

# Administración electrónica agenda digital

Manuel Arenilla Sáez



I EDICIÓN DEL PROGRAMA  
**Liderazgo Público Iberoamericano**

4 al 8 de abril de 2016



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE HACIENDA  
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INAP**

INSTITUTO NACIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## La definición de la Comisión Europea:

*“La Administración electrónica es el uso de las TIC en las AAPP, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”*

*(Erkki Liikanen 2001)*

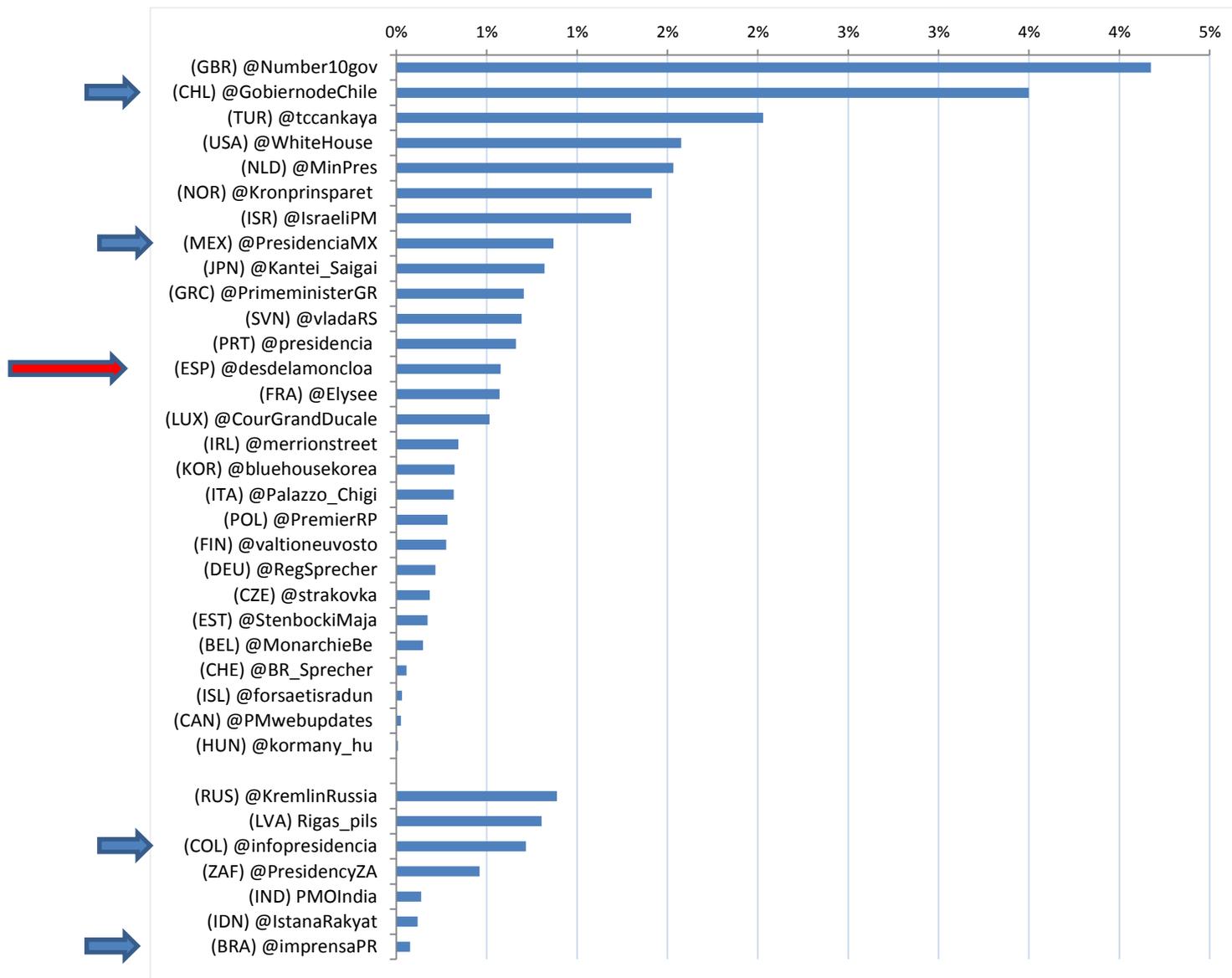




# **1. Redes sociales y gobernanza**

Desde noviembre de 2014, las oficinas principales de las instituciones ejecutivas (Jefe de Estado, Jefe de Gobierno o el Gobierno en su conjunto) operaban una cuenta de Twitter en 28 de los 34 países de la OCDE y en 21 de 34 países, mantenían una página de Facebook.

## Seguidores en Twitter de la Administración central (Oficinas con más seguidores sea de la jefatura del Gobierno, sea de la jefatura del Estado en los países de la OCDE y asociados), 2014



Base de datos Twiplomacy de Burson-Marsteller's (2014); cálculos de la OCDE basados en los datos de población del Banco Mundial de 2013

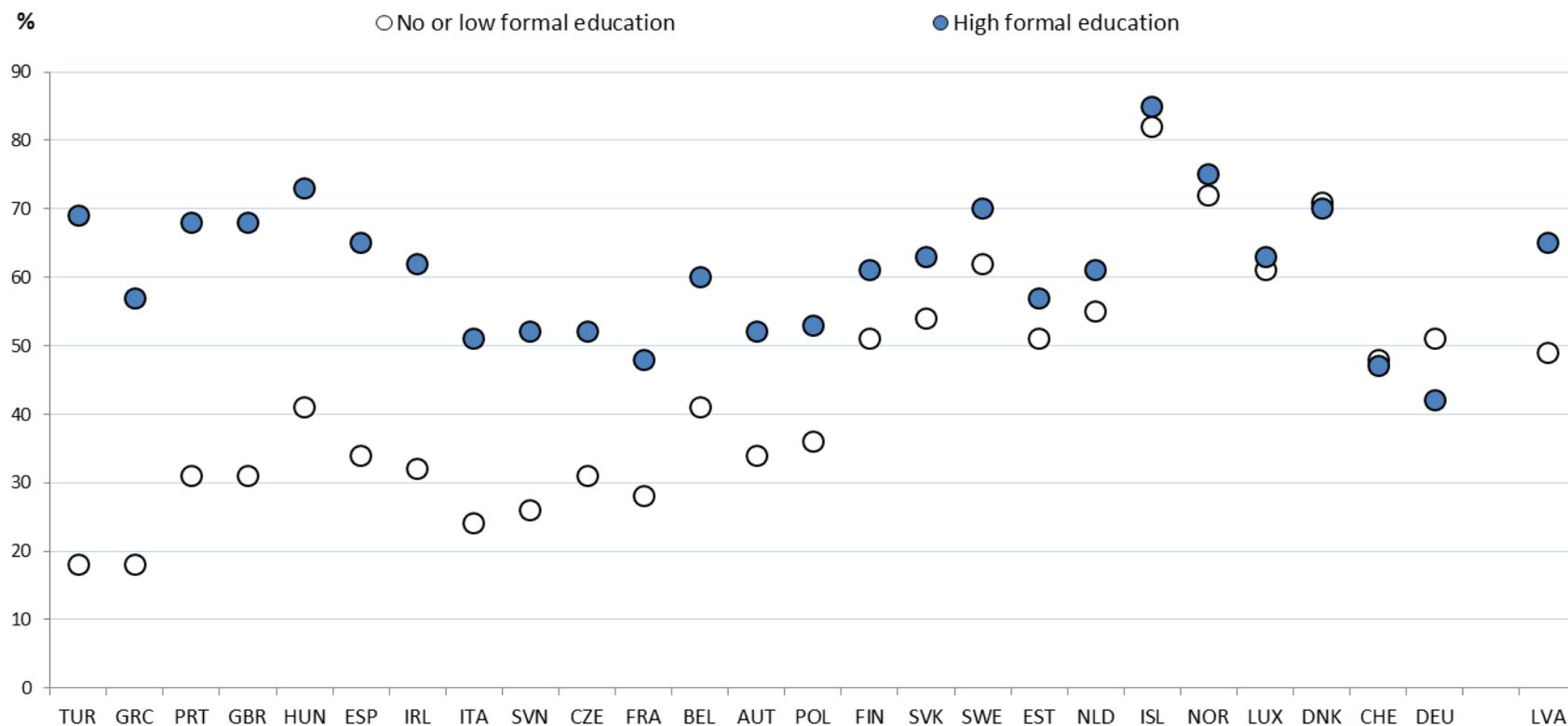
La mayoría de las Administraciones: redes sociales para mensajes de comunicación tradicionales

Solo unos pocos: redes sociales para abrir los procesos de las políticas públicas o transformar la prestación de los servicios públicos

El éxito de la Policía Nacional española (@Policia) se ha convertido en una referencia mundial para el uso policial de las redes sociales

En países como Grecia, Portugal, Turquía y Reino Unido la brecha de uso de las redes sociales entre las personas con y sin educación superior es bastante grande

## Porcentaje de usuarios de las redes sociales dentro de los grupos de población con diferentes niveles educativos, 2014



Fuente: Cálculos del autor basados en la encuesta de Eurostat Utilización de las TIC por los individuos (2014).

Solo una pequeña minoría de las Administraciones controlan o miden el impacto de su actividad en las redes sociales de manera sistemática.

Se puede utilizar parte de la información cuantificable para medir la presencia o la popularidad de una institución en las redes sociales, pero se necesita información más cualitativa para evaluar la penetración, la percepción y el propósito-orientación del uso institucional de las redes sociales

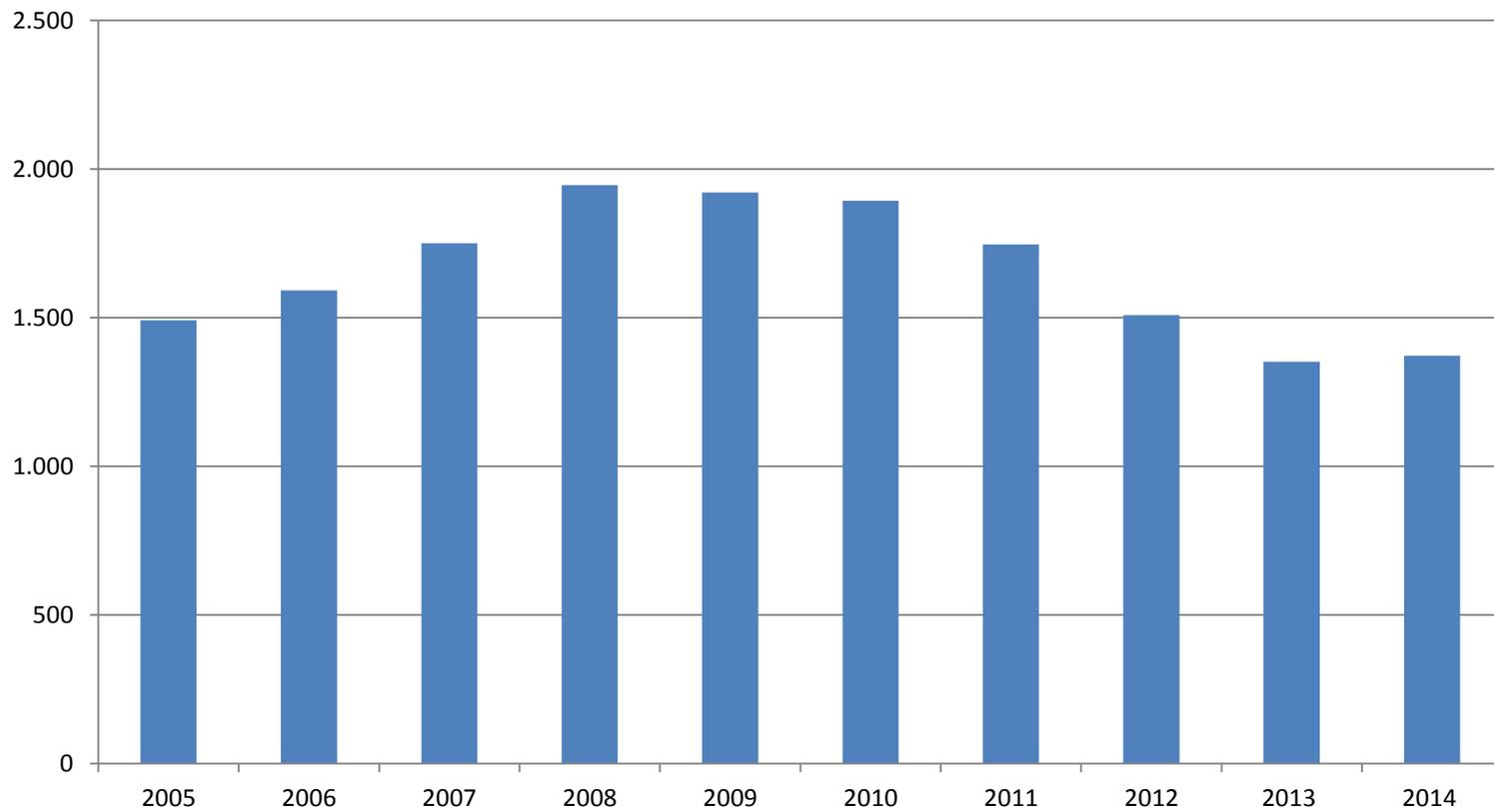
# Estrategias de la Administración central con las redes sociales, uso interno y medición, 2013

	Has a strategy or objectives?	Uses social media internally?	Uses metrics or indicators?
Australia	+	+	+
Austria	+	+	-
Belgium	+	0	0
Canada	+	+	+
Chile	+	-	+
Czech Republic	-	-	-
Denmark	-	-	-
Estonia	-	+	-
Finland	+	+	-
France	+	0	+
Iceland	-	-	-
Ireland	+	-	-
Italy	+	+	0
Japan	-	-	-
Korea	+	+	-
Mexico	+	+	+
Netherlands	+	+	0
New Zealand	-	+	0
Norway	-	-	-
Poland	-	+	0
Portugal	-	0	-
Slovenia	-	+	-
Spain	-	-	-
Sweden	-	-	-
Switzerland	-	-	-
Turkey	+	-	-
<b>OECD</b>	<b>13 (50%)</b>	<b>12 (46%)</b>	<b>5 (19%)</b>
Colombia	+	+	+

*Fuente:* Mickoleit, A. (2014), «Social Media Use by Governments: A Policy Primer to Discuss Trends, Identify Policy Opportunities and Guide Decision Makers», OECD Working Papers on Public Governance, n.º 26.

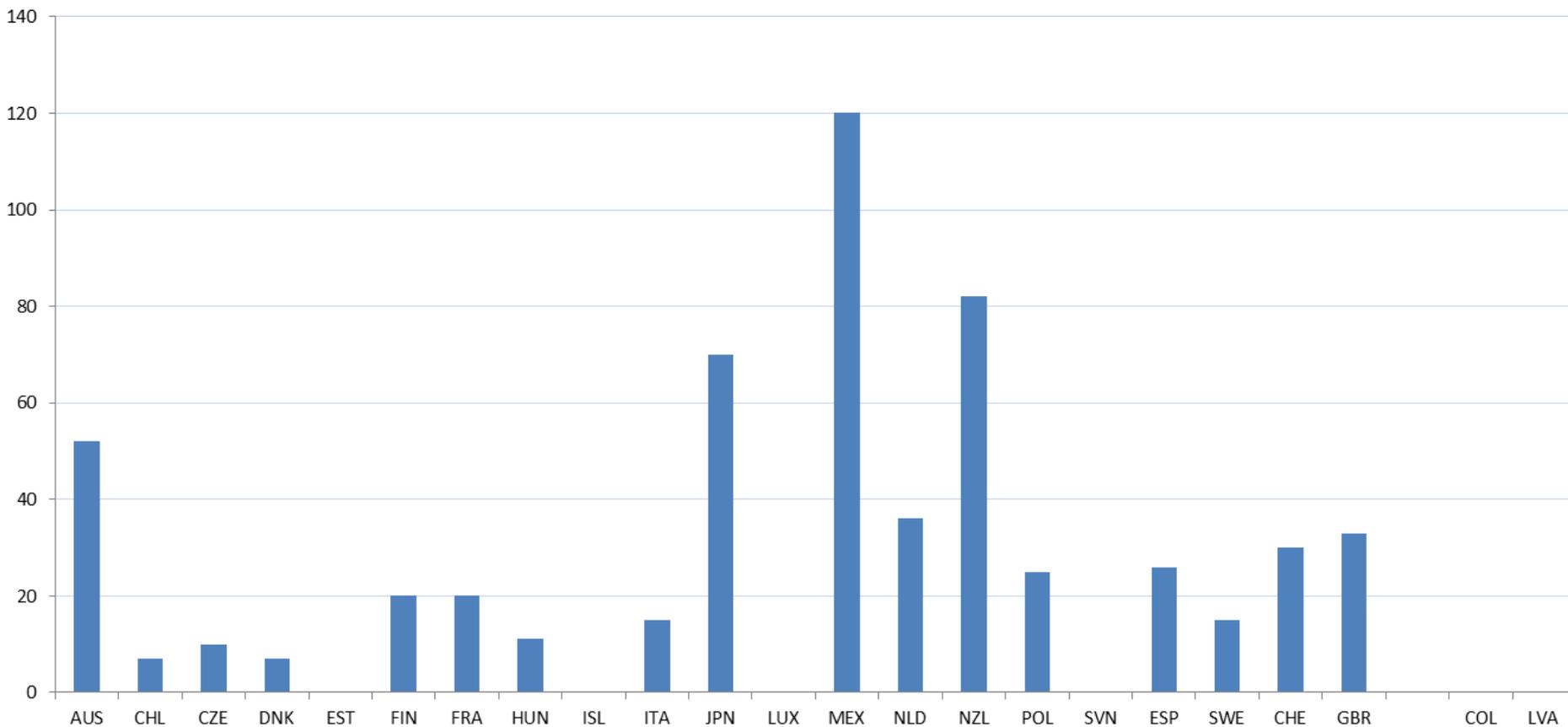
## **2. Servicios al ciudadano y a empresas**

## PRESUPUESTOS TIC DE LA AGE



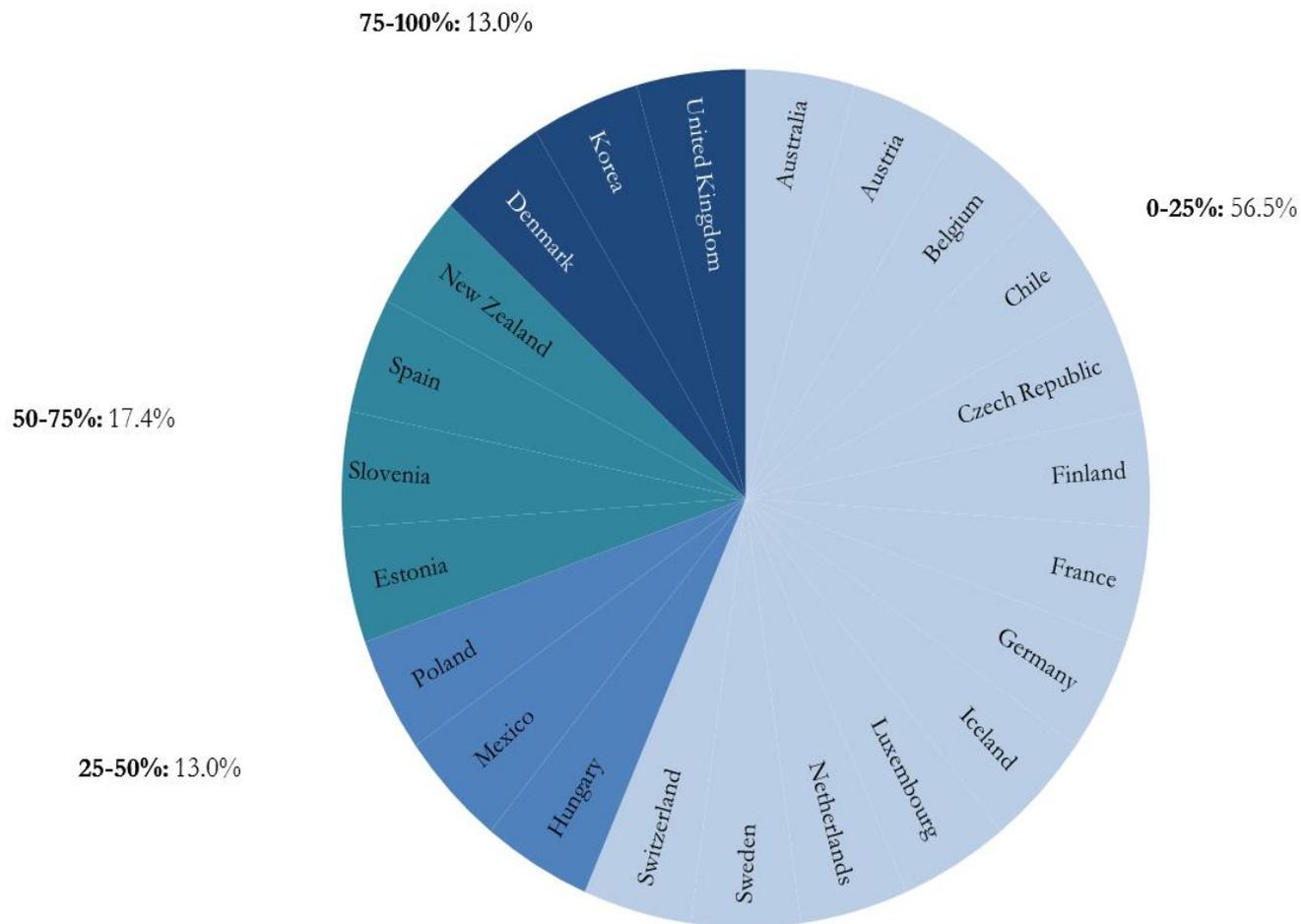
## Proyectos TIC de la Administración central con un valor total previsto superior a 10 millones USD, 2014

*Fuente:* OCDE

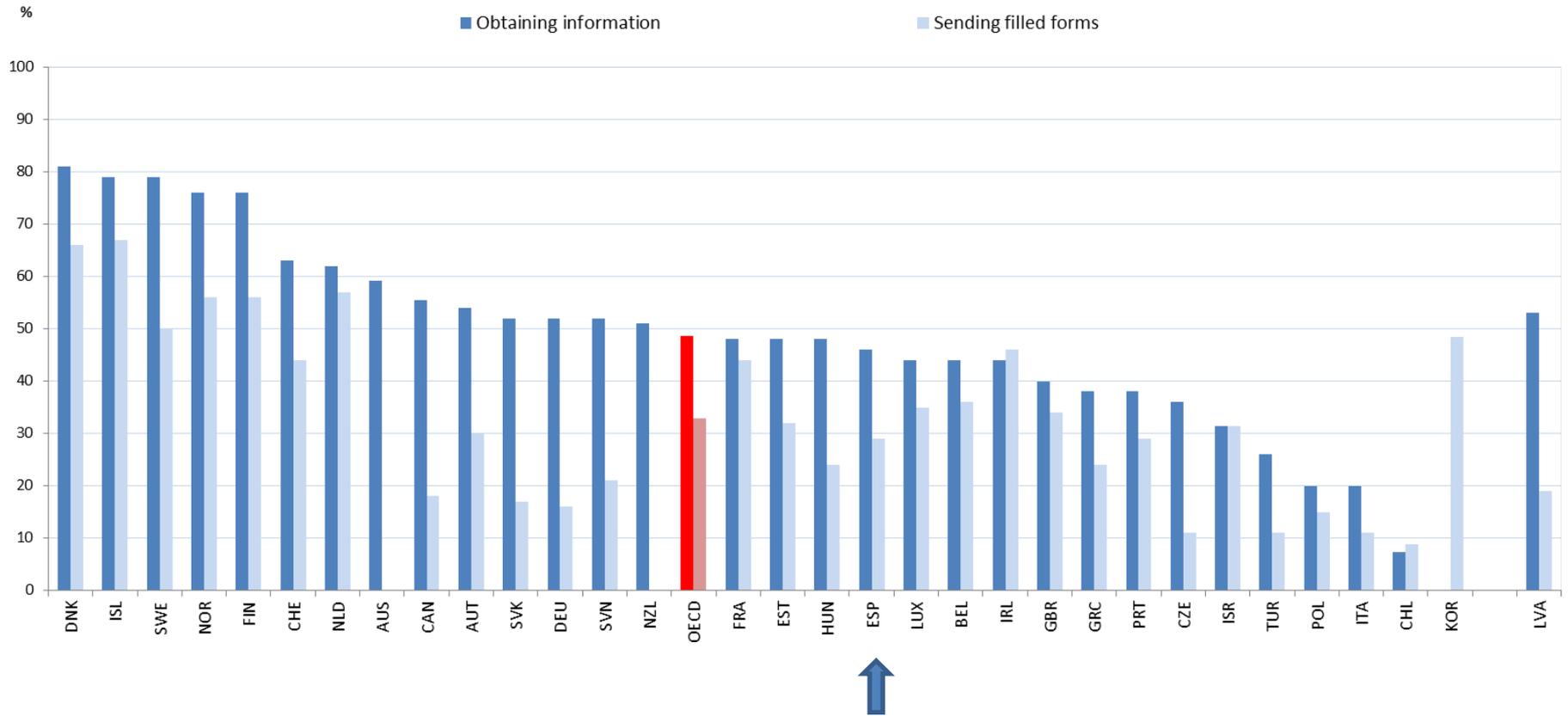


La mayoría de los países de la OCDE solo son capaces de informar y dar cuentas de no más del 25% de los beneficios financieros directos obtenidos a través de proyectos de TIC

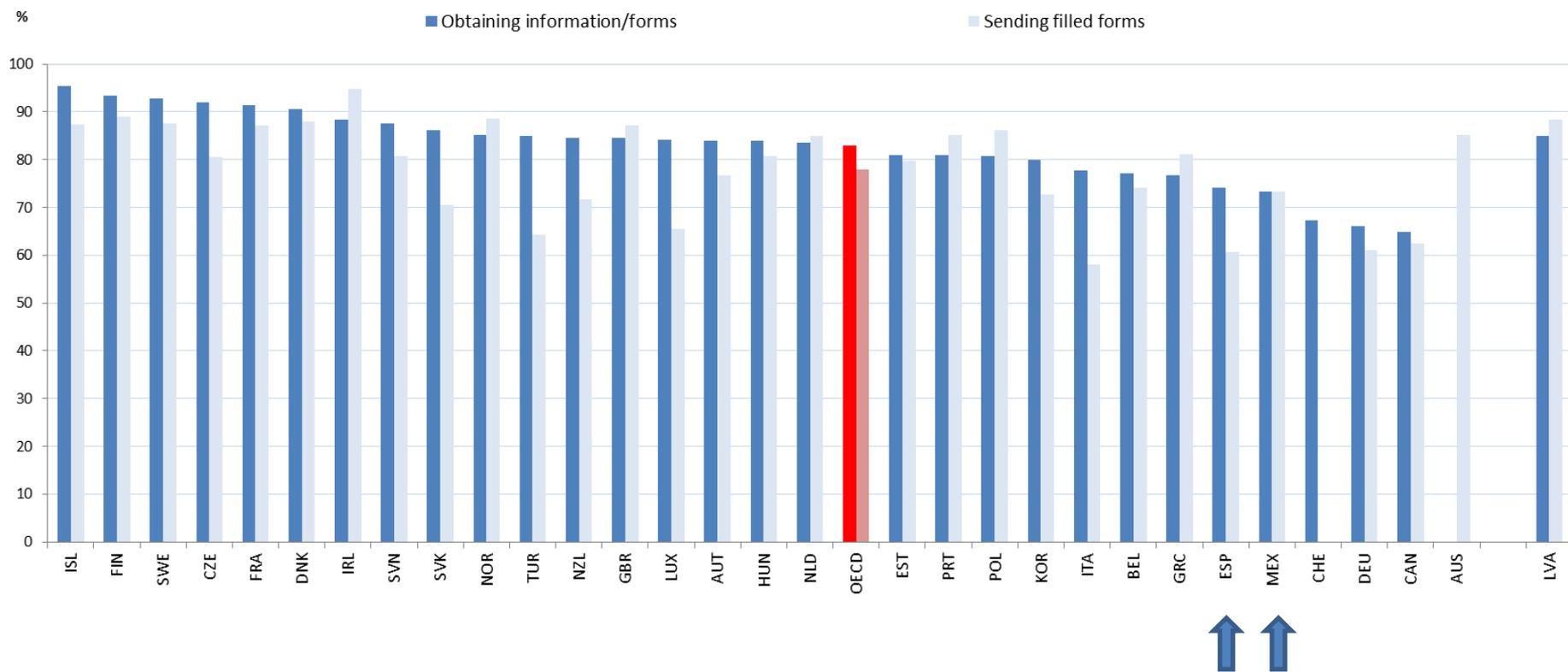
# OCDE. Porcentaje de beneficios financieros directos totales de las inversiones en TIC sobre los que se informa, 2014



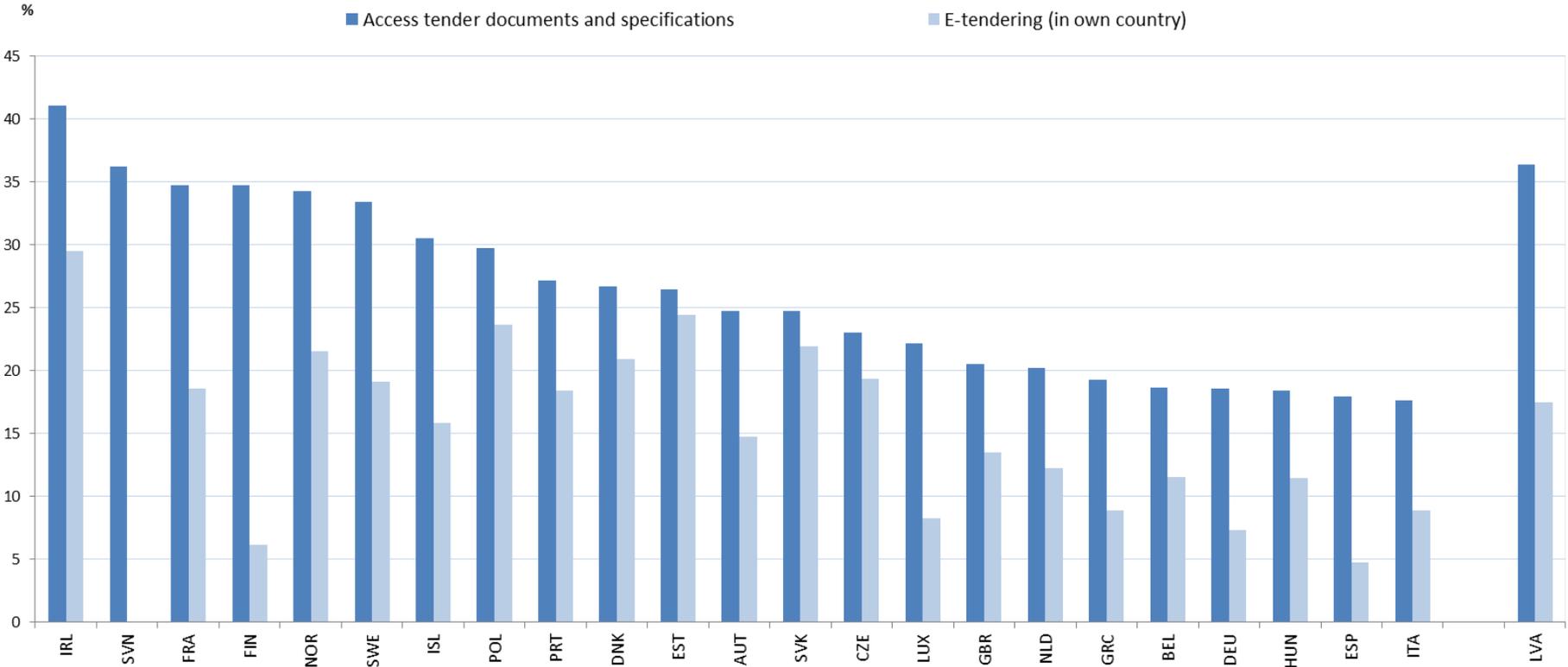
# OCDE. Individuos que usan Internet para interactuar con las autoridades públicas, por tipo de actividad (en los últimos 12 meses), 2014



# OCDE. Utilización por las empresas de Internet para interactuar con las autoridades públicas, por tipo de actividad (en los 12 últimos meses), 2013

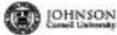


# OCDE. Porcentaje de empresas que utilizan los sistemas de contratación electrónica, 2013



INSEAD

The Business School  
for the World®



WORLD  
ECONOMIC  
FORUM

COMMITTED TO  
IMPROVING THE STATE  
OF THE WORLD

Insight Report

# The Global Information Technology Report 2015

ICTs for Inclusive Growth

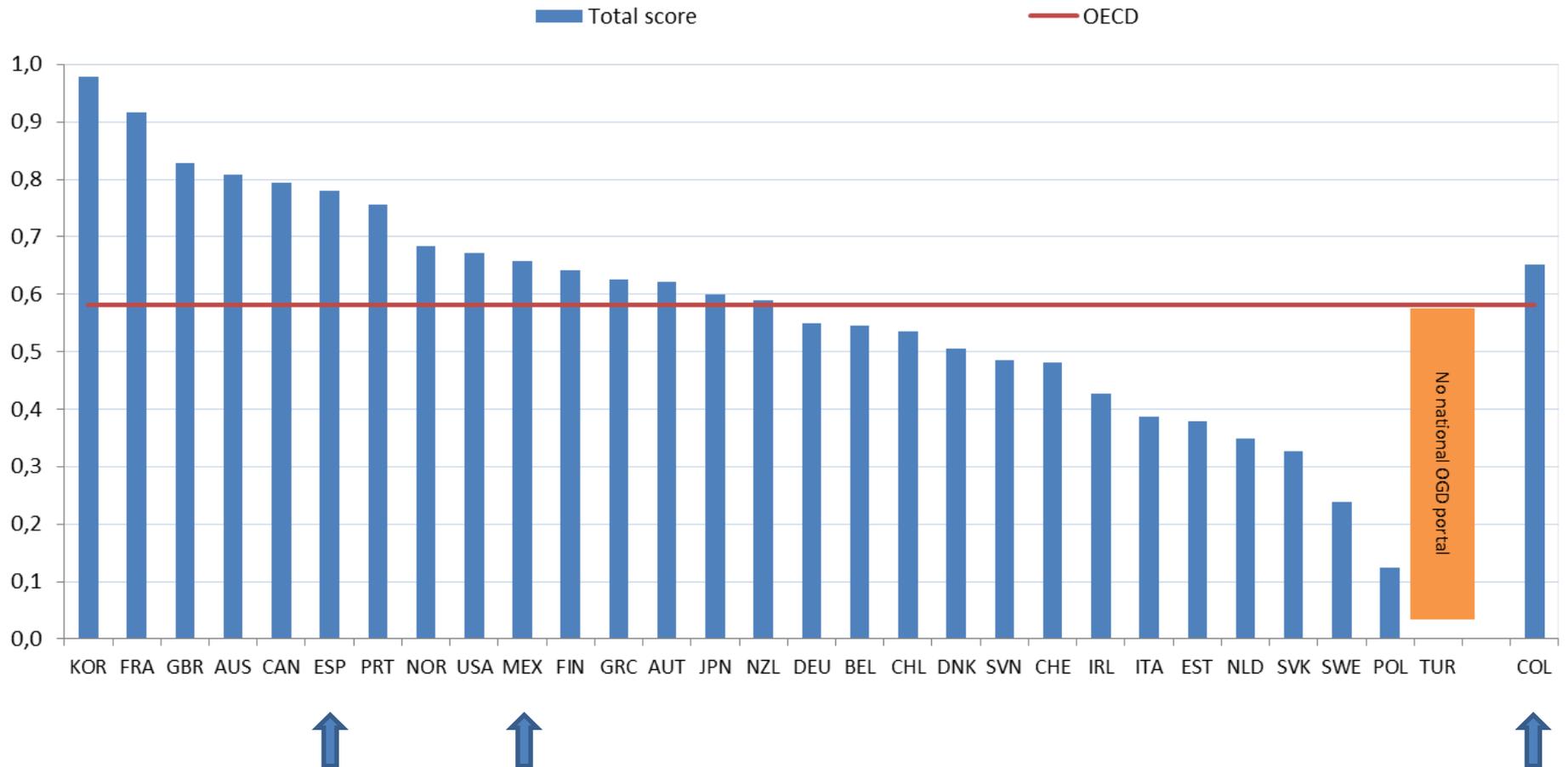


## 8.02 Government Online Service Index

The Government Online Service Index assesses the quality of government's delivery

RANK	COUNTRY/ECONOMY	VALUE
1	France .....	1.00
2	Singapore .....	0.99
3	Korea, Rep. ....	0.98
4	Japan .....	0.94
4	Spain .....	0.94
4	United States .....	0.94
7	Bahrain .....	0.94
8	Australia .....	0.93
8	Netherlands .....	0.93
10	Canada .....	0.91
11	United Kingdom .....	0.90
12	United Arab Emirates .....	0.88
13	Israel .....	0.87
14	Uruguay .....	0.85
15	New Zealand .....	0.84
16	Chile .....	0.82
17	Colombia .....	0.79
18	Estonia .....	0.77
18	Finland .....	0.77
18	Saudi Arabia .....	0.77
21	Lithuania .....	0.76

# OCDE. Índice OURdata: Datos Públicos Abiertos, Útiles, Reutilizables, 2014



Acceso área de gestión

- INICIO
- CATÁLOGO DE DATOS
- APLICACIONES
- SABER MÁS
- ACTUALIDAD
- SUGERENCIAS
- ACERCA DE

Estás en: inicio >



Datos.gob.es es el portal de carácter nacional que organiza y gestiona el Catálogo de Información Pública del Sector Público.

### Búsqueda de datos:

- ¿Por qué un d...
- ¿Por qué dato de Proyecto A...
- ¿Cómo crear usuario?



## Datos



Acceso a los recursos del Catálogo de datos

➔ 2830|BARÓMETRO FEBRERO 2010

## Aplicaciones



Listado y registro de aplicaciones basadas en datos del sector público



Fitosanitarios

## Actualidad



Últimas entradas del blog, próximos eventos y noticias sobre el Open Data y la reutilización

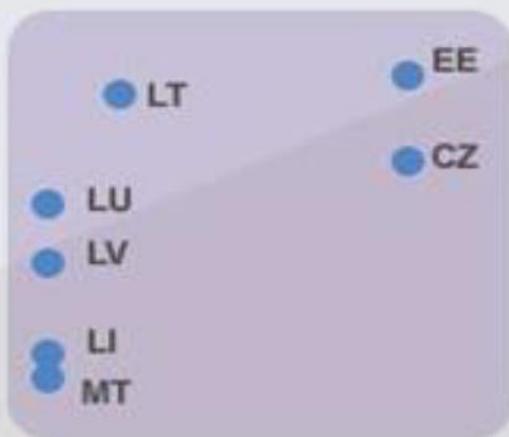
Blog 05 / 12 / 2014

Boletín de novedades - Diciembre 2014

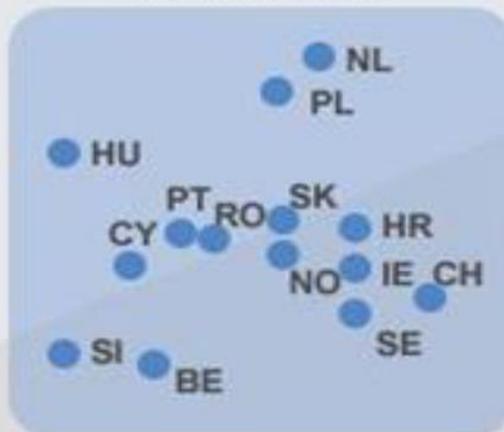


DISPONIBILIDAD DATOS ABIERTOS

PRINCIPIANTES



SEGUIDORES



LÍDERES



MADUREZ DE LOS PORTALES DE DATOS ABIERTOS

## **3. e-Administración en España**

# ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

## PRINCIPALES ETAPAS EN ESPAÑA

1 - IMPULSO DE LA AGENCIA  
TRIBUTARIA y la TGSS (y otros)

2 – COMIENZO DESARROLLO  
SISTEMAS COMUNES (MAP).  
AVANCE ORGANISMOS.

3 – DESARROLLO DE LA LEY  
11/2007

4 – IMPULSO CRISIS (CORA)

INICIOS, desde 1998 (“visionarios”)  
Ley 11/2007, entre 2007 y 2011 (“derechos”)  
CORA, desde 2013 (“crisis – rendimientos”)

Ley 40/2015, de 1 de octubre,  
de Régimen Jurídico del Sector Público

DERECHO ADMINISTRATIVO

Norma al día



GOBIERNO  
DE ESPAÑA



Ley 39/2015, de 1 de octubre,  
del Procedimiento Administrativo Común  
de las Administraciones Públicas

DERECHO ADMINISTRATIVO

Norma al día



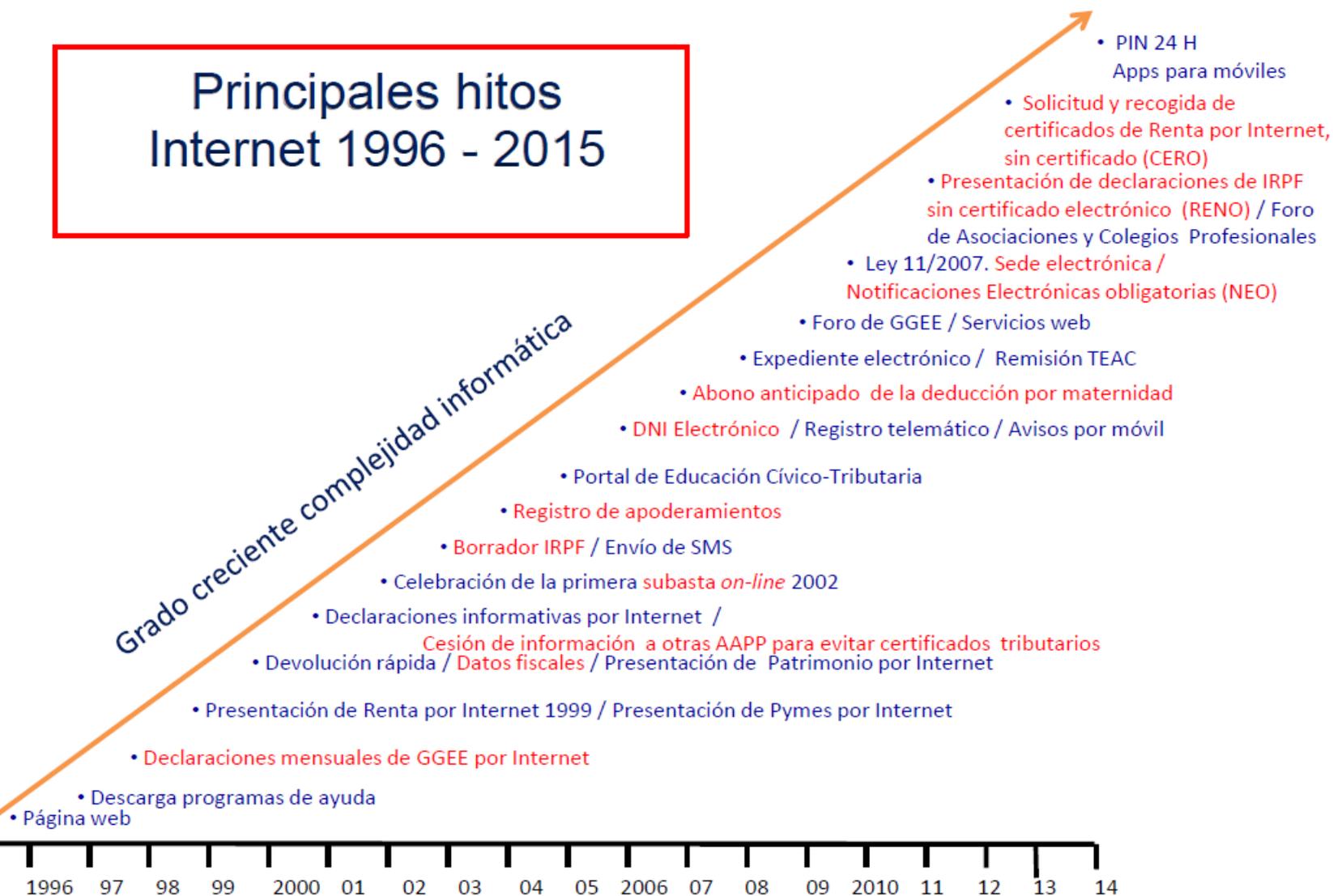
GOBIERNO  
DE ESPAÑA



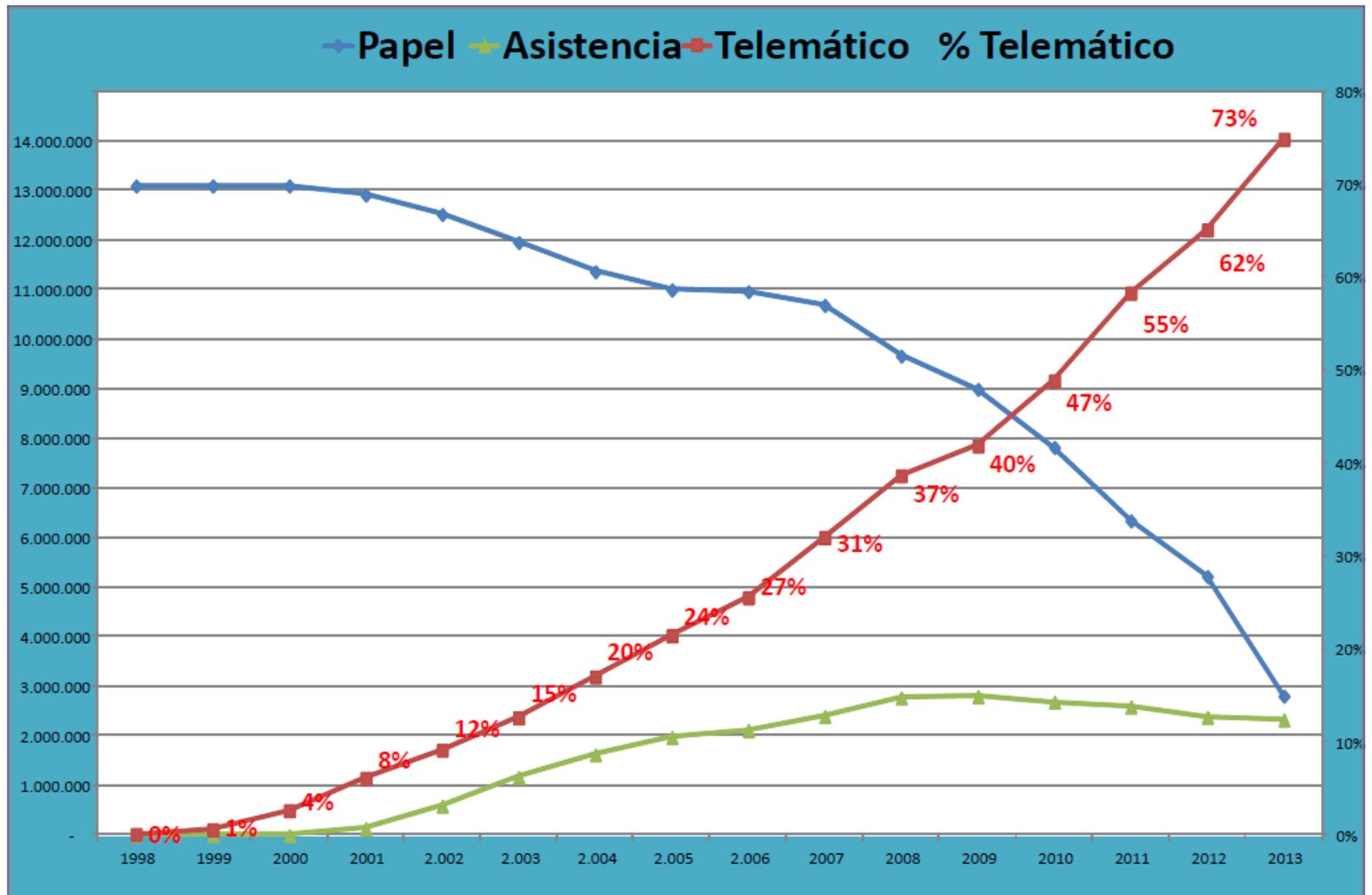
# Principales hitos Internet 1996 - 2015

Grado creciente de asistencia

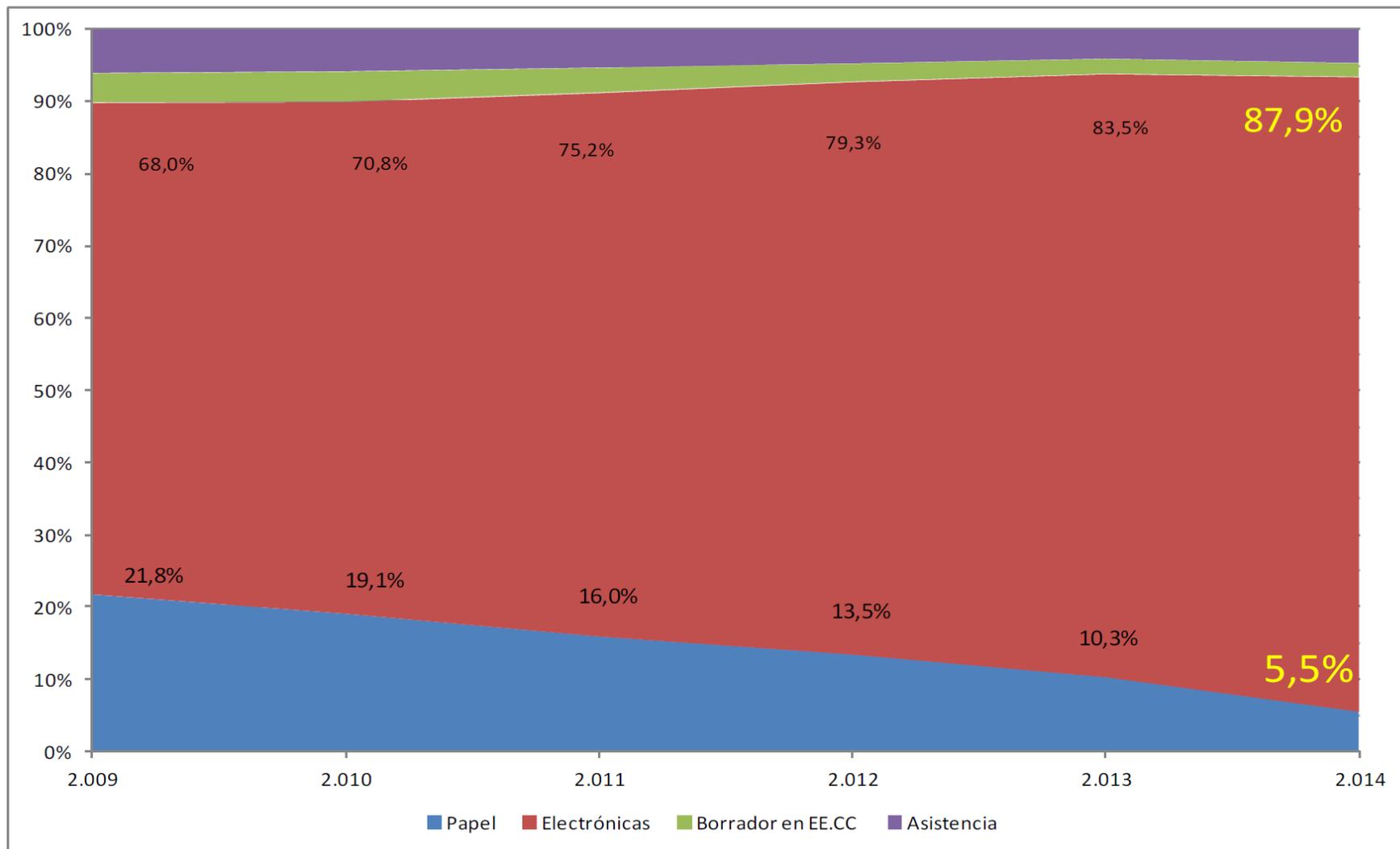
Grado creciente complejidad informática



# DECLARACIONES DE RENTA 2013 POR CANAL



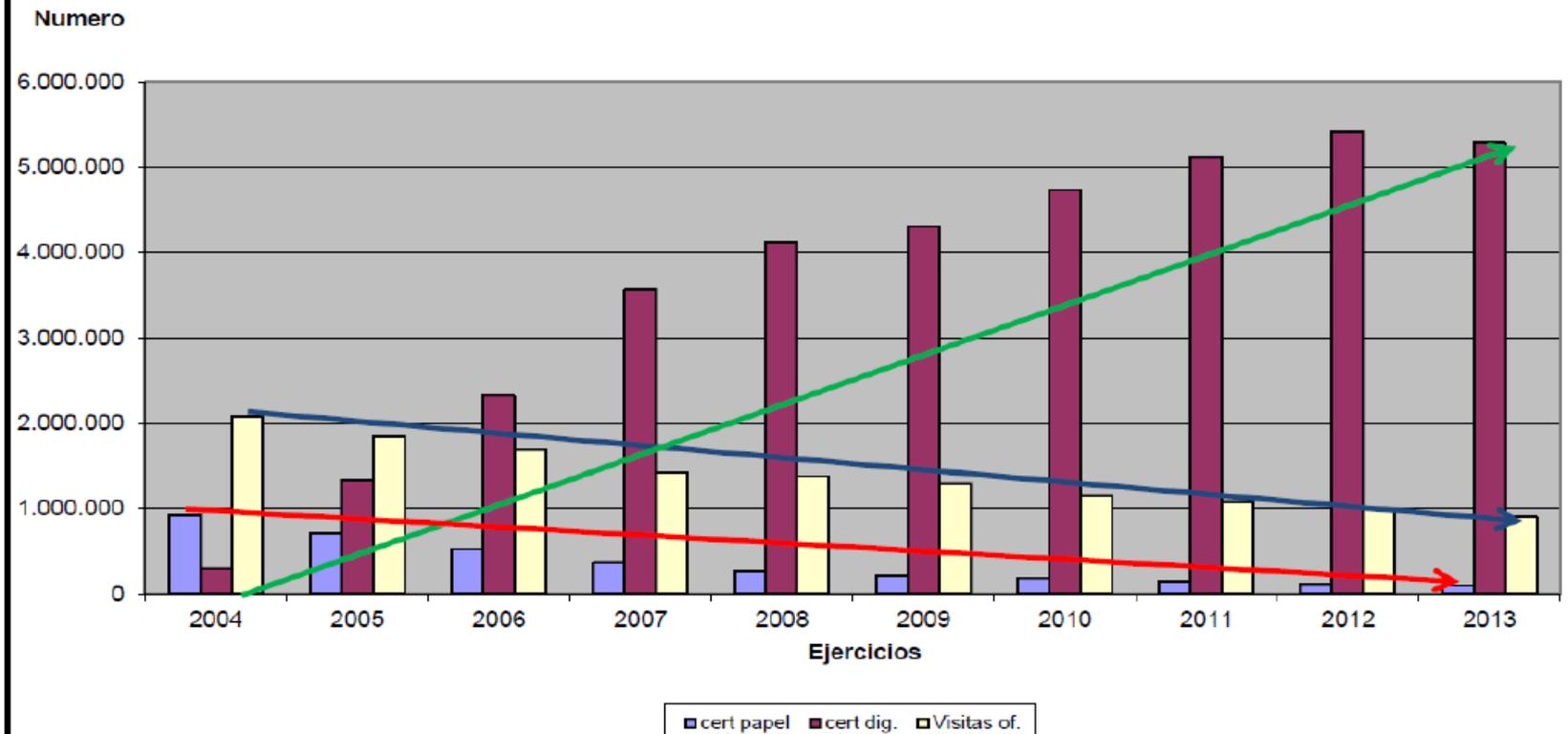
# AEAT - En 2015 se han presentado únicamente un 4,6% de declaraciones en papel



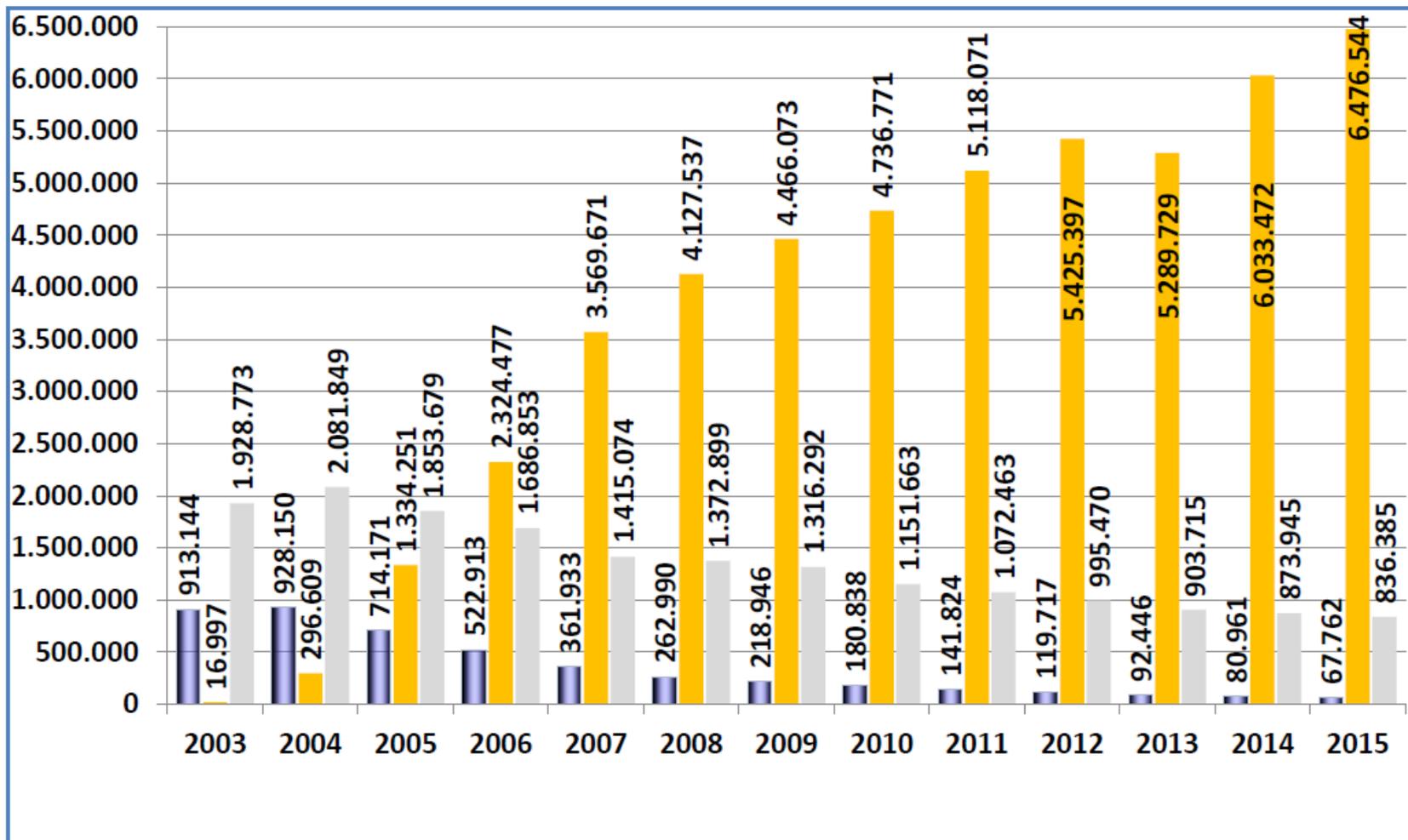
# LOS CERTIFICADOS DE CATASTRO: UN EJEMPLO DE EFICIENCIA

**Evolución Sede Electrónica del Catastro**  
**Más certificados, menos visitas oficinas, menos coste, mejor servicio.**

**CERTIFICADOS CATASTRALES - ESTADÍSTICAS Y VISITAS OFICINA**



# LOS CERTIFICADOS DE CATASTRO: UN EJEMPLO DE EFICIENCIA



## **4. Agenda Digital**



**1** UNIÓN POR LA INNOVACIÓN



**2** JUVENTUD EN MOVIMIENTO



**3** UNA AGENDA DIGITAL PARA EUROPA



**4** UNA EUROPA QUE UTILICE EFICAZMENTE LOS RECURSOS



**5** UNA POLÍTICA INDUSTRIAL PARA LA ERA DE LA GLOBALIZACIÓN



**6** UNA AGENDA DE NUEVAS CUALIFICACIONES Y EMPLEOS

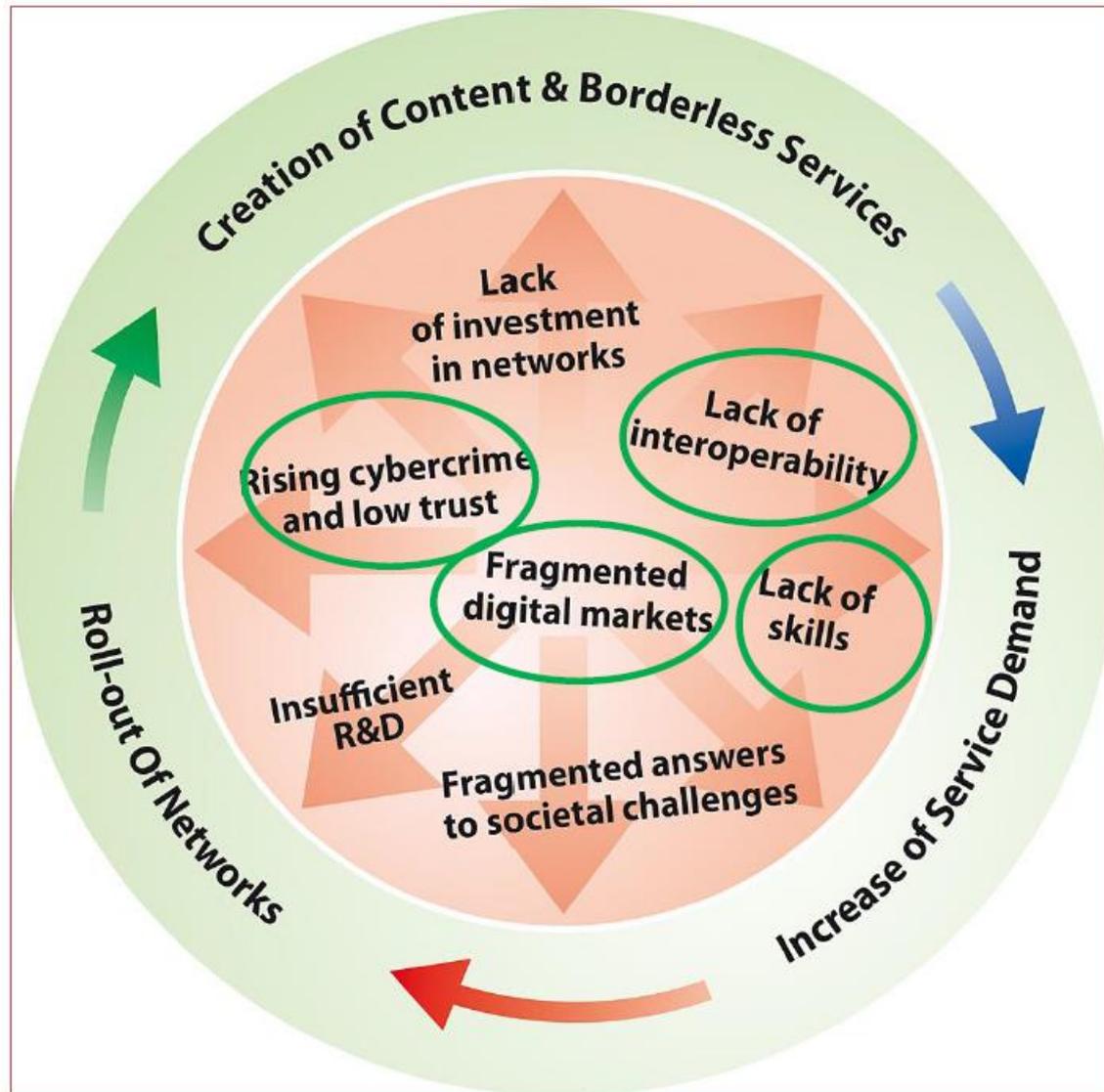


**7** PLATAFORMA EUROPEA CONTRA LA POBREZA



# EL CIRCULO VIRTUOSO DE LA AGENDA DIGITAL

REF





## **Objetivo 3: Mejorar la e-Administración y adoptar soluciones digitales para una prestación eficiente de los servicios públicos**

**GENDA DIGITAL ESPAÑA:** <http://www.agendadigital.gob.es/agenda-digital/Paginas/agenda-digital.aspx>

**AGENDA DIGITAL EUROPA:** <https://ec.europa.eu/digital-single-market/>

**MERCADO ÚNICO DIGITAL:** [http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market\\_en](http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market_en)

# Agenda Digital para España (2013-2015)



## **Objetivo 3. Mejorar la e-Administración y adoptar soluciones digitales para una prestación eficiente de los servicios públicos**

- 3.1. Avanzar hacia una Administración integrada en la sociedad con servicios públicos de calidad centrados en ciudadanos y empresas.
- 3.2. Incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos por parte de ciudadanos y empresas
- 3.3. Racionalizar y optimizar el empleo de las TIC en las Administraciones Públicas
- 3.4. Promover la cooperación y la colaboración con organizaciones, empresas y agentes sociales en materia de Administración Electrónica.
- 3.5. Emplear la tecnología para eliminar la brecha digital.



COMISION VIRTUAL PARA LA REFORMA  
DE LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS

NÚM.	MEDIDA	DESCRIPCIÓN
1	2.04.014.19	EXTENSION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL A LOS DOCUMENTOS ELECTRONICOS Y OFIMATICOS DE LA AGE
2	2.04.001.19	ELABORACION DE UN MANUAL DE REDUCCIÓN DE CARGAS Y MEJORA NORMATIVA PARA LA AGE
3	2.04.008.50	ESTABLECER EL PUNTO DE ACCESO GENERAL (PAG) COMO PUNTO DE ENTRADA VIA INTERNET A LAS AAPP
4	1.04.008.0	ESTABLECER MECANISMOS QUE GARANTICEN QUE EL CTT NACIONAL DISPONE DE TODAS LAS SOLUCIONES CONTENIDOS EN LOS CTT DE LAS CCAA (*)
5	3.00.001.8 3.00.003.8	SUSTITUCION DE LAS NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES POSTALES POR ELECTRONICAS Y CENTRALIZACION PAULATINA EN LA DIRECCION ELECTRONICA HABILITADA (DEH)
6	2.00.001.31	TABLON EDICTAL DE LAS AAPP
7	0.00.001.0	IMPLANTACION DE UN SISTEMA DE MEDICION DE LA PRODUCTIVIDAD / EFICIENCIA
8	2.04.002.20	INTEGRACION DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO CONVENCIONAL Y ELECTRONICO
9	3.00.002.08	CONCENTRACION DE LA GESTION, PRODUCCION, IMPRESIÓN Y DISTRIBUCION DE LAS NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES POSTALES
10	2.04.009.50	EXTENSION DEL SERVICIO DEL TELEFONO 060 A TODAS LAS AAPP
11	2.04.003.31	POTENCIACION DE LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACION DE DATOS (PID) COMO MEDIO PARA HACER EFECTIVO EL DERECHO DE LOS CIUDADANOS A NO APORTAR DOCUMENTOS (**)
12	2.04.005.31	PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO ELECTRÓNICO DE APODERAMIENTOS (REA) Y POTENCIACION DE SU USO EN LA AGE
13	3.00.003.8	CENTRALIZAR LAS NOTIFICACIONES ELECTRONICAS DE LAS AAPP

# Plan Mejora 2012-2015 de la AGE

DESTINATARIOS, EJES ESTRATÉGICOS Y RETOS:

## Eje Administración General del Estado

### *Plan Racionaliz@*

Avanzar hacia un nuevo modelo de gestión en la Administración General del Estado, mediante la reforma y homogeneización de las estructuras administrativas. A tal efecto, establecerá una nueva política de aprovechamiento de recursos, a través de la racionalización de infraestructuras tecnológicas y la implantación de soluciones homogéneas de Administración electrónica

## Eje ciudadano

Crear servicios públicos eficientes y eficaces diseñados en torno al ciudadano y, facilitando el ejercicio de sus derechos y garantizando el cumplimiento de las obligaciones de las Administraciones a través de la eliminación de las cargas burocráticas, en particular lo relativo a las normas, la simplificación de los procedimientos administrativos, el uso intensivo de la administración electrónica, y la potenciación de la transparencia administrativa

## Eje Otras Administraciones

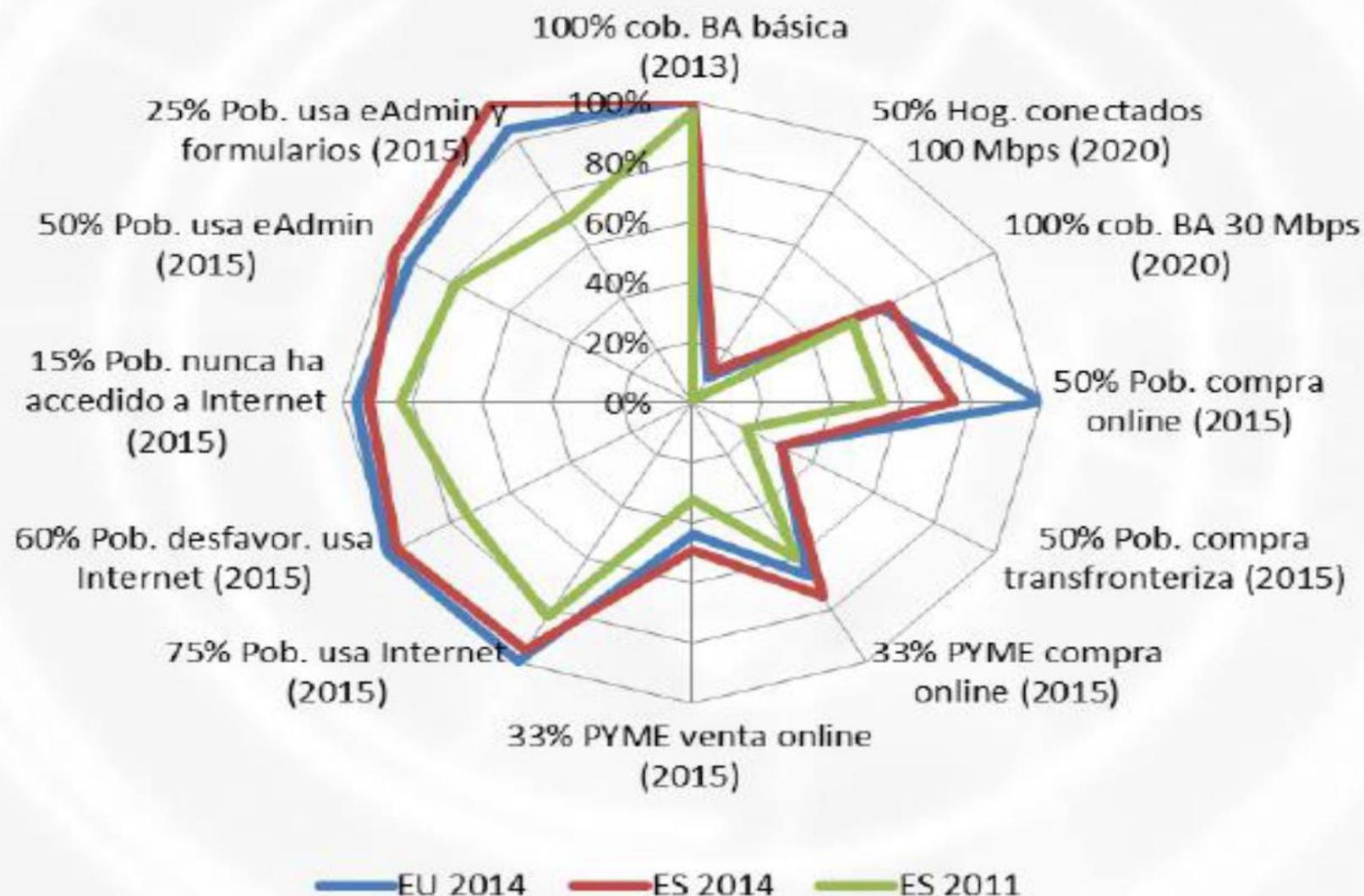
### *Plan Comp@rte*

Racionalizar las competencias interadministrativas, estableciendo alianzas con todas las Administraciones Públicas dentro de un marco de colaboración y corresponsabilidad, reconocido por todos potenciando asimismo el liderazgo en foros europeos e internacionales

A la voluntad de constituir las TIC como herramienta de vertebración de la mejora del funcionamiento de las Administraciones respondió la creación de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Administración General del Estado, por Real Decreto 695/2013, de 20 de septiembre

# Indicadores clave de la Agenda Digital para Europa

## Comparativa 2011-2014





Country	Rank 2014	EGDI 2014
 Republic of Korea	1	0.9462
 Australia	2	0.9103
 Singapore	3	0.9076
 France	4	0.8938
 Netherlands	5	0.8897
 Japan	6	0.8874
 United States of America	7	0.8748
 United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	8	0.8695
 New Zealand	9	0.8644
 Finland	10	0.8449
 Canada	11	0.8418
 Spain	12	0.8410
 Norway	13	0.8357
 Sweden	14	0.8225

Tabla: Ranking en Administración Electrónica (ONU). Fuente: Informe UNPAN ( 2014)

## Uso de los servicios

Uso directo de los servicios	Unidades	Ámbito	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología
Ciudadanos	% de ciudadanos entre 16 y 74 años	España	ND*	ND*	49%	43,5%	44,7%	32%	30%	29%	INE	Encuesta - Datos recogidos de enero a junio de un año. Se refleja como los datos existentes a finales del año anterior.
Empresas	% empresas	España	ND*	ND*	91,1%	90,1%	85,1%	84%	70,1%	67,8%	INE	Encuesta - Datos recogidos hasta enero de un año. Se refleja como los datos existentes a finales del año anterior.

Tramitación electrónica de servicios	Unidades	Ámbito	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología
Volumen de tramitación electrónica	% tramitación electrónica frente a presencial	AGE	ND*	79%	75,9%	74,3%	73%	Sin datos	Sin Datos	Sin Datos	Elaboración propia SIA	Datos medidos por Ministerios y Organismos en Sedes Electrónicas sobre más de 300 trámites de alto impacto.
Volumen de tramitación electrónica de servicios ofrecidos a ciudadanos	% tramitación electrónica frente a presencial	AGE	ND*	67%	64,8%	64,2%	62%	57%	Sin Datos	Sin Datos	Elaboración propia SIA	Datos medidos por Ministerios y Organismos en Sedes Electrónicas sobre más de 300 trámites de alto impacto.
Volumen de tramitación electrónica de servicios ofrecidos a empresas	% tramitación electrónica frente a presencial	AGE	ND*	96%	93,9%	91,2%	91%	87%	Sin Datos	Sin Datos	Elaboración propia SIA	Datos medidos por Ministerios y Organismos en Sedes Electrónicas sobre más de 300 trámites de alto impacto.

Identificación electrónica	Unidades	Ámbito	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología
Empresas que utilizan firma digital	% de empresas	España	ND*	ND*	70,7%	71,8%	70,7%	62,8%	55,7%	52,8%	INE/ONTSI	Encuesta - Datos recogidos hasta enero de un año. Se reflejan como los datos existentes a finales del año anterior.

Punto de Acceso General - PAG	Unidades	Ámbito	2015 febrero	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología
Visitas al portal Punto de Acceso General • PAG <sup>(1)</sup>	Nº de visitas	España	407.339	3.260.426	4.556.744	5.468.244	7.129.141	5.684.934	5.185.190	Sin Datos	Elaboración propia	Análisis de estadísticas web.

## Grado de disponibilidad de los servicios electrónicos clave para los ciudadanos

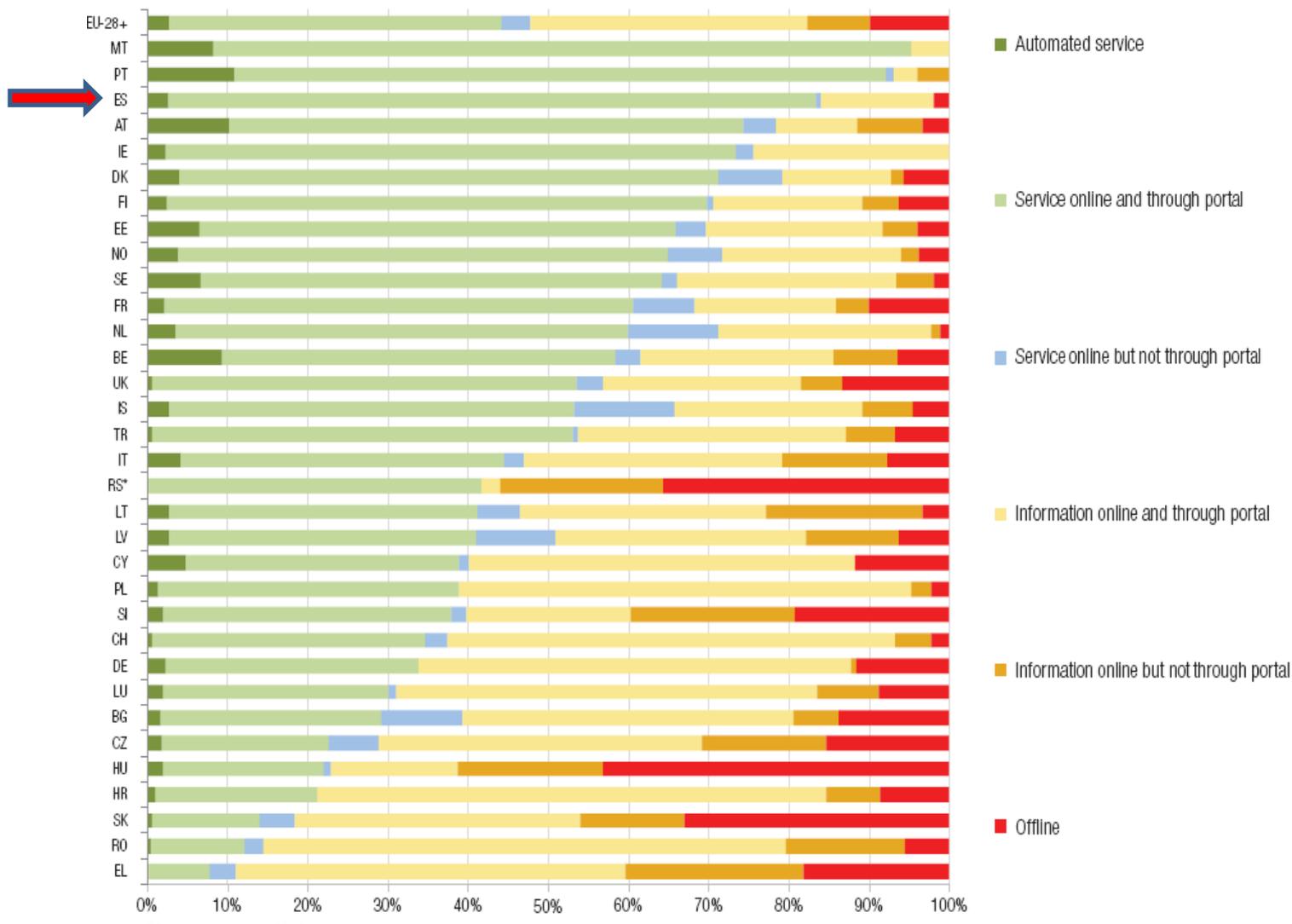


Gráfico: Disponibilidad de servicios electrónicos clave para ciudadanos. Fuente: Benchmark 2014 de la UE

# The EUROPEAN MOOCs SCOREBOARD

Last updated 08.04.2015

## DISTRIBUTION OF MOOCs PER COUNTRY

EUROPEAN MOOCs  
**1254** **148**



- MOOCs in our database
- MOOCs starting in April



Open Education Europa  
The gateway to European innovative learning

# El futuro Plan de Transformación Digital: objetivos

**I**ncrementar la productividad y eficacia del funcionamiento de la Administración

**E**l canal digital ha de ser el medio preferido por ciudadanos y empresas para relacionarse con la Administración

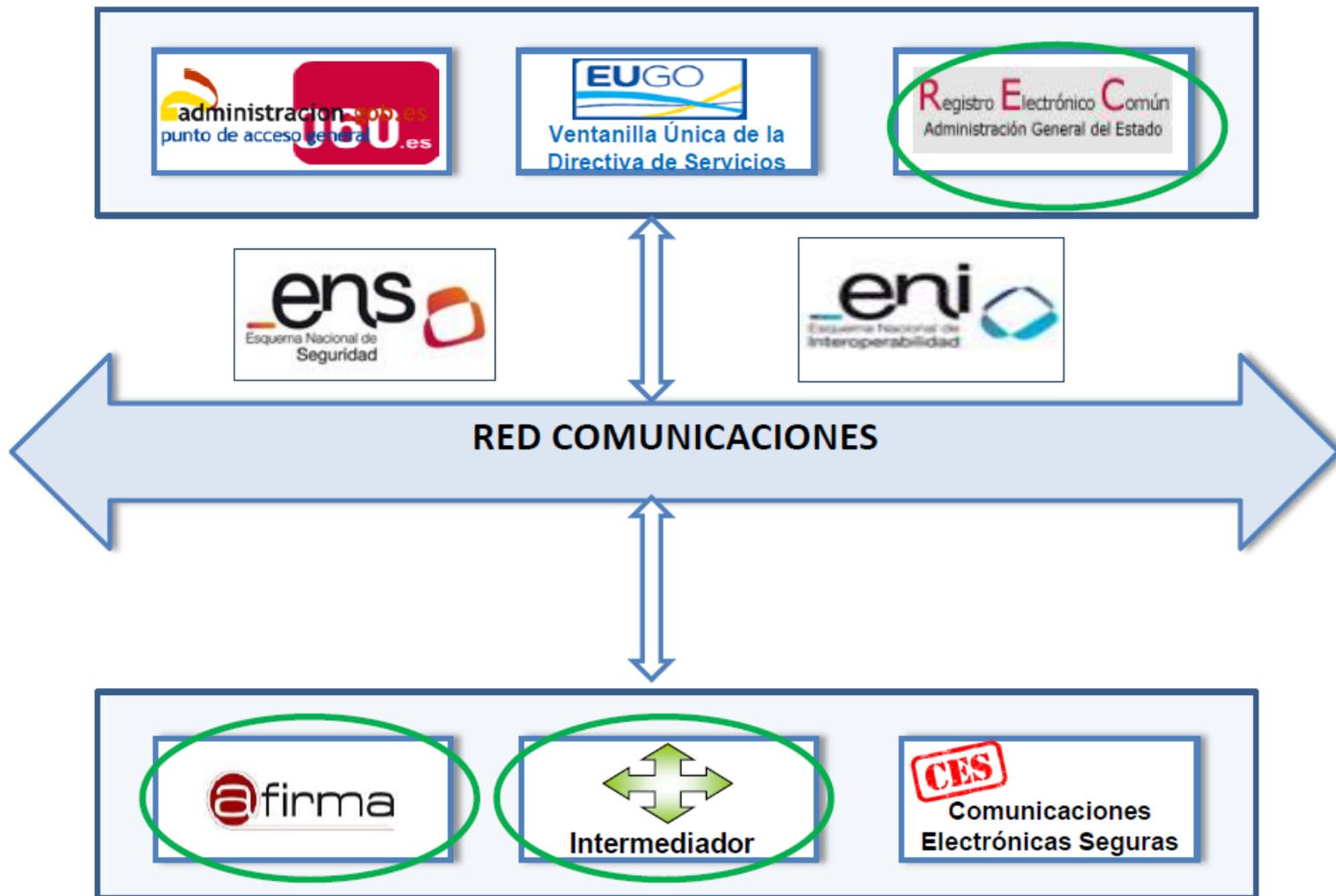
**M**ayor eficiencia en la prestación de los servicios TIC en la propia Administración

**G**estión corporativa inteligente del conocimiento, la información y los datos

**D**otar a la Administración de una estrategia corporativa de seguridad y usabilidad

## **5. Transparencia y cooperación interadministrativa**

## SERVICIOS ELECTRÓNICOS HORIZONTALES BÁSICOS (1)



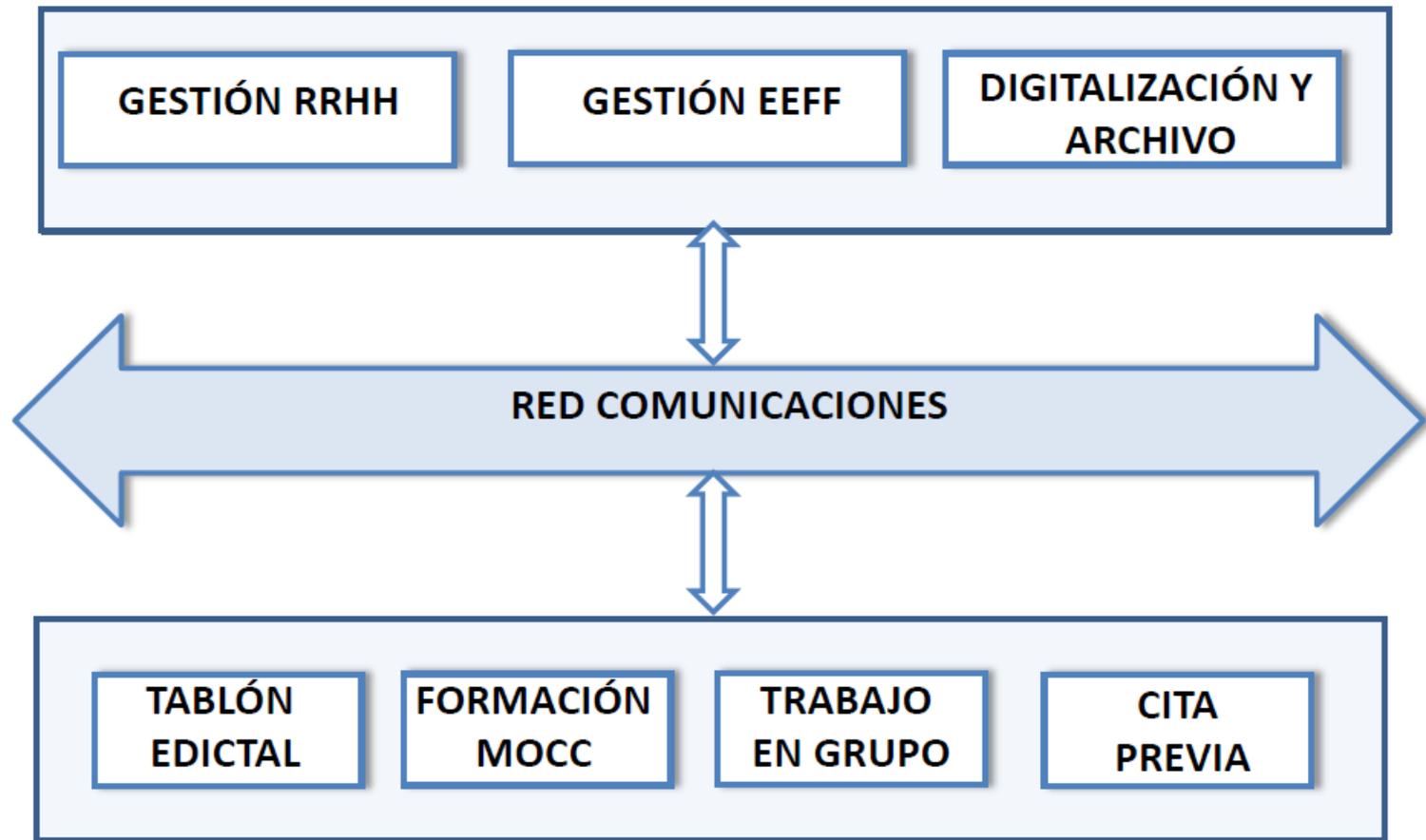
VÁLIDAS PARA TODAS LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (AGE, CCAA, EELL, DIP, ETC)

# SERVICIOS ELECTRÓNICOS HORIZONTALES BÁSICOS (2)



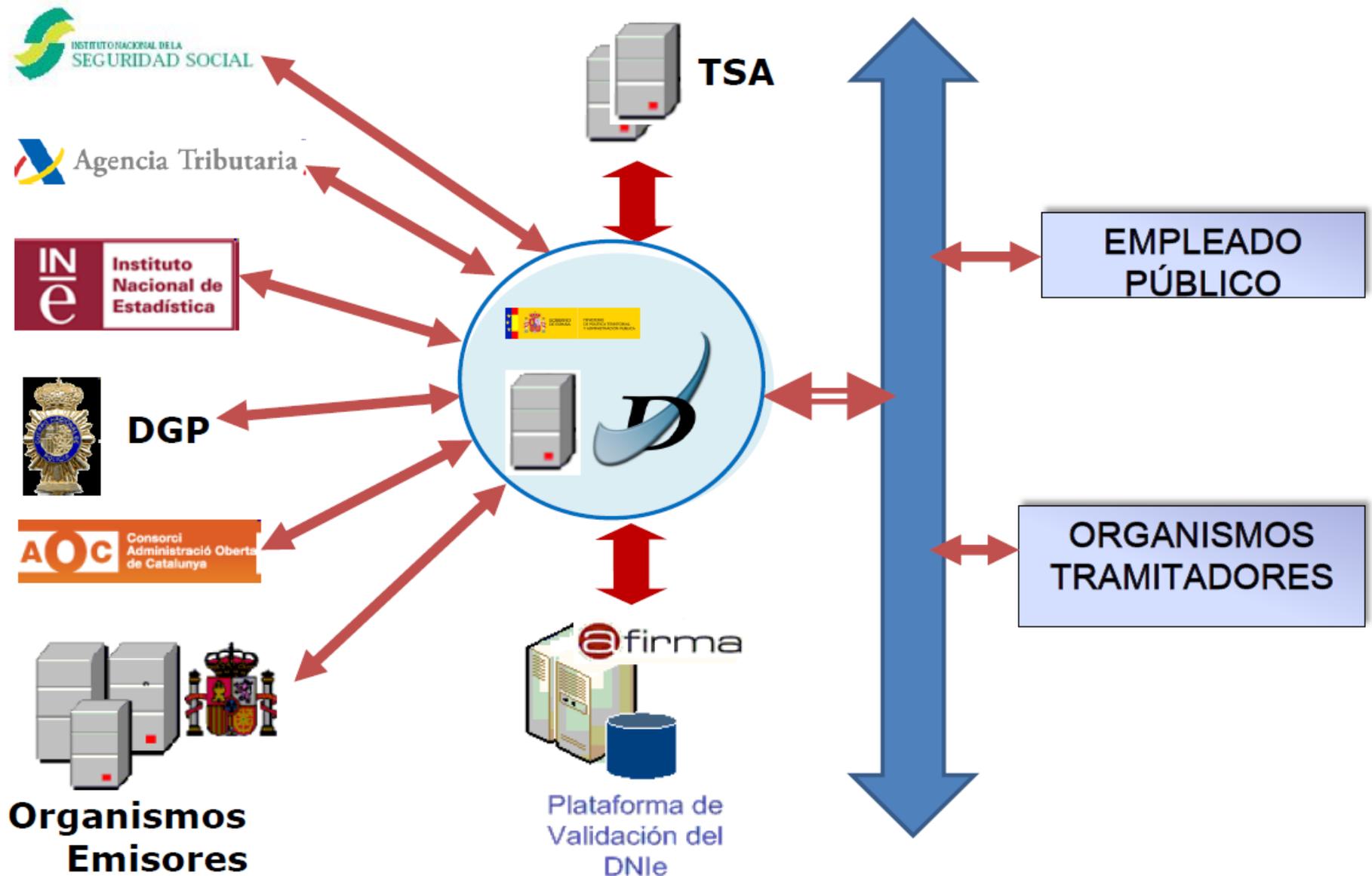
**OBTENER EL RETORNO DE INVERSIÓN DE TODAS LAS INFRAESTRUCTURAS DESARROLLADAS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

## SERVICIOS ELECTRÓNICOS HORIZONTALES BÁSICOS (3)



**ES IMPORTANTE DESARROLLAR INFRAESTRUCTURAS QUE PERMITAN QUE EL CIUDADANO TENGA UNA VISIÓN ÚNICA DE LAS AAPP**

## PLATAFORMAS COMUNES DE INTERCAMBIO DE DATOS (2)



# Punto de acceso general: administracion.gob.es

The screenshot shows the homepage of administracion.gob.es. At the top, there is a navigation bar with 'Español', 'Contacto', and 'Zona Personal'. Below this is a search bar with the text 'Buscar en administracion.gob.es'. A horizontal menu contains five categories: 'Atención al Ciudadano', 'Empleo público y Becas', 'Trámites', 'España y la Administración', and 'Actualidad y Participación'. The main content area features a large banner for 'Cita previa en la Agencia Tributaria' and 'Cita previa para el DNI y pasaporte'. A prominent yellow button says '2 - Pide tu cita previa sin esperas' with a subtext 'Renueva tu DNI sin esperar colas. Reserva tu cita por teléfono o a través de internet.' To the right, there is a 'Canales de atención' section with icons for 'Sede electrónica', 'Teléfono 060', 'Encuentra tu oficina', and 'Buzón de atención'. Below that is a 'Tienes dudas? Te ayudamos en Chat 060' section with a chat icon. At the bottom left, there is a 'Consulta las guías de trámites' section with a list of topics: 'Tener un hijo' and 'Viajar al extranjero'. At the bottom right, there is a 'Noticias' section with a list of news items, including 'Ley por la que se delega en el Gobierno la potestad de dictar diversas leyes refundidas...' and 'Ley Orgánica complementaria de la...'

Información sobre más de 4000 procedimientos

Tramitación electrónica expedientes

Redes sociales : twitter, facebook, Youtube

Apps para el móvil

Carpeta ciudadana

**Más de 3 millones páginas visitadas** desde noviembre 2014

**Premio a la mejor web de servicios públicos 2015** -Asociación Usuarios de Internet



Un único número de fácil memorización.  
2014 : 4 millones de llamadas, más de 20 servicios  
**2015: 7 millones de llamadas previstas**  
cita previa DNI y pasaporte



Convenios oficinas integradas AGE y CCAA con más de 2.000 adhesiones de EELL  
Sistema de interconexión de registros  
Publicación oficinas accesibles

## ***Proyecto EUGO***

La Directiva 2006/123/CE de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, tiene como objetivo facilitar la libertad de establecimiento y de prestación de servicios en la UE. Obliga a los Estados Miembros de la UE y los países de la EEA- EFTA a crear ventanillas únicas o Point of Single Contact (PSC) donde los prestadores de servicios pueden obtener la información y los requisitos administrativos necesarios para el acceso y ejercicio de una actividad empresarial y realizar su tramitación por medios electrónicos y a distancia.

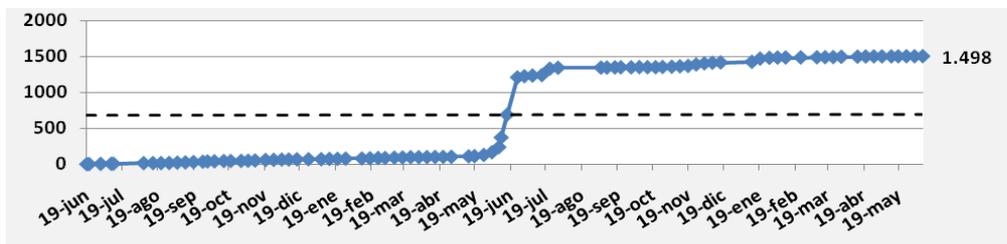
En España, la puesta en explotación del portal [www.eugo.es](http://www.eugo.es), materializa la obligación de disponer de un Punto de Contacto Único o Ventanilla Única de la Directiva de Servicios.

Este proceso se ha traducido en la simplificación de 116 autorizaciones a nivel estatal y 663 a nivel autonómico, y en la eliminación de 594 requisitos.

# Emprende en 3

Forma parte de un conjunto de iniciativas aprobadas por Acuerdo del Consejo de Ministros del 24 de Mayo de 2013, para impulsar y agilizar los trámites para el inicio de la actividad en el comercio minorista (más del 80% del tejido empresarial español), utilizando las Tecnologías de la Información.

**Evolución de ayuntamientos adheridos a Emprende en 3**



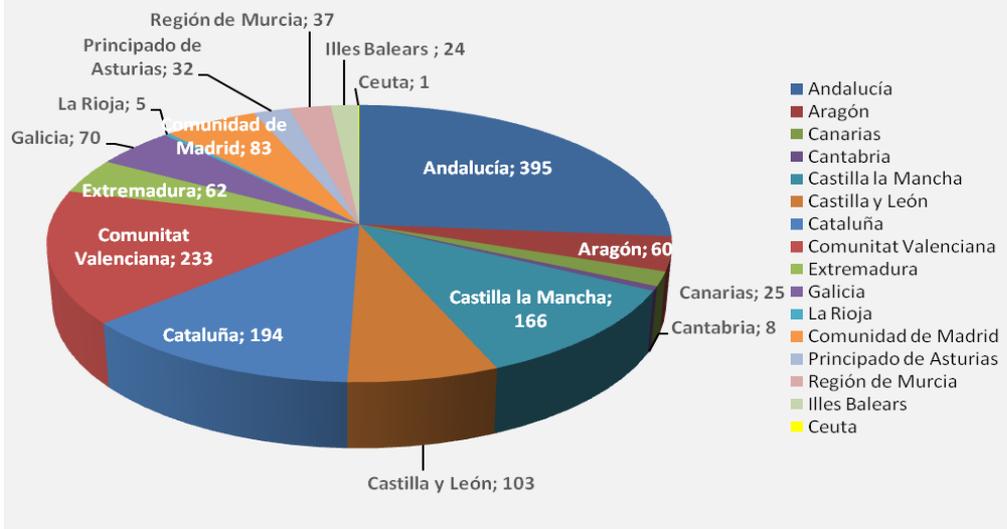
Total de Ayuntamientos

**1.498**

(0)

MEDIA GLOBAL= 693,68

ÚLTIMA SEMANA= 0



Habitantes que pueden utilizar Emprende en 3 en su municipio de residencia

**26.538.615 habitantes**

56,82 % de la población total

(0)

# SARA da cobertura a más del 93 % de la población española y a 4.000 municipios

	Comunidad Autónoma	Total Entes Locales	Total Poblacion	Entes Locales Conectadas	Poblacion Cubierta	% Conectados	% Población Cubierta
2014	Andalucía	795	8.370.975	778	8.326.025	97,86%	99,46%
	Aragón	733	1.347.095	204	969.149	27,83%	71,94%
	Principado de Asturias	78	1.084.341	13	797.983	16,67%	73,59%
	Illes Balears	68	1.106.049	68	1.106.049	100,00%	100,00%
	Canarias	95	2.118.519	93	2.111.666	97,89%	99,68%
	Cantabria	102	592.250	97	545.906	95,10%	92,17%
	Castilla y León	2.257	2.559.515	53	1.537.138	2,35%	60,06%
	Castilla-La Mancha	924	2.098.373	354	1.796.996	38,31%	85,64%
	Cataluña	953	7.651.795	953	7.651.795	100,00%	100,00%
	Comunitat Valenciana	544	5.111.706	259	4.629.003	47,61%	90,56%
	Extremadura	400	1.121.039	400	1.118.242	100,00%	99,75%
	Galicia	319	2.797.653	319	2.797.653	100,00%	100,00%
	Comunidad de Madrid	179	6.458.684	112	6.273.233	62,57%	97,13%
	Región de Murcia	45	1.461.979	44	1.461.397	97,78%	99,96%
	Comunidad Foral de Navarra	272	636.924	30	414.570	11,03%	65,09%
	País Vasco	254	2.178.339	215	2.059.982	84,65%	94,57%
	La Rioja	175	322.458	5	210.648	2,86%	65,33%
	Ciudad Autónoma de Ceuta	1	80.579	1	80.579	100,00%	100,00%
	Ciudad Autónoma de Melilla	1	76.034	1	76.034	100,00%	100,00%
		<b>Total 2014</b>	<b>8.195</b>	<b>47.174.307</b>	<b>3.999</b>	<b>43.964.048</b>	<b>48,80%</b>

## ***FACe***

La ley 25/2013 de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, establece como uno de los pilares para el control de la morosidad de las administraciones públicas la obligación de facturación electrónica a partir del 15 de enero de 2015 para todas las Administraciones Publicas

La Administración General del Estado puso en funcionamiento en 2013, de acuerdo a la ley 25/2013, el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FACe) que permite unificar en un único punto la presentación de facturas electrónicas ante cualquier órgano de la Administración General del Estado y aquellas Administraciones Públicas que quieran adherirse a dicho punto.

## Facturas electrónicas tramitadas por las AAPP desde el 15/01/2015



## AAPP

### Total de facturas

Datos hasta fecha 16/06/15 (inclusive)

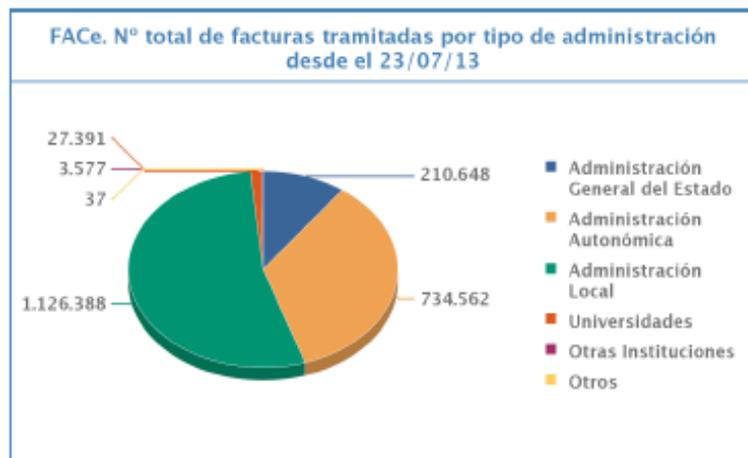
Acumulado desde 31/07/13

**2.103.909**

Acumulado desde 15/01/2015

**2.102.603**

## Facturas electrónicas por tipo de administración desde el 15/01/2015



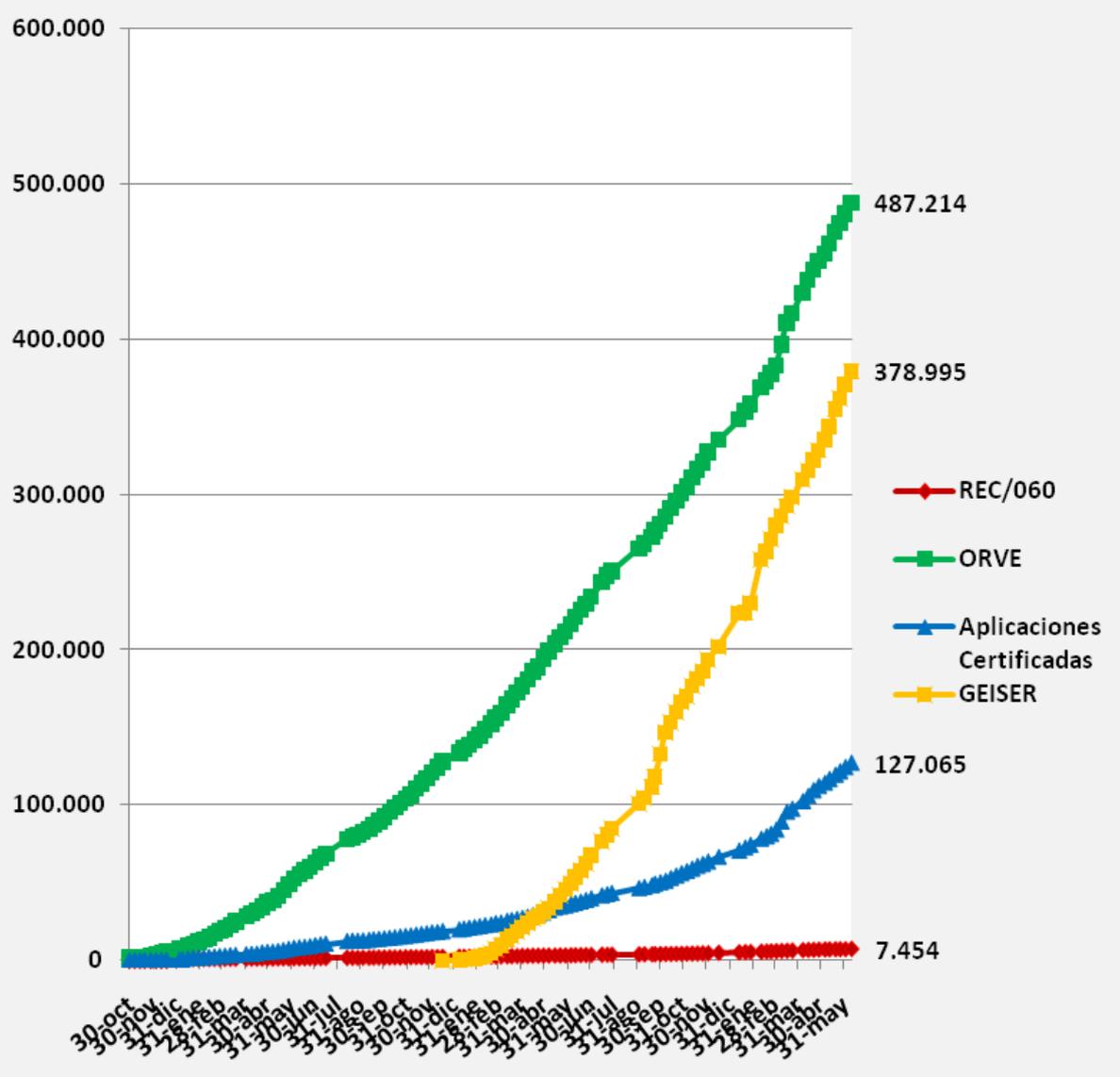
# Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE) y Gestión Integral de Registro (GEISER)

El Sistema de Interconexión de Registros, a través de sus servicios en la nube ORVE (Oficina de Registro Virtual) y GEISER (Gestión integral de Registro) permite eliminar el tránsito de papel entre distintas Administraciones, gracias a la generación de copias auténticas electrónicas de la documentación presentada en los asientos de registro.

Ya integradas en 



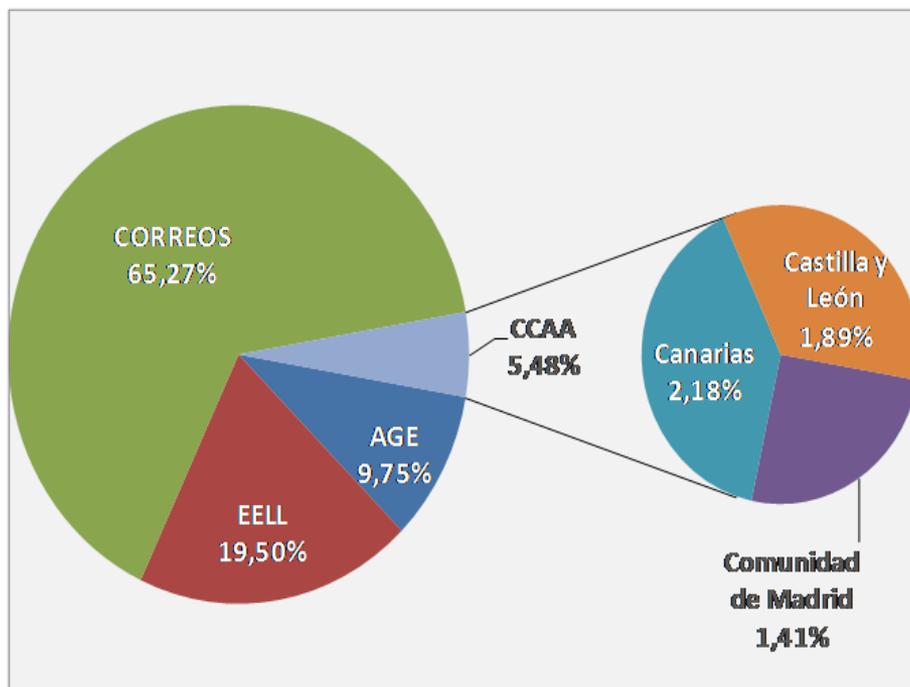
# Evolución de Asientos Registrales Intercambiados en SIR



Total de Asientos Registrales Intercambiados

**1.000.728**

## Distribución de Oficinas de Registro Integradas en SIR



Total de  
Oficinas Integradas

**3.507**

(+12)

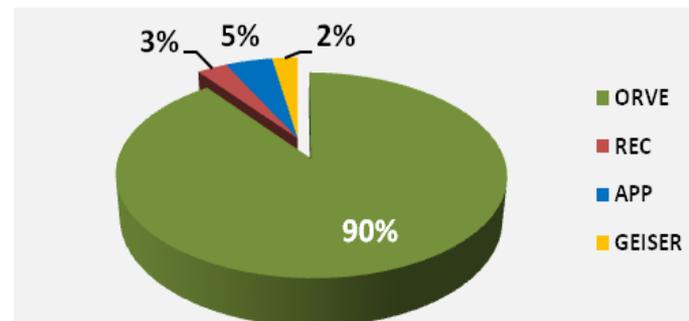
Total de  
EELL Integradas

**500**

(+10)

## Número de Oficinas por Aplicación

	Nº Oficinas
ORVE	3.149 (+10)
REC	105
NATIVAS SIR	164 (+1)
GEISER	89 (+1)
<b>Total</b>	<b>3.507 (+12)</b>



## **6. Conclusiones**

1. Dedicar dinero a las TIC en la Administración Pública **no es un gasto improductivo**.
2. La **planificación** de los proyectos resulta indispensable para su correcta ejecución.
3. Seguir las directrices y las recomendaciones de la **Unión Europea** en materia de Administración digital.
4. Resulta ventajoso aprovechar la **experiencia internacional**.
5. En toda actividad o proyecto es preciso contar con todos los **agentes involucrados**.
6. En un Estado tan descentralizado como España, la **coordinación** interna en la AGE y la colaboración y cooperación con las Administraciones Autonómicas y Locales es vital.
7. La Administración debe hacer todo lo posible para innovar su gestión, procedimientos y actividad usando como **palanca las TIC**.
8. **Transparencia** en la gestión y la **rendición de cuentas**, señalando los resultados conseguidos mediante indicadores y parámetros de fácil comprensión. La DTIC tiene disponible en el portal de la transparencia y en el Dataobsae del Portal PAe (ver <http://administracionelectronica.gob.es/>) un conjunto de los **indicadores de su gestión**.

9. El mantenimiento del nivel de satisfacción ciudadana con los servicios de e-Administración pasa por procurar la **facilidad de manejo de las páginas web o sedes electrónicas**, la **información que estas contienen** sobre otros posibles aspectos o trámites y la **facilidad de comprensión** del contenido.
10. Se consolida la utilización de la **e-administración** en España (43% en 2012 a 48% en 2015).
11. Las **consultas** en España que requieren **menor complejidad** son las más utilizadas (buscar información, descarga de formularios...) frente a las complejas (pagos, quejas...)
12. El nivel de **satisfacción es alto**: una media del 77% entre 2006 y 2015, estabilizándose en un 75%.
13. El 71% en 2015 prefiere el **canal presencial**, frente al 74% en 2014; el 16% por Internet en 2015