implementados para los empleados públicos 2012.....	16
Tabla 2. Implantación de Servicios on-line para empleados públicos 2012.....	17
Tabla 3. Uso de servicios on-line para empleados públicos 2012.....	18
Tabla 4. Módulos comunes por CCAA, 2012.....	24
Tabla 5. Tramitación electrónica. Procedimientos y registros. Año 2012.....	25
Tabla 6. Presupuesto TIC / Presupuesto total Año 2012.....	26
Tabla 7. Servicios on-line.....	30
Tabla 8. Ranking de los Servicios on-line ofrecidos al ciudadano.....	32
Tabla 9. Servicios on-line CCAA, 2012.....	34
Tabla 10. Inventario de Procedimientos 2012.....	37
Tabla 11. Redes sociales. Perfiles.....	68
Tabla 12. Estado de implementación de las diferentes actuaciones de la Ley de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos por CCAA.....	72
Tabla 13. Entorno jurídico por CCAA a 31 de diciembre de 2012.....	89



# Introducción





## Introducción

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

Los objetivos del grupo son:

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

En el grupo participan todas las Comunidades Autónomas y el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

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

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

En esta edición se presentan los resultados de la toma de datos llevada a cabo en 2013, con fecha de referencia 31 de diciembre de 2012, excepto para el apartado II.1 (servicios electrónicos). La información de este apartado se ha recogido a través de la aplicación SIA (Sistema de Información Administrativa) actualizada en general durante el tercer trimestre de 2013.

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

Los datos que se presentan corresponden a todas las Comunidades y Ciudades Autónomas, excepto Extremadura y Melilla. En general, los porcentajes que aparecen en gráficos y tablas están calculados para las Comunidades y Ciudades Autónomas que han contestado a cada pregunta.

Los datos del apartado II.1 (servicios electrónicos) que, como ya se ha comentado, se extraen del Sistema de Información Administrativa (SIA), corresponden a todas las Comunidades y Ciudades Autónomas. No obstante está sin actualizar la información correspondiente a Castilla y León, Castilla-La Mancha, Extremadura, Comunidad Foral de Navarra y Ciudad de Melilla. Para estas entidades la información proviene de una carga inicial llevada a cabo con fecha de referencia octubre de 2011.



# e-Administración





## e-Administración

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

### I.1. Servicios on-line para empleados públicos

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

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

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

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

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

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

La tabla 2 muestra el nivel máximo alcanzado para cada servicio por cada Comunidad Autónoma. La tabla 3 muestra el porcentaje de uso de aquellos servicios que han alcanzado el nivel de trámite completo o personalización.

Tabla 1. Ranking de los Servicios on-line más implementados para los empleados públicos 2012

SERVICIOS	No implementado	Ofrece Información	Efectúa interacción en un sentido	Efectúa interacción en ambos sentidos	Trámite completo	Personalización	Total
Solicitud Cursos de Formación	0%	0%	6%	0%	65%	29%	100%
Consulta de Nómina	6%	6%	0%	0%	53%	35%	100%
Control horario, Solicitud y Gestión de vacaciones y permisos (incluye toda la gestión de autorización o denegación de los diferentes validadores del proceso)	6%	0%	12%	0%	71%	12%	100%
Certificados de Formación	6%	0%	6%	6%	47%	35%	100%
Promoción Interna	0%	0%	24%	6%	65%	6%	100%
Solicitud equipamiento puesto de trabajo (ordenador, teléfono, correo electrónico, Internet, etc.)	6%	0%	6%	18%	59%	12%	100%
Consulta expediente administrativo (es decir, la consulta al expediente personal del empleado público)	24%	0%	6%	0%	53%	18%	100%
Solicitud de Plazas Vacantes y Traslados	0%	0%	29%	18%	47%	6%	100%
Solicitud equipamiento material oficina	29%	0%	12%	12%	41%	6%	100%
Solicitud de Ayudas y Reembolsos (anticipos de sueldo, gastos sanitarios, horas extraordinarias, dietas, etc.)	0%	0%	35%	29%	35%	0%	100%
Acceso a la Guía del Empleado Público (Acceso y actualización). Consiste en una especie de "pack de bienvenida" con información de recursos (material, instalaciones, beneficios, normativa general, etc.)	29%	18%	12%	6%	35%	0%	100%
Solicitud de Jubilación anticipada / Solicitud de prórroga	41%	0%	29%	12%	18%	0%	100%

Tabla 2. Implantación de Servicios on-line para empleados públicos 2012

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

Tabla 3. Uso de servicios on-line para empleados públicos 2012

SERVICIOS	Andalucía	Aragón	Principado de Asturias	Illes Balears	Canarias	Cantabria	Castilla La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Comunitat Valenciana	Galicia	Comunidad de Madrid	Región de Murcia	Comunidad Foral de Navarra	País Vasco	La Rioja	Ciudad de Ceuta
Control horario, Solicitud y Gestión de vacaciones y permisos	-	100%	-	100%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	21%	75%	100%	70%	-	15%	90%
Promoción Interna	42%	100%	100%	100%	-	-	100%	100%	-	-	100%	20%	100%	20%	100%	100%	-
Solicitud de Plazas Vacantes y Traslados	99%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	40%	50%	-	100%	100%	100%	70%	-
Solicitud de Ayudas y Reembolsos	ND	100%	100%	100%	-	-	100%	-	-	-	-	13%	-	-	-	-	-
Solicitud equipamiento puesto de trabajo	ND	100%	100%	-	87%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	100%	100%	-	100%	-
Solicitud equipamiento material oficina	-	100%	-	-	-	100%	100%	-	100%	100%	-	-	-	100%	100%	100%	-
Consulta de Nómina	100%	100%	100%	100%	70%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	-
Consulta expediente administrativo	100%	100%	-	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	-	100%	75%	-
Acceso a la Guía del Empleado Público (Acceso y actualización)	-	-	-	100%	-	100%	-	-	100%	100%	-	-	-	100%	50%	-	-
Solicitud Cursos de Formación	99%	90%	100%	100%	70%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	100%	-
Certificados de Formación	ND	50%	100%	100%	40%	100%	100%	-	100%	100%	ND	20%	100%	100%	-	100%	-
Solicitud de Jubilación anticipada / Solicitud de prórroga	ND	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	20%	-	-	-	-	-

ND – No disponible

## I.2. Servicios cloud

El gráfico 1 nos muestra el porcentaje de CCAA que utilizan servicios cloud por tipo de servicio, de acuerdo a las siguientes definiciones:

### **Infrastructure as a Service (IaaS)**

Familia de cloud computing consistente en poner a disposición del cliente el uso de la infraestructura informática (capacidad de computación, espacio de disco y bases de datos entre otros) como un servicio.

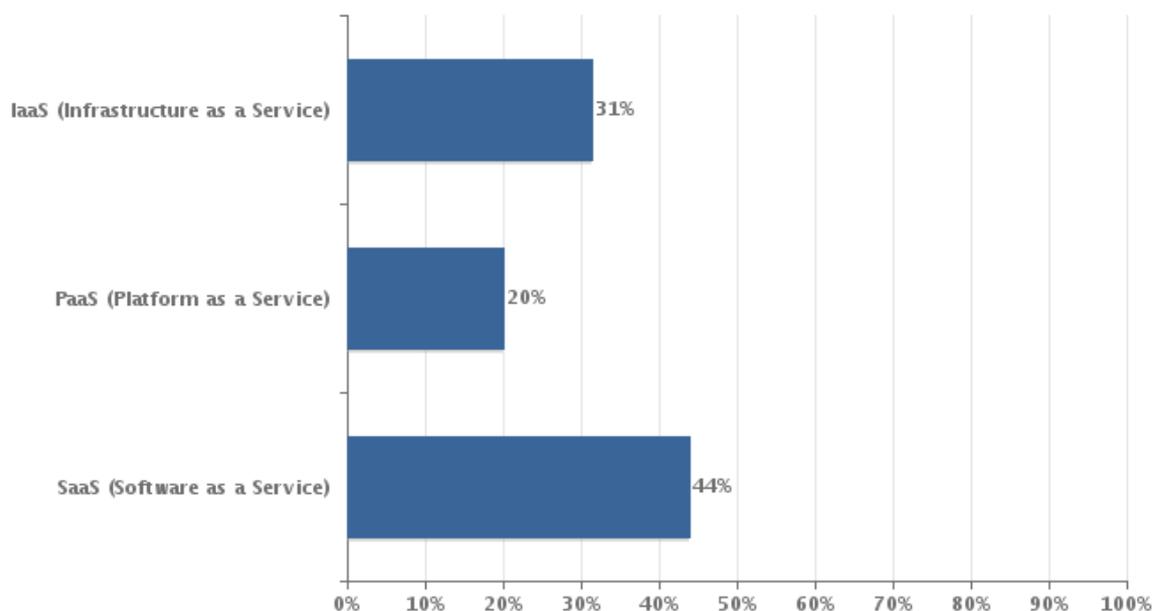
### **Software as a Service (SaaS)**

Familia de cloud computing consistente en la entrega de aplicaciones como servicio, siendo un modelo de despliegue de software mediante el cual el proveedor ofrece licencias de su aplicación a los clientes para su uso como un servicio bajo demanda.

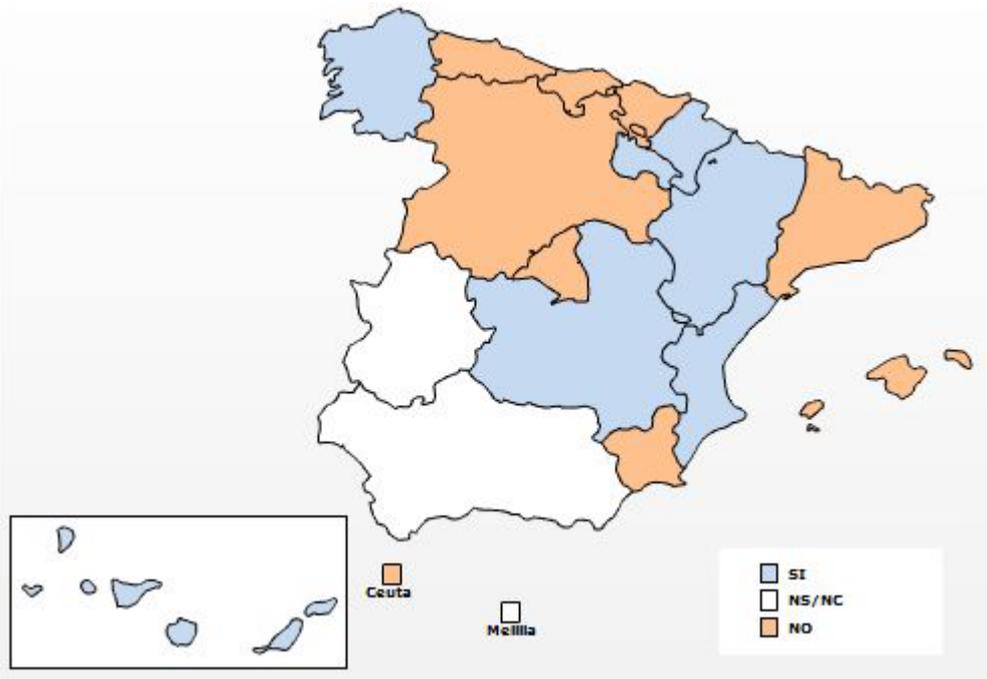
### **Platform as a Service (PaaS)**

Familia de cloud computing consistente en la entrega, como un servicio, de un conjunto de plataformas informáticas orientadas al desarrollo, testeo, despliegue, hosting y mantenimiento de los sistemas operativos y aplicaciones propias del cliente.

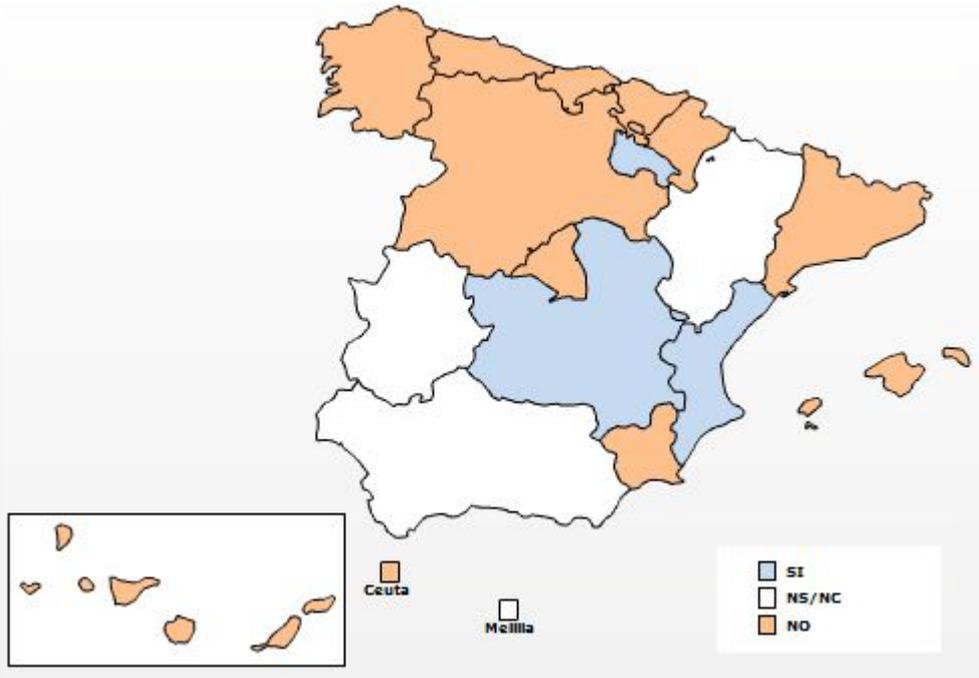
Gráfico 1. Servicios Cloud



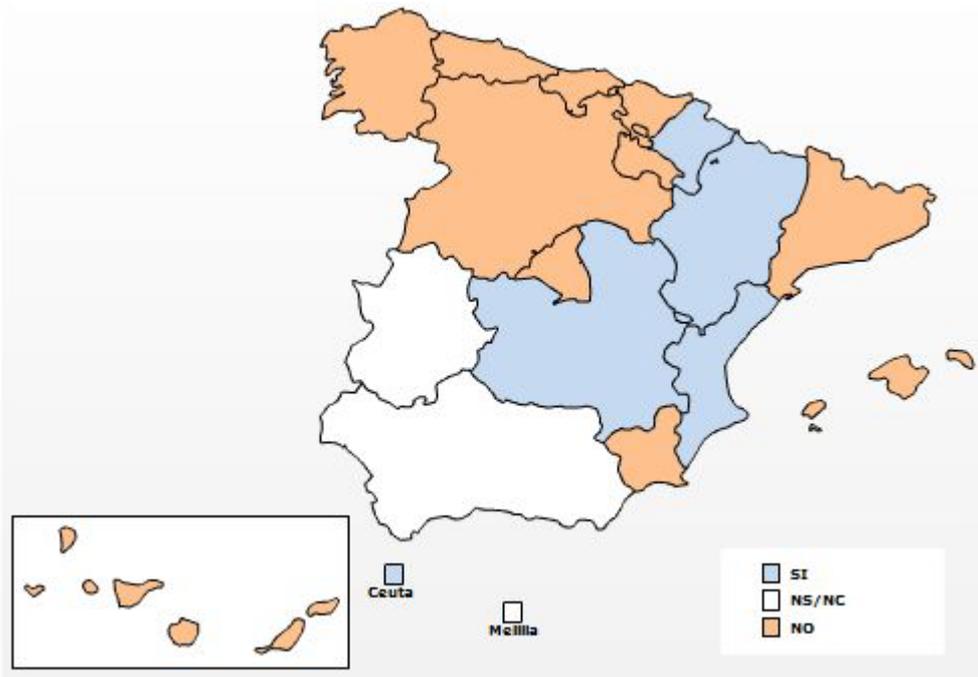
Mapa 1. Servicios Cloud - SaaS



Mapa 2. Servicios Cloud - PaaS

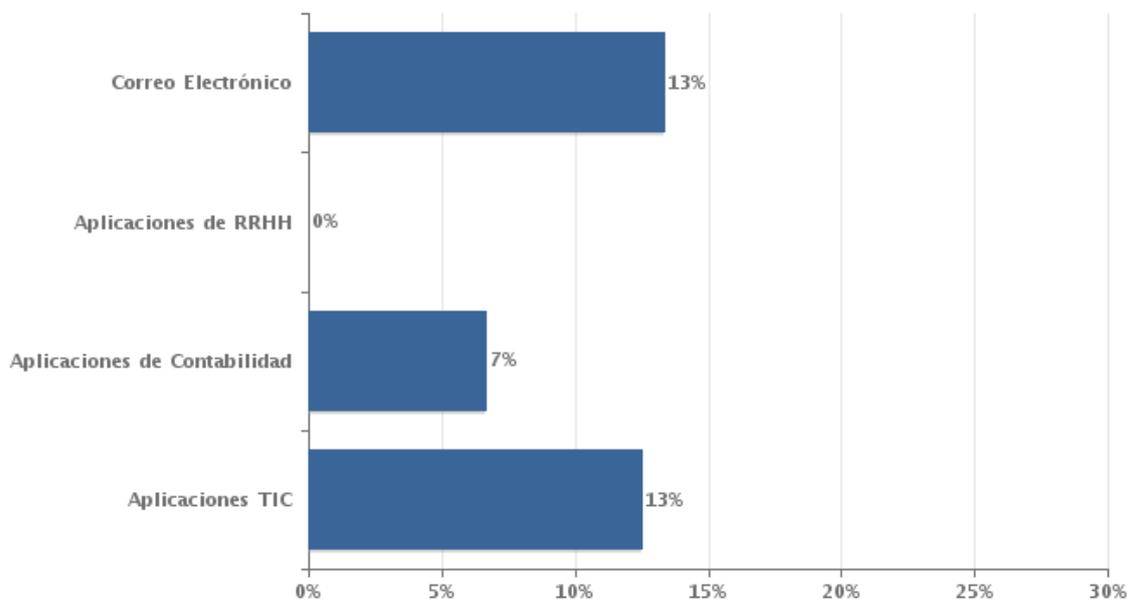


Mapa 3. Servicios Cloud - IaaS



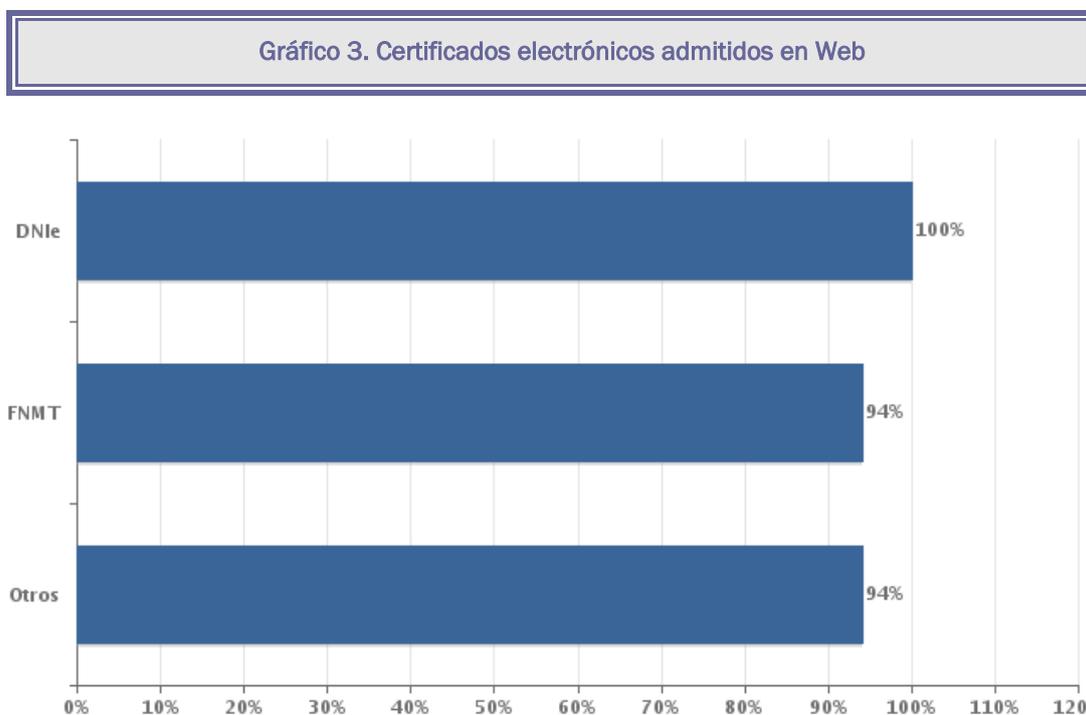
El gráfico 2 detalla el porcentaje de Comunidades Autónomas que utilizan determinados servicios cloud.

Gráfico 2. Servicios Cloud

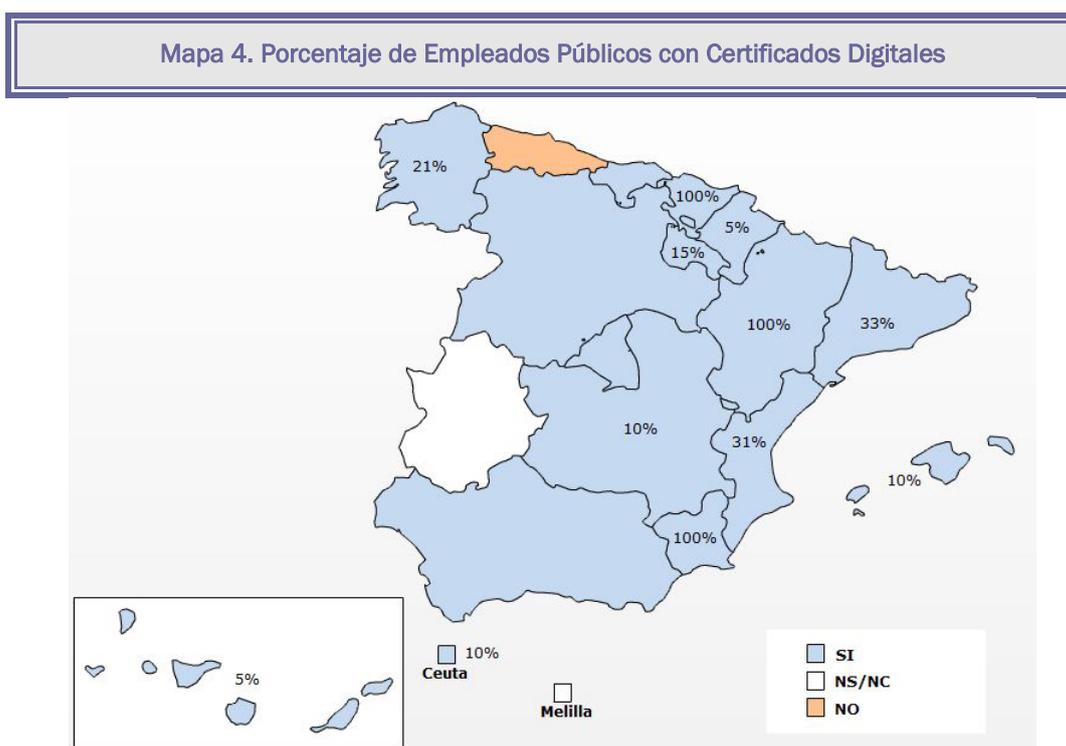


### I.3. Firma electrónica

El gráfico 3 nos muestra el porcentaje de Comunidades y Ciudades Autónomas que permiten en su web la utilización de diferentes certificados electrónicos.



El mapa 4 muestra las Comunidades y Ciudades Autónomas en las que los empleados públicos disponen de certificados digitales (personales u otros) para el ejercicio de sus funciones y, en su caso, el porcentaje que representa este personal sobre el personal total (excluyendo personal docente y sanitario).



#### I.4. Tramitación Telemática

El gráfico 4 muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que disponen de diferentes módulos comunes de tramitación telemática. En la tabla 4 se detalla la implementación de cada modulo por Comunidades y en la tabla 5 se recoge el número de procedimientos en los que están presentes los módulos comunes de tramitación electrónica más implementados y el número de registros realizados en cada uno. Para el módulo de registro telemático se presenta el porcentaje que representan los registros electrónicos sobre el total.

Gráfico 4. Tramitación electrónica

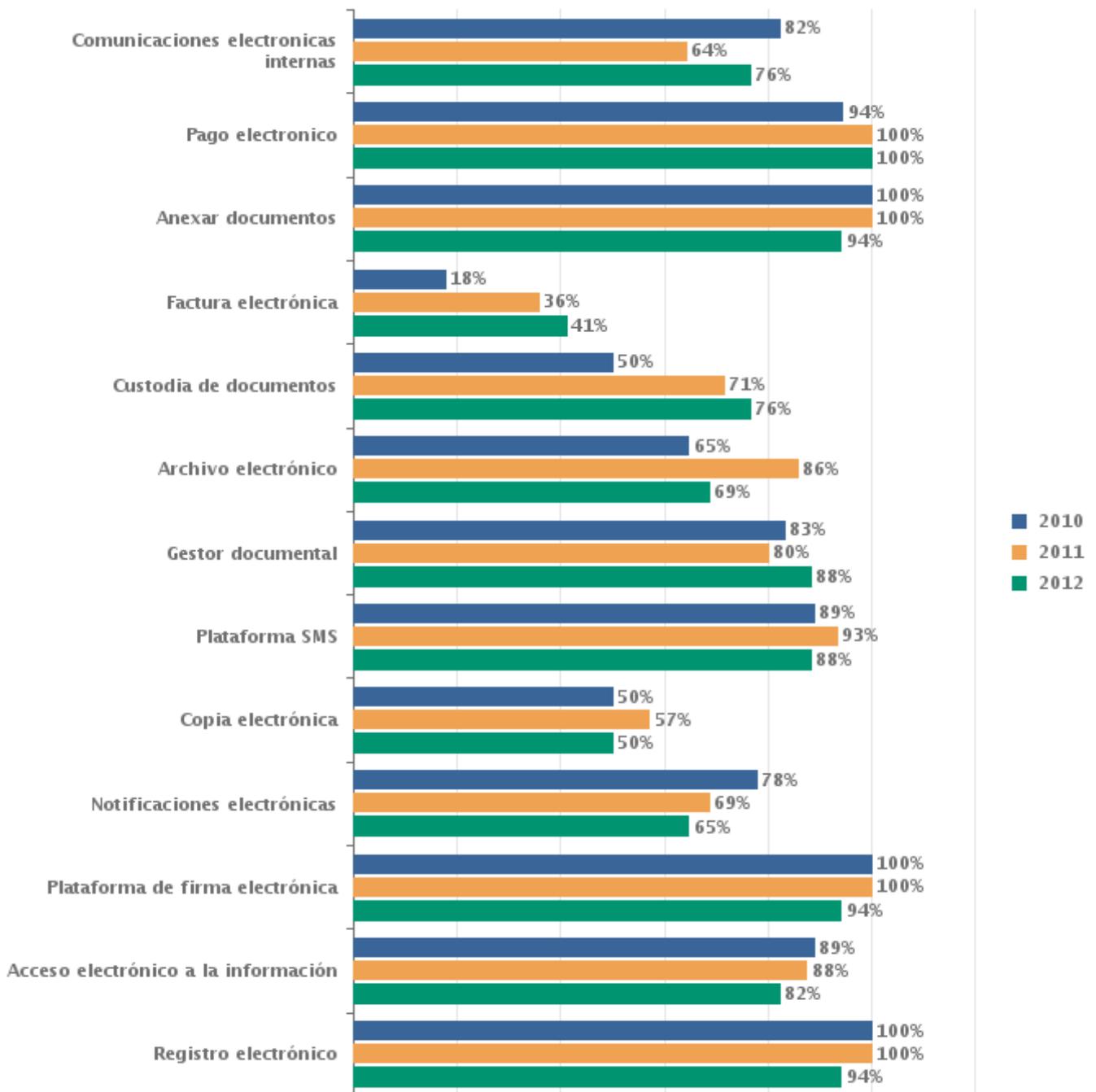


Tabla 4. Módulos comunes por CCAA, 2012

SERVICIOS	Andalucía	Aragón	Principado de Asturias	Illes Balears	Canarias	Cantabria	Castilla La Mancha	Castilla y León	Cataluña	Comunitat Valenciana	Galicia	Comunidad de Madrid	Región de Murcia	Comunidad Foral de Navarra	País Vasco	La Rioja	Ciudad de Ceuta	
Registro telemático	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
Acceso electrónico a la información de los expedientes	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO
Plataforma de firma electrónica	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
Notificaciones Electrónicas	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO
Copia electrónica	SI	SI	SI	SI	SI	NO	Ns/Nc	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO
Plataforma SMS	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
Gestor documental	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI
Archivo electrónico	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Ns/Nc	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO
Custodia de documentos	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO
Factura electrónica	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO
Anexar documentos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
Pago electrónico	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Comunicaciones electrónicas internas	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO

Tabla 5. Tramitación electrónica. Procedimientos y registros. Año 2012

	Registro Telemático			Acceso Electrónico a Expedientes		Firma Electrónica		Plataforma SMS		Anexar Documentos		Pago Electrónico	
	Procedimientos	Registros realizados	Porcentaje registros electrónicos sobre total	Procedimientos	Registros realizados	Procedimientos	Registros realizados	Procedimientos	Registros realizados	Procedimientos	Registros realizados	Procedimientos	Registros realizados
Andalucía		1.895.546	25				10.975.162		17.284.791				272.095
Aragón						73	501.486	1	18.788	190		14	31.580
Principado de Asturias	1.371	80.143	15	40									
Illes Balears	75	55.690				3						6	7.082
Canarias			3										
Cantabria	662	6.960	2										
Castilla-La-Mancha	1.076		10										
Castilla y León	478	562.831	18	10	53.011	478	11.063.740	27	635.535	478	67.979	27	12.398
Cataluña	575	2.770.113	32	575					171.427	62	4.031	8	
Comunitat Valenciana	579	153.484	7	603	52.454	473	120.031	3	1.319.248	293	111.548	211	105.466
Galicia	1.580	767.483	26	1.580	37.157	1.580	82.802	15	303.731				
Comunidad de Madrid	883	303.070	17	902	129.547	883	50.400	883		883			
Región de Murcia	86	64.461		26		96	72.520	9	3.567.781	32	31.495	6	21.806
Comunidad Foral de Navarra			22										
País Vasco	494	59.516	2	494	84.736	494		494	154.956	494		3.147	180.729
La Rioja	749	95.314	14			100	95.314		148.791	749			5.096
Ciudad de Ceuta												3	

## I.5. Presupuestos TIC

La tabla 6 presenta el porcentaje que representa el presupuesto TIC ejecutado frente al presupuesto total ejecutado en 2012. Para calcularlo se ha utilizado, para el Presupuesto TIC ejecutado la información aportada por las Comunidades Autónomas en la encuesta y para el Presupuesto Total ejecutado la información de ejecución presupuestaria de las CCAA a diciembre de 2012, publicada en la Web del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (<https://serviciostelematicos.minhap.gob.es/cimcanet/consulta.aspx>)

Tabla 6. Presupuesto TIC / Presupuesto total Año 2012	
CC.AA.	% Presupuesto TIC / Presupuesto Total
Andalucía	ND
Aragón	3,15%
Principado de Asturias	2,18%
Illes Balears	0,99%
Canarias	1,75%
Cantabria	1,51%
Castilla-La Mancha	4,97%
Castilla y León	ND
Cataluña	ND
Comunitat Valenciana	0,70%
Extremadura	ND
Galicia	2,58%
Comunidad de Madrid	ND
Región de Murcia	ND
Comunidad Foral de Navarra	ND
País Vasco	3,58%
La Rioja	1,44%
Ciudad de Ceuta	0,60%
Ciudad de Melilla	ND

ND – Dato no disponible

# e-Gobierno





## e-Gobierno

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

### II.1. Implementación de servicios on-line para ciudadanos y empresas

Como ya se ha comentado, la información de este apartado se ha recogido a través de la aplicación SIA (Sistema de Información Administrativa). Se incluye información de todas las Comunidades y Ciudades Autónomas. No obstante está sin actualizar la información correspondiente a Castilla y León, Castilla-La Mancha, Extremadura, Comunidad Foral de Navarra y Ciudad de Melilla. Para estas entidades la información proviene de una carga inicial llevada a cabo con fecha de referencia octubre de 2011.

En primer lugar se analiza el grado de implementación de los servicios, medido con la escala utilizada en e-Europe, añadiendo el nivel 0 que corresponde a la no implementación del servicio. Las definiciones de la escala de valoración se incluyen a continuación.

<b>Nivel 0</b>	No existe información
<b>Nivel 1: Información</b>	Sólo se proporciona on-line la información necesaria para realizar el procedimiento.
<b>Nivel 2: Interacción en un camino</b>	Desde la página web sólo es posible descargar, en papel, el formulario para iniciar el procedimiento, que deberá ser enviado de un modo no-electrónico. Un formulario electrónico utilizado para solicitar el formulario no-electrónico se considera también dentro del nivel 2.
<b>Nivel 3: Interacción en dos caminos</b>	La página web se ofrece la posibilidad de realizar un envío electrónico a través de un formulario electrónico oficial para comenzar el procedimiento y obtener el servicio. Esto hace necesaria la autenticación de la persona (física o jurídica) que solicita los servicios para alcanzar el nivel 3.
<b>Nivel 4: Manejo de casos electrónicos completos</b>	A través de la página web es posible realizar el procedimiento completo y obtener el servicio, incluyendo la resolución y la entrega. No es necesario ningún otro procedimiento formal en papel para el solicitante del servicio.

En la tabla 7 se recogen los 30 servicios analizados, la cifra que aparece en cada casilla representa el porcentaje de CC.AA. que se encuentran en ese nivel de implementación dentro de cada servicio. Se ha tenido en cuenta a la hora de calcular estos porcentajes aquellos servicios que no son competencia de la Comunidad Autónoma del País Vasco sino de las Diputaciones Forales.

Tabla 7. Servicios on-line

SERVICIOS	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Total
<b>HACIENDA</b>						
1. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	11%	6%	22%	22%	39%	100%
2. Impuesto de sucesiones	17%	11%	33%	11%	28%	100%
<b>ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO</b>						
1. Oferta de Empleo Público	11%	11%	21%	5%	53%	100%
2. Ofertas de Empleo Privado	11%	21%	11%	11%	47%	100%
3. Ayudas y subvenciones	16%	0%	37%	11%	37%	100%
<b>EDUCACIÓN</b>						
1. Preinscripción en Centros de Enseñanza	37%	5%	26%	11%	21%	100%
2. Matriculación en Centros de Enseñanza	5%	5%	47%	26%	16%	100%
3. Ayudas, becas y subvenciones (para estudiantes)	5%	16%	37%	11%	32%	100%
4. Consulta de notas y faltas de asistencia	58%	11%	0%	0%	32%	100%
<b>SANIDAD Y SALUD PÚBLICA</b>						
1. Cita previa	11%	5%	0%	0%	84%	100%
2. Solicitud de Tarjeta Sanitaria	11%	37%	5%	0%	47%	100%
<b>INVESTIGACIÓN</b>						
1. Ayudas a empresas para Investigación y desarrollo tecnológico	26%	5%	11%	11%	47%	100%
<b>CONSUMO</b>						
1. Reclamaciones de consumo	11%	5%	37%	5%	42%	100%
2. Solicitud de arbitraje de consumo	11%	11%	26%	0%	53%	100%
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>						
1. Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad	11%	0%	39%	22%	28%	100%
2. Reconocimiento de la condición de familia numerosa	6%	6%	39%	22%	28%	100%
3. Subvenciones y ayudas a personas con discapacidad	22%	0%	39%	17%	22%	100%
4. Subvenciones y ayudas a personas mayores	44%	0%	22%	11%	22%	100%
5. Subvenciones y ayudas por hijos menores	26%	5%	21%	16%	32%	100%
6. Solicitud de vivienda de protección oficial	16%	0%	26%	5%	53%	100%
<b>OCIO, TURISMO Y CULTURA</b>						
1. Consulta Bibliotecas Públicas	5%	58%	5%	11%	21%	100%
<b>EMPRESAS Y TRANSPORTE</b>						
1. Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	11%	5%	21%	5%	58%	100%
2. Autorizaciones de transporte	33%	0%	39%	11%	17%	100%
3. Registro de comerciantes y actividades comerciales	50%	6%	11%	17%	17%	100%

Tabla 7. Servicios on-line

SERVICIOS	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Total
4. Autorización y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, frigoríficas	26%	0%	32%	11%	32%	100%
<b>ADMINISTRACIÓN</b>						
1. Quejas y sugerencias de los ciudadanos	11%	0%	5%	11%	74%	100%
2. Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	11%	16%	5%	11%	58%	100%
3. Licitación electrónica	26%	5%	37%	0%	32%	100%
<b>MEDIO AMBIENTE</b>						
1. Gestión de residuos	11%	11%	47%	11%	21%	100%
<b>AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA</b>						
1. Ayudas y subvenciones de la Política Agrícola Común	11%	11%	32%	16%	32%	100%

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

En la tabla 9 se muestra el nivel de implementación de los servicios en cada Comunidad Autónoma.

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

ÁREA	SERVICIOS	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Total
SANIDAD Y SALUD PÚBLICA	Solicitud de cita previa	11%	5%	0%	0%	84%	100%
ADMINISTRACIÓN	Quejas y sugerencias de los ciudadanos	11%	0%	5%	11%	74%	100%
EMPRESAS Y TRANSPORTE	Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	11%	5%	21%	5%	58%	100%
ADMINISTRACIÓN	Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	11%	16%	5%	11%	58%	100%
CONSUMO	Solicitud de arbitraje de consumo	11%	11%	26%	0%	53%	100%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO	Oferta de Empleo Público	11%	11%	21%	5%	53%	100%
SERVICIOS SOCIALES	Solicitud de vivienda de protección oficial	16%	0%	26%	5%	53%	100%
INVESTIGACIÓN	Ayudas a empresas para Investigación y desarrollo tecnológico	26%	5%	11%	11%	47%	100%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO	Ofertas de Empleo Privado	11%	21%	11%	11%	47%	100%
SANIDAD Y SALUD PÚBLICA	Solicitud de Tarjeta Sanitaria	11%	37%	5%	0%	47%	100%
CONSUMO	Reclamaciones de consumo	11%	5%	37%	5%	42%	100%
HACIENDA	Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	11%	6%	22%	22%	39%	100%
ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO	Ayudas y Subvenciones para la obtención de empleo	16%	0%	37%	11%	37%	100%
EDUCACIÓN	Consulta de notas y faltas de asistencia	58%	11%	0%	0%	32%	100%
ADMINISTRACIÓN	Licitación electrónica	26%	5%	37%	0%	32%	100%
EMPRESAS Y TRANSPORTES	Autorización y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, frigoríficas	26%	0%	32%	11%	32%	100%
EDUCACIÓN	Ayudas, becas y subvenciones (para estudiantes)	5%	16%	37%	11%	32%	100%
SERVICIOS SOCIALES	Subvenciones y ayudas por hijos menores	26%	5%	21%	16%	32%	100%

<b>AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA</b>	Ayudas y subvenciones de la Política Agrícola Común	11%	11%	32%	16%	32%	100%
<b>HACIENDA</b>	Impuesto de sucesiones	17%	11%	33%	11%	28%	100%
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>	Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad	11%	0%	39%	22%	28%	100%
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>	Reconocimiento de la condición de familia numerosa	6%	6%	39%	22%	28%	100%
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>	Subvenciones y ayudas a personas mayores	44%	0%	22%	11%	22%	100%
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>	Subvenciones y ayudas a personas con discapacidad	22%	0%	39%	17%	22%	100%
<b>OCIO, TURISMO Y CULTURA</b>	Consulta Bibliotecas Públicas	5%	58%	5%	11%	21%	100%
<b>EDUCACIÓN</b>	Preinscripción en Centros de Enseñanza	37%	5%	26%	11%	21%	100%
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	Gestión de residuos	11%	11%	47%	11%	21%	100%
<b>EMPRESAS Y TRANSPORTES</b>	Autorizaciones de transporte	33%	0%	39%	11%	17%	100%
<b>EMPRESAS Y TRANSPORTES</b>	Registro de comerciantes y actividades comerciales	50%	6%	11%	17%	17%	100%
<b>EDUCACIÓN</b>	Matriculación en Centros de Enseñanza	5%	5%	47%	26%	16%	100%

Tabla 9. Servicios on-line CCAA, 2012

SERVICIOS	Andalucía	Aragón	Principado de Asturias	Illes Balears	Canarias	Cantabria	Castilla - La Mancha (*)	Castilla y León (*)	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura (*)	Galicia	Comunidad de Madrid	Región de Murcia	Navarra (*)	País Vasco	La Rioja	Ceuta	Meilla (*)
1. Impuestos sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	4	4	4	3	3	4	1	2	4	2	2	4	4	2	3	-	3	0	0
2. Impuesto sobre sucesiones	4	3	4	3	2	4	1	2	2	2	2	4	4	2	1	-	0	0	0
3. Oferta de Empleo Público	4	4	4	4	2	4	0	1	3	2	1	4	2	4	4	4	4	0	2
4. Oferta de Empleo Privado	1	3	1	4	1	2	0	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	0	1
5. Ayudas y Subvenciones para la obtención de empleo	4	2	3	2	2	4	0	4	2	4	2	4	4	2	4	2	3	0	0
6. Preinscripción en Centros de Enseñanza	4	0	2	4	3	2	0	2	3	4	1	0	2	2	0	4	0	0	0
7. Matriculación en Centros de Enseñanza	2	3	2	2	3	2	4	2	1	3	3	2	2	2	2	4	3	0	4
8. Ayudas, Becas y subvenciones (para estudiantes)	3	2	4	2	2	2	4	4	2	2	1	4	4	1	4	2	3	0	1
9. Consulta de notas y faltas de asistencia	4	0	4	0	1	4	0	1	0	4	0	4	4	0	0	-	0	0	0
10. Solicitud de Cita previa	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0

SERVICIOS	Andalucía	Aragón	Principado de Asturias	Illes Balears	Canarias	Cantabria	Castilla – La Mancha (*)	Castilla y León (*)	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura (*)	Galicia	Comunidad de Madrid	Región de Murcia	Navarra (*)	País Vasco	La Rioja	Ceuta	Melilla (*)
11. Solicitud de Tarjeta Sanitaria	4	2	4	4	1	4	4	1	4	1	1	4	4	1	1	1	4	0	0
12. Ayudas a empresas para investigación y desarrollo tecnológico	4	2	3	4	4	4	0	4	1	4	0	2	4	0	4	4	3	0	0
13. Reclamaciones de consumo	4	2	3	4	2	4	4	2	2	1	2	2	4	0	4	4	4	0	2
14. Solicitud de arbitraje de consumo	4	2	4	2	1	4	1	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	0	0
15. Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	-	3	0	0
16. Reconocimiento de la condición de familia numerosa	3	2	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	1	-	3	0	2
17. Subvenciones y ayudas a personas con discapacidad	4	2	3	2	3	4	0	0	2	4	2	2	4	2	0	-	3	0	2
18. Subvenciones y ayudas a personas mayores	3	0	3	2	0	2	0	0	0	4	0	4	4	2	4	-	0	0	2
19. Subvenciones y ayudas por hijos menores	3	2	3	1	0	4	0	4	2	2	0	4	4	2	4	4	3	0	0
20. Solicitud de vivienda de protección oficial	4	2	4	4	0	4	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	3	0	0
21. Consulta Bibliotecas Públicas	1	1	4	1	1	4	1	1	1	3	0	1	2	3	1	4	4	1	1

SERVICIOS	Andalucía	Aragón	Principado de Asturias	Illes Balears	Canarias	Cantabria	Castilla – La Mancha (*)	Castilla y León (*)	Cataluña	Comunitat Valenciana	Extremadura (*)	Galicia	Comunidad de Madrid	Región de Murcia	Navarra (*)	País Vasco	La Rioja	Ceuta	Melilla (*)
22. Autorización de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	1	4	3	4	2	4	4	0	0
23. Autorizaciones de transporte	2	2	3	2	2	2	0	0	0	4	0	2	4	2	4	-	3	0	0
24. Registro de comerciantes y actividades comerciales	3	2	3	1	2	3	0	0	0	4	0	4	4	0	0	-	0	0	0
25. Autorizaciones y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, frigoríficas	4	2	3	2	2	4	0	2	3	4	0	0	4	2	4	2	4	0	0
26. Quejas y sugerencias de los ciudadanos	4	3	3	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	2
27. Tramitación/Gestión de anuncios a Diarios Oficiales	4	4	4	1	1	4	4	3	4	3	2	4	4	4	1	4	4	0	0
28. Licitación eléctrica	2	4	0	2	1	2	0	0	4	4	0	4	4	0	2	4	2	2	2
29. Gestión de residuos	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	1	4	4	2	0	2	4	0	1
30. Ayudas y subvenciones de la Política Agraria Común	3	4	3	2	2	2	1	4	1	2	4	4	4	4	2	2	3	0	0

(\*) Datos sin actualizar desde octubre de 2011

(-) Sin competencias en esta materia

## II.2. Inventario de procedimientos

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

La tabla 10 recoge el número de procedimientos inventariados en cada Entidad, aquellos que pueden iniciarse electrónicamente y el porcentaje que estos representan sobre el total. También se recoge el número de procedimientos que han alcanzado el grado de digitalización objetiva, es decir, aquellos para los que se considera que la tramitación electrónica del servicio está completa, y su porcentaje frente al total.

Tabla 10. Inventario de Procedimientos 2012

CC.AA.	Procedimientos Inventariados	Procedimientos Inicio Electrónico	Proced.Electrónicos/ Proced.Inventariados (%)	Procedimientos en grado máximo de digitalización	Proced.máxima digitalización/ Proced.Inventariados (%)
Andalucía	1.270	1.270	100%	186	15%
Aragón	1.256	606	48%	11	1%
Canarias	794	126	16%	10	1%
Cantabria	793	631	80%	ND	ND
Castilla-La Mancha	1.141	1.076	94%	0	0%
Castilla y León	1.297	418	32%	85	7%
Cataluña	1.483	1.483	100%	ND	ND
Comunitat Valenciana	2.011	754	37%	ND	ND
Galicia	1.580	508	32%	76	5%
País Vasco	950	537	57%	537	57%
Illes Balears	850	86	10%	15	2%
La Rioja	814	814	100%	95	12%
Principado de Asturias	1.604	1.371	85%	ND	ND
Comunidad Foral de Navarra	1.251	1.251	100%	972	78%
Comunidad de Madrid	902	883	98%	883	98%
Región de Murcia	1.199	96	8%	ND	ND
Ciudad de Ceuta	ND	ND	ND	ND	ND
<b>Total</b>	<b>19.195</b>	<b>11.910</b>	<b>62%</b>	<b>2.870</b>	<b>15%</b>

ND – Dato no disponible

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

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

Se han considerado cuatro niveles de simplificación:

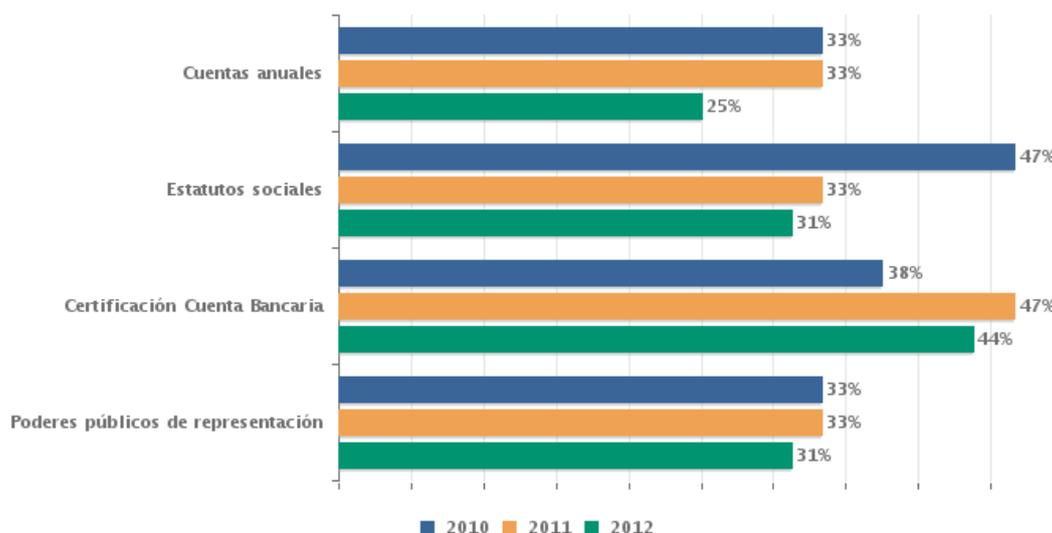
- La supresión de la necesidad de aportar el certificado o documento
- El intercambio telemático de certificados entre administraciones
- El acceso a sistemas de información de otras administraciones para consulta
- La existencia de procedimientos integrados electrónicamente entre administraciones

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

#### II.3.1. Simplificación documental

En el gráfico 5 presentamos el porcentaje de CCAA que han sustituido por declaraciones responsables la obligación de aportar por parte de los ciudadanos los documentos que se relacionan en él.

Gráfico 5. Certificados sustituidos por declaraciones responsables



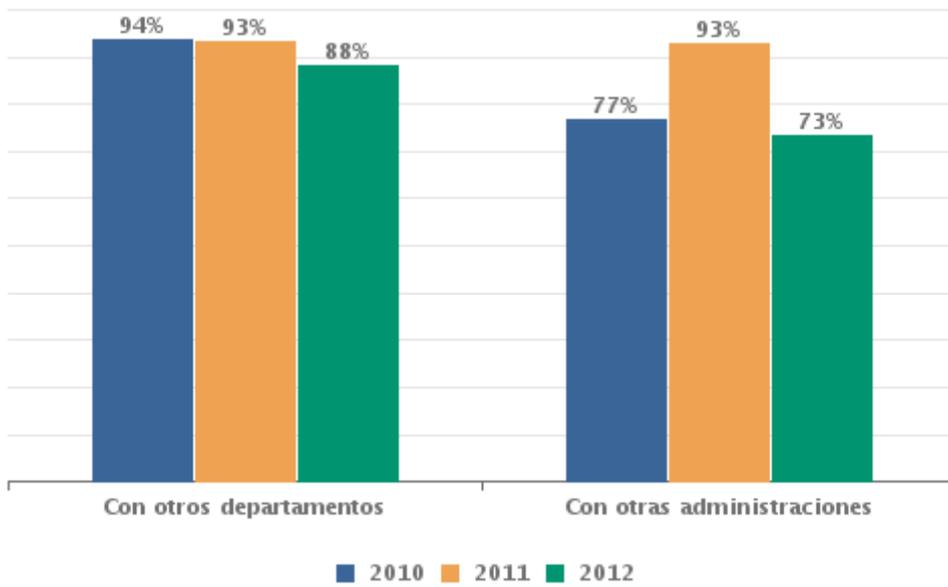
### II.3.2. Procedimientos integrados electrónicamente

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

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

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

Gráfico 6. Ventanilla única



Mapa 5. Ventanilla única por CCAA

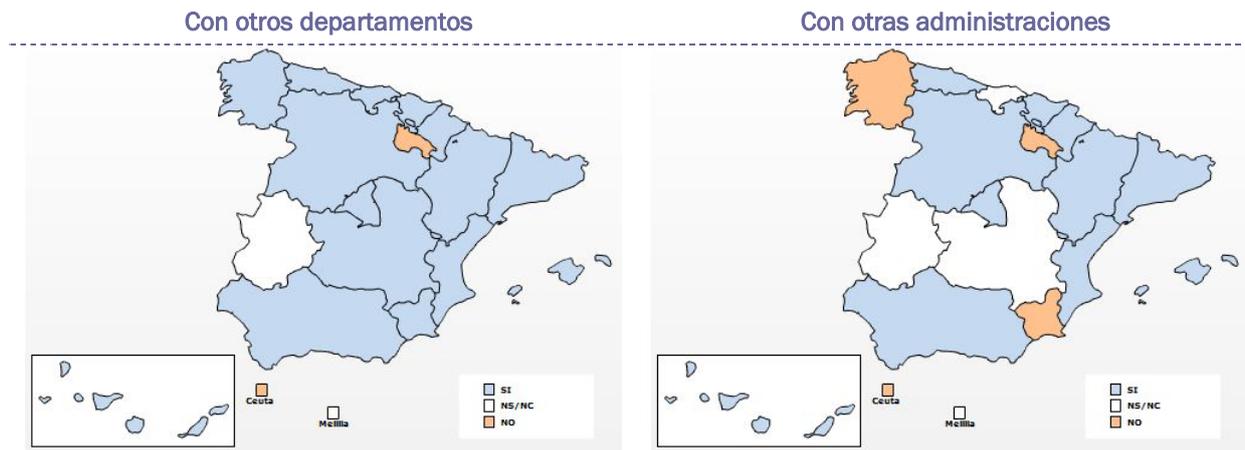
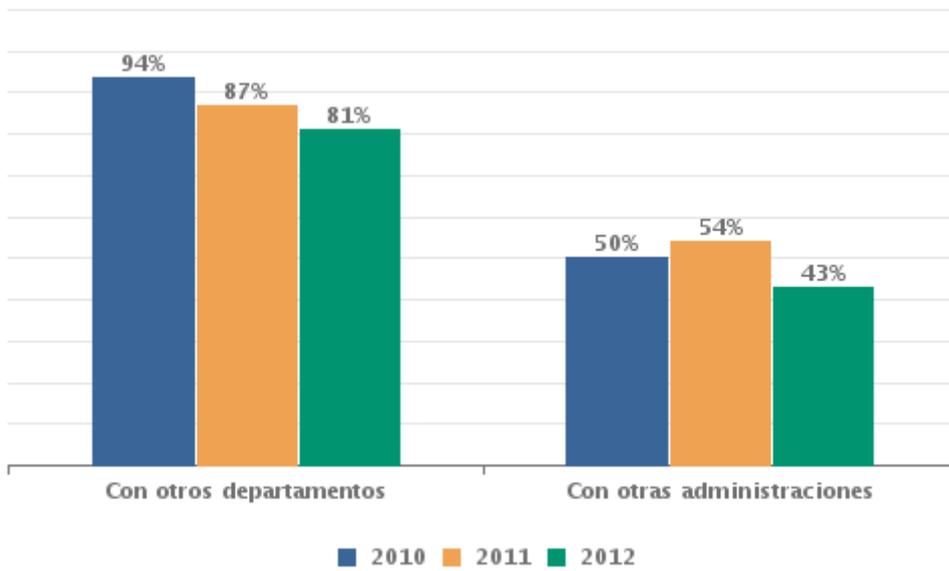


Gráfico 7. Contratación pública



Mapa 6. Contratación pública por CCAA

Con otros departamentos

Con otras administraciones

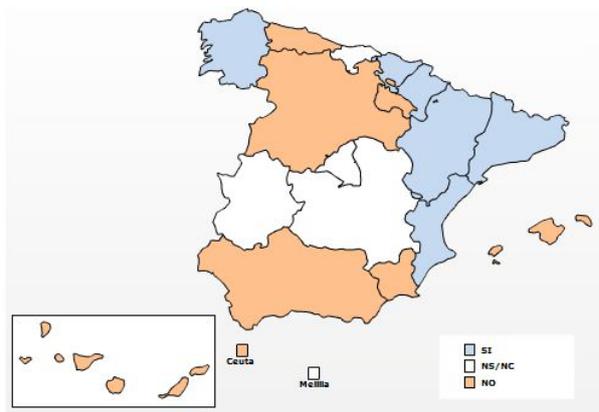
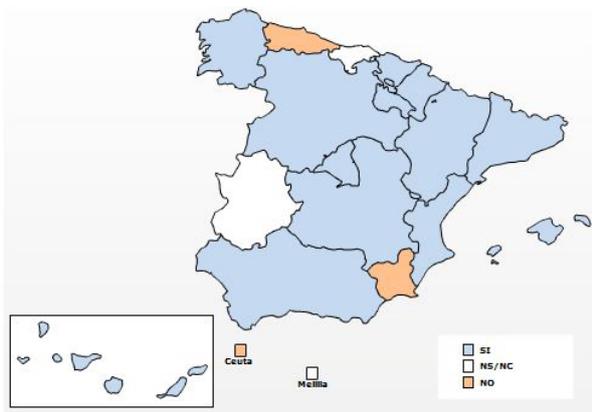
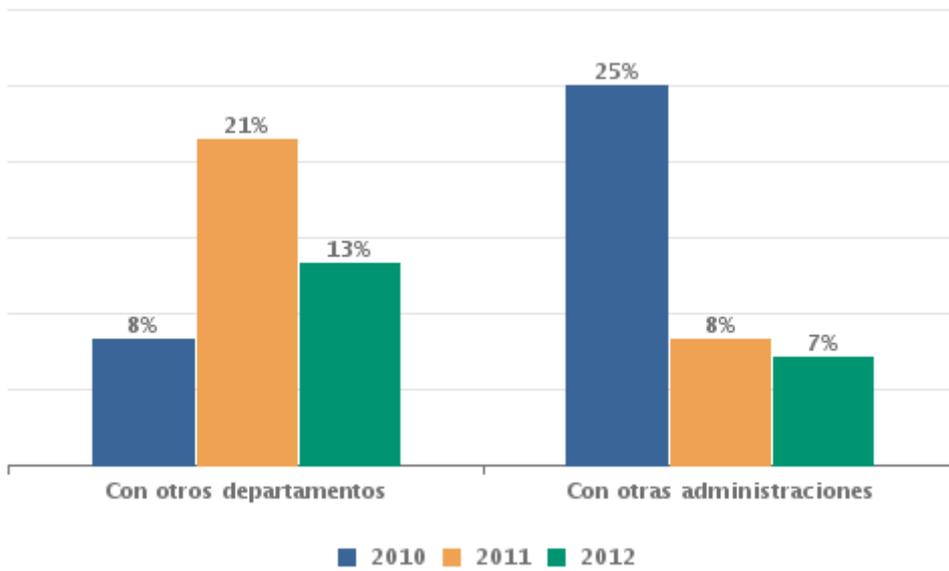


Gráfico 8. Cambio de domicilio



Mapa 7. Cambio de domicilio por CCAA

Con otros departamentos

Con otras administraciones

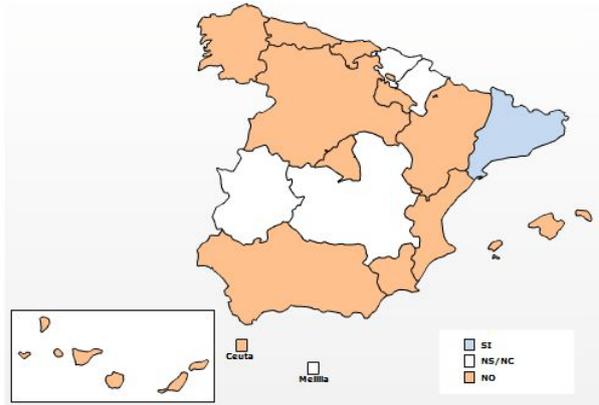
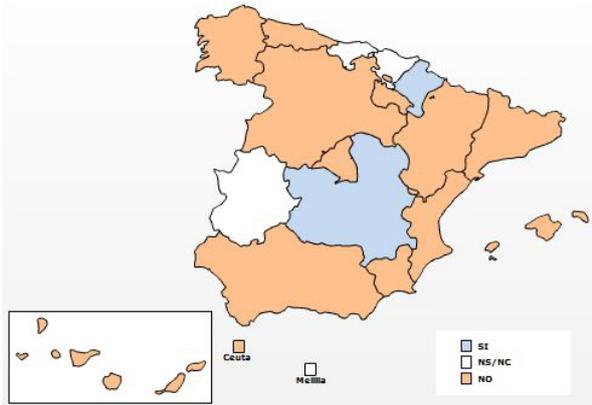
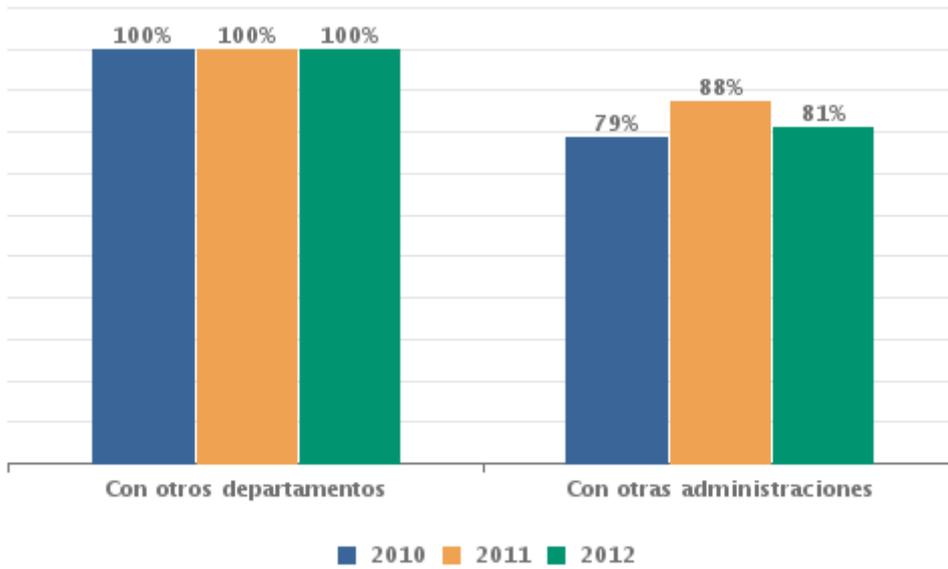


Gráfico 9. Anuncios en el Diario Oficial



Mapa 8. Anuncios en el Diario Oficial por CCAA

Con otros departamentos

Con otras administraciones

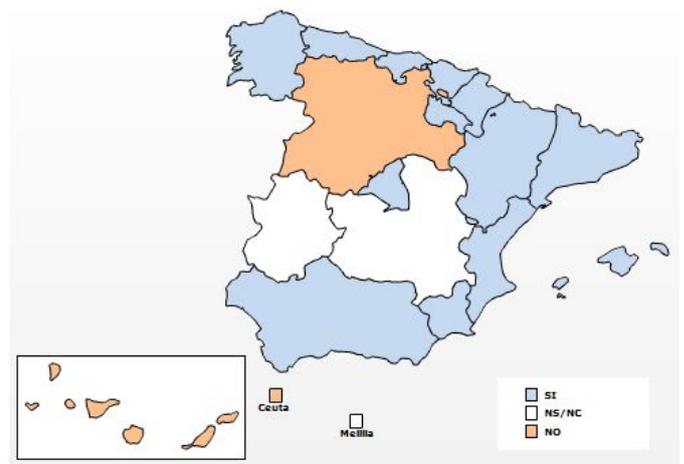
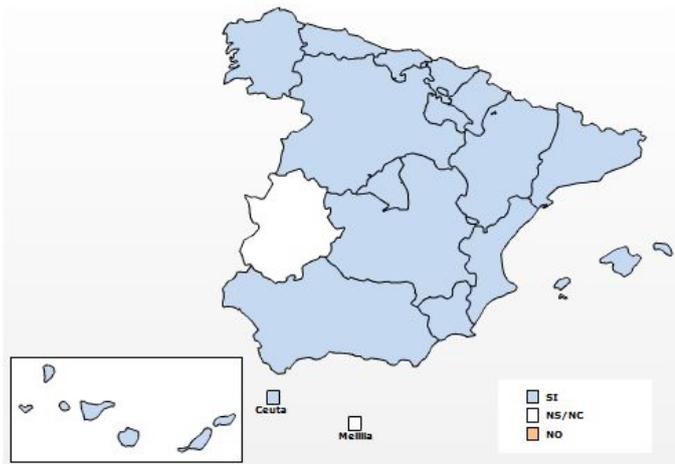
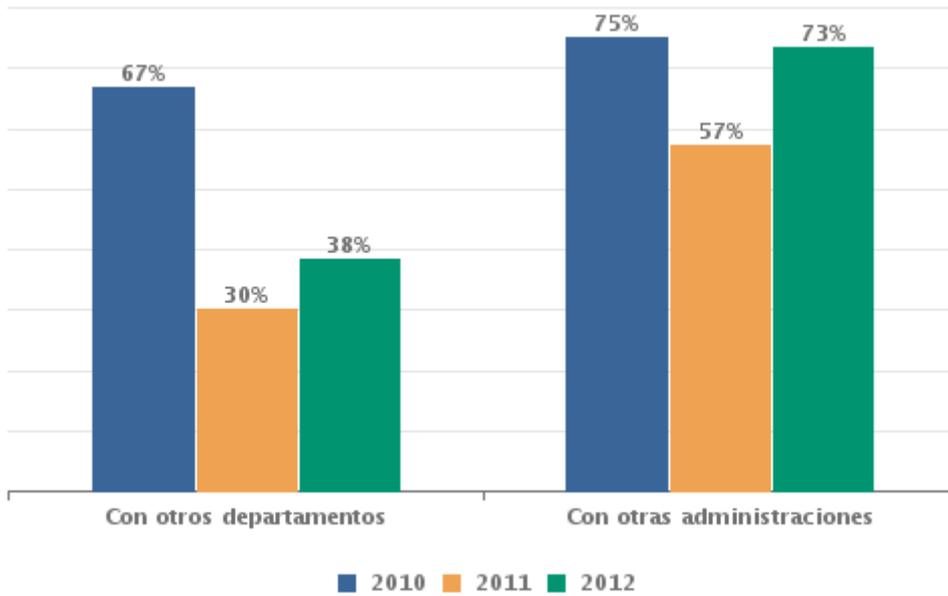


Gráfico 10. Envío de actas y presupuestos municipales



Mapa 9. Envío de actas y presupuestos municipales por CCAA

Con otros departamentos

Con otras administraciones

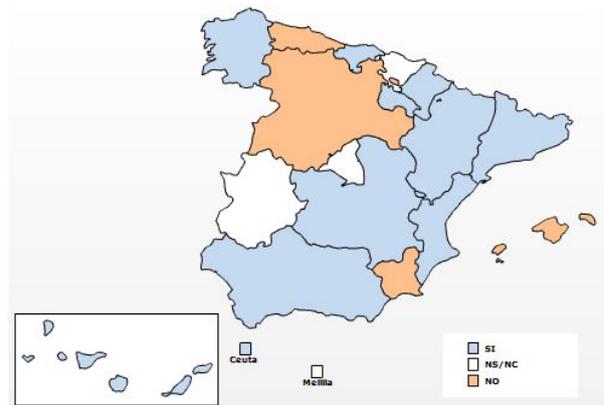
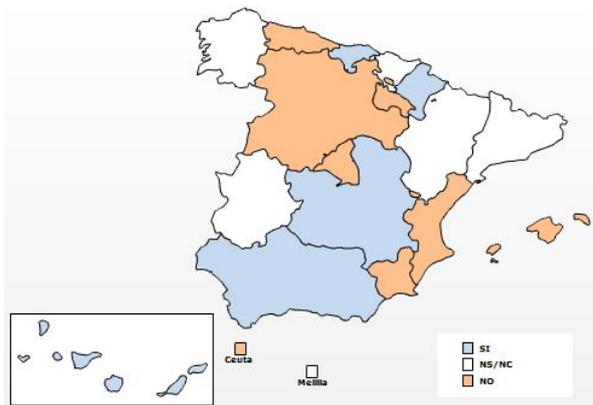
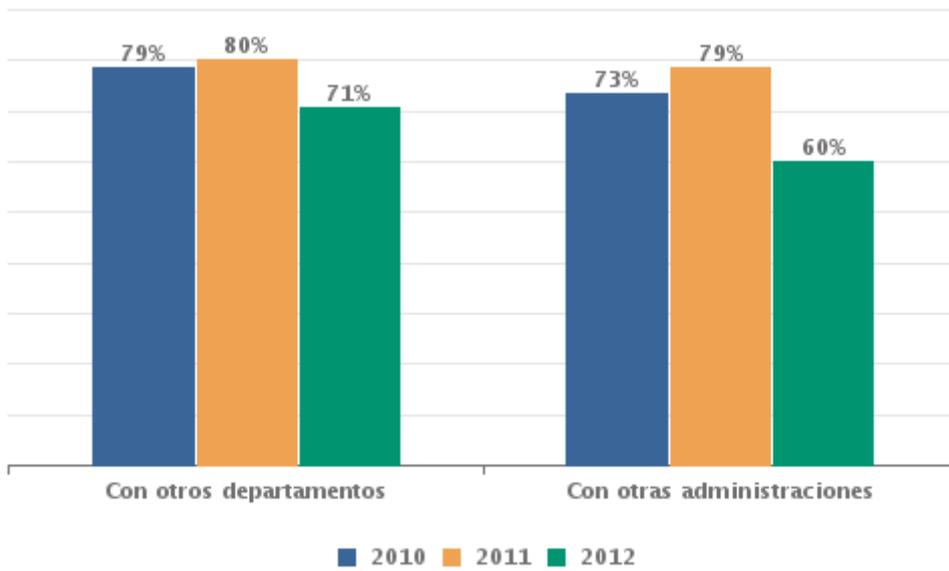


Gráfico 11. Subvenciones y ayudas



Mapa 10. Subvenciones y ayudas por CCAA

Con otros departamentos

Con otras administraciones

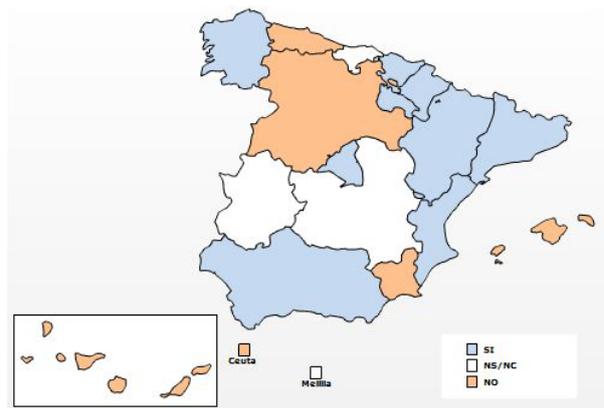
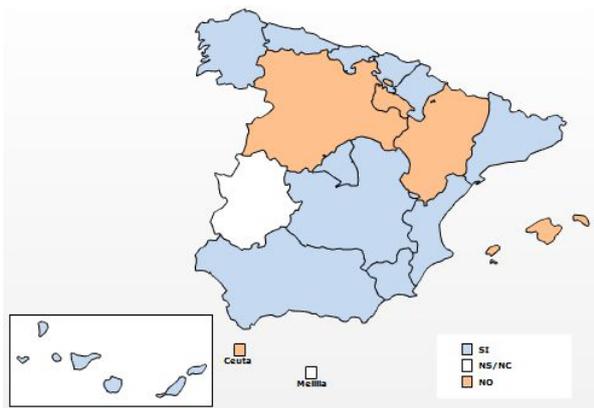
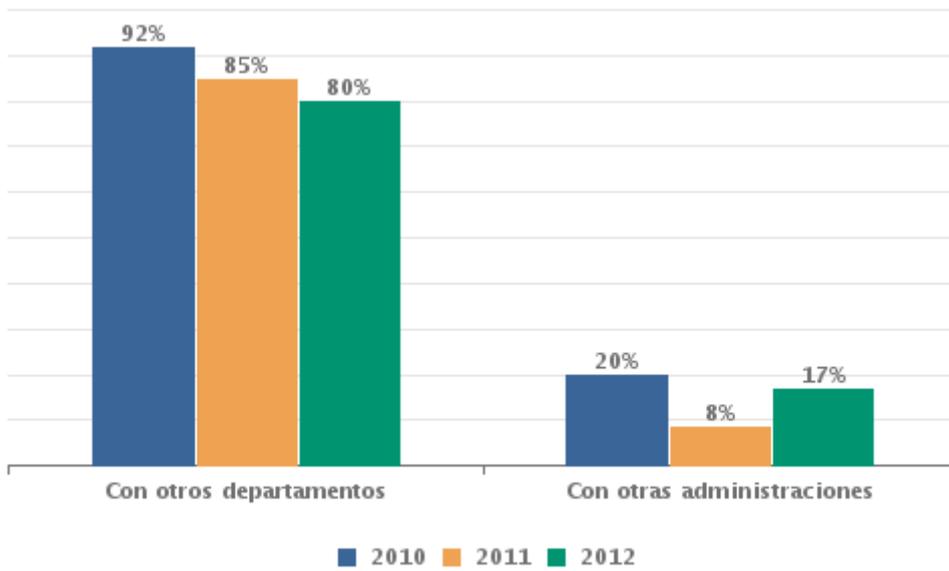


Gráfico 12. Inventario de bienes



Mapa 11. Inventario de bienes por CCAA

Con otros departamentos

Con otras administraciones

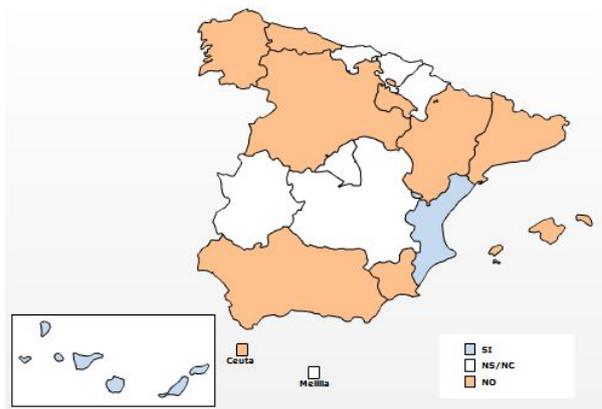
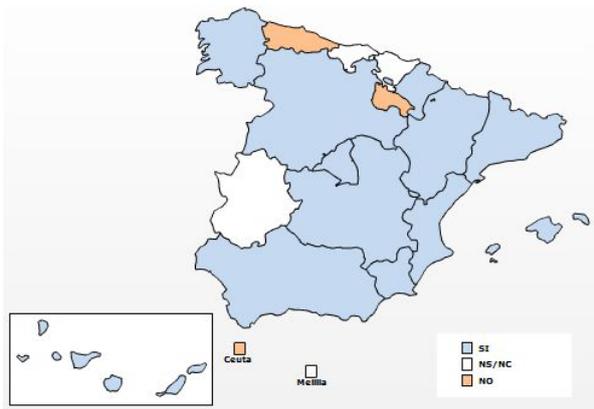
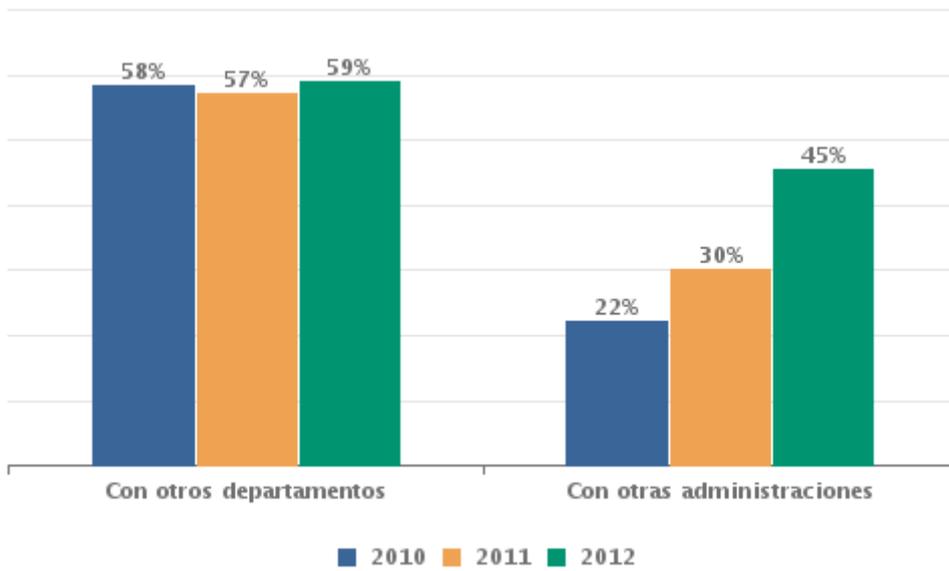


Gráfico 13. Receta electrónica



Mapa 12. Receta electrónica por CCAA

Con otros departamentos

Con otras administraciones

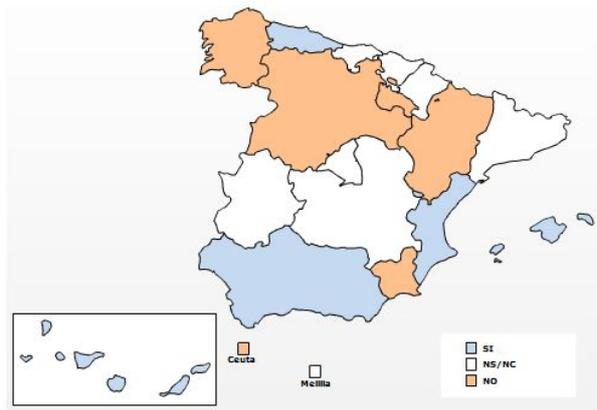
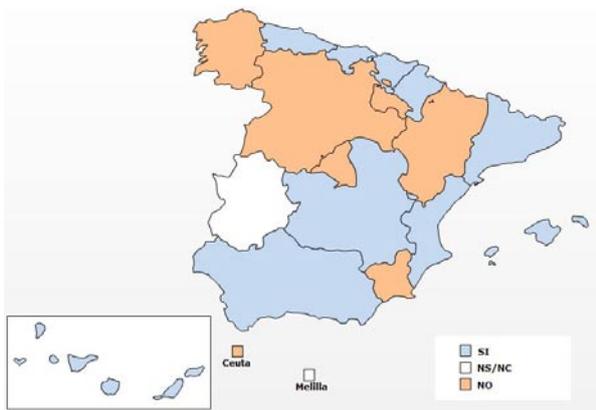
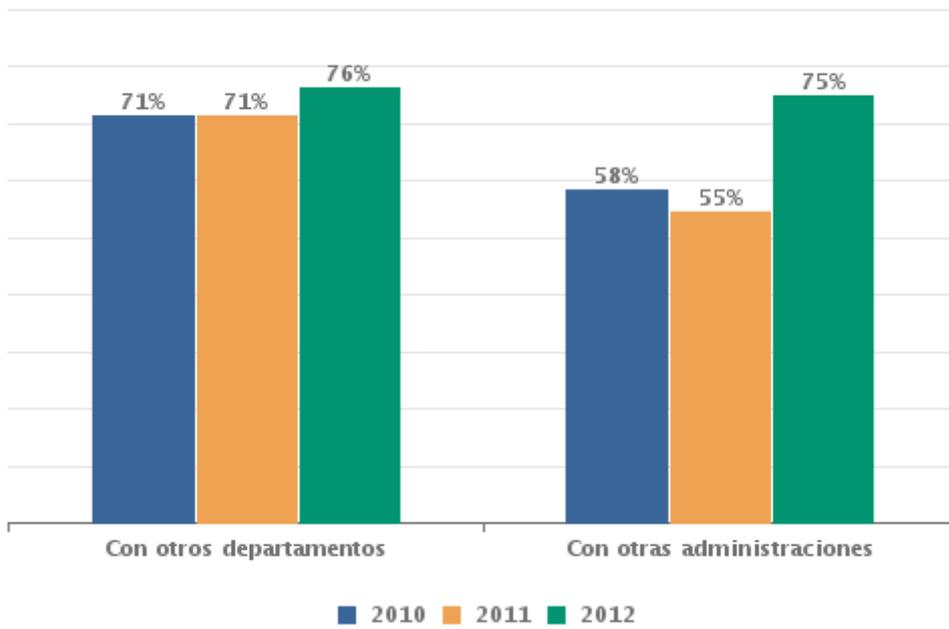


Gráfico 14. Historia clínica compartida



Mapa 13. Historia clínica compartida por CCAA

Con otros departamentos

Con otras administraciones

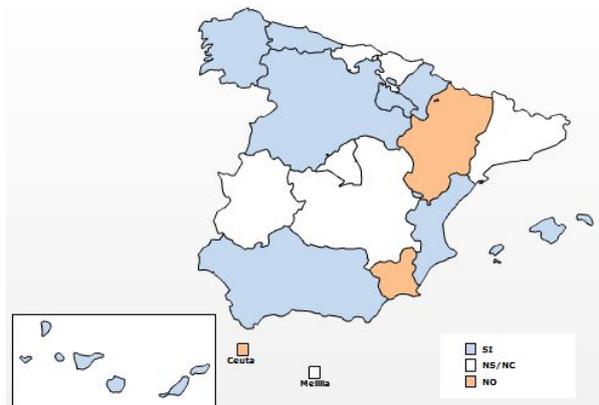
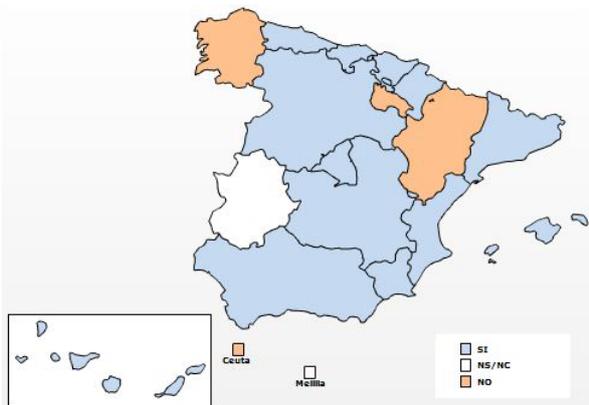
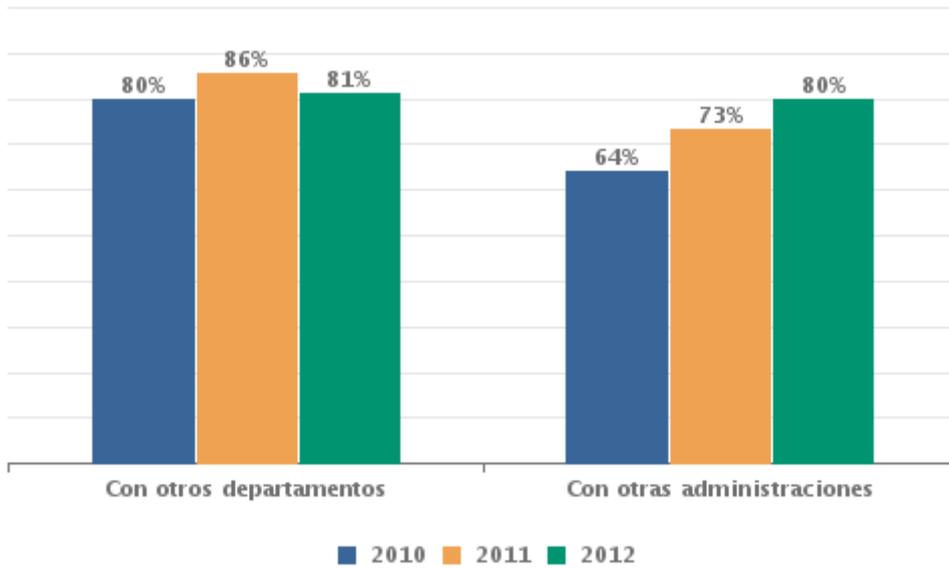


Gráfico 15. Intercambio de certificados



Mapa 14. Intercambio de certificados por CCAA

Con otros departamentos

Con otras administraciones

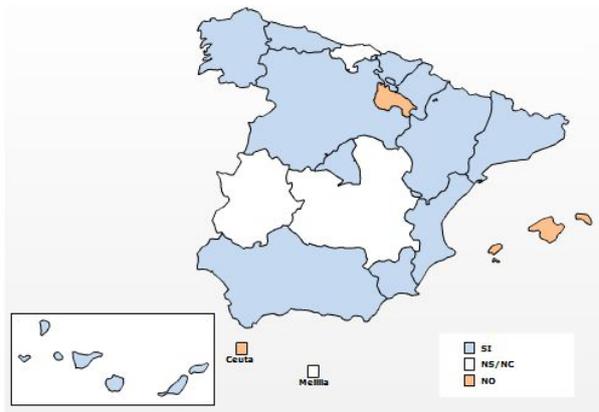
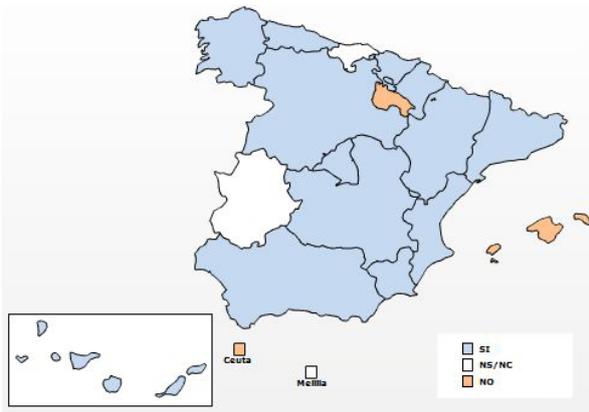
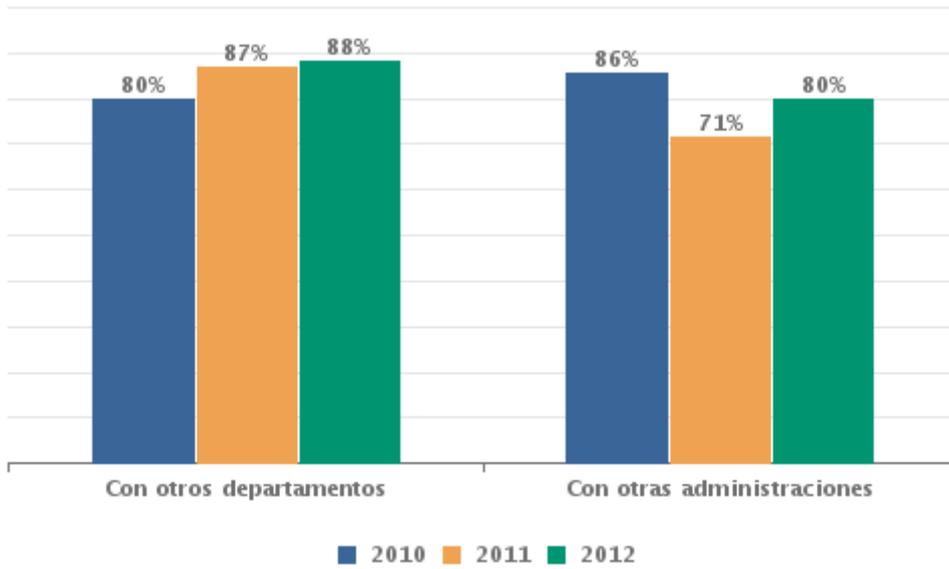


Gráfico 16. Servicio de verificación de datos de identidad



Mapa 15. Servicio de verificación de datos de identidad por CCAA

Con otros departamentos

Con otras administraciones

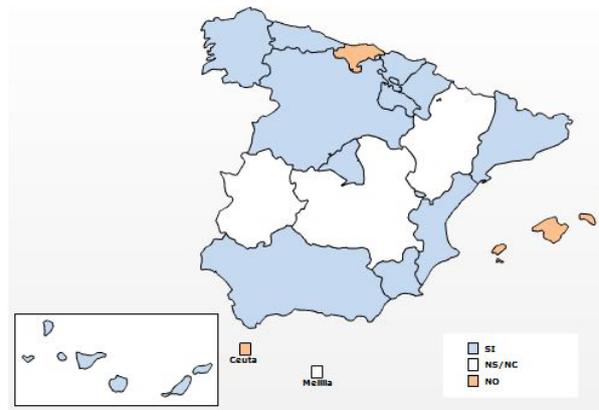
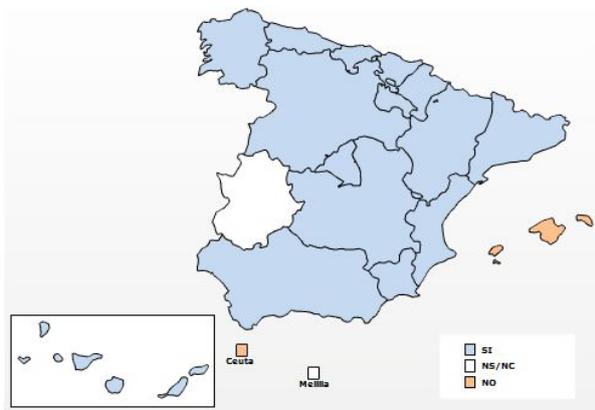
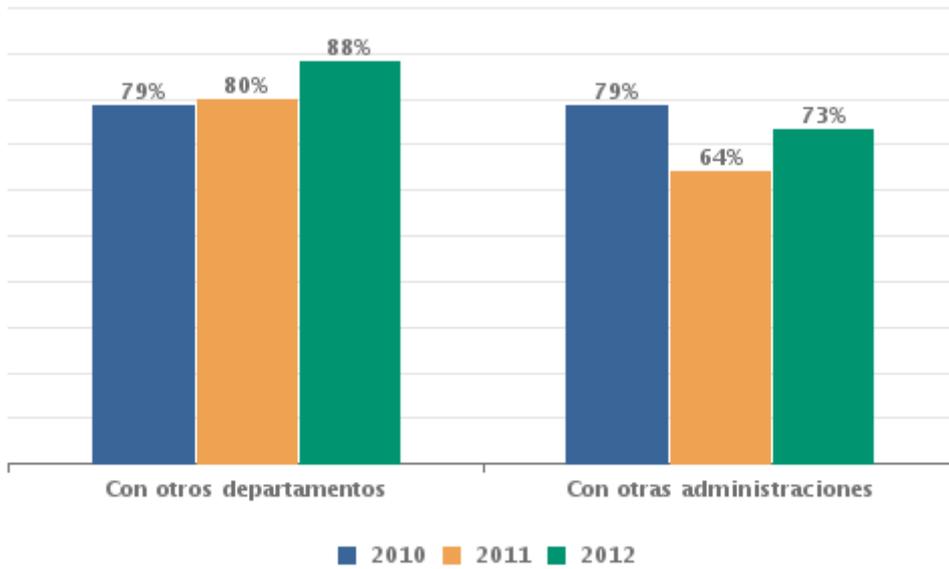


Gráfico 17. Servicio de verificación de datos de residencia



Mapa 16. Servicio de verificación de datos de residencia por CCAA

Con otros departamentos

Con otras administraciones

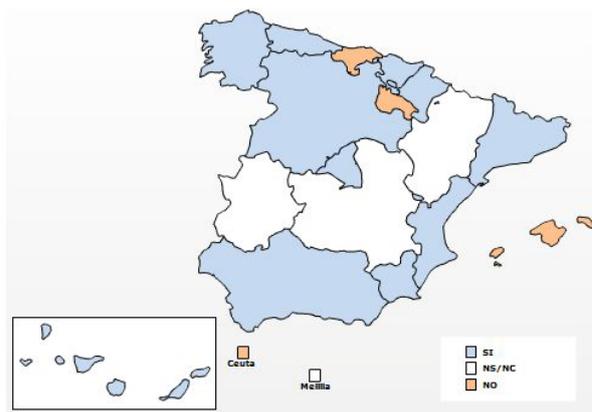
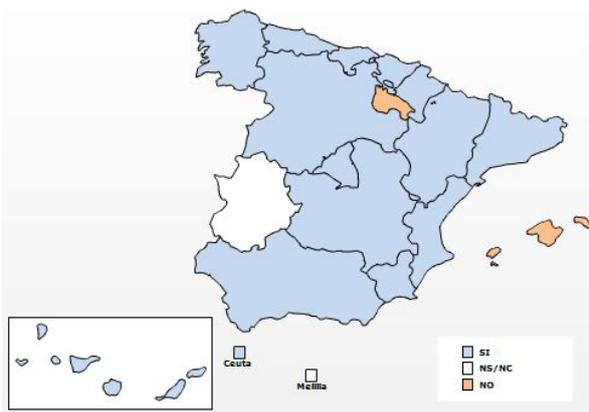
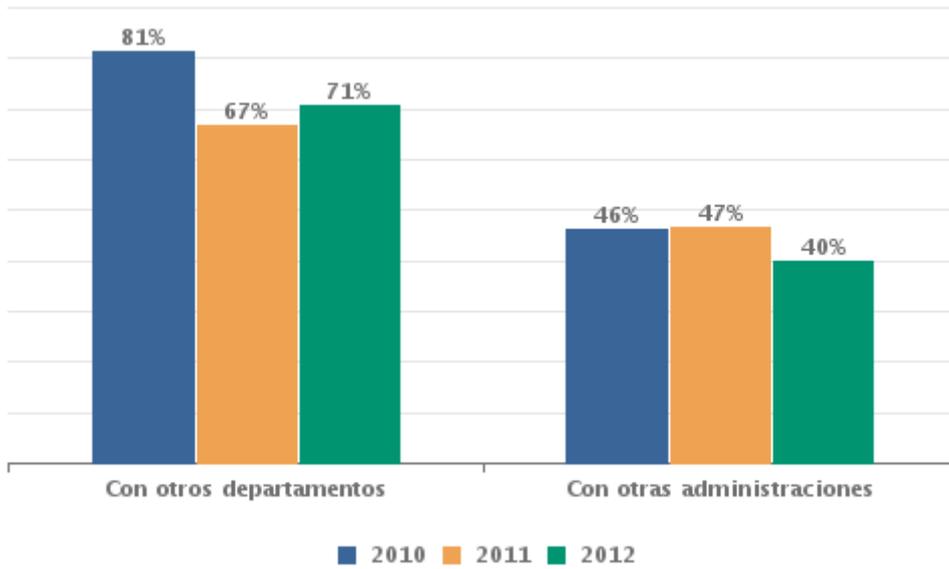


Gráfico 18. Notificaciones telemáticas



Mapa 17. Notificaciones telemáticas por CCAA

Con otros departamentos

Con otras administraciones

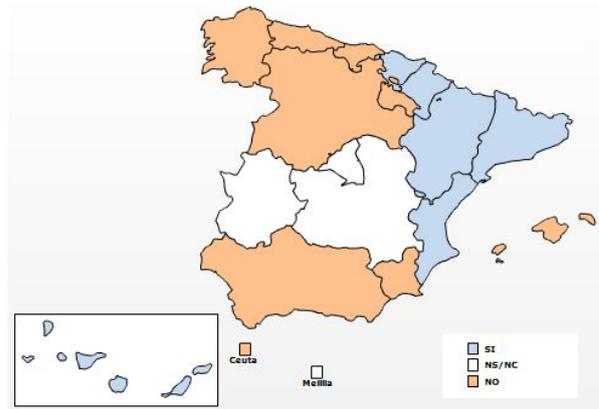
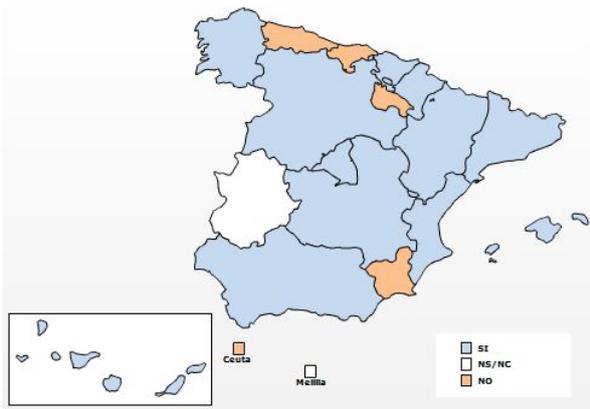
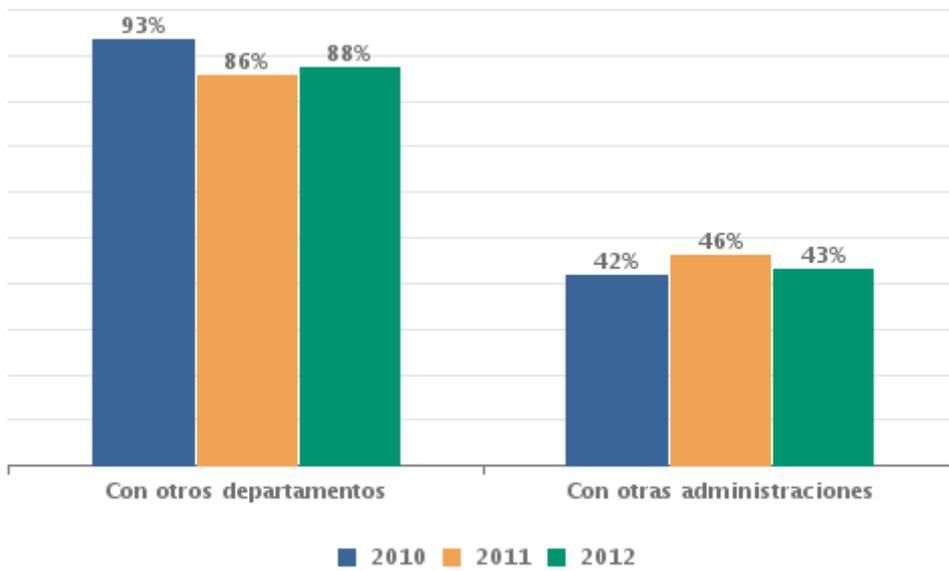


Gráfico 19. Interconexión de registros



Mapa 18. Interconexión de registros por CCAA

Con otros departamentos

Con otras administraciones

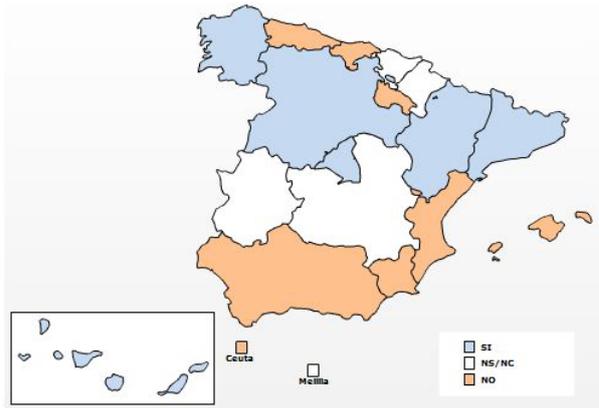
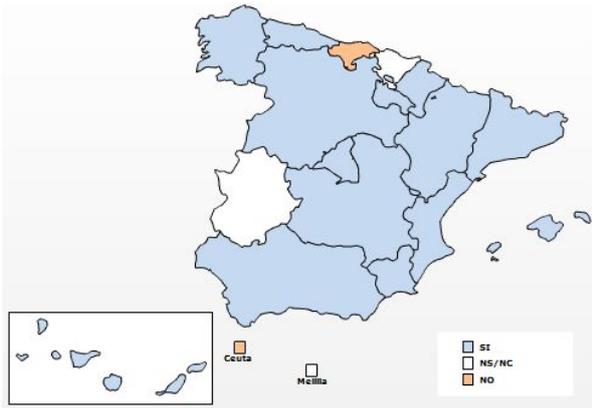
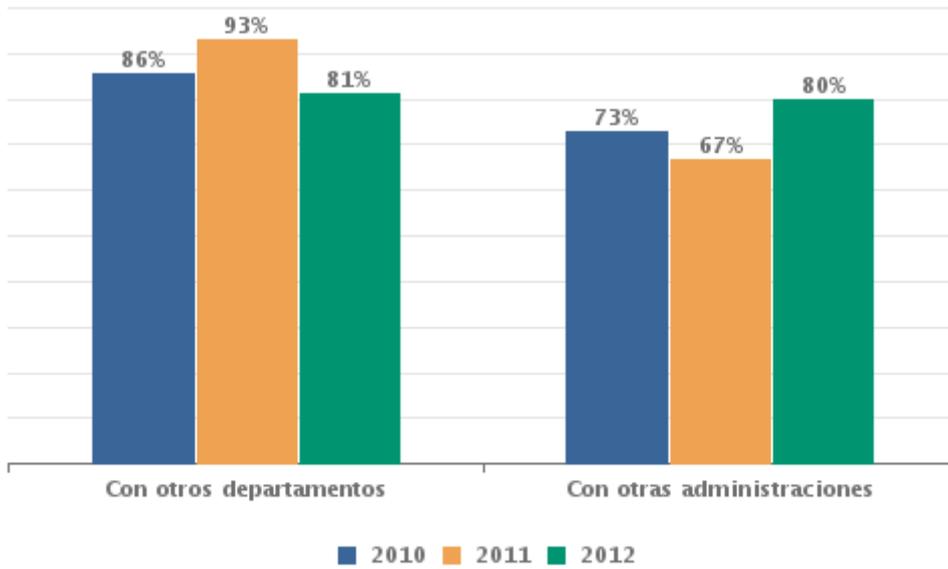


Gráfico 20. @Firma



Mapa 19. @Firma por CCAA

Con otros departamentos

Con otras administraciones

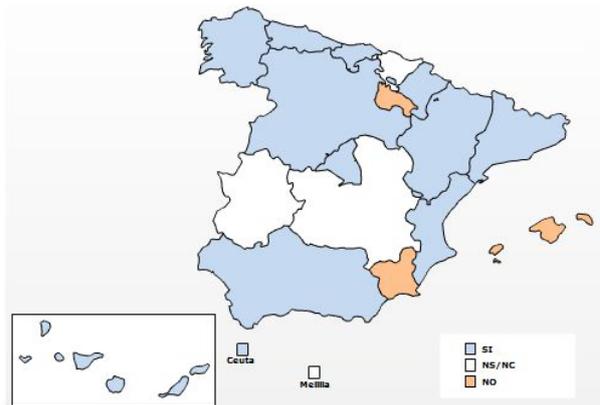
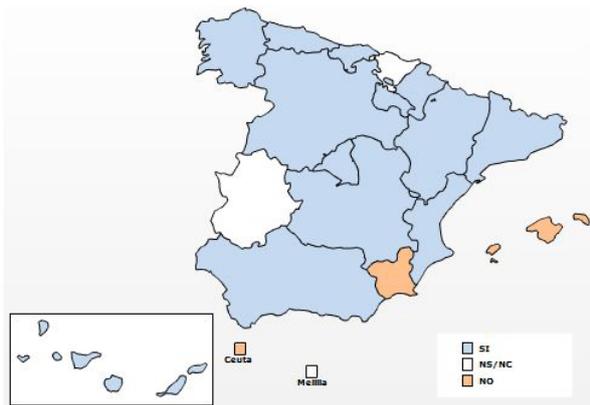
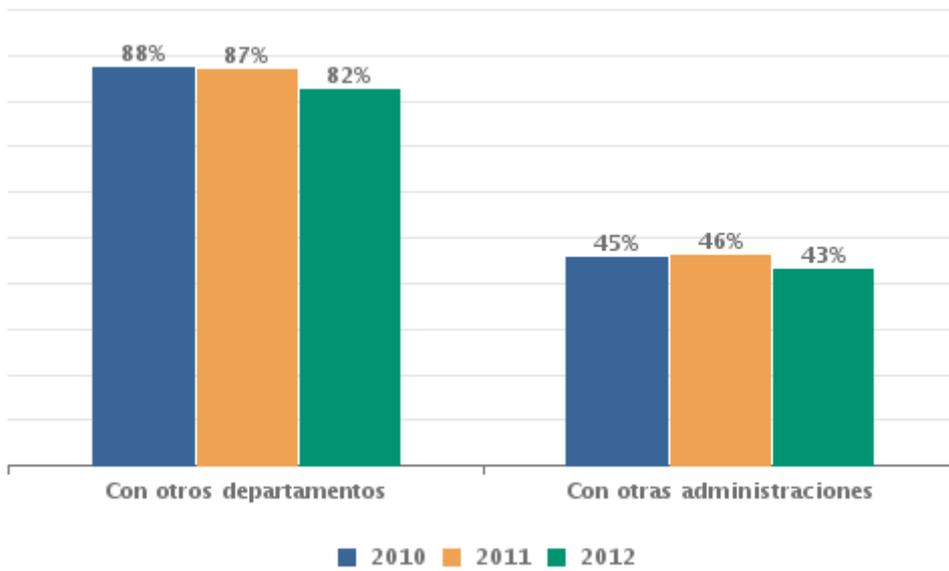


Gráfico 21. Pasarela de pagos



Mapa 20. Pasarela de pagos por CCAA

Con otros departamentos

Con otras administraciones

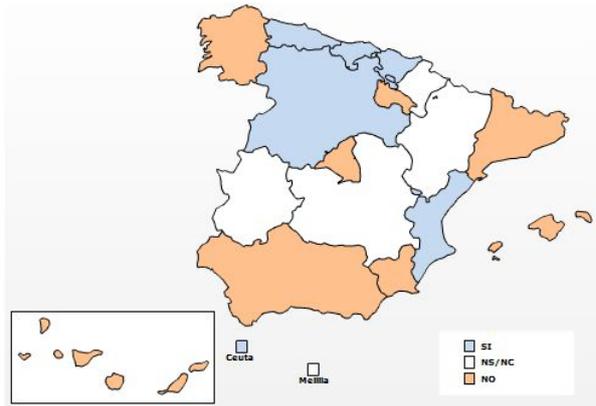
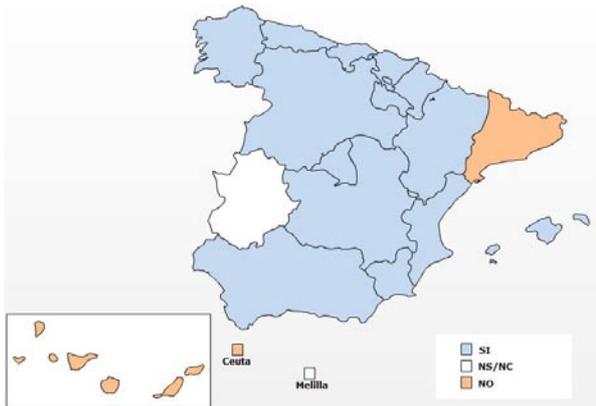
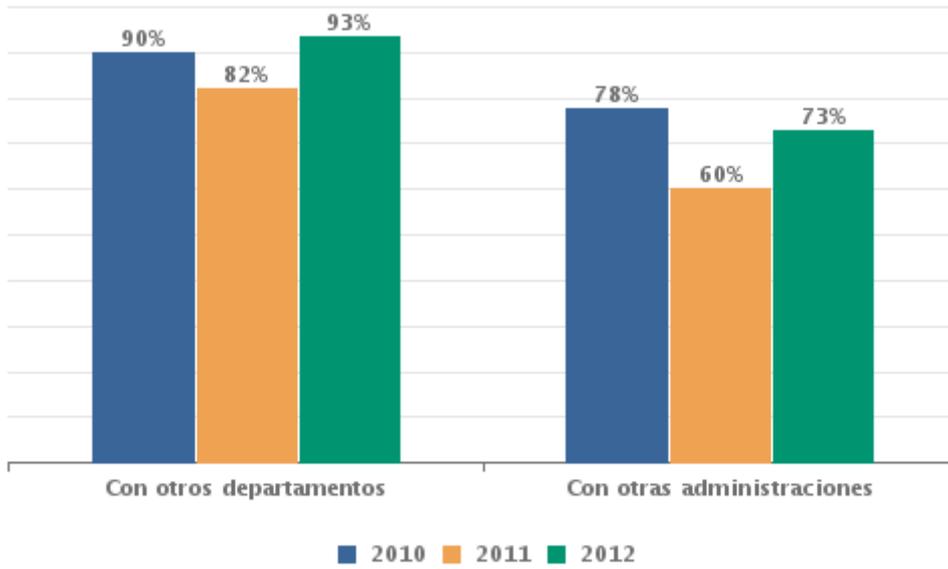


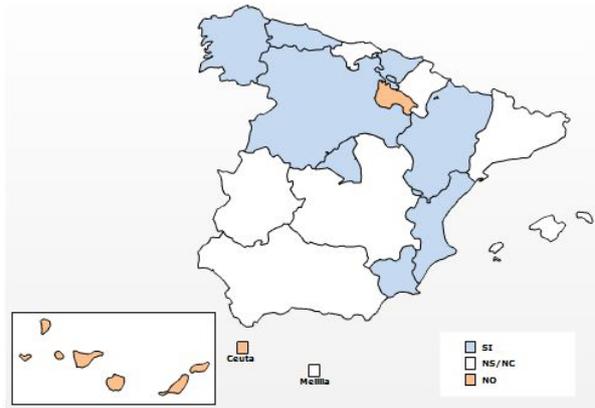
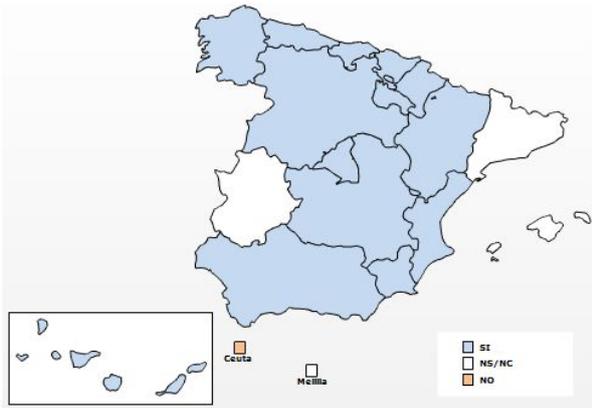
Gráfico 22. Sistema de Información de Servicios Públicos de Empleo por CCAA



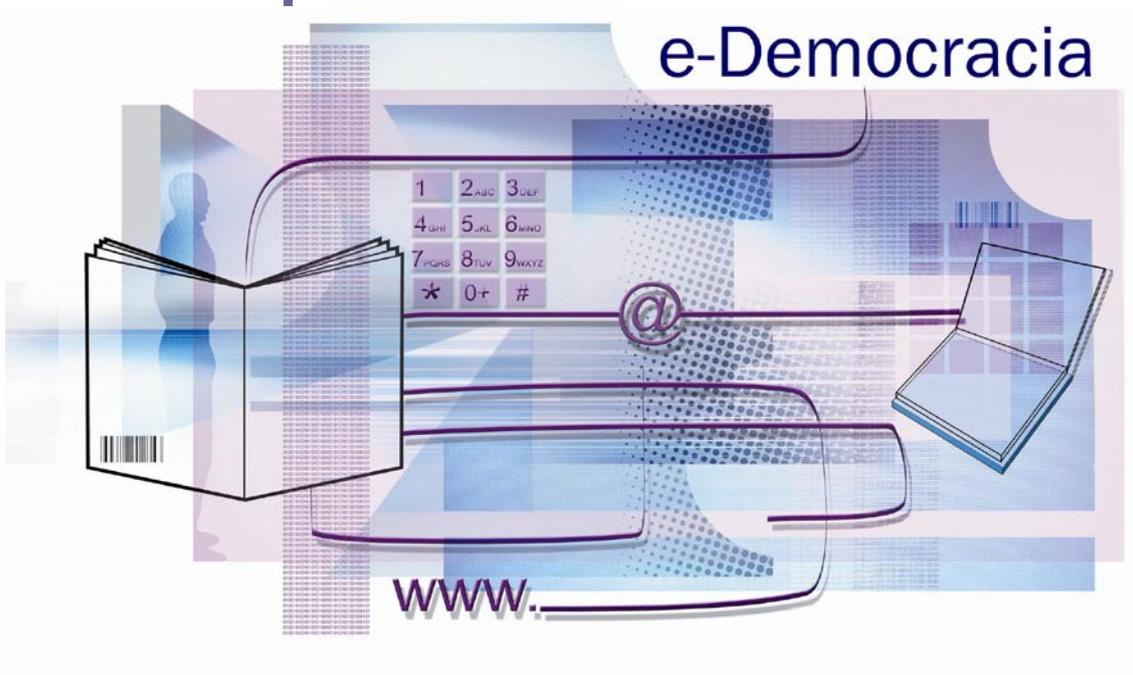
Mapa 21. Sistema de Información de Servicios Públicos de Empleo por CCAA

Con otros departamentos

Con otras administraciones



# e-Democracia





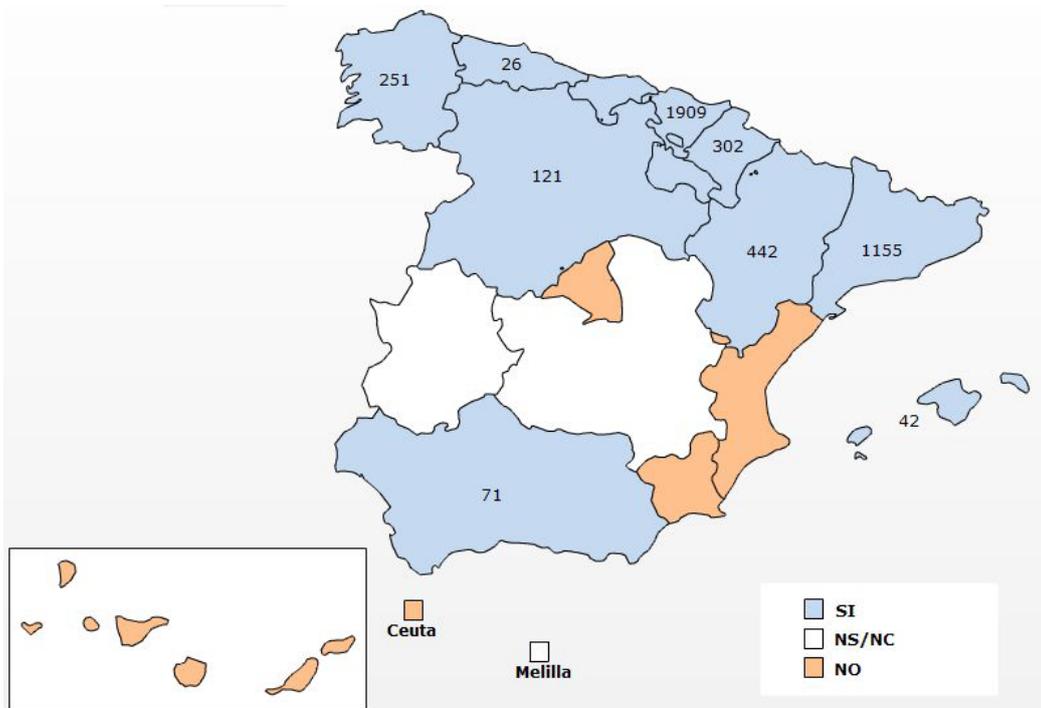
## e-Democracia

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

### III.1. Portales Open Data

Se muestran a continuación las CCAA que cuentan con un portal donde se publican datos en formatos abiertos para promover la reutilización de la información del sector público y, en su caso, el número de conjuntos de datos publicados.

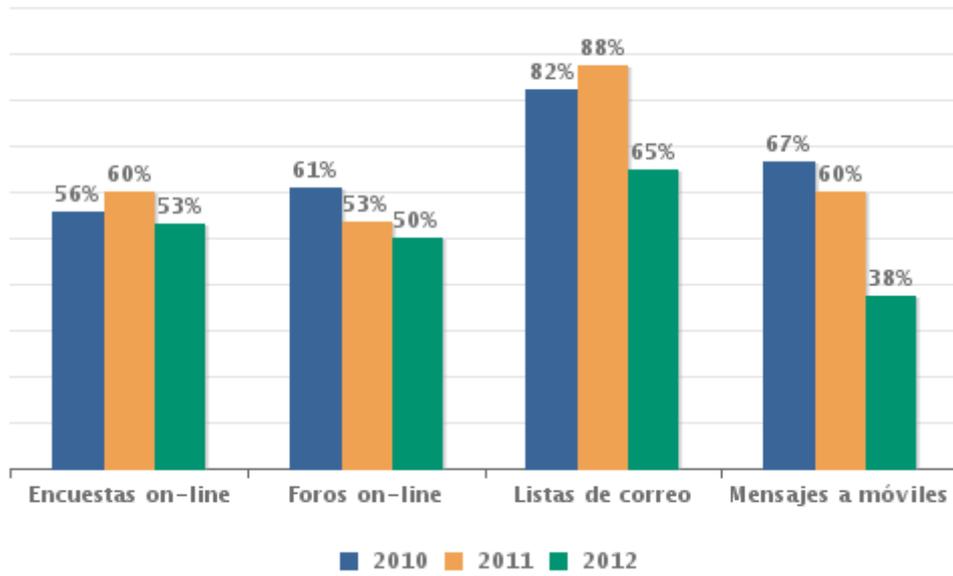
Mapa 22. CCAA con Portal Open Data



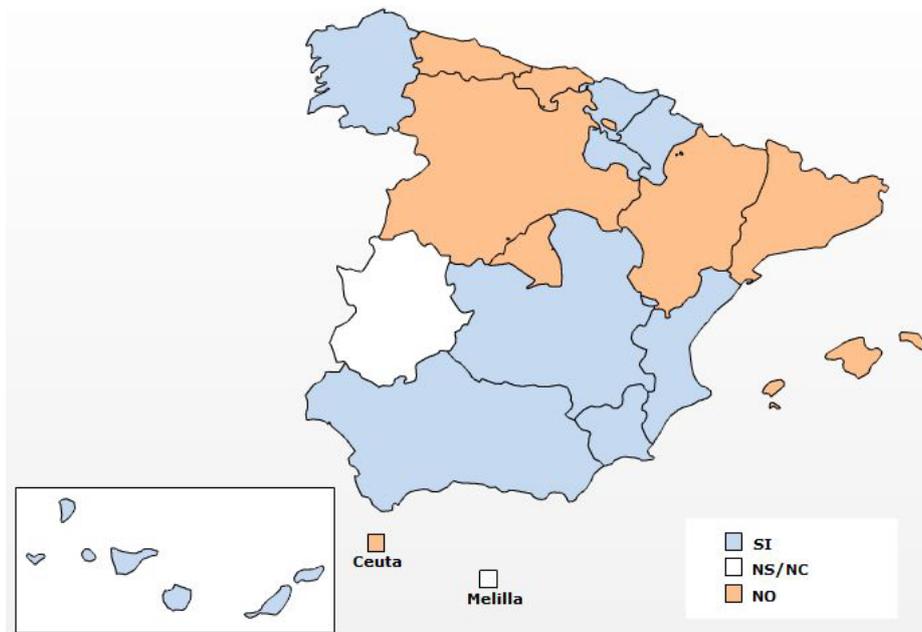
### III.2. Mecanismos de participación ciudadana

El gráfico 22 muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que tienen habilitados distintos mecanismos de participación ciudadana. Por su parte los mapas muestran la implantación de estos mecanismos en cada Comunidad.

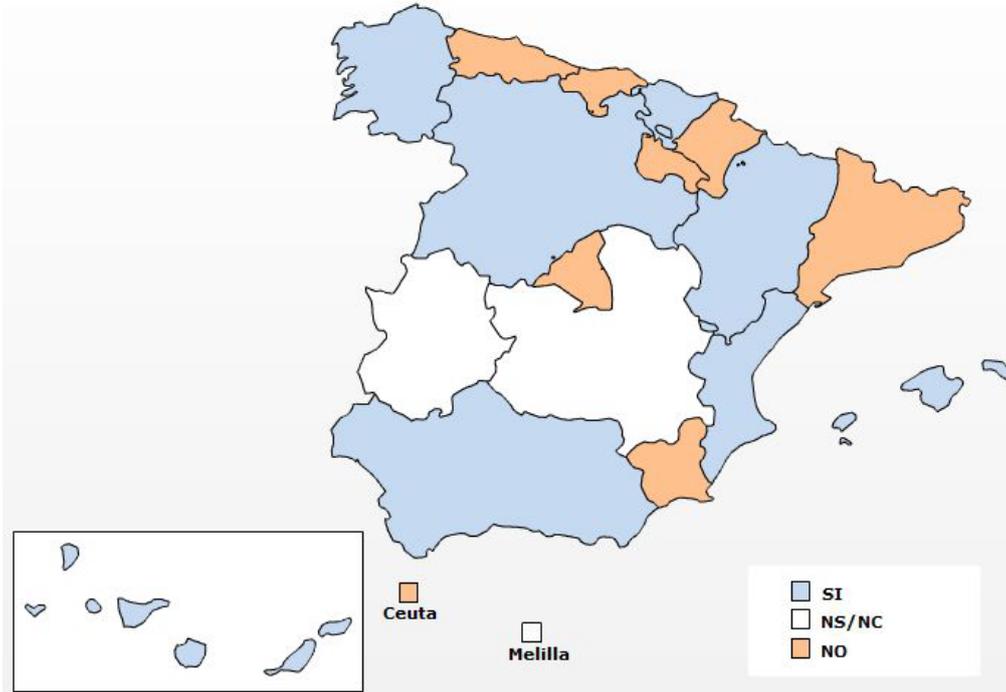
Gráfico 23. Mecanismos de participación ciudadana



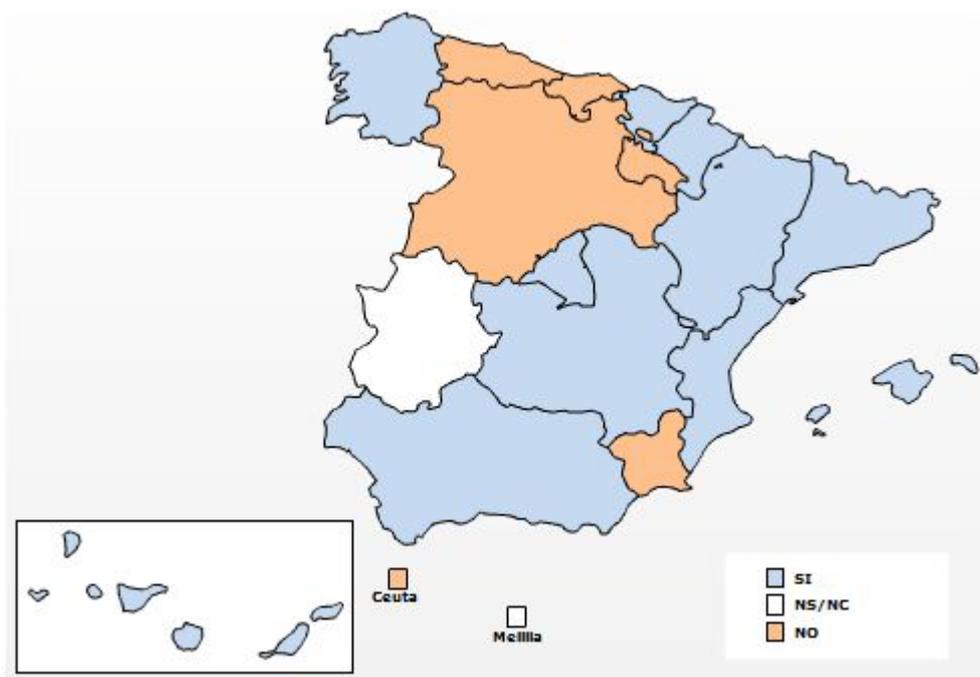
Mapa 23. CCAA que tienen encuestas on-line entre sus mecanismos de participación ciudadana



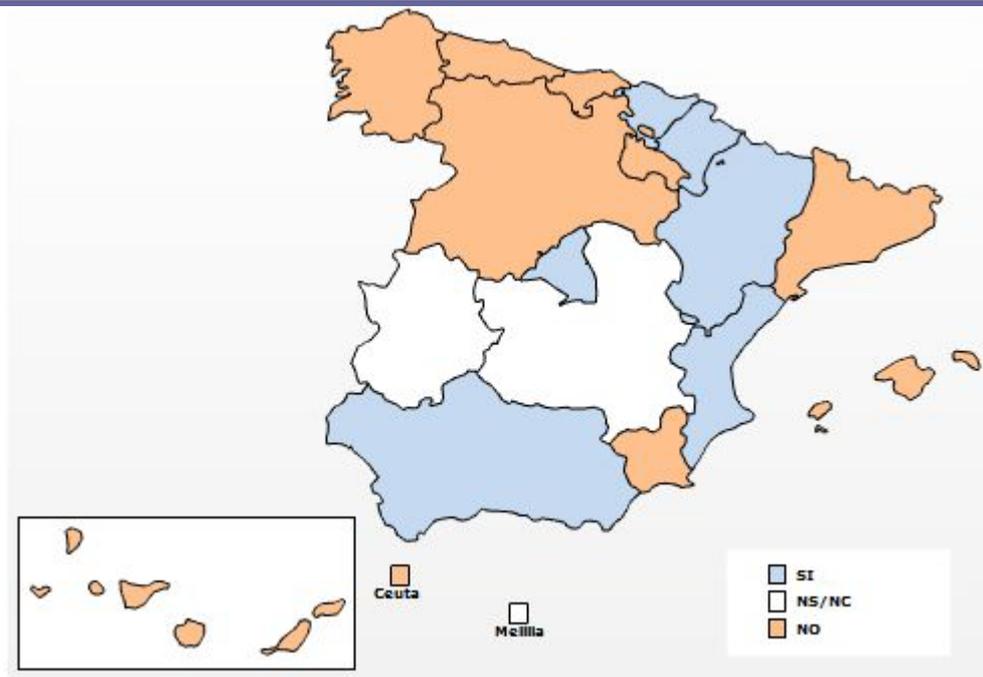
Mapa 24. CCAA que tienen foros on-line entre sus mecanismos de participación ciudadana



Mapa 25. CCAA que tienen listas de correo entre sus mecanismos de participación ciudadana



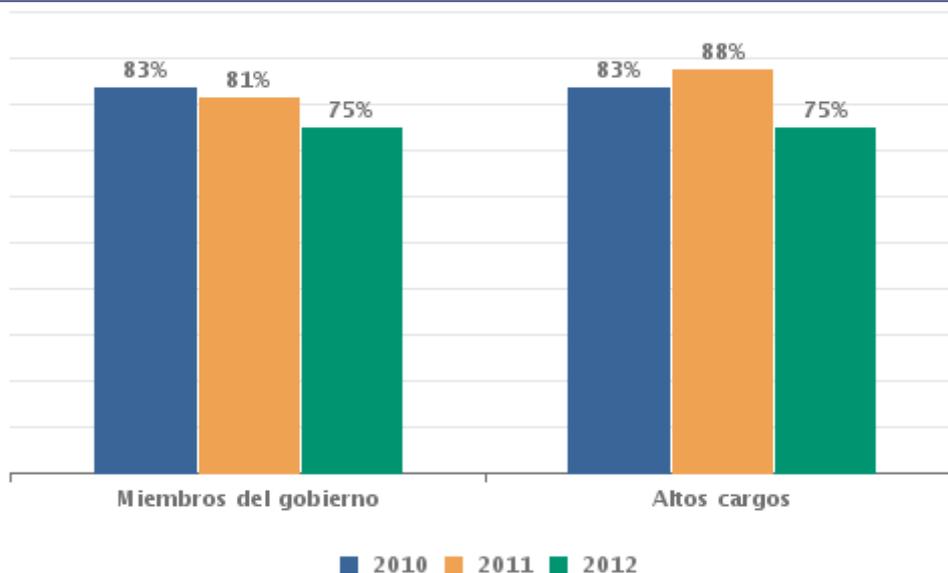
Mapa 26. CCAA que tienen mensajes a móviles entre sus mecanismos de participación ciudadana



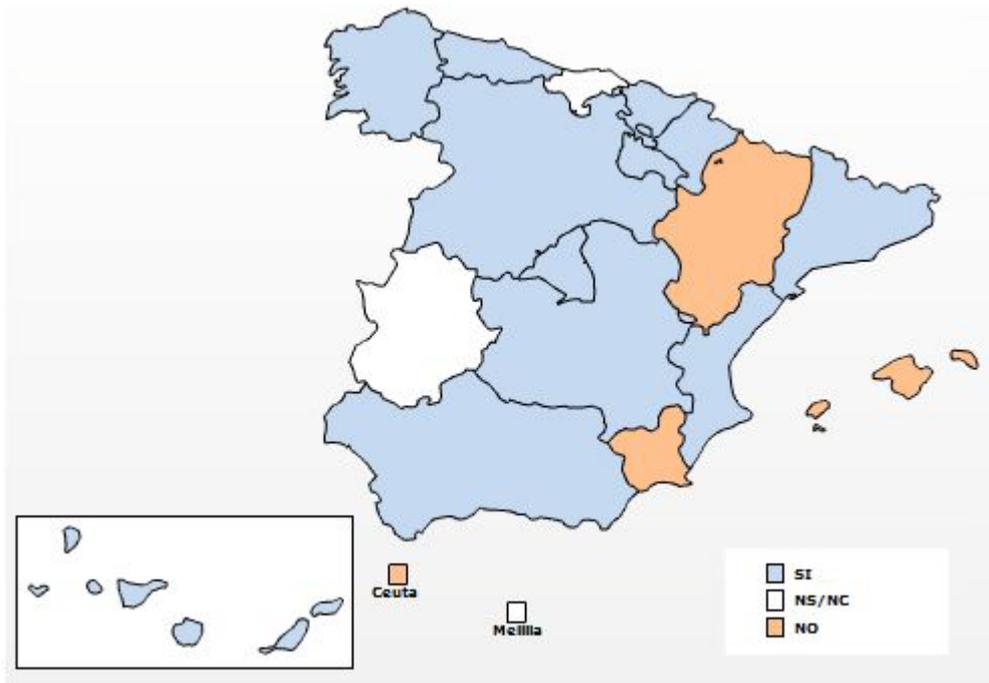
### III.3. Contacto entre miembros del Gobierno y la ciudadanía

En el gráfico 23 podemos analizar el porcentaje de CC.AA. en las que es posible contactar directamente, a través de correo electrónico, con miembros del gobierno y altos cargos. Por su parte los mapas muestran las Comunidades que ofrecen esta posibilidad.

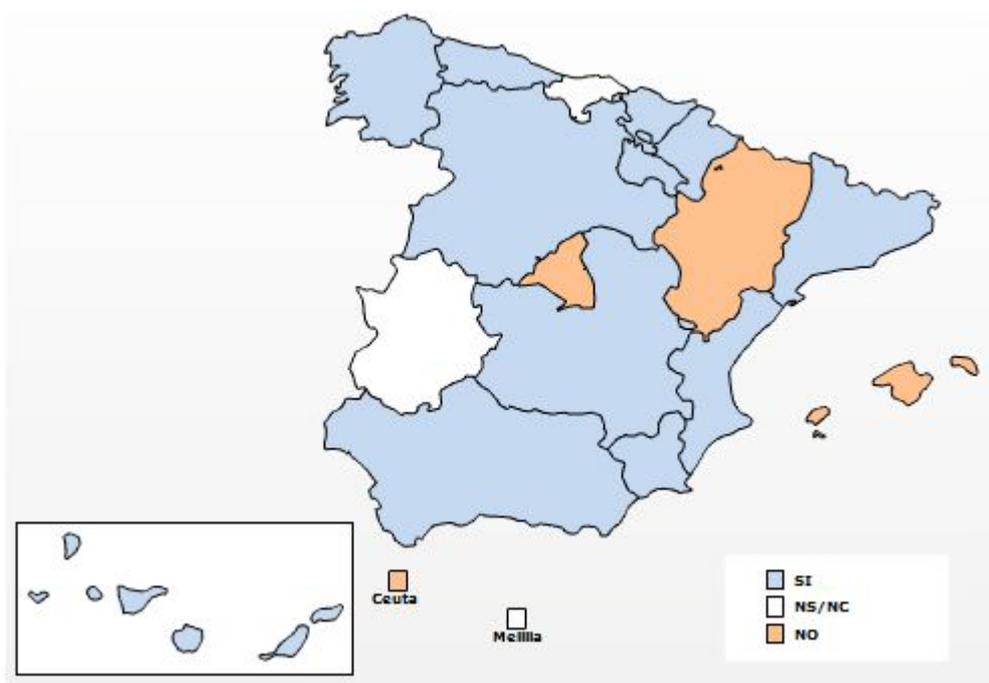
Gráfico 24. Contacto directo con miembros del gobierno y altos cargos



Mapa 27. CCAA que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con los miembros del gobierno



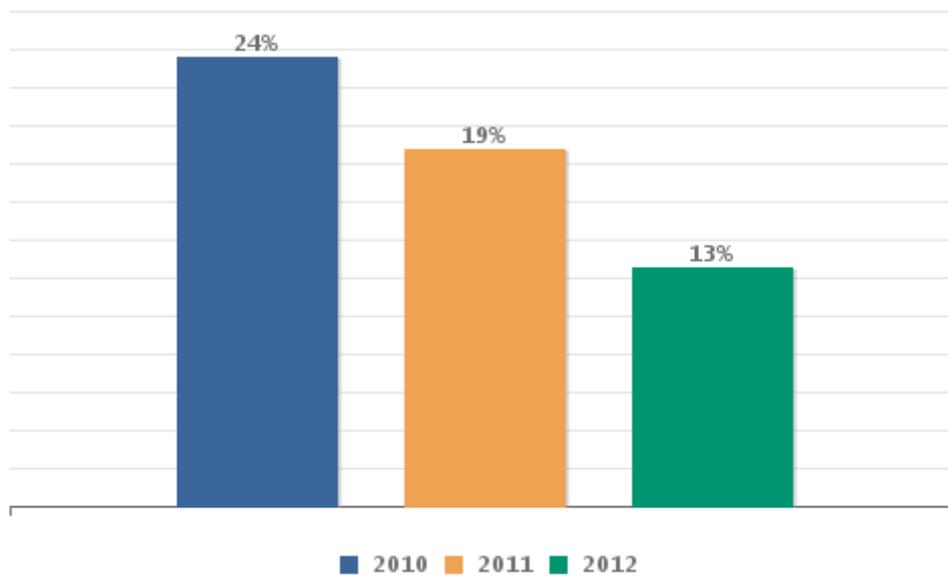
Mapa 28. CCAA que ofrecen la posibilidad de contactar directamente a través de correo electrónico con altos cargos



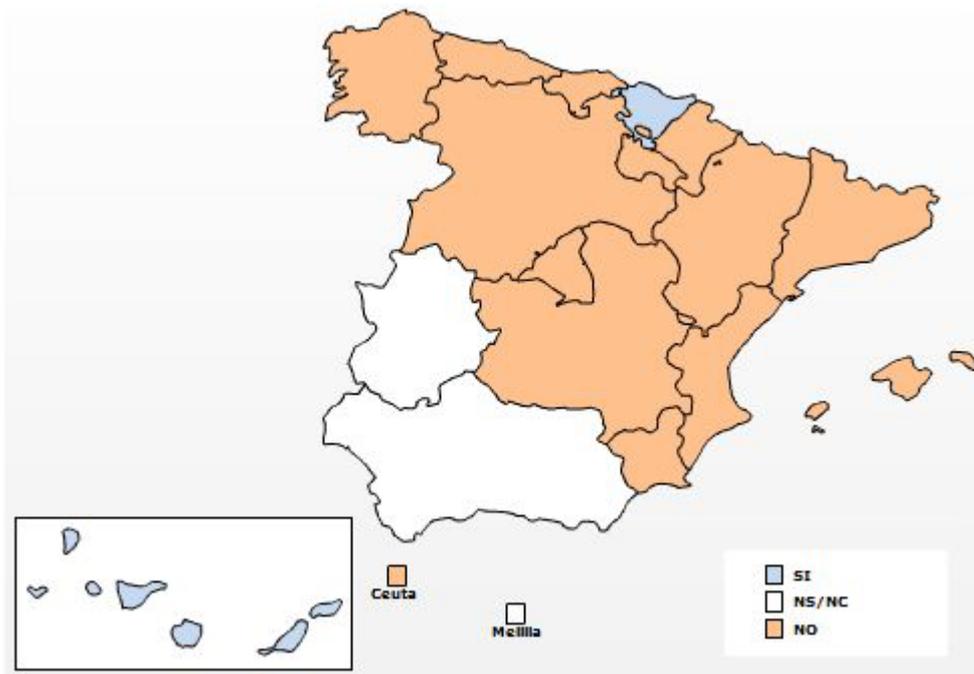
### III.4. Voto electrónico

El gráfico 24 muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas en las que ha existido alguna experiencia de voto electrónico.

Gráfico 25. Voto electrónico



Mapa 29. CCAA que han tenido experiencias de voto electrónico



### III.5. Participación en redes sociales

El gráfico 25 nos muestra el porcentaje de Comunidades Autónomas que participan en alguna Red Social (Facebook, Twitter, Youtube, Tuenti, Flickr, Instagram, Delicious,...). El gráfico 26 detalla el porcentaje de Comunidades y ciudades Autónomas que participan en cada tipo de red.

Gráfico 26. Participación en redes sociales

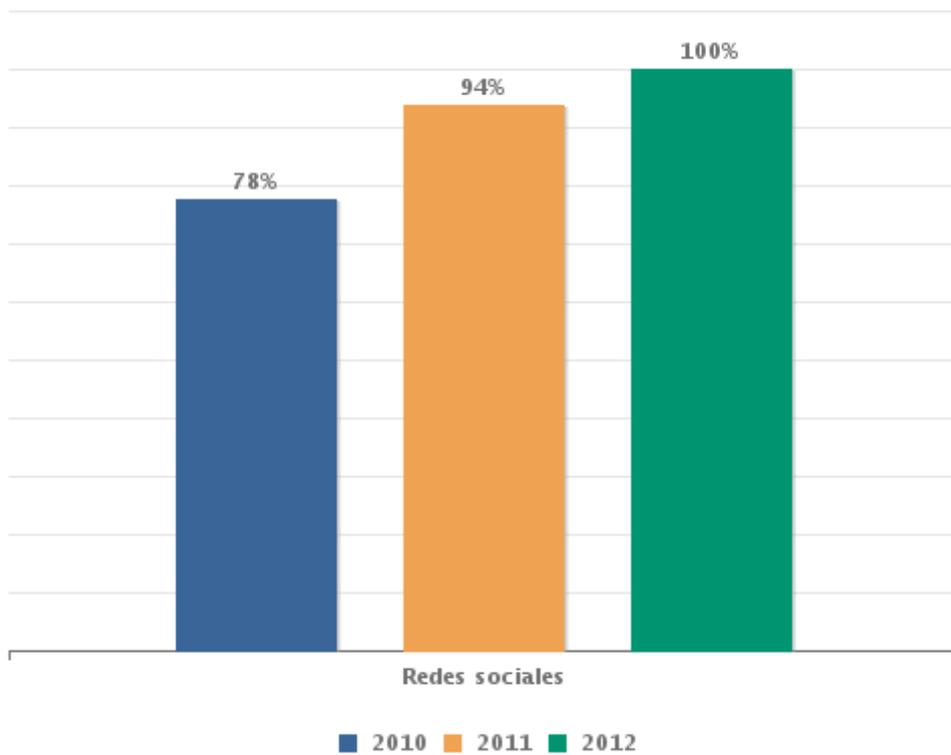
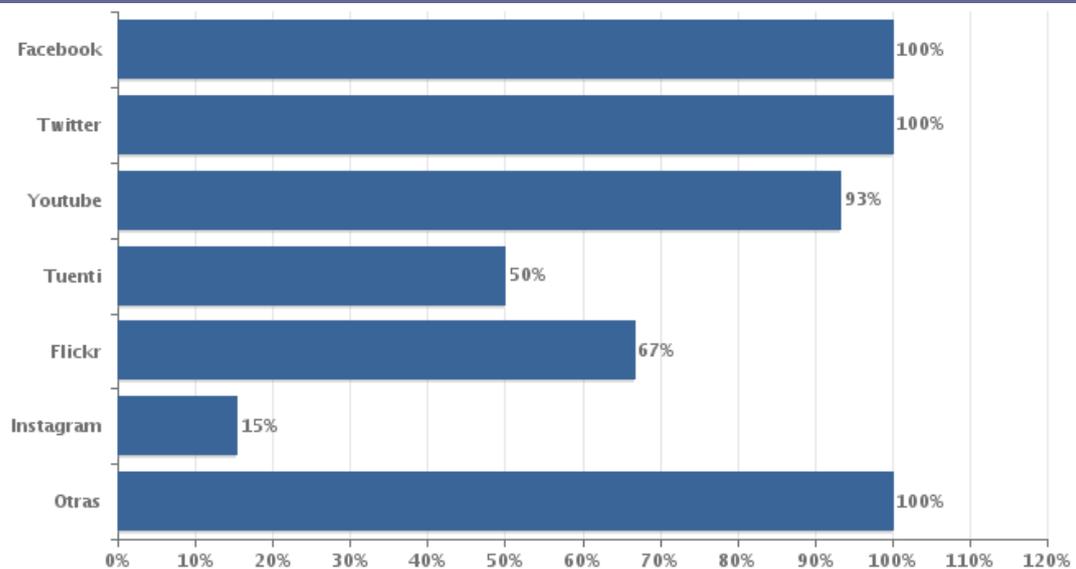
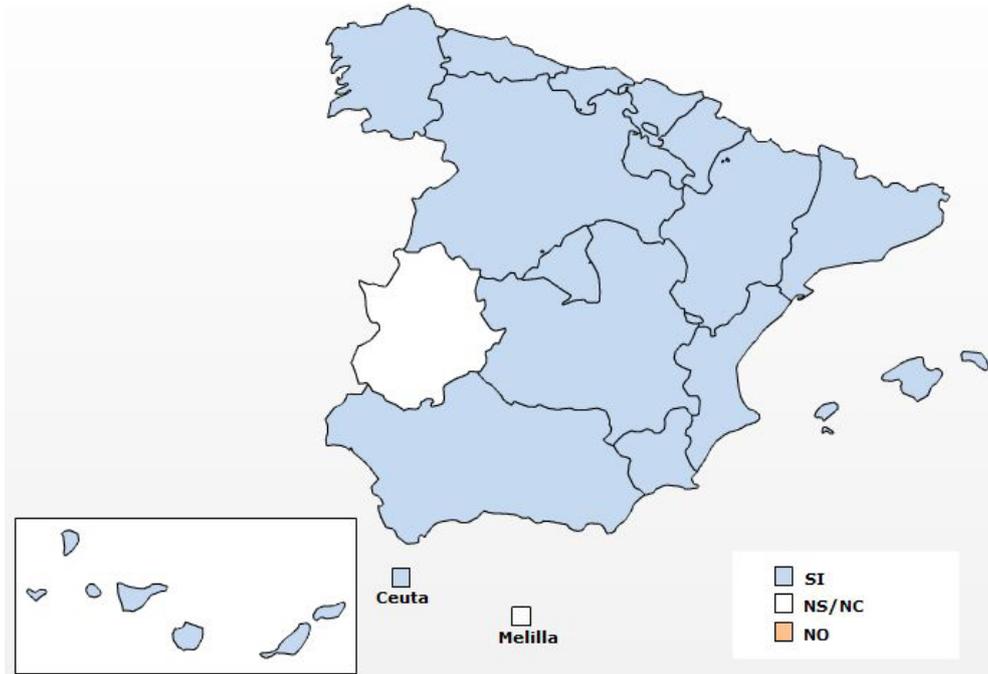


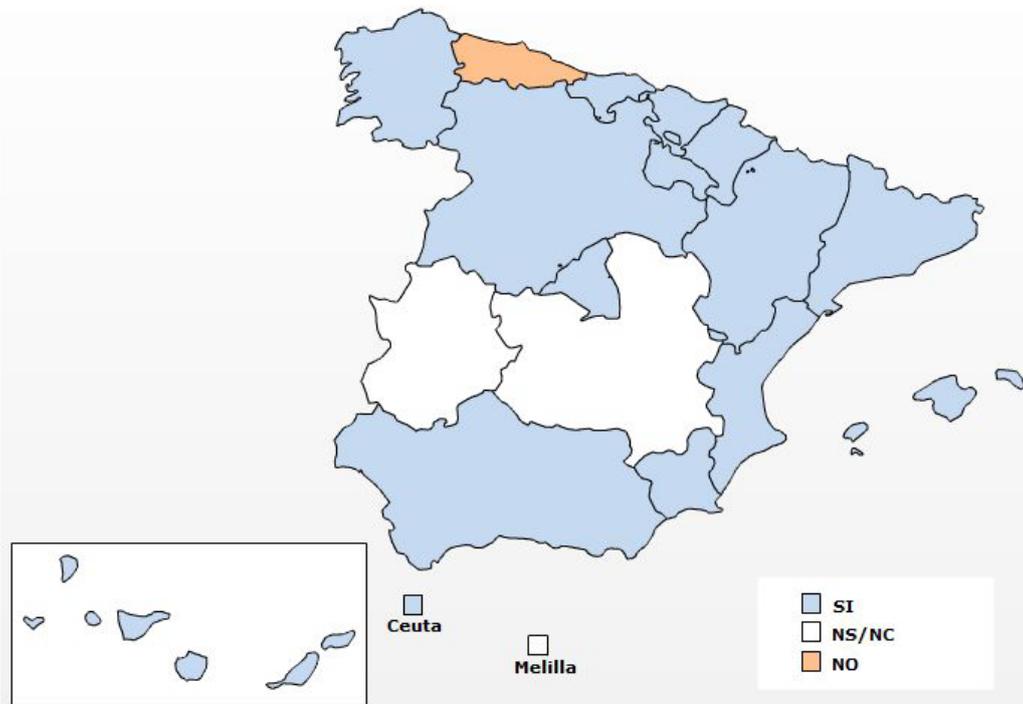
Gráfico 27. Participación en redes sociales 2012



Mapa 30. Redes Sociales en las que participa la Administración: Facebook

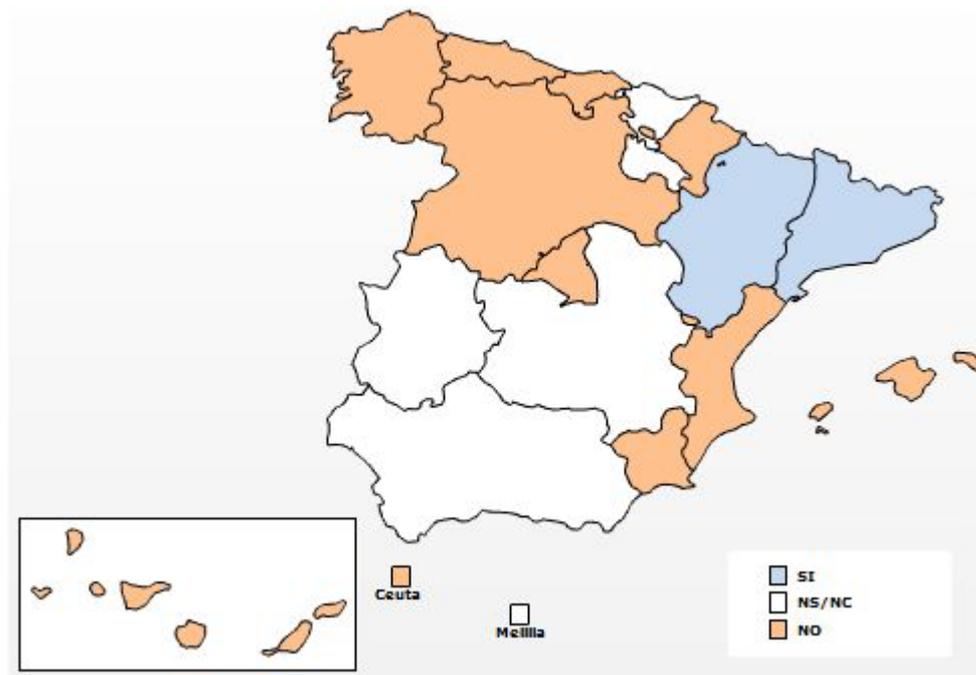


Mapa 31. Redes Sociales en las que participa la Administración: Youtube





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



Se presenta en la tabla 12 el nº de perfiles en las redes sociales más extendidas.

Tabla 11. Redes sociales. Perfiles

Comunidad Autónoma	Nº Perfiles Facebook	Nº Perfiles Twitter	Nº Perfiles Youtube	Nº Perfiles Flickr
Andalucía				
Aragón	23	33	10	3
Principado de Asturias				
Illes Balears				
Canarias				
Cantabria	2425	5254	4	
Castilla-La Mancha				
Castilla y León	11	15	7	2
Cataluña				
Comunitat Valenciana	56	54	19	16
Galicia	28	26	16	13
Comunidad de Madrid	8	10	3	2
Región de Murcia	4	4	1	
Comunidad Foral de Navarra	9	16	3	
País Vasco	10	10	10	10
La Rioja	26	40	11	6
Ciudad de Ceuta	8	4	2	1

# Anexo I





## Anexo I. Ley de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos

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

La tabla 13 detalla las respuestas obtenidas para cada Comunidad, y aporta, en algunos casos, información sobre si la actuación está en desarrollo, es decir, cuando se ha implementado pero aún no está completado, o bien cuando no se ha implementado pero está en fase inicial de desarrollo.

**Gráfico 28. Porcentaje de CCAA que han implementado las distintas actuaciones de la Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos**

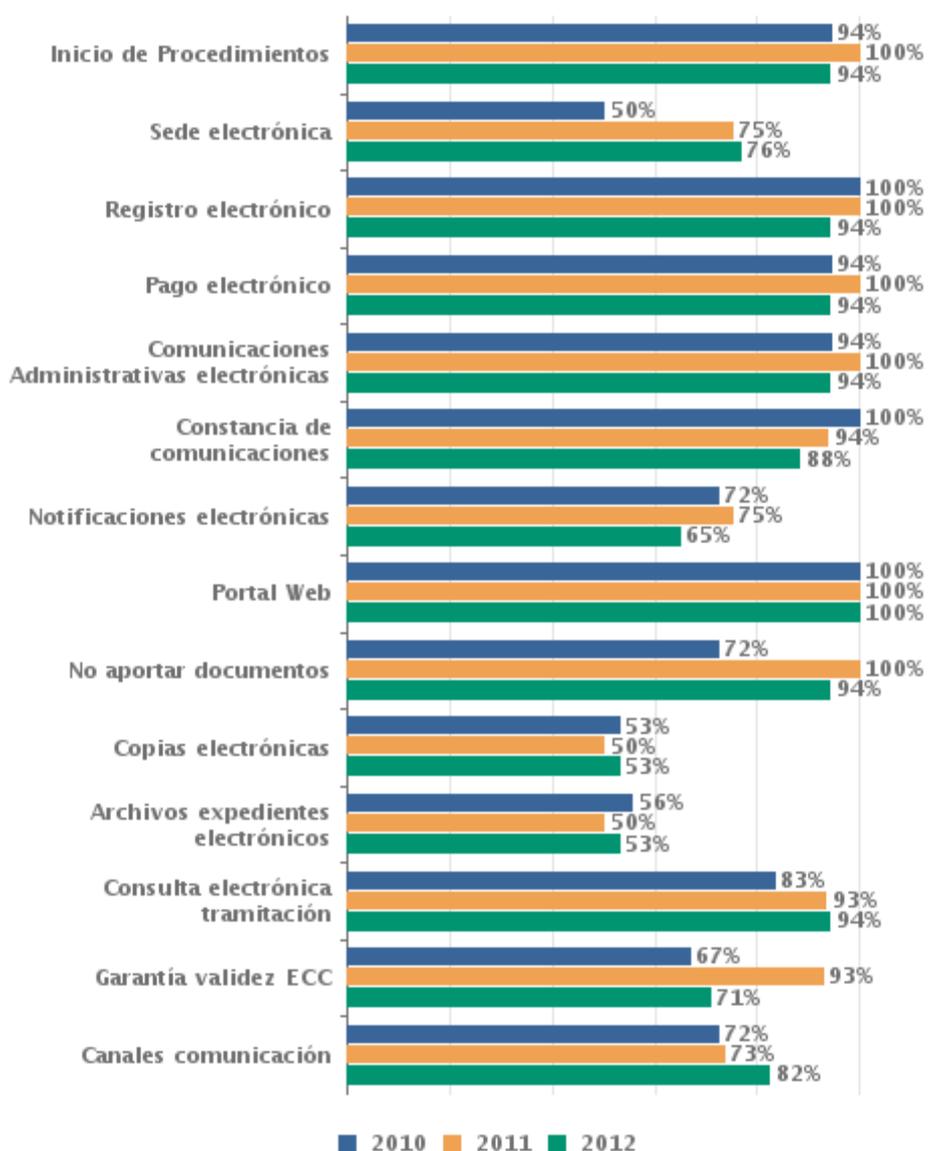


Tabla 12. Estado de implementación de las diferentes actuaciones de la Ley de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos por CCAA

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

ND: Dato no disponible – 1 Sí se ha implementado – 2 Sí y además está en desarrollo – 3 No, pero está en desarrollo – 4 – No, no se ha implementado

## Anexo II

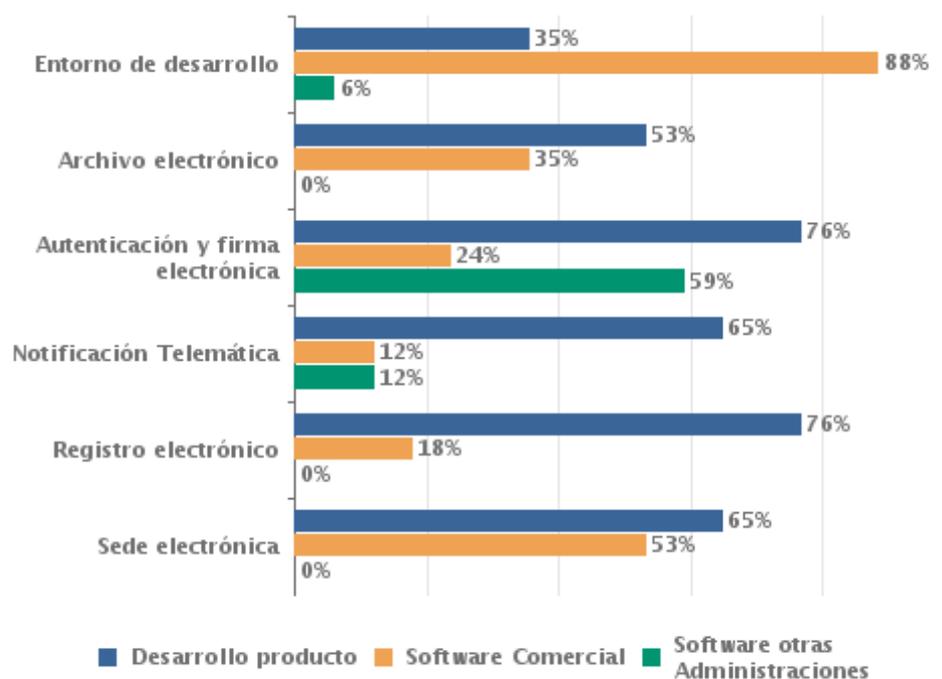




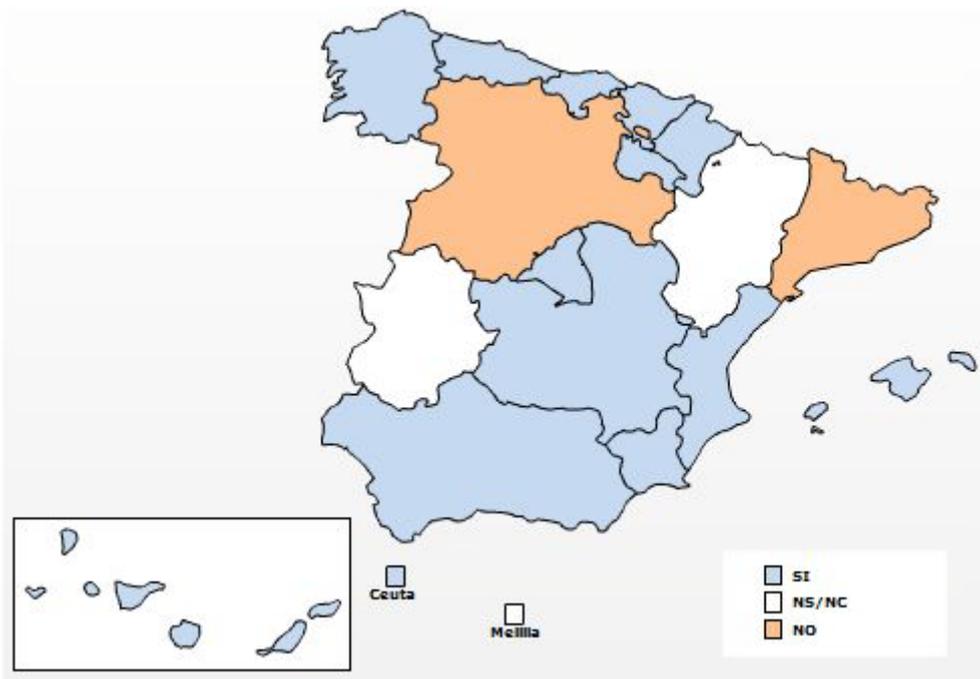
## Anexo II. Utilización de software de fuentes abiertas

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

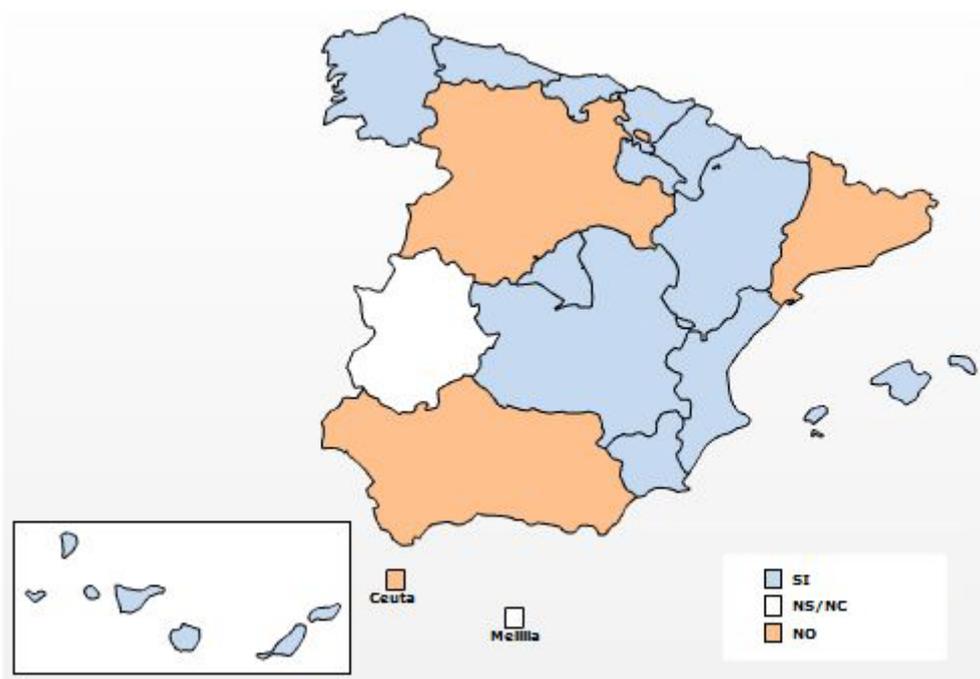
Gráfico 29. Software Fuentes Abiertas



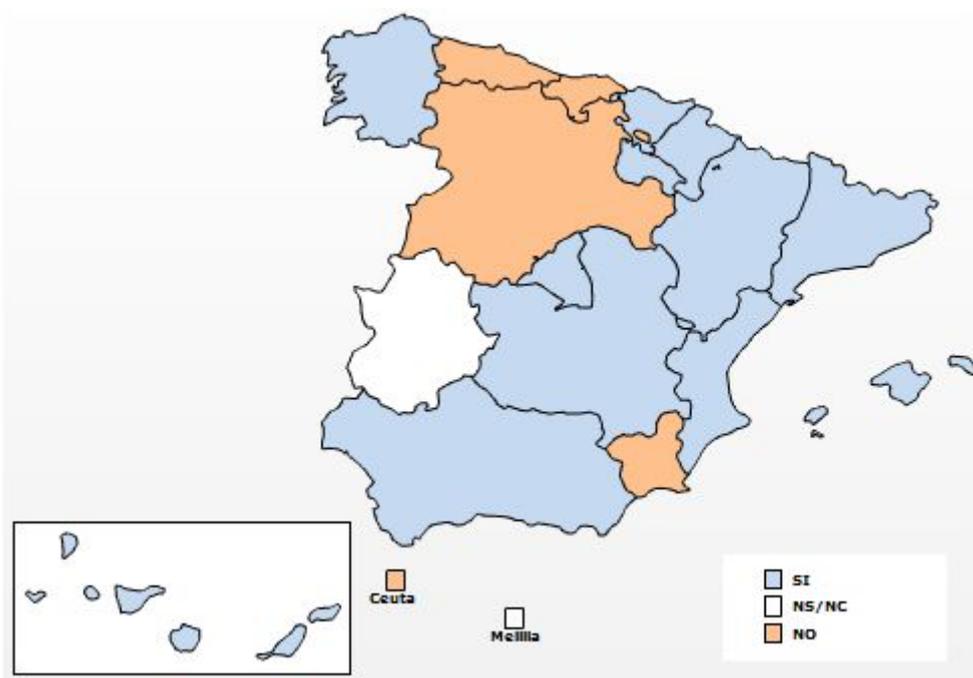
Mapa 35. Software Fuentes Abiertas: Sede Electrónica



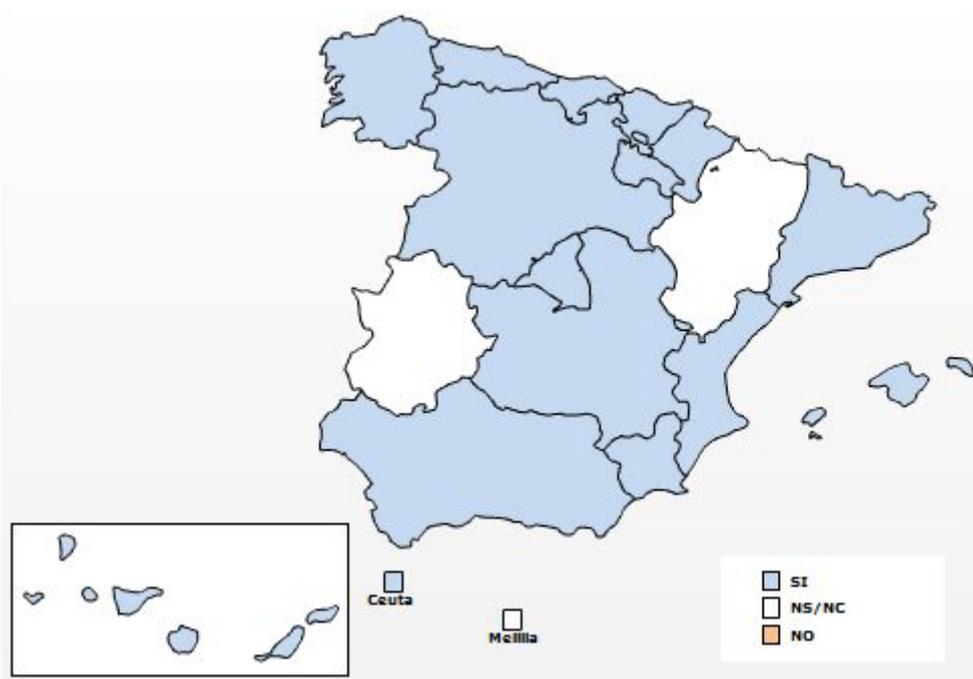
Mapa 36. Software Fuentes Abiertas: Registro Electrónico



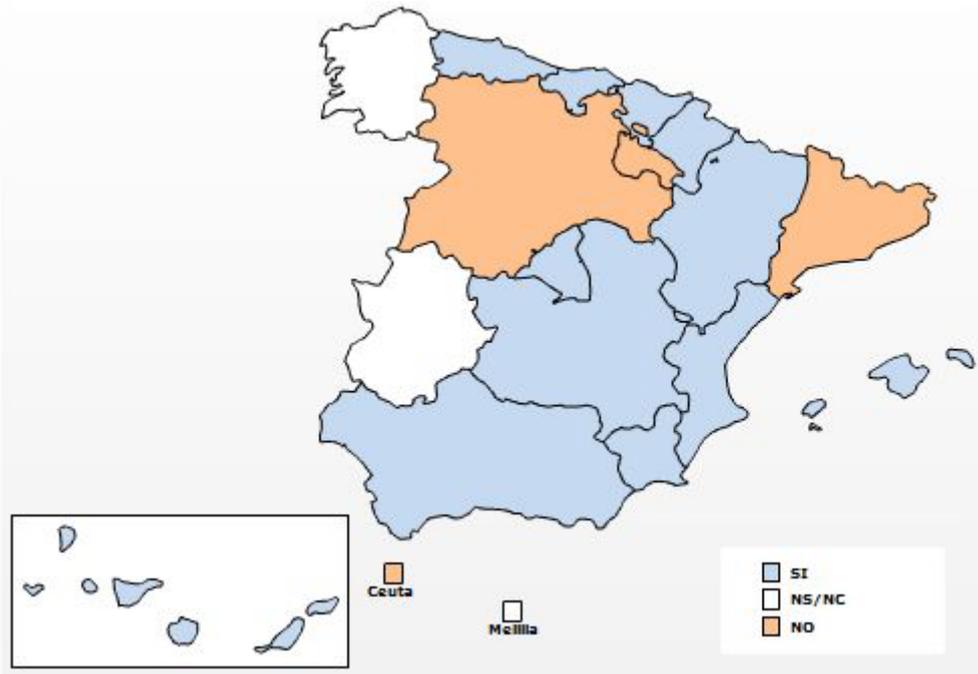
Mapa 37. Software Fuentes Abiertas: Notificación Telemática



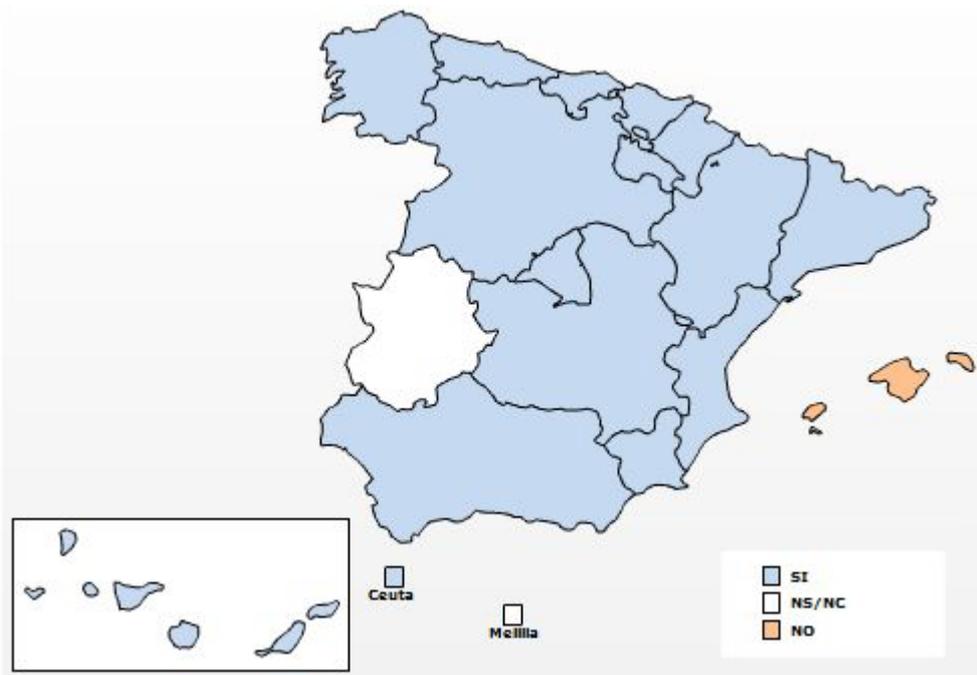
Mapa 38. Software Fuentes Abiertas: Autenticación y Firma electrónica



Mapa 39. Software Fuentes Abiertas: Archivo Electrónico



Mapa 40. Software Fuentes Abiertas: Entorno de Desarrollo



## Anexo III



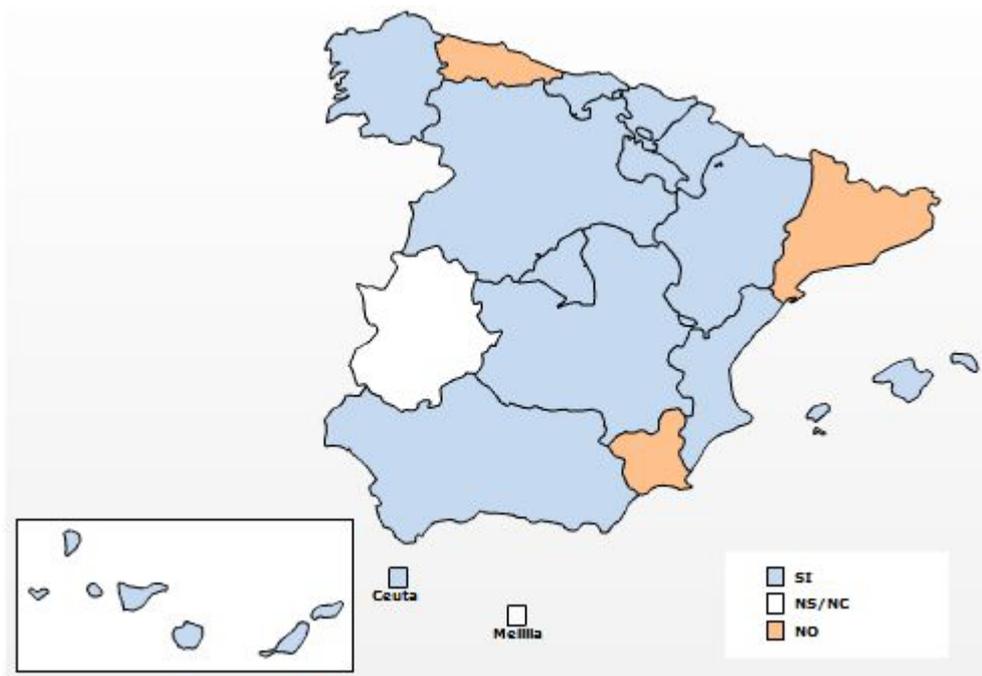


### Anexo III. Portafirmas electrónico

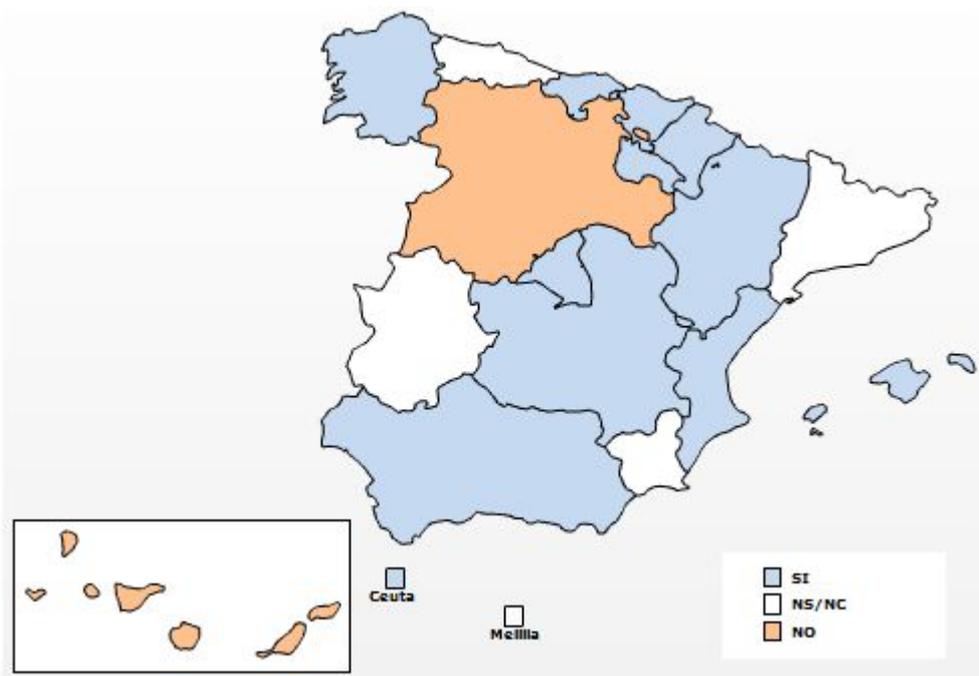
Se incluye en esta edición del informe un nuevo anexo sobre la implantación de portafirmas corporativo.

Los siguientes mapas ilustran las Comunidades y Ciudades Autónomas que hacen uso de un portafirmas electrónico corporativo, los tipos de certificados y tipos de firma electrónica que están permitidos en dichos portafirmas, el nivel de documentos electrónicos firmados en los mismos, la existencia de regulación normativa de los mismos y el tipo de desarrollo informático utilizado para su implantación.

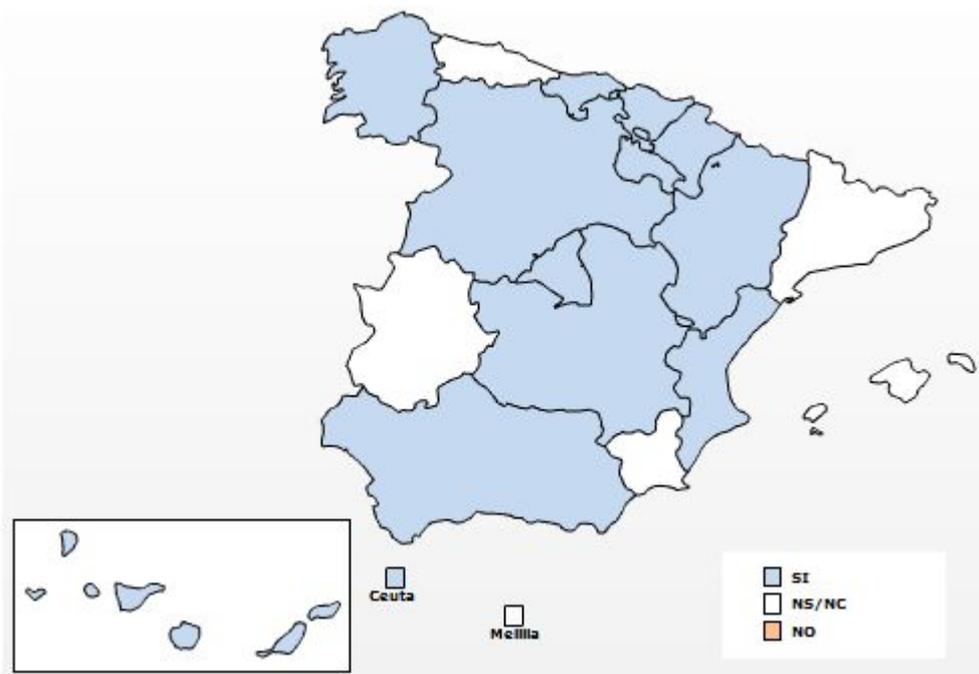
Mapa 41. Portafirmas corporativo



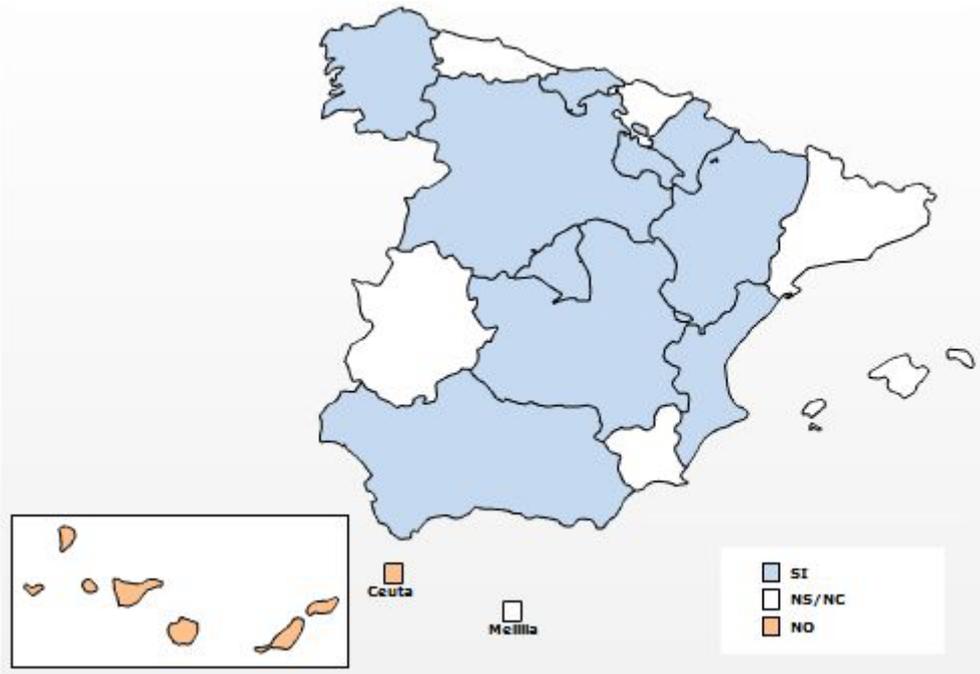
Mapa 42. Portafirmas: Certificados Empleados Públicos



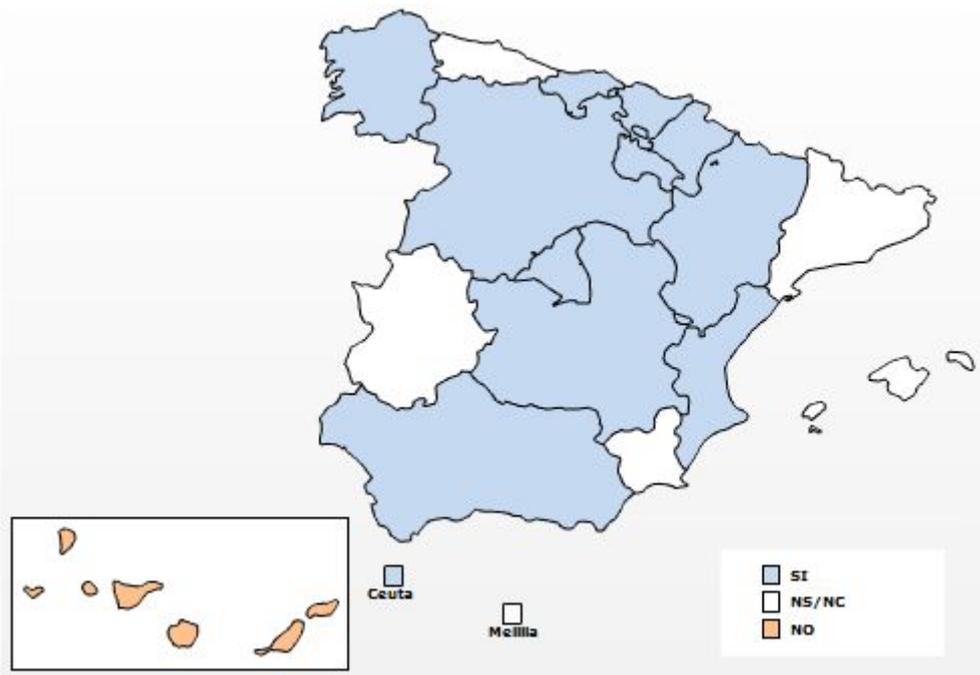
Mapa 43. Portafirmas: Certificados personas físicas



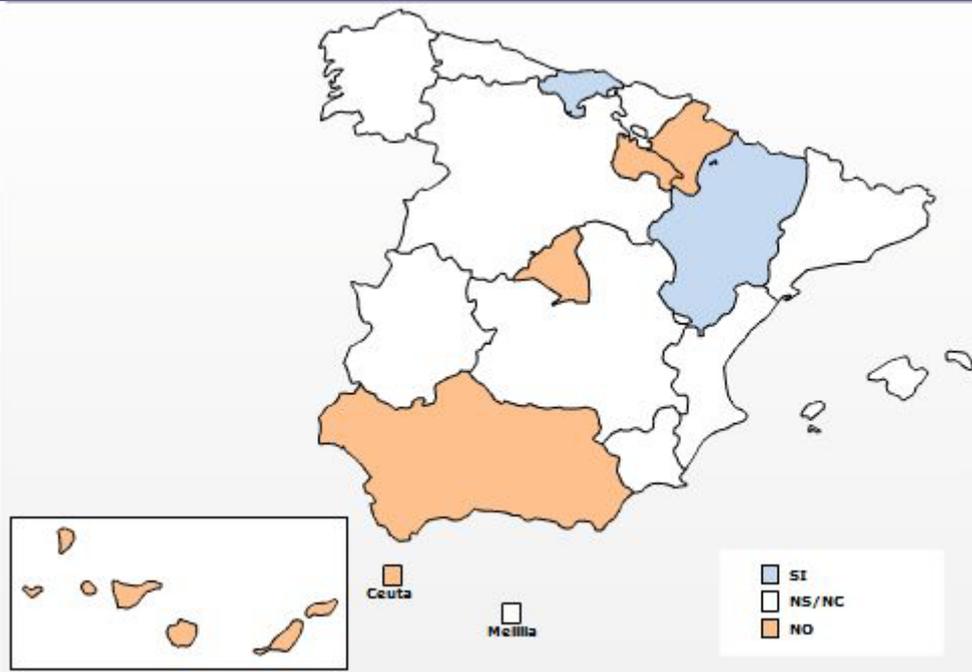
Mapa 44. Portafirmas: Firma Electrónica avanzada



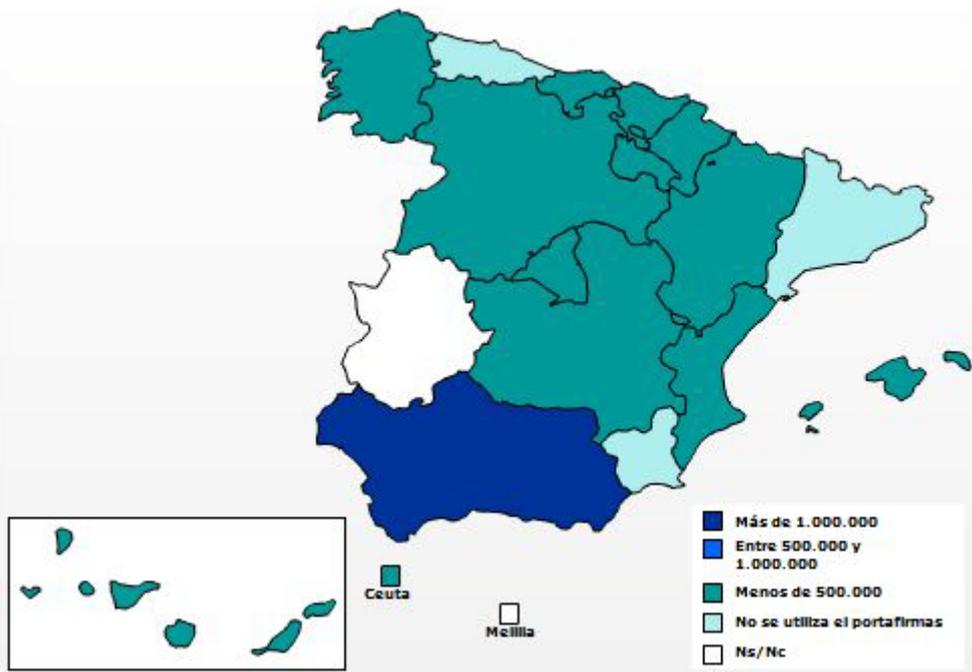
Mapa 45. Portafirmas: Firma Electrónica reconocida



Mapa 46. Portafirmas: Otras Firmas Electrónicas



Mapa 47. Portafirmas: Documentos Electrónicos Firmados



Mapa 48. Portafirmas: Regulación Normativa

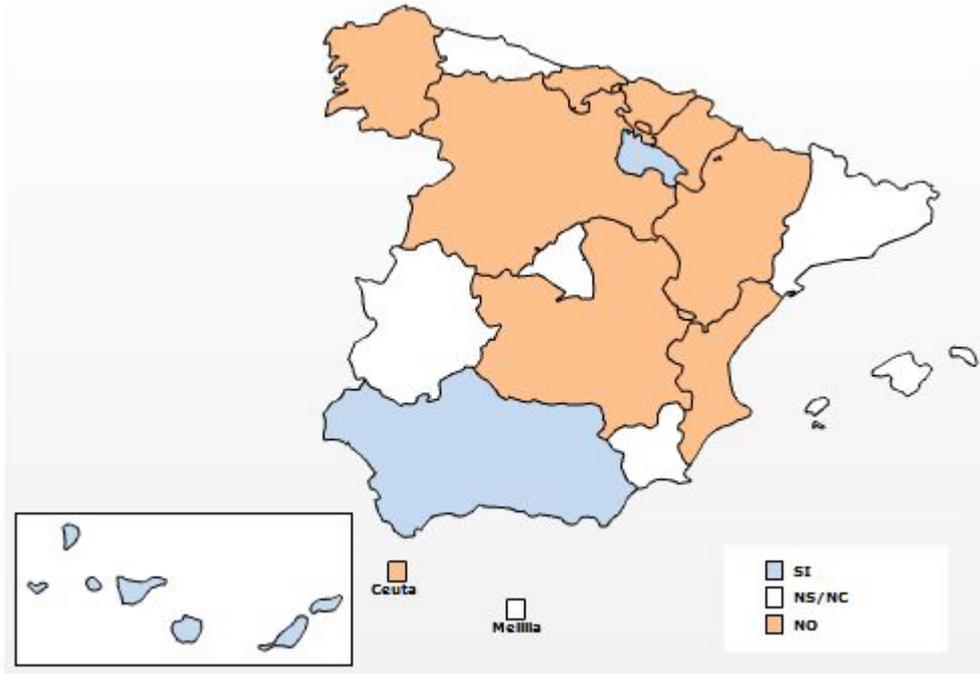
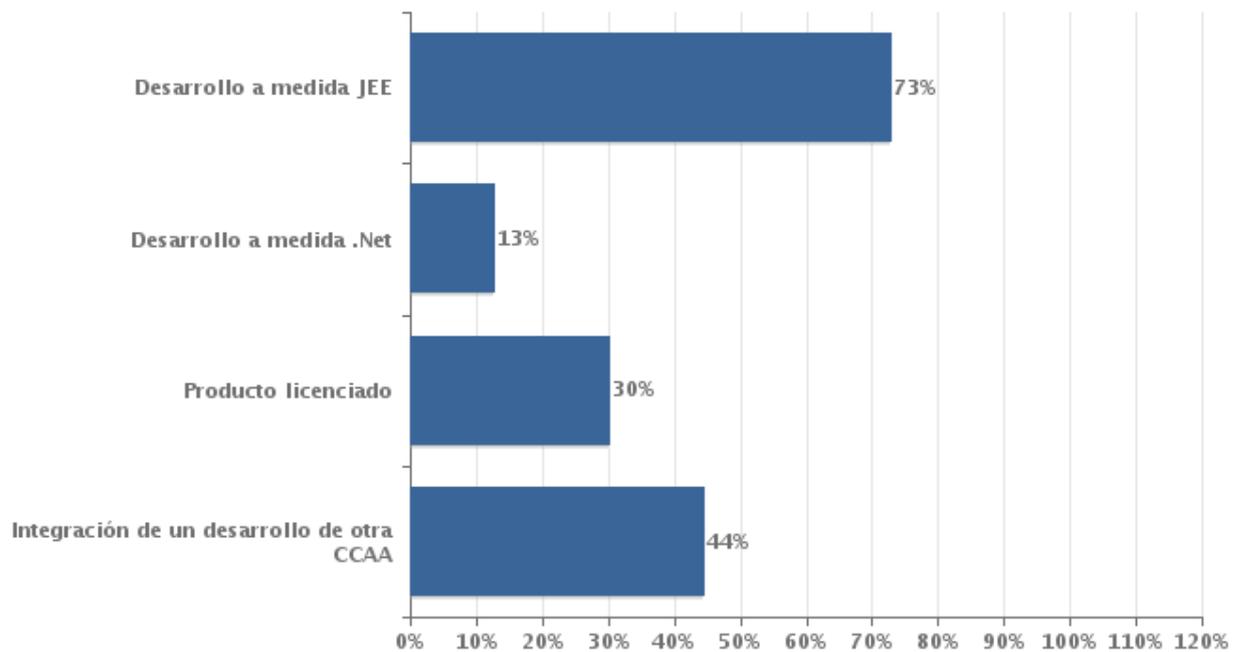


Gráfico 30. Portafirmas: Tipos de desarrollo





## Anexo IV





Tabla 13. Entorno jurídico por CCAA a 31 de diciembre de 2012

CCAA	Ley / Decreto	Año
<b>Andalucía</b>	Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.	2007
	Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet)	2003
	Decreto 68/2008, de 26 de febrero, por el que se suprime la aportación de la fotocopia de los documentos identificativos oficiales y del certificado de empadronamiento en los procedimientos administrativos de la Administración de la Junta de Andalucía y se establece la sede electrónica para la práctica de la notificación electrónica	2008
	Decreto 72/2003, de 18 de marzo, de Medidas de Impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía	2003
	Proyecto de "Decreto por el que se regulan y desarrollan acciones de Gobierno Electrónico para garantizar a la ciudadanía el acceso electrónico a los servicios públicos, la simplificación y la agilización de los procedimientos, en la Administración de la Junta de Andalucía"	2011
<b>Aragón</b>	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 129/2006, de 23 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las relaciones de la administración de la Comunidad Autónoma 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 Comunidad Autónoma de Aragón, se regula la tramitación de Procedimientos Administrativos por medios electrónicos y se establecen otras medidas en materia de Administración Electrónica	2006
	Acuerdo de 21 de julio de 2009, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Plan de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de Aragón (publicado mediante Orden de 29 de julio de 2009, del Consejero de Presidencia)	2009
	Decreto 28/2011, de 22 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se crea y se regula la Comisión Interdepartamental de Administración Electrónica	2011
	Decreto 81/2011, de 5 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el Decreto 228/2006, de 21 de noviembre. del Gobierno de Aragón, por el que se crea el Registro Telemático de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, se regula la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos y se establecen otras medidas en materia de Administración Electrónica	2011
<b>Principado de Asturias</b>	Decreto 111/2005, de 3 de noviembre, sobre registro telemático, afectado por Resolución de 1 de julio de 2006 y por Resolución de 30 de octubre de 2007, y modificado por Decreto 115/2008	2005
	Resolución de 1 de julio de 2006, de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se modifica el anexo I del Decreto 111/2005, 3 de noviembre, sobre registro telemático	2006
	Resolución de 30 de octubre de 2007, de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se aprueba la segunda modificación del Decreto 111/2005, de 3 de noviembre, sobre registro telemático	2007
	Resolución de 14 de septiembre de 2004, de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se establece el procedimiento para el pago por vía telemática de los tributos y demás ingresos de derecho público no tributarios de la Administración del Principado de Asturias	2004

	Resolución de 9 de diciembre de 2005, de la Consejería de Economía y Administración Pública, por la que se establecen los criterios de disponibilidad, autenticidad, integridad, confidencialidad y conservación de la información en los sistemas informáticos de soporte del registro telemático	2006
	Resolución de 23 de mayo de 2007, de la Consejería de Industria y Empleo, por la que se crea el registro telemático de empresas y actividades comerciales del Principado de Asturias.	2007
	Decreto 218/2008, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Boletín Oficial del Principado de Asturias	2009
	Resolución de 9 de enero de 2009, de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se publican los procedimientos adaptados para la transmisión tecnológica y automática de cesión de datos relativos a DNI/NIE y certificado de empadronamiento para el ejercicio del derecho 6.2 b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos	2009
	Resolución de 6 de agosto de 2009, de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se regula el modelo o sistema electrónico de solicitud para la iniciación de los procedimientos a solicitud del interesado por medios electrónicos de los servicios que presta el Principado de Asturias en la sede electrónica así como la implantación de la aplicación tecnológica para su tratamiento, elaboración, diseño y publicación	2009
	Resolución de 15 de octubre de 2009, de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se publican los procedimientos adaptados para la transmisión tecnológica y automática de cesión de datos relativos al "certificado de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias con la hacienda del Principado de Asturias", "certificado de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la agencia estatal de administración tributaria" y "certificado de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones frente a la Seguridad Social"; para el ejercicio del derecho recogido en el artículo 6.2 b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos	2009
	Resolución de 8 de febrero de 2010, de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se publican los procedimientos adaptados para la transmisión tecnológica y automática de cesión de datos relativos a "certificación catastral" y "certificado de grado de discapacidad", para el ejercicio del derecho recogido en el artículo 6.2 b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos	2010
	Resolución de 20 de octubre de 2010, de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se establecen las condiciones del proceso de digitalización de los documentos aportados por los ciudadanos al registro general central del Principado de Asturias	2010
	Resolución de 23 de marzo de 2011 de la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno, por la que se pone a disposición de los órganos gestores de la Administración del Principado de Asturias los medios tecnológicos para la cesión de datos relativos a situación de alta en la Seguridad Social, desempleo y titulaciones universitarias y no universitarias para el ejercicio del derecho recogido en el artículo 6.2 d) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos	2011
<b>Illes Balears</b>	Decreto 113/2010, de 5 de noviembre, de acceso electrónico a los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears	2010
	Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	2007
	Decreto 14/2007, de 9 de marzo, por el cual se regulan los Registros Telemáticos y las Notificaciones Telemáticas en les Illes Balears	2007
	Decreto 107/2006, modificado por el Decreto 33/2009, de 19 de junio, por el cual se regula el uso de la Firma Electrónica en les Illes Balears	2009
	Decreto 25/2003, de 28 de marzo, por el que se crea la Unidad de Información y Trámite	2003
	Decreto 9/2003, de 7 de febrero, por el cual se regulan las quejas y las iniciativas presentadas a la Administración de la CAIB	2003

<b>Canarias</b>	Decreto 19/2011, de 10 de febrero, por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias	2011
	Orden de 8 de abril de 2010, por la que se crea y regula el Registro General Electrónico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.	2010
	Resolución de 13 de julio de 2010, del Director, por la que regula la utilización del Registro Electrónico de la Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información	2010
	Orden de 2 de agosto de 2010, por la que se crea la sede y el registro electrónico en la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda	2010
	Orden de 7 de diciembre de 2010, por la que se crea la sede electrónica de la Administración Tributaria Canaria	2010
	Resolución de 28 de febrero de 2011 por la que se crea y regula la Sede Electrónica y el Registro Electrónico del Instituto Canario de Estadística (ISTAC).	2011
	Orden de 13 de mayo de 2011 por la que se crea y regula la sede electrónica y el registro electrónico de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente	2011
	Orden de 10 de noviembre de 2011, por la que se crea y regula la sede electrónica y el registro electrónico de la consejería competente en materia de sanidad.	2011
	Decreto 74/2012, de 9 de julio, del Presidente, por el que se crea y regula la Sede electrónico y el Registro Electrónico de Presidencia del Gobierno.	2012
	Orden de 18 de Junio de 2012 por la que se crea y regula la sede electrónica y el registro electrónico de la Consejería de Empleo, Industria y Comercio.	2012
	Orden de 16 de julio de 2012, por la que se crea y regula la sede y registro electrónico del Servicio Canario de Empleo.	2012
	Orden de 13 de diciembre de 2012, por la que se crea y regula la sede electrónica y el registro electrónico de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad	2012
<b>Cantabria</b>	Decreto 37/2012 de 13 de julio por el que se regulan el registro, las comunicaciones electrónicas y la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria	2012
	Decreto 20/2012, de 12 de abril, de Simplificación documental en los procedimientos Administrativos	2012
	Decreto XX/XX, por el que se regula el uso de medios electrónicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria	2013
	Decreto 18/2013, de 18 de marzo, por el que se regula el Boletín Oficial de Cantabria	2010
<b>Castilla-La Mancha</b>	Decreto 12/2010, de 16.03.2010, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en la actividad de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha	2010
	Decreto 69/2012, de 29.03.2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha	2012
<b>Castilla y León</b>	Decreto 232009, de 26 de marzo, de medidas relativas a la simplificación documental en los procedimientos administrativos	2009
	Decreto 7/2013, de 14 de febrero, de utilización de medios electrónicos en la Administración de la Comunidad de Castilla y León	2013
<b>Cataluña</b>	Llei 10/2011, del 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa	2011
	Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya	2010
	Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya	2010
	Decret 107/2005, de 31 de maig, de creació del Registre Electrònic d'Empreses Licitadores de la Generalitat de Catalunya	2005
	Decret 216/2004, de 2 de març, pel qual es regula la utilització de mitjans telemàtics en la gestió tributària i en el pagament dels ingressos de caràcter públic a percebre per la hisenda de la Generalitat	2004

	Decret 309/2011, de 12 d'abril, pel qual es regula el Consell per a l'Impuls i l'Ordenació de la Reforma de l'Administració	2011
	Decret 56/2009, de 7 d'abril, per a l'impuls i el desenvolupament dels mitjans electrònics a l'Administració de la Generalitat	2009
	Decret 106/2008, de 6 de maig, de mesures per a l'eliminació de tràmits i la simplificació de procediments per facilitar l'activitat econòmica	2008
	Decret 96/2004, de 20 de gener, pel qual es regula la utilització dels mitjans electrònics, informàtics i telemàtics en la contractació de l'Administració de la Generalitat	2004
	Llei 2/2007, del 5 de juny, del Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya	2007
	DECRET 129/2010, de 21 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament del Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya	2010
	Decret 648/2006, de 27 de desembre, pel qual s'estableix el procediment de tramesa telemàtica d'informació sobre les dades de transcendència tributària de determinats documents autoritzats a les notaries de Catalunya	2006
	Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades	2002
<b>Comunitat Valenciana</b>	Decreto 96/1998	1998
	Decreto 87/2002	2002
	Decreto 18/2004	2004
	Decreto 98/2005	2005
	Decreto 183/2006	2006
	Decreto 112/2008	2008
	Decreto 132/2009	2009
	Real Decreto 3/2010	2010
	Decreto 62/2010	2010
	Decreto 87/2010	2010
	Decreto 62/2010	2010
	Decreto 94/2010	2010
	Decreto 97/2010	2010
	Decreto 165/2010	2010
	Decreto 187/2010	2010
	Decreto 21/2011	2011
	Decreto 51/2011	2011
	Ley 11/2007	2007

	Ley 3/2010	2010
<b>Galicia</b>	LEY 3/2013, de 20 de mayo de Impulso y ordenación de las infraestructuras de telecomunicaciones de Galicia	2013
	DECRETO 198/2010, de 2 de diciembre, por el que se regula el desarrollo de la Administración electrónica en la Xunta de Galicia y en las entidades de ella dependientes	2010
	ORDEN de 12 de febrero de 2010 por la que se regulan los procedimientos del sistema electrónico de facturación de la Xunta de Galicia	2010
	ORDEN de 28 de abril de 2011 por la que se regula la edición electrónica del Diario Oficial de Galicia y se determina su puesta en funcionamiento	2011
	ORDEN de 25 de mayo de 2011 por la que se regula la tarjeta del personal al servicio del sector público autonómico	2011
	ORDEN de 12 de septiembre de 2011 por la que se regula la tarjeta de identificación del personal al servicio de la Administración de justicia	2011
	ORDEN de 15 de septiembre de 2011 por la que se aprueba la puesta en funcionamiento de la sede electrónica de la Xunta de Galicia	2011
	DECRETO 201/2011, de 13 de octubre, por el que se regula la presencia de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia en la internet	2011
	DECRETO 218/2011, de 17 de noviembre, que regula la certificación gallega de competencias digitales en ofimática	2011
	ORDEN de 12 de enero de 2012 por la que se regula la habilitación de procedimientos administrativos y servicios en la Administración general y en el sector público autonómico de Galicia	2012
<b>Comunidad de Madrid</b>	Decreto 175/2002, de 14 de noviembre, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración de la Comunidad de Madrid	2002
	Decreto 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
	ORDEN de 19 de enero de 2007, sobre la presentación telemática de solicitud en los procedimientos de registro de licitadores en la Comunidad de Madrid, más la consulta en Internet de los datos registrados y el acceso por medios electrónicos a los certificados de inscripción	2007
	LEY 8/2009, de 21 de diciembre, de Medidas Liberalizadoras y de Apoyo a la Empresa Madrileña	2009
	RESOLUCIÓN de 24 de febrero de 2010, de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, por la que se habilita el Registro Telemático de todas las Consejerías de la Comunidad de Madrid para la realización de trámites telemáticos en determinados procedimientos horizontales	2010
	Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid	2002
<b>Región de Murcia</b>	Decreto 286/2010, de 5 de noviembre, sobre medidas de simplificación documental en los procedimientos administrativos de la Administración Pública de la CARM (BORM 2010-261)	2010
	Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM 2011-275)	2011
<b>Comunidad Foral de Navarra</b>	Decreto Foral de copias electrónicas y digitalización de documentos	
	Ley Foral 11/2012, de 21 de junio, de la transparencia y del Gobierno Abierto (BON 125, de 28 de junio 2012)	2012
	Orden Foral 423/2010, de 15 de junio, por la que se crea la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Públicos (BON 78, de 28 de junio 2010)	2010

	Orden Foral 622/2010, de 4 de octubre, por la que se aprueba la implantación del procedimiento electrónico de gestión de ayudas y subvenciones en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (BON 136, de 8 de noviembre 2010)	2010
	Ley Foral 15/2009, de 9 de diciembre, de medidas de simplificación administrativa para la puesta en marcha de actividades empresariales o profesionales (BON 155, de 18 de diciembre 2009)	2009
	Decreto Foral 70/2008, de 23 de junio, del Registro General Electrónico de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (BON 84, de 9 de julio 2008)	2008
	Decreto Foral 8/2008, de 18 de febrero, por el que se crea la Comisión de la Administración Electrónica (BON 31, de 7 de marzo 2008)	2008
	Decreto Foral 236/2007, de 5 de noviembre, por el que se regula la Junta de Contratación Pública y los procedimientos y registros a su cargo (BON 149, de 30 de noviembre 2007)	2007
	Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, para la Implantación de la Administración Electrónica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (BON 48, de 18 de abril 2007)	2007
	Decreto Foral 50/2006, de 17 de julio, por el que se regula el uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos (EIT) en el ámbito de la Hacienda Tributaria de Navarra (BON 93, de 4 de agosto 2006)	2006
	Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos (BON 4, de 9 de enero 2006)	2005
	Decreto Foral 79/2005, de 30 de mayo, por el que se regula el Portal del Gobierno de Navarra en Internet y se crea su Comisión Interdepartamental (BON 72, de 17 de junio 2005)	2005
<b>País Vasco</b>	Decreto 108/2004, de 8 de junio, Modelo de Presencia en Internet de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi	2004
	Decreto 232/2007, de 18 de diciembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos	2007
	Decreto 72/2008, de 29 de abril, de creación, organización y funcionamiento de los registros de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos	2008
	Decreto 217/2008, de 23 de diciembre, del Boletín Oficial del País Vasco	2008
	Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica (Deroga el Decreto 232/2007 y modifica parcialmente el Decreto 72/2008)	2012
<b>La Rioja</b>	Ley 3/2002, de 21 de mayo, para el desarrollo del uso de la firma electrónica en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja	2002
	Decreto 58/2004, de 29 de octubre, por el que se regula el Registro en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y sus organismos públicos	2004
	Decreto 57/2006, de 27 de octubre, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad Autónoma de La Rioja	2006
	Decreto 69/2012, de 14 de diciembre, por el que se regulan las comunicaciones y notificaciones electrónicas en el Sector Público de La Comunidad Autónoma de La Rioja	2012