

# **RANKING REGIONAL SOBRE LA DIGITALIZACIÓN DE LOS HOGARES ESPAÑOLES**



Madrid World Capital of  
Construction, Engineering & Architecture

Febrero 2022  
David Solla

<b>03</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>
<b>04</b>	<b>RANKING</b>
<b>04</b>	<b>Políticas TIC</b>
<b>05</b>	<b>Servicios al Ciudadano</b>
<b>06</b>	<b>Impulso a la digitalización</b>
<b>07</b>	<b>Gobierno abierto</b>
<b>08</b>	<b>Tecnología</b>
<b>09</b>	<b>Innovación</b>
<b>10</b>	<b>Gastos y personal</b>
<b>11</b>	<b>Resumen por dimensiones</b>
<b>12</b>	<b>Ranking final</b>
<b>13</b>	<b>RESUMEN INFORME CAE</b>
<b>15</b>	<b>METODOLOGÍA</b>

## INTRODUCCIÓN

---

Este Ranking sobre el “Desarrollo Digital de las Administraciones Regionales” ha sido elaborado a partir del informe CAE 2021 “Informe de Administración Electrónica en las CC.AA. y las Ciudades Autónomas” publicado por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital cuya primera edición data de 2004.

Para la elaboración del ranking se han utilizado las 97 variables recogidas en el informe CAE sin establecer ninguna ponderación entre ellas. Todos los datos alfabéticos se han convertido en valores para permitir comparar y clasificar a las CC.AA. en cada uno de ellos.

Los ns/nc o la falta de dato en una variable se ha considerado cero. Por esta razón, puede haber alguna Comunidad Autónoma que aparezca por debajo de su situación real.

El ranking se divide en los seis apartados recogido en el estudio:

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

A estos se le ha añadido un Ranking General que acumula el posicionamiento de cada Comunidad o Ciudad Autónoma en cada uno de dichos apartados.

## RANKING

A continuación, se recogen las clasificaciones por dimensión y por cada una de las variables.

Dado que el Ranking reproduce el informe CAE 2021, recogemos únicamente las tablas de datos normalizados y, a continuación, un resumen de dicho informe.

### Políticas TIC

La mayor parte de las CC.AA. han implementado una **Políticas TIC**, sólo tres de las 19 CCAA no disponen de Plan de Transformación Digital, en tanto diez tienen un Responsable de su seguimiento.

CCAA	POLÍTICAS TIC		
	Plan de Transformación Digital	Responsable del Seguimiento del Plan	TOTAL
Andalucía	0	0	0
Aragón	100	100	100
Principado de Asturias	100	0	50
Illes Balears	0	0	0
Canarias	100	0	50
Cantabria	100	100	100
Castilla y León	100	0	50
Castilla-La Mancha	100	100	100
Cataluña	100	100	100
Comunitat Valenciana	0	0	0
Extremadura	100	0	50
Galicia	100	100	100
Comunidad de Madrid	100	100	100
Región de Murcia	100	0	50
Comunidad Foral de Navarra	100	0	50
País Vasco	100	100	100
La Rioja	100	100	100
Ciudad Autónoma de Ceuta	100	100	100
Ciudad Autónoma de Melilla	100	100	100

## Servicios al ciudadano

Esta dimensión está compuesta de 15 indicadores que valora la digitalización de los servicios al ciudadano. La Ciudad Autónoma de Ceuta destaca sobre las demás al liderar 8 de las 15 variables. Por el contrario, la Región de Murcia se sitúa última en nueve series.

CCAA	SERVICIOS AL CIUDADANO															TOTAL
	Disponibilidad de servicios online Número de Trámites	Tramitación Digital Completa	Tramites canal digital 1-20%=1 20-40=2 40-60=3 60-80=4 80-100=5	Diseño centrado en el usuario. Cumple nivel AA de Accesibilidad	Diseño centrado en el usuario. Uso por ciudadano o UE	Diseño centrado en el usuario. Ofrece Ayuda	Diseño centrado en el usuario. Informa plazo resolución	Consulta del estado de tramitación No=0 Algunos=2 Todos=3	Licitaciones electrónicas PLACSP * 100.000 hab	Licitaciones electrónicas Sist. Externos * 100.000 hab	Licitaciones Agregadas * 100.000 hab	% de electrónicas frente a totales * 100.000 hab	Nº Facturas	Nº Facturas por 10.000 hab.		
Andalucía	92	18	100	59	9	59	73	5	50	0	0	0	0	73	34	50
Aragón	88	29	100	67	38	24	90	52	0	0	1	19	0	26	75	54
Principado de Asturias	92	73	100	0	86	82	91	86	50	1	100	15	6	18	68	76
Illes Balears	0	81	40	0	0	0	0	76	50	11	2	30	3	22	75	34
Canarias	96	83	100	87	13	0	83	83	50	10	0	22	2	12	21	58
Cantabria	79	26	100	42	21	26	53	32	0	16	0	72	3	10	69	48
Castilla y León	100	75	80	58	29	50	96	50	50	14	19	24	2	27	44	63
Castilla-La Mancha	83	95	100	40	60	100	95	95	100	8	7	25	1	19	37	76
Cataluña	88	81	80	14	38	71	90	81	50	0	0	0	0	29	14	56
Comunitat Valenciana	17	100	100	50	0	75	100	25	50	7	1	9	1	80	61	60
Extremadura	75	39	40	0	44	0	100	56	50	25	0	29	7	18	66	49
Galicia	100	83	100	83	71	8	83	67	50	0	0	0	0	13	18	60
Comunidad de Madrid	100	54	80	0	100	0	100	100	100	0	0	0	0	100	58	70
Región de Murcia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	10	4	5	24	62	9
Comunidad Foral de Navarra	96	78	80	0	100	100	100	100	0	0	0	0	0	17	100	68
País Vasco	75	72	80	22	33	17	72	67	50	0	0	0	0	0	0	43
La Rioja	100	96	80	8	17	0	96	79	100	0	0	0	0	4	51	56
Ciudad Autónoma de Ceuta	83	85	100	85	85	85	85	85	100	100	3	100	100	1	37	100
Ciudad Autónoma de Melilla	50	100	100	100	100	100	100	100	100	48	0	52	90	1	25	94

## Impulso a la digitalización

En esta dimensión se valora, a través de 20 indicadores, la digitalización de los procesos internos, la colaboración y comunicación con otras AAPP o la formación de los empleados públicos.

No hay una Comunidad que despunte claramente sobre el resto. Galicia es, a pesar de obtener la menor valoración en cuatro indicadores, la CCAA que más destaca en esta dimensión. Por el contrario, la Región de Murcia se sitúa última con una valoración muy pobre en todas las series.

CCAA	IMPULSO																			TOTAL	
	Solicitudes por registro electrónico en CCAA. Completa	Asientos registrales con otras AAPP	Tramitación expedientes electrónicos en CCAA	Intercambio de datos entre AAPP con Diput y de su CA	Intercambio de datos entre AAPP con la AGE	Intercambio de datos entre AAPP con otras CCAA	Intercambio de datos entre AAPP con otras AALocales	Uso de PID. Nº de Transmisiones	Transmisiones por 10.000 habitantes	(Justicia) Consultas de defunciones	(INSS) Consultas de Prestaciones Sociales Públicas (RPSP)	(INE) Consultas de residencia última variación padronal	(TGSS) Estar al corriente de pago con la Seguridad Social	(SEPE) Consultas como demandante de empleo a fecha concreta	Nº Autenticaciones a la pasarela	Nº Asientos registrales por 10.000 hab.	Nº Asientos registrales por 10.000 hab.	Nº de Empleados Formados* cada empl publ			
Andalucía	18	0	100	20	40	40	40	14	1	0	0	43	16	15	6	0	11	12	21	46	
Aragón	29	40	40	20	60	80	40	6	3	0	1	10	23	1	84	11	15	15	26	58	
Principado de Asturias	73	80	80	40	60	60	60	16	11	0	12	17	48	2	3	1	42	42	13	76	
Illes Balears	81	0	40	40	40	40	40	4	3	0	1	0	11	0	100	15	15	16	7	52	
Canarias	83	80	100	0	20	40	20	46	15	0	9	7	15	37	61	5	37	38	0	67	
Cantabria	26	20	100	40	100	100	100	18	21	0	1	21	100	17	8	2	75	76	9	99	
Castilla y León	75	40	40	60	40	80	80	12	3	0	0	74	4	0	3	0	100	100	10	79	
Castilla-La Mancha	95	80	40	80	20	100	20	8	3	0	2	40	4	0	46	4	31	32	6	67	
Cataluña	81	100	100	60	80	80	40	20	61	6	21	69	0	0	0	0	5	5	12	78	
Comunitat Valenciana	100	100	0	0	100	100	100	18	2	0	1	12	12	26	87	3	19	19	0	85	
Extremadura	39	60	80	40	40	100	40	25	16	8	9	67	78	0	11	2	13	13	0	72	
Galicia	83	80	60	60	60	80	60	0	100	26	100	7	13	30	100	0	0	41	42	0	100
Comunidad de Madrid	54	80	100	80	40	100	40	6	1	0	1	26	9	2	7	0	11	11	2	65	
Región de Murcia	0	80	0	0	0	0	0	10	5	0	8	20	16	3	15	2	31	32	0	23	
Comunidad Foral de Navarra	78	80	20	60	60	60	60	17	18	0	0	15	25	9	13	3	2	2	9	63	
País Vasco	72	0	40	80	60	80	40	60	93	30	0	100	100	68	0	0	0	3	3	0	88
La Rioja	96	80	0	0	0	80	60	0	16	35	0	4	2	44	1	0	0	72	73	16	61
Ciudad Autónoma de Ceuta	85	100	100	100	20	80	100	100	12	100	0	21	0	13	1	0	1	4	4	60	95
Ciudad Autónoma de Melilla	100	100	20	100	100	60	0	0	0	1	0	0	0	0	1	51	100	8	8	100	80

## Gobierno abierto

Formada por 24 variables, gobierno abierto valora los servicios digitales dirigidos a recoger solicitudes de información, visitas, desarrollo normativo, participación ciudadana, datos abiertos o planes para reducir la brecha digital.

La dispersión en esta dimensión es enorme. Todas las CCAA han obtenido en, al menos, dos variables la puntuación mínima de la serie pero también todas, salvo Baleares y Madrid, han conseguido la máxima en, al menos, una serie.

La Comunidad de Aragón es el territorio que encabeza esta dimensión con seis “cienes” pero también con cuatro “ceros”. En la cola se coloca la Región de Murcia con 21 “ceros”.

CCAA	GOBIERNO ABIERTO																								TOTAL
	Solicitudes de información pública	Solicitudes derivadas nuevas	Nuevas solicitudes anteriores	Conjuntos de datos publicados	Visitas a portales	Desarrollo normativo	Desarrollo normativo participativo	Programas y planes	Programas y planes participativos	Diseño de servicios públicos	Diseño de servicios públicos participativos	Presupuestos participativos	Presupuestos participativos online	Otras iniciativas	Otras iniciativas participativas	Total iniciativas	Total participativas	Instagram, facebook, twitter, whatsapp, blog	Datos publicados en gob.es	Datos publicados en su portal	Solicitudes de datos	Solicitudes generadas de conjuntos de datos	Planes para reducir la brecha digital en las CCAA	%	
Andalucía	0	0	0	0	0	100	100	100	100	75	0	0	0	0	0	100	100	67	7	9	1	0	0	100	96
Aragón	36	100	100	100	75	2	0	6	45	25	100	0	0	0	0	2	0	100	37	30	9	3	29	100	100
Principado de Asturias	22	0	0	0	66	7	0	17	1	0	0	0	0	21	100	7	0	83	25	0	2	3	100	0	51
Illes Balears	25	0	0	21	51	2	8	6	24	0	0	0	0	0	0	2	8	0	4	3	5	1	25	0	20
Canarias	14	0	0	1	100	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	67	3	100	2	0	0	100	44
Cantabria	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	67	0	0	0	0	0	100	19
Castilla y León	26	20	27	0	8	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	100	11	8	100	100	85	100	67
Castilla-La Mancha	27	0	0	0	16	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	33	5	4	13	0	0	100	22
Cataluña	100	0	0	0	10	3	0	47	58	0	0	100	1	0	0	4	1	17	13	12	0	0	0	100	52
Comunitat Valenciana	28	0	0	4	32	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	50	18	14	2	1	50	100	34
Extremadura	26	30	41	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	83	0	0	12	14	100	100	47
Galicia	58	0	0	0	18	7	3	25	0	0	0	0	0	0	0	8	3	83	7	5	13	3	18	100	39
Comunidad de Madrid	99	0	0	51	56	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	83	4	3	7	1	17	0	37
Región de Murcia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	11	0	0	0	100	13
Comunidad Foral de Navarra	97	50	18	3	38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	0	0	0	100	37
País Vasco	14	1	5	0	3	3	0	11	16	75	7	0	0	29	67	3	0	83	100	94	1	1	100	100	79
La Rioja	7	0	0	0	9	3	0	3	1	100	9	0	0	100	33	3	0	67	7	5	5	1	25	0	42
Ciudad Autónoma de Ceuta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	67	0	0	0	0	0	100	19
Ciudad Autónoma de Melilla	6	0	0	5	55	0	0	0	0	0	0	100	100	0	0	0	5	33	0	0	0	0	0	100	45

## Tecnología

Esta dimensión está formada por 19 indicadores que valoran la incorporación de la tecnología a las administraciones regionales y ciudades autónomas en materia de protección de datos, servicios en la nube, equipamiento TIC o iniciativas de consolidación.

La valoración es, en general, bastante alta para todas las CCAA, salvo Baleares que no puntúa en ninguna de las series. Castilla La Mancha es la región más destacada pero seguida muy de cerca por Galicia y País Vasco. En el extremo opuesta se encuentra Baleares.

CCAA	TECNOLOGÍA																			TOTAL
	Protección de los datos de los ciudadanos	Plan de gestión de riesgos de seguridad de datos	Iniciativas de protección de datos desde el diseño	Privacidad de los datos	El ciudadano puede gestionar sus datos personales	Otras actuaciones	SaaS, PaaS	Servidores físicos	Ordenadores personales * 10.000 hab	Teléfonos móviles * 10.000 hab	Tablets * 10.000 hab	Centro de procesos de datos (CPD)	Servicios de almacenamiento	Servicio de telecomunicaciones	Servicio de correo electrónico	Servicios de atención al ciudadano	Soluciones informáticas			
Andalucía	100	100	100	100	100	100	0	0	0	0	0	100	100	100	100	100	100	86		
Aragón	100	100	100	100	100	100	0	67	28	27	61	0	100	100	100	100	0	85		
Principado de Asturias	100	100	0	100	0	100	0	33	76	67	97	9	0	0	0	100	0	58		
Illes Balears	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Canarias	0	100	0	0	0	100	0	33	20	18	17	0	100	100	100	100	0	59		
Cantabria	100	100	100	100	100	100	0	67	66	14	57	1	100	100	100	100	100	100		
Castilla y León	100	0	100	100	100	0	0	100	28	11	3	0	100	100	100	100	0	76		
Castilla-La Mancha	100	100	100	100	100	100	0	100	22	24	62	1	100	100	100	100	100	100		
Cataluña	100	100	100	100	0	0	0	100	0	40	62	2	100	100	100	100	100	80		
Comunitat Valenciana	100	100	100	100	100	100	100	67	18	6	27	0	100	100	100	100	0	87		
Extremadura	100	100	100	100	100	100	100	67	4	76	18	36	100	100	100	100	0	93		
Galicia	100	100	100	100	100	100	0	33	93	12	41	0	100	100	100	100	100	98		
Comunidad de Madrid	100	100	100	0	100	0	100	67	6	25	57	4	100	100	0	0	0	57		
Región de Murcia	100	100	100	0	0	0	0	33	100	7	34	0	100	0	0	100	0	45		
Comunidad Foral de Navarra	100	100	100	100	100	100	0	67	12	31	14	0	100	100	100	0	0	81		
País Vasco	100	100	100	100	100	100	0	100	61	5	10	0	100	100	100	100	100	98		
La Rioja	0	0	100	0	100	0	100	67	26	100	100	100	100	100	100	100	100	92		
Ciudad Autónoma de Ceuta	100	100	100	100	100	100	0	0	1	22	67	0	100	100	100	100	100	92		
Ciudad Autónoma de Melilla	100	100	100	100	100	100	0	67	2	25	41	2	100	100	100	100	100	95		



## Innovación

Este grupo de nueve indicadores permite conocer el uso de nuevas tecnologías, su tendencia y su relevancia para las CCAA.

La Administración más **innovadora** es de nuevo la Región Manchega que obtiene un pleno de “cienes” en esta dimensión. Por el contrario, Baleares no desarrolla ningún tipo de innovación salvo ofrecer información sobre el Covid a los ciudadanos.

CCAA	INNOVACIÓN								TOTAL
	Información COVID-19 a los ciudadanos en la web	Base de Datos con estadísticas	Inteligencia artificial para analizar los datos	Aplicaciones de autodiagnóstico	Aplicaciones de atención e información (asistente virtual)	Aplicaciones de geo-localización o trazabilidad de contactos	Aplicaciones de movilidad	Otros	
Andalucía	100	100	0	0	100	100	0	0	50
Aragón	100	100	0	100	100	0	0	0	50
Principado de Asturias	100	100	0	0	100	0	0	0	38
Illes Balears	100	0	0	0	0	0	0	0	13
Canarias	100	100	0	100	100	100	100	0	75
Cantabria	100	100	0	0	0	0	0	0	25
Castilla y León	100	100	100	100	100	0	0	0	63
Castilla-La Mancha	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Cataluña	100	100	0	0	100	100	100	0	63
Comunitat Valenciana	100	100	100	100	100	0	0	100	75
Extremadura	100	100	0	100	100	0	0	0	50
Galicia	100	100	0	100	100	100	0	0	63
Comunidad de Madrid	100	100	0	100	100	0	100	100	75
Región de Murcia	100	100	0	0	100	0	0	100	50
Comunidad Foral de Navarra	100	100	100	100	100	0	100	0	75
País Vasco	100	100	0	0	0	100	0	100	50
La Rioja	100	100	0	100	0	100	0	100	63
Ciudad Autónoma de Ceuta	100	100	0	0	0	100	100	0	50
Ciudad Autónoma de Melilla	100	100	0	0	0	0	0	0	25

## Gastos y personal

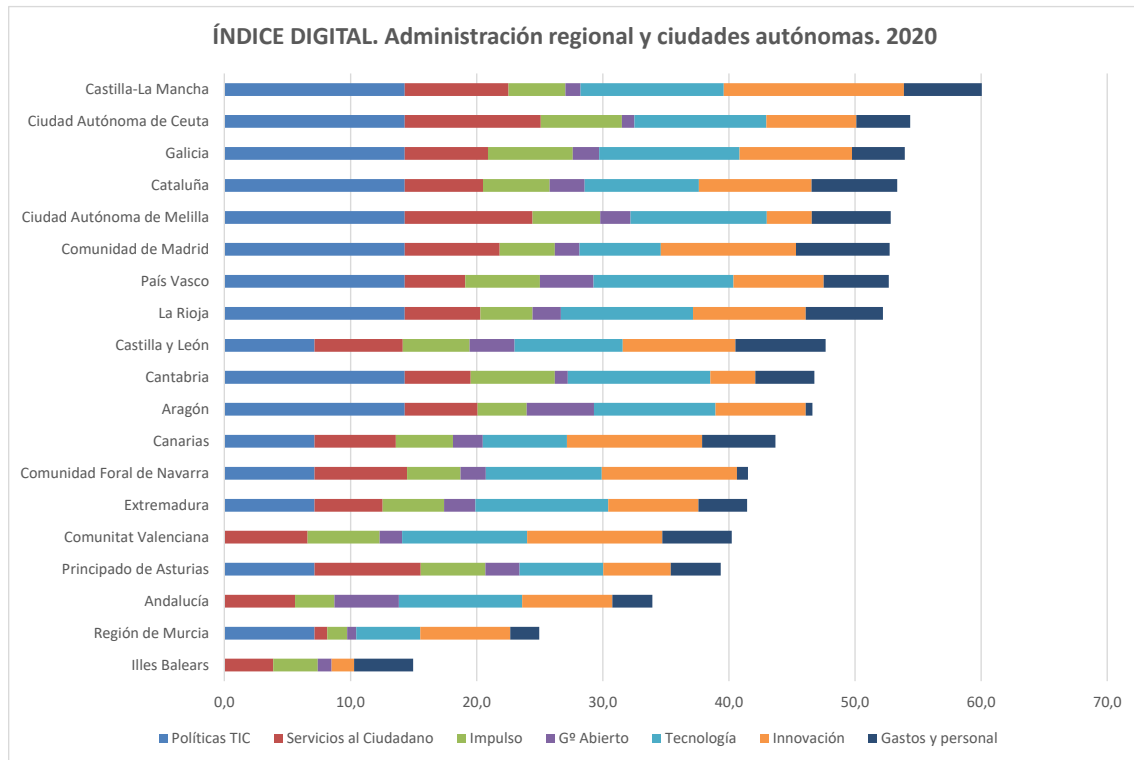
Esta última dimensión analiza el presupuesto dirigido a las Tecnología de la Información y Comunicación así como la plantilla y gasto de personal TIC para lo que utiliza siete indicadores.

Andalucía y Aragón no puntúan en seis de las siete series; es posible que no tengan diferenciado dentro de su presupuesto los gastos dirigidos a TIC e impida su valoración. Por el contrario, la valoración final tiene una gran dispersión entre la Ciudad de Melilla que consigue la máxima puntuación y la Comunidad de Foral de Navarra que consigue nueve de los cien puntos, obviando a las dos ciudades anteriormente.

CCAA	GASTOS Y PERSONAL							TOTAL
	Presup. TIC. Ultimo dato 2019 o 2020 * 10.000 hab	% Presup. TIC. / Presup. Total 2019 / 2020 * 10.000	Gasto Informático * cada empl publ	Gto. Telecom.* cada empl publ	Gasto Personal TIC* cada empl publ	Personal TIC	% Personal TIC / Total * 10.000 empl publ	
Andalucía	0	0	0	0	0	0	0	0
Aragón	0	0	0	0	0	0	0	0
Principado de Asturias	55	50	38	32	16	14	17	57
Illes Balears	79	92	0	0	100	0	0	69
Canarias	50	55	44	37	47	47	34	80
Cantabria	56	53	42	40	34	17	37	71
Castilla y León	54	57	25	44	53	100	56	99
Castilla-La Mancha	42	45	12	30	68	84	56	86
Cataluña	72	81	0	0	32	63	16	67
Comunitat Valenciana	32	38	31	20	33	60	22	60
Extremadura	38	33	17	0	43	40	40	54
Galicia	96	100	0	0	0	0	0	50
Comunidad de Madrid	36	49	29	33	53	94	26	82
Región de Murcia	26	29	0	0	0	27	25	27
Comunidad Foral de Navarra	0	0	6	30	0	0	0	9
País Vasco	66	60	69	46	0	18	12	69
La Rioja	100	96	38	0	63	15	65	96
Ciudad Autónoma de Ceuta	25	18	22	100	0	3	100	68
Ciudad Autónoma de Melilla	38	42	100	95	68	1	48	100

## Resumen por dimensiones

A través del diagrama de barras se puede valorar la relevancia de cada dimensión para cada una de las CCAA, teniendo en cuenta que el número de indicadores varía entre ellas.



## Ranking final

El Ranking final sitúa a la Administración de Castilla-La Mancha como la de mayor desarrollo digital de España. La Ciudad de Ceuta sería la segunda, seguida de Galicia. Esto pone de manifiesto que las Comunidades con más recursos no son las que lideraran la digitalización de sus administraciones.

Por detrás de estos territorios aparecen Cataluña, Ciudad Autónoma de Melilla y la Comunidad de Madrid.

Por el contrario, las regiones que deben realizar un mayor esfuerzo en la digitalización son Baleares y la Región de Murcia.

	Políticas TIC	Servicios al Ciudadano	Impulso	Gº Abierto	Tecnología	Innovación	Gastos y personal	Total	Total
Andalucía	0,0	38,0	22,0	36,0	68,0	50,0	0,0	36	17
Aragón	100,0	41,0	27,0	37,0	67,0	50,0	0,0	54	11
Principado de Asturias	50,0	58,0	36,0	19,0	46,0	38,0	27,7	46	16
Illes Balears	0,0	26,0	25,0	8,0	0,0	13,0	32,8	17	19
Canarias	50,0	44,0	32,0	17,0	47,0	75,0	40,8	51	12
Cantabria	100,0	37,0	47,0	7,0	79,0	25,0	32,8	55	10
Castilla y León	50,0	48,0	37,0	25,0	60,0	63,0	50,1	56	9
Castilla-La Mancha	100,0	58,0	32,0	8,0	79,0	100,0	43,2	70	1
Cataluña	100,0	42,0	37,0	19,0	63,0	63,0	47,6	62	4
Comunitat Valenciana	0,0	45,0	40,0	13,0	69,0	75,0	38,5	47	15
Extremadura	50,0	37,0	34,0	17,0	74,0	50,0	27,0	48	13
Galicia	100,0	45,0	47,0	15,0	78,0	63,0	29,2	63	3
Comunidad de Madrid	100,0	53,0	31,0	14,0	45,0	75,0	52,0	62	4
Región de Murcia	50,0	7,0	11,0	5,0	36,0	50,0	16,0	29	18
Comunidad Foral de Navarra	50,0	51,0	30,0	14,0	64,0	75,0	6,1	48	13
País Vasco	100,0	33,0	41,0	30,0	78,0	50,0	36,1	61	7
La Rioja	100,0	42,0	29,0	16,0	73,0	63,0	42,8	61	7
Ciudad Autónoma de Ceuta	100,0	76,0	45,0	7,0	73,0	50,0	30,0	64	2
Ciudad Autónoma de Melilla	100,0	71,0	37,0	17,0	76,0	25,0	43,8	62	4
<b>Media</b>	<b>9,8</b>	<b>6,5</b>	<b>4,8</b>	<b>2,4</b>	<b>8,9</b>	<b>7,9</b>	<b>4,7</b>	<b>45</b>	

## RESUMEN DEL INFORME CAE

El estudio se divide en seis apartados:

1. **Las estrategias para poner en marcha la Administración digital.** Desde el punto de vista estratégico, 16 comunidades autónomas ya han elaborado planes de transformación digital.

Según las respuestas de las Comunidades Autónomas, el 48% de los trámites digitales analizados en el informe permiten su uso mediante móvil. Y, en global, el 41% de los trámites digitales de la Administración autonómica contemplan la dimensión transfronteriza.

2. **Los servicios que se ofrecen al ciudadano.** Todas las CCAA ofrecen más del 20% de sus trámites por canal digital. La mayoría (53% de las CC.AA. que han respondido) declaran tener un nivel muy alto (superior al 80%). En promedio es de nivel con 77% de sus trámites a través del canal digital.

Los trámites orientados a las empresas tienen mayor implantación digital, entre ellos están la factura electrónica que es ofrecida por todas las entidades autonómicas y la presentación de ofertas a procedimientos de contratación en un 94%; por su parte, la autorización de transporte, la autorización para la gestión de residuos y el reconocimiento de familia numerosa, se ofrecen de forma digital en el 89% de las CCAA.

3. **El impulso en la transformación interna.** Se evalúa el impulso hacia la automatización de las actuaciones administrativas de los procesos internos y la capacitación del empleado público en las nuevas tecnologías.

El 59% comunidades autónomas tienen un nivel alto-muy alto en la gestión de documentos electrónicos; para la gestión de expedientes electrónicos se alcanza el 32%.

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

Todas las comunidades y ciudades autónomas cuentan con un único sitio web en materia de transparencia, y 15 de ellas con espacios web de participación.

5. **Tecnología.** Aquí se analizan algunos de los elementos fundamentales con los que cuentan las unidades TIC para afrontar la transformación digital.

Las CCAA ya utilizan tecnologías innovadoras tales como bigdata, robot virtual, realidad aumentada y asistentes virtuales. La analítica de datos es la más implantada (en 8 de 17 CCAA).

6. **Gastos TIC y de personal.** La ejecución del gasto en Tecnologías de la Información fue de 881.612 miles € (a tener en cuenta que hay comunidades que no han proporcionado este dato).

El personal TIC representa, en promedio, un 0,43% del total de efectivos.

Este informe, al igual que los de años anteriores, puede descargarse en el [Observatorio de Administración Electrónica](#) .

## METODOLOGÍA

---

El Ranking se elabora a partir de los datos ofrecidos por el CAE, recogiendo y comparando las 17 Comunidades Autónomas y las dos Ciudades Autónomas. Por simplificación en la redacción, nos referiremos a todas ellas como CCAA.

La Clasificación se compone de 97 variables. Los datos recogidos han sido normalizados para cada una de las preguntas - serie de datos -, mediante los siguientes pasos:

### FASE 1

- Conversión de datos alfabéticos en numéricos. Las preguntas en las que las CCAA respondían afirmativa o negativamente, el “sí” se ha sustituido por “1” y el “no” por “0”.

En caso de no haber sido respondida se ha considerado “no”.

- Conversión de porcentajes. Las preguntas en las que la respuesta fuera un intervalo de porcentaje, estos se han sustituido de la forma siguiente:
  - 1-20 = 1
  - 20-40 = 2
  - 40-60 = 3
  - 60-80 = 4
  - 80-100 = 5

En caso de no haber sido respondida se ha considerado “0% = 0”.

- Las preguntas con respuestas numéricas se han mantenido sin cambios en esta fase.

### FASE 2

Una vez todas las preguntas tienen una respuesta numérica para todas CCAA, los valores se han normalizado respecto al máximo de la serie, dándole valor 100 al valor máximo y calculando el resto en función de aquel, siguiendo la fórmula:

$$(V_{i,j} / V_{\max,j}) * 100$$

$V_{i,j}$  representa el valor “i” de la de la serie “j”

$V_{\max,j}$  es el valor máximo de la serie “j”

### FASE 3

- **Ranking por dimensión.** Tras normalizar los datos de las 97 series, su valor se ha sumada para cada dimensión. De esta forma se ha podido establecer una clasificación por cada una de las dimensiones.

Una mayor puntuación supone una mejor posición en el Ranking.

- **Ranking final.** Es la suma de la puntuación obtenida en cada una de las siete dimensiones. A mayor puntuación obtenida mejor posición en el Ranking.

La puntuación final se ha redondeado a números enteros.

En caso de que dos o más CCAA coincidan en valoración, estas se situarán en el mejor puesto que les correspondiera.

Ejemplo 1. Si dos CCAA tienen el mayor porcentaje en una serie compartirían el puesto “1”. No habría puesto “2” y la siguiente sería la “3” ya que tiene dos por delante.

Ejemplo 2. Si tres CCAA coincidieran en la última posición, todas ellas se posicionarían en el 17 al estar comparándose 19 entidades y dar la mejor posición en caso de empate.