

# Estado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración Local



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, TURISMO  
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TELECOMUNICACIONES  
Y PARA LA SOCIEDAD DE  
LA INFORMACIÓN



# Estado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración Local

El Estado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración Local, ha sido elaborado por el equipo de Estudios del ONTSI:

Alberto Urueña (Coordinación)  
Annie Ferrari  
Elena Valdecasa  
María Pilar Ballesteros  
Pedro Antón  
Raquel Castro  
Santiago Cadenas

EDITA:  
©red.es  
Edificio Bronce  
Plaza Manuel Gómez Moreno, s/n.  
28020 Madrid  
*Reservados todos los derechos*

Depósito Legal: M-7348-2009

Maquetación y Producción: Scan96, s.l.

*Reservados todos los derechos. Se permite su copia y distribución por cualquier medio siempre que se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras y no se realice ninguna modificación de las mismas.*

# Índice

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>01.</b> | <b>INTRODUCCIÓN</b>  | <b>7</b>  |
| <b>02.</b> | <b>METODOLOGÍA Y ALCANCE</b>   | <b>9</b>  |
| 2.1.       | Alcance del Estudio  | 9         |
| 2.2.       | Indicador Sintético  | 11        |
| 2.3.       | Segmentación y confianza estadística del trabajo de campo                                    | 14        |
| 2.4.       | Metodología para la obtención de la información  | 15        |
|            | 2.4.1. Datos TIC en la Administración Local  | 15        |
|            | 2.4.2. Visión cualitativa  | 17        |
| <b>03.</b> | <b>RESULTADOS DEL ESTUDIO CUANTITATIVO</b>   | <b>19</b> |
| 3.1.       | Ayuntamientos  | 20        |
|            | 3.1.1. Recursos TIC de los ayuntamientos   | 20        |
|            | 3.1.2. Infraestructura tecnológica y conectividad  | 24        |
|            | 3.1.3. Sistemas de Información y de Gestión interna  | 34        |
|            | 3.1.4. Administración electrónica. Relación con ciudadanos y empresas                        | 43        |
| 3.2.       | Entidades Supramunicipales   | 48        |
|            | 3.2.1. Recursos TIC de las entidades supramunicipales  | 49        |
|            | 3.2.2. Infraestructura tecnológica y conectividad  | 53        |
|            | 3.2.3. Sistemas de información y gestión interna   | 61        |
|            | 3.2.4. Relación con ciudadanos y empresas  | 66        |
|            | 3.2.5. Relación con ayuntamientos  | 71        |
| <b>04.</b> | <b>RESULTADOS DEL ESTUDIO CUALITATIVO</b>  | <b>75</b> |
| 4.1.       | Factores potenciadores y barreras a la Administración Electrónica                            | 76        |
|            | 4.1.1. Factores de potenciación de las TIC y la Administración Electrónica                   | 76        |
|            | 4.1.2. Barreras que ralentizan la penetración de las TIC en la Administración Local          | 79        |
| 4.2.       | Acciones y prioridades en la Administración Local para el desarrollo de las TIC              | 79        |
| 4.3.       | Los aspectos organizativos y su ponderación como elementos de incidencia en la evolución TIC | 84        |

|            |  |            |
|------------|--|------------|
| <b>05.</b> | <b>CONCLUSIONES</b>  | <b>85</b>  |
| 5.1.       | Ayuntamientos  | 86         |
| 5.2.       | Entidades supramunicipales   | 88         |
| <b>06.</b> | <b>ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS</b>   | <b>91</b>  |
| <b>07.</b> | <b>ANEXO I: RESULTADOS DE INDICADOR SINTÉTICO Y ZONAS DE INFLUENCIA (ÍNDICE DE ANEXOS)</b> | <b>99</b>  |
|            |  | <b>97</b>  |
| <b>08.</b> | <b>ANEXO II: METODOLOGÍA. CÁLCULO DE INDICADOR SINTÉTICO Y ZONAS DE INFLUENCIA</b>         | <b>141</b> |
| <b>09.</b> | <b>ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS ANEXOS</b>  | <b>193</b> |

## Introducción

El Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información como órgano colegiado de carácter consultivo, adscrito a la Entidad Pública Empresarial Red.es, cuyo principal objetivo es, el seguimiento y análisis del sector de las telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información es consciente de que la Administración Local española presenta una desigual evolución en lo que respecta a la modernización y a la consolidación de la Administración Electrónica.

La reciente aprobación de la Ley 11/2007 del 22 de Junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, hace necesario que las diferentes entidades públicas que conforman la Administración local emprendan el camino hacia la transformación electrónica, garantizando el pleno cumplimiento de los derechos que se establecen en la normativa.

Las corporaciones locales han ido implementando las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) orientadas inicialmente a la mejora de su propia gestión, incorporando diferentes sistemas y aplicaciones en sus áreas internas y evolucionando con el tiempo, hasta ofrecer servicios al ciudadano y a las empresas por diferentes canales acordes a las necesidades de la actual Sociedad de la Información. No obstante, no todas las entidades locales han mantenido el mismo ritmo en dicha evolución, lo que ha originado diferencias significativas en el nivel de la incorporación de las tecnologías entre unas administraciones locales y otras.

El presente estudio ofrece un diagnóstico sobre la situación de la Administración Local con respecto a la utilización de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación e identifica los desequilibrios detectados y las principales acciones emprendidas por las entidades en su avance hacia una Administración Electrónica plena.

