



# Grado de adaptación de las Entidades Locales (menores de 20.000 habitantes) a la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (LAECSP)

Mayo 2011



FEDERACION ESPAÑOLA DE  
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

Edita: Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)

Diseña: Pixel CPG

Imprime: Gráficas Varona

# ÍNDICE

ÍNDICE	3
<b>1. Motivación</b>	<b>5</b>
<b>2. Resumen ejecutivo</b>	<b>7</b>
<b>3. Resumen de resultados por puntos</b>	<b>11</b>
3.1. Adaptación Tecnológica y de Comunicaciones	11
3.2. Adaptación Normativa (LAECSP y LOPD)	12
3.3. Adaptación Organizativa (artículo 22.3 LAECSP)	13
3.4. Adaptación de los Canales de Comunicación (artículo 8.1 LAECSP)	15
3.5. Adaptación de los Procedimientos Administrativos (artículo 9 y 10 y Disp. Final 3ª LAECSP)	17
3.6. Adaptación de la tecnología Front-Office (artículo 10 LAECSP)	23
3.7. Adaptación de la tecnología Back-Office	27
3.8. Formación y Difusión	28
<b>4. Anexos</b>	<b>30</b>
4.1. Descripción de las principales soluciones de gestión de contenidos web utilizadas en los Ayuntamientos	30
4.2. Modelo de encuesta	

## Índice de Tablas

Tabla 1. Porcentajes de adaptación tecnológica y de comunicaciones de los Ayuntamientos y las Entidades Supramunicipales	11
Tabla 2. Porcentajes de adaptación normativa de los Ayuntamientos	13
Tabla 3. Porcentajes de adaptación organizativa de los Ayuntamientos y las Entidades Supramunicipales	14

Tabla 4. Porcentajes y grado de implantación de los canales de comunicación con el ciudadano ofrecidos por las Diputaciones	15
Tabla 5. Porcentajes y grado de implantación de los canales de comunicación con el ciudadano ofrecidos por los Ayuntamientos	16
Tabla 6. Adaptación procedimientos de Servicios Sociales	18
Tabla 7. Adaptación procedimientos de servicios Culturales, Turísticos y Deportivos	18
Tabla 8. Adaptación procedimientos de servicios Tributarios	19
Tabla 9. Adaptación procedimientos de servicios Demográficos, Territoriales y Urbanísticos	20
Tabla 10. Adaptación procedimientos de servicios relacionados con la Actividad Económica	21
Tabla 11. Adaptación procedimientos relacionados con la Contratación Administrativa	21
Tabla 12. Adaptación procedimientos de otros servicios locales	22
Tabla 13. Porcentajes adaptación tecnologías Front-Office	23
Tabla 14. Herramientas utilizadas por los Ayuntamientos para la implementación de la web municipal	24
Tabla 15. Principal herramienta utilizada en cada provincia para la implementación de la web municipal. Datos por provincia.	24
Tabla 16. Principal herramienta utilizada en cada provincia para la implementación de la web municipal. Datos por herramienta.	25
Tabla 17. Utilización de las herramientas de gestión de expedientes electrónicos en las distintas provincias	24

## Índice de Gráficos

Gráfico 1. Grados de adaptación de las distintas áreas a la LAECSP	7
Gráfico 2. Comparativa de los canales de comunicación con las Diputaciones	16
Gráfico 3. Comparativa de los canales de comunicación con los Ayuntamientos	17
Gráfico 4. Comparativa de grados de implantación de los servicios electrónicos locales	22
Gráfico 5. Escenario Herramientas Webs municipales.	26
Gráfico 6. Escenario Sistemas de Gestión de Expedientes Electrónicos	28

# 1. Motivación

---

Este estudio complementa el estudio anterior realizado en marzo de 2010 como consecuencia de una demanda de información, surgida en el seno de la Comisión de Nuevas Tecnologías de la FEMP, sobre el grado de adaptación de las Entidades Locales a la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (en adelante LAECSP). El Grupo de Trabajo de Nuevas Tecnologías de la FEMP, con el apoyo de su Unidad Técnica, ha elaborado este informe que contempla los datos acumulados durante los años 2009 y 2010.

Tomando como base los principales puntos de la LAECSP y como público objetivo a los Ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes, se elaboró una encuesta (ver anexo 2) que fue enviada principalmente a las Diputaciones Provinciales. La decisión de solicitar a las Diputaciones la contestación a la encuesta vino motivada por varios aspectos:

- Son un número de interlocutores menor que facilitan la realización de la encuesta en un corto periodo de tiempo.
- Disponen de personal capacitado para contestar determinadas cuestiones técnicas que se plantean en la encuesta.
- Son los principales concededores del territorio en cuestiones tecnológicas.
- La LAECSP establece que las Diputaciones Provinciales, al igual que otras Entidades Supramunicipales, podrán prestar los servicios precisos para garantizar la efectividad de los servicios que establece la propia Ley, en el ámbito de los municipios que no dispongan de los medios técnicos y organizativos necesarios para prestarlos. En el caso de municipios menores de 20.000 habitantes, la gran mayoría requieren servicios que les ofrecen las Entidades Supramunicipales.

De todas ellas se recibieron en 2009 las respuestas de:

- Cabildo de Tenerife
- Diputación de Albacete
- Diputación de Almería
- Diputación de Ávila
- Diputación de Badajoz
- Diputación de Barcelona
- Diputación de Burgos
- Diputación de Cádiz
- Diputación de Castellón
- Diputación de Ciudad Real
- Diputación de Guadalajara
- Diputación de Huesca
- Diputación de Jaén

- Diputación de León
- Diputación de Ourense
- Diputación de Valencia
- Diputación de Zaragoza

Y en el año 2010, se recibieron las respuestas de:

- Diputación de A Coruña
- Diputación de Álava
- Diputación de Cáceres
- Principado de Asturias
- Diputación de Sevilla
- Diputación de Cuenca
- Diputación de Gerona
- Diputación de Salamanca
- Diputación de Toledo
- Diputación de Valladolid
- Diputación de Zamora

Lo que supone un total de 17 contestaciones en 2009 y 11 contestaciones en 2010, si bien, en 6 de los casos, las Diputaciones informan de que no tienen datos por lo que la encuesta está sin cumplimentar.

Aunque no era el objetivo de esta encuesta incluir los resultados de las Comunidades Autónomas, hemos decidido incluir los resultados del Principado de Asturias ya que se trata de una Comunidad Autónoma uni-provincial que entendemos puede contribuir a mejorar el muestreo.

En base a las 22 encuestas cumplimentadas se ha elaborado el presente informe.

## 2. Resumen ejecutivo

La ampliación de los resultados de la encuesta a 10 Diputaciones más y a una Comunidad Autónoma no ha hecho más que confirmar la información obtenida en la primera recopilación de datos. Los cambios han sido mínimos por lo que las conclusiones de la encuesta no han variado significativamente.

La principal conclusión a la que se llega a través de este estudio sobre el grado de adaptación de las Entidades Locales menores de 20.000 habitantes a la LAECSP es que el grado de adaptación a la Ley es en general bajo o muy bajo, y que, lo poco que tienen dichas Entidades Locales les viene suministrado, en gran parte, por las Diputaciones u otras Entidades Supramunicipales.

**Gráfico 1. Grados de adaptación de las distintas áreas a la LAECSP**



Tal y como se puede observar en el gráfico, en el único ámbito en el que la adaptación a la Ley se está produciendo de una forma generalizada es en el apartado de Tecnología y Comunicaciones en el cual parece ser que el escollo de la conexión a internet por banda ancha está a punto de superarse. En cuanto a la conexión con la red S.A.R.A., que es un paso fundamental para permitir la interconexión entre las distintas redes de las Administraciones Públicas (artículo 43 LAECSP), se está avanzando bastante gracias sobre todo a que las Diputaciones están ya conectadas en su mayoría y a que ofrecen esta conexión a sus municipios a través de ellas. En este apartado existe un margen de mejora importante ya que muchos municipios, que todavía no están conectados a la red S.A.R.A., podrían hacerlo aprovechando la conexión que ya tienen con las intranets de Diputaciones Provinciales y Gobiernos Autonómicos.

Otro aspecto importante dentro del apartado de Tecnología y Comunicaciones es que únicamente el 17% de los Ayuntamientos disponen de personal dedicado en exclusiva al soporte informático, lo que puede otorgar mayor importancia al papel de las Administraciones Públicas más cercanas al territorio en su labor de asistencia y apoyo (como, por otra parte, ya se está realizando en mayor o menor medida).

La adaptación a la normativa de los Ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes está todavía en una fase muy inicial. Los aspectos reguladores (ordenanzas, sede electrónica, registro electrónico...) están implantados en menos del 25% de los municipios y el punto en el que se han realizado más actuaciones es en la adaptación a la normativa de protección de datos personales (LOPD).

La adaptación organizativa de los Ayuntamientos es muy baja y en algunos casos como en el del Registro de Funcionarios Públicos Habilitados (artículo 22 LAECSP) es prácticamente inexistente (1%). A destacar, sin embargo, que un 76% de las Diputaciones afirman disponer de un Plan Estratégico para la implantación de la Administración Electrónica, lo que podría afectar a corto o medio plazo en la mejora organizativa de los Ayuntamientos.

En cuanto a la adaptación de los canales de comunicación con el ciudadano se ha consultado a las Diputaciones sobre las fases de implantación del teléfono, el correo electrónico, el SMS, el fax, la web y la TDT. Los datos indican que las Diputaciones se encuentran en fases mucho más avanzadas que los Ayuntamientos en prácticamente todos los servicios, como es bastante lógico si tenemos en cuenta que la comparativa se está realizando con Ayuntamientos menores de 20.000 habitantes. El único canal de comunicación con el ciudadano que parece que está mínimamente activo en los Ayuntamientos es la web municipal y, en menor medida, el correo electrónico y el teléfono. Los datos mejoran al preguntar a las Diputaciones, ya que éstos presentan unos canales de comunicación en fases más avanzadas. Por tecnologías, comentar que la TDT no se está utilizando todavía ni siquiera en la fase de "ofrecer información" y que el portal web es el canal que, en un mayor porcentaje, permite efectuar transacciones entre el ciudadano y el Ayuntamiento.

Se ha demandado a las entidades encuestadas por la fase de implementación de más de 50 procedimientos internos de 7 áreas distintas para evaluar el grado de adaptación de los procedimientos administrativos en los Ayuntamientos y, prácticamente, en todas las áreas existen porcentajes por encima del 80% de "no implantación" y el resto de fases se reparten el 20% restante. Sí que es destacable que, cuando un procedimiento se implanta, normalmente se efectúa ya algún tipo de interacción con el ciudadano y no se limita únicamente a ofrecer información.

En la tecnología Front-Office, según los datos obtenidos, parece ser que los Ayuntamientos se encuentran a mitad de camino en su adaptación a la Ley. Este apartado es de gran importancia ya que la práctica totalidad de estos servicios son transversales, por lo que afectan directamente a la implantación completa de muchos otros servicios (plataforma de autenticación y firma digital, registro electrónico, notificaciones electrónicas...). A excepción de la web corporativa actualizable (82%) el resto de servicios se encuentran en porcentajes que van desde el 30% al 50%. Es un aspecto a potenciar ya que, sin la implantación de servicios como la plataforma de autenticación o las notificaciones electrónicas, muchos otros servicios no pueden implantarse o bien su implantación no es completa (no permite efectuar transacciones entre el ciudadano y el Ayuntamiento).



Los Ayuntamientos no se encuentran mucho mejor en los aspectos relacionados con la tecnología Back-Office. En cuanto a interoperabilidad de los Ayuntamientos con otras Administraciones Públicas cabe destacar que el nivel de respuestas a la encuesta ha sido mínimo, por lo que podría inferirse que prácticamente no hay interoperabilidad con otras Administraciones Públicas. Este dato puede ser interesante contrastarlo con la conexión a la red S.A.R.A., que parece ser que está llegando en mayor medida a los Ayuntamientos, y que, por lo tanto, no sería la única causa de la falta de interoperabilidad con otras Administraciones.

En cuanto a la gestión de expedientes electrónicos, únicamente la mitad de las Diputaciones encuestadas afirman tener en marcha o estar implantando sistemas de gestión de expedientes electrónicos. En las soluciones implantadas o en implantación de sistemas de gestión de expedientes electrónicos parece ser que predominan las soluciones de software propietario (41%) frente a las de software libre o creado por el Ministerio de Industria (18% entre ambas).

En lo referente a las web municipales, los Ayuntamientos parecen preferir las soluciones basadas en software libre<sup>1</sup> y, dentro de estas soluciones, hay dos tendencias claramente marcadas: una que es la utilización de las herramientas que implementa y publica el Ministerio de Industria (PISTA LOCAL, PISTA LOCAL+ y LOCALWEB) y otra que consiste en la utilización de herramientas de código abierto ya claramente contrastadas en el mundo del software libre (Drupal, Joomla, OpenCMS...). Respecto a las herramientas que publica el Ministerio, cabe destacar la poca implantación actual de LOCALWEB y la importante implantación que todavía presenta PISTAL LOCAL + en distintas provincias.

Finalmente, el análisis de los resultados respecto a formación y difusión de la Administración Electrónica en los municipios, parece indicar que se están dedicando más esfuerzos a labores formativas de los empleados de las Entidades Locales que a difusión entre los ciudadanos, como podría ser lógico si contemplamos que se está en una fase de implantación y puesta en marcha de los servicios.

<sup>1</sup> Consideramos las herramientas desarrolladas por el Ministerio software libre aunque en algunos casos todavía no se ha liberado el código fuente.



# 3. Resumen de resultados por puntos

## 3.1. Adaptación Tecnológica y de Comunicaciones

### Objetivo

En este apartado del estudio se pretende identificar cuál es la situación de los Ayuntamientos en lo referente a la infraestructura informática como a la conectividad a Internet.

### Resultados

En cuanto al número de respuestas, destacar el gran número recibido, lo que indica que las Diputaciones conocen bien la situación en prácticamente todos los apartados que se plantean sobre adaptación tecnológica y de comunicaciones. Únicamente se ha detectado un mayor desconocimiento del número de Ayuntamientos conectados a la intranet de la Comunidad Autónoma.

En cuanto a la interpretación de los resultados hay que tener en cuenta que se han calculado los porcentajes sobre el número de contestaciones y no sobre el total de encuestas realizadas que es de 22.

**Tabla 1. Porcentajes de adaptación tecnológica y de comunicaciones de los Ayuntamientos y las Entidades Supramunicipales**

Apartado Encuesta	Cuestión planteada	Contestaciones (Sobre 22 encuestas)	Porcentaje (sobre respuestas recibidas)
1.1	¿Qué porcentaje de Ayuntamientos de la provincia tienen acceso a internet de banda ancha?	21 (95%)	82%
1.2	¿Qué porcentaje de Ayuntamientos están conectados a la intranet de la Diputación?	21 (95%)	72%
1.3	¿Qué porcentaje de Ayuntamientos están conectados a la intranet de la Comunidad Autónoma?	13 (59%)	50%
1.4	¿Está conectada la Diputación a la red SARA (artículo 43 LAECSP)?	22 (100%)	91%
1.5	¿Qué porcentaje de Ayuntamientos de la provincia están conectados a la red SARA (artículo 43 LAECSP)?	16 (73%)	52%

Apartado Encuesta	Cuestión planteada	Contestaciones (Sobre 22 encuestas)	Porcentaje (sobre respuestas recibidas)
1.6	¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de personal dedicado en exclusiva al soporte informático y de telecomunicaciones?	18 (82%)	20%
1.7	¿Ofrece la Diputación determinados servicios electrónicos a los municipios de forma centralizada? Por ejemplo: portales web, registro telemático, pasarela de pagos...	20 (91%)	86%

### Conclusiones

Destacamos que la práctica totalidad de las Diputaciones, un 91%, están conectadas a la red SARA aunque únicamente el 52% de los Ayuntamientos están conectados a dicha red y un 86% de las Diputaciones ofrecen determinados servicios electrónicos a los municipios. Este dato podría interpretarse como que es posible mejorar el grado de conexión a SARA de los Ayuntamientos aprovechando la interrelación ya existente entre Ayuntamientos y Diputaciones. A destacar también el bajísimo índice de Ayuntamientos que disponen de departamento de informática (20%), lo que puede confirmar la carencia de personal cualificado para la implantación y adaptación de las medidas necesarias para el cumplimiento de la LAECSP y puede plasmar la clara necesidad de canalizar las distintas iniciativas dirigidas a los pequeños municipios a través de Entidades Supramunicipales.

## 3.2. Adaptación Normativa (LAECSP y LOPD)

### Objetivo

En este apartado se pretende identificar en qué grado los municipios han definido marcos reguladores en los aspectos que determina la LAECSP y en qué grado se han realizado actuaciones orientadas al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD).

### Resultados

En cuanto al número de respuestas, destacar también el gran número recibido, aunque sin llegar al número de respuestas del primer apartado, lo que indica que las Diputaciones conocen bastante bien la situación en cuanto a la adaptación normativa de los municipios.

En cuanto a la interpretación de los porcentajes que figuran en la cuarta columna hay que tener en cuenta que se han calculado sobre el número de contestaciones y no sobre el total de encuestas realizadas que es de 22.

**Tabla 2. Porcentajes de adaptación normativa de los Ayuntamientos.**

Apartado Encuesta	Cuestión planteada	Contestaciones (Sobre 22 encuestas)	Porcentaje (sobre respuestas recibidas)
2.1	¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de Ordenanza Reguladora de la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación?	15 (68%)	22%
2.2	¿Qué porcentaje de Ayuntamientos han realizado actuaciones para adaptarse al cumplimiento de la normativa de protección de datos personales (LOPD)?	16 (73%)	55%
2.3	¿En qué porcentaje de Ayuntamientos está regulada la Sede Electrónica (artículo 10 LAECSP)?	17 (77%)	13%
2.4	¿En qué porcentaje de Ayuntamientos existe una regulación del Registro Electrónico (artículo 24 LAECSP)?	16 (73%)	17%
2.5	¿En qué porcentaje de Ayuntamientos existe una regulación de las Comunicaciones Electrónicas (artículo 27 LAECSP)?	14 (64%)	13%
2.6	¿En qué porcentaje de Ayuntamientos existe una regulación del Tablón de Anuncios (artículo 12 LAECSP)?	13 (59%)	13%

### Conclusiones

En cuanto a las respuestas de cada apartado destacamos, de forma general, el muy bajo grado de adaptación a la normativa (LAECSF) de los municipios. Únicamente en el apartado de realización de determinadas actuaciones para adaptarse a la LOPD se muestra un porcentaje por encima del 50%. El resto de apartados referentes a aspectos como es la existencia de una Ordenanza Municipal Reguladora de las TIC, la regulación de las Comunicaciones Electrónicas o la regulación de la Sede Electrónica, entre otros, se quedan en porcentajes inferiores, en su mayoría por debajo del 20%. A destacar también que en el 22% de Ayuntamientos que se indica que disponen de Ordenanza Reguladora de aplicación de las TIC están incluidos los que la están elaborando.

## 3.3. Adaptación Organizativa (artículo 22.3 LAECSP)

### Objetivo

En este apartado se pretende identificar en qué grado los municipios han adaptado sus estructuras organizativas para facilitar la implantación de la Administración Electrónica y para cumplir con los aspectos que determina la LAECSP.

## Resultados

Se han recibido un gran número de respuestas exceptuando el apartado del registro de funcionarios en el que únicamente han contestado un 41 % de las Diputaciones encuestadas. Este dato unido al bajísimo porcentaje de los que responden afirmativamente invita a pensar que, en muchos casos, la no contestación podría interpretarse como la no existencia del registro de funcionarios.

En cuanto a la interpretación de los porcentajes que figuran en la cuarta columna hay que tener en cuenta que se han calculado los porcentajes sobre el número de contestaciones y no sobre el total de encuestas realizadas que es de 22.

**Tabla 3. Porcentajes de adaptación organizativa de los Ayuntamientos y las Entidades Supramunicipales**

Apartado Encuesta	Cuestión planteada	Contestaciones (Sobre 22 encuestas)	Porcentaje (sobre respuestas recibidas)
3.1	¿Dispone la Diputación de un Plan Estratégico para la implantación de la Administración Electrónica?	21 (95%)	77%
3.2	¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de un Plan Estratégico para la implantación de la Administración Electrónica?	17 (77%)	38%
3.3	¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de una Carta de Servicios en la que aparezcan contenidos relacionados con la Administración Electrónica?	17 (77%)	9%
3.4	¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de un Registro de Funcionarios Públicos Habilitados (artículo 22.3 LAECSP)?	9 (41%)	2%

## Conclusiones

A destacar el amplio número de Entidades Supramunicipales, un 77%, que afirman disponer de un Plan Estratégico para la implantación de la Administración Electrónica, aunque es importante matizar que muchas afirman que está en fase de desarrollo. Cambia radicalmente el escenario cuando nos referimos a los Ayuntamientos ya que, en este caso, el porcentaje baja al 38%. Respecto a la carta de servicios que incluya aspectos de Administración Electrónica su existencia es prácticamente nula en los Ayuntamientos al igual que el Registro de Funcionarios Públicos Habilitados.

## 3.4. Adaptación de los Canales de Comunicación (artículo 8.1 LAECSP)

### Objetivo

En este apartado se pretende identificar en qué grado los municipios han habilitado distintos canales de comunicación con los ciudadanos y en qué medida están funcionando dichos canales.

### Resultados

Se han recibido un gran número de respuestas exceptuando el apartado de SMS que únicamente han contestado un 23% de las Entidades Supramunicipales encuestadas.

Para la correcta interpretación de los datos referentes a este apartado se deben de tener en cuenta los siguientes aspectos:

- En este apartado no se incluye la columna de respuestas obtenidas respecto al total de 22 encuestas realizadas ya que, debido a la naturaleza de la encuesta, se interpretó la no especificación de un porcentaje en un canal como la no existencia del mismo.
- A destacar que las respuestas indican disponibilidad del canal pero no que se esté ya utilizando de forma generalizada.
- Cada uno de los canales puede encontrarse en distintas fases de implementación:
  1. No implementado: No está disponible el canal entre el ciudadano y el Ayuntamiento.
  2. Proporciona información: El canal está habilitado pero únicamente para ofrecer información.
  3. Efectúa interacción: Existe algún intercambio de información entre el ciudadano y el Ayuntamiento a través del canal.
  4. Realiza Transacción: Se realiza toda la tramitación de la solicitud del ciudadano a través del canal.

**Tabla 4.** Porcentajes y grado de implantación de los canales de comunicación con el ciudadano ofrecidos por las Diputaciones

Apartado Encuesta	Cuestión planteada	No Implementado	Proporciona Información	Efectúa Interacción	Realiza Transacción
4.1	Teléfono	27%	41%	23%	9%
4.1	Correo Electrónico	36%	32%	27%	5%

Apartado Encuesta	Cuestión planteada	No Implementado	Proporciona Información	Efectúa Interacción	Realiza Transacción
4.1	SMS	77%	14%	9%	
4.1	Fax	55%	18%	27%	
4.1	Vía WEB	18%	23%	18%	41%
4.1	TDT	95%	5%		

Gráfico 2. Comparativa de los canales de comunicación con las Diputaciones

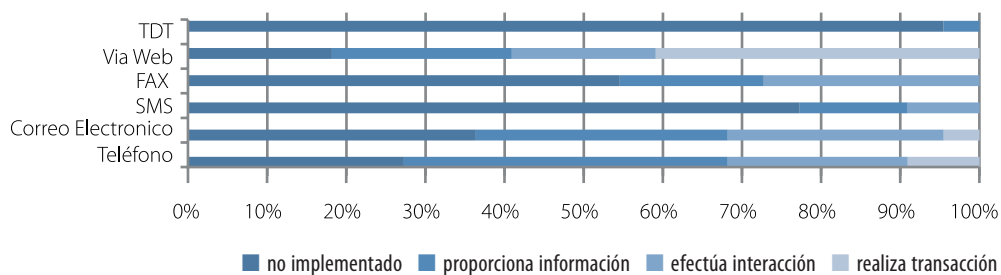
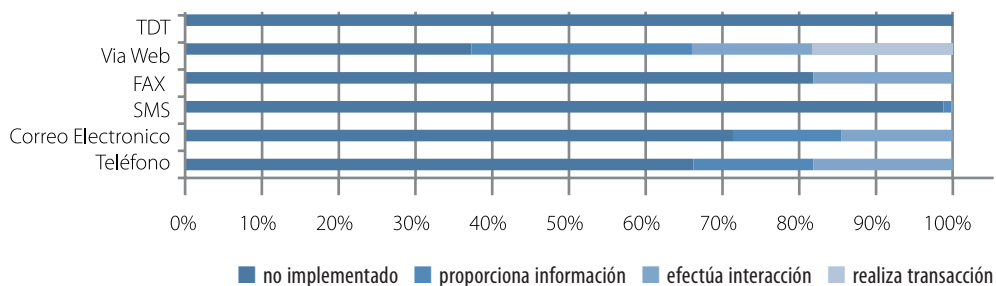


Tabla 5. Porcentajes y grado de implantación de los canales de comunicación con el ciudadano ofrecidos por los Ayuntamientos

Apartado Encuesta	Cuestión planteada	No Implementado	Proporciona Información	Efectúa Interacción	Realiza Transacción
4.2	Teléfono	66%	16%	18%	
4.2	Correo Electrónico	71%	14%	15%	
4.2	SMS	99%	1%	0%	
4.2	Fax	82%		18%	
4.2	Vía WEB	37%	29%	16%	18%
4.2	TDT	100%			



**Gráfico 3. Comparativa de los canales de comunicación con los Ayuntamientos**



## Conclusiones

Las Diputaciones se encuentran en fases mucho más avanzadas que los Ayuntamientos en prácticamente todos los servicios, como es bastante lógico si tenemos en cuenta que la comparativa se está realizando con Ayuntamientos menores de 20.000 habitantes. El único canal de comunicación con el ciudadano que parece que está mínimamente activo en los Ayuntamientos es la web municipal y, en menor medida el correo electrónico y el teléfono.

Por canales el único con un porcentaje alto en el que se llegan a realizar transacciones completas es vía web. Por teléfono y correo electrónico los porcentajes son todavía muy bajos. En cuanto a la TDT no hay prácticamente oferta de servicios ya que pocas Diputaciones proporcionan información. Otro de los canales “poco habituales” de comunicación con la Administración Pública como es el SMS parece que está empezando a implementarse en las Diputaciones. A destacar que prácticamente todas las Diputaciones ofrecen teléfonos de información y que, aunque en un pequeño porcentaje todavía, permiten realizar el trámite completo.

A la hora de interpretar toda esta información es muy importante tener en cuenta que no todos los canales están en un estado de desarrollo tecnológico equiparable y que, por lo tanto, en muchos casos, es complejo para las Administraciones llegar a fases avanzadas de implementación.

## 3.5. Adaptación de los Procedimientos Administrativos (artículo 9 y 10 y Disp. Final 3ª LAECSP)

### Objetivo

En este apartado se pretende identificar en qué grado los municipios han adaptado sus procedimientos administrativos a la gestión electrónica. El grado de adaptación electrónica se analiza con la siguiente escala:

1. No implementado
2. Sólo se ofrece información

3. Se efectúa interacción en un sentido (se ofrece información personalizada y la posibilidad de descargas de formularios para su posterior presentación física en dependencias municipales).
4. Efectúa interacción en dos sentidos (los formularios están disponibles para su firma electrónica y presentación).
5. Trámite completo: (es posible iniciar y completar el trámite sin requerir acciones complementarias a los interesados por otros medios. Además el trámite electrónico está implantado en la estructura organizativa interna del Ayuntamiento)

## Resultados y conclusiones por área

**Tabla 6. Adaptación procedimientos de Servicios Sociales**

Apartado Encuesta	Servicios	No Implementado	Sólo Información	Interacción en 1 sentido	Interacción en 2 sentidos	Trámite Completo
5.1	Gestión ayudas subvenciones	82%	3%	10%	0%	5%
5.1	Petición de asistencia domiciliaria	87%	3%	10%	0%	
5.1	Solicitud cursos formación	88%	2%	1%	9%	
Promedios		86%	3%	7%	3%	2%

Los procedimientos de servicios sociales se encuentran en general poco implementados y ninguno llega a realizar trámites completos.

**Tabla 7. Adaptación procedimientos de servicios Culturales, Turísticos y Deportivos**

Apartado Encuesta	Servicios	No Implementado	Sólo Información	Interacción en 1 sentido	Interacción en 2 sentidos	Trámite Completo
5.2	Biblioteca pública consulta fondos	90%	2%	5%		4%
5.2	Emisión tarjeta de socio	91%	5%	0%		4%
5.2	Realización préstamos y devoluciones de libros	91%	5%	0%		4%
5.2	Gestión ayudas y subvenciones	81%	2%	8%	0%	9%
5.2	Reserva y venta entradas	94%	6%		0%	

Apartado Encuesta	Servicios	No Implementado	Sólo Información	Interacción en 1 sentido	Interacción en 2 sentidos	Trámite Completo
5.2	Reserva instalaciones deportivas	89%	10%	1%	0%	0%
5.2	Inscripción escuelas deportivas	88%	2%	10%	0%	
5.2	Reserva de alojamiento y servicios turísticos	88%	6%	5%	1%	0%
5.2	Inscripción centros educativos de apoyo, etc.	92%	4%	4%	0%	
5.2	Inscripción registro empresas turísticas	100%				
<b>Promedios</b>		<b>90%</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>

Los procedimientos de servicios culturales, turísticos y deportivos se encuentran en general poco implementados y únicamente los servicios relacionados con las bibliotecas y las ayudas y subvenciones parecen estar algo más adaptados.

**Tabla 8. Adaptación procedimientos de servicios Tributarios**

Apartado Encuesta	Servicios	No Implementado	Sólo Información	Interacción en 1 sentido	Interacción en 2 sentidos	Trámite Completo
5.3	Impuesto construcciones, instalaciones y obras	77%	8%	11%	0%	4%
5.3	I. sobre incremento valor de terrenos naturaleza urbana	77%	3%	5%	5%	11%
5.3	I. Sobre bienes de naturaleza urbana	66%	2%	7%	9%	15%
5.3	I. sobre vehículos de tracción mecánica	71%	3%	7%	5%	15%
5.3	Tasas	71%	3%	1%	13%	12%
5.3	Precios públicos	77%	3%	5%	9%	6%
5.3	Expedición certificados de pago	76%	0%	1%	4%	19%
5.3	Solicitud fraccionamiento	84%	0%	6%		10%
5.3	Interposición y resolución de recursos	85%	0%	8%	5%	2%
5.3	Solicitud y resolución de exenciones	85%		8%	5%	2%
5.3	Solicitud de devolución ingresos indebidos	84%		9%	5%	2%
5.3	domiciliación bancaria	62%	0%	3%	4%	31%

Apartado Encuesta	Servicios	No Implementado	Sólo Información	Interacción en 1 sentido	Interacción en 2 sentidos	Trámite Completo
Promedios		76%	2%	6%	5%	11%

De todos los procedimientos que se están adaptando en los Ayuntamientos, los de servicios tributarios son los que están más avanzados y, aún así, sus porcentajes de adaptación son bajos. A destacar que en todos los procedimientos de esta área existen implementaciones en fase “Trámite Completo”, incluso el procedimiento de domiciliación bancaria presenta un porcentaje del 31%.

**Tabla 9. Adaptación procedimientos de servicios Demográficos, Territoriales y Urbanísticos**

Apartado Encuesta	Servicios	No Implementado	Sólo Información	Interacción en 1 sentido	Interacción en 2 sentidos	Trámite Completo
5.4	Alta padrón	76%	1%	8%	5%	10%
5.4	Cambio de domicilio	79%	0%	8%	2%	10%
5.4	Certificado empadronamiento	77%	1%	11%		12%
5.4	Solicitud de mapas	88%	3%	0%		9%
5.4	Consultas datos catastrales	83%	3%	0%		13%
5.4	Licencias de cuba	94%	1%	5%	0%	1%
5.4	Licencias obra menor	71%	5%	9%	5%	11%
5.4	Licencia obra mayor	79%	5%	9%	2%	6%
5.4	Consultar expedientes obra menor	89%		5%		7%
5.4	Consultar expedientes obra mayor	93%	0%	5%		2%
Promedios		83%	2%	6%	1%	8%

Junto con los procedimientos de servicios tributarios los de servicios demográficos, territoriales y urbanísticos son los que se presentan más avanzados y, aún así, sus porcentajes de adaptación son bajos. A destacar el servicio de consultas de datos catastrales que muestra un 13% en la fase de “Tramitación Completa” y, al igual que en los servicios tributarios, en todos los procedimientos existen implementaciones en fase “Tramitación Completa”.

**Tabla 10. Adaptación procedimientos de servicios relacionados con la Actividad Económica**

Apartado Encuesta	Servicios	No Implementado	Sólo Información	Interacción en 1 sentido	Interacción en 2 sentidos	Trámite Completo
5.5	Gestión ayudas subvenciones a empresas	82%	5%	5%		8%
5.5	Inscripción censo de empresas	87%	0%	5%		8%
5.5	Directorio empresas	85%	5%	2%		8%
5.5	Licencia apertura establecimientos	85%	1%	8%	0%	6%
5.5	Oferta empleo público	83%	8%	1%		9%
5.5	Oferta empleo privado	89%	1%	5%		5%
<b>Promedios</b>		<b>85%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>7%</b>

Al igual que en los casos anteriores los porcentajes de adaptación son bajos. A destacar únicamente que en todos los procedimientos existen implementaciones en fase "Tramitación Completa".

**Tabla 11. Adaptación procedimientos relacionados con la Contratación Administrativa**

Apartado Encuesta	Servicios	No Implementado	Sólo Información	Interacción en 1 sentido	Interacción en 2 sentidos	Trámite Completo
5.6	Contratación electrónica	95%	0%	4%	0%	0%
5.6	Perfil del contratante	60%	19%	12%	2%	7%
5.6	Registro de licitadores	94%		3%	2%	2%
<b>Promedios</b>		<b>83%</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>

Muy bajo grado de adaptación de los procesos del área de contratación administrativa. Es representativo que en ninguna de las Diputaciones encuestadas esté implementado en fase de "Tramitación Completa" el procedimiento de Contratación Electrónica por lo que es posible que existan mayores dificultades en su implantación. Sorprende el bajo grado de implantación del "Perfil del Contratante" (aunque sea mayor que el del resto de procedimientos) cuando es un requisito de la Ley de Contratos del Sector Público (Art. 42 LCSP) que obligaba a que este servicio estuviera en pleno funcionamiento a partir del 1 de mayo de 2008.

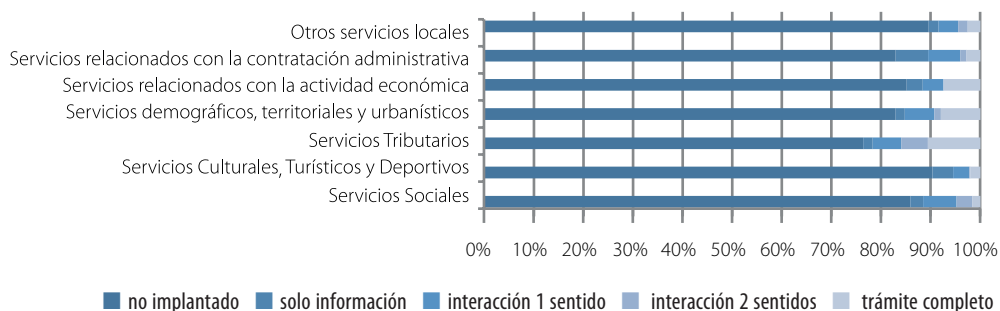
**Tabla 12. Adaptación procedimientos de otros servicios locales**

Apartado Encuesta	Servicios	No Implementado	Sólo Información	Interacción en 1 sentido	Interacción en 2 sentidos	Trámite Completo
5.7	Cementerios	92%	2%	5%	0%	2%
5.7	denuncias policía local	94%	5%		1%	
5.7	Petición citas/cita previa	90%	0%		8%	2%
5.7	Presentación quejas, reclamaciones y sugerencias	68%	3%	11%	7%	10%
5.7	Emisión de certificados y comunicaciones	89%	1%	4%	0%	6%
5.7	Inscripción en registro de asociaciones	94%	1%	6%	0%	
5.7	Reclamaciones a la OMIC	95%	0%	5%	0%	
5.7	Registro uniones de hecho	94%	1%	5%	0%	
5.7	Autorizy licencias de ocupación dominio público	87%	2%	5%	0%	6%
5.7	Objetos perdidos	94%	5%		1%	
<b>Promedios</b>		<b>90%</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>

En cuanto al resto de procedimientos que se están realizando en las Entidades Locales prácticamente no se está implantando ninguno a pesar de que, en algunos casos, podrían ser los procesos que más fácilmente podría implantar una Entidad Local teniendo en cuenta que, en muchos casos, presentan menos problemas tanto técnicos como legales.

## Conclusiones

**Gráfico 4. Comparativa de grados de implantación de los servicios electrónicos locales**



Como conclusión de los datos obtenidos cabe afirmar que en general los procedimientos administrativos no están adaptados en las Entidades Locales. Prácticamente en todas las áreas existen porcentajes por encima del 80% de no implantación y el resto de fases se reparten el 20% restante. Es un dato interesante que, en los casos que se implanta el servicio, normalmente no se ofrece únicamente información sino que ya se ofrece interacción en 1 o 2 sentidos o incluso el

trámite completo. Aunque en algunas áreas como son los procedimientos tributarios parece que la situación es algo mejor, el problema afecta a todas las áreas de las Entidades Locales.

## 3.6. Adaptación de la tecnología Front-Office (artículo 10 LAECSP)

### Objetivo

La mayoría de las Diputaciones encuestadas han respondido a las cuestiones planteadas sobre la tecnología de front-office que están utilizando.

### Resultados

De las 22 entidades encuestadas cinco no han respondido a este apartado por carecer de información relativa a las herramientas que se están utilizando en los municipios de su territorio. Es habitual que en una misma provincia se estén utilizando distintas herramientas.

Tabla 13. Porcentajes adaptación tecnologías Front-Office

Apartado Encuesta	Cuestión planteada	Contestaciones (Sobre 22 encuestas)	Porcentaje (sobre respuestas recibidas)
6.1	¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de web corporativa con gestor de contenidos actualizable (Artículo 10 LAECSP)?	20 (91%)	74%
6.3	¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de plataforma de autenticación y firma digital (Capítulo II del Título II LAECSP)?	19 (86%)	49%
6.4	¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de registro electrónico (artículos 6 y 24 LAECSP)?	17 (77%)	41%
6.5	¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de un servicio de notificaciones electrónicas (artículo 28 LAECSP)?	13 (59%)	33%
6.6	¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de una pasarela de pago y presentación telemática (artículo 6.1 LAECSP)?	12 (55%)	28%
6.7	¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de publicación electrónica en el tablón de anuncios (artículo 12 LAECSP)?	15 (68%)	42%
6.8	¿Qué porcentaje de Ayuntamientos ofrecen modelos o sistemas electrónicos de solicitud que permitan al ciudadano iniciar un procedimiento administrativo por medios telemáticos (artículo 35 LAECSP)?	18 (82%)	33%
6.9	¿Qué porcentaje de Ayuntamientos permiten la consulta de expedientes electrónicamente (artículo 12 LAECSP)?	16 (73%)	24%

**Tabla 14. Herramientas utilizadas por los Ayuntamientos para la implementación de la web municipal**

Apartado Encuesta	Herramienta implementación web corporativa	Nº y Porcentaje de provincias en las que se utiliza (sobre las que han contestado)	Porcentaje de utilización en cada una de las provincias
6.2	LOTUS NOTES	1 (8%)	98%
6.2	LOCALWEB	3 (23%)	46%, 3%, 50%
6.2	OTROS	12 (92%)	2%, 20%, 10%,10%,100%,4%, 1%,1%,1%, 6%, 1% y 65%
6.2	DRUPAL	3 (23%)	100%, 71% y 0,80%
6.2	OPENCMS	4 (31%)	80%, 90% 3% y 0.8%
6.2	PISTA LOCAL / PISTA LOCAL +	5 (38%)	85%, 90%, 90%, 26% y 6%
6.2	JOOMLA	3 (23%)	45%, 6% y 10%
6.2	CMS-Propia	1 (8%)	73%
6.2	PLONE	1 (8%)	12%
6.2	MAMBO	1 (8%)	2%
6.2	POSTNUKE	1 (8%)	1%
6.2	WEBSITE BAKER	1 (8%)	1%

**Tabla 15. Principal herramienta utilizada en cada provincia para la implementación de la web municipal. Datos por provincia**

Provincia	Herramienta implementación web corporativa	Porcentaje de Utilización
ALBACETE	LOCALWEB	46%
ALMERÍA	LOTUS NOTES	98%
BADAJOS	PISTA LOCAL +	90%
BARCELONA	CMS – PROPIA	73%
BURGOS	DRUPAL	100%
CÁDIZ	OPENCMS	90%
CACERES	PISTA LOCAL	61%
CASTELLÓN	DRUPAL	71%
JAEN	OPENCMS	80%
HUESCA	PISTA LOCAL +	90%
LEÓN	PISTA LOCAL +	50%
OURENSE	JOOMLA	45%
TENERIFE	PISTA LOCAL +	26%
VALENCIA	PISTA LOCAL	85%



## Conclusiones

La práctica totalidad de las tecnologías Front-Office son transversales por lo que afectan directamente a la implantación completa de muchos otros servicios. De ahí que su importancia sea muy alta, aparte de por cumplir la Ley, por permitir que muchos otros servicios se pongan en funcionamiento. A destacar el alto porcentaje de implantación de la web corporativa actualizable (74%) y los todavía bajos porcentajes de implementación de otros servicios fundamentales como son la plataforma de autenticación y firma digital, el registro electrónico, la notificación electrónica y la pasarela de pago que van desde el 25 % al 50%.

En lo referente a la implementación de los portales web municipales hay que destacar que existen una gran variedad de herramientas que se están utilizando aunque, en bastantes casos, su grado de utilización es mínimo. Si nos basamos en los datos referentes a las herramientas más utilizadas en cada provincia el escenario se simplifica y permite llegar a una serie de conclusiones:

- PISTA LOCAL y PISTA LOCAL +: es la herramienta que, claramente, más se está utilizando (principalmente Pista Local +), junto con los gestores de contenidos libres no creados por el Ministerio de Industria, presentando unos índices de utilización por parte de los municipios bastante altos.
- LOCALWEB: se está utilizando y/o implantando en tres provincias de las encuestadas pero únicamente en una provincia es destacable su presencia con el 46% de los municipios.
- DRUPAL, JOOMLA y OPENCMS: son tres gestores de contenidos libres que presentan índices importantes de utilización en cinco de las provincias encuestadas.
- Herramientas privadas: LOTUS NOTES es la única herramienta privada que presenta un cierto nivel de utilización en los portales web municipales. Otras soluciones privadas también se utilizan en otras provincias pero su número no es representativo.
- CMS – Propia: en algunos casos se utilizan soluciones desarrolladas por la propia Diputación como es el caso de Barcelona que se utiliza en tres cuartas partes de los municipios de la provincia.

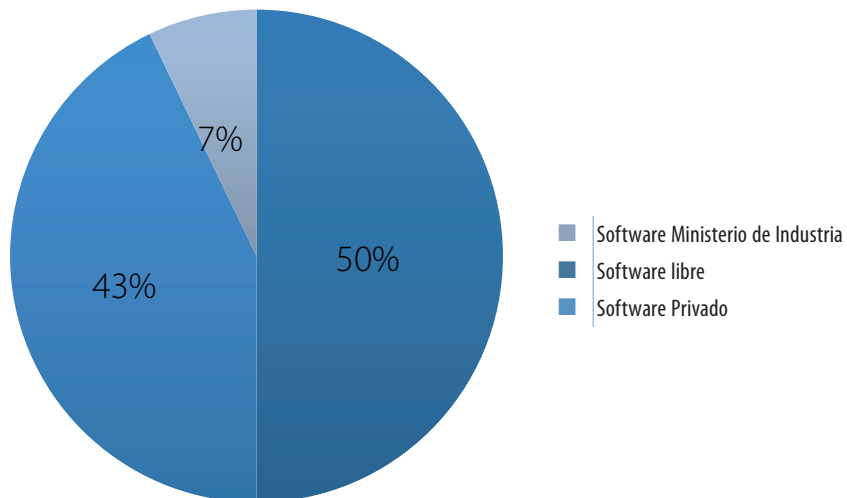
**Tabla 16.** *Principal herramienta utilizada en cada provincia para la implementación de la web municipal. Datos por herramienta*

	ALBACETE	ALMERÍA	BADAJOS	BARCELONA	BURGOS	CÁDIZ	CACERES	CASTELLÓN	JAEN	HUESCA	LEÓN	OURENSE	TENERIFE	VALENCIA
PISTA LOCAL / PISTA LOCAL +			90%				61%			90%	50%		26%	85%
LOCALWEB	46%													
DRUPAL					100%			71%						
JOOMLA												45%		

	ALBACETE	ALMERÍA	BADAJOS	BARCELONA	BURGOS	CÁDIZ	CACERES	CASTELLÓN	JAEN	HUESCA	LEÓN	OURENSE	TENERIFE	VALENCIA
OPENCMS						90%			80%					
CMS - Propia				73%										
LOTUS NOTES		98%												

El escenario de las herramientas para la creación de portales municipales parece centrarse mayoritariamente en las soluciones basadas en software libre y, dentro de estas soluciones, hay dos tendencias claramente marcadas: una que es la utilización de las herramientas que implementa y publica el Ministerio de Industria y otra que consiste en la utilización de herramientas de código abierto ya claramente contrastadas en el mundo del software libre. Respecto a las herramientas que publica el Ministerio cabe destacar la poca implantación actual de LOCALWEB y la importante implantación que todavía presenta PISTAL LOCAL + en distintas provincias.

Gráfico 5. Escenario Herramientas Webs municipales



## 3.7. Adaptación de la tecnología Back-Office

### Objetivo

En este apartado se pretende identificar en qué grado los municipios han adaptado la tecnología de soporte a los procesos internos de la Administración y su integración con el Front-Office.

### Resultados

Del apartado 7.1 de la encuesta realizada a las Diputaciones referente al grado de interoperabilidad que tienen los Ayuntamientos con otras administraciones, no se incluyen datos ya que únicamente lo han contestado 6 Diputaciones. De los otros dos puntos referentes al sistema de gestión de expedientes electrónicos sí que se incluyen resultados ya que han respondido 15 Diputaciones.

La información obtenida se ha interpretado teniendo en cuenta que la no contestación a la utilización de herramientas de gestión de expedientes electrónicos implicaba que el servicio no está a disposición del ciudadano.

**Tabla 17. Utilización de las herramientas de gestión de expedientes electrónicos en las distintas provincias**

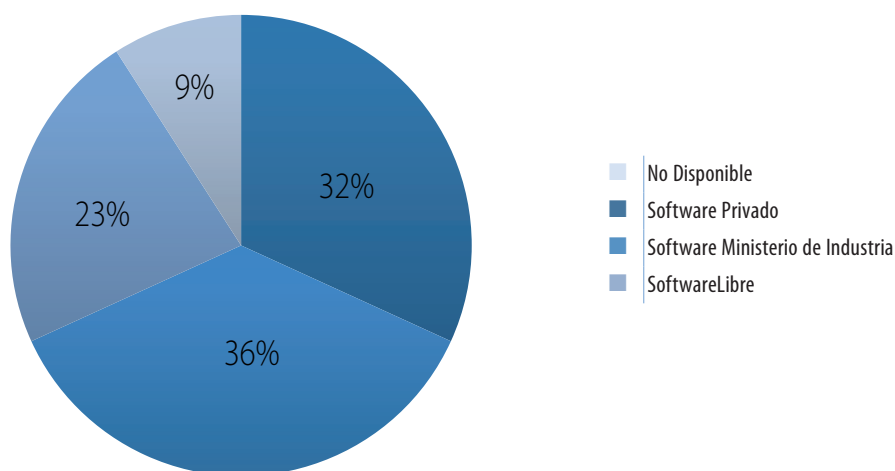
Provincia	Herramienta implementación web corporativa	Porcentaje de Utilización
A CORUÑA	SIGEM	97%
ALAVA	SIGEM	90%
ALBACETE	ePac (T-SYSTEMS)	1,10 %
ALMERÍA	TI – Works (TELVENT)	98%
ASTURIAS	Firmadoc BPM (AYTOS CPD)	16,5%
	AUPAC	4,5%
	WINFLOW	4,5%
BADAJOS	Firmadoc BPM (AYTOS CPD)	75 %
BURGOS	ESIGN (TECSIDEL)	100%
CACERES	SIGEM	25%
HUESCA	SIGEM	10%
JAEN	GGF COMPONENTE DE GESTION DE FLUJO	36%
OURENSE	SIGEM	55%
	LOCALTEX	45%
SEVILLA	TRAZA – MOAD (Serv.Junta Andalucía)	10%

Provincia	Herramienta implementación web corporativa	Porcentaje de Utilización
TENERIFE	CEXP (GALILEO INGENIERÍA Y SERVICIOS S.L)	81%
ZARAGOZA	GESTIONA (AULOCE. ES PÚBLICO)	62%

### Conclusiones

Un 70% de las Diputaciones encuestadas afirman tener en marcha o estar implantando sistemas de gestión de expedientes electrónicos y, de éstas, los porcentajes de disponibilidad del servicio por parte del Ayuntamiento son muy dispares. A diferencia de lo que ocurre con los portales web municipales, en las soluciones implantadas o en implantación de sistemas de gestión de expedientes electrónicos parece ser que predominan las soluciones de software propietario frente a las de software libre (o creado por el Ministerio de Industria).

Gráfico 6. Escenario Sistemas de Gestión de Expedientes Electrónicos



## 3.8. Formación y Difusión

### Objetivo

En este apartado se pretende determinar si desde las Diputaciones se están realizando medidas de formación y difusión suficientes de la Administración Electrónica dirigidas fundamentalmente a empleados de las Entidades Locales y a los ciudadanos en general.

## **Resultados**

---

19 de las 22 diputaciones encuestadas afirman haber realizado en mayor o menor medida cursos de formación sobre Administración Electrónica durante el año 2009 y 2010 lo que supone un 86%. No podemos inferir de los datos de la encuesta la cantidad de estos cursos ya que no se ha respondido siguiendo un mismo patrón como podría haber sido los asistentes a dichos cursos y la duración de los mismos.

En lo referente a las iniciativas de fomento y difusión de la Administración Electrónica realizadas o canalizadas por las Diputaciones los resultados son que 11 de las 22 Diputaciones encuestadas (un 50%) afirman haber realizado iniciativas. Al igual que en el caso de la formación la no uniformidad de las respuestas nos impide cuantificar estas iniciativas.

## **Conclusiones**

---

Aunque la imposibilidad de cuantificar tanto las acciones formativas como las de difusión nos impide llegar a unas conclusiones más amplias, parece ser que los esfuerzos están más orientados a labores formativas de los empleados de las Entidades Locales que a difusión entre los ciudadanos, como es lógico si contemplamos que se está en una fase de implantación y puesta en marcha de los servicios.

## 4. Anexos

### 4.1. Descripción de las principales soluciones de gestión de contenidos web utilizadas en los Ayuntamientos

#### Localweb

Localweb



LOCALWEB tiene por objeto proporcionar a los Ayuntamientos interesados un conjunto de herramientas de interés común que permitan ofrecer servicios de Administración Electrónica a los ciudadanos, tanto desde el punto de vista meramente informativo como de posibilitar la teletramitación. LOCALWEB genera portales, de forma sencilla, para las Entidades Locales; siendo éstos la entrada de los ciudadanos a la Administración. Esta aplicación permite al ciudadano:

- Acceder a Información pública (turismo, equipamientos, agenda, etc).
- Acceder a expedientes administrativos personales.
- Realizar relaciones telemáticas seguras.

Además puede integrarse con los sistemas de gestión que tenga cada Ayuntamiento y con otros módulos como SIGEM y LOCALGIS. LOCALWEB puede ser utilizado por varias Entidades de forma independiente, compartida y segura, permitiendo de este modo la multientidad.

#### Pista Local



En el contexto del programa PISTA (Promoción e Identificación de Servicios de Telecomunicaciones Avanzadas) el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias y con la Generalitat Valenciana, creó el proyecto PISTA Administración Local que pretendía fomentar la Sociedad de la Información y el Conocimiento en general en la Administración Local Española. Dentro de este proyecto se creó un gestor de contenidos web dirigido principalmente a los Ayuntamientos de pequeños y medianos núcleos de población. Esta herramienta consta principalmente de cuatro módulos:

- Gestor de contenidos locales: permitir a las EE.LL. generar, mantener y publicar información local de una forma sencilla en Internet.
- Televantanilla: Servicios prestados por la Administración Local, como son:
  - Procedimientos administrativos.
  - Actividades, recursos e instalaciones de ámbito local.
  - Tablón de anuncios (empleo, contratación,..).
- Boletín local por correo electrónico e Internet.

- Pasarela de acceso a aplicaciones internas de gestión, tales como:
  - Padrón de habitantes.
  - Estados contables con la Administración Local.
  - Pasarela genérica

### ||||| **Pista Local +**



Es un proyecto que surge como iniciativa para mejorar las prestaciones de Pista Local y es propulsado por la Diputación Provincial de Huesca. El objetivo al igual que en Pista Local es facilitar un gestor de contenidos para que las Entidades Locales de menor tamaño puedan crear sus portales web municipales con un mínimo de funcionalidades. Sus principales módulos son los siguientes:

- Generador de Portales. Permite la generación de múltiples portales para las entidades existentes.
- Portal de contenidos. Basado en el portal de contenidos de Diputación Provincial de Huesca permite la gestión de múltiples portales de entidad, con diferenciación de base de datos, y de maquetación.

### ||||| **Drupal**



Es un sistema de gestión de contenido modular multipropósito y muy configurable que permite publicar artículos, imágenes, u otros archivos y servicios añadidos como foros, encuestas, votaciones, blogs y administración de usuarios y permisos. Drupal es un sistema dinámico: en lugar de almacenar sus contenidos en archivos estáticos en el sistema de ficheros del servidor de forma fija, el contenido textual de las páginas y otras configuraciones son almacenados en una base de datos y se editan utilizando un entorno Web.

Es un programa libre, con licencia GNU/GPL, escrito en PHP, desarrollado y mantenido por una activa comunidad de usuarios. Destaca por la calidad de su código y de las páginas generadas, el respeto de los estándares de la web, y un énfasis especial en la usabilidad y consistencia de todo el sistema.

El diseño de Drupal es especialmente idóneo para construir y gestionar comunidades en Internet. No obstante, su flexibilidad y adaptabilidad, así como la gran cantidad de módulos adicionales disponibles, hace que sea adecuado para realizar muchos tipos diferentes de sitio web.W

### ||||| **Joomla**



Es un sistema de gestión de contenidos, que entre sus principales virtudes permite editar el contenido de un sitio web de manera sencilla. Es una aplicación de código abierto programada mayoritariamente en PHP bajo una licencia GPL. Este administrador de contenidos puede trabajar en Internet o intranets y requiere de una base de datos MySQL, así como, preferiblemente, de un servidor HTTP Apache.

Parte de sus prestaciones son:

- Generadores de Formularios Dinámicos
- Directorios de Empresas u Organizaciones
- Gestores de Documentos
- Galerías de Imágenes Multimedia
- Motores de Comercio y Venta Electrónica
- Software de Foros y Chats
- Calendarios
- Software para Blogs
- Servicios de Directorio
- Boletines de Noticias
- Herramientas de Registro de Datos
- Sistemas de Publicación de Anuncios
- Servicios de Suscripción



Es un sistema de gestión de contenido de fuentes abiertas basado en Java y en tecnología XML. Se trata de una aplicación CMS con características tales como:

- Entorno de trabajo basado en navegador web.
- Gestión de activos.
- Sistemas de gestión de usuarios y permisos integrados.
- Publicación de contenidos basada en proyectos.
- Gestión de Workflow y tareas.
- Editor WYSIWYG.
- Soporte a la internacionalización.
- Versionado del contenido.
- Mecanismos de plantillas JSP y XML.
- Soporte Multi-idioma.
- Sistema de Ayuda Online.
- Publicación dinámica y estática de contenidos.
- Personalización.
- Sistemas de cacheo integrados.
- Mecanismo modular para las extensiones.
- Sistema de programación de trabajos.
- Mecanismo de Sincronización.
- Importación y Exportación de Contenidos.



- Integración con el servidor de aplicaciones.
- Soporte para EJB.

Lo único que requiere OpenCms para su instalación es un container de JSP/Servlet como Apache Tomcat y un sistema de gestión de base de datos como MySQL.

## Plone



Plone es un Sistema de Gestión de Contenidos o CMS por sus siglas en inglés (Content Management System), basado en Zope (que tiene miles de desarrolladores en todo el mundo) y programado en Python. Es un desarrollo basado en código abierto. Plone puede utilizarse para construir portales, sitios webs corporativos, sitios de noticias, servidor de extranet o intranet, como sistema de publicación, repositorio de documentos, herramienta colaborativa (Groupware), comercio en línea (E-commerce). Plone permite a personal no técnico crear y mantener la información de un sitio web público o de una intranet utilizando sólo un navegador web.

## Mambo

Mambo es un sistema de portales CMS basado en el lenguaje de programación PHP y base de datos SQL de código abierto. Basa todo su aspecto en templates o themes.

Características principales:

- Base de datos movida por los estándares PHP/MySQL.
- Módulo de seguridad multinivel para usuarios/administradores.
- Noticias, productos o secciones totalmente editables y configurables.
- Sección de temas que pueden ser enviados por los usuarios registrados.
- Plantillas y templates totalmente configurables incluyendo menú central y bloques a izquierda y derecha, según se quiera.
- Soporte de subida de imágenes para incorporar a nuestra propia biblioteca y para usar en cualquier parte del sitio web.
- Foros dinámicos y encuestas con vista de resultados.
- Soporta GNU/Linux, FreeBSD, MacOSX server, Solaris, AIX, SCO, WinNT, Win2K.

## PostNuke

PostNuke (ahora llamado ZIKULA) es un software de creación de sitios web dinámicos.

Permite incluir en una página web:

- fuentes RSS
- foros
- encuestas de opinión
- traducciones a varios idiomas

- galerías de fotos
- chat
- comercio electrónico
- búsqueda en el sitio
- estadísticas
- mensajes privados entre usuarios
- juegos, enlaces, descargas, banners y muchas otras cosas

Estas funciones vienen dadas por distintos módulos, y se pueden añadir más cargando muchos otros de los que hay disponibles (la mayoría gratis).

También se puede personalizar su aspecto mediante temas.

### Website Baker

Website Baker, es un sistema de manejo de contenido para sitios Web basado en PHP. Entre sus características se encuentran la publicación de páginas, artículos, noticias, imágenes y otros archivos y servicios añadidos como encuestas, votaciones, blogs y administración de usuarios y permisos. Website Baker, como otros sistemas de administración de contenidos, es un sistema dinámico: en lugar de almacenar sus contenidos en archivos estáticos en el sistema de ficheros del servidor de forma fija, el contenido textual de las páginas y otras configuraciones son almacenados en una base de datos y se editan desde una interfaz gráfica a la que se accede desde el propio navegador web. Las páginas generadas, no obstante, se almacenan, físicamente en el servidor con extensión "php".

Se puede destacar la facilidad en su instalación, uso, configuración y extensión, tanto para usuarios experimentados, como para principiantes sin ningún conocimiento de páginas web dinámicas.

### Lotus Notes



Es un sistema cliente/servidor de colaboración y correo electrónico, desarrollado por Lotus Software, filial de IBM.

La parte del servidor recibe el nombre Lotus Domino, mientras que el cliente se llama Lotus Notes.

El servidor Lotus Domino dispone de versiones para distintas plataformas, incluyendo Windows NT, Windows 2000, Windows 2003, Linux de distintas distribuciones, HP-UX y Solaris, i5OS (antes OS/400) y z/OS. A partir de la versión 6 (circa 2002), HP-UX dejó de ser soportado.

El cliente Lotus Notes dispone de versiones nativas para Windows y Mac OS (9 y X; siendo universal desde la versión 8.5), y para Linux (a partir de la versión 7.0.1 (circa 2006), aunque anteriormente era posible ejecutarlo a través de WINE)

Lotus Domino/ Notes es un sistema de comunicación el cual permite enviar correo electrónico y manejo de Calendarios y Agendas. También es una plataforma de colaboración que permite compartir bases de datos con información, como sería bases documentales, de procedimientos, manuales o foros de discusión. Y finalmente es una plataforma de Coordinación - utilizando aplicaciones Notes con flujo de trabajo. Ejemplo de ello sería cualquier proceso de una empresa que requiere que un documento fluya entre varias personas o departamentos para su autorización, como por ejemplo una solicitud de vacaciones, solicitud de anticipo de viáticos y cuentas de gastos, etc. Todo esto es susceptible de manejarse de forma electrónica mediante Lotus Notes.



## 4.2 Modelo de la encuesta

Modelo de la encuesta realizada a 22 entidades en la que se basa este informe.

### Adaptación de las Entidades Locales (menores de 20.000 habitantes) a la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP)

#### Encuesta 2010

Esta encuesta tiene como objetivo determinar el grado de implantación en las Entidades Locales menores de 20.000 habitantes a la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), y va dirigida a las Diputaciones Provinciales y a las Comunidades Autónomas uniprovinciales.

**Instrucciones:** por favor incluyan sus contestaciones en los recuadros dedicados a tal efecto en cada una de las cuestiones mediante un procesador de textos y remítannosla por correo electrónico a la dirección [info@femp-tic.es](mailto:info@femp-tic.es). En el caso de no disponer de alguna de la información que se solicita en esta encuesta les agradeceremos que así lo indiquen en los recuadros de observaciones dedicados a tal efecto

Provincia:	
Persona responsable del cuestionario:	
Cargo:	
Teléfono de contacto:	
Correo electrónico:	

## 1. Adaptación Tecnológica y de Comunicaciones

- 1.1. ¿Qué porcentaje de Ayuntamientos de la provincia tienen acceso a internet de banda ancha?
- 1.2. ¿Qué porcentaje de Ayuntamientos están conectados a la intranet de la Diputación?
- 1.3. ¿Qué porcentaje de Ayuntamientos están conectados a la intranet de la Comunidad Autónoma?
- 1.4. ¿Está conectada la Diputación a la red SARA (artículo 43 LAECSP)?
- 1.5. ¿Qué porcentaje de Ayuntamientos de la provincia están conectados a la red SARA (artículo 43 LAECSP)?

1.6. ¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de personal dedicado en exclusiva al soporte informático y de telecomunicaciones?

1.7. ¿Ofrece la Diputación determinados servicios electrónicos a los municipios de forma centralizada? Por ejemplo: portales web, registro telemático, pasarela de pagos

Observaciones:

## 2. Adaptación Normativa (artículo 10.3 LAECSP)

---

2.1. ¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de Ordenanza Reguladora de la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación?

2.2. ¿Qué porcentaje de Ayuntamientos han realizado actuaciones para adaptarse al cumplimiento de la normativa de protección de datos personales (LOPD)?

2.3. ¿En qué porcentaje de Ayuntamientos está regulada la Sede Electrónica (artículo 10 LAECSP)?

2.4. ¿En qué porcentaje de Ayuntamientos existe una regulación del Registro Electrónico (artículo 25 LAECSP)?

2.5. ¿En qué porcentaje de Ayuntamientos existe una regulación de las Comunicaciones Electrónicas (artículo 27 LAECSP)?

2.6. ¿En qué porcentaje de Ayuntamientos existe una regulación del Tablón de Anuncios electrónico (artículo 12 LAECSP)?

Observaciones:

### 3. Adaptación Organizativa (artículo 22.3 LAECSP)

3.1. ¿Dispone la Diputación de un Plan Estratégico para la implantación de la Administración Electrónica?

3.2. ¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de un Plan Estratégico para la implantación de la Administración Electrónica?

3.3. ¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de una Carta de Servicios en la que aparezcan contenidos relacionados con la Administración Electrónica?

3.4. ¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de un Registro de Funcionarios Públicos Habilitados (artículo 22 LAECSP)?

Observaciones:

### 4. Adaptación de los Canales de Comunicación (artículo 8.1 LAECSP)

4.1. Indique a continuación el grado de implantación de servicios al ciudadano en la Diputación a través de los canales que se muestran en el siguiente cuadro:

Canales	No implementado	Proporciona información	Efectúa interacción	Realiza transacción	Observaciones
Teléfono					
Correo electrónico					
Fax					
Vía Web					
TDT					

4.2. Indique el porcentaje de Ayuntamientos que tienen implantados servicios al ciudadano a través de los canales que se muestran en el siguiente cuadro:

Canales	No implementado (% aytos)	Proporciona información (% aytos)	Efectúa interacción (% aytos)	Realiza transacción (% aytos)	Observaciones
Teléfono					
Correo electrónico					
SMS					
Fax					
Vía Web					
TDT					

## 5. Adaptación de los Procedimientos Administrativos (artículo 9 y 10 y Disp. Final 3ª LAECSP)

A continuación se exponen una serie de trámites relacionados con determinados servicios locales. Indique para cada uno de ellos lo siguiente:

- Porcentaje de Ayuntamientos en los que está implantada la tramitación electrónica (incluir los que presten este servicio con soporte de las Diputaciones u otros organismos)
- El grado de implantación electrónica (% de Ayuntamientos respecto a los que ofrecen tramitación electrónica) de los servicios se analiza con la siguiente escala:
  1. Sólo se ofrece información
  2. Se efectúa interacción en un sentido (se ofrece información personalizada y la posibilidad de descargas de formularios para su posterior presentación física en dependencias municipales)
  3. Efectúa interacción en dos sentidos (los formularios están disponibles para su firma electrónica y presentación).
  4. Trámite completo: (Es posible iniciar y completar el trámite sin requerir acciones complementarias a los interesados por otros medios. Además el trámite electrónico está implantado en la estructura organizativa interna del Ayuntamiento)
- El número de expedientes tramitados durante los 6 primeros meses del 2009 entre todos los Ayuntamientos (si se disponen de los datos)

Observaciones



### 5.1. Área de Servicios Sociales

SERVICIOS SOCIALES	Implementado (% aytos)	Grado Implantación (% aytos)				Nº tramitados electrónicamente 2009 (semestre 1º)	Comentarios
		1	2	3	4		
Gestión ayudas subvenciones							
Petición de asistencia domiciliaria							
Solicitud cursos formación							

### 5.2. Área de servicios culturales, turísticos y deportivos

SERVICIOS CULTURALES, TURÍSTICOS Y DEPORTES	Implementado (% aytos)	Grado Implantación (% aytos)				Nº tramitados Electrónicamente 2009 (semestre 1º)	Comentarios
		1	2	3	4		
Biblioteca pública consulta fondos							
Emisión tarjeta de socio							
Realización préstamos y devoluciones de libros							
Gestión ayudas y subvenciones							
Reserva y venta entradas							
Reserva instalaciones deportivas							
Inscripción escuelas deportivas							
Reserva de alojamiento y servicios turísticos							

SERVICIOS CULTURALES, TURÍSTICOS Y DEPORTES	Implementado (% aytos)	Grado Implantación (% aytos)				Nº tramitados Electrónicamente 2009 (semestre 1º)	Comentarios
		1	2	3	4		
Inscripción centros educativos de apoyo, educación adultos, escuelas taller							
Inscripción registro empresas turísticas							

### 5.3. Área de servicios tributarios

SERVICIOS TRIBUTARIOS	Implementado (% aytos)	Grado Implantación (% aytos)				Nº tramitados Electrónicamente 2009 (semestre 1º)	Comentarios
		1	2	3	4		
Impuesto construcciones, instalaciones y obras							
I. Sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana							
I. Sobre bienes de naturaleza urbana							
I. Sobre vehículos de tracción mecánica							
Tasas							
Precios públicos							
Expedición certificados de pago							
Solicitud fraccionamiento							
Interposición y resolución de recursos							
Solicitud y resolución de exenciones							

SERVICIOS TRIBUTARIOS	Implementado (% aytos)	Grado Implantación (% aytos)				Nº tramitados Electrónicamente 2009 (semestre 1º)	Comentarios
		1	2	3	4		
Solicitud de devolución ingresos indebidos							
Domiciliación bancaria							

#### 5.4. Área de servicios demográficos, territoriales y urbanísticos

ÁREA SERVICIOS DEMOGRÁFICOS, TERRITORIALES Y URBANÍSTICOS	Implementado (% aytos)	Grado Implantación (% aytos)				Nº tramitados Electrónicamente 2009 (semestre 1º)	comentarios
		1	2	3	4		
Alta padrón							
Cambio de domicilio							
Certificado empadronamiento							
Solicitud de mapas							
Consultas datos catastrales							
Licencias de cuba							
Licencias obra menor							
Licencia obra mayor							
Consultar expedientes obra menor							
Consultar expedientes obra mayor							

#### 5.5. Área de servicios relacionados con la actividad económica

SERVICIOS EMPRESAS Y PROMOCIÓN ECONÓMICA	Implementado (% aytos)	Grado Implantación (% aytos)				Nº tramitados Electrónicamente 2009 (semestre 1º)	comentarios
		1	2	3	4		
Gestión ayudas subvenciones a empresas							

SERVICIOS EMPRESAS Y PROMOCIÓN ECONÓMICA	Implementado (% aytos)	Grado Implantación (% aytos)				Nº tramitados Electrónicamente 2009 (semestre 1º)	comentarios
		1	2	3	4		
Inscripción censo de empresas							
Directorio empresas							
Licencia apertura establecimientos							
Oferta empleo público							
Oferta empleo privado							

### 5.6. Servicios relacionados con la contratación administrativa

OTROS SERVICIOS	Implementado (% aytos)	Grado Implantación (% aytos)				Nº tramitados Electrónicamente 2009 (semestre 1º)	comentarios
		1	2	3	4		
Contratación electrónica							
Perfil del contratante							
Registro de licitadores							

### 5.7. Otros servicios locales

OTROS SERVICIOS	Implementado (% aytos)	Grado Implantación (% aytos)				Nº tramitados Electrónicamente 2009 (semestre 1º)	comentarios
		1	2	3	4		
Cementerios							
Denuncias policía local							
Petición citas/cita previa							
Presentación quejas, reclamaciones y sugerencias							

OTROS SERVICIOS	Implementado (% aytos)	Grado Implantación (% aytos)				Nº tramitados Electrónicamente 2009 (semestre 1º)	comentarios
		1	2	3	4		
Emisión de certificados y comunicaciones							
Inscripción en registro de asociaciones							
Reclamaciones a la OMIC							
Registro uniones de hecho							

OTROS SERVICIOS	Implementado (% aytos)	Grado Implantación (% aytos)				Nº tramitados Electrónicamente 2009 (semestre 1º)	comentarios
		1	2	3	4		
Autorizaciones y licencias de ocupación dominio público							

## 6. Adaptación de la tecnología Front-Office (artículo 10)

6.1. ¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de web corporativa con gestor de contenidos actualizable (Artículo 10 LAECSP)?

6.2. ¿Qué herramientas utilizan los Ayuntamientos para la implementación de la web corporativa? En caso de no ser Localweb especifique el nombre de la herramienta y quién es el desarrollador de la misma

Herramienta	% Ayuntamientos que la utilizan	Autor (Desarrollador)
Localweb		MITYC

6.3. ¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de plataforma de autenticación y firma digital (Capítulo II del Título II LAECSP)?

6.4. ¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de registro electrónico (artículos 6 y 24 LAECSP)?

6.5. ¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de un servicio de notificaciones electrónicas (artículo 28 LAECSP)?

6.6. ¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de una pasarela de pago y presentación telemática (artículo 6.1 LAECSP)?

6.7. ¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de publicación electrónica en el tablón de anuncios (artículo 12 LAECSP)?

6.8. ¿Qué porcentaje de Ayuntamientos ofrecen modelos o sistemas electrónicos de solicitud que permitan al ciudadano iniciar un procedimiento administrativo por medios telemáticos (artículo 35 LAECSP)?

6.9. ¿Qué porcentaje de Ayuntamientos permiten la consulta de expedientes electrónicamente (artículo 12 LAECSP)?

Observaciones:

## 7. Adaptación de la tecnología Back-Office

7.1. ¿Qué grado de interoperabilidad (integración telemática) tienen los Ayuntamientos con otras Administraciones (locales, autonómicas o estatales) para la prestación de servicios a los ciudadanos (artículo 9 LAECSP)? (Es decir, si la entidad local necesita realizar un trámite que requiera la intervención de otra administración, ambas se comunican y comparten información a través de sistemas de información, excluyéndose el correo electrónico)

Indique que funciones o servicios están integrados y con qué tipo de Administración.

Servicios	Grado de Integración (% aytos)	Administración con la que se integra

7.2. ¿Qué porcentaje de Ayuntamientos disponen de un sistema de gestión de expedientes electrónicos?

7.3. ¿Qué herramientas utilizan para la gestión de expedientes electrónicos? En caso de no ser SIGEM especifique el nombre de la herramienta y quien es el desarrollador de la misma

Herramienta	% Ayuntamientos que la utilizan	Autor (Desarrollador)
SIGEM		MITYC

Observaciones:

## 8. Formación y difusión

8.1. Indicar los cursos de formación realizados o canalizados desde la diputación dirigidos a los empleados de las Entidades Locales relacionados con la Administración Electrónica durante el 2009.

8.2. Indicar las iniciativas de fomento y difusión realizadas o canalizadas por la diputación dirigidas al incremento del uso de la Administración Electrónica entre los ciudadanos durante el 2009.

Obeservaciones: