

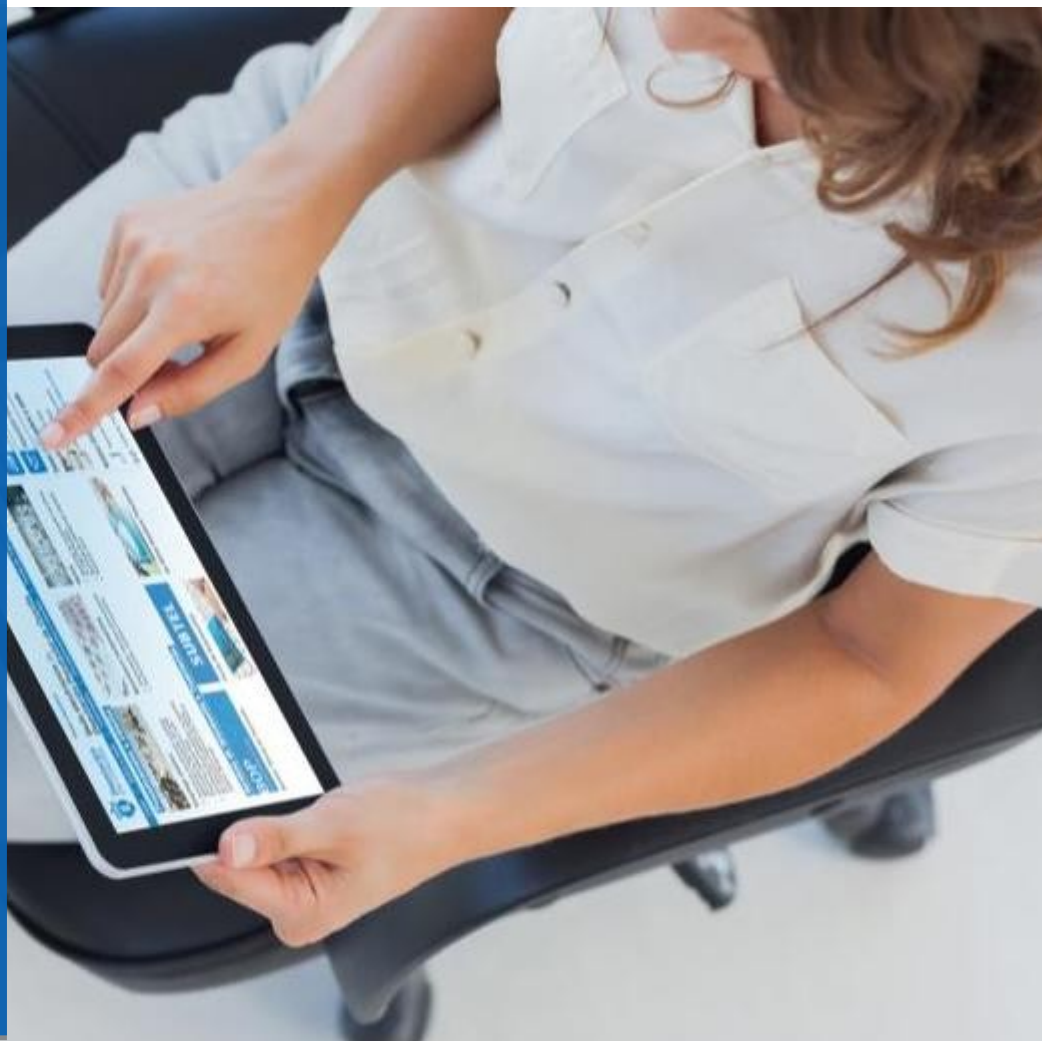
Administración electrónica. Conceptos básicos

TEDeC



Deputación
DA CORUÑA

A Coruña, Mayo 2019



De la administración tradicional a la administración electrónica

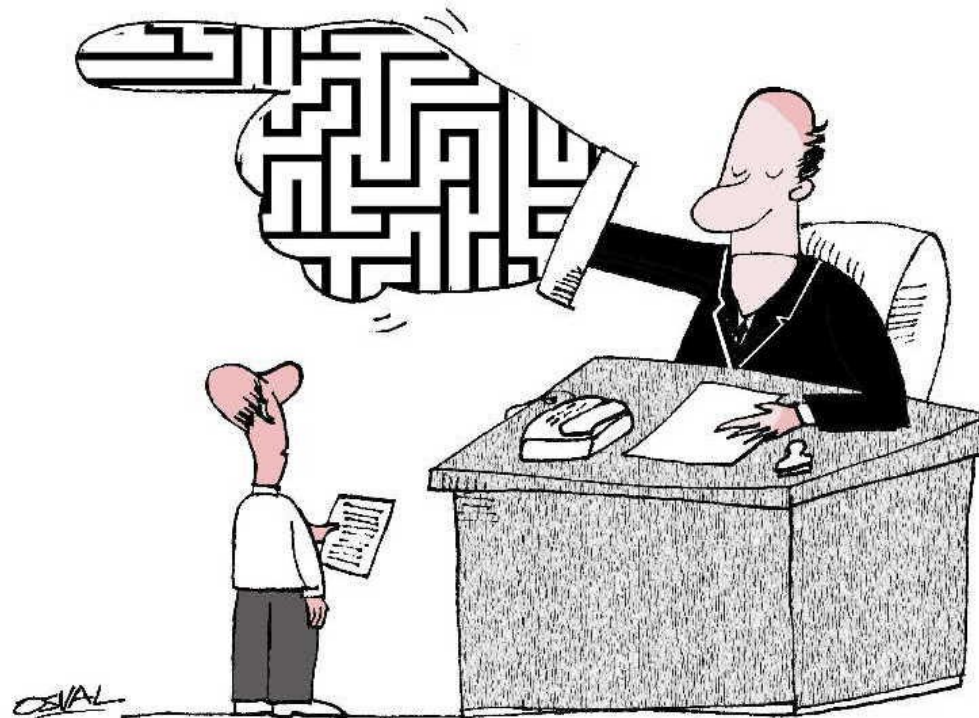


Administración tradicional vs. Administración electrónica

Estereotipos administración tradicional: colas, sellos y papeles.



Con sus consecuencias para el ciudadano...



LA ADMINISTRACIÓN SE BASA EN:

Carácter legal de las normas y reglamentos.

Carácter formal de las comunicaciones.

Carácter racional y división del trabajo.

Impersonalidad en las relaciones.

Jerarquía de la autoridad.

Rutinas y procedimientos estandarizados.

Competencia técnica y merito.

Especialización en la administración.

Profesionalización de los participantes.

Completa previsión del funcionamiento.

CONSECUENCIAS PREVISTAS

Previsión del
comportamiento
humano estandarizado
del desempeño de los
participantes


OBJETIVOS

Máxima eficiencia de
la organización.



DISFUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

1. Interiorización de las normas y exagerado apego a los reglamentos.
2. Exceso de formalización y papeleo.
3. Resistencia al cambio.
4. Despersonalización de las relaciones.
5. Jerarquización como base del proceso de decisión.
6. Conformidad con rutinas y procedimientos.
7. Exhibición de señales de autoridad.
8. Dificultades en la atención a los ciudadanos.



Sin embargo, la burocracia (entendida como administración clásica) supuso, también, un avance significativo en los intentos de racionalizar la actividad de las organizaciones y, en nuestro caso, de las administraciones públicas.

Racionalizar y reorganizar procesos, simplificarlos, utilizar los medios técnicos disponibles, facilitar el acceso del ciudadano... nos conduce al paso a la administración electrónica.

Ventajas para la administración:

- ✓ Mayor eficacia en la gestión administrativa
- ✓ Racionalización de los sistemas de Información y su uso por las distintas Unidades organizativas.
- ✓ Comunicación mas fluida entre los miembros de una misma administración y con la sociedad en general.
- ✓ Reducción de costes económicos y ambientales: objetivo papel cero.
- ✓ Cooperación interadministrativa: simplificar y agilizar.

Ventajas para la ciudadanía:

- ✓ **DISPONIBILIDAD:** Se puede actuar con la administración las 24 h del día a través de las oficinas virtuales. Esta oficina no cierra los festivos (tiempo).
- ✓ **FACILIDAD DE ACCESO:** No es necesario acudir al organismo para realizar una gestión (deslocalización).
- ✓ **AHORRO DE TIEMPO:** Al evitar los desplazamientos. No es necesario realizar largas colas para ser atendido (eficiencia).
- ✓ **CONFIANZA:** El ciudadano puede conocer el estado de sus trámites a través de la carpeta ciudadana (transparencia)
- ✓ **PARTICIPACIÓN ELECTRÓNICA.** Nuevas formas de relación.


Normativa





Estrategia TIC-AGE 2020

- El Plan de Transformación digital de la Administración General del Estado y sus Organismos, la Estrategia TIC, constituye el marco estratégico global para avanzar en la transformación de la Administración, estableciendo sus principios rectores, los objetivos y las acciones para alcanzarlos, así como los hitos para el desarrollo gradual de la Administración Digital con un horizonte temporal hasta 2020.
- La estrategia TIC incorpora las recomendaciones de la OCDE para la elaboración de estrategias de Administración digital y se alimenta de la estrecha relación con los actos, políticas y servicios de la Unión Europea alineándose con la agenda digital para España y la nueva estrategia de la Comisión Europea para el Mercado Único Digital. Así mismo, es un claro instrumento para la aplicación de las nuevas leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

- 
- La estrategia TIC fue presentada en la Comisión de Estrategia TIC – CETIC el 15 de Septiembre de 2015. En esta reunión, en la que participaron representantes de todos los ministerios al más alto nivel de responsabilidad, se aprobó la elevación a Consejo de Ministros de la aprobación de la Estrategia TIC y la estrategia ha sido finalmente aprobada en el Consejo de Ministros del 2 de octubre de 2015.
 - La CETIC también aprobó dos documentos clave para iniciar la prestación de servicios compartidos: el Marco regulador para la declaración de servicios y la primera declaración de 14 servicios compartidos. Esta figura, los servicios compartidos , creada por el Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, es uno de los instrumentos operativos fundamentales de la nueva gobernanza TIC y se encuadra dentro del objetivo estratégico 3 de la Estrategia “Mayor eficiencia en la prestación de los servicios TIC”, concretamente la línea de acción 6 “Proveer de manera compartida servicios comunes”.



- Promover la tramitación electrónica desde su inicio hasta su resolución, sin conversión a papel en ninguna fase de la cadena.
- Actualizar el catálogo de procedimientos administrativos, de forma que contemple la siguiente información para cada procedimiento:
 - Diagrama
 - La especificación del asunto que se tramita
 - La descripción de los estados por los que puede transitar con indicación del tiempo máximo que puede estar en cada estado.
 - Descripción de los trámites posibles con indicación de los estados en los que se realizan, si admite tramitación automatizada y si admite tramitación colectiva.
- Analizar y simplificar los procedimientos de trabajo de manera previa a su digitalización, incorporando aquellas funcionalidades que se puedan demandar (nuevas formas de acceso, mayor seguridad,...) y eliminando redundancias y duplicidades.
- Desarrollar soluciones o reutilizar otras que hayan sido previamente probadas en entornos similares, para digitalizar la actividad de las diversas áreas funcionales de los Departamentos de la AGE y sus OO.PP.
- Asegurar el intercambio de información entre unidades administrativas por medios electrónicos por defecto, potenciando el uso de servicios web.
- Desarrollar una política de gestión de documentos electrónicos que asegure su aceptación en las distintas unidades, que contemple la organización documental, clasificación de la información y aplicación de estándares para facilitar el intercambio por medios electrónicos, así como su archivado.
- Garantizar la consulta pública mediante acceso digital y la interoperabilidad semántica de los censos (registros primarios que obran en poder de la Administración), previo inventario de los mismos, teniendo en cuenta el carácter reservado de los datos y las excepciones a su cesión reguladas por Ley.
- Introducir en los planes de objetivos del personal de atención al ciudadano indicadores relacionados con la Administración Electrónica, de forma que se pueda evaluar sus competencias digitales. Para ello, se promoverán los planes de formación en el manejo de la Administración Electrónica.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	LÍNEAS DE ACCIÓN ASOCIADAS
OE1. Incremento de la productividad y eficacia en el funcionamiento interno de la Administración	LA1. Transformar los procesos de gestión internos de las unidades administrativas en electrónicos LA2. Desarrollar el puesto de trabajo digital
OE2. El canal digital ha de ser el medio preferido por ciudadanos y empresas para relacionarse con la Administración	LA3. Proveer servicios públicos digitales adaptados a las nuevas tecnologías LA4. Mejorar la satisfacción del usuario en el uso de los servicios públicos digitales LA5. Promover la innovación en la prestación de servicios
OE3. Mayor eficiencia en la prestación de los servicios TIC en el seno de la Administración	LA6. Proveer de manera compartida servicios comunes
OE4. Gestión corporativa inteligente del conocimiento, la información y los datos	LA7. Publicar la información disponible para ciudadanos y empresas LA8. Disponer de sistemas de análisis de datos para la toma de decisiones
OE5. Estrategia corporativa de seguridad y usabilidad	LA9. Garantizar la seguridad de los sistemas de información de la AGE y sus organismos públicos

Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP 2007)


Punto de partida:

Desde entonces la mayor parte de las Administraciones Públicas han estado trabajando en la adaptación necesaria en sus organizaciones para cumplir la Ley, a pesar de las dificultades organizativas, estructurales, legales e incluso presupuestarias.

Sin embargo, la inversión tecnológica no es suficiente si no va acompañada de la necesaria transformación de su forma de trabajar, su cultura organizativa y su forma de relacionarse con la ciudadanía, entidades y otras administraciones.

Ley 39/2015 y Ley 40/2015

- La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público vienen a configurar un escenario en el que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí.
- Como se dice en la parte expositiva de la Ley, *“una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados a la vez que facilita una mejor transparencia”*.
- En consecuencia en dicha ley se establecen cuestiones tales como que los actos administrativos se producirán por escrito a través de medios electrónicos y que los documentos administrativos se emitirán igualmente por escrito a través de medios electrónicos; mientras que la Ley 40/2015 establece que las AA.PP. se relacionarán entre sí y con sus órganos a través de medios electrónicos.




Las nuevas leyes administrativas impulsan la digitalización de la Administración Pública con el establecimiento de nuevos derechos para los ciudadanos que suponen nuevas obligaciones para las Administraciones públicas.

Por ejemplo, la Ley 39/2015 señala que la tramitación electrónica de los procedimientos debe constituir la actuación habitual de todas las Administraciones, tanto en su relación con los interesados como en la gestión interna y en los intercambios de información entre distintos organismos.



Nuevas obligaciones introducidas por las leyes:

1. Disponer de las herramientas y recursos necesarios para garantizar la relación electrónica con los obligados por la ley y con las personas físicas que así lo prefieran antes del 2 de octubre de 2016.
2. Tramitar electrónicamente los expedientes
3. Archivar electrónicamente
4. Garantizar el Derecho a la información y la transparencia
5. Garantizar un funcionamiento electrónico interno
6. Trabajar de forma coordinada e interoperable con otras Administraciones



Dado su carácter de ley básica, su ámbito subjetivo de aplicación son todas las Administraciones Públicas (Estatual, Autonómico, Local) y el sector público institucional (incluidas las universidades públicas). Esto implica que todas las entidades locales con independencia de su tamaño deben garantizar el cumplimiento de la misma.

- ✓ Reducción de cargas administrativas: No se exigirá, con carácter general, la presentación de documentos originales, ya presentados por el interesado o elaborados por las AA.PP.
- ✓ Incorporación de la tramitación simplificada del PAC para supuestos de menor complejidad con reducción de los plazos de resolución a 30 días
- ✓ Obligación de ciertos sujetos a relacionarse de forma electrónica con la Administración. Las personas físicas pueden elegir pero las personas jurídicas, las entidades sin personalidad jurídica o quienes ejerzan una actividad profesional que requiera colegiación están obligados a relacionarse a través de medios electrónicos.
- ✓ Los documentos presentados de manera presencial ante las AAPP deben ser digitalizados, devolviéndose los originales al interesado.
- ✓ Las notificaciones electrónicas será preferentes y se realizarán a la sede electrónica o a la dirección electrónica habilitada única.
- ✓ Se establece el pago electrónico de Obligaciones
- ✓ Participación de los ciudadanos, mediante consulta pública, en los procedimientos de elaboración de normas con rango de Ley o Reglamentos.
- ✓ Obligación de cada Administración Pública de disponer (o adherirse al de la Administración General del Estado) de:

Registro electrónico de apoderamientos

Registro electrónico General

Archivo electrónico único de los documentos que correspondan a procedimientos finalizados

Registro o sistema equivalente de funcionarios habilitados

Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto

La norma procede a la modificación de la disposición final séptima de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Según ésta, el 2 de octubre de 2018, tenían que entrar en vigor las previsiones de la citada Ley relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y, también al archivo único electrónico.

Se explica en el Preámbulo de la norma que el desarrollo reglamentario que precisa el funcionamiento de algunos aspectos técnicos y procedimentales tales como las notificaciones, el registro de apoderamientos, los funcionarios habilitados o cuestiones sobre los registros generales y archivos, debe adaptarse a lo señalado en la reciente sentencia del Tribunal Constitucional (TC) 55/2018, de 24 de mayo.

Así, dice el Gobierno que es preciso acordar entre las Administraciones Públicas competentes las opciones que permitan una verdadera interoperabilidad respetuosa con sus respectivos ámbitos de competencias. "Este acuerdo será el marco para el diseño de los sistemas tecnológicos que han de dar soporte a los aspectos funcionales interoperables, que en el plazo actual de entrada en vigor no estarán adaptados a estas exigencias".

En definitiva, reconoce el Ejecutivo que la imposibilidad técnico-organizativa de concluir en los plazos inicialmente previstos los procesos de adaptación a la nueva realidad, obliga a ampliarlos en este real decreto-Ley. "Con ello, se trata de implantar estos instrumentos básicos del funcionamiento de las Administraciones conforme a los principios de eficacia administrativa y garantía de los derechos de los ciudadanos y de los operadores jurídicos y económicos en la tramitación de los procedimientos administrativos, que precisamente son los principios que persigue la Ley 39/2015, de 1 de octubre", concluye el texto.



BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO



Núm. 214

Martes 4 de septiembre de 2018

Sec. I. Pág. 86686

I. DISPOSICIONES GENERALES

JEFATURA DEL ESTADO

12131

Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto, de transposición de directivas en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros y por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Ampliación de plazo entrada en vigor **previsiones ley 39/2015**

2018.....2019.....2020

Se amplía en **dos años** el
plazo de entrada en vigor de
las previsiones relativas a:

- Registro Electrónico de Apoderamientos (REA)
- Registro Electrónico
- Registro de Empleados Públicos Habilitados
- Punto de Acceso General electrónico de la Administración
- Archivo Único electrónico

Tramitación en TEDeC



Qué necesito para ser tramitador/a?



- Alta en CAS Diputación
- Alta en Tedec
- Alta en portafirmas
- Certificado digital/tarjeta empleado público/ DNI 3.0 en funcionamiento
- Equipo configurado

Soporte Remoto

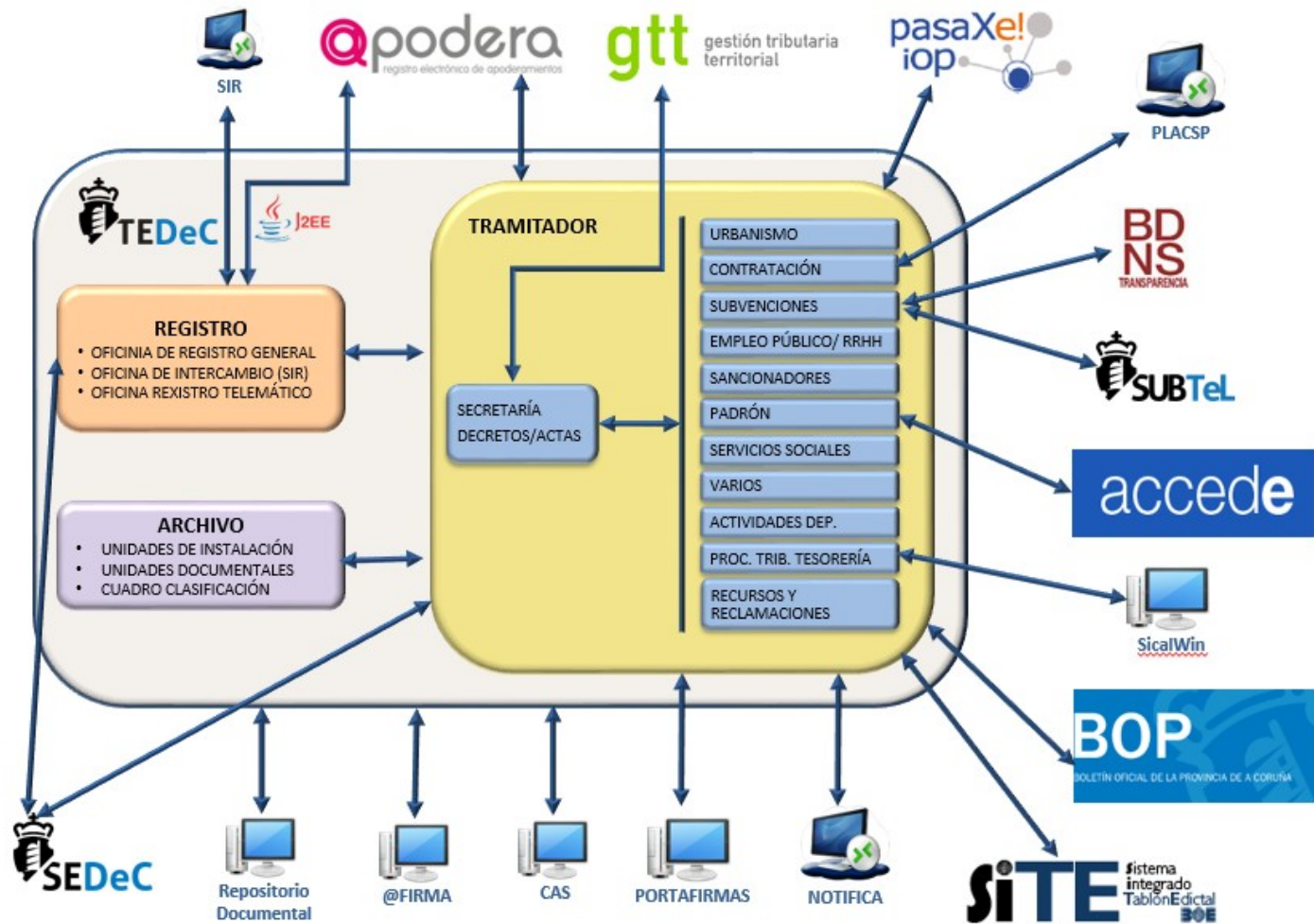
[Soporte Diputación](#)

[Ammyy \(Windows\)](#)

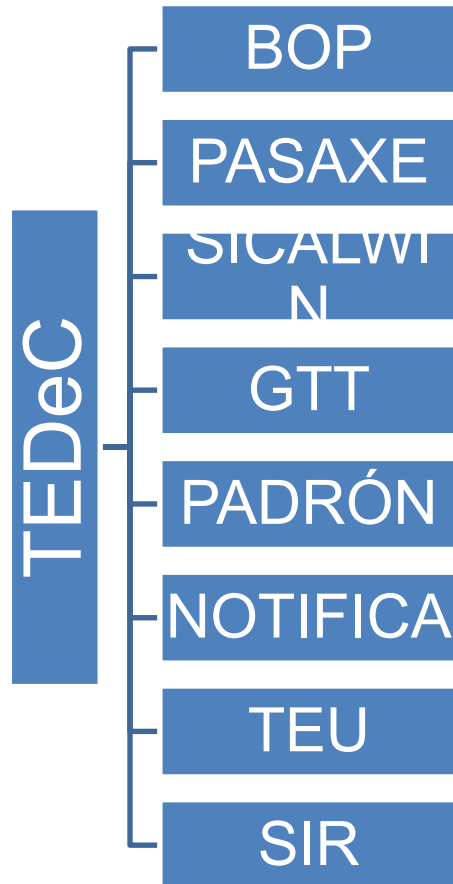
[Teamviewer \(Windows\)](#)

Descargas

- [Instalador editor](#)
- [Instalador scanner](#)
- [Autofirma](#)



Integraciones TEDeC



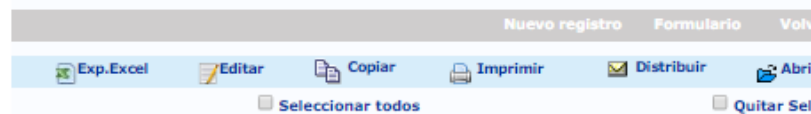
REGISTRO

DIST. MANUAL

DIST. AUTOMÁTICA

TERCEROS (BDT)

TEDEC TRAMITADOR



Listado

UID	
AR	ACTAS, REGISTRO E INFORMACION
ARC	ARCHIVO
AX	ASESORIA JURIDICA
FO-BIBL	BIBLIOTECA
NNTT	DEPARTAMENTO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS
DES	DESCONOCIDO

Interesados validados

Búsqueda de interesados

Tipo de búsqueda	<input type="text" value="Persona f"/>
Nº de identificación	<input type="text" value="Contiene"/>
Nombre	<input type="text" value="Contiene"/>
Primer apellido	<input type="text" value="Contiene"/>



Deputación
DA CORUÑA



TEDEC TRAMITADOR



REGISTRAR DE SALIDA

REGISTRO



Conceptos básicos y flujo del procedimiento





Documento electrónico

- *Documento electrónico es información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.*
- La Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico tiene por objeto establecer los componentes del documento electrónico, contenido, en su caso, firma electrónica y metadatos, así como la estructura y formato para su intercambio.
- La Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos tiene por objeto establecer los requisitos a cumplir en la digitalización de documentos en soporte papel o en otro soporte no electrónico susceptible de digitalización a través de medios fotoeléctricos.
- La Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos tiene por objeto establecer las reglas para la generación de copias electrónicas auténticas, copias papel auténticas de documentos públicos administrativos electrónicos y para la conversión de formato de documentos electrónicos.

Expediente electrónico

- *El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo.*
- La Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico tiene por objeto establecer la estructura de los expedientes electrónicos, que incluye documentos electrónicos, índice electrónico, firma electrónica y metadatos mínimos obligatorios, así como las especificaciones para los servicios de remisión y puesta a disposición.
- La Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos trata también los aspectos relativos a la gestión y conservación de los expedientes electrónicos.



Metadatos

El documento y el expediente electrónico llevan metadatos mínimos obligatorios y pueden incorporar metadatos complementarios. La Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos trata en su apartado VII la asignación de metadatos.

- Los metadatos de gestión de documentos sirven para identificar, autenticar y contextualizar documentos. La definición genérica de ‘metadato’, según figura en el Esquema Nacional de Interoperabilidad, es “dato que define y describe otros datos”. Existen diferentes tipos de metadatos según su aplicación.
- El artículo 42 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, al desarrollar las disposiciones comunes sobre los documentos electrónicos, define ‘metadato’ como “cualquier tipo de información en forma electrónica asociada a los documentos electrónicos, de carácter instrumental e independiente de su contenido, destinada al conocimiento inmediato y automatizable de alguna de sus características, con la finalidad de garantizar la disponibilidad, el acceso, la conservación y la interoperabilidad del propio documento”.
- El Real Decreto 4/2010 define también ‘metadato de gestión de documentos’ como “información estructurada o semiestructurada que hace posible la creación, gestión y uso de documentos a lo largo del tiempo en el contexto de su creación. Los metadatos de gestión de documentos sirven para identificar, autenticar y contextualizar documentos, y del mismo modo a las personas, los procesos y los sistemas que los crean, gestionan, mantienen y

Esquema Nacional de Interoperabilidad

- ✦ Es un instrumento legal -Real Decreto 4/2010.
- ✦ **Objeto:** comprender el conjunto de **criterios y recomendaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las AA.PP.** para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.
- ✦ Es de aplicación a todas las AA.PP.
- ✦ Estableció un **mecanismo de adecuación escalonado** (fecha límite: 31.01.2014)
- ✦ Resulta de un **esfuerzo colectivo:** AGE, CC.AA., CC.LL. (FEMP), Justicia, Universidad (CRUE), + opinión Industria TIC.
- ✦ **Alineado con acciones de la Unión Europea.**



Agenda Digital para Europa



Validador oficial ENI en el Punto de Acceso General

- Para favorecer la implantación de los documentos y expedientes electrónicos en formato ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad) se ha publicado un validador oficial en el Punto de Acceso General.
- El validador permite, dado un documento o un expediente, verificar si efectivamente cumple con los requisitos mínimos de contenido y formato que exigen las Normas Técnicas de Interoperabilidad de Documento y Expediente, respectivamente.
- Este validador, accesible desde Internet, permite a cualquier administración que esté en fase de adaptación al ENI comprobar que los resultados que obtiene cumplen con la normativa y son compatibles con los servicios comunes desarrollados por la Secretaría General de Administración Digital, sirviendo así de referente para las administraciones públicas y empresas.

<https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/validarENI.htm>



[La Sede Punto Acceso General](#) | [Servicios Electrónicos](#) | [Mi Carpeta](#) | [Sedes Electrónicas](#)

Sede Punto de Acceso General > Servicios Electrónicos > Validación  Escuchar  Imprimir

Fecha y hora oficial: 19/09/2018 12:39:41
[Calendario](#)

Validación de documentos y expedientes ENI

El Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), regulado por el [Real Decreto 4/2010](#), de 8 de enero, establece el conjunto de criterios y recomendaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas, para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.

Saber más sobre el ENI

Aquí podrás validar si un documento o un expediente cumple el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).

Indique si desea validar un documento o un expediente:

☒ Documento
☐ Expediente

(*) Indique las opciones de validación:

☒ Formato documento
☐ Unidades orgánicas y oficinas (Directorio Común)

(*) Adjuntar fichero en formato XML:
(Tamaño máximo del anexo 1 MB)

[Seleccionar archivo](#) Ningún archivo seleccionado

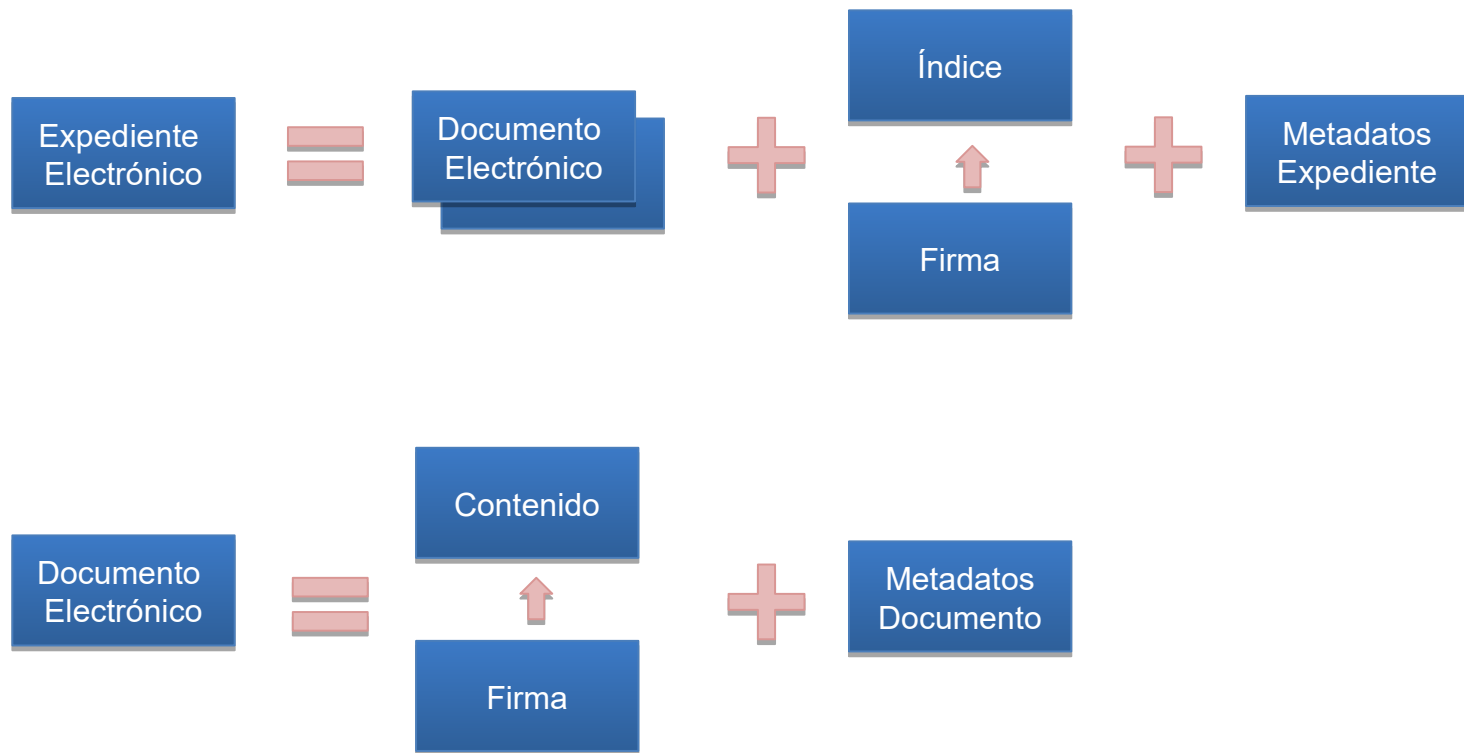
(*) Escribe los caracteres que veas en la imagen:



Introduzca el texto aquí

Validar

34



La NTI también establece las fases del ciclo de vida de un expediente electrónico:

***Apertura:** Creación del expediente, generando al menos los metadatos mínimos obligatorios, la estructura del índice, e incluyendo en éste las referencias a los documentos disponibles en el momento inicial*

***Tramitación:** Reflejo en el expediente de las actuaciones administrativas que puedan conllevar la inclusión, eliminación o modificación de documentos electrónicos y/o la creación de carpetas o sub-expedientes, con su correspondiente reflejo en el índice y, si procede, variación o inclusión de nuevos metadatos.*

Conservación y

***Selección :** La tramitación del expediente concluye con su cierre, no como el fin del procedimiento administrativo, si no como la consolidación de la información contenida en el expediente en un momento determinado. El cierre garantiza que no se realizarán modificaciones sobre el expediente, que, por lo tanto, está disponible para atender solicitudes de remisión o puesta a disposición*

Ciclo de vida del expediente (Integración débil)

1

Apertura expediente



2


Tramitación expediente



3

Cierre expediente



- 
- Para llevar a cabo la transformación digital de la Administración Pública la planificación estratégica es vital y un elemento clave para construir una ADMINISTRACIÓN DIGITAL PLENA. Necesita una reflexión que le permita:
 - Definir el modelo deseado
 - Identificar los proyectos que ha de acometer para lograrlo
 - Priorizar
 - Planificar, identificar riesgos y establecer planes
 - Contar con el liderazgo

Introducir el cambio





La reingeniería y simplificación administrativa vuelve a convertirse en eje fundamental para la implantación exitosa de la Administración electrónica:

La reingeniería administrativa es el paso previo (no tecnológico) que permite afrontar la puesta en marcha de una administración local completamente digital ya que elimina tramites redundantes, homogeneiza requisitos similares para permitir simplificar los procedimientos y permite una aproximación más realista a la Administración Electrónica dónde la mayor parte de los procedimientos sencillos de un Ayuntamiento deben poder realizarse a partir de un mismo flujo de tramitación homogéneo.

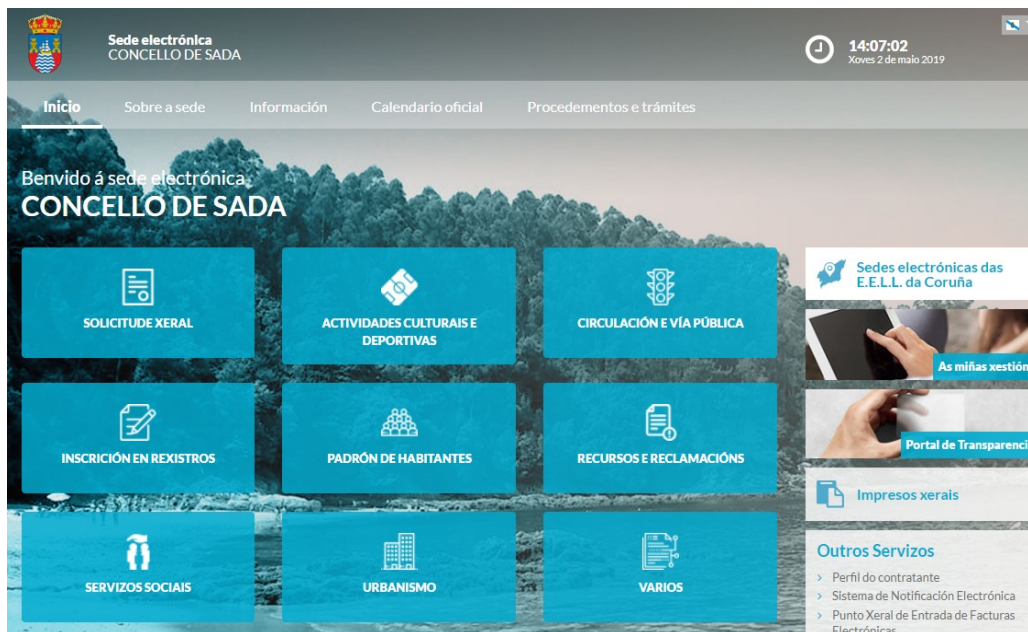
La ciudadanía, en el centro

Hoy en día, vivimos una realidad en la que los ciudadanos están permanentemente conectados a través de dispositivos móviles y disponen de poco tiempo para la realización de trámites por los canales tradicionales, además están hartos de tener que ausentarse de su puesto de trabajo o tener que desplazarse a la otra punta de la ciudad para realizar sus tramites administrativos y cansados de tener que presentar una y otra vez documentos y papeles que ya obran en poder de la Administración.

Las empresas que buscan mejorar su competitividad demandan a sus administraciones una mayor agilidad en la resolución de sus tramites y menores trabas administrativas en la realización de sus gestiones con las administraciones.

La Administración debe transformarse y pasar de un modelo conceptualizado en formato “papel” a uno completamente digital, que implica necesariamente una transformación tecnológica pero también la transformación de su manera de trabajar y la simplificación de sus procesos y procedimientos.

Sede electrónica



Enquisa de condicións de vida das familias. Novas tecnoloxías. Ano 2013

Administración electrónica

En 2013, un total de 738.633 persoas de 16 ou máis anos relacionáronse coas administracións públicas a través de internet. Isto supón que o 44,1% do total da poboación que realizou xestións coas administracións públicas o fixo a través da rede, porcentaxe que en 2008 era do 16,5%.

Os principais servizos polos que interactuaron coas administracións públicas a través da rede foron relacionados coas xestións sanitarias (pedir citas, solicitar tarxeta, cambios de médico...) e coa declaración da renda.



Servizos e actividades utilizados nas relacións por internet coas administracións públicas durante os últimos doce meses. Galicia
Porcentaxes

	2008	2013
Xestións sanitarias (pedir citas, solicitar tarxeta, cambios de médico...)	55,5	64,2
Declaración da renda	61,0	58,2
Tramitación ante oficinas de emprego (enviar currículo, responder ofertas...)	8,6	21,3
Xestións universitarias (matricularse, consultar notas, calendario de exames...)	18,8	20,6
Tramitación de documentos persoais (carnet de conducir, pasaporte...)	10,2	19,9
Acceso a bibliotecas públicas (consulta de fondos...)	11,5	15,5
Tramitación de beneficios sociais (axudas por fillos, bolsas, prestación de desemprego...)	11,2	15,3
Petición e entrega de certificados (incluído Rexistro Civil)	16,0	12,4

Fonte: IGE. Enquisa de condicións de vida das familias

Nota: os datos fan referencia á poboación de 16 ou máis anos que usou internet nas súas relacións coas administracións públicas nos últimos doce meses.

RESPOSTA ÁS NECESIDADES DE **ADMINISTRACIÓN DIXITAL** DA PROVINCIA **DA CORUÑA**



A Coruña, Mayo 2019