

03 •

Resultados del estudio cuantitativo

A continuación se pasa a detallar los resultados del estudio que reflejan la situación actual, tanto de los ayuntamientos como de las entidades supramunicipales. Los datos obtenidos se complementan con información tabulada de las entrevistas al personal TIC teniendo en cuenta el segmento sobre el que se ha realizado el estudio cualitativo.

En el caso de ayuntamientos, el análisis se inicia sobre algunos aspectos generales (recursos de personal y económicos), luego se pasa a la identificación de la situación tecnológica teniendo en cuenta tanto los datos de la infraestructura tecnológica de las diferentes entidades municipales (equipamiento, servicios externalizados, red local, red inalámbrica, etc...) como de sus sistemas de gestión interna. En un segundo bloque, se analizan todos los aspectos que hacen referencia a la relación de los ayuntamientos con los ciudadanos y empresas (autenticación electrónica, servicios accesibles desde Internet...).

El estudio ha tenido en cuenta también la situación actual en las entidades supramunicipales de carácter local en dos aspectos: por un lado, analizando su propia situación tecnológica (partiendo de los mismos elementos de base que se han analizado en los ayuntamientos) y, por otro lado, detectando las iniciativas y acciones que están realizando las entidades supramunicipales hacia los ayuntamientos para posibilitar la progresiva incorporación de éstos a las nuevas tecnologías.

Estado de las TIC en la Administración Local

3.1. AYUNTAMIENTOS

3.1.1. Recursos TIC de los ayuntamientos

3.1.1.1. Recursos de personal en los departamentos TIC

El número de recursos con los que están dotados los departamentos TIC (personal que ejerce tareas específicas de TIC) presenta grandes diferencias entre los distintos ayuntamientos tal y como se refleja en la siguiente gráfica:

Tabla 8. Porcentajes de empleados TIC por segmento

	A1	A2	B	C	D	E
Dotación recursos TIC						
Más de 50	6%	0%	0%	0%	0%	0%
Entre 20 y 50	12%	0%	0%	0%	0%	0%
Entre 10 y 20	19%	0%	0%	0%	0%	0%
Entre 5 y 10	31%	12%	1%	0%	0%	0%
Entre 3 y 5	24%	35%	8%	0%	0%	0%
Entre 1 y 3	7%	50%	72%	40%	13%	0%
0	0%	2%	19%	60%	87%	100%

Fuente: ONTSI

Destacamos la diversidad que se ha identificado en el segmento A1. El 6% de los ayuntamientos de este segmento cuentan con plantillas superiores a los 50 empleados (entre los que se incluye Madrid, con dotaciones superiores a las 600 personas, y Barcelona, Málaga y Palma de Mallorca que cuentan con departamentos dotados por encima de las 100 personas). En cualquier caso, se puede observar que lo más frecuente (31%) en este segmento es contar con departamentos TIC de 5 a 10 personas.

En los segmentos A2 y B predominan los departamentos TIC dotados con 1 a 3 personas. En los segmentos C, D, E, si bien los departamentos TIC tienen una dotación de 0 a 3 recursos, cabe decir que estos ayuntamientos se apoyan en los departamentos de las entidades supramunicipales para ir avanzando en la incorporación de las TIC, tal y como se pone de manifiesto en el presente estudio.

3.1.1.2. Servicios externalizados

A través de las respuestas obtenidas en todos los segmentos se evidencia una clara tendencia a confiar tareas y responsabilidades propias de los departamentos TIC a empresas externas u organismos independientes, tanto públicos como privados.

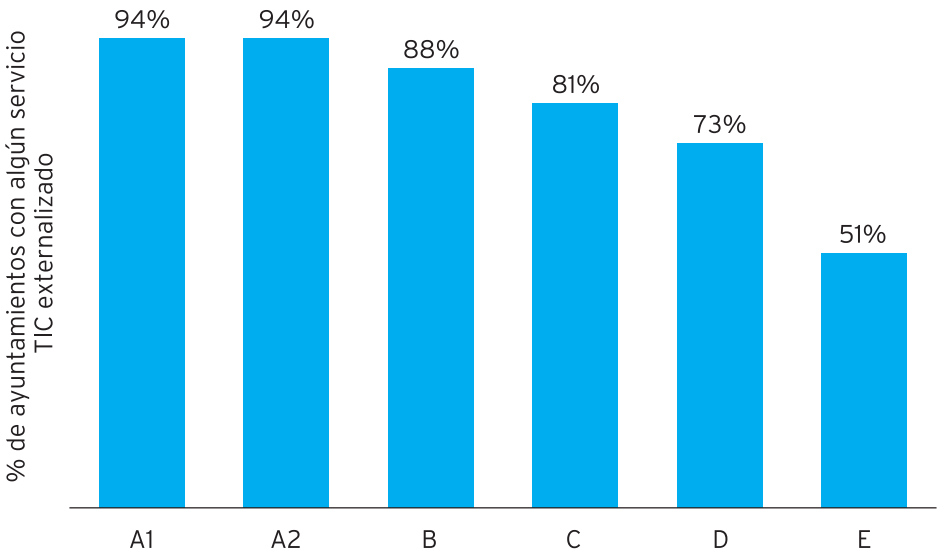
El empleo de la externalización en servicios TIC es muy frecuente, presentándose en el 94% de los casos de los segmentos A1 y A2, el 88% en el segmento B, el 81% en el C, el 73% en el D y el 51% en el E.

Se han identificado los siguientes servicios de externalización:

- Asesoramiento tecnológico
- Gestión de proyectos/oficina técnica
- Soporte técnico y mantenimiento
- Desarrollo de aplicaciones

Resultados del estudio cuantitativo

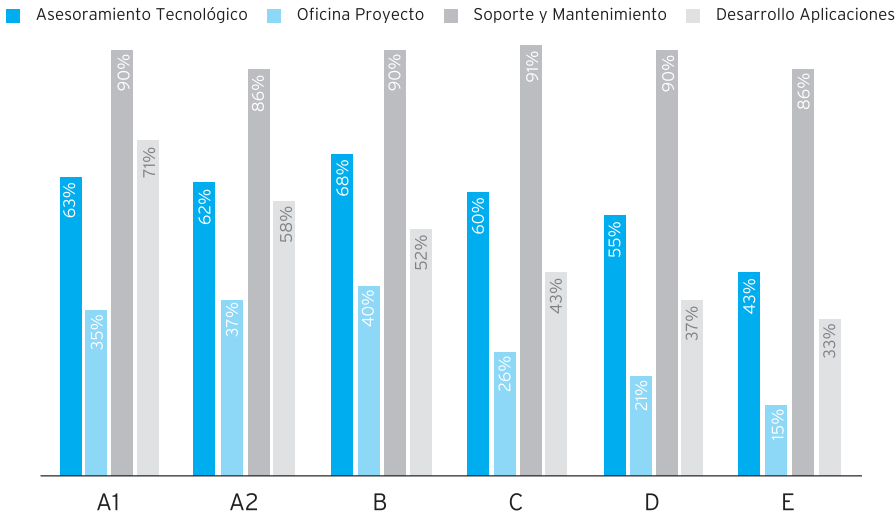
Gráfico 1. Porcentaje de ayuntamientos con algún servicio TIC externalizado



Base: Total de Ayuntamientos

Fuente: ONTSI

Gráfico 2. Detalle de los tipos de servicio TIC externalizados



Base: Ayuntamientos con algún servicio externalizado

Fuente: ONTSI

Estado de las TIC en la Administración Local

Como se puede observar en el gráfico adjunto, el soporte técnico y mantenimiento es un servicio que se ha externalizado de forma generalizada en todos los segmentos, por encima del 85%. De forma opuesta, el servicio que se encuentra menos externalizado es el representado por la gestión de proyectos/oficina técnica (su valor máximo lo representa el 40% del segmento B).

La contratación de desarrollos de aplicaciones a medida a empresas TIC es más frecuente en los ayuntamientos de mayor índice sintético: A1, A2 y B. Así, el segmento A1 cuenta con el mayor porcentaje de desarrollos externos con un 71%.

El asesoramiento tecnológico, ya esté externalizado a empresas del sector o a otras entidades (supramunicipales o CC.AA.), supera el 40% en todos los segmentos.

3.1.1.3. Recursos económicos

El estudio de las inversiones TIC de los ayuntamientos se ha realizado teniendo en cuenta diferentes conceptos de gasto, tal y como se refleja en el gráfico, donde se presentan las cuantías medias destinadas a cada concepto de gasto TIC según segmento.

Como se puede observar, el gasto en outsourcing es el más elevado en los segmentos A1, A2, C y E. La segunda mayor cuantía es la destinada a compra y alquiler de hardware en todos los segmentos, salvo en A1 donde es el desarrollo de aplicaciones, y segmento B, en el que este concepto es el mayor de todos.

Tabla 9. Partidas de gasto medio (€) por concepto TIC en ayuntamientos

	A1	A2	B	C	D	E
Compra y alquiler de hardware	279.830 €	51.665 €	14.566 €	5.171 €	2.714 €	2.086 €
Software estándar	220.468 €	18.696 €	7.062 €	1.687 €	1.135 €	743 €
Desarrollo de aplicaciones	336.745 €	29.205 €	6.419 €	2.685 €	1.252 €	604 €
Mantenimiento de Hardware	115.801 €	12.572 €	5.613 €	2.237 €	776 €	512 €
Mantenimiento de Software	144.169 €	20.043 €	6.440 €	2.981 €	1.582 €	719 €
Outsourcing	420.153 €	54.535 €	6.089 €	8.475 €	2.733 €	2.200 €
Otros gastos	176.698 €	21.317 €	6.214 €	4.192 €	1.876 €	837 €

Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

Resultados del estudio cuantitativo

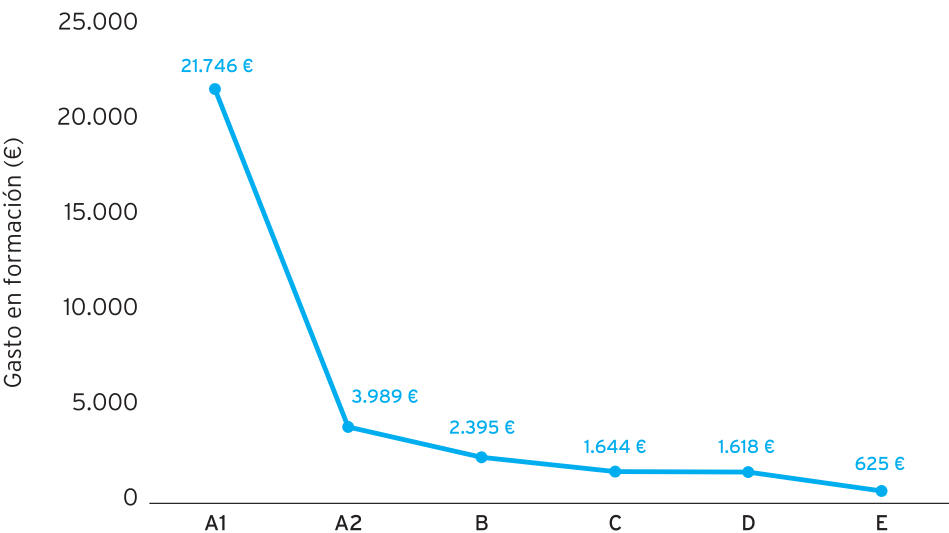
3.1.1.4. Estimación del gasto en formación TIC

Se presenta el gasto en formación TIC teniendo en cuenta su correspondiente asignación presupuestaria.

El segmento A1, con 21.746€ por término medio entre sus ayuntamientos, presenta cuantías superiores al resto de segmentos, siendo seguido a

gran distancia por el segmento A2, con 3.989€. Sin embargo, hay que tener en cuenta que los datos anteriores son promedios y que se han identificado notables diferencias en cada segmento. Así tenemos que en el segmento A1 el importe máximo destinado a formación TIC en un ayuntamiento asciende a 170.000€, en el segmento A2 a 16.000€, en el segmento B a 12.000€, en el segmento C a 25.000€, en el segmento D es de 17.000€ y en el E de 1.600€.

Gráfico 3. Importe por ayuntamiento destinado a formación TIC (€)



Error estadístico: 7,25%

Fuente: ONTSI

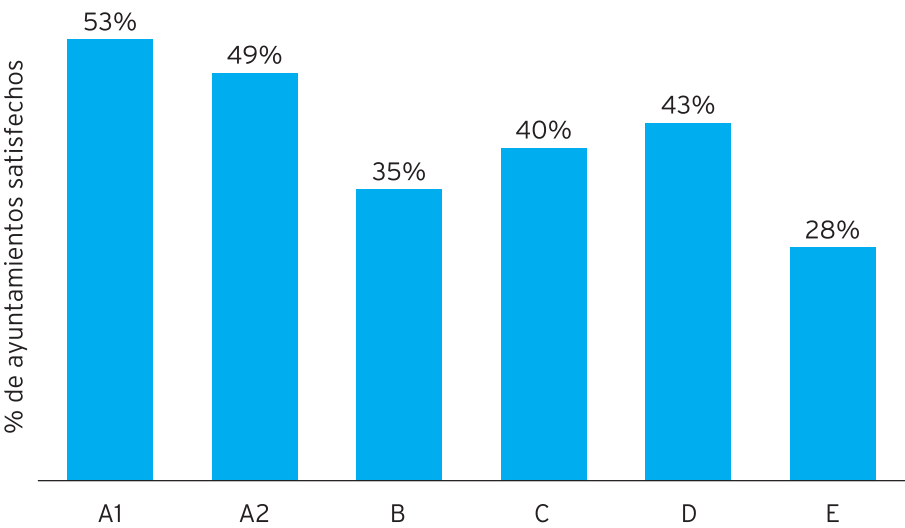
Estado de las TIC en la Administración Local

3.1.2. Infraestructura tecnológica y conectividad

En el siguiente gráfico se refleja el grado de satisfacción del nivel de equipamiento e

infraestructuras tecnológicas destacando las respuestas del segmento A1 en el que el 53% de los responsables TIC mantienen una percepción positiva respecto a sus instalaciones y recursos tecnológicos.

Gráfico 4. Satisfacción con el nivel de equipamiento TIC en ayuntamientos



Fuente: ONTSI

Todos los segmentos, con un nivel de respuesta superior al 96%, han declarado la importancia que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tienen para el desarrollo y evolución de las entidades locales.

3.1.2.1. Equipamientos, redes y conectividad

Número de ordenadores

En la siguiente tabla se muestra cantidades número de ordenadores personales que, por término medio, existen en los ayuntamientos de cada uno de los segmentos. Así, por ejemplo, los ayuntamientos del segmento A1 cuentan con una media de 500 ordenadores personales, y este valor, como se

detalla en la tabla, presenta una tendencia decreciente en los sucesivos segmentos.

Relacionando el número de ordenadores con las plantillas medias de personal de cada ayuntamiento, se detalla el número de ordenadores por empleado en cada segmento. De esta forma, podemos apreciar en la tabla cómo, por ejemplo, el segmento C cuenta aproximadamente con un ordenador para cada dos empleados (0,52 ordenadores por empleado), mientras que el segmento E, donde las dotaciones de personal son inferiores al resto, se da la mayor proporción con un 0,79 ordenadores por empleado.

Resultados del estudio cuantitativo

Tabla 10. Número de ordenadores por ayuntamiento y persona

	Número de ordenadores personales					
	A1	A2	B	C	D	E
Número de ordenadores en Ayuntamiento	500	123	44	11	4	2
Número de ordenadores por persona en el Ayuntamiento	0,61	0,58	0,54	0,52	0,56	0,79

Base: Total de ayuntamientos y número de empleados identificados en la encuesta

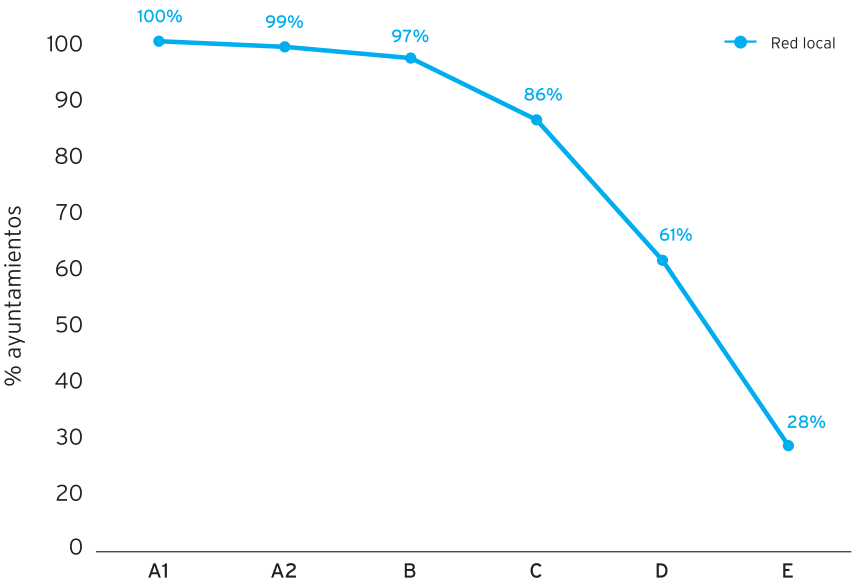
Fuente: ONTSI

Red local

Tal como muestra la gráfica, la red local está bastante generalizada, alcanzando valores próximos al 100% en los segmentos A1, A2 y B.

En el resto de segmentos el porcentaje va decreciendo hasta el segmento E donde disponen de red el 28% de sus ayuntamientos.

Gráfico 5. Porcentaje de ayuntamientos con red local



Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

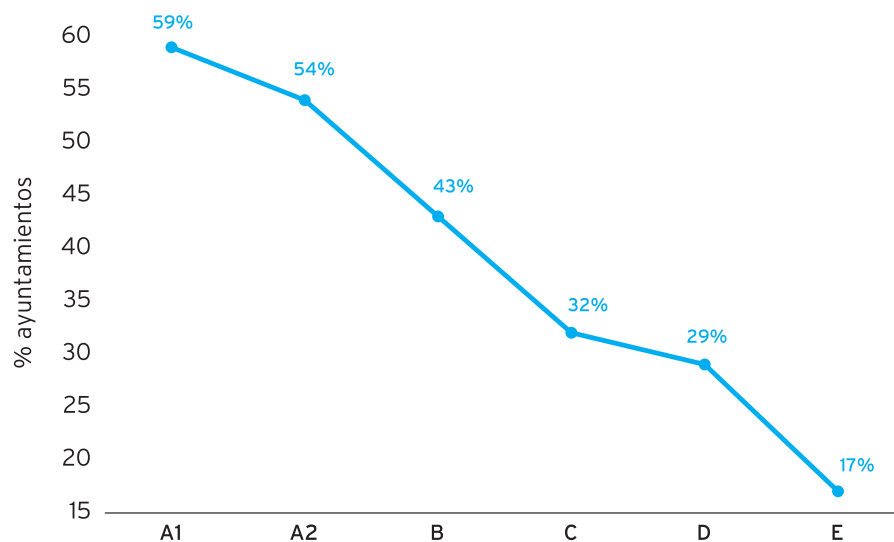
Estado de las TIC en la Administración Local

Red inalámbrica

Más de la mitad de los ayuntamientos de los segmentos A1 y A2 disponen de red inalámbrica (facilita la accesibilidad a red desde los puestos de

trabajo sin necesidad de conexión física), disminuyendo este porcentaje en los sucesivos segmentos hasta el 17% en el segmento E.

Gráfico 6. Porcentaje de ayuntamientos con red inalámbrica



Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

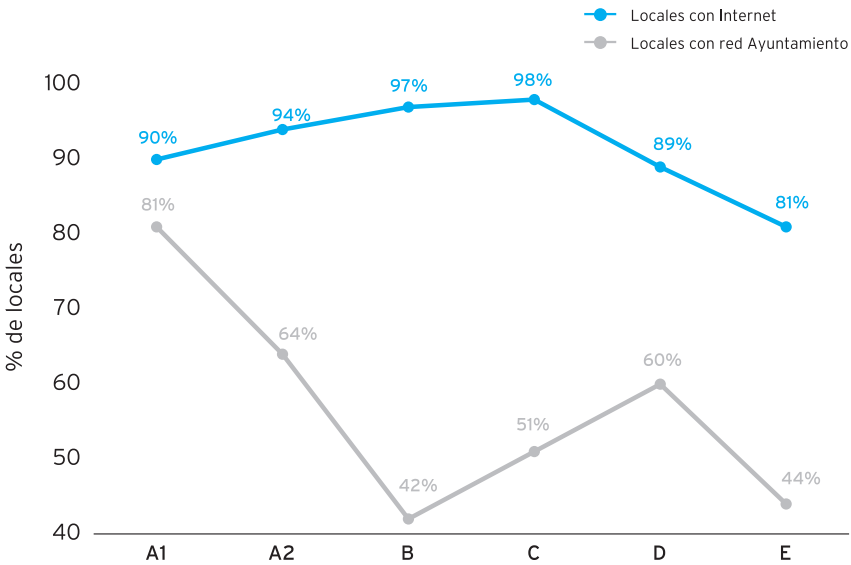
Conexiones a la red municipal y a Internet

La conexión de las dependencias de los ayuntamientos a la red municipal es otro de los aspectos en los que se sigue avanzando en todos los segmentos. Tal y como se aprecia en la gráfica siguiente, los ayuntamientos del segmento A1 cuentan con el 81% de sus locales conectados a la red, mientras que el resto de segmentos lo está en torno a un 50%.

Por el lado de Internet, es relevante el dato de que la mayor parte de los ayuntamientos en todos los segmentos cuenta con conexión a Internet en más del 80% de sus locales, destacando el segmento C en el que prácticamente todas sus dependencias (el 98%) acceden a Internet.

Resultados del estudio cuantitativo

Gráfico 7. Porcentaje de dependencias municipales con accesos a red y a Internet

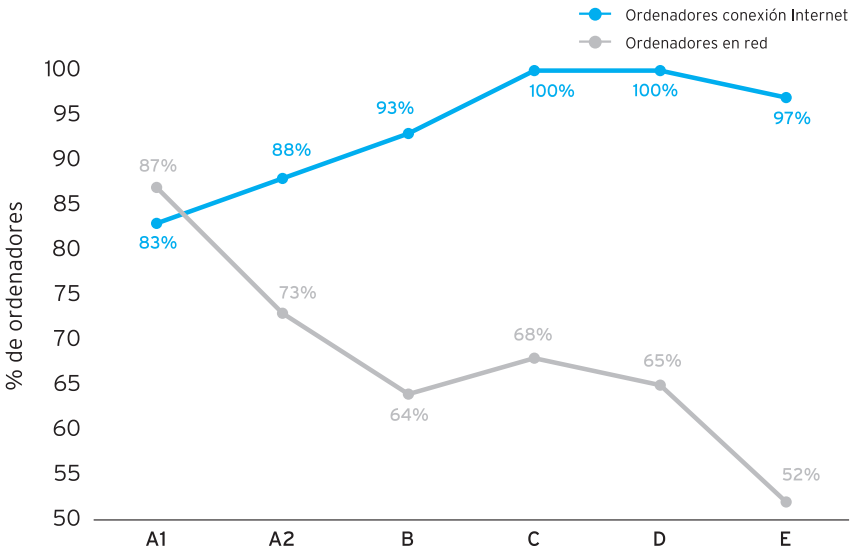


Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

Conectividad de ordenadores

Gráfico 8. Porcentaje de ordenadores conectados a la red municipal y a Internet



Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

Estado de las TIC en la Administración Local

En la gráfica anterior se observan los porcentajes de ordenadores conectados a la red municipal. El 87% lo presentan los ayuntamientos del segmento A1; decrece levemente el segmento A2, con el 73% y se mantiene en torno al 65% en los ayuntamientos de los segmentos B, C y D. El segmento E es el que presenta el porcentaje más bajo de ordenadores conectados a la red, con un 52%.

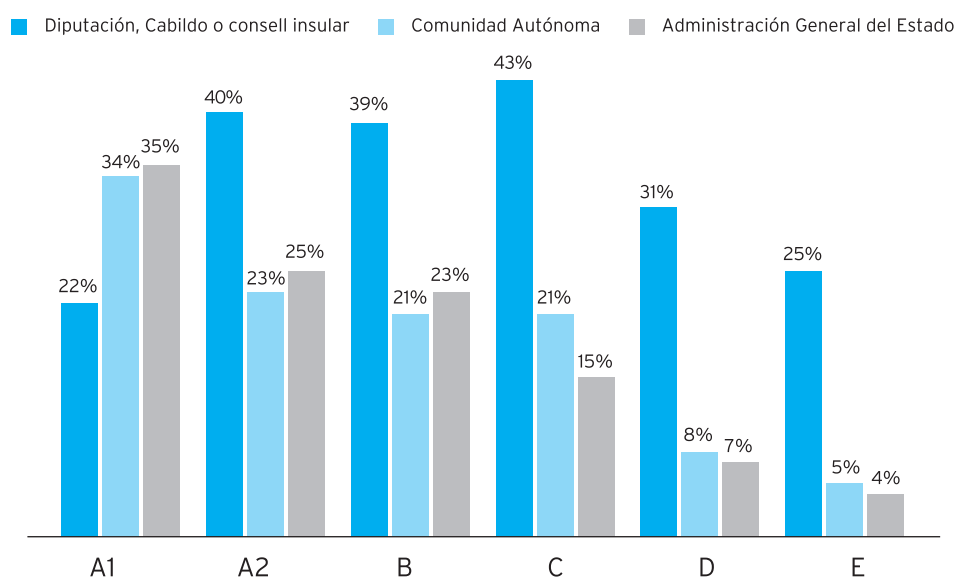
En general, el porcentaje de ordenadores con conexión a Internet (más del 80% en todos los segmentos) supera al de ordenadores conectados a la red municipal. Por otra parte, es el segmento A1, con el 83%, el que cuenta con el menor porcentaje

de ordenadores con salida a Internet. En cualquier caso, dicho segmento es el que presenta un mayor equilibrio entre los dos aspectos puesto que sólo existen 4 puntos porcentuales de diferencia entre los ordenadores conectados a la red municipal (87%) y los ordenadores con conexión a Internet (83%).

Conexiones de red con otras Administraciones Públicas:

El gráfico muestra la conexión en red con otras Administraciones Públicas, base para el establecimiento de relaciones de interoperabilidad.

Gráfico 9. Conexión en red con otras Administraciones Públicas



Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

Se evidencian dos tendencias: los segmentos que más se conectan con la red de sus entidades supramunicipales (Diputaciones, Cabildos y Consejos Insulares) lo hacen en menor proporción con la red de la Comunidad Autónoma y de la Administración General del Estado y sus

Organismos Públicos. Por otro lado, los Ayuntamientos del segmento A1 se comunican con la Comunidad Autónoma y la Administración General del Estado en mayor medida de lo que lo hacen a las entidades supramunicipales.

Resultados del estudio cuantitativo

Tecnología de acceso a Internet

Con relación a las tecnologías de acceso a Internet utilizadas por los ayuntamientos, se detecta una clara preferencia por de las conexiones mediante

ADSL, a excepción del segmento E donde la conexión por Red Telefónica Conmutada (RTC) es ligeramente superior.

Tabla 11. Porcentaje de ayuntamientos según tipos de acceso a Internet

	RTC	RDSI	ADSL	ADSL2/ADSL+	CABLE	UMTS	ATM
A1	18%	37%	90%	34%	43%	24%	14%
A2	19%	31%	91%	29%	18%	13%	2%
B	20%	24%	90%	19%	8%	4%	1%
C	21%	26%	84%	11%	6%	2%	1%
D	28%	18%	61%	5%	5%	1%	1%
E	30%	10%	29%	1%	3%	2%	1%

Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

Sistemas de seguridad

Los sistemas antivirus son de uso generalizado en todos los segmentos, con presencia que va desde el 92% (ayuntamientos de segmento A2) al 99% (ayuntamientos segmento A1).

Igualmente, los sistemas cortafuegos están implantados en la mayoría de los ayuntamientos, con porcentajes del 97% en el segmento A1 al 44% en el segmento E.

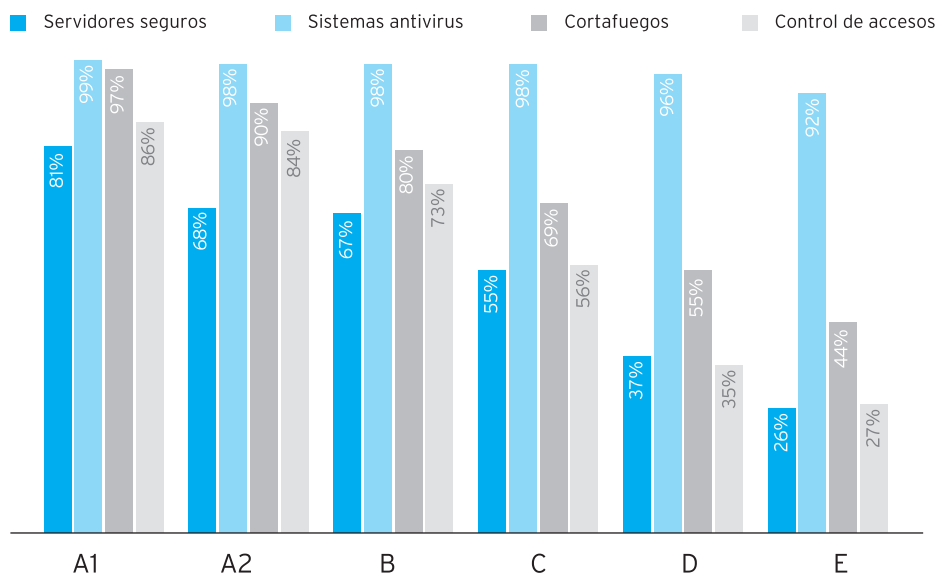
Los sistemas de control de acceso, que permiten conectarse a la red mediante una identificación de

usuario y contraseña, se encuentran en la mayoría de ayuntamientos de los segmentos A1, A2, B y C, del 86% (A1) al 56% (C). En los segmentos D y E desciende a 35% y 27% respectivamente, en línea con la menor disponibilidad de acceso a una red.

Una situación similar se observa respecto a los servidores seguros (posibilidad de realizar transacciones electrónicas seguras). Éstos son empleados por la mayoría de ayuntamientos en los segmentos A1, A2, B y C, desde el 55% en C al 81% en A1, disminuyendo al 37% y 26% respectivamente en D y E.

Estado de las TIC en la Administración Local

Gráfico 10. Porcentaje de ayuntamientos con distintos sistemas de seguridad



Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

3.1.2.2. Alojamiento de los servidores

Los ayuntamientos de los segmentos A1, A2 y B cuentan con sus propios Centros de Proceso de Datos (CPD) en el 98%, 95% y 82% respectivamente.

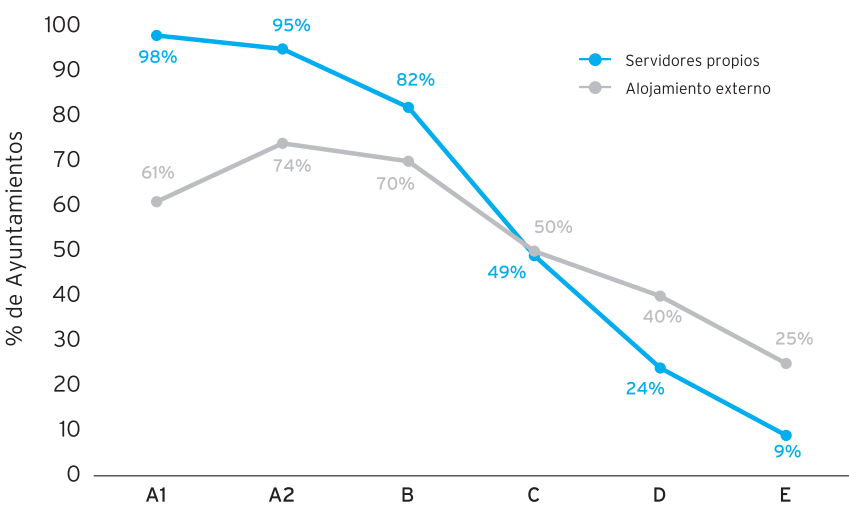
No obstante, se utiliza de forma complementaria algún servicio de alojamiento externo (en otros organismos o empresas) en porcentajes superiores al 64% en los segmentos A1, A2 y B. Los ayuntamientos del segmento C utilizan en la misma

proporción servidores propios con el 49% que servicios de alojamiento con el 50%.

En los segmentos D y E es superior el porcentaje de ayuntamientos que externalizan algún servicio de alojamiento respecto a los que disponen de servidores propios. Un 40% y 25% respectivamente tienen contratado algún servicio de alojamiento, frente al 24% y al 9%, que manifiesta trabajar con su propia infraestructura.

Resultados del estudio cuantitativo

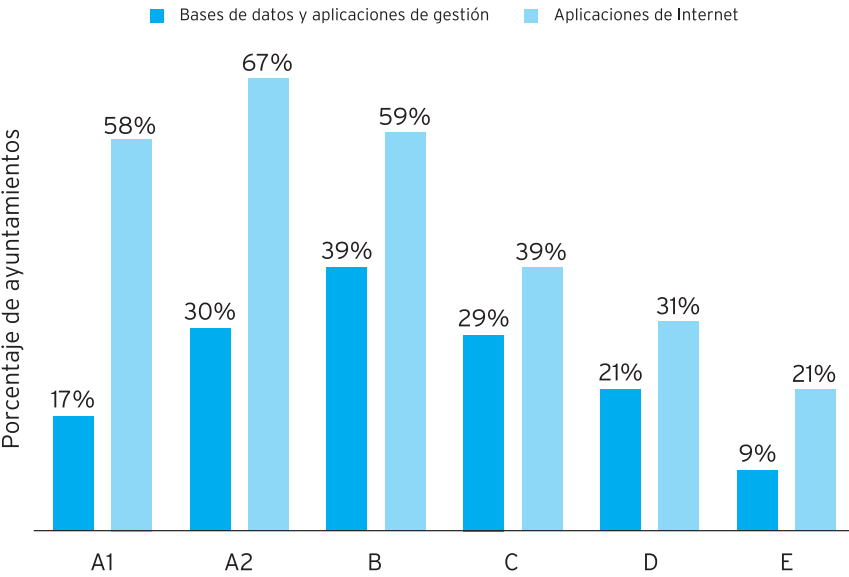
Gráfico 11. Relación entre servidores propios y alojamiento externo



Base: Total de ayuntamientos Fuente: ONTSI

El detalle de los tipos de servicios de alojamiento que se contratan a organismos o empresas por segmentos se aprecia en la siguiente gráfica:

Gráfico 12. Servicios de alojamiento externo utilizados



Base: Total de ayuntamientos Fuente: ONTSI

Estado de las TIC en la Administración Local

El servicio de alojamiento externo más utilizado en los diferentes segmentos es el que hace referencia a aplicaciones de Internet, destacando el alojamiento de portales web como el más habitual entre las entidades locales.

3.1.2.3. Plan director de sistemas

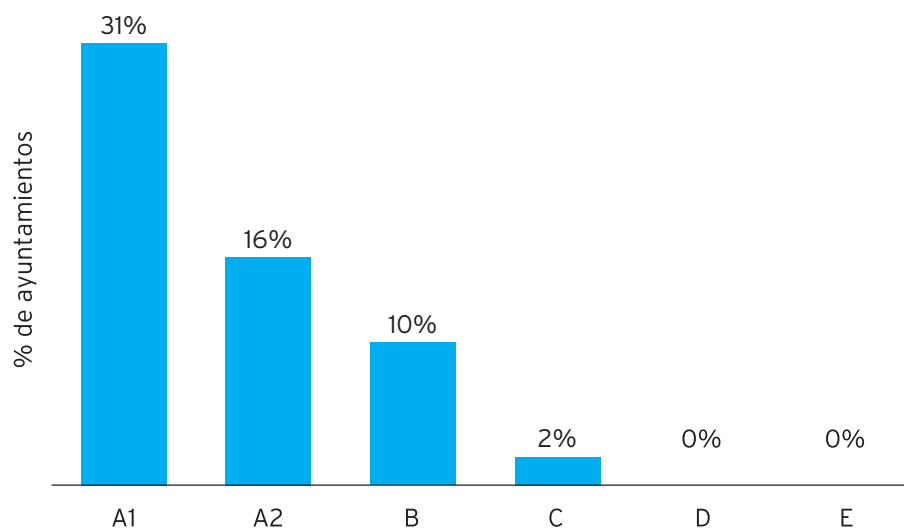
Un plan director de sistemas se conceptúa como un documento donde se marcan unos objetivos de futuro y se traza la estrategia necesaria para conseguirlos, partiendo de un diagnóstico objetivo de la situación actual.

En el gráfico se muestran los porcentajes de ayuntamientos en los diferentes segmentos que ya han definido su evolución tecnológica a través de un

plan director de sistemas. La disponibilidad es aún baja en general, presentando el valor más alto (con un 31%) en el segmento A1. Los segmentos D y E todavía no se han iniciado en la definición de planes directores de sistemas.

También puede observarse que el 64% de quienes tienen un plan director de sistemas en el segmento A1, lo ha definido como iniciativa del propio ayuntamiento. En menor medida, los planes se acometen fomentados por entidades supramunicipales (14%) o se definen como respuesta a iniciativas del Gobierno Central (12%).

Gráfico 13. Porcentaje de ayuntamientos con plan director de sistemas



Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

Resultados del estudio cuantitativo

3.1.2.4. Base de datos corporativa

El avance hacia la e-Administración implica la integración de los sistemas utilizados por las entidades locales para acceder a la información de modo relacional tanto de forma interna, para el propio ayuntamiento, como de forma externa, hacia el ciudadano. Estas premisas de integración requieren la implementación de bases de datos centralizadas que aseguren la unicidad, accesibilidad y protección de los datos.

La base de datos centralizada de terceros se conceptúa como un único y común registro de ciudadanos, organizaciones y empresas. Cualquier área del ayuntamiento puede interactuar para cualquier consulta relacionada con una persona (física o jurídica), sobre este único y común registro. De esta forma, a través de la identificación de una persona o empresa, por ejemplo su DNI o CIF, se accederá a cualquier información y relación posible con el ayuntamiento.

Con el mismo objetivo, la base de datos centralizada de territorio recoge de forma exclusiva todos los objetos territoriales del municipio (parcelas, accesos postales, tramos de calle,...) proporcionando a través de su única referencia toda la información vinculada a cualquiera de los objetos de territorio.

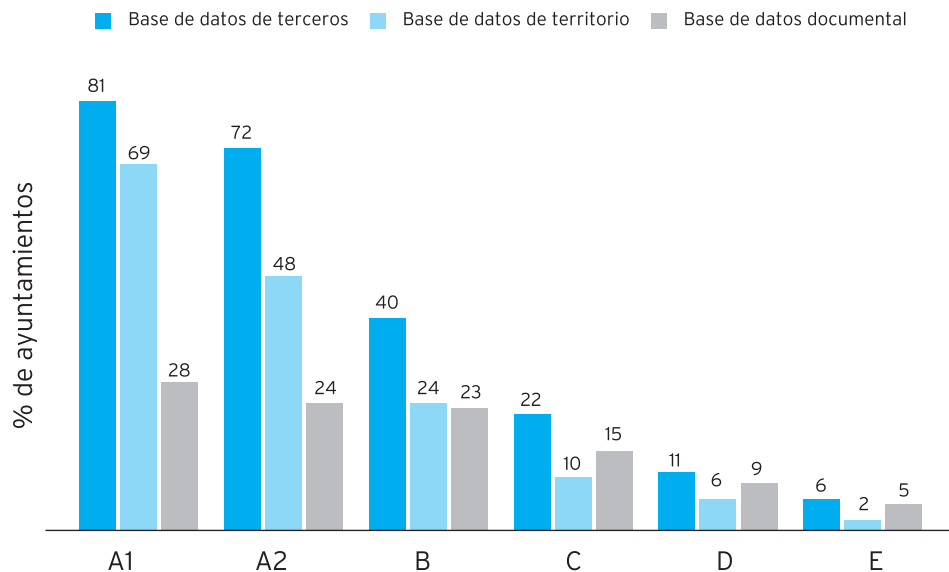
Una base de datos centralizada documental implica un único archivo electrónico para toda la organización, facilitando la recopilación, búsqueda y accesibilidad de la documentación.

En cualquiera de los tres tipos de base de datos centralizada, los accesos se encuentran limitados en función de los permisos de seguridad establecidos por la organización.

A través del gráfico anterior se observa el grado de implantación en que se encuentran las bases de datos corporativas para cada uno de los segmentos.

Las bases de datos corporativas de terceros están más extendidas que las de gestión de territorio o el

Gráfico 14. Ayuntamientos que disponen de bases de datos corporativas



Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

Estado de las TIC en la Administración Local

repositorio documental. Así, los segmentos A1 y A2 son los que se manifiestan más avanzados respecto al uso de base de datos de terceros y base de datos de territorio (A1 con un 81% y 69% respectivamente, y A2 con un 72% y 48% respectivamente).

En el segmento B, la base de datos corporativa de terceros está disponible en el 40% de sus ayuntamientos, mientras que la de territorio lo está en el 24%.

La base de datos documental se encuentra disponible en menor medida que las demás, en todos los segmentos, alcanzando aproximadamente a la cuarta parte de los ayuntamientos de los segmentos A1, A2 y B.

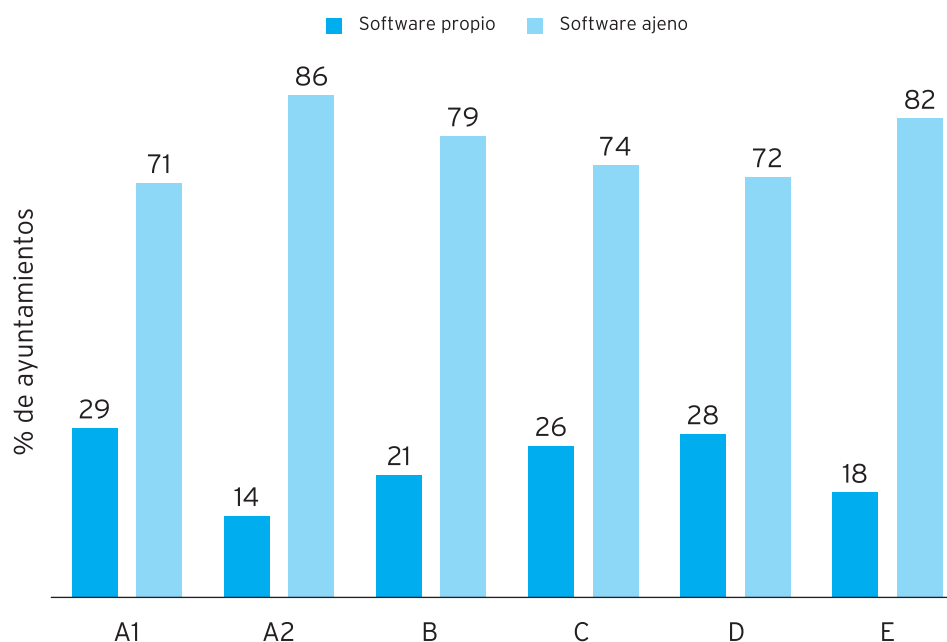
3.1.3. Sistemas de Información y de Gestión interna

3.1.3.1. Desarrollo propio o ajeno

Entendemos por sistema de desarrollo propio aquel que o bien se ha desarrollado por el propio departamento TIC del ayuntamiento, o bien la entidad ha contratado un desarrollo a medida. En caso de que los desarrollos se hayan adquirido en el mercado como software estándar lo clasificamos como ajeno.

En la gráfica se aprecia cómo, en todos los segmentos indistintamente, destaca el porcentaje de sistemas de desarrollo ajeno. Los segmentos A1, D y el C alcanzan los mayores ratios con un 29%, un 28% y un 26% en lo que se refiere a desarrollos propios.

Gráfico 15. Sistemas de información. Tipos de desarrollo



Base: Total de sistemas de información disponibles en los ayuntamientos

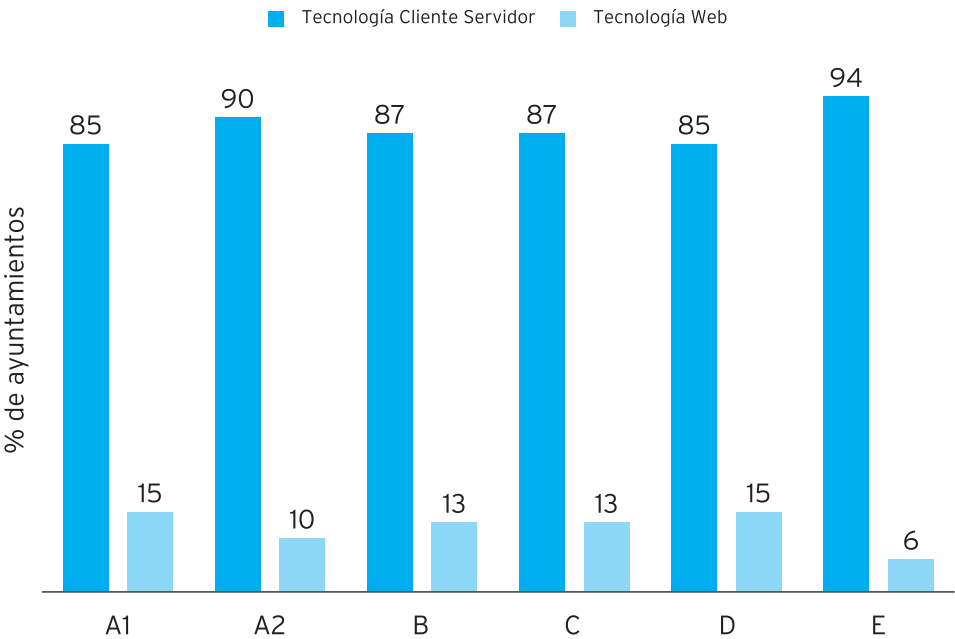
Fuente: ONTSI

Resultados del estudio cuantitativo

3.1.3.2. Cliente Servidor o entornos web

En la grafica siguiente se observa cómo las aplicaciones de gestión basadas en tecnología cliente servidor son mayoritarias, superando el 80% en todos los segmentos, mientras que las basadas en tecnología web, se sitúan entre el 15% y el 6%.

Gráfico 16. Sistemas de información. Tecnología utilizada



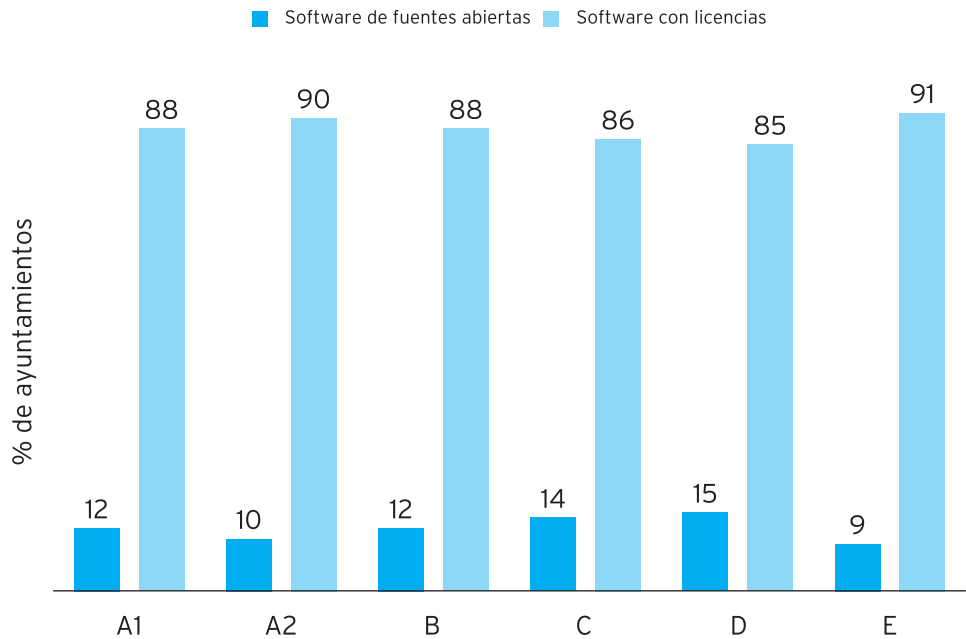
Base: Total de sistemas de información disponibles en los ayuntamientos Fuente: ONTSI

3.1.3.3. Software de fuentes abiertas o con licencia

La penetración del software de fuentes abiertas entre los ayuntamientos, como se aprecia en la gráfica, presenta unos porcentajes muy inferiores con respecto al software con licencia. El segmento D cuenta con el mayor porcentaje con un 15% de sus sistemas de información con software de fuentes abiertas.

Estado de las TIC en la Administración Local

Gráfico 17. Sistemas de Información. Software utilizado



Base: Total de sistemas de información disponibles en los ayuntamientos

Fuente: ONTSI

3.1.3.4. Detalle de los Sistemas de Información y Gestión por áreas

A continuación, entramos en el detalle de cada una de las aplicaciones de gestión municipal. El análisis se presenta para cada aplicación en tres niveles, distinguiendo entre la gestión propia (es decir, que gestiona internamente el propio ayuntamiento), la gestión delegada (en el caso que sea otra entidad la que lleva directamente la gestión, por ejemplo las Diputaciones, Organismos Autónomos, empresas especializadas etc.) y por último, cuando no existe ningún sistema de gestión (ni de forma interna ni externa).

En las tablas siguientes se muestra la distribución por segmentos, según el anterior criterio, para las distintas áreas de gestión municipal:

- Sistemas de gestión del padrón de habitantes.
- Sistemas de gestión tributaria.
- Sistemas de gestión económica.
- Sistemas de gestión de recursos humanos.
- Sistemas de gestión territorial.
- Sistemas de gestión de expedientes.
- Sistemas de gestión de atención al ciudadano.
- Gestión de diferentes actuaciones municipales.

Resultados del estudio cuantitativo

Aplicaciones para la gestión del padrón de habitantes:

Tabla 12. Sistema de gestión de Padrón de Habitantes

Padrón de habitantes						
Segmentos	A1	A2	B	C	D	E
Gestión propia	98%	92%	88%	89%	81%	72%
Gestión delegada	2%	7%	8%	8%	10%	12%
Sin sistema de gestión	0%	1%	4%	3%	9%	16%

Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

El sistema de gestión del padrón de habitantes es uno de los sistemas cuya implantación se encuentra más generalizada; no obstante, en los segmentos D y E aún existen ayuntamientos sin gestión electrónica del padrón (9% y 16% respectivamente).

Por otro lado, hay una clara tendencia a que la gestión del padrón sea prestada desde el propio ayuntamiento, siendo los segmentos D y E los que cuentan con las mayores ratios de gestión delegada.

Aplicaciones para la gestión tributaria.

Para una mayor clarificación dentro de la gestión tributaria se han identificado cuatro grandes ámbitos: la gestión tributaria básica, la gestión recaudatoria, la existencia de sistemas de gestión específicos para los procedimientos tributarios y, por último, la gestión del catastro municipal.

En lo que respecta a sistemas de gestión tributaria, en los segmentos A1, A2 y B, predominan los sistemas de gestión propios; sin embargo, para los segmentos C, D y E, no hay una tendencia diferenciada para las diferentes tipologías.

Los sistemas de gestión de expedientes tributarios están menos extendidos en los diferentes segmentos, alcanzando su máximo valor en el segmento A1 (68% en lo referente a sistemas propios), seguido del 50% en el segmento A2.

Los segmentos A1, A2 y B presentan niveles elevados de implantación de gestión recaudatoria, máxime si tenemos en cuenta tanto la gestión propia como la delegada (99%, 94% y 83% respectivamente). En los segmentos D y E predomina la gestión delegada, con el 43% y 39%. Destacamos que entre un 25% y un 30% de ayuntamientos de los segmentos C, D y E no cuentan con sistemas para la gestión de la recaudación.

Los sistemas para la gestión de catastro son los más incipientes en todos los segmentos, destacando el 55% del segmento A1 como el mayor porcentaje.

Estado de las TIC en la Administración Local

Tabla 13. Sistema de gestión tributaria

Gestión Tributaria											
Segmentos	A1		A2		B		C		D		E
Gestión propia											
Gestión Tributaria	<div></div>	90%	<div></div>	79%	<div></div>	60%	<div></div>	44%	<div></div>	33%	<div></div> 25%
Expedientes tributarios	<div></div>	68%	<div></div>	50%	<div></div>	43%	<div></div>	37%	<div></div>	25%	<div></div> 18%
Recaudación	<div></div>	81%	<div></div>	67%	<div></div>	53%	<div></div>	37%	<div></div>	29%	<div></div> 23%
Gestión del Catastro	<div></div>	55%	<div></div>	40%	<div></div>	41%	<div></div>	37%	<div></div>	27%	<div></div> 19%
Gestión delegada											
Gestión Tributaria	<div></div>	10%	<div></div>	18%	<div></div>	25%	<div></div>	33%	<div></div>	38%	<div></div> 36%
Expedientes tributarios	<div></div>	7%	<div></div>	11%	<div></div>	14%	<div></div>	21%	<div></div>	24%	<div></div> 20%
Recaudación	<div></div>	18%	<div></div>	27%	<div></div>	30%	<div></div>	38%	<div></div>	43%	<div></div> 39%
Gestión del Catastro	<div></div>	16%	<div></div>	28%	<div></div>	26%	<div></div>	34%	<div></div>	31%	<div></div> 30%
Sin sistema de gestión											
Gestión Tributaria	<div></div>	0%	<div></div>	3%	<div></div>	15%	<div></div>	23%	<div></div>	29%	<div></div> 39%
Expedientes tributarios	<div></div>	25%	<div></div>	39%	<div></div>	43%	<div></div>	42%	<div></div>	51%	<div></div> 62%
Recaudación	<div></div>	1%	<div></div>	6%	<div></div>	17%	<div></div>	25%	<div></div>	28%	<div></div> 30%
Gestión del Catastro	<div></div>	29%	<div></div>	32%	<div></div>	33%	<div></div>	29%	<div></div>	42%	<div></div> 51%

Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

Aplicaciones para la gestión económica

Los sistemas de gestión económica, junto a los de padrón de habitantes, son los más extendidos entre

todos los ayuntamientos, como se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla 14. Sistema de gestión económica

Contabilidad												
Segmentos	A1		A2		B		C		D		E	
Gestión propia	<div><div></div></div>	96%	<div><div></div></div>	93%	<div><div></div></div>	91%	<div><div></div></div>	85%	<div><div></div></div>	75%	<div><div></div></div>	65%
Gestión delegada	<div><div></div></div>	3%	<div><div></div></div>	6%	<div><div></div></div>	5%	<div><div></div></div>	8%	<div><div></div></div>	13%	<div><div></div></div>	17%
Sin sistema de gestión	<div><div></div></div>	1%	<div><div></div></div>	1%	<div><div></div></div>	4%	<div><div></div></div>	7%	<div><div></div></div>	12%	<div><div></div></div>	18%

Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

Las aplicaciones de gestión económica están siendo mayoritariamente gestionadas dentro de los propios ayuntamientos (segmentos A1 y A2, B y C). Como

queda reflejado, aún siendo aplicaciones básicas para la gestión, no están totalmente implementadas en todos los segmentos.

Resultados del estudio cuantitativo

Aplicaciones para la gestión de Recursos Humanos

Tabla 15. Sistema de gestión de Recursos Humanos

Recursos Humanos						
Segmentos	A1	A2	B	C	D	E
Gestión propia						
Nómina del Personal	94%	89%	71%	50%	28%	19%
Gestión del personal	82%	63%	45%	32%	17%	15%
Gestión delegada						
Nómina del Personal	5%	10%	16%	31%	35%	27%
Gestión del personal	2%	5%	8%	15%	22%	19%
Sin sistema de gestión						
Nómina del Personal	1%	1%	13%	19%	37%	54%
Gestión del personal	16%	32%	47%	53%	61%	66%

Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

En los segmentos A1 y A2 casi la totalidad de los ayuntamientos disponen de sistemas para la gestión de nóminas, superando el 90% en el segmento B y el 80% en el C (sumando gestión propia y delegada). Por su parte, un 37% de los ayuntamientos del segmento D no disponen de un sistema para la gestión de las nóminas de su plantilla, alcanzando un 54% en el segmento E.

La gestión de personal está menos extendida que la

gestión de nóminas en las entidades municipales. Los segmentos A1, A2 y B (con el 84%, el 68% y el 53%, respectivamente) son los segmentos que cuentan mayoritariamente con sistemas de gestión de recursos humanos.

Aplicaciones para la gestión territorial

Se presentan a continuación los datos correspondientes a la existencia de sistemas específicos a la gestión territorial.

Tabla 16. Sistema de gestión territorial

Gestión Territorial						
Segmentos	A1	A2	B	C	D	E
Gestión propia	56%	40%	26%	20%	13%	11%
Gestión delegada	4%	7%	10%	15%	17%	12%
Sin sistema de gestión	40%	53%	64%	65%	70%	77%

Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI



Estado de las TIC en la Administración Local

Los datos obtenidos indican una implantación del 60% en el segmento A1 y del 47% en el segmento A2. En el resto de segmentos no se llega al 40% de ayuntamientos con esta aplicación informática, presentando una distribución similar de gestión propia y delegada entre aquellos que sí disponen de este tipo de aplicaciones.

Aplicaciones para la gestión de expedientes:

Los sistemas para la gestión de expedientes tienen una utilización desigual entre los diferentes segmentos, si bien puede decirse que predominan los sistemas con gestión propia frente a los delegados en todos los segmentos. En general, este tipo de aplicaciones se encuentran en fase de implantación y su disponibilidad es aún baja, especialmente en los ayuntamientos de los segmentos C, D y E.

Los sistemas para la gestión de registro de entrada y salida de expedientes son los más extendidos en la mayoría de los ayuntamientos, estando implementados en la totalidad de los ayuntamientos del segmento A1, en el 98% del segmento A2, en el 90% del segmento B, en el 83% del segmento C y, en porcentajes inferiores, con un 65% y un 49%, en los segmentos D y E respectivamente.

En relación con los diferentes ámbitos de gestión, el segmento A1 es el que presenta los mayores ratios,

superando el 50% de utilización en las siguientes tipologías de expedientes: servicios sociales, licencias y autorizaciones, urbanismo, cementerios, inspecciones y sanciones; quedan por debajo de este porcentaje la gestión de expedientes de contratación y, especialmente, la de subvenciones con porcentajes inferiores al 30%.

El segmento B, con una distribución bastante homogénea en la disponibilidad de aplicaciones de gestión de expedientes, destacan las aplicaciones para el Inventario Municipal y Urbanismo como las más implantadas (con un 46% y un 40%, respectivamente).

Los segmentos C y D y E destacan por presentar las ratios más elevadas en cuanto a gestión delegada en el ámbito de gestión de los servicios sociales (con un 8%, un 16% y un 18% respectivamente). En estos segmentos baja la penetración de la gestión de expedientes en los ámbitos de inspecciones y sanciones y gestión de cementerios con relación a la cobertura de los demás tipologías de procedimientos en los anteriores segmentos.

Los sistemas de gestión de inventario municipal destacan como unos de los más extendidos en todos los segmentos, alcanzando el 73% (gestión propia y gestión delegada) en el segmento A1.

Resultados del estudio cuantitativo

Tabla 17. Sistema de información y gestión de expedientes municipales

Gestión de Expedientes												
Segmentos	A1		A2		B		C		D		E	
Gestión propia												
Registro de Entrada y Salida	<div><div></div></div>	99%	<div><div></div></div>	96%	<div><div></div></div>	88%	<div><div></div></div>	80%	<div><div></div></div>	61%	<div><div></div></div>	45%
Expedientes de Contratación	<div><div></div></div>	44%	<div><div></div></div>	33%	<div><div></div></div>	34%	<div><div></div></div>	31%	<div><div></div></div>	23%	<div><div></div></div>	22%
Expedientes de Servicios Sociales	<div><div></div></div>	57%	<div><div></div></div>	47%	<div><div></div></div>	32%	<div><div></div></div>	24%	<div><div></div></div>	15%	<div><div></div></div>	12%
Inspecciones y Sanciones	<div><div></div></div>	56%	<div><div></div></div>	38%	<div><div></div></div>	31%	<div><div></div></div>	17%	<div><div></div></div>	14%	<div><div></div></div>	13%
Expedientes de Subvenciones	<div><div></div></div>	28%	<div><div></div></div>	22%	<div><div></div></div>	23%	<div><div></div></div>	28%	<div><div></div></div>	22%	<div><div></div></div>	19%
Expedientes de Urbanismo	<div><div></div></div>	64%	<div><div></div></div>	56%	<div><div></div></div>	40%	<div><div></div></div>	32%	<div><div></div></div>	23%	<div><div></div></div>	19%
Licencias y autorizaciones	<div><div></div></div>	67%	<div><div></div></div>	51%	<div><div></div></div>	43%	<div><div></div></div>	37%	<div><div></div></div>	26%	<div><div></div></div>	21%
Gestión de cementerios	<div><div></div></div>	55%	<div><div></div></div>	49%	<div><div></div></div>	33%	<div><div></div></div>	22%	<div><div></div></div>	13%	<div><div></div></div>	8%
Inventario Municipal	<div><div></div></div>	71%	<div><div></div></div>	57%	<div><div></div></div>	46%	<div><div></div></div>	34%	<div><div></div></div>	29%	<div><div></div></div>	25%
Gestión delegada												
Registro de Entrada y Salida	<div><div></div></div>	1%	<div><div></div></div>	2%	<div><div></div></div>	2%	<div><div></div></div>	3%	<div><div></div></div>	4%	<div><div></div></div>	4%
Expedientes de Contratación	<div><div></div></div>	2%	<div><div></div></div>	2%	<div><div></div></div>	3%	<div><div></div></div>	6%	<div><div></div></div>	7%	<div><div></div></div>	5%
Expedientes de Servicios Sociales	<div><div></div></div>	7%	<div><div></div></div>	10%	<div><div></div></div>	8%	<div><div></div></div>	16%	<div><div></div></div>	18%	<div><div></div></div>	12%
Inspecciones y Sanciones	<div><div></div></div>	5%	<div><div></div></div>	6%	<div><div></div></div>	4%	<div><div></div></div>	8%	<div><div></div></div>	8%	<div><div></div></div>	7%
Expedientes de Subvenciones	<div><div></div></div>	1%	<div><div></div></div>	4%	<div><div></div></div>	2%	<div><div></div></div>	1%	<div><div></div></div>	3%	<div><div></div></div>	3%
Expedientes de Urbanismo	<div><div></div></div>	3%	<div><div></div></div>	2%	<div><div></div></div>	1%	<div><div></div></div>	1%	<div><div></div></div>	5%	<div><div></div></div>	4%
Licencias y autorizaciones	<div><div></div></div>	2%	<div><div></div></div>	2%	<div><div></div></div>	1%	<div><div></div></div>	1%	<div><div></div></div>	3%	<div><div></div></div>	3%
Gestión de cementerios	<div><div></div></div>	11%	<div><div></div></div>	4%	<div><div></div></div>	3%	<div><div></div></div>	3%	<div><div></div></div>	2%	<div><div></div></div>	3%
Inventario Municipal	<div><div></div></div>	2%	<div><div></div></div>	4%	<div><div></div></div>	5%	<div><div></div></div>	4%	<div><div></div></div>	8%	<div><div></div></div>	10%
Sin sistema de gestión												
Registro de Entrada y Salida	<div><div></div></div>	0%	<div><div></div></div>	2%	<div><div></div></div>	10%	<div><div></div></div>	17%	<div><div></div></div>	35%	<div><div></div></div>	51%
Expedientes de Contratación	<div><div></div></div>	54%	<div><div></div></div>	65%	<div><div></div></div>	63%	<div><div></div></div>	63%	<div><div></div></div>	70%	<div><div></div></div>	73%
Expedientes de Servicios Sociales	<div><div></div></div>	36%	<div><div></div></div>	43%	<div><div></div></div>	60%	<div><div></div></div>	60%	<div><div></div></div>	67%	<div><div></div></div>	76%
Inspecciones y Sanciones	<div><div></div></div>	39%	<div><div></div></div>	56%	<div><div></div></div>	65%	<div><div></div></div>	75%	<div><div></div></div>	78%	<div><div></div></div>	80%
Expedientes de Subvenciones	<div><div></div></div>	71%	<div><div></div></div>	74%	<div><div></div></div>	75%	<div><div></div></div>	71%	<div><div></div></div>	75%	<div><div></div></div>	78%
Expedientes de Urbanismo	<div><div></div></div>	33%	<div><div></div></div>	42%	<div><div></div></div>	59%	<div><div></div></div>	67%	<div><div></div></div>	72%	<div><div></div></div>	77%
Licencias y autorizaciones	<div><div></div></div>	31%	<div><div></div></div>	47%	<div><div></div></div>	56%	<div><div></div></div>	62%	<div><div></div></div>	71%	<div><div></div></div>	76%
Gestión de cementerios	<div><div></div></div>	34%	<div><div></div></div>	47%	<div><div></div></div>	64%	<div><div></div></div>	75%	<div><div></div></div>	85%	<div><div></div></div>	89%
Inventario Municipal	<div><div></div></div>	27%	<div><div></div></div>	39%	<div><div></div></div>	49%	<div><div></div></div>	62%	<div><div></div></div>	63%	<div><div></div></div>	65%

Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

Estado de las TIC en la Administración Local

Aplicaciones para la gestión de servicios de atención al ciudadano

A continuación podemos ver la relación de los

sistemas de gestión del servicio de atención al ciudadano.

Tabla 18. Sistema de gestión de servicios de atención al ciudadano

Servicios de Atención al Ciudadano						
Segmentos	A1	A2	B	C	D	E
Gestión propia						
Atención al Ciudadano	54%	23%	12%	9%	5%	5%
Quejas y sugerencias	49%	32%	23%	19%	14%	13%
Gestión delegada						
Atención al Ciudadano	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Quejas y sugerencias	2%	2%	1%	1%	3%	3%
Sin sistema de gestión						
Atención al Ciudadano	44%	75%	86%	89%	93%	93%
Quejas y sugerencias	49%	66%	76%	80%	83%	84%

Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

El nivel de implementación de sistemas de gestión orientados a la atención del ciudadano se podría calificar de medio bajo. Tan sólo en el segmento A1, la mitad de sus ayuntamientos (56%) cuentan con sistemas específicos para atender a sus ciudadanos. En el resto de segmentos el grado de disponibilidad que declaran es todavía básico (siendo el mayor ratio el del segmento A2 con el 25%).

Los sistemas de gestión de quejas y sugerencias están un poco más extendidos que los sistemas de atención al ciudadano de la mayoría de los segmentos, salvo en el A1.

Aplicaciones para la gestión de diferentes actuaciones municipales

Para finalizar, se analiza la situación de las entidades locales considerando la gestión de una serie de actuaciones municipales. Estas aplicaciones se encuentran en un estado muy incipiente entre los ayuntamientos de los segmentos D y E.

La gestión de policía local es la aplicación que presenta un mayor grado de implantación en los

segmentos A1 y A2 (con un 88% y un 73% respectivamente en el conjunto de gestión propia y delegada). Las aplicaciones de gestión de bibliotecas municipales son las que mayor disponibilidad presentan entre los ayuntamientos de los segmentos B y C (62% y 52%). En los segmentos D y E, destaca la gestión del archivo municipal como principal aplicación, si bien en unos porcentajes bastantes bajos (22% y 16%).

Los mayores ratios de gestión delegada se pueden apreciar en los segmentos A1 y A2 (con un mismo porcentaje del 17%), coincidiendo también en el ámbito: la gestión de bibliotecas municipales. En el segmento B la gestión de bibliotecas llega al 62% destacando también en el segmento C con un 52%.

Los sistemas de gestión de archivo se encuentran con porcentajes (gestión propia y delegada) del 61% en el segmento A1; con el 43% en el segmento A2; el 38% en el segmento B; el 38% en el segmento C; el 26% en el segmento D; y el 23% en el segmento E.

Resultados del estudio cuantitativo

Tabla 19. Sistema de gestión de diferentes actuaciones municipales

Segmentos	Otras actuaciones municipales					
	A1	A2	B	C	D	E
Gestión propia						
Instalaciones y equipamientos	31%	16%	14%	12%	6%	9%
Gestión de policía local	86%	69%	40%	15%	3%	2%
Gestión del Archivo	59%	41%	37%	31%	22%	16%
Gestión de Bibliotecas	59%	62%	53%	44%	21%	6%
Gestión delegada						
Instalaciones y equipamientos	3%	4%	2%	5%	6%	6%
Gestión de policía local	2%	4%	2%	4%	4%	3%
Gestión del Archivo	2%	2%	1%	7%	4%	7%
Gestión de Bibliotecas	17%	17%	9%	8%	3%	3%
Sin sistema de gestión						
Instalaciones y equipamientos	66%	80%	84%	83%	88%	85%
Gestión de policía local	12%	27%	58%	81%	93%	95%
Gestión del Archivo	39%	57%	62%	62%	74%	77%
Gestión de Bibliotecas	24%	21%	38%	48%	76%	91%

Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

3.1.4. Administración electrónica. Relación con ciudadanos y empresas

Los portales municipales (ya sean mediante páginas estáticas o dinámicas) están disponibles de forma generalizada en los ayuntamientos de casi todos los segmentos. Así pues, cuentan con portal municipal el 97% y 93% de los ayuntamientos de los segmentos A1 y A2; el 89% de los del B; el 77% de los del C; el 51% de los del D; y el 31% de los del E.

Los servicios del tipo mensajes SMS, televisión digital por cable, telefonía móvil, etc., no se presentan muy extendidos. El segmento A1, con el 21%, cuenta con el porcentaje más alto, seguido por el 19% del C y el 17% del B.

3.1.4.1. Actuaciones de fomento de las TIC entre ciudadanos y empresas

Los ayuntamientos han puesto en marcha diversas acciones con el objetivo de apoyar la difusión de las TIC entre ciudadanos y empresas. Entre dichas actuaciones, se encuentran las orientadas a ofrecer locales de acceso público a Internet para la ciudadanía, acciones formativas y la prestación de ayudas económicas para fomentar la progresiva incorporación de los ciudadanos a la Sociedad de la Información.

Estado de las TIC en la Administración Local

Tabla 20. Porcentajes de algunas de las actuaciones de fomento a las TIC

Segmentos	Accesos Públicos Internet	Formación TIC	Centros de asesoramiento TIC
A1	75%	66%	34%
A2	78%	55%	17%
B	78%	49%	18%
C	76%	46%	11%
D	59%	30%	6%
E	37%	16%	2%

Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

Los ayuntamientos de todos los segmentos cuentan en buena proporción con locales de acceso público a Internet. Más del 75% de los ayuntamientos de los segmentos A, B y C cuenta con este tipo de locales, mientras que en los segmentos D y E disponen de ellos un 59% y un 37%, respectivamente.

Otra línea clave para el fomento de las TIC han sido las acciones formativas que desde los ayuntamientos se han promovido hacia sus ciudadanos y empresas. El 66% de los ayuntamientos del segmento A1 y el 55% del segmento A2 tienen en marcha acciones de formación TIC hacia sus ciudadanos. El resto de segmentos también ofrecen este tipo de acciones formativas (desde un 49% del B al 16% del E). La formación on-line todavía es emergente, destacando algunos segmentos como el A1 y el C, con el 26% y 15% de su formación total ofrecida on-line.

De forma muy puntual algunos ayuntamientos facilitan soporte económico a modo de ayudas a ciudadanos y empresas para el fomento de la utilización de las nuevas tecnologías. En el segmento A1 un 22% de los ayuntamientos está ofreciendo este tipo de ayudas económicas, llegando al 12% en los segmentos A2 y B. Por último, destacamos que pocos ayuntamientos en los segmentos C, D y E prestan estos servicios.

Otro tipo de acción en los ayuntamientos es la relacionada con los centros o departamentos de asesoramiento empresarial sobre las TIC, aunque es una práctica mucho menos extendida que las anteriores, con porcentajes que oscilan entre el 34% del segmento A1 y el discreto 2% del segmento E.

3.1.4.2. Servicios de Información de carácter público accesibles desde Internet

Los ayuntamientos ofrecen, a través de medios electrónicos, una serie de servicios de información a sus ciudadanos. A partir de los datos obtenidos se pueden distinguir los siguientes bloques: servicios de información general sobre el ayuntamiento (organigrama, procedimientos, oferta pública de empleo...), servicios de información y gestión de la ciudad (callejero, equipamientos, servicios culturales, transporte) y servicios de carácter público orientados a las empresas (creación de empresas, contratación pública, subvenciones...).

Resultados del estudio cuantitativo

Tabla 21. Servicios de información accesibles desde Internet

Segmentos	A1	A2	B	C	D	E
Información general	99%	96%	89%	71%	43%	23%
Organigrama de la Entidad	88%	83%	76%	60%	32%	17%
Procedimientos y servicios	86%	75%	62%	40%	22%	12%
Gestión documental	83%	72%	52%	34%	15%	6%
Oferta Pública de empleo	87%	72%	50%	32%	12%	5%
Noticias	98%	93%	82%	59%	32%	14%
Actividades	98%	93%	83%	60%	33%	15%
Tablón de anuncios y edictos	74%	68%	60%	40%	21%	10%
Información y gestión de la ciudad	99%	95%	86%	66%	37%	19%
Callejero	87%	74%	61%	40%	16%	8%
Equipamientos e instalaciones	80%	69%	64%	46%	20%	10%
Cultura y Turismo	97%	94%	81%	63%	34%	17%
Tansporte	84%	64%	49%	31%	17%	9%
Información para empresas	85%	74%	55%	32%	15%	5%
Creación de empresas	48%	31%	21%	12%	5%	2%
Contratación pública	72%	58%	35%	20%	8%	2%
Bolsa de trabajo	62%	53%	35%	18%	8%	2%
Convocatoria de ayudas y subvenciones	72%	58%	40%	22%	11%	3%

Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

Los segmentos A1, A2 y B, casi en su totalidad, y el segmento C con porcentajes también muy altos, están ofreciendo servicios de información general y gestión de la ciudad a través de Internet.

Los segmentos A1 y A2 coinciden en las mayores ratios de información de carácter genérico sobre noticias y actividades (98% y 93%) y, en cuanto a la gestión de la ciudad, destaca la información de cultura y turismo (A1 el 97% y A2 el 94%) con los porcentajes de mayor peso.

En los segmentos C, D y E, la información general con porcentajes globales del 71%, 43% y 23% se centra principalmente en información de organigramas y actividades. El modelo de información y gestión de ciudad de estos segmentos está basado en información de cultura y turismo.

En cuanto a los servicios orientados al sector

empresarial, un 85% y un 74% de los municipios de los segmentos A1 y A2 han empezado a ofrecer servicios hacia este colectivo. Dichos servicios se concentran en su mayoría en ofrecer información sobre contratación pública, convocatorias de ayudas y subvenciones y bolsa de trabajo.

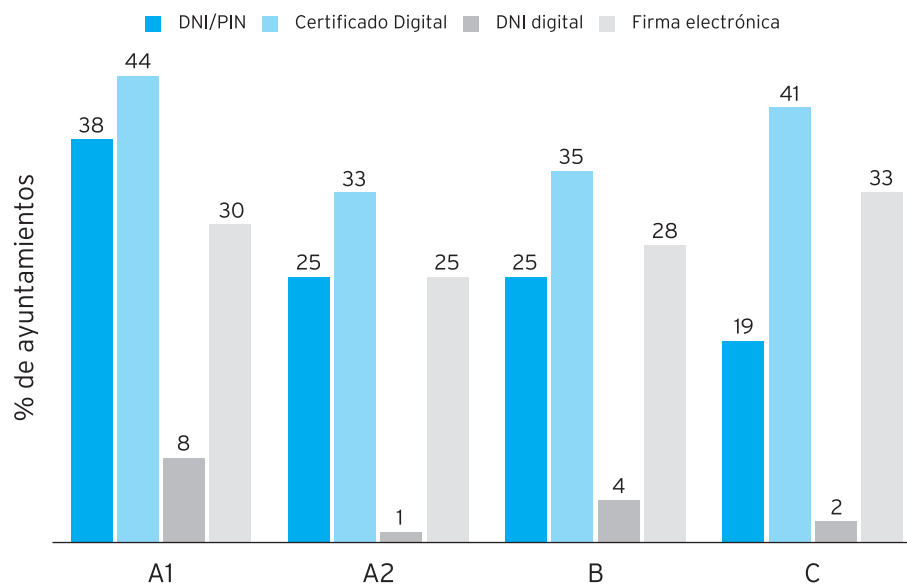
En los segmentos D y E la información pública que se ofrece a través de Internet orientada a empresas todavía se mantiene en bajos porcentajes.

3.1.4.3. Identificación y autenticación electrónica

A través de la gráfica siguiente se muestra el porcentaje por segmentos de los ayuntamientos que han incorporado algunos de los sistemas de identificación y autenticación electrónica, con excepción de los segmentos D y E, ya que no se ha dispuesto de información suficiente para su análisis.

Estado de las TIC en la Administración Local

Gráfico 18. Identificación y autenticación electrónica



Base: Total de ayuntamientos pertenecientes a segmentos A1, A2, B y C

Fuente: ONTSI

Las administraciones están realizando las primeras gestiones para la implantación de sistemas de identificación y autenticación telemática. Como muestran los valores de la gráfica, ninguno de los sistemas de autenticación supera todavía el 50% de implantación.

El certificado digital se presenta con los valores más elevados en todos los segmentos, desde el 33% del segmento A2 hasta el 44% del segmento A1.

En el segmento A1, el segundo sistema más utilizado es la autenticación por número de identificación personal, o contraseña, vinculado al DNI (PIN/DNI), disponible en el 38% de sus ayuntamientos, seguido de la autenticación mediante firma electrónica en el 30%. Es en este segmento donde el DNI electrónico alcanza su mayor valor con un 8%, aunque todavía se encuentra en proceso de adopción entre los ciudadanos.

El segmento A2 presenta los mismos niveles de penetración, el 25%, entre los sistemas de identificación por medio de PIN/DNI y la extensión

de la firma electrónica para realizar las transacciones.

El segmento B presenta porcentajes muy similares al anterior, con excepción al DNI electrónico que en este caso es del 4%. El segmento C es el que presenta los valores más distribuidos entre sus ayuntamientos.

3.1.4.4. Información electrónica de ámbito privado (consulta de datos personales)

Se presentan los datos sobre los servicios de información donde las entidades locales permiten consultar, a cada uno de sus ciudadanos por medios electrónicos y con la consiguiente autenticación, el estado de sus actuaciones con el ayuntamiento. Se han distinguido los siguientes ámbitos de consulta: consulta de padrón de habitantes, de información tributaria, de expedientes y la consulta de facturas (orientada esta tipología de consulta a aquellas empresas que son proveedoras de la Administración).

Resultados del estudio cuantitativo

Tabla 22. Disponibilidad de información de ámbito privado

Segmentos	A1	A2	B	C	D	E
Información ámbito privado	39%	17%	12%	7%	5%	3%
Consulta de expedientes	21%	9%	4%	3%	2%	1%
Consulta de padrón de habitantes	31%	16%	9%	6%	4%	3%
Consulta de datos fiscales	32%	11%	5%	4%	2%	1%
Consulta de facturas	11%	3%	2%	3%	1%	1%
Servicios participación ciudadana	78%	69%	55%	39%	17%	9%
Encuestas	43%	32%	19%	13%	4%	2%
Foros	23%	19%	17%	19%	7%	3%
Gestión de citas	12%	8%	8%	5%	2%	1%
Quejas y sugerencias	75%	62%	48%	30%	14%	7%
Cita previa	12%	10%	10%	8%	3%	2%

Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

Se puede observar que la información de ámbito privado disponible para el ciudadano se encuentra en una fase muy temprana de su implementación. Aún en los segmentos en los que más se ha desarrollado, sólo se llega a un 39% en el segmento A1. Los segmentos A1 y A2 coinciden en que sus ámbitos más evolucionados son la consulta sobre datos del padrón y la consulta sobre información fiscal. En los segmentos B, C, D y E, hay muy poca presencia de la información de ámbito privado (entre el 12% y el 3%).

Por el contrario, la disponibilidad de servicios de participación ciudadana es muy superior a la oferta de información de ámbito privado en todos los segmentos. Destaca la posibilidad de presentación de quejas y sugerencias en el 75% de los ayuntamientos pertenecientes al segmento A1 y en el 62% y 48% de los del A2 y B, respectivamente. Las encuestas y los foros son servicios con una elevada disponibilidad en comparación con el resto.

3.1.4.5. Servicios de tramitación electrónica

Los diferentes ayuntamientos, en su avance hacia la Administración Electrónica, han iniciado diversas actuaciones de tramitación electrónica. Es importante distinguir entre las diferentes tipologías de actuación que se pueden desarrollar, ya que esto permitirá evaluar mejor el grado de evolución de estos servicios en las diferentes Administraciones.

A continuación se presenta en el gráfico el porcentaje de ayuntamientos pertenecientes a cada uno de los segmentos que tienen implantados los siguientes servicios de tramitación electrónica: registro electrónico, autoliquidación de impuestos y tasas, pago electrónico (TPV, pago en cuenta, banca electrónica), notificación electrónica (con validez jurídica), licitación pública gestiones con soporte cartográfico (gestión a través de mapas) y servicios de interoperabilidad.

Estado de las TIC en la Administración Local

Tabla 23. Disponibilidad de servicios de tramitación electrónica

Segmentos	A1	A2	B	C	D	E
Tramitación de expedientes municipales	88%	75%	60%	51%	33%	22%
Pago electrónico	46%	24%	18%	23%	17%	10%
Interoperabilidad	40%	36%	39%	36%	23%	11%
Autoliquidación de impuestos y tasas	36%	13%	10%	11%	9%	4%
Resgistro electrónico	28%	22%	20%	24%	13%	10%
Gestiones con soporte cartográfico	29%	14%	14%	24%	18%	10%
Licitación pública	12%	9%	9%	9%	6%	4%
Notificación electrónica	4%	5%	4%	4%	4%	2%

Base: Total de ayuntamientos

Fuente: ONTSI

La tramitación de expedientes es la gestión electrónica más implementada para todos los segmentos, aunque conviene hacer varias matizaciones:

- Existe una diferenciación clara entre la existencia de servicios de tramitación electrónica y su correspondiente registro electrónico.
- Los niveles alcanzados en la notificación electrónica tienen ratios de entre un 2 y un 5% en los diferentes segmentos.
- Los niveles de consulta electrónica sobre datos de expedientes son todavía bajos (tal y como hemos visto anteriormente).

Consecuentemente, se puede observar que hoy en día la mayoría de administraciones que cuentan con tramitación electrónica están dando entrada a los expedientes, aunque son muy pocos los ayuntamientos que pueden completar el ciclo completo de tramitación electrónica. Se va avanzando para contrarrestar estos datos pero se puede afirmar que la gestión electrónica completa es hoy una asignatura pendiente en la casi totalidad de los segmentos.

Se aprecia una relación entre los servicios de autoliquidación y el correspondiente pago electrónico más equilibrada en los diferentes segmentos. La mayor cobertura del pago

electrónico se explica por la posibilidad de realizarlo sobre impuestos periódicos o no periódicos (que son los que se pueden autoliquidar).

Los servicios de licitación electrónica son aún muy incipientes aunque, como en el resto de trámites, hay que entender que se hayan en proceso de implantación.

3.2. ENTIDADES SUPRAMUNICIPALES

A continuación se expone el análisis para las entidades supramunicipales manteniendo el detalle con el que se ha presentado para los ayuntamientos e incorporando información referente a las relaciones con sus correspondientes entidades municipales.

Las entidades supramunicipales han sido segmentadas de acuerdo al mismo indicador sintético calculado para los ayuntamientos, referenciándolo, en este caso, a las 44 provincias que cuentan con entidades locales. El indicador de cada provincia resulta de la suma de los indicadores de los ayuntamientos que la componen.

En las Comunidades Autónomas uniprovinciales no

Resultados del estudio cuantitativo

existen entidades supramunicipales, por este motivo sólo se incluyen las provincias que tienen Diputaciones, Cabildos Canarios y Consejos Insulares (las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla se incorporaron al análisis de ayuntamientos). De esta forma, se han obtenido 5 segmentos:

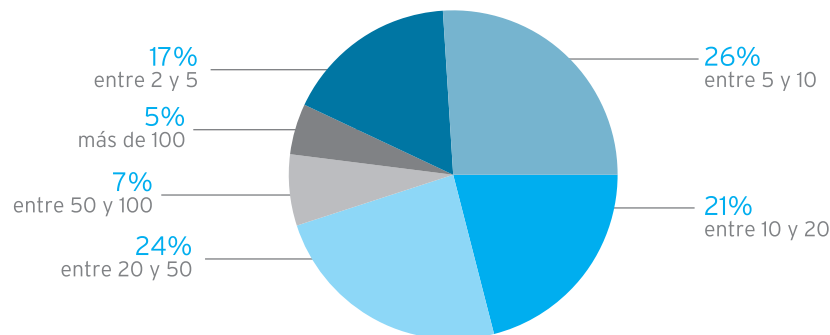
- El segmento I recoge las provincias con un indicador sintético situado en el rango que va desde el valor 4.028,45 hasta 16.273,36. Las poblaciones de las provincias incluidas varían entre las 980.000 personas y los más de 5,2 millones.
- El segmento II incluye las provincias con valores del indicador sintético desde 2.157,76 a 3.323,97, con intervalos de población de 700.000 a 1,18 millones.
- El segmento III comprende las provincias cuyos valores del indicador sintético calculado oscilan desde 1.028,04 hasta 1.824,30. Las cifras poblacionales se mueven en el entorno de los 360.000 habitantes a los 670.000.
- El segmento IV abarca las provincias en las que los valores del indicador se sitúan entre 414,00 hasta 965,85. En términos generales, el segmento incluye poblaciones de 150.000 a 357.000 individuos.
- El segmento V queda referido a las entidades de provincias cuyos valores del indicador sintético se posicionan en el intervalo 280,96 a 397,48, cuyas poblaciones van desde las cerca de 93.000 personas hasta 141.000.

3.2.1. Recursos TIC de las entidades supramunicipales

3.2.1.1. Recursos de personal en los departamentos TIC

Tras analizar el número de recursos de personal de los departamentos TIC de las entidades supramunicipales, se observan los siguientes resultados:

Gráfico 19. Número de recursos de personal TIC en entidades supramunicipales de todos los segmentos



Base: Total de entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

En las entidades supramunicipales, la dotación de empleados TIC más frecuente oscila entre los 5 y los 10 trabajadores. No obstante, son casi las mismas

entidades las que cuentan con plantillas integradas entre 20 y 50 empleados en dicho departamento.

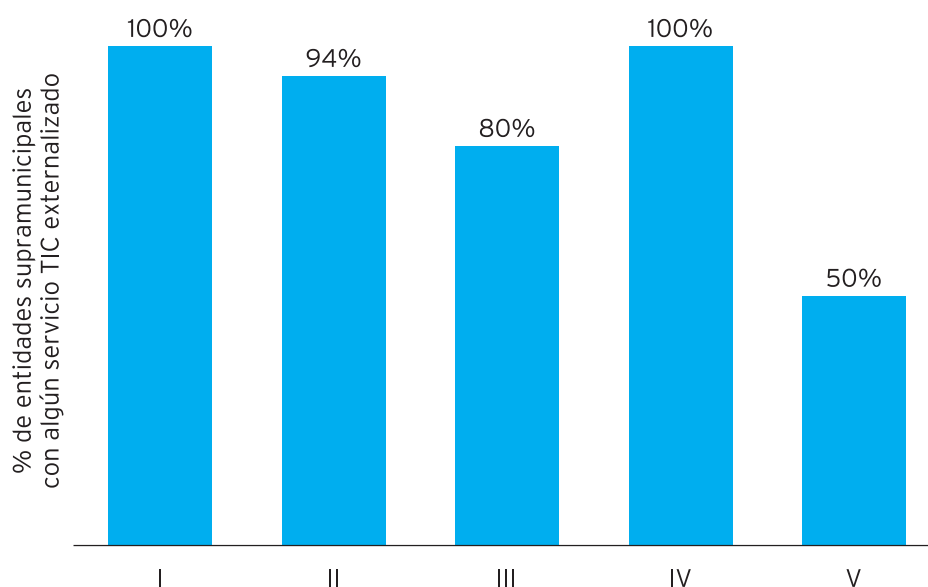
Estado de las TIC en la Administración Local

3.2.1.2. Servicios externalizados

En relación a las dotaciones de personal, las entidades supramunicipales externalizan, de forma generalizada, alguno de sus servicios tecnológicos.

El siguiente gráfico muestra los porcentajes de las entidades supramunicipales, distribuidas por segmentos, que recurren a la fórmula de la externalización de TIC:

Gráfico 20. Porcentaje de entidades supramunicipales con algún servicio TIC externalizado



Base: Total de entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

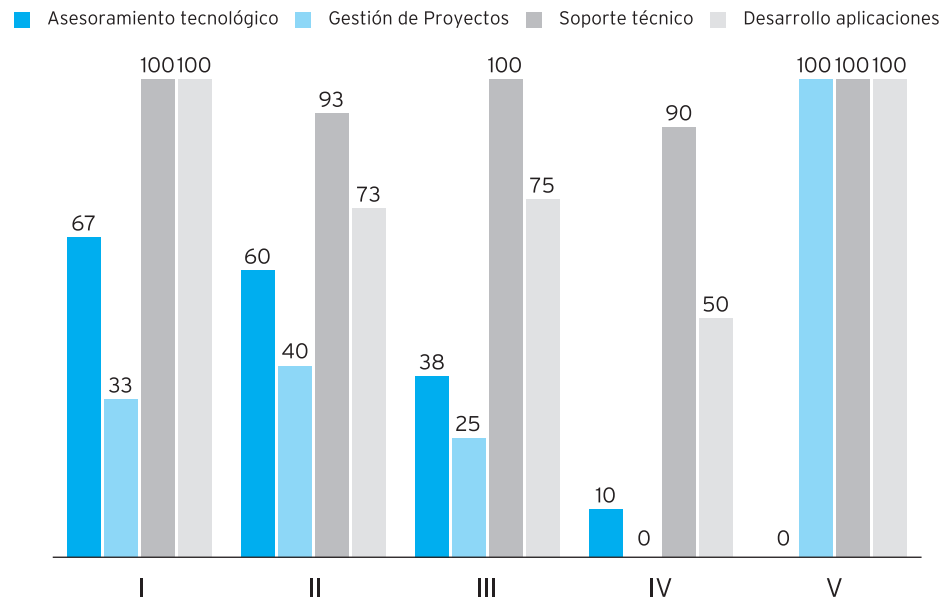
La mayor parte de las entidades supramunicipales está externalizando algunos de sus servicios TIC: así lo hacen la totalidad de entidades pertenecientes a los segmentos I y IV y el 94% de las pertenecientes al segmento II.

Entre las entidades que cuentan con servicios externalizados, en el gráfico siguiente se determinan sus porcentajes de distribución según la

siguiente tipología: asesoramiento tecnológico, gestión de proyectos/oficina técnica, soporte técnico y mantenimiento, y desarrollo de aplicaciones.

Resultados del estudio cuantitativo

Gráfico 21. Detalle de servicios supramunicipales externalizados



Base: Total de entidades supramunicipales que tienen algún servicio externalizado Fuente: ONTSI

Conforme al gráfico anterior, el desarrollo de aplicaciones es un servicio externalizado de forma mayoritaria en todos los segmentos, salvo en el IV, en el que sólo lo está al 50%. Al mismo tiempo, el soporte técnico es otro de los servicios en los que se produce un mayor índice de externalización en todos los segmentos. Los servicios de asesoramiento tecnológico y de gestión de proyectos/oficina técnica presentan una menor tendencia a ser externalizados.

3.2.1.3. Recursos Económicos

Para las entidades supramunicipales ha sido mayor la dificultad de cumplimentar la información sobre esfuerzo económico. A pesar de ello, a continuación se presentan los gastos medios de inversión en actuaciones TIC:

Estado de las TIC en la Administración Local

Tabla 24. Partidas gasto medio por concepto TIC en entidades supramunicipales (€)

Segmentos	Compra y alquiler de Hardware	Compra de Software	Desarrollo de aplicaciones	Mantenimiento de Hardware	Mantenimiento de Software	Outsourcing	Otros gastos
I	195.750 €	100.000 €	162.666 €	80.100 €	177.000 €	700.000 €	274.490 €
II	680.218 €	172.127 €	478.750 €	133.581 €	135.654 €	1.385.250 €	718.794 €
III	445.374 €	86.204 €	261.248 €	43.836 €	103.008 €	295.352 €	179.061 €
IV	275.152 €	96.075 €	776.237 €	136.606 €	369.772 €	732.899 €	140.107 €
V	60.000 €	15.000 €	30.000 €	-	30.000 €	6.000 €	-
	1.656.494 €	469.406 €	1.708.901 €	394.123 €	815.434 €	3.119.501 €	1.312.452 €

Base: Total de entidades supramunicipales

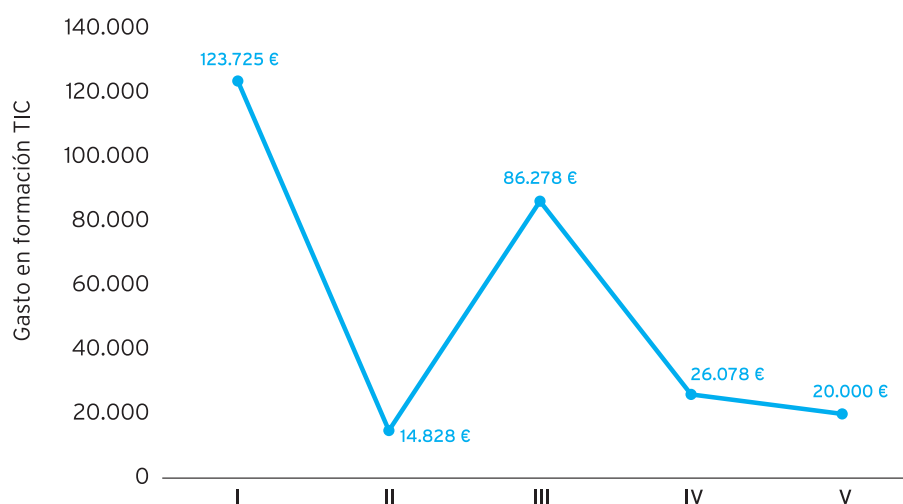
Fuente: ONTSI

En la tabla se observa que las entidades supramunicipales destinan mayores importes al desarrollo de aplicaciones a medida y a las compras y alquiler de hardware. Aunque destacan las elevadas cuantías de outsourcing, se contrasta que éstas se corresponden a un reducido número de entidades que destinan elevados presupuestos a la externalización de servicios mediante esta fórmula.

3.2.1.4. Gasto en formación TIC

En la tabla siguiente se detallan las cuantías medias destinadas a formación TIC para cada segmento. De los datos recogidos destaca que la cuantía más alta en valores absolutos destinada por una entidad a formación asciende a los 281.900€.

Gráfico 22. Importe destinado a formación TIC por entidad supramunicipal (€)



Base: Total de entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

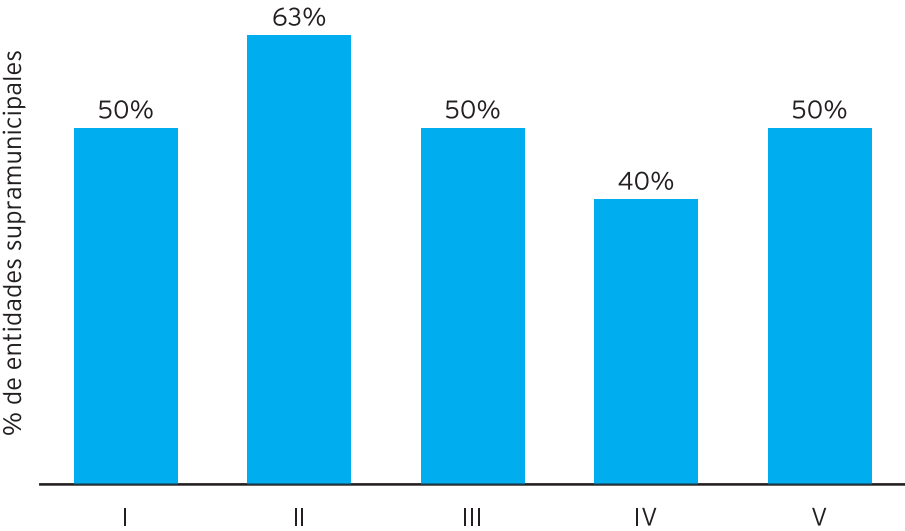
Resultados del estudio cuantitativo

3.2.2. Infraestructura tecnológica y conectividad

En el siguiente gráfico se observa la estimación sobre el nivel de equipamiento en infraestructuras y recursos realizada por los responsables TIC. Entre

las respuestas obtenidas, destaca que el 63% del segmento II tiene una percepción satisfactoria de dichas infraestructuras. En cuanto al resto, el nivel de satisfacción se mantiene entre el 40% y el 50%.

Gráfico 23. Satisfacción del nivel de equipamiento de las entidades supramunicipales



Base: Total de entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

3.2.2.1. Equipamiento, redes y conectividad.

Número de ordenadores:

En la siguiente tabla, se puede apreciar el número de ordenadores por trabajador en las entidades supramunicipales. Por lo que respecta al número de ordenadores existentes en cada uno de los segmentos, las entidades con mayor índice sintético disponen de mayor número de ordenadores. La media en todos los segmentos oscila entre 0,23 y 0,77 ordenadores por trabajador.

Tabla 25. Número de ordenadores por entidad y persona

	Nº de ordenadores en la entidad	Nº de ordenadores/persona entidad
I	1.105	0,67
II	825	0,77
III	559	0,46
IV	857	0,55
V	203	0,23

Base: Total de entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

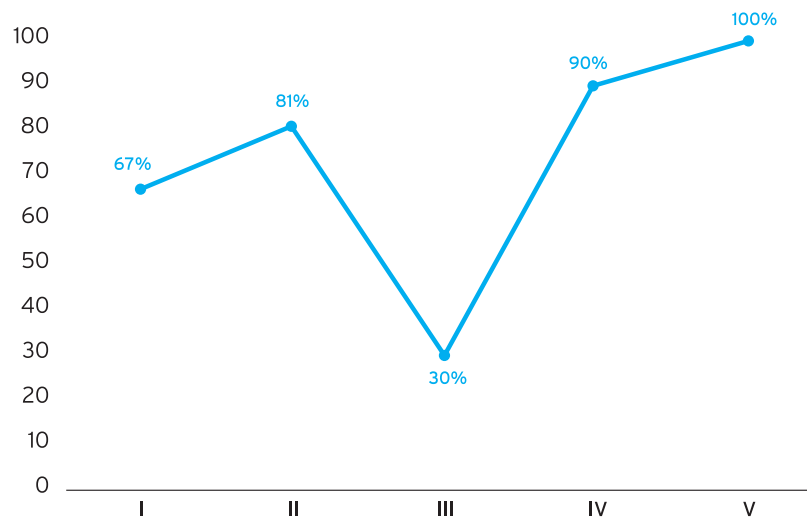
Estado de las TIC en la Administración Local

Red Local:

La totalidad de las entidades supramunicipales cuentan con red local.

Red inalámbrica:

Gráfico 24. Porcentaje de entidades supramunicipales con red inalámbrica



Base: Total de entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

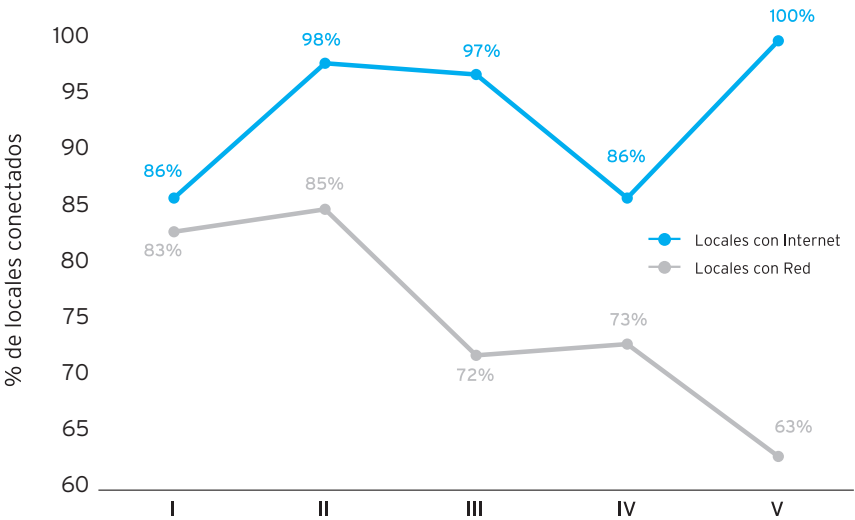
Conexiones de las dependencias supramunicipales la red y a Internet:

El acceso a la red de las distintas dependencias en cada una de las entidades es superior al 60% en todos los segmentos y presenta su valor máximo en el segmento II, con el 85% de sus locales

conectados. En cambio, la conexión de estas dependencias a Internet presenta unos porcentajes muy superiores a la conexión a la red: las cifras de conectividad a Internet superan, en todos los casos, el 85%, llegando incluso al 100% en las entidades del segmento V.

Resultados del estudio cuantitativo

Gráfico 25. Porcentaje de dependencias supramunicipales con acceso a red y a Internet



Base: Total de entidades supramunicipales

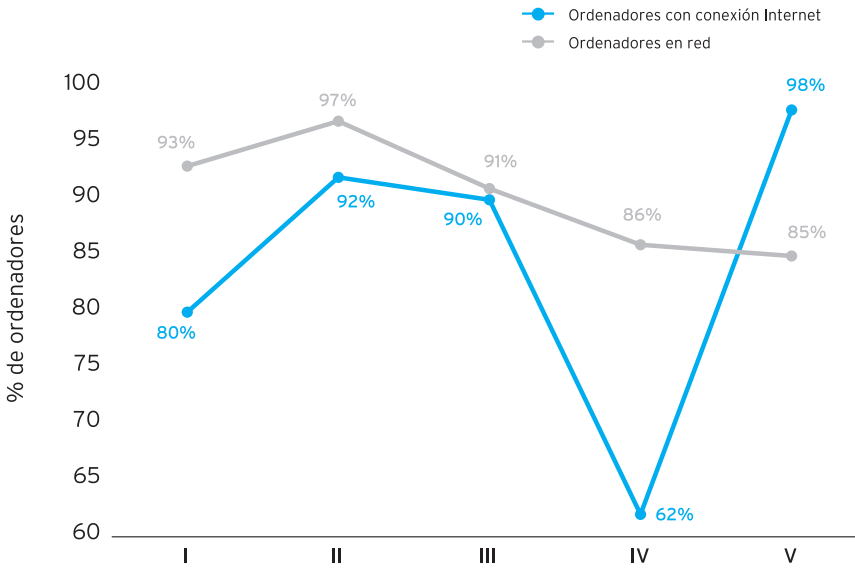
Fuente: ONTSI

Conectividad de ordenadores:

Salvo en el segmento V, el número de ordenadores conectados a la red es superior al número de ordenadores conectados a Internet. La conectividad

a la red supramunicipal alcanza su máximo índice en el segmento II con un 97% de ordenadores en red.

Gráfico 26. Porcentaje de ordenadores conectados a la red supramunicipal y a Internet



Base: Total de entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

Estado de las TIC en la Administración Local

3.2.2.2. Conexión en red con otras Administraciones Públicas

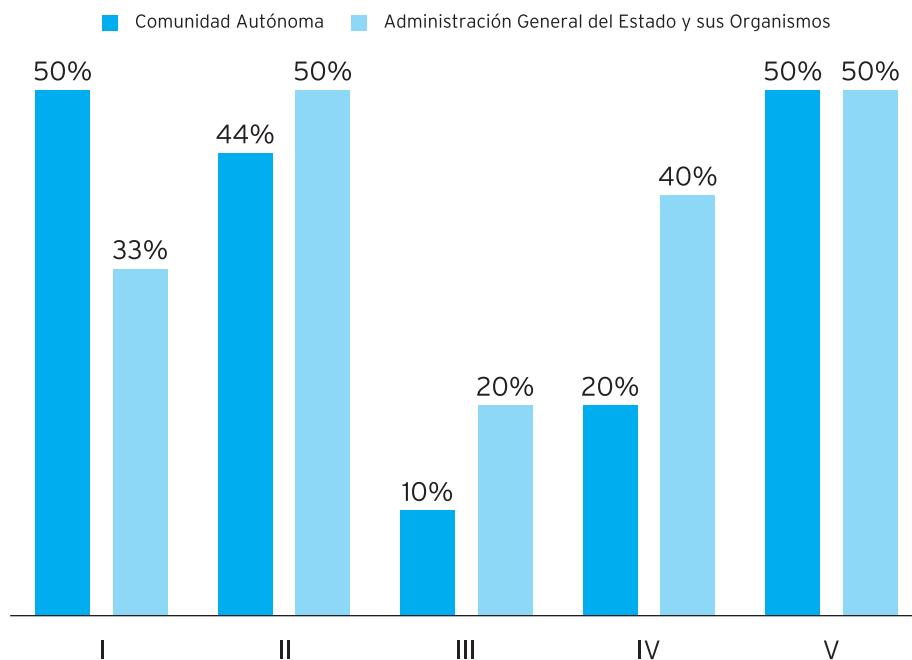
En el gráfico siguiente se señala la interconexión de las entidades supramunicipales con sus respectivas Comunidades Autónomas, por un lado, y con la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos y Agencias (incluida la Seguridad Social), por el otro.

Analizando los datos se puede observar que las entidades integrantes de los segmentos I y V son las que mayor índice de conexión mantienen con sus

respectivas Comunidades Autónomas, alcanzando el 50% en ambos casos.

En cuanto a la interconectividad entre entidades supramunicipales y la Administración General del Estado, la mitad de las entidades integrantes de los segmentos II y V disponen de este tipo de conexión. Sin embargo, esta cifra se reduce considerablemente hasta un 20% en el segmento III.

Gráfico 27. Conexión con otras Administraciones Públicas



Base: Total de entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

Tecnología de acceso a Internet

Los sistemas de ADSL son los más extendidos en todas las entidades supramunicipales, aunque en las entidades pertenecientes al segmento III el uso de este tipo de tecnología alcanza solamente el 70%. Por otra parte, las entidades del segmento V y la mitad de las del segmento I, también utilizan el

cable. Vía satélite, acceden a Internet las entidades del segmento V, la mitad de las entidades del segmento V y el 40% de las del segmento IV, siendo el sistema con menor frecuencia de uso en el resto de segmentos.

Resultados del estudio cuantitativo

Tabla 26. Porcentaje de tipos de tecnología de acceso a Internet

	RTC	RDSI	ADSL	ADSL2/ADSL+	CABLE	UMTS	ATM	Satélite
I	17%	33%	100%	33%	50%	17%	33%	17%
II	25%	25%	94%	19%	44%	31%	13%	19%
III	0%	30%	70%	40%	30%	20%	20%	10%
IV	20%	20%	90%	30%	30%	20%	10%	40%
V	0%	0%	100%	50%	100%	50%	0%	50%

Base: Total de entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

Sistemas de seguridad

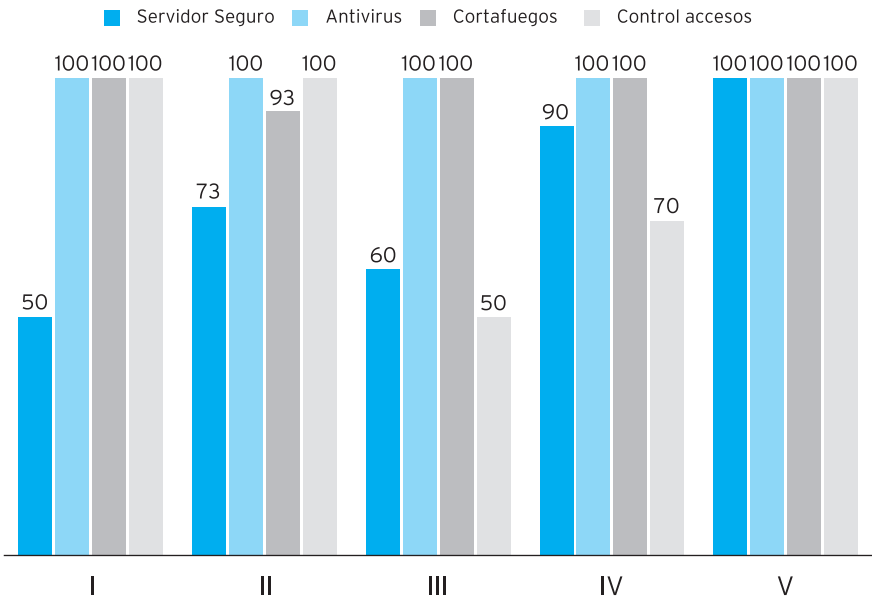
A continuación se ofrecen los resultados con respecto a las medidas de seguridad implementadas, resaltando que todas las entidades supramunicipales cuentan con un plan de seguridad para sus sistemas.

Respecto a la cifra de entidades que disponen de servidor seguro, cabe mencionar que todas las entidades del segmento V y el 90% de las del IV

disponen de este sistema. Los menores porcentajes se presentan en los segmentos I y III con valores del 50% y 60%, respectivamente.

Las otras tipologías de sistemas de seguridad están más generalizadas. Así, la práctica totalidad de entidades disponen de antivirus y cortafuegos, al igual que cuentan con sistemas de control de acceso.

Gráfico 28. Porcentajes de entidades supramunicipales con distintos sistemas de seguridad



Base: Total de entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

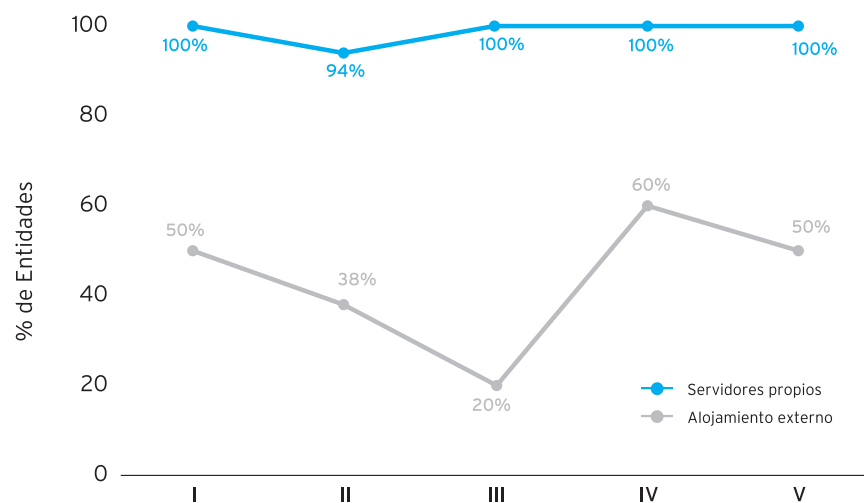
Estado de las TIC en la Administración Local

3.2.2.3. Alojamiento de los servidores

Las entidades supramunicipales utilizan de forma generalizada sus propios Centros de Procesos de Datos (CPD). El alojamiento en otros organismos o

empresas presenta su menor ratio en el segmento III con un 20%.

Gráfico 29. Relación entre servidores propios y alojamiento externo



Base: Total de entidades supramunicipales

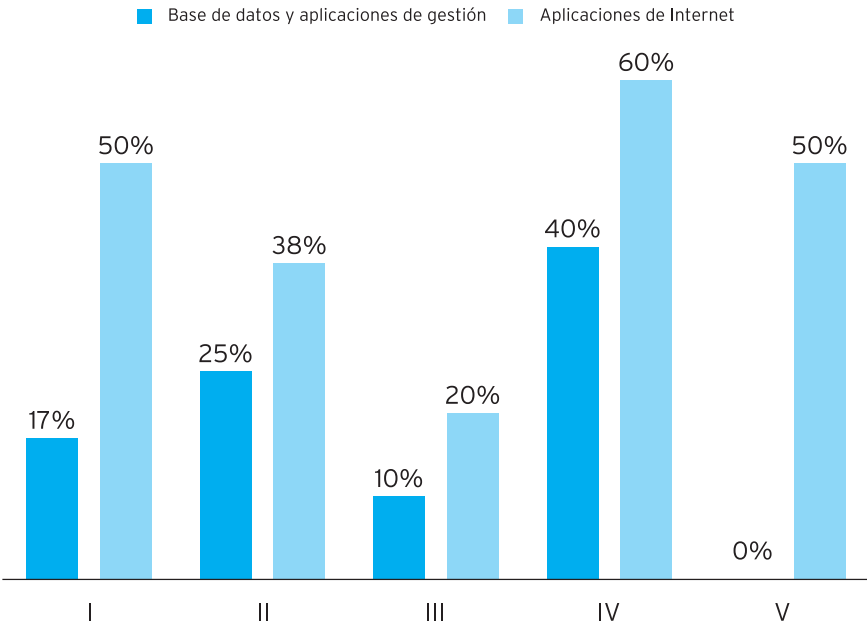
Fuente: ONTSI

En el gráfico siguiente se presentan los tipos de servicios de las entidades que están alojando sus sistemas o aplicaciones en otros organismos y empresas.

Coincidiendo con los ayuntamientos, el servicio de alojamiento más utilizado por las diferentes entidades supramunicipales es el de las aplicaciones de Internet.

Resultados del estudio cuantitativo

Gráfico 30. Servicios de alojamiento externo utilizados



Base: Total de entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

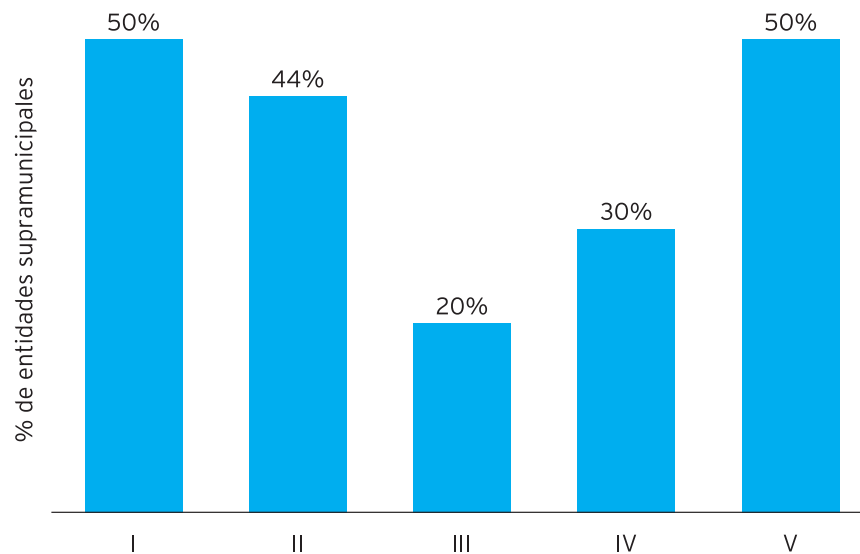
3.2.2.4. Plan director de sistemas

Como se puede observar en los siguientes gráficos, las diferentes entidades supramunicipales han apostado con desigual intensidad por contar con planes directores donde quede reflejada la estrategia tecnológica para los próximos años.

Así, en la mitad de las entidades pertenecientes a los segmentos I y V se dispone de un Plan Director de Sistemas, cifra que se reduce considerablemente en el resto de segmentos.

Estado de las TIC en la Administración Local

Gráfico 31. Porcentajes de planes directores de sistemas



Base: Total de entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

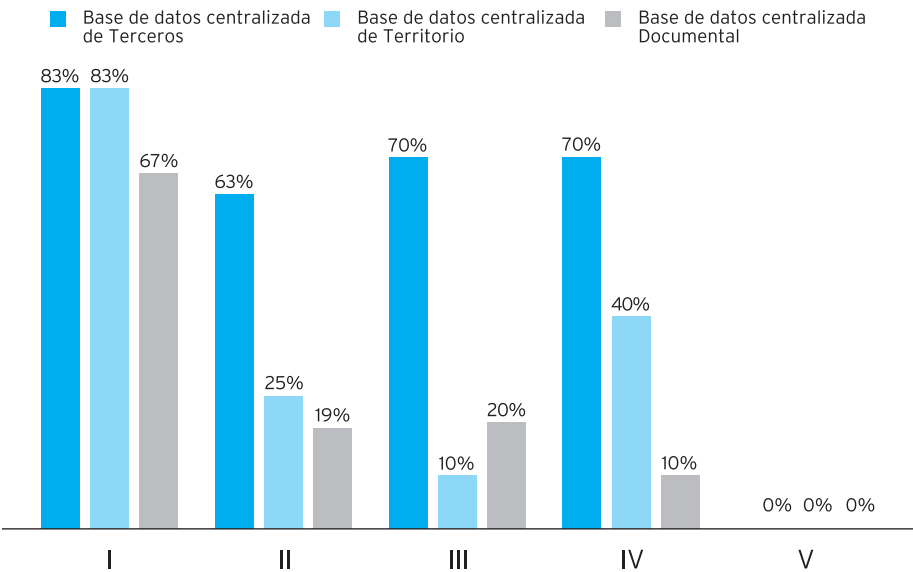
3.2.2.5. Base de datos corporativa

La disponibilidad de una o varias bases de datos corporativas varía en función de su tipología y del segmento al que pertenece la entidad:

- La opción de bases de datos corporativas de terceros es la que se encuentra más extendida en todos los segmentos, alcanzando el nivel máximo del 83% en el segmento I.
- La disponibilidad de bases de datos corporativas de territorios es más reducida, aunque alcanza el 83% en el segmento I.
- Por último, las bases de datos corporativas documentales son las que disponen de un menor nivel de implementación, alcanzando su máximo en el segmento I con el 67%.

Resultados del estudio cuantitativo

Gráfico 32. Entidades supramunicipales que disponen de bases de datos corporativas



Base: Total de entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

3.2.3. Sistemas de información y gestión interna

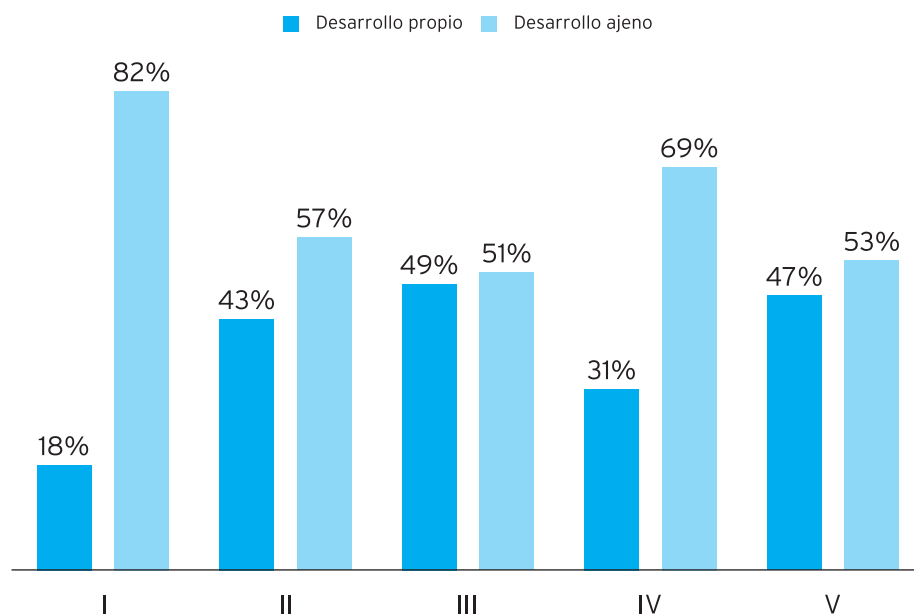
A continuación pasan a analizarse los sistemas de información y gestión con los que están dotadas las diferentes entidades supramunicipales. En un

primer plano, se analizará el origen de éstos, para pasar posteriormente a analizar a qué áreas están dando cobertura dichos sistemas.

Estado de las TIC en la Administración Local

3.2.3.1. Desarrollo propio o ajeno

Gráfico 33. Sistemas de información. Tipos de desarrollo



Base: Total sistemas de información disponibles en las entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

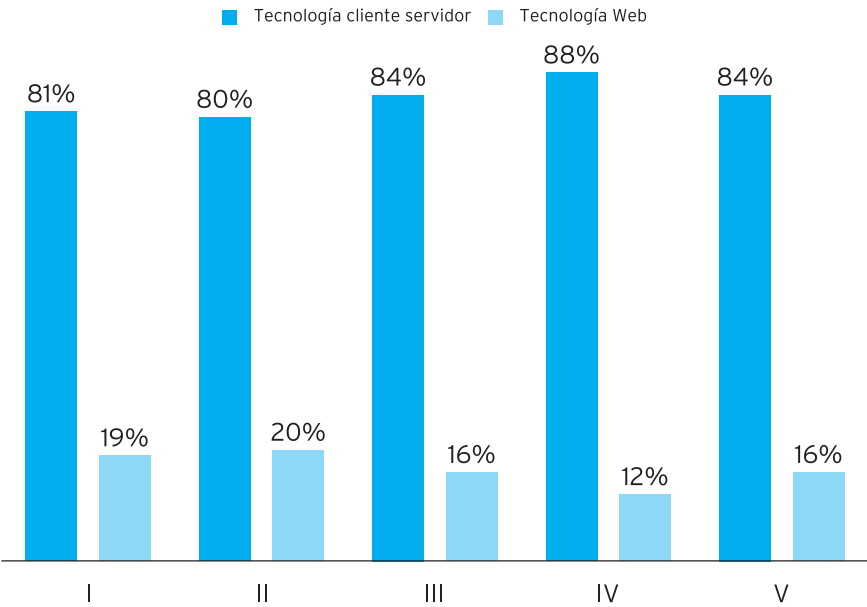
Cabe entender que un sistema de desarrollo propio es aquel que, o bien ha sido desarrollado por el propio departamento TIC del ayuntamiento, o bien ha sido contratado para un desarrollo a medida. Por otro lado, los desarrollos adquiridos en el mercado como software estándar se identifican como ajenos. Se puede observar una cierta tendencia hacia la utilización de sistemas desarrollados por empresas externas, en los segmentos I y IV. Los segmentos II, III y V presentan unos niveles más similares entre las dos tipologías.

3.2.3.2. Cliente servidor o entornos web

Respecto al origen de la tecnología utilizada en los sistemas de información y gestión se puede observar un predominio de sistemas cliente servidor sobre los basados en tecnología web.

Resultados del estudio cuantitativo

Gráfico 34. Sistemas de información. Tecnología utilizada



Base: Total sistemas de información disponibles en las entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

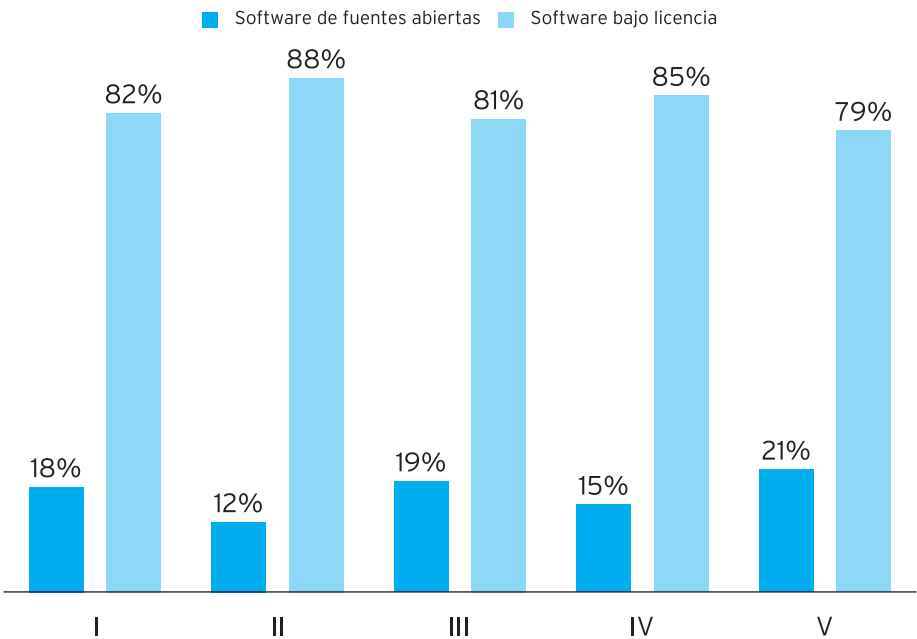
3.2.3.3. Software de fuentes abiertas o bajo licencia

Se han identificado tanto la utilización de soluciones de gestión basadas en software de fuentes abiertas, como los de software sometido a licencia. Como síntesis, la penetración del software de fuentes

abiertas es baja en la mayoría de las entidades supramunicipales, alcanzando su máximo en el segmento V con un 21%.

Estado de las TIC en la Administración Local

Gráfico 35. Sistemas de información. Software utilizado



Base: Total sistemas de información disponibles en las entidades supramunicipales Fuente: ONTSI

3.2.3.4. Detalle de los sistemas de información y gestión por áreas

Una vez analizada la tecnología de base, se procede a analizar la implantación de diferentes sistemas de gestión: gestión económica, tributaria y de recursos humanos.

Tabla 27. Sistemas de información y gestión de contabilidad, tributos y RR.HH.

Segmentos	I	II	III	IV	V
Gestión Económica					
Contabilidad	100%	100%	100%	100%	100%
Gestión Tributaria					
Gestión Tributaria	67%	69%	80%	100%	100%
Recaudación	67%	69%	80%	100%	100%
Recursos Humanos					
Nómina del Personal	100%	100%	100%	100%	100%
Gestión del personal	100%	88%	100%	100%	100%

Base: Total de entidades supramunicipales Fuente: ONTSI

Resultados del estudio cuantitativo

De acuerdo con la tabla anterior, todas las entidades supramunicipales cuentan con sistemas para la gestión de la contabilidad de sus entidades.

Respecto a los sistemas de gestión tributaria la situación es similar a la anterior, destacando que el porcentaje de entidades que disponen de este tipo de sistemas de gestión para sus tributos y su recaudación, se reduce a medida que aumenta el tamaño poblacional de la entidad. Hay que señalar que en la mayor parte de los casos no es que no exista una gestión informatizada, sino que ésta ha sido delegada a Organismos Autónomos de las propias entidades, y que, en función del nivel de autonomía o vinculación de dicho organismo, los entrevistados han contestado no disponer de

sistemas de gestión tributaria informatizados. Para los sistemas de recaudación se plantea la misma matización que en el caso anterior.

Los sistemas de gestión de nómina se encuentran implantados en la totalidad de entidades supramunicipales. Los sistemas de gestión de personal están también disponibles en todas las entidades supramunicipales, con excepción de las pertenecientes al segmento II, donde este sistema es el utilizado en el 88% de los casos.

En lo que respecta a la posesión de sistemas para la gestión de expedientes de la entidad, la situación en la que se encuentra cada una de las entidades supramunicipales es la siguiente:

Tabla 28. Sistemas de información y gestión de expedientes supramunicipales

Segmentos	I	II	III	IV	V
Registro de entrada y salida	100%	100%	100%	90%	100%
Gestión Expedientes					
Expedientes de Contratación	50%	38%	40%	40%	50%
Inspecciones y Sanciones	17%	50%	10%	10%	0%
Expedientes de Subvenciones	83%	56%	30%	30%	0%
Expedientes de Urbanismo	22%	28%	23%	22%	28%
Licencias y autorizaciones	67%	38%	10%	20%	0%
Expedientes Tributarios	50%	56%	50%	30%	0%
Quejas y sugerencias	33%	19%	10%	10%	0%

Base: Total de sistemas de información disponibles en las entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

El sistema de registro de entrada y salida se encuentra implantando en casi la totalidad de entidades supramunicipales, con la única excepción del 10% de las entidades pertenecientes al segmento IV.

Por otra parte, la extensión de los sistemas de gestión de expedientes presenta bastantes diferencias entre los distintos segmentos, dada la variedad de trámites que pueden existir. Si lo

visualizamos teniendo en cuenta los diferentes ámbitos de actuación, podemos extraer las siguientes notas características:

- Por lo que se refiere a la gestión de expedientes de contratación, si bien la mitad de las entidades de los segmentos I y V disponen de este sistema informatizado, esta cifra se reduce a valores en torno al 40% en el resto de segmentos.
- Las inspecciones y sanciones están informatizadas en la mitad de las entidades

Estado de las TIC en la Administración Local

- pertenecientes al segmento II, cifra que se reduce considerablemente en el resto.
- En cuanto a la gestión de expedientes de subvenciones, se produce una clara disparidad de los segmentos más grandes respecto a los pequeños: mientras que el 83% de las entidades del segmento I disponen de una herramienta de gestión para este tipo de expedientes, este porcentaje desciende a medida que se reduce el valor del indicador sintético asociado a cada entidad supranacional a nivel provincial.
 - Los expedientes de urbanismo, por su parte, se gestionan mediante sistemas informáticos en un porcentaje muy similar en cada uno de los segmentos.
 - Al igual que ocurre con la gestión de expedientes de subvenciones, el grado de implementación de sistemas de gestión de expedientes para otorgar licencias y autorizaciones aumenta conforme se incrementa el indicador sintético que se ha utilizado para clasificar las entidades supranacionales.
 - En el caso de los expedientes tributarios, su implementación es asimismo desigual en función de cada segmento: el mayor porcentaje corresponde al segmento II, con el 56%.
- Por lo que respecta a otras actuaciones de la entidad, la situación es la siguiente:

Tabla 29. Sistemas de gestión de diferentes actuaciones supramunicipales

Segmentos	I	II	III	IV	V
Gestión de equipaciones y equipamientos	33%	25%	30%	0%	50%
Gestión de archivo	67%	25%	20%	20%	0%
Gestión de bibliotecas	100%	50%	50%	50%	100%
Boletín Oficial de la Provincia	50%	63%	100%	80%	100%

Base: Total de entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

Las diferentes entidades supramunicipales han dado un mayor peso a la implementación de sistemas para la gestión de bibliotecas y del Boletín Oficial de la Provincia. Así, la totalidad de entidades pertenecientes a los segmentos I y V disponen de sistema informático para la gestión de bibliotecas, mientras que esta cifra se reduce a la mitad en el resto de segmentos. Igualmente, la totalidad de entidades de los segmentos III y V disponen de sistemas informáticos de gestión de su respectivo Boletín Oficial, mientras que en el resto de segmentos se reduce hasta llegar a un mínimo del 50% en el segmento I.

3.2.4. Relación con ciudadanos y empresas

Las entidades supramunicipales cuentan de forma generalizada con portales (basados en páginas web estáticas o dinámicas) y el 78% ofrecen servicios de atención ciudadana vía Internet. El 18% de las entidades ofrecen servicios de mensajería SMS y telefonía móvil, mientras que los servicios TDT, por el momento, no se ofrecen en ningún caso.

Resultados del estudio cuantitativo

3.2.4.1. Servicios accesibles desde Internet al ciudadano y empresas

Las entidades supramunicipales ofrecen a través de Internet distintos servicios de información. Entre los de información general destacan el organigrama de la entidad y la oferta pública de empleo con una extensión prácticamente generalizada.

- Los servicios de gestión documental (normativa, decretos...) y la información sobre procedimientos y servicios todavía no se encuentran disponibles en todos los segmentos. Por su parte, la información sobre noticias, la publicación del Boletín Oficial de la Provincia y la difusión sobre las actividades que se realizan se encuentran disponibles en la mayoría de entidades supramunicipales.
- Entre los servicios de información de la provincia destacan aquellos relacionados con el ámbito de cultura y turismo. La información acerca de instalaciones, equipamientos y consulta de fondos bibliográficos está menos extendida.
- Los servicios de información para empresas y

promoción económica que más se ofrecen son los referentes a información de convocatorias de ayudas y subvenciones y de contratación pública. La información acerca de la bolsa de trabajo está disponible en un número elevado de entidades, aunque con una irregular distribución por segmentos. Por último, todavía son pocas las entidades que están publicando información acerca de la creación de empresas.

- En cuanto a los servicios de participación ciudadana, de todos los ámbitos identificados, el que presenta la mayor cobertura es el de la gestión de quejas y sugerencias. Las demás tipologías de actuación tienen poca penetración, salvo los servicios de encuestas en entidades pertenecientes al segmento II, que alcanza un 38%.
- Los servicios de información de ámbito privado por medios electrónicos no están disponibles en la mayoría de entidades supramunicipales, alcanzando su nivel máximo el servicio de consulta de facturas en el segmento III con un 20%.

Estado de las TIC en la Administración Local

Tabla 30. Servicios de información supramunicipal accesibles desde Internet

Segmentos	I	II	III	IV	V
Información general	100%	100%	90%	100%	100%
Organigrama municipal	100%	88%	90%	90%	100%
Procedimientos y servicios	100%	63%	50%	90%	50%
Gestión documental	67%	44%	30%	40%	50%
Oferta Pública de empleo	100%	88%	80%	80%	100%
Noticias	100%	100%	90%	80%	100%
B.O.P	50%	56%	90%	100%	100%
Actividades	100%	100%	90%	80%	100%
Tablón de anuncios y edictos	67%	69%	50%	70%	50%
Información de la Provincia	83%	75%	80%	90%	100%
Equipamientos e instalaciones	33%	38%	30%	20%	50%
Cultura y Turismo	83%	75%	80%	70%	100%
Consulta de fondos públicos	50%	31%	50%	30%	0%
Información para empresas y promoción económica	100%	94%	90%	100%	100%
Creación de empresas	17%	25%	10%	50%	0%
Contratación pública	100%	75%	90%	80%	100%
Bolsa de trabajo	67%	69%	70%	60%	50%
Convocatoria de ayudas y subvenciones	100%	94%	80%	90%	100%
Servicios de participación ciudadana	83%	75%	30%	60%	50%
Encuestas	17%	38%	10%	0%	0%
Foros	0%	0%	0%	0%	0%
Gestión de citas	0%	13%	10%	20%	0%
Quejas y sugerencias	83%	63%	30%	40%	50%
Servicio de información de ámbito privado	33%	31%	30%	10%	0%
Consulta de expedientes	17%	13%	0%	0%	0%
Consulta de datos fiscales	17%	19%	10%	10%	0%
Consulta de facturas	0%	6%	20%	10%	0%

Base: Total de entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

Resultados del estudio cuantitativo

3.2.4.2. Identificación y autenticación electrónica

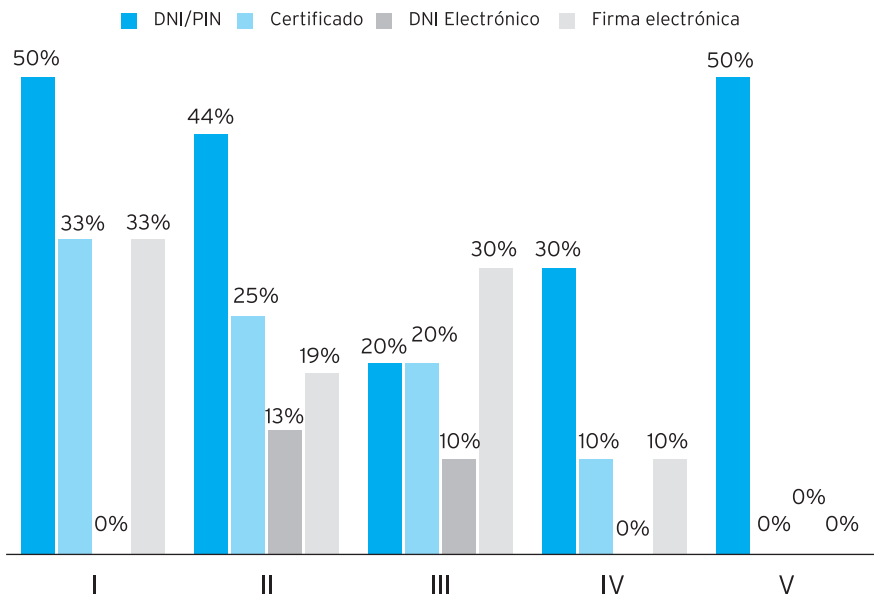
Las entidades supramunicipales están empezando a incorporar mecanismos para la identificación y autenticación electrónica. En el gráfico se muestra, en los diferentes segmentos, el porcentaje de las entidades supramunicipales que disponen de alguno de estos sistemas:

- En la mitad de las entidades pertenecientes a los segmentos I y V el ciudadano puede identificarse mediante su DNI y un número de identificación,

porcentaje que se reduce en el resto de segmentos. Hay que señalar que en las entidades del segmento V sólo cabe la identificación mediante este sistema.

- La identificación mediante certificado digital alcanza su máximo en las entidades del segmento I, con un 33%.
- El DNI electrónico se utiliza como elemento de validación en los segmentos II y III.
- Por último, la firma electrónica se utiliza en un tercio de los casos en el segmento I.

Gráfico 36. Identificación y autenticación electrónica supramunicipal



Base: Total de entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

3.2.4.3. Servicios de tramitación electrónica

Las diferentes entidades supramunicipales, en su avance hacia la e-Administración, también han iniciado diversas actuaciones de tramitación electrónica.

A continuación se presenta el porcentaje de entidades supramunicipales pertenecientes a cada segmento que tienen implantados algún tipo de servicio de tramitación electrónica:

Estado de las TIC en la Administración Local

Tabla 31. Servicios supramunicipales accesibles de tramitación electrónica

Segmentos	I	II	III	IV	V
Registro electrónico	17%	38%	30%	10%	0%
Tramitación de expedientes					
Descarga de impresos	33%	44%	10%	20%	0%
Solicitudes telemáticas sin documentos	17%	13%	0%	0%	0%
Solicitudes telemáticas con documentos	17%	13%	0%	10%	0%
Expedición de volantes electrónicos	0%	13%	0%	10%	0%
Expedición de certificados electrónicos	0%	0%	0%	10%	0%
Pago electrónico					
TPV	0%	13%	0%	0%	0%
Pago en cuenta	17%	13%	0%	10%	0%
Banca electrónica	17%	19%	0%	0%	0%
Factura electrónica	0%	0%	0%	0%	0%
Notificación electrónica	17%	6%	0%	0%	50%
Licitación pública	17%	0%	10%	0%	0%
Interoperabilidad	50%	38%	30%	60%	50%
Representación telemática de terceros	17%	19%	20%	0%	0%

Base: Total de entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

De la tabla anterior, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- El registro electrónico es el servicio más implementado en el conjunto de las entidades supramunicipales, si bien las cifras no llegan al 40%. Así, son las entidades integrantes del segmento II las que mayor porcentaje presentan (un 38%), seguido del segmento III (con un 30%).
- Por su parte, la tramitación de expedientes es uno de los servicios accesibles de forma electrónica más importantes. En este sentido, las actuaciones que pueden realizarse de forma telemática son varias:
 - En primer lugar, la descarga de impresos, cuya aplicación se destaca en el 44% de las entidades del segmento II.

- En segundo lugar, la solicitud telemática, con o sin documentos, si bien se trata de una tramitación de escasa implantación.
- Y, en tercer lugar, la expedición de volantes y certificados electrónicos. La expedición de documentos acreditativos de residencia varía en función de si éstos deben emitirse mediante firma de funcionario de habilitación nacional y previo pago de una tasa (certificado) o sin dichas firma y tasa (volante). Es por ello que la emisión de volantes es levemente superior a la de certificados.

Como ocurre en el caso de las entidades municipales, los datos relativos a la tramitación de expedientes se tienen que analizar de forma complementaria a los obtenidos sobre el resto de

Resultados del estudio cuantitativo

servicios accesibles de tramitación electrónica. Observando su evolución se puede afirmar que actualmente, cabe la posibilidad de iniciar de forma electrónica los expedientes administrativos en numerosas entidades, pero todavía son pocas las que pueden completar todo el ciclo de su tramitación.

Como datos que avalan lo anteriormente señalado, podemos identificar los siguientes aspectos: un número elevado de entidades supramunicipales están ofreciendo la posibilidad de registro electrónico; esto permite garantizar una entrada electrónica de los expedientes. Sin embargo, los porcentajes de notificación electrónica son más reducidos en la mayoría de segmentos.

- En relación al pago electrónico, los sistemas más utilizados son el pago en cuenta (con un 17% en el segmento I) y la banca electrónica (con el 19% en el II). El TPV (Terminal Punto de Venta) se utiliza en menor medida.

- Tanto la factura electrónica como la licitación pública cuentan con menores porcentajes en todos los segmentos.
- En el caso de relaciones de interoperabilidad, muchas entidades han iniciado acciones para posibilitar la comunicación con otras Administraciones: el mayor porcentaje se produce en el segmento IV, con el 60%, y en los segmentos I y V, con el 50%.

3.2.5. Relación con ayuntamientos

3.2.5.1. Servicios accesibles desde Internet para los ayuntamientos

En términos generales, las diferentes entidades supramunicipales están ofreciendo a sus ayuntamientos una serie de servicios a través de Internet, tal y como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 32. Servicios accesibles para los ayuntamientos

Segmentos	Tramitación y publicación en el BOP	Tramitación de subvenciones	Tramitación de peticiones	Reporting de servicios delegados	Acceso a datos del Ayuntamiento en la Diputación	Tramitación electrónica de multas de tráfico por agentes locales	Autoliquidación de impuestos y tasas	Tablón de anuncios y edictos
I	50%	17%	50%	33%	67%	0%	50%	67%
II	19%	13%	31%	31%	44%	19%	19%	69%
III	40%	0%	30%	30%	40%	20%	20%	50%
IV	40%	20%	50%	10%	40%	10%	20%	70%
V	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%

Base: Total de entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

Las notas características que se desprenden de la tabla anterior son las siguientes:

- La tramitación y publicación en el Boletín Oficial de la Provincia es un servicio que se encuentra disponible en prácticamente la mitad de las entidades, salvo en el segmento II, en el que el 19% de las entidades cuenta con este servicio.
- La tramitación de subvenciones se ofrece en

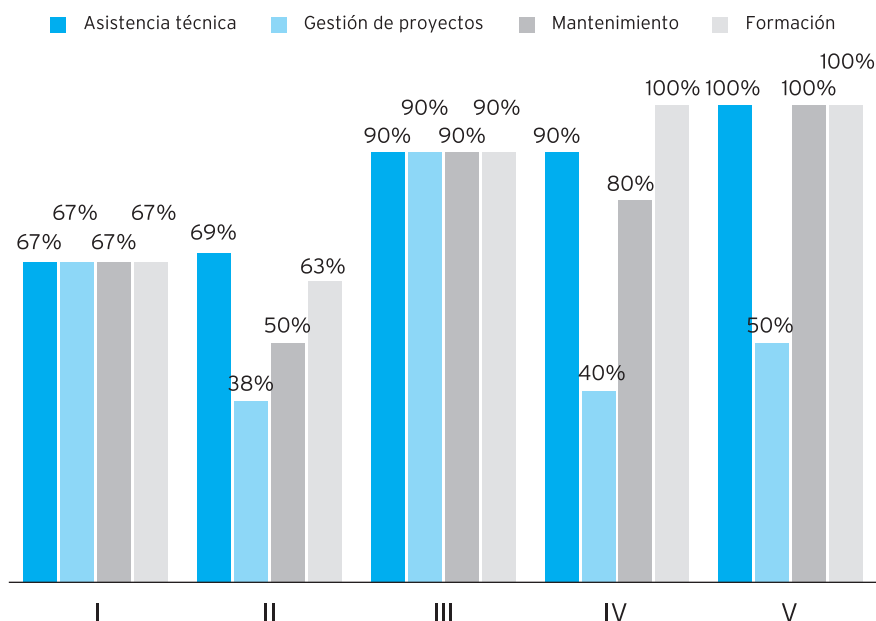
menor medida. El mayor porcentaje corresponde al segmento IV, en el que el 20% de las entidades supramunicipales ofrece este servicio.

- Las peticiones formuladas por los Ayuntamientos a las Diputaciones (servicios de asistencia técnica, asesoramiento...) están más implementadas en la generalidad de segmentos, alcanzando niveles del 50% en los segmentos I y IV.

Estado de las TIC en la Administración Local

- Los informes de servicios delegados por el Ayuntamiento a la entidad supramunicipal es un servicio que continua su fase de desarrollo en la mayoría de entidades. El porcentaje de implantación oscila en torno al 30% en los segmentos I, II y III.
- El acceso a datos del ayuntamiento (unidades fiscales, recibos...) es un servicio más extendido, alcanzando el 67% en el segmento I y moviéndose en torno al 40% en el resto de segmentos.
- La tramitación electrónica de multas de tráfico es un servicio que se ofrece por un escaso número de entidades. El porcentaje máximo se alcanza en el segmento III con un 20%.
- La autoliquidación de impuestos y tasas, exceptuando el caso del segmento I, se encuentra poco extendida. Si bien es cierto que en este segmento es posible autoliquidar tributos en la mitad de las Diputaciones, en el resto de segmentos, su implantación oscila en torno al 20%.
- Por último, el tablón de anuncios y edictos es un servicio notablemente extendido en todos los segmentos. Alcanza niveles del 70% en el segmento IV y del 69% y 67% en los segmentos II y I, respectivamente.

Gráfico 37. Tipos de servicios TIC que las entidades supramunicipales ofrecen a sus ayuntamientos



Base: Total de entidades supramunicipales

Fuente: ONTSI

Resultados del estudio cuantitativo

3.2.5.2. Servicios de soporte técnico relacionados con las TIC

En atención a su naturaleza, las entidades supramunicipales tienen como función la de ofrecer apoyo a los ayuntamientos de su ámbito territorial. En este sentido, la gran mayoría de entidades supramunicipales tienen sistemas de apoyo a sus municipios en el ámbito de las nuevas tecnologías. Distinguimos, pues, entre varios tipos de prestación de servicios TIC entre entidades supramunicipales y ayuntamientos:

- Por una parte, la asistencia técnica y el mantenimiento de las TIC municipales son ofrecidas de forma mayoritaria por aquellas entidades correspondientes a los segmentos III, IV y V. Así, la totalidad de Diputaciones que integran el segmento V disponen de tales servicios.
- Por lo que se refiere a la gestión de proyectos, salvo en el segmento III, se trata de un servicio ofrecido en menor proporción.
- Y, por último, el apoyo formativo alcanza cotas elevadas en todos los segmentos, suponiendo un fuerte estímulo para los ayuntamientos poder contar con un ente supramunicipal de apoyo para la actualización de conocimientos tecnológicos de sus trabajadores.

3.2.5.3. Servicios de soporte económico relacionados con las TIC

A continuación presentamos las cuantías medias de ayudas económicas que las entidades supramunicipales ofrecen al conjunto de sus correspondientes ayuntamientos.

En general, las ayudas económicas más importantes son las destinadas a compra y alquiler de hardware y mantenimiento de software. Sin embargo, en el segmento I son superiores las ayudas a desarrollos propios.

Los importes destinados a outsourcing correspondientes a los segmentos I y II, son los más elevados de la tabla.

En cuanto a ayudas en formación en TIC a los ayuntamientos, las respuestas obtenidas son muy dispares entre las distintas entidades. Destacamos las tres cuantías máximas de 504.000€, 306.427€ y 228.930€ destinadas a ese concepto.

Tabla 33. Soporte económico prestado a los ayuntamientos

Segmentos	Compra y alquiler de Hardware	Software estándar	Desarrollo de aplicaciones	Mantenimiento de Hardware	Mantenimiento de Software	Outsourcing	Otros gastos
I	320.000 €	72.500 €	390.000 €	98.333 €	188.500 €	700.000 €	269.500 €
II	100.000 €	50.000 €	-	78.467 €	117.691 €	587.160 €	240.000 €
III	129.666 €	51.500 €	110.400 €	6.325 €	55.308 €	51.000 €	40.296 €
IV	73.087 €	48.258 €	8.125 €	51.380 €	65.081 €	90.692 €	97.394 €
V	86.501 €	4.152 €	-	31.635 €	22.574 €	3.600 €	107.012 €

Error estadístico superior al 20% en todos los casos

Fuente: ONTSI

