

3. Otras disposiciones

CÁMARA DE CUENTAS DE ANDALUCÍA

RESOLUCIÓN de 10 de febrero de 2011, por la que se ordena la publicación del Informe de Fiscalización sobre la Administración Electrónica en los Ayuntamientos con una población superior a 100.000 habitantes, correspondientes al ejercicio 2008.

En virtud de las facultades que me vienen atribuidas por el artículo 21 de la Ley 1/1988, de 17 de marzo, de la Cámara de Cuentas de Andalucía, y del acuerdo adoptado por el Pleno de esta Institución, en la sesión celebrada el 20 de octubre de 2010,

R E S U E L V O

De conformidad con el art. 12 de la citada Ley 1/1988, ordenar la publicación del Informe de Fiscalización sobre la Administración Electrónica en los Ayuntamientos con una población superior a 100.000 habitantes, correspondiente al ejercicio 2008.

Sevilla, 10 de febrero de 2011.- La Consejera Mayor (e.f.), Carmen Iglesias García de Vicuña.

LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LOS AYUNTAMIENTOS CON UNA POBLACIÓN SUPERIOR A 100.000 HABITANTES

2008

(SL 06/2008)

El Pleno de la Cámara de Cuentas de Andalucía, en su sesión celebrada el día 20 de octubre de 2010, con la asistencia de todos sus miembros, ha acordado aprobar por unanimidad el Informe de fiscalización sobre la Administración Electrónica en los Ayuntamientos con una población superior a 100.000 habitantes, correspondiente al ejercicio 2008.

Í N D I C E

- I. INTRODUCCIÓN
- II. ANTECEDENTES
- III. NORMATIVA APLICABLE
- IV. OBJETIVOS, ALCANCE Y METODOLOGÍA
 - IV.1. OBJETIVOS
 - IV.2. ALCANCE
 - IV.3. METODOLOGÍA

V. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN

V.1. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

- V.1.1. Organización
- V.1.2. Análisis del Gasto
- V.1.3. Gestión de medios personales
- V.1.4. Gestión de medios materiales
 - V.1.4.1. Equipamiento
 - V.1.4.2. Red Local y conectividad
 - V.1.4.3. Servidores
 - V.1.4.4. Bases de datos corporativas

V.2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y EL EMPLEADO PÚBLICO

V.3. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y LA SOCIEDAD

- V.3.1. Portal Web
- V.3.2. La administración electrónica en la prestación de servicios al ciudadano
 - V.3.2.1. Multicanalidad
 - V.3.2.2. Servicios de prestación telemática
 - V.3.2.2.1. Componentes
 - V.3.2.2.2. Análisis de los servicios de tramitación electrónica

V.4. FOMENTO DEL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

V.5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VI. ANEXOS

VII. ALEGACIONES

ABREVIATURAS

Ayto.	Ayuntamiento
Ctes.	Corrientes
Gto.	Gasto
Hab.	Habitantes
ICIO	Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras
IIVTNU	Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana
IVTM	Impuesto de Vehículos a Motor
IBI	Impuesto sobre Bienes Inmuebles
Inv.	Inversión
h.	Horas
m ²	metro cuadrado
TIC	Tecnología de la Información y Comunicación
W3C	Consorcio World Wide Web
WAI	Iniciativa de Accesibilidad en la Web

I. INTRODUCCIÓN

1. La Cámara de Cuentas de Andalucía en el ejercicio de las funciones que le asigna la Ley 1/1988, de 17 de marzo, ha incluido en el Plan de Actuaciones de 2008 la elaboración de un informe de fiscalización denominado “La Administración Electrónica en los ayuntamientos con una población superior a 100.000 habitantes”.

II. ANTECEDENTES

2. La incorporación de la Unión Europea a la Sociedad de la Información se produjo en el Consejo de Lisboa, celebrado los días 23 y 24 de marzo de 2000.

De la Agenda de Lisboa, de la que forma parte fundamental el desarrollo de la Administración Electrónica, surgieron tres iniciativas para el despliegue de la Sociedad de la Información: eEurope 2002, eEurope 2005 y la i2010.

3. Las medidas que en materia de la Sociedad de la Información y de la Administración Electrónica han adoptado, hasta el momento, la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas, se encuentran dentro de este marco europeo.

4. El concepto de Administración Electrónica está vinculado al de la Sociedad de la Información.

Según la Comisaría de la Sociedad de la Información de la Unión Europea, la Administración Electrónica es “*el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, en adelante (TIC), en las administraciones públicas, combinando con cambios organizativos y nuevas aptitudes con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas*”.

5. Así, el empleo de las TIC en el ámbito de la administración pública permitirá optimizar su funcionamiento interno, agilizará las comunicaciones entre administraciones y posibilitará un mayor contacto con los ciudadanos.

6. En este contexto se debe resaltar el importante papel que tiene reservada la administración pública local en el proceso de acercamiento a la Sociedad de la Información, por tratarse de entidades básicamente prestadoras de servicios cuya peculiar característica reside en la proximidad que mantienen con los destinatarios de aquellos, bien sean ciudadanos u otros agentes locales.

III. NORMATIVA APLICABLE

Normativa estatal

7. La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, constituye la norma esencial en materia de Administración Electrónica.

En ella se consagra el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas, y la obligación de éstas a hacerlo posible mediante el uso de las TIC, asegurando la disponibilidad, accesibilidad, integridad, autenticidad, confidencialidad y conservación de los datos en la información y servicios que se presten.

8. Según la Disposición Final Tercera, apartado cuarto, estos derechos se podrán ejercer en relación a la totalidad de procedimientos y actuaciones para las entidades que integran la administración local, a partir del 31 de diciembre de 2009, siempre que lo permitan las disponibilidades presupuestarias de las referidas entidades.

9. Del resto de normativa que resultaría aplicable a la materia objeto de esta actuación, se mencionan:

Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la Expedición del Documento Nacional de Identidad y sus Certificados de Firma Electrónica.

La Ley 56/2007, de 28 de diciembre de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Normativa autonómica

Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la Información y Atención al Ciudadano y la Tramitación de Procedimientos Administrativos por Medios Electrónicos.

Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Decreto 68/2008, de 26 de febrero, por el que se suprime la aportación de la fotocopia de los documentos identificativos oficiales y del certificado de empadronamiento en los procedimientos administrativos de la Administración de la Junta de Andalucía y se establece la sede electrónica para la práctica de la notificación electrónica.

IV. OBJETIVOS, ALCANCE Y METODOLOGÍA

IV.1 OBJETIVOS

Objetivo General

10. El objetivo general que se persigue con este informe es ofrecer un conjunto de conclusiones referidas a 31 de diciembre de 2008, sobre el proceso de implantación, desarrollo y uso de las TIC en los ayuntamientos examinados.

11. No obstante, las conclusiones alcanzadas con algunas de las pruebas realizadas, como la comprobación del nivel de accesibilidad de las páginas web de los ayuntamientos y el análisis de la implantación telemática de trámites relacionados con el servicio de suministro de agua, están referidas al momento de su ejecución en el transcurso de los trabajos de campo.

Objetivos específicos

12. Para la consecución del objetivo general antes mencionado, se establecen una serie de objetivos específicos que se centran en la obtención de un conjunto de conclusiones referidas a las siguientes cuestiones:

La organización institucional encargada de desarrollar las políticas municipales relacionadas con las TIC.

La determinación del volumen y naturaleza del gasto efectuado en TIC, en el ejercicio 2008.

La dotación de los medios humanos y materiales relacionados con las TIC en los ayuntamientos analizados.

El grado de avance que muestra el proceso de implantación de la administración electrónica en el entorno del empleado público, y de los servicios de tramitación electrónica que se ofrecen a los ciudadanos.

Las medidas adoptadas por los ayuntamientos que están dirigidas a fomentar el uso de las TIC por los ciudadanos.

IV.2 ALCANCE

13. La actuación se ha realizado en los doce ayuntamientos que, a uno de diciembre de 2008, tenían una población superior a 100.000 habitantes.

Estos ayuntamientos son los de Algeciras, Almería, Cádiz, Córdoba, Dos Hermanas, Granada, Huelva, Jaén, Jerez de la Frontera, Málaga, Marbella y Sevilla.

14. El ejercicio objeto de fiscalización ha sido 2008. El trabajo de campo concluyó en enero de 2010.

IV.3 METODOLOGÍA

15. Para llevar a cabo la actuación se remitió un cuestionario a los ayuntamientos examinados y, posteriormente, se mantuvieron entrevistas con los responsables de su cumplimentación, lo que ha permitido efectuar las comprobaciones y aclaraciones necesarias sobre la información facilitada.

16. El trabajo realizado se ha estructurado de acuerdo con el siguiente esquema conceptual:

La Administración Electrónica en el ámbito de la gestión municipal.

La Administración Electrónica y el empleado público.

La Administración electrónica y la sociedad.

Políticas de fomento del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por los ciudadanos.

17. La determinación del gasto en TIC se ha realizado a partir de las obligaciones reconocidas que constan en las liquidaciones presupuestarias, correspondientes al ejercicio 2008.

18. El análisis del gasto queda circunscrito a los ayuntamientos, sin que se hayan tenido en cuenta los organismos autónomos o sociedades mercantiles creados para prestar servicios de competencia municipal.

Con el fin de completar la información, el Anexo II recoge el número de organismos autónomos y de sociedades mercantiles dependientes de estos ayuntamientos.

19. Parte de la exposición de los resultados de la actuación se realiza con indicadores de gestión, a través de los cuales se evalúa el gasto, la cantidad y la calidad de los distintos recursos relacionados con las TIC.

20. La valoración de los resultados obtenidos con los indicadores se puede realizar por com-

paración de los valores de los entes locales entre sí, o por referencia al promedio, en el caso de que éste resulte representativo.

Para ello, se ha calculado también la desviación estándar como medida que refleja la dispersión de los valores individuales respecto a la media.

21. En los ayuntamientos de Málaga y Jerez de la Frontera las funciones y tareas relacionadas con las TIC están delegadas en un organismo autónomo y una empresa, respectivamente.

En estos ayuntamientos con el objetivo de evitar distorsiones y hacer comparable la información que suministran los indicadores de personal, se ha añadido a la plantilla del ayuntamiento el personal del organismo autónomo y de la empresa que desarrolla tareas directamente relacionadas con las TIC.

Por otra parte, el gasto en TIC en estos ayuntamientos se ha calculado a partir de los datos facilitados en la liquidación presupuestaria del organismo autónomo y en la cuenta de pérdidas y ganancias de la empresa, junto con el gasto en TIC atribuible al ayuntamiento, en su caso.

22. En los Anexos II a VI aparecen los datos generales, presupuestarios, de medios personales y materiales de los ayuntamientos analizados.

23. Dado que el ámbito temporal de la actuación es el ejercicio 2008 y la entrada en vigor de la Ley 11 /2007 estaba prevista, en principio, para la entidades locales el 31 de diciembre de 2009, el Anexo I ofrece información de los proyectos relacionados con las TIC a implantar por los ayuntamientos a corto y medio plazo.¹

24. El grado de madurez de los servicios de tramitación electrónica que se ofrecen a los empleados públicos y a los ciudadanos se valora de acuerdo con la escala de la Dirección General para la Sociedad de la Información de la Comisión de las Comunidades Europeas.

¹ Anexo I modificado por alegación presentada.

0) No se ofrece información del trámite o procedimiento.

1) Información: En esta fase la página Web o intranet del ayuntamiento se limitaría a dar información estática sobre el tipo de trámite, naturaleza, objeto y requisitos.

2) Formularios: En esta fase los formularios se encontrarían disponibles para su descarga y posterior presentación en una oficina.

3) Presentación: Los formularios se encontrarían disponibles para su firma electrónica y presentación telemática.

4) Tramitación: En esta fase sería posible iniciar y realizar completamente un trámite de forma telemática, sin requerir acciones complementarias a los interesados. Incluye la posibilidad del pago telemático, a través de las pasarelas de pago implantadas por los ayuntamientos.

25. De acuerdo con esta escala se considera que un trámite está implantado telemáticamente cuando se encuentre en la fase 3 ó 4.

26. La comprensión adecuada del presente informe requiere la lectura global del mismo. Cualquier conclusión sobre un párrafo o epígrafe pudiera no tener sentido aisladamente considerada.

V. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN

V.1. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

V.1.1. Organización

27. En este apartado se valoran una serie de cuestiones de distinta naturaleza, que anticipan una idea general acerca de cómo los ayuntamientos están llevando a cabo el proceso de implantación, desarrollo y uso de las TIC.

28. Las funciones y tareas relacionadas con las TIC, excepto en Jerez de la Frontera y Málaga,

las realizan los propios ayuntamientos a través del área, delegación, departamento o dirección correspondiente.

29. En el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera esas funciones están atribuidas a "Jerez Sistemas y Telecomunicaciones S.A" (JESYTEL S.A).

En el Ayuntamiento de Málaga es el Organismo Autónomo denominado "Centro Municipal de Informática" (CEMI), el que desarrolla estas funciones.

30. Se ha comprobado si los ayuntamientos habían aprobado ordenanzas municipales reguladoras del régimen de aplicación de la administración electrónica en su ámbito de actuación.

31. Sólo el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera, a 31 de diciembre de 2008, había aprobado inicialmente la Ordenanza Municipal de Atención a la Ciudadanía. No obstante, la aprobación definitiva se produjo en febrero de 2009.

Durante el año 2009 el Ayuntamiento de Huelva publicó, provisionalmente, la ordenanza municipal sobre esta materia.

El resto de ayuntamientos, a la fecha de finalización de los trabajos de campo (enero 2010), no habían aprobado ordenanzas municipales sobre administración electrónica.

Como acontecimiento posterior al cierre de los trabajos de campo, se destaca que el Ayuntamiento de Cádiz en sesión plenaria celebrada el 24 de mayo de 2010, ha aprobado la ordenanza reguladora de la administración electrónica.²

32. La mayoría de ayuntamientos analizados tampoco se habían dotado de instrumentos que, con una u otra denominación y alcance (planes estratégicos o planes de sistemas), tuvieran como objetivo a partir de un análisis previo de su situación, la elaboración de una serie de proyectos a realizar en los próximos años (con prioridades), la evaluación de recursos para proyectos a corto y estimación para proyectos a medio o largo

² Párrafo modificado por alegación presentada.

plazo, y el diseño de un plan de seguimiento y cumplimiento con métodos de evaluación.

Las excepciones a esta afirmación general la constituyen los ayuntamientos de Córdoba, Jerez de la Frontera y Málaga que sí disponían de Planes Estratégicos y de Sistemas.

El Ayuntamiento de Granada sólo había aprobado un Plan de Sistemas.

Por su parte el Ayuntamiento de Cádiz disponía de un Plan de Sistemas aunque este no era específico para la administración electrónica.³

V.1.2. Análisis del Gasto

33. La determinación del volumen de gasto efectuado por los ayuntamientos en TIC, du-

rante el ejercicio 2008, se ha realizado con los siguientes indicadores:

El indicador de estructura que mide el gasto en TIC con respecto al gasto total del ayuntamiento, pondría de manifiesto la relevancia del impulso dedicado a las TIC en 2008.

El indicador que mide el gasto en TIC por habitante, reflejaría que parte del esfuerzo realizado por los ciudadanos en mantener un determinado nivel de servicios, se destinó a hacer frente al proceso de implantación y desarrollo de las TIC.

Además, como elemento con el que establecer referencias, se ofrece el indicador del gasto total del ayuntamiento por habitante.

Indicadores	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA
Gto TIC/Gto Ayto *	0,79%	0,60%	0,83%	1,40%	0,43%	1,67%	1,35%
Gto TIC/Hab. (€/Nº)	6,45	5,74	10,23	11,08	2,92	15,47	11,47
Gto Ayto/Hab.*	813,77	964,35	1.233,68	790,92	683,43	926,12	848,54

Indicadores	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA	Media	Desv. Est.
Gto TIC/Gto Ayto *	1,11%	2,78%	2,28%	0,78%	0,65%	1,22%	0,72%
Gto TIC/Hab. (€/Nº)	10,06	30,05	20,81	11,34	5,62	11,77	7,48
Gto Ayto/Hab.*	906,91	1.080,36	910,88	1.459,17	871,18	957,44	211,41

Nota: (*)En el gasto del ayuntamiento no se tiene en cuenta los capítulos presupuestarios III, VIII y IX.

Cuadro nº 1

34. Los resultados obtenidos con estos indicadores permiten agrupar a los ayuntamientos examinados en tres grupos.

35. El primero está compuesto por aquellos ayuntamientos que reflejan un gasto en TIC en relación al total de gasto > 2%, y un gasto en TIC por habitante > 20€.

En este grupo se encuentran Jerez de la Frontera y Málaga en los que la gestión de las TIC se lleva a cabo a través de una empresa en el primer caso, y de un organismo autónomo en el segundo.

36. El segundo grupo lo forman los ayuntamientos cuyo porcentaje de gasto en TIC es >1% y <2%, y presentan un gasto en TIC por habitante > 10€ y < 20€.

Los ayuntamientos de Granada, Córdoba, Huelva y Jaén se sitúan en este rango intermedio de gasto efectuado en TIC.

37. El último grupo corresponde a los ayuntamientos cuyo gasto en TIC sobre el gasto total es < 1%, y reflejan un gasto en TIC por habitante < 10 €.

En él se encuentran los ayuntamientos de Dos Hermanas, Almería, Sevilla y Algeciras, poniéndose de manifiesto que son los que menor gasto

³ Párrafo modificado por alegación presentada.

destinaron a las TIC, tanto en relación con su presupuesto como por habitante.

38. Los ayuntamientos de Cádiz y de Marbella, por su parte, reflejan un porcentaje de gasto en TIC con respecto al gasto total cercano al 1%, y un gasto en TIC por habitante superior a 10 €.

La falta de correspondencia entre los indicadores citados, en estos dos casos, se explicaría por su volumen de gasto.

Se trata de los dos ayuntamientos que reflejan el mayor gasto municipal por habitante, lo que hace posible que el gasto en TIC con relación al gasto municipal resulte inferior al 1%, y ese mismo gasto con relación a la población se sitúe en la franja intermedia (10 y 20€).

39. El análisis de la estructura del gasto en TIC se ofrece en el cuadro nº 2, diferenciando entre el gasto de personal, el gasto en bienes corrientes y servicios y el de bienes de inversión.

Indicadores	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA
Gto pers TIC/Gto TIC	32,7%	77,3%	60%	36,7%	38,1%	48,8%	57,9%
Gto bienes ctes/Gto TIC	14,5%	11,5%	37,1%	44,2%	0%	15,7%	42,1%
Gto bienes inv TIC/Gto total TIC	52,8%	11,2%	2,9%	19,1%	61,9%	35,4%	0%

Indicadores	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA	Media	Desv. Est.
Gto pers TIC/Gto total TIC	95,1%	44,3%(1)	57,7%(1)	60,3%	59,7%	55,7%	17,7%
Gto bienes ctes/Gto total TIC	0%	48,50%	32,0%	5,7%	21,9%	22,8%	17,4%
Gto bienes inv TIC/Gto total TIC	4,9%	7,24%(2)	10,3%	34,0%	18,4%	21,5%	20,2%

Cuadro nº 2

(1) El gasto de personal está calculado exclusivamente con las personas que realizan tareas relacionadas con las TIC en la empresa y organismo autónomo.
 (2) El gasto en bienes de inversión corresponde a las adiciones al activo que figuran en la memoria de JESYTEL S.A. Ejercicio 2008

40. En los ayuntamientos de Almería, Cádiz, Huelva, Jaén, Málaga, Marbella y Sevilla el gasto de personal osciló entre el 57,7% y 95,1% del total de gasto realizado en TIC.

El elevado peso del gasto de personal en alguno de estos ayuntamientos podría poner de manifiesto cierta rigidez en la capacidad de maniobra de esas entidades a la hora de programar el resto de gastos TIC.

41. En relación con el gasto en bienes corrientes y servicios, destaca que los ayuntamientos de Dos Hermanas y Jaén no reconocieran obligaciones derivadas de gastos de dicha naturaleza.

42. Los ayuntamientos de Dos Hermanas, Algeciras, Granada y Marbella son los que dedicaron mayor parte del gasto realizado en 2008, a ampliar, renovar o sustituir los bienes de activo fijo de su equipamiento.

En cambio, son los ayuntamientos de Jaén, Cádiz y Huelva los que reflejan un menor porcentaje de gasto dedicado a esta finalidad.

43. En el proceso de implantación de la administración electrónica en el ámbito local aparecen involucradas las distintas administraciones (estatal y autonómica), a través de programas y planes destinados a financiar proyectos específicos relacionados con la implantación y desarrollo de las TIC.

44. El cuadro nº 3 recoge el indicador que mostraría en que medida los gastos realizados en TIC durante 2008, quedaron cubiertos por los derechos reconocidos provenientes de subvenciones o ayudas concedidas por el resto de las administraciones públicas.

Indicadores	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA
Ingr TIC/Gto TIC	24,57%	0%	7,15%	12,85%	0%	8,57%	0%

Indicadores	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA	Media	Desv. Est.
Ingr TIC/Gto TIC	2,72%	6,20%	0,25%	0%	9,43%	6%	7,38%

Cuadro nº3

45. Todos los ayuntamientos examinados, excepto Almería, Dos Hermanas, Huelva y Marbella, reconocieron derechos en sus presupuestos de 2008, provenientes de tales subvenciones o ayudas.

46. El Ayuntamiento de Algeciras (24,57%), refleja en términos porcentuales el mayor grado de cobertura de gastos en TIC.

A los ayuntamientos de Córdoba (463.345,35 €), Jerez de la Frontera (382.321,10 €), Sevilla (370.886,9 €) y Granada (314.361,6 €), corresponden los mayores importes de derechos reconocidos en 2008, provenientes de subvenciones o

ayudas concedidas por las distintas administraciones.

V.1.3. Gestión de medios personales

47. El análisis de los recursos personales adscritos a las TIC se realiza con indicadores de cantidad, de coste y de calidad de los mismos.

48. El cuadro nº 4 muestra el número de empleados adscritos a las TIC, así como la relevancia que tiene esa dotación en relación con el resto de la estructura de personal de los ayuntamientos.

Indicadores	ALGECIRAS	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA
Nº trabaj. TIC	7	18	16	25	4	37	17
Nº trabaj. TIC/ Nº total trabaj. Ayto. (%)	1%	1,5%	1,5%	1,2%	0,6%	2,1%	1,6%

Indicadores	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA	Media	Desv. Est.
Nº trabaj. TIC	24	57	116	14	51	18	11
Nº trabaj. TIC/ Nº trabaj. Ayto. (%)	1,6%	2,7%	3,3%	0,8%	1%	1,6%	0,8%

Cuadro nº4

49. El Ayuntamiento de Málaga es el único que presenta un número de empleados adscritos a las TIC superior a 100 personas (116).

A distancia, le siguen los ayuntamientos de Jerez de la Frontera y de Sevilla, con 57 y 51 personas respectivamente.

El resto refleja un número de empleados inferior a 50. Entre ellos destacan Algeciras y Dos Hermanas, con tan solo 7 y 4 trabajadores, respectivamente.

50. Los ayuntamientos de Málaga (3,3%), Jerez de la Frontera (2,7%) y Granada (2,1%) muestran los mayores porcentajes de empleados adscritos a las TIC en relación con el total de empleados municipales, >2%.

51. Reflejan valores >1% y <2% de empleados en TIC, los ayuntamientos de Huelva, Jaén, Almería, Cádiz y Córdoba, y.

52. Los ayuntamientos de Dos Hermanas, Marbella, Algeciras y Sevilla, son los que reflejan un menor peso de la dotación de trabajadores TIC respecto al total de empleados, ≤1%.

53. El análisis anterior se completa, desde otro punto de vista, con el indicador de cobertura que ofrece información sobre el número de trabajadores adscritos a las TIC por cada diez mil habitantes (cuadro nº5).

Este indicador relaciona el número de empleados en TIC no con el resto de la estructura municipal, sino con la población destinataria de los servicios que están dentro del ámbito de su competencia.

Indicador	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA
Nº trabaj TIC/Hab. (Nº/Diez mil hab.)	0,6	1	1,3	0,8	0,3	1,6	1,1

Indicador	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA	Media	Desv. Est.
Nº trabaj IC/Hab. (Nº/Diez mil hab.)	2,1	2,8	2	1,1	0,7	1,3	0,7

Cuadro nº5

54. Los ayuntamientos de Jerez de la Frontera, Jaén y Málaga, son los que reflejan las mayores dotaciones de empleados adscritos a las TIC por cada diez mil habitantes, ≥ 2 .

55. Muestran valores ≥ 1 y <2 trabajador TIC por diez mil habitantes, los ayuntamientos de Granada, Cádiz, Huelva, Marbella y Almería.

56. Valores inferiores a un trabajador TIC por cada diez mil habitantes, corresponden a los

ayuntamientos de Algeciras, Córdoba, Sevilla y Dos Hermanas.

57. El cuadro nº 6 recoge el coste laboral de los empleados adscritos a las TIC y el coste general del personal de cada ayuntamiento.

El coste laboral de los empleados en TIC se ha calculado teniendo en cuenta todos los conceptos retributivos, lo que incluye la seguridad social a cargo del empleador.

Indicadores	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA
Gto pers TIC/Nº trabaj TIC(€/Nº)	34.713,7	46.252,5	48.815,8	52.927,3	33.528,6	48.369,1	57.845,6
Gto pers Ayto/Nº trabaj Ayto	41.267,6	41.248,9	45.619,1	44.036,1	50.599,2	48.739,3	45.462,7

Indicadores	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA	Media	Desv. Est.
Gto pers TIC/Nº trabaj TIC(€/Nº)	46.437,3	47.915,9	58.577,1	63.787,4	46.044,0	48.767,9	8.900,19
Gto pers Ayto/Nº trabaj Ayto	24.299,5	44.269,1	41.804,1	42.628,8	52.110,3	43.507,5	7.029,5

Cuadro nº6

58. El coste laboral medio de los empleados adscritos a las TIC en los ayuntamientos examinados, ascendió a 48.767,9 €.

Dicho coste resulta superior al coste laboral medio de los empleados municipales, que se situó en 43.507,5 €.

59. Los ayuntamientos de Cádiz, Córdoba, Huelva, Málaga y Marbella reflejan costes laborales del personal adscrito a las TIC superiores al valor medio.

Los costes laborales más bajos corresponden a los ayuntamientos de Algeciras y Dos Hermanas.

60. La formación que todos los empleados municipales puedan recibir supone un aspecto determinante en el proceso de implantación, desarrollo y uso de las TIC.

El cuadro nº 7 ofrece información referida al tiempo medio de formación presencial en materias TIC por cada empleado municipal.

Indicador	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA
Nº h. formac. TIC/Nº trabaj. Ayto. (Nº h./Nº trabaj.)	0	0,52	1,73	1,98	1,42	2,86	0

Indicador	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA	Media	Desv. Est.
Nº h. formac. TIC/Nº trabaj. Ayto. (Nº h./Nº trabaj.)	1,53	1,32	3,84	0	1,29	1,83	0,98

Cuadro nº7

61. En los ayuntamientos de Algeciras, Huelva y Marbella no se impartieron cursos de formación en materias relacionadas con las TIC, durante el ejercicio 2008.

62. Los ayuntamientos de Málaga y Granada son los que muestran un mayor número de horas de formación por empleado municipal.

63. La formación on-line es un instrumento que resulta novedoso por el uso que supone de las nuevas tecnologías.

Sin embargo, este tipo de formación aplicado a materias relacionadas con las TIC, sólo se utilizó por los ayuntamientos de Cádiz, Dos Hermanas y Jaén.

V.1.4. Gestión de medios materiales

64. En este apartado se analizan diversas cuestiones relacionadas con la infraestructura digital (equipamiento, red local, conectividad, máquinas servidoras y bases de datos corporativas) de la que disponían los ayuntamientos a finales de 2008.

V.1.4.1. Equipamiento

65. En el análisis del equipamiento se diferencia el que se utiliza para procesar, recibir y transmitir la información (ordenadores de sobremesa y portátiles), del utilizado para recibir y transmitir la información (PDA'S y otros dispositivos móviles, impresoras, escáneres, faxes).

66. El cuadro nº 8 recoge el indicador que relaciona el número de ordenadores (sobremesa y portátiles) con los trabajadores municipales.

Indicador	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA
Nº ordenadores/Nº trabaj Ayto (Nº/Nº)	0,7	0,7	0,6	0,8	0,7	0,6	0,4

Indicador	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA	Media	Desv. Est.
Nº ordenadores/Nº trabaj Ayto (Nº/Nº)	0,5	0,8	0,9	0,4	0,5	0,6	0,2

Cuadro nº8

67. El valor medio de los ordenadores disponibles por empleado municipal es 0,6.

Es decir, por término medio los ayuntamientos disponían de 60 ordenadores por cada 100 empleados.

68. Los ayuntamientos de Málaga, Córdoba y Jerez de la Frontera muestran valores cercanos a un ordenador por empleado.

En cambio, los ayuntamientos de Jaén, Sevilla, Huelva y Marbella reflejan los valores más bajos de la dotación de ordenadores por trabajador municipal.

69. Desde otro punto de vista se completa el análisis con el indicador de cobertura que relaciona la dotación de ordenadores (sobremesa y portátiles) con la población que resulta ser la destinataria de los servicios municipales. (cuadro nº 9).

Indicadores	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA
Nº Ordenadores/Hab (Nº/Diez mil hab.)	39,7	44,6	52,3	51,2	37,1	42,6	28,1

Indicadores	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA	Media	Desv. Est.
Nº Ordenadores/Hab (Nº/Diez mil hab.)	57,7	82,3	52,8	51,4	33,7	47,8	14

Cuadro nº9

70. La mitad de los ayuntamientos analizados presentan una dotación de ordenadores superior a 50 por cada diez mil habitantes. Entre ellos destaca el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera con 82,3 ordenadores.

En sentido contrario se encuentra el Ayuntamiento de Huelva con la dotación más baja, 28,1 ordenadores por cada diez mil habitantes.

71. El cuadro nº 10 recoge los indicadores que muestran la dotación del resto de elementos utilizados para la recepción y transmisión de la información (dispositivos móviles, PDA's, impresoras, escáneres y faxes) por cada 100 trabajadores municipales.

Indicadores	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA
PDA's y otros disp/Nºtrabajadores Ayto (Nº/100 trabajadores)	1,7	3,8	1,4	0,9	2,8	1,1	0,5
Nºimpresoras/Nºtrabajadores Ayto (Nº/100 trabajadores)	15	54,2	36,3	46,1	35,0	12,2	27,4
Nº escáneres/Nº trabajadores Ayto (Nº/100 trabajadores)	1,4	2,9	2,9	1,4	5,7	0,6	4,6
Nºfaxes/Nº trabajadores Ayto. (Nº/100 trabajadores)	3,7	3,8	6,8	3,0	3,2	1,7	7,4

Indicadores	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA	Media	Desv. Est.
PDA's y otros disp/Nº trabajadores Ayto (Nº/100 trabajadores)	0,5	4,2	3,8	0,2	27,9	4,1	7,6
Nºimpresoras/Nº trabajadores Ayto (Nº/100 trabajadores)	15,5	22,8	25,0	33,4	18,1	28,4	13,0
Nº escáneres/Nº trabajadores Ayto (Nº/100 trabajadores)	0,5	5,7	2,3	0,8	1,3	2,5	1,9
Nºfaxes/Nº trabajadores Ayto. (Nº/100 trabajadores)	2,7	4,6	4,6	6,2	6,2	4,5	1,8

Cuadro nº 10

72. Un asunto importante que incide en la calidad del equipamiento examinado es el referido a su antigüedad.

Se considera que la antigüedad a partir de la cual debe comenzar el proceso de renovación de este equipamiento, es de tres años.

73. Para cada elemento se ha calculado el porcentaje de la dotación que presenta una antigüedad igual o inferior a tres años.

Indicadores	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA
Ordenadores sobremesa antigüedad ≤ a 3 años	11,1%	41,1%	51,4%	59,5%	Sd*	6,3%	28,2%
Ordenadores portátiles antigüedad ≤ a 3 años.	75%	54,3%	66,7%	72,6%	100%	60%	50%
PDA'S y otros dispositivos móviles antigüedad ≤ a 3 años	100%	100%	100%	89,5%	100%	100%	100%
Escáneres antigüedad ≤ a 3 años	100%	60%	16,7%	75,9%	33,3%	80%	0%
Fax antigüedad ≤ a 3 años	0%	32,6%	10,0%	65,6%	40,0%	66,7%	Sd*
Impresoras antigüedad ≤ a 3 años	14,3%	58,9%	29,3%	62,2%	38,9%	10,2%	8,5%

Indicadores	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA	Media	Desv. Est.
Ordenadores sobremesa antigüedad ≤ a 3 años	61,7%	65%	55,5%	58,1%	55,6%	41,1%	23,6%
Ordenadores portátiles antigüedad ≤ a 3 años.	85,7%	50%	71,4%	100%	74,6%	71,7%	17,1%
PDA'S y otros dispositivos móviles antigüedad ≤ a 3 años	50%	77,8%	88,6%	100%	100%	92,2%	15,1%
Escáneres antigüedad ≤ a 3 años	87,5%	62,8%	83,5%	Sd*	66,7%	60,6%	31,3%
Fax antigüedad ≤ a 3 años	Sd*	Sd*	31,3%	Sd*	Sd*	35,2%	25,3%
Impresoras antigüedad ≤ a 3 años	70%	39,7%	60,7%	Sd*	54,4%	40,7%	22,5%

*Nota: Ayuntamientos que no han podido facilitar la fecha de adquisición de estos elementos

Cuadro^o11

74. En la mayoría de ayuntamientos examinados (Cádiz, Córdoba, Jaén, Jerez de la Frontera, Málaga, Marbella y Sevilla) más de la mitad de la dotación de ordenadores de sobremesa reflejan una antigüedad igual o inferior a 3 años, por lo que su fecha de adquisición es reciente.

En cambio, los ayuntamientos de Granada (93,7%), Algeciras (88,9%) y Huelva (71,8%), destacan por el elevado porcentaje de la dotación de ordenadores de sobremesa con una antigüedad superior a tres años.

75. En todos los ayuntamientos examinados, más del 50% de la dotación de ordenadores portátiles presenta una antigüedad igual o inferior a 3 años.

En los ayuntamientos de Dos Hermanas y Marbella, ese porcentaje es del 100%.

76. La dotación de PDA's y otros dispositivos móviles es reciente en la mayoría de los ayuntamientos analizados.

En los ayuntamientos de Algeciras, Almería, Cádiz, Dos Hermanas, Granada, Huelva, Marbella y Sevilla, el 100% de la dotación de estos elementos refleja una antigüedad inferior a tres años.

77. En relación con los escáneres, en ocho de los diez ayuntamientos que han facilitado la fecha de adquisición, más de la mitad de la dotación presenta una antigüedad igual o inferior a tres años.

Así ocurre en Algeciras, Almería, Córdoba, Granada, Jaén, Jerez de la Frontera, Málaga y Sevilla.

V.1.4.2.Red Local y conectividad

78. En este apartado se analizan determinadas características de la red local y de la conectividad de los recursos de los que disponían los ayuntamientos en el ejercicio 2008.

79. Todos los ayuntamientos examinados tenían implantado un sistema de red local, a finales de 2008.

80. La red inalámbrica no es un sistema cuya utilización estuviera extendida en los ayuntamientos analizados.

Así, sólo Córdoba, Granada, Jerez de la Frontera y Sevilla disponían de ella, aunque para utilidades muy limitadas (acceso a internet, consulta centros bibliográficos, etc.).

81. El cuadro nº 12 ofrece los porcentajes de edificios municipales y de ordenadores que estaban conectados a la red local municipal.

Indicadores	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA
Nº edificios conectados red municipal /Nº total edificios municipales	22,9%	88%	41,5%	93,9%	69,2%	100%	53,8%
Nº ordenadores (sobremesa y portátiles) conectados red municipal/Nº ordenadores	54,6%	95,8%	82,7%	73,9%	77,8%	100%	91,3%

Indicadores	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA	Media	Desv. Est.
Nº edificios conectados red municipal /Nº total edificios municipales	81,8%	100%	92,3%	20,6%	80%	70,3%	28,9%
Nº ordenadores (sobremesa y portátiles) conectados red municipal/Nº ordenadores	92,3%	100%	90,3%	84,5%	92,8%	86,3%	12,9%

Cuadro nº12

82. La mayoría de ayuntamientos (Almería, Córdoba, Granada, Jaén, Jerez de la Frontera, Málaga y Sevilla) muestran elevados porcentajes de edificios municipales conectados a la red local, $\geq 80\%$.

Destacan Granada y Jerez de la Frontera con la totalidad de sus edificios municipales conectados a la red local.

83. Por el contrario, los ayuntamientos de Marbella (20,6%) y Algeciras (22,9%) son los que reflejan un menor índice de edificios municipales conectados a la red local municipal.

84. En relación con el segundo indicador examinado, relativo al porcentaje de ordenadores conectados a la red municipal, se observa un valor medio elevado del 86,3%.

La mayoría de ayuntamientos (Almería, Granada, Huelva, Jaén, Jerez de la Frontera, Málaga y Sevilla) reflejan valores superiores al promedio.

Al igual que con el anterior indicador, los ayuntamientos de Granada y Jerez de la Frontera alcanzan el 100% de ordenadores conectados a la red local.

El ayuntamiento de Algeciras (54,6%), es el que presenta un porcentaje menor de ordenadores conectados a la red local municipal.

85. Otra cuestión analizada ha sido las condiciones de conexión a internet.

El cuadro nº 13 muestra los porcentajes de edificios municipales que tienen acceso a internet con banda ancha y de los ordenadores que tienen conexión a internet.

Se entiende por banda ancha cualquier conexión que tenga una velocidad igual o superior a 512Kb/seg.

Indicadores	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA
Nº edificios conexión a banda ancha/ Nº total edificios municipales	100%	100%	41,5%	93,9%	88,5%	28%	92,3%
Nº ordenadores con conexión a internet /Nº total ordenadores	98,3%	95,8%	97,7%	81,9%	89,2%	100%	96,2%

Indicadores	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA	Media	Desv. Est.
Nº edificios conexión a banda ancha/ Nº total edificios municipales	100%	98,6%	92,3%	24,3%	6,7%	72,2%	35,7%
Nº ordenadores con conexión a internet /Nº total ordenadores	100%	47,3%	88,3%	67,5%	92,8%	87,9%	15,8%

Cuadro nº 13

86. La mayoría de ayuntamientos (Algeciras, Almería, Córdoba, Dos Hermanas, Huelva, Jaén, Jerez de la Frontera y Málaga), reflejan elevados porcentajes de edificios municipales con acceso a banda ancha, superior al 85%.

Entre ellos destacan Algeciras, Almería y Jaén, por tener el 100% de los edificios municipales con acceso a internet a través banda ancha.

El ayuntamiento de Sevilla es el que disponía de un menor porcentaje de edificios con acceso a banda ancha, (6,7%).

87. El valor medio del porcentaje de ordenadores que tienen conexión a internet es también elevado, 87,9%.

Todos los ayuntamientos, excepto Jerez de la Frontera y Marbella, tienen más del 80% de los ordenadores con conexión a internet.

En los ayuntamientos de Granada y Jaén el porcentaje de ordenadores con acceso a internet era del 100%.

V.1.4.3.Servidores

88. Todos los ayuntamientos cuentan con su propio Centro de Proceso de Datos (CPD) en los que alojan sus servidores.

No obstante, resulta habitual el alojamiento externo de determinadas aplicaciones, tales como la página web (Algeciras, Almería, Cádiz, Dos Hermanas y Marbella), correo electrónico (Huelva, Algeciras y Sevilla) y el centro de respaldo (Sevilla).⁴

En el Ayuntamiento de Granada está alojado externamente el Portal Web de la Concejalía de Juventud.

89. Una cuestión destacable hace referencia a si los ayuntamientos disponían de protocolos referidos a la seguridad que se debe de observar en los Centros de Procesos de Datos.

Sólo los ayuntamientos de Córdoba, Jerez de la Frontera y Málaga disponían de estos protocolos de seguridad.

90. En todos los ayuntamientos examinados se realizan copias de seguridad de los datos contenidos en los servidores.

La periodicidad con la que se realizan dichas copias depende del tipo de servidor de que se trate y de si las copias son incrementales (normalmente se realizan a diario) o completas (semanal o mensual).

91. En cuanto a los sistemas de seguridad utilizados para salvaguardar la información, los más extendidos son los antivirus, cortafuegos, sistemas de control de acceso por medio de contraseñas y antispam, que están implantados en todos los ayuntamientos.

Los sistemas de detección de intrusos lo tienen implantados todos los ayuntamientos, excepto Cádiz, Huelva y Jaén.

92. Por último, el cuadro nº 14 recoge la opinión de los responsables de las TIC sobre el nivel de adecuación del equipamiento de máquinas servidoras, de la solución de almacenamiento centralizado de datos y de la solución de back up (copias de seguridad).

Las valoraciones se realizan de acuerdo con la siguiente escala: muy insuficiente, insuficiente, adecuado, superior y muy superior.

AYUNTAMIENTO	Máquinas servidoras	Solución almacenamiento centralizado	Solución Backup
ALGECIRAS	Insuficiente	Insuficiente	Adecuado
ALMERIA	Insuficiente	Insuficiente	Adecuado
CÁDIZ	Muy insuficiente	Muy insuficiente	Insuficiente
CÓRDOBA	Superior	Superior	Superior
DOS HERMANAS	Adecuado	Adecuado	Superior
GRANADA	Insuficiente	Superior	Muy insuficiente
HUELVA	Insuficiente	Insuficiente	Insuficiente
JAÉN	Insuficiente	Insuficiente	Adecuado
JEREZ FTRA	Adecuado	Adecuado	Adecuado
MÁLAGA	Superior	Insuficiente	Superior
MARBELLA	Adecuado	Muy insuficiente	Muy insuficiente
SEVILLA	Adecuado	Adecuado	Superior

Cuadro nº 14

93. De la dotación de máquinas servidoras, seis ayuntamientos (Algeciras, Almería, Cádiz, Granada, Huelva y Jaén), manifiestan una valoración que oscila entre muy insuficiente e insuficiente.

En el resto de ayuntamientos la opinión oscila entre adecuado y superior.

94. De la solución de almacenamiento centralizado, son siete ayuntamientos (Algeciras, Almería, Cádiz, Huelva, Jaén, Málaga y Marbella), los

⁴ Párrafo modificado por alegación presentada.

que muestran una opinión que varía entre muy insuficiente e insuficiente.

95. La solución de back-up o de copias de seguridad se muestra adecuada o superior en ocho de los doce ayuntamientos analizados.

V.1.4.4. Bases de datos corporativas

96. La implantación de la administración electrónica requiere la integración de los sistemas y bases de datos utilizadas por las entidades locales para el desarrollo de su actividad, con el objetivo de garantizar la unicidad, la accesibilidad y la protección de los datos contenidos en ellas.

97. En el ámbito de la administración municipal es posible identificar, al menos tres tipos de bases de datos sobre la que esta característica resultaría imprescindible.

98. En primer lugar, se hace referencia a la base de datos de terceros como registro único de ciudadanos, empresas y organizaciones.

Disponían de bases centralizadas de terceros, a 31 de diciembre de 2008, los ayuntamientos de Córdoba, Granada, Jaén, Jerez de la Frontera y Málaga.

99. Otra base de datos es la que se refiere al territorio donde se recogerían todos los objetos territoriales del municipio.

Disponían de estas bases de datos centralizadas los ayuntamientos de Córdoba, Dos Hermanas, Granada, Huelva, Jaén, Jerez de la Frontera, Málaga y Marbella.

100. La tercera estaría referida al archivo documental, lo que implicaría un único archivo electrónico para toda la entidad.

Los ayuntamientos de Jerez de la Frontera y Granada disponían de bases de datos documentales. En el caso de Granada sólo para la gestión de expedientes.

V.2 LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y EL EMPLEADO PÚBLICO

101. El proceso de implantación de las TIC en el ámbito de la administración pública local debe traer consigo un cambio radical del entorno en el que los empleados públicos desarrollan su actividad.

Estos cambios supondrán necesariamente un aumento de su información y participación en la entidad; así como una mayor simplificación y agilización de los trámites que realizan.

102. En este apartado se analiza a través de la intranet corporativa el grado de avance que muestra la implantación de la administración electrónica en el entorno del empleado público local.

Además, se ofrecen los indicadores relativos al número de buzones de correo electrónico por empleado municipal y el número de empleados municipales con firma electrónica para el desarrollo de sus funciones.

103. Para el análisis de la intranet corporativa se han seleccionado dieciséis trámites y servicios internos relacionados con los empleados públicos, al objeto de comprobar el grado de implantación telemática de los mismos.

104. Tal y como se ha comentado en el apartado dedicado a la metodología, la valoración del grado de maduración de los servicios de tramitación electrónica se realiza de acuerdo con la escala de la Dirección General para la Sociedad de la Información de la Comisión de las Comunidades Europeas.

105. Todos los ayuntamientos analizados, excepto Huelva, disponían de Intranet corporativa a finales del ejercicio 2008.

106. El cuadro nº 15 muestra los resultados del grado de maduración de los trámites y servicios seleccionados en cada ayuntamiento, poniéndose de manifiesto la escasa implantación electrónica de los mismos.

107. Los ayuntamientos que mayor número de servicios y trámites tenían implantados electrónicamente eran Málaga con siete, Sevilla y Córdoba con cuatro y Granada con tres.

Cuatro ayuntamientos (Almería, Dos Hermanas, Jaén y Marbella) no tenían a finales del ejercicio 2008, ningún trámite implantado electrónicamente.

108. Resultan destacables por el elevado número de servicios y trámites de los que ni siquiera ofrecen información en la intranet (nivel 0), los siguientes ayuntamientos:

Marbella (14), Almería y Dos Hermanas (12), Algeciras y Granada (11), Jerez de la Frontera y Jaén (10).

GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A TRAVÉS DE LA INTRANET CORPORATIVA EN CADA AYTO.

SERVICIOS	AYUNTAMIENTOS												SEVILLA
	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	MÁLAGA	
Directorio	0	1	1	2	1	1	0	1	0	1	0	1	1
Gestión documental	1	1	0	2	0	1	0	0	0	4	2	4	1
Comunicaciones	1	1	3	1	2	4	0	1	1	1	2	1	0
Solicitud vacaciones y permisos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0	4	0
Programas formación	0	0	2	3	1	4	0	1	2	4	0	4	2
Acceso información nóminas	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Gestión incidencias	0	0	3	2	0	0	0	1	0	4	0	4	4
Gestión de dietas y viajes	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Cambio domiciliación bancaria	0	0	2	0	0	0	0	0	2	1	0	1	4
Consulta expedite admvo	3	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0	4	0
Peticion material	0	0	0	2	0	0	0	1	0	4	0	4	0
Provisión puestos de trabajo	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Acceso a vacantes	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Peticion ayudas	0	0	1	3	0	0	0	0	2	1	0	1	2
Control horario	0	1	0	1	0	0	1	0	4	4	0	4	0
Foros	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	4

Cuadro nº 15

Grados de implantación:

0 = Sin información.

1 = Información estática a través de la Intranet.

2 = Los formularios están disponibles para su descarga y posterior presentación física.

3 = Los formularios están disponibles para su firma electrónica o cualquier otro procedimiento de identificación (password) y posterior presentación telemática.

4 = Es posible la iniciación y tramitación completa sin necesidad de requerir acciones complementarias.

109. El cuadro nº 16 recoge el indicador que mide el número de buzones de correo electrónico por cada empleado municipal.

Para realizar este cálculo se han tenido en cuenta los buzones de correo electrónico proporcionados a los empleados públicos y los generales de la entidad.

Indicador	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA
Nº buzones correo / Total trabajadores	0,4	0,6	0,8	0,6	0,9	0,9	0,4

Indicador	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA	Media	Desv. Est.
Nº buzones correo / Total trabajadores	0,4	0,6	1,3	0,2	0,5	0,6	0,3

Cuadro nº 16

110. Por último, el artículo 19 de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, regula lo relativo a la firma electrónica del personal al servicio de las administraciones públicas para posibilitar el desarrollo de la prestación de servicios.

El cuadro nº 17 recoge el indicador que mide el número de empleados municipales que disponían de firma digital para el ejercicio de sus funciones, a finales del ejercicio 2008.

En el Ayuntamiento de Granada ningún empleado municipal disponía de firma digital para el ejercicio de sus funciones.⁵

Indicador	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ ⁵	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA
Nº trabajadores con firma digital / Nº trabajadores (Nº/Nº*100 trabajadores)	1,7	0,2	0,2	0,7	5,9	0

Indicador	HUELVA	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA
Nº trabajadores con firma digital / Nº trabajadores (Nº/Nº*100 trabajadores)	0,6	1,4	1,6	1,1	0,2	0,9

Cuadro nº 17

V.3. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y LA SOCIEDAD

V.3.1 Portal Web

111. En este apartado se analizan diversas cuestiones relacionadas con el Portal web municipal, entendido como instrumento a través del cual se ofrece a los ciudadanos un conjunto de contenidos informativos.

112. El cuadro nº 18 recoge el número de visitas diarias a la página principal de los ayuntamientos analizados.

Indicador	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA
Nº visitas portal web / día	50	1.888,8	1.699,1	5.023,3	4.735	1.540,6*

Indicador	HUELVA	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA
Nº visitas portal web / día	1.438,2*	Sd	4.698,1	3.159,5	2.052,4	4.176,6

*Nota: Datos estimados por los ayuntamientos

Cuadro nº 18

⁵ Párrafo modificado por alegación presentada.

113. La Ley 11/2007 de Acceso de los Ciudadanos a los Servicios Públicos recoge en su artículo 4, el principio de accesibilidad como garantía de que todos los soportes, canales y entornos incorporen las características necesarias para que resulten accesibles a todos aquellos colectivos que lo requieran.

114. Por otra parte, la Ley 65/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información en su artículo 4, apartado dieciocho, señala que *“a partir del 31 de diciembre de 2008, las páginas de internet de las administraciones públicas satisfarán, como mínimo el nivel medio de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocido”*.

115. La accesibilidad de las páginas Web principales de los ayuntamientos se ha analizado con el test de accesibilidad TAW.

116. TAW es una herramienta utilizada para el análisis de la accesibilidad de sitios web, que incorpora las pautas y directrices de accesibilidad al contenido en la web.

117. Los niveles de accesibilidad se miden de acuerdo con las “pautas WCAG 1.0 de WAI-W3C:

Nivel de conformidad A. Este nivel supone que todos los puntos de prioridad 1 se satisfacen.

La Prioridad 1 viene dada por aquellos puntos que un desarrollador Web tiene que cumplir ya que, de otra manera, ciertos grupos de usuarios no podrían acceder a la información del sitio Web.

Nivel de conformidad AA. Este nivel supone que todos los puntos de prioridad 1 y 2 se satisfacen.

La prioridad 2 está compuesta por aquellos puntos que un desarrollador Web debería cumplir ya que, si no fuese así, sería muy difícil acceder a la información para ciertos grupos de usuarios.

Nivel de conformidad AAA. Este nivel supone que todos los puntos de prioridad 1, 2 y 3 se satisfacen.

La prioridad 3 se define por aquellos puntos que un desarrollador Web debería cumplir ya que, de otra forma, algunos usuarios experimentarían ciertas dificultades para acceder a la información.

118. El cuadro nº19 ofrece los resultados obtenidos con dicha herramienta.

TEST TAW	ALGECIRAS	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA
TAW	Negativo	Negativo	AAA	AAA	Negativo	AAA
TEST TAW	HUELVA	JAÉN	JEREZ FTRA.	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA
TAW	Negativo	A	A	AA	A	A

Cuadro nº 19

119. Sólo los ayuntamientos de Cádiz, Córdoba, Granada y Málaga, a la fecha de realización de la prueba, cumplían con la obligación de satisfacer como mínimo el nivel medio de los criterios de accesibilidad (AA), al que hace referencia la Ley 65/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

120. Los ayuntamientos de Algeciras, Almería, Dos Hermanas y Huelva, no alcanzaban siquiera el nivel mínimo de conformidad A.

En los ayuntamientos de Almería y Huelva sus páginas web indican que el nivel de accesibilidad es A. Sin embargo, el resultado del test pone de manifiesto una serie de errores automáticos en la prioridad 1, lo que provoca que en ese momento ni alcancen el nivel mínimo A.

121. El resto de ayuntamientos sólo cumplían con el nivel mínimo de conformidad A.

Las páginas web de los ayuntamientos de Sevilla y de Jerez de la Frontera señalan que su nivel de accesibilidad es doble AA.

No obstante, el test pone de manifiesto una serie de errores en la prioridad 2, que hace que en ese momento su calificación sea el nivel mínimo de conformidad A.

Esta situación, al igual que en los anteriores casos de Almería y Huelva, se produce pese a que las páginas web estén diseñadas para cumplir con el estándar en ellas señalado, porque la introducción posterior de algunos contenidos se realiza sin tener en cuenta las pautas de accesibilidad, lo que provoca errores temporales que desaparecerían cuando estos contenidos se retiran.

122. Esta circunstancia pone de manifiesto la necesidad de que los ayuntamientos presten atención tanto al diseño como al mantenimiento de sus Páginas Web, con el objetivo de satisfacer en cada momento el nivel de accesibilidad exigido por la normativa vigente.

123. Por último, el gráfico que aparece a continuación muestra, sobre un conjunto de contenidos seleccionados, cuales son los más ofrecidos por los ayuntamientos en su portal web.

124. La información general de la entidad, la referida a ayudas y subvenciones, normativa y documentos, eventos locales y notas de prensa la ofrecen el 100% de los ayuntamientos examinados.

Un porcentaje superior al 80% de ayuntamientos ofrecen información sobre recursos turísticos, callejero y guía urbana, buzón de sugerencias e información de becas, premios y concursos.

125. En cuanto a información referida a la ejecución presupuestaria de sus presupuestos, a través de la publicación de la liquidación presupuestaria o cuenta general sólo la ofrece el Ayuntamiento de Málaga.

Contenidos informativos de las páginas web

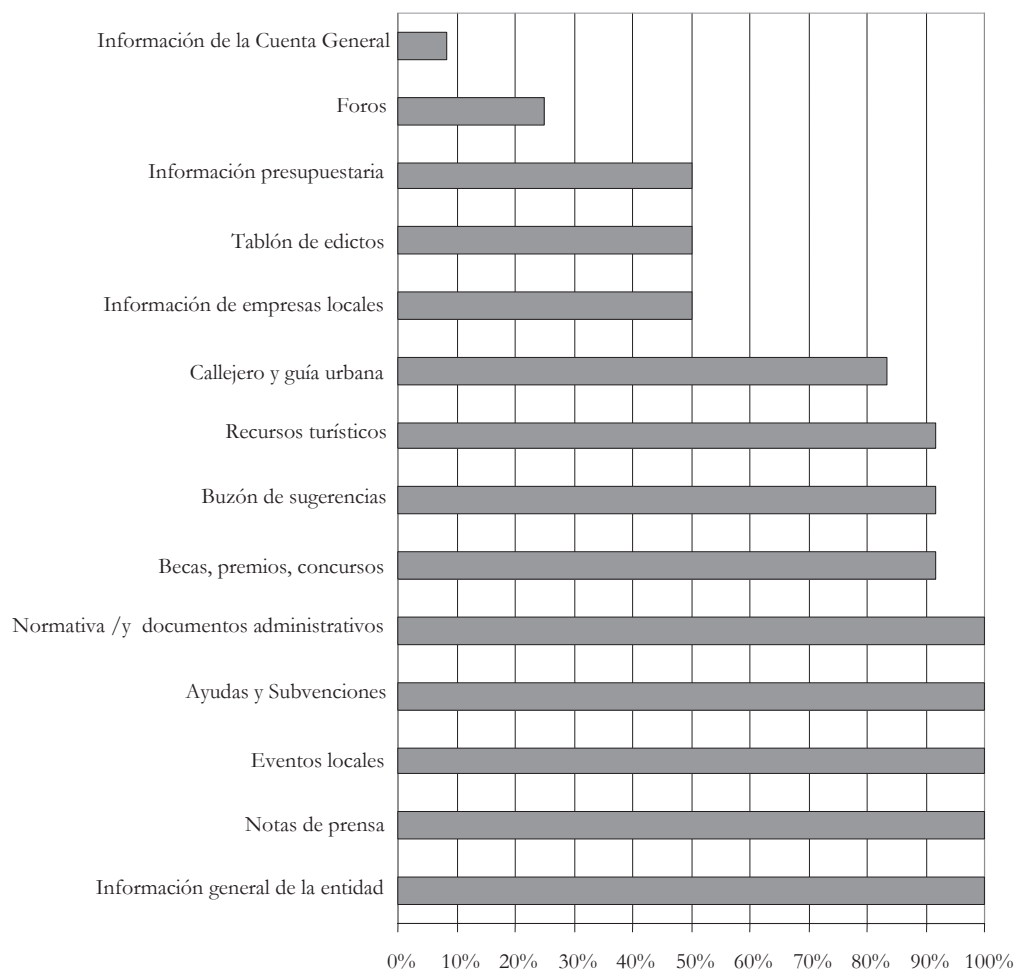


Gráfico nº1

V.3.2. La administración electrónica en la prestación de servicios al ciudadano

V.3.2.1. Multicanalidad

126. Un aspecto destacable en el desarrollo de la administración electrónica, contemplado en el artículo 8 de la Ley 11/2007, de Acceso de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, hace referencia a la multicanalidad. Es decir, la utilización de diversos canales o medios tecnológicos para la prestación de servicios al ciudadano.

AYUNTAMIENTO	CANALES				
	Teléfono	Correo electrónico	SMS	Fax	Vía web
ALGECIRAS	0	1	0	0	1
ALMERIA	1	0	0	0	3
CÁDIZ	1	0	0	0	1
CÓRDOBA	3	3	0	3	3
DOS HERMANAS	2	2	0	2	3
GRANADA	2	1	0	0	3
HUELVA	1	0	0	0	1
JAÉN	2	2	0	0	1
JEREZ FTRA	1	1	1	0	3
MÁLAGA	3	2	1	1	3
MARBELLA	2	2	0	2	2
SEVILLA	1	1	1	1	3

Cuadro nº 20

128. La vía web es el canal con el que los ayuntamientos alcanzan un mayor grado de implantación en la prestación de servicios (realización de transacción). Así, ocurre en siete ayuntamientos de los examinados.

A distancia, le sigue el teléfono con el que realizan transacciones los ayuntamientos de Córdoba y Málaga.

129. El SMS y fax aparecen como medios poco utilizados por los ayuntamientos en la prestación de servicios.

130. En general, los ayuntamientos que muestran una menor utilización de los canales analizados son Algeciras, Almería, Cádiz y Huelva.

131. Por último, la TDT es un recurso que hasta el momento ningún ayuntamiento ha puesto en funcionamiento para la prestación de servicios.

127. El cuadro nº 20 ofrece información sobre el grado de utilización de estos canales por los ayuntamientos examinados.

La escala utilizada para analizar el grado de implantación es la siguiente:

0. No implementado
1. Proporciona información
2. Efectúa interacción
3. Realiza transacción

V.3.2.2. Servicios de prestación telemática

V.3.2.2.1 Componentes

132. En este apartado se analiza, en primer lugar, si los ayuntamientos disponían a finales del ejercicio de 2008, de distintos componentes que resultan necesarios para la prestación electrónica de servicios a la ciudadanía, tales como: plataforma de autenticación y firma electrónica, registro telemático, servicio de notificaciones, notario electrónico y pasarela de pago.

133. La Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en su artículo 13, establece que las administraciones públicas admitirán en sus relaciones por medios electrónicos sistemas de firmas electrónicas que sean conformes a lo establecido en la Ley 59/2003, de Firma Electrónica.

Entre los sistemas utilizables la ley cita, entre otros, los de firma electrónica incorporados al DNI, los de firma electrónica avanzada incluyendo los basados en certificados y otros sistemas como la utilización de claves concertadas en un registro previo de usuarios.

134. A 31 de diciembre de 2008, los ayuntamientos de Almería, Córdoba, Dos Hermanas, Granada, Jerez de la Frontera, Málaga y Sevilla, disponían de plataformas de validación de firmas electrónicas.

135. Los ayuntamientos de Algeciras, Córdoba, Dos Hermanas, Huelva y Jaén también disponían de sistemas de identificación basados en usuarios / contraseña.

136. Uno de los sistemas de firma electrónica actualmente más extendido es el certificado digital expedido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

137. El cuadro nº 21 recoge el número de certificados digitales por cada diez mil habitantes en los municipios analizados, y el porcentaje que suponen los certificados expedidos en estos municipios respecto al total de Andalucía.

138. Sin tener en cuenta otros sistemas de autenticación, este indicador mostraría, aproximadamente, el número de potenciales participantes en la administración electrónica de cada ayuntamiento.

Indicador	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA
Certificados firmas digitales municipio/ Habitantes (Nº/10.000 habitantes)	67	909	1483	495	114	1038
Certificados firmas digitales municipio/ certificados firmas digitales Andalucía	0,14%	3,18%	3,52%	3,01%	0,26%	4,60%

Indicador	HUELVA	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA
Certificados firmas digitales municipio/ Habitantes (Nº/10.000 habitantes)	1006	1271	153	535	76	1064
Certificados firmas digitales municipio/ certificados firmas digitales Andalucía	2,78%	2,76%	0,59%	5,67%	0,18%	13,91%

Fuente: Datos de la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía

Cuadro nº 21

139. La Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en su artículo 24, recoge la necesidad de que las administraciones públicas creen registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones.

A 31 de diciembre de 2008, sólo el Ayuntamiento de Málaga disponía de una plataforma de registro telemático.

140. Otro componente básico en el funcionamiento de la administración electrónica, hace referencia al servicio de notificaciones administrativas, a través del cual se puedan realizar las distintas comunicaciones entre la administración y los interesados.

A 31 de diciembre de 2008, sólo disponían de un servicio de comunicaciones administrativas electrónicas los ayuntamientos de Granada y de Málaga.

141. El sistema de notario electrónico permite la obtención de sellos de tiempo, que permiten acreditar la fecha y hora en la que la transacción

telemática se realiza; así como la obtención de recibos de resultado de las transacciones telemáticas.

A 31 de diciembre de 2008, sólo los ayuntamientos de Córdoba, Jerez de la Frontera y Sevilla, disponían de un sistema de notario electrónico.

142. El último de los componentes analizados necesarios para la prestación electrónica de servicios hace referencia a la pasarela de pago, a través de la cual los interesados podrían realizar los pagos telemáticos derivados de aquellos actos que así lo requieran.

A finales de 2008, disponían de pasarelas de pago los ayuntamientos de Almería, Córdoba, Granada, Jerez de la Frontera y Sevilla.

143. Alternativa o conjuntamente, algunos ayuntamientos como Almería, Córdoba, Granada y Málaga tenían suscritos convenios con distintas entidades bancarias para posibilitar el pago a través de la banca electrónica de esas entidades.

V.3.2.2.2 Análisis de los servicios de tramitación electrónica.

144. La implantación telemática de los trámites relacionados con los servicios que se prestan a los ciudadanos, es uno de los aspectos más laboriosos y complejos del desarrollo de la administración electrónica, al exigir de las administraciones una labor de racionalización e inventario de los procedimientos y trámites, así como la introducción de cambios organizativos en la estructura administrativa de las entidades.

Como consecuencia de lo anterior, se debe producir una mejora de la gestión pública a través del incremento de la transparencia, la simplificación y agilización de los trámites.

Desde el punto de vista de los ciudadanos, la implantación telemática de servicios reportará una mayor comodidad en su realización.

145. Los ayuntamientos de Almería, Córdoba, Dos Hermanas, Granada, Jerez de la Frontera, Málaga y Sevilla disponían de una oficina virtual a través de la cual ofertaban la tramitación electrónica de distintos servicios a los ciudadanos.

146. Con el objetivo de comprobar el grado de avance de la tramitación telemática de servicios, se ha seleccionado una muestra de 25 trámites que están agrupados en los siguientes servicios:

- Servicios tributarios (9).
- Servicios demográficos (3).
- Servicios urbanísticos (4).
- Servicios de suministro de agua (5).
- Otros servicios locales (4).

147. La valoración del grado de implantación electrónica de estos trámites se ha realizado de acuerdo con la escala de la Dirección General para la Sociedad de la Información de la Comisión de las Comunidades Europeas.

En los trámites referidos a los servicios tributarios, se ha considerado el nivel tres cuando el pago se realiza a través de la banca electrónica de entidades bancarias, con las que los ayuntamientos tienen suscrito convenios de colaboración.

Servicios tributarios

148. El cuadro nº 22 recoge la información de cinco trámites relacionados con el pago de los impuestos municipales.

TRÁMITES	ALGECIRAS	ALMERÍA	CÁDIZ	CORDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA
Pago del ICIO	0	4	0	4	2	3
Pago del IIVTNU	0	4	0	4	2	3
Pago del IBI	4	4	0	4	0	4
Pago del IVTM	4	4	0	4	0	4
Domiciliación bancaria	0	3	2	4	3	4

TRÁMITES	HUELVA	JAEN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA
Pago del ICIO	0	0	1	3	0	1
Pago del IIVTNU	1	0	4	3	0	1
Pago del IBI	1	0	4	3	0	4
Pago del IVTM	0	0	4	3	0	4
Domiciliación bancaria	1	2	3	3	2	4

Cuadro nº 22

149. De los doce ayuntamientos examinados, sólo Almería, Córdoba, Granada y Málaga tenían implantado el pago telemático en todos los impuestos municipales.

En el ayuntamiento de Jerez de la Frontera se podía realizar el pago telemático de todos los impuestos, excepto del ICIO.

En los Ayuntamientos de Algeciras y Sevilla el pago telemático estaba implantado respecto del IBI y del IVTM.

En el Ayuntamiento de Algeciras el pago electrónico de estos impuestos se realiza a través del Servicio de Recaudación Provincial y Gestión Tributaria, que es el encargado de recaudar el IBI y el IVTM, en virtud de un Convenio de Encomienda de Gestión Recaudatoria.

150. Los ayuntamientos de Cádiz, Dos Hermanas, Huelva, Jaén y Marbella, no tenían implantado el servicio de pago electrónico en ninguno de los impuestos municipales.

151. Además, en los ayuntamientos de Cádiz, Jaén y Marbella no se ofrecía siquiera información referida al pago de ninguno de los impuestos.

152. La domiciliación bancaria es un trámite implantado electrónicamente en la mayoría de ayuntamientos analizados (Almería, Córdoba, Dos Hermanas, Granada, Jerez de la Frontera, Málaga y Sevilla).

153. El cuadro nº 23 recoge la situación de otros cuatro trámites de gestión tributaria, referidos a distintas solicitudes y a la interposición de recursos.

TRÁMITES	ALGECIRAS	ALMERÍA	CÁDIZ	CORDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA
Solicitud de fraccionamiento	0	2	2	2	3	2
Interposición y resolución de recursos	0	1	1	2	1	2
Solicitud y resolución de exenciones	0	2	0	2	1	2
Solicitud de devolución de ingresos indebidos	0	2	2	2	1	2

TRÁMITES	HUELVA	JAEN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA
Solicitud de fraccionamiento	2	2	2	2	0	2
Interposición y resolución de recursos	1	0	2	2	0	2
Solicitud y resolución de exenciones	1	0	3	2	0	2
Solicitud de devolución de ingresos indebidos	2	0	0	2	0	2

Cuadro nº 23

154. Se observa en relación con los trámites analizados una escasa implantación electrónica de los mismos.

Tan solo en los ayuntamientos de Dos Hermanas y Jerez de la Frontera estaba prevista la tramitación telemática de la solicitud de fraccionamiento y de la solicitud y resolución de exenciones, respectivamente.

155. Los ayuntamientos de Algeciras y Marbella destacan por no dar información de ninguno de los trámites seleccionados.

Servicios demográficos

156. En el cuadro nº 24 se analiza el grado de implantación telemática de los siguientes trámites: alta en el padrón de habitantes, modificación por cambio de domicilio y la expedición del certificado de empadronamiento.

TRÁMITES	ALGECIRAS	ALMERÍA	CÁDIZ	CORDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA
Alta padrón	2	1	2	2	1	2
Modificación del padrón por cambio de domicilio	0	1	2	2	1	2
Expedición del certificado de empadronamiento	1	1	2	3	2	4

TRÁMITES	HUELVA	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA
Alta padrón	2	1	1	2	2	4
Modificación del padrón por cambio de domicilio	2	1	1	2	2	4
Expedición del certificado de empadronamiento	3	1	2	2	2	4

Cuadro nº 24

157. Se observa, en relación con estos trámites, una escasa implantación telemática de los mismos.

El Ayuntamiento de Sevilla es el único que ofrece la posibilidad de realizar telemáticamente los tres trámites seleccionados.

158. Además del Ayuntamiento de Sevilla, en Córdoba, Granada y Huelva estaba implantado la tramitación telemática de la expedición del certificado de empadronamiento.

Los ayuntamientos de Jerez de la Frontera y Málaga no tenían implantado electrónicamente

la expedición certificado de empadronamiento, sino la expedición del volante de inscripción padronal.

Servicios urbanísticos

159. En relación con los servicios urbanísticos se han analizado cuatro trámites: tres solicitudes de licencias (de obra menor, de ocupación del dominio público y de apertura de establecimientos) y uno de consulta de expedientes (de obra mayor y menor).

El cuadro nº 25 muestra los resultados obtenidos.

TRÁMITES	ALGECIRAS	ALMERÍA	CÁDIZ	CORDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA
Solicitud de licencias de obra menor	1	2	2	2	2	2
Solicitud de licencias de ocupación de dominio público	0	2	0	2	1	2
Solicitud de licencias de apertura de establecimiento	1	2	2	2	2	2
Consulta de expediente de obra	1	0	4	4	4	4

TRÁMITES	HUELVA	JAEN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA
Solicitud de licencias de obra menor	1	2	1	2	2	4
Solicitud de licencias de ocupación de dominio público	1	0	0	2	0	2
Solicitud de licencias de apertura de establecimiento	1	2	1	2	2	2
Consulta de expediente de obra	4	0	0	4	0	0

Cuadro nº 25

160. En cuanto a las solicitudes de licencias seleccionadas también se observa una escasa implantación telemática.

De los doce ayuntamientos analizados, sólo en Sevilla y para la licencia de obra menor, estaba prevista su tramitación electrónica (nivel 4).

El resto de solicitudes se encontraban en todos los ayuntamientos en grado inferior a 3. Es decir, no estaban implantados electrónicamente.

161. La consulta de expedientes de obra se podía realizar telemáticamente en la mitad de los ayuntamientos analizados (Cádiz, Córdoba, Dos Hermanas, Granada, Huelva y Málaga).

En el resto de ayuntamientos, excepto Algeciras que estaba en nivel 1, ni siquiera se daba información del trámite (nivel 0)

Otros servicios locales

162. El cuadro nº 26 recoge la situación de un conjunto de trámites de distinta naturaleza: reserva de instalaciones deportivas, inscripción en el registro de asociaciones, presentación de quejas y reclamaciones, y la petición de asistencia domiciliaria.

TRÁMITES	ALGECIRAS	ALMERÍA	CÁDIZ	CORDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA
Reserva instalaciones deportivas	0	2	0	1	1	4
Inscripción en registro asociaciones	2	2	0	2	1	4
Presentación quejas y reclamaciones	0	3	0	2	0	0
Petición asistencia domiciliaria	1	1	2	2	0	2

TRÁMITES	HUELVA	JAEN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA
Reserva instalaciones deportivas	1	0	1	2	1	1
Inscripción en registro asociaciones	1	0	2	2	2	2
Presentación quejas y reclamaciones	1	0	3	3	2	2
Petición asistencia domiciliaria	1	0	1	2	2	0

Cuadro nº 26

163. Al igual que en los tramites anteriores, se observa una escasa implantación telemática de los mismos.

La reserva de instalaciones deportivas y la inscripción en el registro de asociaciones, sólo se podía realizar telemáticamente en el Ayuntamiento de Granada.

En el resto de ayuntamientos estos trámites alcanzan como máximo el nivel 2. Es decir, los formularios, se encuentran disponibles en la página web para su descarga y posterior presentación física.

164. La presentación de quejas y reclamaciones al ayuntamiento (no sugerencias) estaba implantada electrónicamente en los ayuntamientos de Almería, Jerez de la Frontera y Málaga.

165. Ningún ayuntamiento tenía implantado electrónicamente la petición de la asistencia domiciliaria. El nivel 2 es el máximo alcanzado.

Servicios relacionados con la gestión del agua

166. La Ley 56/2007, de 28 de diciembre de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, en su artículo 2, prevé que las empresas de determinados sectores, entre las que se incluyen las que prestan el servicio de suministro de agua faciliten, a partir del 31 de diciembre de 2008, medios de interlocución telemática a través de los cuales se permita la realización de diversos trámites.

De acuerdo con esa previsión, se han seleccionado cinco trámites referidos a servicios relacionados con la gestión del agua. (Cuadro nº 27)

TRÁMITES	ALGECIRAS	ALMERÍA	CÁDIZ	CORDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA
Solicitud de suministro de agua (alta)	3	3	3	3	3	3
Baja del suministro de agua	3	0	1	0	3	3
Aviso avería del suministro de agua	3	0	1	3	3	3
Cambio de titularidad del suministro de agua	3	3	1	3	3	3
Domiciliac. bancaria del pago del suministro de agua	3	3	3	3	3	3

TRÁMITES	HUELVA	JAEN	JEREZ	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA
Solicitud de suministro de agua (alta)	1	3	3	3	3	3
Baja del suministro de agua	0	0	3	3	3	3
Aviso avería del suministro de agua	1	0	3	1	3	3
Cambio de titularidad del suministro de agua	0	3	3	3	3	3
Domiciliac. bancaria del pago del suministro de agua	3	3	3	3	3	3

Cuadro nº 27

167. Los resultados obtenidos ponen de manifiesto un alto nivel de implantación electrónica de estos trámites, destacando por encima de los referidos al resto de servicios examinados.

168. Las empresas que prestan el servicio de suministro de agua en los ayuntamientos de Algeciras, Dos Hermanas, Granada, Jerez de la Frontera, Marbella y Sevilla tienen todos los trámites seleccionados implantados electrónicamente.

169. La domiciliación bancaria y el alta en el suministro de agua son los trámites que mayor implantación electrónica presentan. El primero está implantado por la totalidad de las empresas, y el segundo por todas, excepto en la de Huelva.

170. El cambio de titularidad del suministro de agua está implantado electrónicamente por todas las empresas, excepto en las de Cádiz y Huelva.

V.4 FOMENTO DEL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

171. En este apartado se analizan algunas iniciativas dirigidas a fomentar el uso de las TIC por parte de los ciudadanos.

172. La medida más extendida en los ayuntamientos analizados consiste en la puesta a disposición de los ciudadanos de puntos públicos de acceso a internet y de terminales.

Todos los ayuntamientos examinados ofrecen a sus ciudadanos puntos públicos de acceso a internet.

Generalmente estos puntos están ubicados en bibliotecas, centros de formación, centros cívicos y dependencias municipales.

Todos los ayuntamientos, excepto el de Huelva, también ofrecen terminales en esos puntos públicos.

173. El cuadro nº 28 ofrece una serie de indicadores referidos a la aplicación de tales medidas.

Indicadores	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA
Nº puntos públicos acceso a internet/ población (Nº/ Diez mil habitantes)	0,43	0,37	0,24	1,38	0,33	0,04	0,47
Nº de terminales/nº puntos públicos	8	1,9	4,7	6	9,5	20	0
Nº terminales/población (Nº/ Diez mil habitantes)	3,5	0,7	1,1	8,3	3,2	0,8	0

Indicadores	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA	Media	Desv. Est.
Nº puntos públicos acceso a internet/ población (Nº/ Diez mil habitantes)	0,34	0,78	0,88	0,38	0,33	0,50	0,36
Nº de terminales/nº puntos públicos	6	6,6	5	5,6	5,7	6,6	4,9
Nº terminales/población (Nº/ Diez mil habitantes)	2,1	5,1	4,4	2,1	1,9	2,8	2,3

Cuadro nº 28

174. También es una medida adoptada mayoritariamente por los ayuntamientos analizados, el establecimiento de zonas wifi en la ciudad.

Todos los ayuntamientos, excepto Algeciras, Almería, Granada y Jaén tenían implantadas zonas wifi.

175. El cuadro nº 29 recoge los indicadores de metros cuadrados por zona wifi, y el de metros cuadrados de zona wifi por habitante.

Indicadores	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA
Nº metros cuadrado zona wifi/habitantes municipio	0	0	4.309	944,8	207,8	0
Nº de metros cuadrado zona wifi/nº zonas wifi	Sd	Sd	6.851,3	3.843,8	833,3	Sd

Indicador	HUELVA	JAÉN	JEREZ FTRA	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA
Nº metros cuadrado zona wifi/habitantes municipio	53,4	0	4.986,3	882,7	459,6	142,9
Nº de metros cuadrado zona wifi/nº zonas wifi	112,9	Sd	17.066,7	1.250,0	3.000	909,1

Cuadro nº29

176. Por último, se han considerado la realización de encuestas a través de las páginas web y la concesión por los ayuntamientos de cuentas de correo electrónico a sus ciudadanos.

177. Estas medidas no han sido utilizadas por la mayoría de los ayuntamientos.

Así, sólo el Ayuntamiento de Granada realizó dos encuestas en el ejercicio 2008.

En cuanto a la concesión de cuentas de correo electrónico, sólo los ayuntamientos de Jerez de la Frontera y Sevilla las facilitaron a sus ciudadanos.

V.5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

178. Aunque el alcance temporal del informe está referido al ejercicio 2008, el trabajo desarrollado pone de manifiesto que ninguno de los ayuntamientos examinados, hasta el momento actual, cumple con lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, relativo al ejercicio de los derechos que en ella se contemplan, respecto de la totalidad de procedimientos y actuaciones de competencia municipal. (§8)

179. No obstante lo anterior, la situación de cada ayuntamiento a finales del ejercicio 2008, era distinta.

Por tanto, las conclusiones que a continuación se exponen de forma individualizada, muestran algunas de las fortalezas y debilidades más relevantes que atañen a cada ayuntamiento en el proceso de implantación y desarrollo de las TIC, en su ámbito de actuación.

Ayuntamiento de Algeciras

180. No disponía de ordenanza municipal reguladora del régimen de aplicación de la administración electrónica. (§31)

Tampoco contaba con un plan estratégico o de sistemas que planificara la implantación de la administración electrónica. (§32)

181. El porcentaje de gasto en TIC sobre el total de gasto (0,79%), y el gasto en TIC por habitante (6,45€), corresponde al grupo de ayuntamientos que menor gasto dedicaron a las TIC en el ejercicio 2008. (§37)

182. Los empleados adscritos a las TIC representan el 1% del total de la plantilla municipal, lo que lo sitúa en el grupo de ayuntamientos que muestran un menor peso de la dotación de trabajadores TIC, $\leq 1\%$. (§52)

183. Refleja una dotación de ordenadores (personales y de sobremesa) por empleado municipal (0,7), superior al valor medio obtenido (0,6). (§66)

184. No disponía de Protocolo referido a la seguridad del Centro de Proceso de Datos. (§89)

185. No disponía de bases de datos centralizada de terceros, de territorio y de archivo documental. (§98) (§99)(§100)

186. La implantación de la administración electrónica en el entorno del empleado público muestra un escaso desarrollo.

De los dieciséis trámites y servicios seleccionados, sólo tenía implantado electrónicamente (nivel 3) la consulta de expediente administrativo.

Además, en once de esos trámites ni siquiera se ofrecía información en la intranet (nivel 0). (§108)

187. El nivel de accesibilidad de la página web principal del ayuntamiento no alcanza el nivel mínimo de conformidad (A). (§120)

Por tanto, incumple lo establecido en la Ley 65/2007 de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, relativo a la necesidad de que a partir del 31 de diciembre de 2008, las páginas de internet de las administraciones públicas satisfarán, como mínimo el nivel medio (AA) de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocido”.

188. En cuanto a los componentes que se consideran necesarios para la prestación electrónica de servicios al ciudadano, solo tenía implantado como sistema de autenticación e identificación, la validación de acceso basado en el sistema de usuario/contraseña.(§135)

Por otra parte, no disponía de plataformas de validación de firmas electrónicas, registro telemático, servicio de notificaciones administrativas, notario electrónico y pasarela de pago. (§134) (§139) (§140) (§141) (§142)

189. No tenía implantada una oficina virtual, a través de la cual se pudieran realizar trámites electrónicamente. (§145)

De los veinticinco trámites y servicios seleccionados, sólo estaban implantados electrónicamente siete, que correspondían al pago de dos impuestos municipales que se realizan a través del Servicio Provincial de Recaudación y los cinco del suministro de agua, implantados por la empresa prestadora del servicio. (§149) (§168)

Ayuntamiento de Almería

190. No disponía de Ordenanza municipal reguladora del régimen de aplicación de la administración electrónica. (§31)

Tampoco contaba con un plan estratégico o de sistemas, dirigido a planificar el proceso de implantación y desarrollo de la administración electrónica. (§32)

191. El porcentaje de gasto en TIC sobre el total de gasto realizado (0,60%), y el gasto en TIC por habitante (5,74€), lo sitúan en el grupo de ayuntamientos que menor gasto dedicaron a las TIC en el ejercicio 2008. (§37)

192. El porcentaje que representan los empleados adscritos a las TIC respecto al total de la plantilla municipal (1,5%), corresponde al grupo de ayuntamientos que muestran un valor intermedio de trabajadores TIC, >1% y <2%. (§50)

193. La dotación de ordenadores (sobremesa y portátiles) por empleado municipal, (0,7), es superior al valor medio obtenido (0,6). (§66)

194. No disponía de Protocolo referido a la seguridad del Centro de Proceso de Datos. (§89)

195. No contaba con bases de datos centralizada de terceros, de territorio y de archivo documental. (§98)(§99)(§100)

196. No tenía implantado ningún procedimiento de tramitación electrónica en el entorno del empleado público.

Además, en doce de los dieciséis trámites seleccionados, ni siquiera se daba información (nivel 0), y el resto se encontraban en nivel 1. (§107)(§108)

197. Aunque la página web principal del ayuntamiento indica que el nivel de accesibilidad es el mínimo A, el test de accesibilidad (TAW) pone de manifiesto una serie de errores en la prioridad uno, que hace que ni siquiera alcance ese nivel en el momento de ejecución de la prueba. (§120)

En todo caso, la página Web principal no satisface el nivel medio de los criterios de accesibilidad (AA), tal como se prevé en la Ley 65/2007 de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

198. En cuanto a los componentes necesarios para la prestación telemática de servicios, sólo tenían implantada la plataforma de validación de firmas electrónicas y la pasarela de pago. (§134) (§142)

No disponía de registro telemático, de servicio de notificaciones y de notario electrónico. (§139)(§140) (§141)

199. Tenía implantada una oficina virtual a través de la cual se podían realizar telemáticamente distintos trámites. (§145)

De los veinticinco trámites y servicios seleccionados, se encontraban implantados electrónicamente ocho; referidos al pago de los impuestos, presentación de quejas y suministro de agua. (§149) (§164)(§166)

Ayuntamiento de Cádiz

200. No disponía de Ordenanza municipal reguladora del régimen de aplicación de la administración electrónica y contaba con un Plan de Sistemas que no era específico para la administración electrónica.

Este Ayuntamiento aprobó con fecha de 24 de mayo de 2010 la ordenanza que regula la aplicación de la administración electrónica.⁶ (§31) (§32)

201. Muestra un porcentaje de gasto en TIC sobre el total de gasto (0,83%) que corresponde a los ayuntamientos que menor gasto dedicaron a las TIC, <1%.

Sin embargo, el gasto en TIC por habitante (10,23€), lo sitúa en el grupo de ayuntamientos que reflejan un nivel intermedio de gasto en esta materia, >10€ y <20€. (§38)

202. Los empleados en TIC representan respecto al total de la plantilla municipal el 1,5%, lo que lo sitúa en el grupo de ayuntamientos con valores intermedios de este indicador, >1% y <2%. (§51)

203. La dotación de ordenadores por empleado coincide con el valor medio obtenido de este indicador, (0,6). (§67)

204. No disponía de Protocolo referido a la seguridad del Centro de Proceso de Datos. (§89)

205. No disponía de bases de datos centralizada de terceros, de territorio y de archivo documental. (§98)(§99)(§100)

206. En cuanto a la implantación de la administración electrónica en el entorno del empleado público, de los dieciséis trámites y servicios analizados, tenían implantado electrónicamente dos (gestión de incidencias y comunicaciones).

En siete de esos trámites ni siquiera se ofrecía información en la intranet, nivel 0. (§106)

207. El nivel de accesibilidad de la página Web principal del ayuntamiento es AAA.

Por tanto, la página web analizada cumple con la obligación de satisfacer como mínimo el nivel medio de los criterios de accesibilidad (AA), establecido en la Ley 56/2007, de Medidas de Impulso a la Sociedad de la Información.(§119)

208. No disponía de ninguno de los componentes que se consideran necesarios para la prestación electrónica de servicios a los ciudadanos (sistema de validación de firmas electrónicas, registro telemático, servicio de notificaciones administrativas, notario electrónico y pasarela de pago). (§134) (§139) (§140) (§141) (§142)

⁶ Párrafo modificado por alegación presentada.

209. No disponía de oficina virtual a través de la cual los ciudadanos pudieran realizar telemáticamente determinados trámites. (§145)

De los veinticinco trámites que se analizan en el informe se podían realizar telemáticamente tres, referidos a la consulta del expediente de obras y al suministro de agua. (§159) (§166)

Ayuntamiento de Córdoba

210. No disponía de Ordenanza municipal reguladora del régimen de aplicación de la administración electrónica. (§31)

Este ayuntamiento sí disponía de un plan estratégico y otro de sistemas, dirigidos a planificar el proceso de implantación y desarrollo de las TIC en su ámbito de competencia. (§32)

211. El porcentaje de gasto en TIC sobre el total de gasto (1,40%), y el gasto en TIC por habitante (11,08 €), lo sitúan en el grupo de ayuntamientos con un gasto intermedio en TIC. (§36)

212. Los empleados en TIC representan respecto al total de la plantilla municipal el 1,2%, lo que lo sitúa en el grupo de ayuntamientos que muestran valores intermedios de este indicador, >1% y < 2%. (§151)

213. La dotación de ordenadores personales por empleado municipal (0,8), es superior al valor medio obtenido de este indicador, 0,6. (§68)

214. Sí disponía de Protocolo de seguridad del Centro de Proceso de datos. (§89)

215. Disponía también de bases de datos centralizada de terceros y territorio, no de archivo documental. (§98) (§99) (§100)

216. De los dieciséis trámites y servicios analizados en el entorno del empleado público tenía implantado electrónicamente cuatro. (§107)

217. El nivel de accesibilidad de la página web principal del ayuntamiento es AAA.

Por tanto, la página web analizada cumple con la obligación de satisfacer como mínimo el nivel medio de los criterios de accesibilidad (AA), establecido en la Ley 56/2007 de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información. (§119)

218. En cuanto a los componentes necesarios para la prestación telemática de servicios, el Ayuntamiento de Córdoba disponía de una plataforma de validación de firmas electrónicas, así como de un sistema de usuario y contraseña, sistema de notario electrónico y pasarela de pago. (§134) (§135) (§141) (§142)

No disponía de registro telemático y de un sistema de comunicaciones administrativas. (§139) (§140)

219. Disponía de oficina virtual a través de la cual se podían realizar telemáticamente distintos trámites. (§145)

De la selección de trámites y servicios que se ha realizado, tenía implantado electrónicamente once; referidos al pago de los impuestos, domiciliación bancaria, la expedición del certificado de empadronamiento, la consulta de expediente de obras y los del suministro de agua. (§149) (§152) (§158) (§161) (§166)

Ayuntamiento de Dos Hermanas

220. No disponía de Ordenanza municipal reguladora del régimen de aplicación de la administración electrónica. (§31)

Tampoco contaba con un plan estratégico o de sistemas que planifique el proceso de implantación y desarrollo de la administración electrónica. (§32)

221. El porcentaje de gasto en TIC sobre el total de gasto (0,43%), y el gasto en TIC por habitante (2,92 €), lo sitúan como el ayuntamiento que menor gasto dedicó a las TIC en el ejercicio 2008 (§37)

222. Los empleados en TIC representan respecto al total de la plantilla municipal el 0,6%, que corresponde al grupo de ayuntamientos que reflejan los valores más bajos de este indicador, ≤1%. (§52)

223. El valor de la dotación de ordenadores por empleado municipal (0,7), es superior al valor medio (0,6). (§66)

224. No disponía de Protocolo referido a la seguridad del Centro de Proceso de Datos. (§89)

225. No disponía de bases de datos centralizada de terceros y de archivo documental. (§98) (§100)

Sí contaba con una base de datos centralizada de territorio. (§99)

226. No tenía implantado ningún trámite electrónicamente en el entorno del empleado público. (§107)

Además, en doce de los trámites seleccionados no se ofrecía siquiera información en la intranet. (§108)

227. La página web principal del ayuntamiento no alcanza siquiera el nivel mínimo de accesibilidad (A). (§120)

Por tanto, la página web no satisface el nivel medio de los criterios de accesibilidad (AA), previsto en la Ley 65/2007 de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

228. En cuanto a los componentes necesarios para la prestación telemática de servicios a los ciudadanos, disponía de una plataforma de validación de firmas electrónicas y de un sistema de contraseña y usuario. (§134) (§135)

No disponía de plataforma de registro telemático, servicio de notificaciones, notario electrónico y pasarela de pago. (§139) (§140) (§141) (§142)

229. Sí disponía de oficina virtual. (§145)

De los veinticinco trámites analizados, se podían realizar telemáticamente siete, referidos a la domiciliación bancaria, a la solicitud de fraccionamiento y los del suministro de agua. (§152) (§161)(§168)

Ayuntamiento de Granada

230. No disponía de Ordenanza municipal reguladora del régimen de aplicación de la administración electrónica. (§31)

Sí contaba con un plan de sistemas dirigido a planificar el proceso de implantación y desarrollo de la administración electrónica. (§32)

231. El porcentaje de gasto en TIC sobre el total de gasto (1,67%), y el gasto en TIC por habitante (15,47€), corresponde al grupo de ayuntamientos con un gasto intermedio en TIC. (§36)

232. Los empleados en TIC representan el 2,1% del total de la plantilla municipal, lo que corresponde al grupo de ayuntamientos que presentan los valores mas elevados de este indicador, $\geq 2\%$. (§51)

233. La dotación de ordenadores por empleado municipal coincide con el valor medio obtenido de este indicador, (0,6). (§67)

234. No disponía de Protocolo referido a la seguridad del Centro de Proceso de Datos. (§89)

235. Disponía de bases de datos centralizada de terceros, territorio y de archivo documental para la gestión de expedientes. (§98) (§99) (§100)

236. De los dieciséis trámites analizados en el entorno del empleado público, tenía implantados electrónicamente, tres. (§107)

En once de ellos no se ofrecía información en la intranet. (§108)

237. El nivel de accesibilidad de la página Web es AAA.

Por tanto, la página Web analizada cumplía con la obligación de satisfacer como mínimo el nivel medio de los criterios de accesibilidad (AA), establecido en la Ley 56/2007.

238. Sí disponía de una oficina virtual. (§145)

De los veinticinco trámites analizados se podían realizar telemáticamente catorce; referidos al pago de impuestos, la domiciliación bancaria, la expedición del certificado de empadronamiento, la consulta de expedientes de obra, la reserva de instalaciones deportivas, la inscripción en el registro de asociaciones y los del suministro de agua. (§158) (§161) (§163) (§168) (§149)

Ayuntamiento de Huelva

239. Este ayuntamiento aprobó inicialmente la ordenanza sobre administración electrónica durante el ejercicio 2009. (§31)

No disponía de un plan estratégico o de sistemas que planificara el proceso de implantación y desarrollo de la administración electrónica. (§32)

240. El porcentaje de gasto en TIC sobre el total de gasto (1,35%) y el gasto en TIC por habitante (11,47€), lo sitúan en el grupo de ayuntamientos con un gasto intermedio en TIC. (§36)

241. Los empleados en TIC representan el 1,6% del total de la plantilla municipal, que corresponde al grupo de ayuntamientos con valores intermedios de este indicador, >1% y < 2%. (§151)

242. El valor de la dotación de los ordenadores por empleado municipal (0,4), es inferior al valor medio de este indicador (0,6). (§66)

243. No disponía de Protocolo referido a la seguridad del Centro de Proceso de Datos. (§89)

244. Sólo disponía de base de datos centralizada de territorio.

En cambio, no contaba con bases de datos centralizada de terceros ni de archivo documental. (§98) (§99) (§100)

245. Es el único ayuntamiento que no disponía de intranet corporativa.

Por tanto, el desarrollo de la administración electrónica en el entorno del empleado público fue nulo. (§105)

246. Aunque en la página Web del ayuntamiento se indica que el nivel de accesibilidad es el mínimo (A), el resultado del test de accesibilidad (TAW), pone de manifiesto, en el momento de ejecución de la prueba, una serie de errores que hace que ni alcance siquiera ese nivel. (§120)

En todo caso, la página Web analizada no satisface el nivel medio de los criterios de accesibilidad (AA) previsto en la Ley 65/2007 de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

247. El sistema de identificación del que dispone es de usuario y contraseña. (§135)

No tenía implantado un sistema de validación de firmas electrónicas, registro telemático, servicio de notificaciones administrativas, notario electrónico y pasarela de pago. (§134) (§139) (§140) (§141) (§142)

248. No disponía de oficina virtual.

De los veinticinco trámites seleccionados se podían realizar telemáticamente la expedición del certificado de empadronamiento y la domiciliación bancaria en el suministro de agua. (§158) (§166)

Ayuntamiento de Jaén

249. No disponía de Ordenanza municipal reguladora del régimen de aplicación de la administración electrónica. (§31)

Tampoco contaba con un plan estratégico o de sistemas que planificara el proceso de implantación y desarrollo de la administración electrónica. (§32)

250. El porcentaje de gasto en TIC sobre el total de gasto (1,11%) y el gasto en TIC por habitante (10,06€), lo sitúan en el grupo de ayuntamientos con un gasto intermedio en TIC. (§36)

251. Los empleados adscritos a las TIC representan el 1,6% del total de la plantilla municipal, por lo que se encuentra en el grupo de ayuntamientos con valores intermedios de este indicador, >1 y $<2\%$. (§51)

252. La dotación de ordenadores por empleado municipal (0,5), es inferior al valor medio obtenido de este indicador, (0,6). (§68)

253. No disponía de Protocolo referido a la seguridad del Centro de Proceso de Datos. (§89)

254. Disponía de bases de datos centralizada de terceros y de territorio, no de archivo documental. (§98) (§99) (§100)

255. No tenía ningún trámite implantado electrónicamente en el entorno del empleado público. (§107)

En diez de los dieciséis trámites analizados no se daba información en la intranet y en el resto solo se alcanzaba el nivel 1. (§108)

256. El nivel de accesibilidad de su página Web principal es A.

Por tanto, no cumple con lo establecido en la Ley 56/2007, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información. (§121)

257. El sistema de identificación que tenía implantado está basado en usuario y contraseña. (§135)

No disponía del resto de componentes que se estiman necesarios para la prestación telemática de servicios al ciudadano (sistema de validación de firmas electrónicas, registro telemático, servicio de notificaciones administrativas, notario electrónico y pasarela de pago) (§134) (§139) (§140) (§141) (§142)

258. No disponía de oficina virtual.

De los veinticinco trámites seleccionados, sólo se podían realizar telemáticamente tres, referidos al suministro de agua cuya implantación correspondía a la empresa prestadora del servicio. (§166)

Ayuntamiento de Jerez de la Frontera

259. El Ayuntamiento de Jerez de la Frontera aprobó definitivamente la ordenanza de Atención a la Ciudadanía en febrero de 2009. (§31)

También contaba con un plan estratégico y otro de sistemas como marco en el que se debían desarrollar las actuaciones dirigidas a la implantación de la administración electrónica. (§32)

260. El porcentaje de gasto en TIC sobre el total de gasto (2,78%) y el gasto en TIC por habitante (30,05€), lo sitúa como el ayuntamiento que mayor gasto en TIC realizó en 2008. (§35)

261. Los empleados en TIC representan el 2,7%, del total de la plantilla municipal, lo que lo sitúa también en el grupo de ayuntamientos que presentan los valores mas elevados de este indicador, $\geq 2\%$. (§50)

262. La dotación de ordenadores por empleado municipal (0,8), es superior al valor medio de este indicador, (0,6).

263. Sí disponía de protocolo referido a la seguridad del centro de Proceso de Datos. (§89)

264. Disponía de bases de datos centralizadas de terceros, territorio y de archivo documental. (§98) (§99) (§100)

265. Muestra un escaso desarrollo de la administración electrónica en el entorno del empleado público. Sólo tenía implantado electrónicamente un trámite (control horario).

Además, en diez trámites no se daba información en la intranet. (§108)

266. La página web principal del ayuntamiento indica que su nivel de accesibilidad es AA. No obstante, el resultado del test de accesibilidad (TAW), pone de manifiesto una serie de errores en la prioridad 2 que hace que en el momento de ejecución de la prueba el nivel de accesibilidad sea A.

La accesibilidad de las páginas Web depende tanto de la estructura como de los contenidos que en ella se introducen.

Esta situación se produce cuando la introducción posterior de los contenidos en la página se realiza sin tener en cuenta las pautas de accesibilidad, lo que provoca errores temporales que desaparecerían una vez que se retiren dichos contenidos. (§121)

267. Disponía de plataforma de validación de firma electrónica, de notario electrónico y pasarela de pago. (§134) (§141) (§142)

No disponía de registro telemático y de un servicio de notificaciones administrativas. (§139) (§140)

268. Sí disponía de oficina virtual.

De los veinticinco trámites seleccionados, tenía implantado electrónicamente once, referidos al pago de impuestos municipales, la domiciliación bancaria, la solicitud de exenciones, la expedición del volante de inscripción padronal, la presentación de quejas y reclamaciones y todos los del suministro de agua. (§149) (§154) (§158) (§164) (§168)

Ayuntamiento de Málaga

269. No disponía de Ordenanza municipal reguladora del régimen de aplicación de la administración electrónica. (§31)

Sí contaba con un plan estratégico y otro de sistemas dirigido a planificar la implantación y desarrollo de la administración electrónica. (§32)

270. El porcentaje de gasto en TIC sobre el total de gasto (2,28%) y el gasto en TIC por habitante (20,81 €), lo sitúa como el segundo ayuntamiento que mayor gasto dedicó a las TIC en el ejercicio 2008. (§35)

271. Los empleados adscritos a las TIC representan el 3,3% del total de empleados municipales, por lo que se sitúa en el grupo de ayuntamientos que reflejan los valores más elevados de este indicador, $\geq 2\%$. (§50)

271. La dotación de ordenadores por empleado municipal, (0,9), es la más elevada de los ayuntamientos examinados. (§68)

272. Disponía de Protocolo referido a la seguridad del Centro de Proceso de Datos. (§89)

273. Disponía de bases de datos centralizadas de terceros y de territorio, no de archivo documental. (§98) (§99) (§100)

274. Es el que mayor desarrollo de la administración electrónica presenta en el entorno del empleado público. Disponía de siete trámites implantados electrónicamente. (§107)

275. El nivel de accesibilidad de la página Web principal del ayuntamiento es, según el test de accesibilidad (TAW), AAA. (§119)

Por tanto, cumplía con la obligación de satisfacer como mínimo el nivel medio de los criterios de accesibilidad (AA) establecido en la Ley 56/2007.

276. Disponía de plataforma de validación de firma electrónica, de registro telemático y de servicio de notificaciones administrativas (§134) (§139) (§140).

No tenía implantado un sistema de notario electrónico ni la pasarela de pago. En su lugar, tenían firmados convenios con distintas entidades bancarias para la utilización de la banca electrónica de éstas. (§141) (§142) (§143)

277. Sí disponía de oficina virtual. (§145)

De los veinticinco trámites seleccionados se podían realizar telemáticamente once, referidos al pago de impuestos, domiciliación bancaria, expedición del volante de inscripción padronal, consulta de expedientes de obra, presentación de quejas y suministro de agua. (§149) (§158) (§161) (§164)

Ayuntamiento de Marbella

278. No disponía de Ordenanza municipal reguladora del régimen de aplicación de la administración electrónica. (§31)

Tampoco contaba con un plan estratégico o de sistemas que planificara el proceso de implantación y desarrollo de la administración electrónica. (§32)

279. Muestra un porcentaje de gasto en TIC sobre el total de gasto (0,78%), que lo sitúa entre aquellos ayuntamientos que menor gasto dedicaron a las TIC, <1%.

Sin embargo, el gasto en TIC por habitante (11,32€), corresponde al grupo de ayuntamientos que muestran un gasto intermedio en esta materia, >10€ y <20€. (§38)

280. Los empleados en TIC representan el 0,8% del total de la plantilla municipal, por lo que se sitúa en el grupo de ayuntamientos que muestran los valores más bajos de este indicador, ≤1%. (§52)

281. La dotación de ordenadores por empleado municipal (0,4), es inferior al valor medio obtenido de este indicador, (0,6). (§68)

282. No disponía de Protocolo referido a la seguridad del Centro de Proceso de Datos. (§89)

283. Sólo disponía de bases de datos centralizada de territorio, no de terceros y documental. (§98) (§99) (§100)

284. No tenía implantado ningún trámite electrónico, de los dieciséis seleccionados, en el entorno del empleado público. (107)

Además, en catorce de ellos no se ofrecía información en la intranet (nivel 0). (108)

285. El nivel de accesibilidad de su página Web principal es A. (§121)

Por tanto, no cumple con lo establecido en la Ley 56/2007 de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

286. No tenía implantado ninguno de los componentes que se consideran necesarios para la prestación electrónica de servicios (sistema de validación de firmas electrónicas, registro tele-

mático, servicio de notificaciones administrativas, notario electrónico y pasarela de pago) (§134) (§139) (§140) (§141) (§142)

287. No disponía de oficina virtual.

De los veinticinco trámites analizados sólo se podían realizar telemáticamente, los cuatro que correspondían a la empresa suministradora del servicio de agua. (§168)

Ayuntamiento de Sevilla

288. No disponía de Ordenanza municipal reguladora del régimen de aplicación de la administración electrónica. (§31)

Tampoco contaba con un plan estratégico o de sistemas. (§32)

289. El porcentaje de gasto en TIC sobre el total de gasto (0,65%) y el gasto en TIC por habitante (5,62€), corresponde al grupo de ayuntamientos que menor gasto dedicaron a las TIC en el ejercicio 2008. (§37)

290. Los empleados adscritos a las TIC representan respecto al total de la plantilla municipal el 1%, lo que lo sitúa en el grupo de ayuntamientos que poseen los valores más bajos de este indicador, ≤1%. (§52)

291. La dotación de ordenadores por empleado municipal (0,5), es inferior al valor medio obtenido (0,6). (§68)

292. No disponía de Protocolo de seguridad del Centro de Proceso de Datos. (§89)

293. No disponía de bases de datos centralizada de terceros, territorio y documental. (§98) (§99) (§100)

294. En el entorno del empleado público tenía implantado electrónicamente cuatro de los dieciséis trámites analizados, lo que lo sitúa en el grupo de ayuntamientos con mayor número de trámites implantados electrónicamente. (107)

295. Aunque su página Web indica que el nivel de accesibilidad es AA, el resultado del test de

accesibilidad (TAW), pone de manifiesto una serie de errores en la prioridad 2, que hace que su calificación en el momento de la realización de la prueba sea A.

Al igual que en el caso del Ayuntamiento de Jerez de la Frontera, esta situación se produce cuando la introducción de contenidos en la página se realiza sin tener en cuenta las pautas de accesibilidad, pese a que en su diseño cumpla con los criterios de accesibilidad. (§121)

296. Disponía de plataforma de validación de firmas electrónicas, sistema de notario electrónico y pasarela de pago. (§134) (§141) (§142)

No disponían de registro telemático y servicio de notificaciones administrativas. (§139) (§140)

297. Sí disponía de oficina virtual (§145).

De los veinticinco trámites seleccionados se podían realizar telemáticamente trece, referidos al pago de algunos impuestos municipales, la domiciliación bancaria, el alta en el padrón, la modificación por cambio de domicilio, la expedición del certificado de empadronamiento, la solicitud de obra menor y todo los trámites del suministro de agua.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a todos los ayuntamientos examinados, excepto a Jerez de la Frontera y Huelva, que elaboren una ordenanza municipal que regule el régimen de aplicación de la administración electrónica en su ámbito de competencias.

Asimismo, se recomienda a los ayuntamientos de Algeciras, Almería, Cádiz, Dos Hermanas, Huelva, Jaén, Marbella y Sevilla que se doten de instrumentos que, con una u otra denominación (plan de sistemas, estratégico, etc), diseñen el proceso de implantación y desarrollo de la administración electrónica en su ámbito de actuación.

Dado el escaso desarrollo que presenta la tramitación electrónica en el entorno de los empleados públicos, se recomienda a todos los ayuntamientos examinados que incrementen el esfuerzo en este ámbito de actuación, con el fin de aprovechar las ventajas que reporta la implantación de la administración electrónica.

Se insta a los ayuntamientos de Algeciras, Almería, Dos Hermanas, Huelva, Jaén, Jerez de la Frontera, Marbella y Sevilla que diseñen o mantengan sus páginas web con las condiciones de accesibilidad establecidas en la normativa vigente, de forma que se garantice la posibilidad de acceso a las personas con alguna discapacidad.

Por otra parte, se recomienda a todos los ayuntamientos, porque de su responsabilidad se trata, que presten especial atención a los niveles de accesibilidad del resto de páginas Web en la que ellos participen o financien, así como la de las empresas encargadas de prestar servicios de su competencia, con el objetivo de cumplir lo establecido en la Ley 56/2007 de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

Se insta a todos los ayuntamientos a que incrementen su esfuerzo en el proceso de implantación de servicios de tramitación electrónica a los ciudadanos, con el objetivo de dar cumplimiento, lo antes posible, a lo establecido en la Ley 11/2007 de Acceso de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

VI. ANEXOS

ANEXO I

PROYECTOS DE FUTURO

Ayts.	Denominación del Proyecto	Descripción
ALGECIRAS	<p>Registro telemático Nueva Web corporativa Programa Wanda</p> <p>Implantación de trámites electrónicos</p>	<p>Este programa tiene como objetivo principal la convergencia hacia un entorno integrado de tramitación única de expedientes en la Junta de Andalucía.</p> <p>El objetivo es la implantación electrónica de trámites relacionados con el padrón, incidencias en la vía pública, gestión y trámites urbanísticos.</p>
CÁDIZ	<p>Cádiz Tramit@</p> <p>Gestor de trámites (COR-e)</p>	<p>Plataforma de e-administración, se complementará incrementando el nº de procedimientos disponibles (certificado padrón, volante, alta, modificación por cambio de domicilio, alta, baja, modificación en registro de asociaciones...).</p> <p>Permite tener un inventario de procedimientos agrupados por familias, debidamente documentados. Da la posibilidad desde, descargar el formulario para su posterior entrega presencial o telemática, hasta, iniciar trámites en su versión completa o parcialmente electrónica. Informa al interesado del estado de sus trámites, permite notificar con mensajes personalizados de incidencias o avisos referentes a los trámites. Permite representar y ser representado en la tramitación electrónica.</p>
CÓRDOBA	<p>Registro de documentos</p> <p>Factura electrónica Gestión electrónica de decretos de Alcaldía. Aula virtual</p> <p>Gestión documental electrónica</p>	<p>Incluye registro presencial y telemático, integrado con las aplicaciones corporativas y con el gestor de trámites para iniciar trámites desde el registro, siempre que el procedimiento estuviera modelado. Permite seguimiento del documento por las distintas unidades y organismos del Ayuntamiento. Muestra por internet el estado del documento registrado aunque el registro haya sido presencial.</p> <p>Se publican cursos para empleados y documentación de interés general.</p>
DOS HERMANAS	<p>Pasarela de pago Gestión documento electrónico (interno) Interconexión de sedes por fibra óptica y Wimax.</p>	<p>Base de datos documental, desarrollada en software libre, como alternativa a la base de datos propia de Trew@. Esta base de datos, denominada NUXEO presenta importantes ventajas sobre la que proporciona Trewa y permitirá actuar como contenedor de información ya sea perteneciente a expedientes o de cualquier otro tipo, incluyendo vídeo.</p>

Aytos.	Denominación del Proyecto	Descripción
GRANADA	<p>Representantes Firma electrónica de documentos Registro electrónico Aumento sistema de pagos Notificación electrónica Notario electrónico Plataforma experta tramitación electrónica</p>	<p>Implantación de sede electrónica para acceso del ciudadano, con validación de firma, pago electrónico, notificación electrónica, etc. En este primer proyecto se implantarán 26 procedimientos, todos para el ciudadano. Este proyecto dotará a los centros sociales de acceso WIFI libre y gratuito para los ciudadanos, dentro del edificio.</p>
HUELVA	<p>Tramitación electrónica. Acceso WIFI centros sociales Nueva aplicación gestión económica.</p>	<p>Se sustituye la aplicación actual para toda el área económica: recaudación, rentas, etc. Oficina que ofrece los siguientes servicios al público: oficina de registro de certificados, ejercicio derechos LOPD, asesoramiento y formación sobre la obtención de certificados, uso del sistema de gobierno electrónico, responsable de contenidos Web (Sede Electrónica), responsable altas en Sede Electrónica, control calidad en procesos telemáticos, punto de acceso libre a internet, oficina de calidad de datos, responsable de los sistemas de atención ciudadana, etc..</p>
JAÉN	<p>Carpeta ciudadana. Sede Electrónica (Web) Red telecomunicaciones municipal. Pago telemático Notificación Telemática</p>	<p>Es el sistema de tramitación telemática del Ayuntamiento. Inicialmente ofrece los servicios de consulta de datos fiscales y tributarios, de padrón municipal de habitantes, descarga de duplicados y cartas de pago de recibos, domiciliación bancaria, modificación de datos, volantes y certificados de empadronamiento, etc... Es un sistema (gestor de contenidos) que permite los niveles de accesibilidad solicitados, y la introducción y gestión de contenidos descentralizada y con procedimientos de calidad. Se ha implantado LocalWeb, desarrollo realizado por el Mityc. Red mixta de fibra óptica, pre-wimax, wifi que servirá para unir los centros municipales con el consiguiente beneficio de costes y aumento de la velocidad, así como para permitir el acceso gratuito desde las zonas de cobertura wifi a la Sede Electrónica y de tramitación telemática por parte de los ciudadanos.</p>

Aytos.	Denominación del Proyecto	Descripción
JEREZ	Tarjeta Ciudadana.	
	Contact Center Municipal.	
	Carpeta ciudadana.	
	Catálogo y Cartas de Servicios. Conversión electrónica de procedimientos municipales. Telematización acuerdos órganos	
MÁLAGA	Single SignOn y Gestión de Identidades	
	Centro de respaldo	
	Tramitador municipal	
	Factura y contratación electrónica Red de fibra óptica Wifi municipal	
MARBELLA	Registro telemático	
	Notario electrónico	
	Expedientes Administrativos	
	Control de firma electrónica carpeta ciudadana	
SEVILLA	Proyecto de Administración Electrónica denominado Saet@:	Ejecución de procedimientos administrativos completos a través de múltiples canales superando el nivel 4 de madurez electrónica. Incorpora autenticación y firma electrónica de documentos, utilizando cualquier tipo de certificado digital reconocido y compatible con @firma v.5. Proporciona el almacenamiento de expedientes sin papel, de forma que exista una instancia y archivo único de cada expediente. Incluye pago telemático seguro, gestión de notificaciones ordinarias o electrónicas, comunicaciones con el ciudadano y entre departamentos a través de mail y SMS, registro telemático de entrada y salida de forma automática sin intervención del usuario.
	Proyecto F@ctum, renovación de la web municipal y proyectos Fondo Estatal de Inversión Local (FEIL) 7	Soporta el archivo electrónico de los expedientes, de forma que pasado un plazo desde la finalización de los mismos, podrán ser descargados del sistema para ser almacenados en un sistema de información distinto, desde el que podrán recuperarse para su consulta. Proporciona a los ciudadanos una facilidad para la consulta, previa autenticación, de los datos que la entidad dispone sobre él, sus propiedades y la relación que mantiene con la misma, a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento.

⁷ Anexo modificado por alegación present:

ANEXO II

INFORMACIÓN GENERAL DE LOS AYUNTAMIENTOS

INFORMACIÓN GENERAL	ALGECIRAS	ALMERIA	CADIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA	JAÉN	JEREZ FTRA.	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA
Población (Nº hab.)	115.333	187.521	127.200	325.453	120.323	236.988	148.027	116.417	205.364	566.447	130.549	699.759
OOAA dependientes (Nº)	7	5	6	5	1	10	4	8	6	10	4	5
Empresas locales (Nº)	5	3	6	7	2	4	5	2	11	11	11	9
Nº certificados firmas digitales	772	17.042	18.858	16.116	1.367	24.598	14.888	14.792	3.138	30.327	990	74.427

ANEXO III

INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA TIC AYUNTAMIENTO

	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA	JAÉN	JEREZ F.TIRA.	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA
DATOS TIC												
Gastos personal TIC(Cap. I)	242.996,12	832.545,03	781.052,48	1.323.182,29	134.114,25	1.789.654,93	983.374,50	1.114.495,40	2.731.209,73	6.794.941,14	893.024,19	2.348.241,98
Gastos bienes corrientes TIC (Cap. II)	107.526,56	123.558,00	482.297,17	1.595.406,90	0	577.168	714.954,96	0	2.992.395,26	3.771.566,49	84.055,72	862.533,04
Gastos bienes inversión TIC. (Cap VI)	392.830,62	121.000,00	38.004,75	686.857,13	217.658,35	1.299.547	0	56.887,81	446.902,22*	1.218.449,66	503.782,91	723.080,65
D.R.N. TIC (Cap. IV y VII)	182.618,61	0	93.094,06	463.345,35	0	314.361,60	0	31.907	382.321,10	29.414,87	0	370.886,90
INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA GENERAL AYUNTAMIENTO												
Gastos Cap. I	28.969.846,25	49.828.643,84	47.170.155,87	90.009.823,93	31.978.704,40	85.683.631	48.917.818,65	35.647.310,71	91.991.136,96	141.548.629,50	76.518.656,66	269.045.487,27
Gastos Cap. II y VI	28.173.360,30	100.972.342,75	83.488.362,24	48.865.922,47	42.038.338,32	89.514.571	48.749.490,56	37.857.588,89	92.169.344,05	190.394.362,89	57.272.182,85	100.737.901,55
Gastos Cap. IV y VII	36.711.349,25	30.035.146,99	26.265.798,36	118.530.594,77	8.215.809,83	44.280.364	27.939.172,51	32.074.366,61	37.706.818,55	184.023.958,36	56.702.730,27	239.835.270,48

*El gasto en bienes de Inversión en el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera corresponde a las adiciones al activo de JESYTEL S.A, según datos que figuran en la memoria de empresa del ejercicio 2008.

ANEXO IV

DATOS DE PERSONAL: RECURSOS HUMANOS Y FORMACIÓN

	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA	JAEN	JEREZ FTRA.	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA
Nº Trabajadores Ayto (Plantilla ptaria)	702	1.208	1.034	2.044	632	1.758	1.076	1.467	2.078	3.386	1.795	5.163
Nº Trabajadores TIC (Plantilla ptaria)	7	18	16	25	4	37	17	24	57	116	14	51
Formación:												
Nº cursos formación en TIC	0	4	12	10	3	16	0	32	13	71	0	23
Duración total cursos (Nº horas)	0	100	140	210	60	411	0	150	250	1.072	0	589
Nº asistentes	0	25	153	193	45	196	0	480	146	890	0	260
Nº cursos formación on line en TIC	0	0	3	0	1	0	0	14	0	0	0	0
Duración total cursos (Nº horas)	0	0	75	0	25	0	0	560	0	0	0	0
Nº trabajadores que lo realizaron	0	0	36	0	24	0	0	10	0	0	0	0

ANEXO V

MEDIOS MATERIALES

MEDIOS MATERIALES	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA	JAÉN	JEREZ FTRA.	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA
Equipamientos:												
Nº ordenadores personales (de sobremesa)	450	801	650	1.592	438	960	376	665	1.644	2.884	658	2.191
- Adquiridos con anterioridad al ejercicio 2006 (hasta el 31/12/2005)	400	472	316	645	SD	900	270	255	575	1.283	276	973
- Adquiridos en el año 2006 o con posterioridad	50	329	334	947	0	60	106	410	1.069	1.601	382	1.218
Nº ordenadores personales (portátiles)	8	35	15	73	8	50	40	7	46	105	13	169
- Adquiridos con anterioridad al ejercicio 2006 (hasta el 31/12/2005)	2	16	5	20	0	20	20	1	23	30	0	43
- Adquiridos en el año 2006 o con posterioridad	6	19	10	53	8	30	20	6	23	75	13	126

**MEDIOS MATERIALES
(CONTINUACIÓN)**

MEDIOS MATERIALES	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA	JAÉN	JEREZ FTRA.	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA
Equipamientos: (Continuación)												
Nº PDA's y otros dispositivos móviles	12	46	14	19	18	20	5	8	90	132	4	1.440
- Adquiridos con anterioridad al ejercicio 2006 (hasta el 31/12/2005)	0	0	0	2	0	0	0	4	20	15	0	0
- Adquiridos en el año 2006 o con posterioridad	12	46	14	17	18	20	5	4	70	117	4	1.440
Nº impresoras	105	655	375	943	221	215	295	227	486	877	600	932
- Adquiridos con anterioridad al ejercicio 2006 (hasta el 31/12/2005)	90	269	265	356	135	193	270	68	293	345	SD	425
- Adquiridos en el año 2006 o con posterioridad	15	386	110	587	86	22	25	159	193	532	SD	507

**MEDIOS MATERIALES
(CONTINUACIÓN)**

MEDIOS MATERIALES	ALGECIRAS	ALMERIA	CADIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA	JAÉN	JEREZ FTRA.	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA
Equipamientos: (Continuación)												
Nº escáneres	10	35	30	29	36	10	49	8	121	79	15	69
- Adquiridos con anterioridad al ejercicio 2006 (hasta el 31/12/2005)	0	14	25	7	24	2	49	1	45	13	SD	23
- Adquiridos en el año 2006 o con posterioridad	10	21	5	22	12	8	0	7	76	66	SD	46
Nº Fax	26	46	70	61	20	30	80	40	97	160	111	320
- Adquiridos con anterioridad al ejercicio 2006 (hasta el 31/12/2005)	26	31	63	21	12	10	SD	SD	SD	110	SD	SD
- Adquiridos en el año 2006 o con posterioridad	0	15	7	40	8	20	SD	SD	SD	50	SD	SD

**MEDIOS MATERIALES
(CONTINUACIÓN)**

MEDIOS MATERIALES	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA	JAÉN	JEREZ FTRA.	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA
Red local y conectividad												
- N° total edificios municipales	35	50	41	66	26	50	39	44	72	130	136	150
- N° edificios conectados a red municipal	8	44	17	62	18	50	21	36	72	120	28	120
- N° edificios con acceso a banda ancha	35	50	17	62	23	14	36	44	71	120	33	10
- N° ordenadores conectados a la red municipal	250	801	550	1.230	347	1.010	380	620	1.690	2.700	567	2.191
- N° ordenadores con conexión a Internet	450	801	650	1.364	398	1.010	400	672	800	2.640	453	2.191
- N° buzones de correo electrónico	256	740	850	1.200	541	1.600	390	600	1.200	4.600	394	2.500
- N° de empleados con firma electrónica u otro tipo de autenticación	12	2	0	14	37	0	6	20	35	40	4	44

ANEXO VI

FOMENTO DEL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

FOMENTO DEL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS	ALGECIRAS	ALMERIA	CÁDIZ	CÓRDOBA	DOS HERMANAS	GRANADA	HUELVA	JAÉN	JEREZ FTRA.	MÁLAGA	MARBELLA	SEVILLA
Nº zonas de la ciudad con conexión WIFI.	0	0	8	8	3	0	7	0	6	40	2	11
Nº m2 habilitados como zona WIFI.	0	0	54.810	30.750	2.500	0	790	0	102.400	50.000	6.000	10.000
Nº puntos públicos de acceso a internet.	5	7	3	45	4	1	7	4	16	50	5	23
Nº total de terminales	40	13	14	271	38	20	0	24	105	250	28	132

VII. ALEGACIONES

AYUNTAMIENTO DE CÁDIZ

CUESTIÓN OBSERVADA
(puntos 32 y 200)**ALEGACIÓN Nº 1****ALEGACIÓN ADMITIDA****CUESTIÓN OBSERVADA**
(punto 88)**ALEGACIÓN Nº 2****ALEGACIÓN ADMITIDA****CUESTIÓN OBSERVADA**
(punto 110)**ALEGACIÓN Nº 3****ALEGACIÓN ADMITIDA****CUESTIÓN OBSERVADA**
(punto 151)

151. Además, en los ayuntamientos de Cádiz, Jaén y Marbella no se ofrecía siquiera información referida al pago de ninguno de los impuestos.

ALEGACIÓN Nº 4

En la sede electrónica municipal del Ayto. de Cádiz, www.cadiz.es, se ofrece desde 2007 información exhaustiva de los impuestos y tasas municipales, publicando íntegramente además las ordenanzas municipales que los regulan. Además en la siguiente dirección

http://www.cadiz.es/Category/Hacienda/tesorerer_237arecaudacion/24

se ofrece información adicional sobre la domiciliación, devoluciones, avales ..., pudiendo incluso el ciudadano descargarse algunos formularios.

CUESTIÓN OBSERVADA (puntos 150, 156 a 158, 162 y 164)

150. Los ayuntamientos de Cádiz, Dos Hermanas, Huelva, Jaén y Marbella, no tenían implantado el servicio de pago electrónico en ninguno de los impuestos municipales.

156. En el cuadro nº 24 se analiza el grado de implantación telemática de los siguientes trámites: alta en el padrón de habitantes, modificación por cambio de domicilio y la expedición del certificado de empadronamiento.

157. Se observa, en relación con estos trámites, una escasa implantación telemática de los mismos.

El Ayuntamiento de Sevilla es el único que ofrece la posibilidad de realizar telemáticamente los tres trámites seleccionados.

158. Además del Ayuntamiento de Sevilla, en Córdoba, Granada y Huelva estaba implantado la tramitación telemática de la expedición del certificado de empadronamiento.

Los ayuntamientos de Jerez de la Frontera y Málaga no tenían implantado electrónicamente la expedición certificado de empadronamiento, sino la expedición del volante de inscripción padronal.

162. El cuadro nº 26 recoge la situación de un conjunto de trámites de distinta naturaleza: reserva de instalaciones deportivas, inscripción en el registro de asociaciones, presentación de quejas y reclamaciones, y la petición de asistencia domiciliaria.

164. La presentación de quejas y reclamaciones al ayuntamiento (no sugerencias) estaba implantada electrónicamente en los ayuntamientos de Almería, Jerez de la Frontera y Málaga.

ALEGACIÓN N° 5

En relación con estos puntos y en general todos aquellos relativos a tramitación electrónica de procedimientos sería mas preciso hacer referencia al proyecto “Cádiz tramita” ya explicado en las alegaciones a los puntos 32 y 200. Incluso en relación al pago on line de tributos se ha celebrado un convenio con la plataforma de pago Red.es para gestionar la liquidación y pago de tributos on line.

Es por ello, que aún conociendo que el informe se refiere a la situación respecto a 2008, no es menos cierto que se ha avanzado considerablemente en los dos últimos

años, especialmente en materia de tramitación electrónica de procedimientos, por lo que la situación que podría aparecer en el informe provisional puede variar sustancialmente respecto a la realidad actual.

AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

CUESTIÓN OBSERVADA (puntos 288, 289, 291, 293, 294, 295 y 296)

ALEGACIÓN N° 6

ALEGACIÓN ADMITIDA