

# **La sede electrónica de la Generalitat Valenciana**

## ***The electronic head office of Generalitat Valenciana***

**Julián Medrano Molina**

[jmedrano@upv.es](mailto:jmedrano@upv.es)

**Graduado en Gestión y Administración Pública. Universitat Politècnica de València**

### **Resumen**

La sede electrónica de la Generalitat Valenciana, creada en 2010, funciona de acuerdo a la legislación nacional vigente, así como a la reciente normativa autonómica sobre Administración Electrónica. Dispone de un extenso catálogo de trámites y servicios que permiten relacionarse con la Administración autonómica sin necesidad de desplazamientos.

Los trámites pueden ser clasificados según diferentes criterios, así como establecer las tipologías documentales que diferencian unos de otros. En la búsqueda de la mejora de la experiencia de usuario, se identifican algunos problemas y se sugieren los cambios que subsanarían éstos.

### **Palabras clave**

Sede electrónica, Administración electrónica, Generalitat Valenciana, Ciudadano

### **Abstract**

The electronic head office of Generalitat Valenciana, created in 2010, works in accordance with the current national legislation, as well as to the recent autonomic regulation on e-government. He has an extensive catalog of steps and services that allow to be related to the autonomic Administration without need for displacements.

The steps can be classified according to different criteria, as well as establish the documentary typology that differ some of others. In the search of the progress of the user's experience, some problems are identified and there are suggested the changes that these would correct

## **Keywords**

Electronic office, Egovernment, Valencian Autonomous Government, Citizen

Recibido: 14/05/2017

Aceptado: 8/06/2017

DOI: <http://dx.doi.org/10.5557/IIMEI8-N14-027041>

Descripción propuesta: MEDRANO MOLINA, Julián, 2017. La sede electrónica de la Generalitat Valenciana. *Métodos de Información*, 8(14), pp. 27-41

## **1. Introducción**

La Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, supuso el más importante catalizador de la administración electrónica, reconociendo el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos. No obstante, el impulso definitivo lo lleva a cabo la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, contemplando que la tramitación electrónica deberá constituir la actuación habitual de las Administraciones Públicas, y estableciendo los derechos de las personas en sus relaciones con dichas administraciones.

Tal como establece el artículo 21.1 del Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana “la sede electrónica de la Generalitat es aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a la Generalitat en el ejercicio de sus competencias”. En realidad, la sede electrónica es una web o un sitio en Internet, de una Administración Pública, donde los ciudadanos y otras administraciones pueden acceder a un conjunto de informaciones y servicios puestos a su disposición. Es accesible desde la dirección electrónica <https://sede.gva.es>.

Las principales características de la sede son:

Su ámbito de aplicación corresponde a la Administración de la Generalitat y está accesible a la ciudadanía de manera permanente y gratuita.

Identifica a la Generalitat cuando se relaciona a través de medios electrónicos con los ciudadanos y con otras administraciones. En la sede se realizan todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran autenticación, así como aquellos otros servicios electrónicos que se incluyan por razones de eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos.

Es de titularidad pública y única de la Generalitat.

La gestión de la misma se realiza de acuerdo a las siguientes competencias:

- **Gestión tecnológica.** La gestión, administración y modificación de la sede corresponde a la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Gestión de contenidos.** Cada Conselleria u organismo gestiona los contenidos específicos de su ámbito competencial.

Está accesible en castellano y valenciano, tal como se establece en la disposición adicional sexta sobre uso de lenguas oficiales de la Ley 11/2007.

Los canales de acceso a los servicios disponibles, además del electrónico son la atención personal en las oficinas PROP y la atención telefónica a través del teléfono 012.

## 1. Objetivo

El objetivo de este estudio es analizar la sede electrónica de la Comunidad Valenciana, desde el punto de vista de un usuario avanzado, y la obtención de resultados que permitan mejorar este canal de acceso electrónico a los servicios entre el ciudadano y la Administración.

La sede electrónica ofrece todo un catálogo de trámites y servicios para llevar a cabo las gestiones con la Administración sin tener que acercarse a las oficinas, evitando desplazamientos y esperas.

## 2. Metodología

Para el desarrollo de esta investigación se han seguido distintas etapas. Primeramente, se realizó una revisión bibliográfica en torno a la administración electrónica española, así como de forma específica sobre las sedes electrónicas. Se tuvo en cuenta, sobre todo, la legislación en materia de administración electrónica.

En la segunda etapa, que se llevó a cabo a lo largo del segundo semestre de 2016, empleando dispositivos electrónicos (ordenador portátil, tableta y teléfono móvil) hubo un periodo de familiarización con la sede electrónica

valenciana, donde se realizaron búsquedas con las herramientas disponibles en la sede (buscadores temático y orgánico), y se recopilaron los datos obtenidos, así como el resto de información para el análisis de resultados.

En la última etapa de esta investigación, se realizó la clasificación de los trámites de la sede electrónica en función de diferentes criterios (trámites electrónicos, trámites que requieren certificado digital, tipología de trámites...) y se analizaron los procesos relativos a estos trámites y servicios.

### 3. Resultados

#### 3.1. Clasificación

Para poder llevar a cabo la clasificación de los trámites, los datos obtenidos se dividieron según los sistemas de búsqueda empleados.

Los trámites disponen de unas características tal y como vienen representadas en el siguiente ideograma y que complementan la información general del procedimiento.

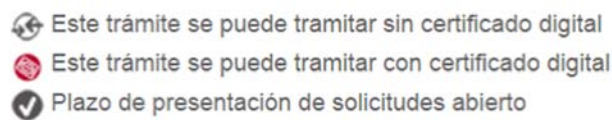


Ilustración 1 Ideograma que representa las características del trámite

El contenido del ideograma se resume en:

**- Este trámite se puede tramitar sin certificado digital.**

Se trata de un procedimiento que no requiere identidad digital, puede ser realizado introduciendo otros datos de identificación. Por ejemplo, en el caso de Solicitud de Cita Previa de Atención Primaria mediante el número SIP y la fecha de nacimiento.

**- Este trámite se puede tramitar con certificado digital.**

Es necesario disponer de un certificado digital para acceder a dicho procedimiento, se requiere por el tipo de trámite a realizar. Por ejemplo, en el trámite Acceder a la historia clínica digital, por el nivel de protección de datos de la información a la que se accede.

**- Plazo de presentación de solicitudes abierto.**

Son aquellos trámites que se pueden realizar por estar el plazo abierto. Es la contraposición a los trámites cerrados. Algunos trámites se encuentran

abiertos permanentemente y otros se atienden al procedimiento administrativo y lo publicado expresamente en los boletines oficiales.

En primer lugar y tras utilizar el buscador por áreas temáticas se clasificaron los trámites y servicios por categorías y subcategorías. Se muestran a continuación el número de trámites disponibles por categorías de forma agregada.

*Tabla 1 Clasificación de trámites por categorías*

	Número de trámites	Número de trámites electrónicos	Número de trámites con certificado
<b>Ciudadanía</b>	270	159	111
<b>Empresas</b>	318	272	58
<b>Administración</b>	47	34	18

*Fuente: Elaboración propia*

Dentro de esta clasificación por categorías, se pueden destacar las subcategorías de Infraestructuras y transportes, y Medio ambiente, como las que mayor número de trámites electrónicos ofrecen. Por otra parte, las subcategorías de Economía y Hacienda, Turismo y Ocio, Financiación y tributos, y Colectivos y Servicios sociales son las que permiten mayor número de trámites utilizando el certificado digital.

En segundo lugar, se utilizó el buscador orgánico de la Guía Prop que nos permitió clasificar estos datos por Consellerías y otros organismos. Se muestran los datos de forma agregada, los organismos han sido analizados atendiendo a su clasificación dentro del sector público instrumental.

*Tabla 2 Clasificación orgánica por Consellerías*

	Número de organismos	Número de trámites	Número de trámites electrónicos	Número de trámites con certificado
<b>Consellerías</b>	10	1605	470	353

*Fuente: Elaboración propia*

La Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio es la que dispone de mayor número de trámites tanto electrónicos como empleando certificado digital, con un 26% de trámites electrónicos sobre el total del resto de Consellerias, y un 33% de trámites con certificado.

Tabla 3 Clasificación orgánica agregada otros organismos

	Número de organismos	Número de trámites	Número de trámites electrónicos	Número de trámites con certificado
<b>Organismos Autónomos</b>	4	73	29	13
<b>Entidades de Derecho Público y Entidades Públicas Empresariales</b>	7	58	12	12
<b>Sociedades Mercantiles</b>	1	1	0	0
<b>Fundaciones del Sector Público de la Generalitat</b>	2	3	0	0

Fuente: Elaboración propia

Atendiendo al número de trámites disponibles, electrónicos y con requisito de certificado en otros organismos, se advierte que los Organismos Públicos disponen de mayor presencia en la sede electrónica. Los Organismos Autónomos lideran en número de trámites, seguidos por el conjunto de Entidades de Derecho Público y Entidades Públicas Empresariales. Destacan en cuanto número de trámites los organismos Servicio Valenciano de Empleo y Formación y el Institut Valencià de la Joventut, que representan un 34% y un 27%, respectivamente sobre el número de trámites que se pueden realizar electrónicamente.

Se puede resaltar que en el momento de la toma de datos, ni las Sociedades Mercantiles ni las Fundaciones del Sector Público disponen de trámites electrónicos en la sede.

### 3.1. Análisis de procesos e identificación de problemas

Tras la clasificación según las búsquedas, por áreas temáticas y por organismos, se recopilaron los trámites y servicios en un documento partiendo de las búsquedas por áreas temáticas. Se organizaron por categorías, subcategorías, trámites, con certificado, tramitación electrónica y tipología del trámite.

Las tipologías de trámites se obtuvieron tras consultar cada uno de los 465 trámites que componían dicho documento, accediendo a cada ficha y determinando de qué tipo de trámite se trataba. Mediante la elaboración de este conjunto de términos clave obtenidos tras la consulta, se han obtenido las tipologías documentales más habituales de la sede electrónica.

Tabla 4 Tipologías de trámites

Tipologías de trámites	Porcentaje sobre el total
Solicitud	40,13%
Autorización	12,02%
Registro	10,08%
Inscripción	8,37%
Comunicación	6,87%
Formulación	3,22%
Presentación	2,57%
Aportación	2,15%
Tramitación	1,72%

Fuente: Elaboración propia

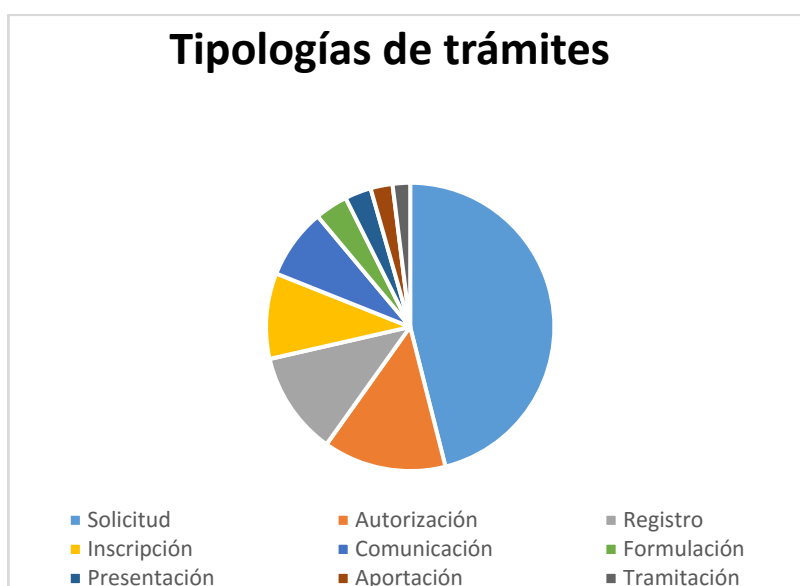


Ilustración 2 Tipologías de trámites

Para el acceso a la sede electrónica, han de cumplirse una serie de requisitos tecnológicos. Estos requisitos pueden ser comprobados en la página de validación del Sistema de Autenticación y Firma Electrónica. [https://www.tramita.gva.es/SAFEear/SAFEWeb/safe\\_requisitos.jsp](https://www.tramita.gva.es/SAFEear/SAFEWeb/safe_requisitos.jsp)

Además, para la tramitación con firma digital deberá disponer de certificado digital o electrónico para ciudadano emitido por la ACCV en cualquiera de los dos soportes disponibles:

- De ciudadano en soporte software.
- De ciudadano en tarjeta criptográfica.

También están soportados los certificados digitales o electrónicos emitidos por la FNMT, los aceptados por la plataforma @firma y el DNIE.

El acceso a la carpeta ciudadana se puede realizar mediante certificado digital o el sistema cl@ve, puesto en marcha a principios de año.

Respecto a los problemas encontrados a lo largo del estudio, podemos citar los siguientes:

- Al rellenar un formulario pueden surgir dudas sobre la introducción de los datos y hay que enviar los datos, para subsanarlos tras cometer un error.
- Determinados servicios que se enlazan desde la sede disponen de contenidos no actualizados, por ejemplo el localizador de recursos sanitarios GeoSalut, desarrollado por la Conselleria de Sanidad en colaboración con el Institut Cartogràfic Valencià, y que situa sobre un mapa los centros y servicios sanitarios, autorizados y registrados por la propia Conselleria.
- Saturación de servidores, tal como sucedió al abrirse el plazo del trámite de “Solicitud de las familias para participar en el programa Xarxa Llibres de text de la Comunitat Valenciana”, donde los servidores estuvieron inaccesibles durante varias horas en un fin de semana.
- La tecnología Java es requisito para los trámites con firma avanzada, así como para el acceso a la carpeta ciudadana. Actualmente, los complementos de navegador de Java únicamente están funcionando en los navegadores Microsoft Internet Explorer en Windows y Safari en MacOS. Google Chrome no está soportado desde la versión 45, así como Firefox 52 y superiores.



- Problemas con los idiomas en la carpeta ciudadana, donde las capturas de pantalla de la ayuda únicamente se encuentran en valenciano.

## 1. Propuesta de mejora y conclusiones

Como consecuencia de los objetivos marcados en este estudio, se han identificado una serie de problemáticas o carencias, a tener en cuenta para la mejora de la experiencia de usuario, así como en el tratamiento de los datos de una forma sencilla y accesible. Los enumeramos a continuación:

La obtención de datos desagregados es muy costosa, pues requiere un elevado periodo de tiempo para su registro y tratamiento. El trabajo de recopilación de datos sobre trámites se debe concentrar en un único día, obteniendo una *snapshot* (foto fija) de ese día concreto, pues el contenido en la sede electrónica es cambiante, a diario aparecen nuevos trámites y para otros finaliza el plazo de presentación. Si el trabajo queda por terminar, el siguiente día de registro se deberá comenzar de nuevo por el principio. Este aspecto podría ser mejorado permitiendo descargar masivamente el listado de registros de trámites, mediante datos abiertos. De esta forma podríamos comparar de manera sencilla la evolución del catálogo de trámites, todos los meses por ejemplo.

En cuanto a los filtros que disponen los buscadores se debería mejorar la uniformidad en ellos (que sean los mismos filtros) para que se puedan comparar datos obtenidos. Al obtener los datos desagregados es fácil relacionar unos filtros con otros, casos como trámites electrónicos con trámites con certificado digital, donde los primeros incluyen a los segundos. En otros casos no es tan trivial.

Respecto a la mejora en los formularios, se podría mejorar la usabilidad aplicando máscaras para la cumplimentación de los datos, o bien, mostrando información sobre cómo rellenar cada campo al situarnos sobre él de forma visual mediante un texto flotante o con un texto junto al campo.

La visita de una web con contenidos no actualizados da una percepción negativa sobre la web visitada. Cuando esto sucede en la web de una Administración es peor aún. Las webs institucionales deben disponer de información actualizada para que los ciudadanos confíen en ellas.

Los servidores que gestionan los trámites funcionan normalmente bien, pero hay que tener en cuenta que la sede electrónica debe funcionar 24 horas 365 días del año. Por este motivo, deben ajustarse según el volumen de visitas esperado.

Respecto al problema detectado con los navegadores que no soportan el complemento NPAPI de Java, Oracle sugiere el empleo de aplicaciones Web Start. En su web, primero recomendó la utilización del navegador Internet Explorer, y para los desarrolladores y como método alternativo de soporte para usuarios de los navegadores Chrome y Firefox, Java Web Start. Como ejemplo basado en la tecnología Java Web Start disponemos del cliente AutoFirma, aplicación de firma electrónica desarrollada por el Ministerio de Hacienda y Función Pública. Son aplicaciones Java que se lanzan de forma externa al navegador, por tanto son independientes del mismo y permiten el acceso a las sedes electrónicas sin necesidad de disponer del complemento Java incrustado en el navegador.

A lo largo de este último año se ha modificado el aspecto de la carpeta ciudadana, dotándola de un *look* más moderno; sería interesante que se hiciera una revisión a fondo de la ayuda, así como de las capturas de pantalla y estuvieran disponibles en los tres idiomas: castellano, valenciano e inglés.

## **Legislación básica**

Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana. *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, núm. 7425 de 17 de diciembre de 2014.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 150 de 23 de junio de 2007.

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 166 de 12 de julio de 2002.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 236 de 2 de octubre de 2015.

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 236 de 2 de octubre de 2015.

## **Bibliografía**

CERRILLO, Agustí, 2008. *E-Administración*. Barcelona: UOC.

CODINA, Lluís, 2006. *Metodología de Análisis y Evaluación de Recursos Digitales en Línea*.  
En: <http://www.lluiscodina.com/metodos.htm> [Consultado: 20/11/2016]

COTINO, Lorenzo, 2010. *Administración electrónica. La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y los retos jurídicos del e-gobierno en España*. Valencia. Tirant lo Blanch.

GARCÍA, Juan Carlos, 2001. Portales de internet: concepto, tipología básica y desarrollo. *El profesional de la información*, 10(7-8), pág. 4-13. Disponible en: <http://elprofesionaldeinformacion.com/contenidos/2001/julio/2.pdf>

LÓPEZ, Alberto, 2010. *El Manual Práctico de Supervivencia en la Administración Electrónica*. Disponible en: [http://www.microlopez.org/downloads/docs/Manual\\_Supervivencia\\_eAdmin.pdf](http://www.microlopez.org/downloads/docs/Manual_Supervivencia_eAdmin.pdf).

## Anexo 1. Trámites por organismos

ID	Nombre del organismo y su URL	Número de trámites disponibles	Número de trámites electrónicos	Número de trámites con certificado
1	Presidencia de la Generalitat [ <a href="http://www.presidencia.gva.es">http://www.presidencia.gva.es</a> ]	121	53	39
2	Vicepresidencia y C. de Igualdad y Políticas Inclusivas [ <a href="http://www.inclusio.gva.es">http://www.inclusio.gva.es</a> ]	103	18	5
3	C. de Hacienda y Modelo Económico [ <a href="http://www.hisenda.gva.es">http://www.hisenda.gva.es</a> ]	160	75	54
4	C. de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas [ <a href="http://www.justicia.gva.es">http://www.justicia.gva.es</a> ]	64	11	1
5	C. de Educación, Investigación, Cultura y Deporte [ <a href="http://www.ceice.gva.es">http://www.ceice.gva.es</a> ]	170	21	9
6	C. de Sanidad Universal y Salud Pública [ <a href="http://www.san.gva.es">http://www.san.gva.es</a> ]	139	8	2

7	C. de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo [ <a href="http://www.indi.gva.es">http://www.indi.gva.es</a> ]	341	71	55
8	C. de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural [ <a href="http://www.agroambient.gva.es">http://www.agroambient.gva.es</a> ]	283	76	65
9	C. de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio [ <a href="http://www.habitatge.gva.es">http://www.habitatge.gva.es</a> ]	200	122	116
10	C. de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación [ <a href="http://www.transparencia.gva.es">http://www.transparencia.gva.es</a> ]	24	15	7

<b>ID</b>	<b>Nombre del organismo y su URL</b>	<b>Número de trámites disponibles</b>	<b>Número de trámites electrónicos</b>	<b>Número de trámites con certificado</b>
1	Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP) [ <a href="http://www.avap.es/es">http://www.avap.es/es</a> ]	1	0	0
2	CulturArts Generalitat [ <a href="http://teatres.gva.es">http://teatres.gva.es</a> ]	7	0	0
3	Entidad de Infraestructuras de la Generalitat (EIGE) [ <a href="http://www.eige.es/eige/castellano">http://www.eige.es/eige/castellano</a> ]	22	4	4
4	Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales de la CV (EPSAR) [ <a href="http://www.epsar.gva.es/sanejament/index.aspx">http://www.epsar.gva.es/sanejament/index.aspx</a> ]	2	0	0
5	Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) [ <a href="http://www.fgv.es">http://www.fgv.es</a> ]	2	0	0
6	Fundación para el Fomento de la Investigación Sanitaria y Biomédica de la CV (FISABIO) [ <a href="http://www.csisp.gva.es">http://www.csisp.gva.es</a> ]	2	0	0
7	Instituto Cartográfico Valenciano (ICV) [ <a href="http://www.icv.gva.es/es">http://www.icv.gva.es/es</a> ]	3	3	3

8	Institut Valencià de la Joventut. Generalitat Jove (IVAJ.JOVE) [ <a href="http://www.gvajove.es/ivaj">http://www.gvajove.es/ivaj</a> ]	32	11	1
9	Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE) [ <a href="http://www.ivace.es">http://www.ivace.es</a> ]	19	6	6
10	Institut Valencià de Finances (IVF) [ <a href="http://www.ivf.gva.es">http://www.ivf.gva.es</a> ]	5	2	2
11	Instituto Valenciano de la Edificación (IVE) [ <a href="http://www.five.es">http://www.five.es</a> ]	1	0	0
12	Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT) [ <a href="http://www.invassat.gva.es">http://www.invassat.gva.es</a> ]	1	1	1
13	Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF) [ <a href="http://www.servef.es">http://www.servef.es</a> ]	37	14	8
14	Valenciana de Aprovechamiento Energético de Residuos S.A. (VAERSA) [ <a href="http://www.vaersa.com">http://www.vaersa.com</a> ]	1	0	0

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos en fecha: 09/11/2016

## Anexo 2. Trámites por áreas temáticas

ID	Nombre del área temática	Número de trámites disponibles	Número de trámites con certificado	Número de trámites sin certificado
1	Ciudadanía. Ayudas, becas y subvenciones	6	6	0
2	Ciudadanía. Economía y Hacienda	22	7	16
3	Ciudadanía. Vivienda y Urbanismo	12	9	5
4	Ciudadanía. Justicia	7	0	7
5	Ciudadanía. Salud	6	2	4
6	Ciudadanía. Turismo y ocio	24	9	16
7	Ciudadanía. Colectivos y Servicios sociales	21	8	14
8	Ciudadanía. Educación y formación	7	1	6
9	Ciudadanía. Infraestructuras y transportes	8	7	1

10	Ciudadanía. Medio ambiente	43	39	4
11	Ciudadanía. Seguridad ciudadana	9	6	3
12	Ciudadanía. Cultura	11	5	6
13	Ciudadanía. Deportes	24	21	3
14	Ciudadanía. Investigación y tecnología	13	8	6
15	Ciudadanía. Empleo	20	9	13
16	Ciudadanía. Sociedad y consumo	29	22	7
<b>ID</b>	<b>Nombre del área temática</b>	<b>Número de trámites disponibles</b>	<b>Número de trámites con certificado</b>	<b>Número de trámites sin certificado</b>
1	Empresas. Agricultura, ganadería y pesca	15	12	3
2	Empresas. Cultura y deporte	13	12	1
3	Empresas. Vivienda y urbanismo	6	3	3
4	Empresas. Investigación, innovación y telecomunicaciones	9	7	3
5	Empresas. Turismo y espectáculos	24	22	2
6	Empresas. Ayudas y subvenciones	11	10	2
7	Empresas. Educación	0	0	0
8	Empresas. Industria	28	24	4
9	Empresas. Medio ambiente	54	52	6
10	Empresas. Seguridad e higiene en el trabajo	2	2	0
11	Empresas. Comercio e internacionalización	6	3	3
12	Empresas. Financiación y tributos	43	29	15
13	Empresas. Infraestructuras y transportes	82	80	6
14	Empresas. Sanidad	9	5	4

15	Empresas. Trabajo y empleo	16	11	6
----	----------------------------	----	----	---

ID	Nombre del área temática	Número de trámites disponibles	Número de trámites con certificado	Número de trámites sin certificado
1	Administración. Ayudas y subvenciones	5	5	0
2	Administración. Premios y concursos	2	2	0
3	Administración. Formación	2	0	2
4	Administración. Publicaciones oficiales	9	1	8
5	Administración. Ordenación territorial	3	2	1
6	Administración. Trámites y servicios	26	24	7

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos en fecha: 09/11/2016