

I estudio
e-administración local
2010:
Toca esperar para que
despegue

ÍNDICE	PÁGINA
Introducción	3
Objetivos	4
Conclusiones	5
Datos Generales 2010	8
Datos por Ayuntamientos	9
Datos por Servicios Específicos	10
Localización y Organización de los Servicios Telemáticos en las webs	13
Fallos de Conexión	14
Servicio de Atención al Ciudadano	15
Prueba Práctica	16
Interactividad de las Páginas webs de los Ayuntamientos	17
Curiosidades	18
Gráficos	19

Introducción

ADECES (Asociación Pro Derechos Civiles Económicos y Sociales) y AI (Asociación de Internautas) han realizado, entre los meses de marzo-junio de 2010, el **I Estudio sobre e-administración local** en 25 Ayuntamientos representativos de las 17 Comunidades Autónomas (CCAA) y las 2 Ciudades Autónomas.

Ahondar en la **e-administración local** es un ejercicio necesario para comprobar la aproximación de los Ayuntamientos a la Sociedad de la Información y el aprovechamiento de sus oportunidades para facilitar a los ciudadanos la relación administrativa y su participación. Se puede decir, sin lugar a dudas, que los Municipios representan el eslabón más débil de la **e-administración española** y, además, **toca esperar para que puedan despegar, ya que no han aprovechado las épocas de bonanza económica para impulsar su desarrollo y ahora no tienen recursos para hacerlo. Los ciudadanos seguirán “gastando en suela de zapatos” para hacer sus gestiones.**

En este **I Estudio**, se han examinado el número total de trámites que se realizan en los Ayuntamientos, según la páginas webs de éstos y, en relación con los mismos se contabilizan aquellos que se ofrecen y se pueden efectuar de un modo telemático, denominándolos **Servicios Interactivos Totales (SIT)**, que pueden ir dirigidos a personas físicas o jurídicas. Este examen permite, en consecuencia, conocer el peso específico y qué posición ocupan los **Servicios Telemáticos dirigidos a los Ciudadanos (STC)** en el interés de los Ayuntamientos.

Además, se han examinado 27 servicios específicos (domiciliaciones bancarias, certificados empadronamiento...)

Por otra parte, se ha analizado la interactividad de los Ayuntamientos con el resto de Administraciones, Autónoma y Central.

Finalmente, también se ha realizado una prueba práctica, para comprobar el tiempo de respuesta de los Ayuntamientos evaluados, ante las consultas de sus ciudadanos.

Objetivos

El I Estudio sobre la **e-administración local** pretende:

- **Conocer el grado de desarrollo de la e-administración local**, a través del examen de los servicios interactivos que prestan los Ayuntamientos y específicamente la evaluación de los destinados a los ciudadanos apreciando, en su caso, las lagunas en el desarrollo de los mismos.

- El contraste del actual Estudio con el de la **e-administración autonómica**, elaborado en 2009 **permite obtener algunas conclusiones sobre la diferente evolución de la Sociedad de la Información en la administración española** y las singularidades de la misma en los diferentes niveles administrativos.

- **Comprobar la disponibilidad de la e-administración local para la realización de trámites comunes** mediante el examen de servicios específicos, como por ejemplo: pedir cita en el Ayuntamiento para realizar gestiones, pagos de IBI¹ y IVTM².

- **Examinar la accesibilidad a la e-administración local**, evaluando la dificultad o facilidad para localizar los servicios y, por tanto, constatando la buena o mala organización de las webs locales; así como la interactividad de la **e-administración local** con la Administración Autonómica y Central.

- Por otra parte, se pretende disponer de una pequeña muestra del **funcionamiento de los sistemas de consulta ciudadana**, para lo cual se ha registrado el tiempo de respuesta de los distintos Ayuntamientos.

- Como consecuencia de todo lo anterior este I Estudio permite establecer la **posición relativa de cada Municipio en el desarrollo de la e-administración local** y particularmente, en los **SIT Y STC**.

1 Impuesto sobre Bienes Inmuebles

2 Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica

Conclusiones

1. Los datos recogidos en los 25 Ayuntamientos analizados, gobernados por diferentes fuerzas políticas, evidencian un escaso nivel de penetración de la **e-administración** hasta el punto de que los **Servicios Interactivos Totales**, es decir, la suma de los destinados a personas físicas y personas jurídicas, representan tan sólo el **28%** del total de trámites que se efectúan ante la administración local y que relacionan las webs de los Municipios.

2. **Por encima del 50%** de Servicios Interactivos sólo están tres municipios: Murcia (53%) y Bilbao y San Sebastián (ambos con el 67%).

En las proximidades del 50%: Albacete, San Cugat del Vallés, Sevilla y Zaragoza, que oscilan entre el 45% y el 48%.

Por debajo de la media (28%): Ceuta, Logroño, Palma de Mallorca, Melilla, Pamplona, Tenerife y Valencia. También Barcelona y Madrid, a los que se dedica un análisis específico.

El resto de localidades se encuadran entre el 29% y el 43% de Servicios Interactivos sobre el número de trámites que se efectúan ante la administración local.

3. **Especialmente decepcionantes son los resultados de Barcelona (22%) y Madrid (14%)**, ya que aunque en términos absolutos los Servicios Interactivos alcanzan los 150 y los 84 respectivamente, ocupando el segundo y tercer puesto en este ranking, en términos relativos su posición desciende a la 18ª y 22ª de un total de 25 municipios.

Resultados decepcionantes también por lo que representan estas Ciudades y sus Comunidades Autónomas en el liderazgo de la Sociedad de la Información.

Finalmente, resultados decepcionantes porque ambas Comunidades encabezan la tasa de penetración de la banda ancha (líneas / 100 habitantes): Cataluña (24,2%) y Madrid (26,2%), lo que pone de manifiesto la potencialidad de la demanda de los Servicios de la **e-administración local**.

4. El cómputo global de los Servicios Interactivos de los 25 Ayuntamientos asciende a 1.430, quedando lejos de los 3.446 registrados en el estudio de la **e-administración autonómica** de 2009. Una muestra más de que el punto débil de la **e-administración** se haya en los Municipios.

5. Sin embargo, de lo que no cabe duda, es de que las administraciones locales ponen el acento en la creación de **Servicios Telemáticos para los Ciudadanos** que suman 1.258, esto es, el 88% de los Servicios Interactivos. Frente a este porcentaje, el estudio autonómico de 2009 reveló que los Servicios Telemáticos para los Ciudadanos representaban tan sólo el 55%, si bien habían crecido en 23 puntos desde 2007.

6. Aunque hay ciudades por debajo del 88%, la que más Bilbao (72%), **todos los municipios presentan un alto porcentaje** de Servicios Telemáticos para los Ciudadanos, haciendo de éstos el núcleo del desarrollo de la **e-administración local**.

7. En cuanto a los **Servicios Específicos** analizados, ningún Ayuntamiento presta la totalidad de los mismos (27). El que más se aproxima es Barcelona (22), lo que representa el 81%. Pontevedra es el Municipio que menos presta (6), esto es un 22%.

La media de Servicios Específicos prestados por los 25 ayuntamientos es de 14.

8. **Las administraciones locales apuestan por prestar servicios que alientan la participación de los ciudadanos, agilizan las gestiones y facilitan el pago.**

Entre los Servicios Específicos ofertados por todas las administraciones locales están los relativos a presentación de quejas, descarga de documentos y consultas.

A estos servicios le siguen todos los que tienen que ver con la Hacienda Local, algo que se detectó también en el primer estudio de la administración autonómica: domiciliación bancaria (22 Ayuntamientos), pagos de IBI y IVTM (21 Ayuntamientos). Los cambios de domiciliación bancaria se dan en 18 Ayuntamientos. El pago de multas, sin embargo, tan sólo lo ofrecen 5 de los 25 Ayuntamientos.

Los certificados de empadronamiento (22 Ayuntamientos) se encuentran entre los servicios más ofertados. En el extremo opuesto, están las ayudas escolares y a la vivienda (0 Ayuntamientos), o la consecución y renovación de la tarjeta de la ORA.

9. La alta nota media que logran los Municipios en cuanto a la facilidad para **localizar la e-administración** en sus páginas webs (9,2) y la **organización de las páginas** (9,04), revelan un mayor cuidado y experiencia que la que tuvieron en su día las Comunidades.

Tan sólo Badajoz, Granada, Palma de Mallorca, Pontevedra y Salamanca obtuvieron 6 puntos en ambos apartados.

10. En cuanto a los **canales del Servicio de Atención al Ciudadano**, 9 Ayuntamientos se inclinan por el *correo electrónico* y 4 por el canal *on line*. Los 12 restantes no tienen este tipo de canales o se trata de canales más convencionales como el teléfono.

11. Las **respuestas a las consultas planteadas electrónicamente** presentan luces y sombras:

- Entre las luces cabe destacar la confirmación de la recepción de la consulta e incluso facilitar un número de referencia sobre la misma. En ambos casos el tiempo de respuesta es escaso como corresponde a respuestas generadas automáticamente.

- En la parte de las sombras está la respuesta efectiva a la consulta planteada que puede alcanzar los 46 días.

12. La **nota media final**³ sobre el desarrollo de la **e-administración local** ofrece un resultado de 4,36 puntos, es decir, un claro **suspenso**.

³ Contempla la puntuación por los Servicios Interactivos, canales de Atención al Ciudadano, tiempo de respuesta a consultas, enlaces con otras administraciones, conexiones fallidas o mal funcionamiento, etc.

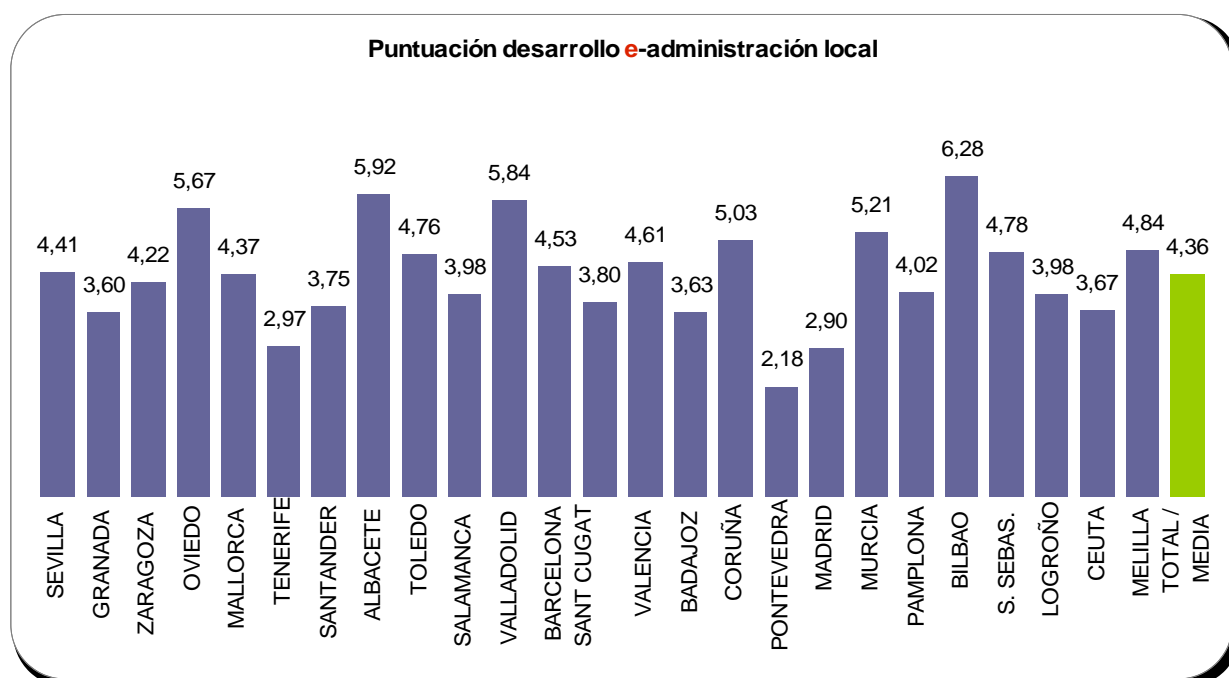
Bilbao es el Ayuntamiento con mayor nota (6,28) al que siguen, en las proximidades de los 6 puntos, Albacete, Oviedo y Valladolid.

Superan ligeramente el aprobado (5): A Coruña y Murcia.

Rozan el aprobado: Barcelona, Melilla, San Sebastián, Sevilla, Toledo y Valencia.

Suspenden Granada (3,60), Badajoz (3,63), Ceuta (3,67), Santander (3,75), San Cugat del Vallés (3,80), Logroño (3,98), Salamanca (3,98), Pamplona (4,02), Zaragoza (4,22) y Palma de Mallorca (4,37).

Muy deficiente para Tenerife (2,97), Madrid (2,90) y Pontevedra (2,18).



Datos Generales 2010

El **número total de trámites** que ofrecen a sus ciudadanos los 25 **Ayuntamientos evaluados** son **5.115** (100%).

De estos trámites, sólo el **27,96%**, es decir 1.430, son **Servicios Interactivos Totales (SIT)** porque se realizan de forma completa a través de la **e-administración**.

Nueve de los 25 **Ayuntamientos** analizados se encuentran por **debajo** de la **media**: Barcelona, Ceuta, Logroño, Madrid, Melilla, Palma de Mallorca, Pamplona, Tenerife y Valencia, con porcentajes que oscilan desde el 10% de Ceuta hasta el 22% de Palma de Mallorca.

El **24,59%** (1.258 trámites) son **Servicios Telemáticos dirigidos a los Ciudadanos (STC)**.

Con **porcentajes inferiores a la media**, entre los 4 puntos de Palma de Mallorca y 14 de Ceuta, se encuentran **8 Ayuntamientos**: Barcelona, Ceuta, Logroño, Madrid, Palma de Mallorca, Pamplona, Tenerife y Valencia.

EL porcentaje medio de los **STC sobre SIT** se sitúa en el **87,97%**.

Por **debajo** de este **porcentaje están**: Barcelona, Bilbao, Melilla, Oviedo, Pamplona, San Sebastian, Santander, Sevilla y Zaragoza, con porcentajes que varían desde el 48% de Melilla al 86% de Zaragoza.

En los Ayuntamientos de Ceuta, Pontevedra, Toledo y Valladolid, los **STC** **representan el 100%** de los SIT.

Datos por Ayuntamientos

Servicios Interactivos Totales (SIT)

Por Ayuntamientos, los que ofrecen un **mayor número** de **SIT** son **Zaragoza** (288), **Barcelona** (150), **Madrid** (84), **San Sebastian** y **Sevilla** (ambos con 61).

En una **horquilla** que va de **40 a 60 SIT** se sitúan **12 Ayuntamientos**: A Coruña, Albacete, Bilbao, Granada, Logroño, Melilla, Murcia, Oviedo, Palma de Mallorca, Pamplona, Sant Cugat del Vallés y Valencia.

Badajoz, Ceuta, Pontevedra, Salamanca, Santander, Tenerife, Toledo y Valladolid, se encuentran **por debajo** de los **40 SIT**.

Servicios Telemáticos a los Ciudadanos (STC)

En el apartado de los **STC**, los Ayuntamientos que se sitúan en las **primeras posiciones** son **Zaragoza** (248), **Barcelona** (128), **Madrid** (77) y **Valencia** (51).

En el otro extremo de la tabla, **por debajo** de los **30 STC**, se encuentran **7 Ayuntamientos**: Badajoz, Ceuta, Pontevedra, Salamanca, Tenerife, Toledo y Valladolid.

Entre **30 y 50 STC** hay un grupo de **14 Ayuntamientos**: A Coruña, Albacete, Bilbao, Granada, Logroño, Melilla, Murcia, Oviedo, Palma de Mallorca, Pamplona, Sant Cugat del Vallés, San Sebastian, Santander y Sevilla.

Datos por Servicios Específicos

Se han examinado 27 servicios específicos con el objeto comprobar la disponibilidad de la **e-administración local** para la realización de trámites comunes y la **media** de los Municipios se sitúa en **14 servicios**.

Superan esta media 8 Ayuntamientos: Barcelona (22), Zaragoza (21), Sevilla (18), Albacete (17), A Coruña (16) y Bilbao, Madrid y Murcia todos ellos con 15 .

Valencia y Santander con 14 servicios se instalan en la **media**.

El resto de Municipios se encuentran entre los 6 de Pontevedra y los 13 de los Ayuntamientos de Logroño, Oviedo, Palma de Mallorca, Pamplona, San Sebastian y Sant Cugat del Vallés.

Servicios Específicos presentes en todos los Ayuntamientos

Todos los Municipios cuentan con los servicios de: **Quejas, sugerencias y reclamaciones, Descarga de documentos y Consultas**.

Servicios Específicos presentes en algunos Ayuntamientos

6 Ayuntamientos permiten **tramitar la Solicitud de obra menor:** Badajoz, Barcelona, Oviedo, Palma de Mallorca, Sevilla y Zaragoza⁴.

En relación a las **Domiciliaciones bancarias** 3 Ayuntamientos **no** ofrecen este servicio: Oviedo, Tenerife y Pontevedra.

Si tuviéramos que realizar **Cambios en la Domiciliación Bancaria**, no dispondrían de este servicio los Municipios de Ceuta, Logroño, Oviedo, Pamplona, Pontevedra, San Sebastian y Tenerife.

Dentro del servicio de Pagos, hemos examinado 3 parámetros:

Pago de Multas de Circulación, se puede **realizar** en Barcelona, Madrid, Palma de Mallorca, San Sebastian y Zaragoza.

Pago del IBI, **no disponen** de este **servicio** los Ayuntamientos de Badajoz, Oviedo, Sevilla y Tenerife.

Pago del IVTM, **no ofrecen** el servicio Badajoz, Oviedo, Pontevedra y Tenerife.

A la hora de **Solicitar la Inscripción en Bolsas de Trabajo** los Ayuntamientos de A Coruña, Albacete, Badajoz, Barcelona, Bilbao, Ceuta, Melilla, Murcia, Palma de Mallorca, Pamplona, Santander, Sevilla y Zaragoza cuentan con este servicio.

Solicitar Ayudas Escolares o de Vivienda: **ninguno** de los **Ayuntamientos** evaluados lo **ofertan** a sus ciudadanos.

Los Municipios de **Zaragoza y San Sebastian** nos informan de que las ayudas

⁴ También se puede tramitar la Solicitud de Obra Mayor con el Certificado Digital (CD).

no son competencia de sus Ayuntamientos.

Bilbao oferta a sus ciudadanos Ayudas Económicas para el aprendizaje del Euskera.

Dentro del servicio Petición de Citas se han evaluado 2 opciones:

•**Solicitar Cita para Realizar Gestiones:** los Ayuntamientos de Albacete, Ceuta, Granada, Oviedo, Pamplona, Pontevedra, Salamanca, San Sebastian y Valladolid **no** cuentan con este servicio.

•**Solicitar Cita para Boda Civil: lo ofrecen** a sus ciudadanos Albacete, Barcelona y Oviedo.

Otro de los servicios específicos evaluado es la Obtención de Duplicados que hemos dividido en dos bloques:

•**Obtener Duplicados de Gestiones** realizadas: **no** disponen de este trámite Bilbao, Logroño, Oviedo, Tenerife y Valladolid.

•**Obtener Duplicado de Inscripción de una Boda Civil:** lo ofrecen Albacete, Barcelona y Valencia.

Inscripción en el Registro de Animales de Compañía: prestan este servicio a sus ciudadanos **Barcelona y Sevilla**.

Adopción de Mascotas: los Ayuntamientos de Bilbao, Madrid, Sevilla y Valladolid nos facilitan un formulario a través de la **e-administración** para realizar la reserva de adopción.

Inscripción en Actividades Culturales (12 Municipios): A Coruña, Albacete, Bilbao, Ceuta, Logroño, Murcia, Oviedo, Pamplona, San Sebastian, Sevilla, Toledo y Zaragoza **disponen** del trámite.

Si optamos por **Inscribirnos en Actividades Deportivas**, **12 Ayuntamientos ofertan** este **servicio:** A Coruña, Albacete, Badajoz, Bilbao, Granada, Logroño, Murcia, Oviedo, San Sebastian, Sevilla, Valencia y Zaragoza.

Solicitar la Tarjeta de Estacionamiento Regulado y Renovarla, lo **gestionan** Barcelona, Oviedo⁵ y Zaragoza

Realizar Denuncias: no disponen del servicio: Badajoz, Ceuta, Granada, Murcia, Pontevedra y San Sebastian.

Reserva On line de Hoteles: no lo ofertan Badajoz, Palma de Mallorca, Pontevedra ni Toledo

Respecto a la Solicitud de Certificados, se han examinado dos tipos:

Certificado de Empadronamiento (individual): Ceuta, Salamanca y Palma de

⁵ Ciudadanos con Movilidad Reducida.

Mallorca⁶ **no** disponen de este servicio.

Certificado de Convivencia (colectivo): Bilbao, Ceuta, Granada, Palma de Mallorca, Pontevedra, Salamanca, Toledo, Valencia, Valladolid y Zaragoza, **no** facilitan el trámite.

El último servicio analizado es la **Obtención** de la **Tarjeta de Transporte Urbano: solo lo oferta** el Ayuntamiento de Barcelona para la Tarjeta T-12⁷.

A Coruña y Zaragoza **disponen** de servicios para Solicitar la Tarjeta Millennium y Tarjeta Ciudadana respectivamente, a través de las cuales se puede pagar en el autobús.

Bilbao **presta** a sus ciudadanos la posibilidad de Comprar la Tarjeta Bilbao Card (turística), que sirve para el transporte público.

6 Los ciudadanos que sean clientes de la Caixa, lo pueden solicitar a través de ella.

7 Niños (as) de Barcelona de 4 a 12 años.

Localización y Organización de los Servicios Telemáticos en las webs de los Ayuntamientos

En este apartado se ha examinado si los servicios telemáticos (**SIT** y **STC**) que los Ayuntamientos ofertan a sus ciudadanos tienen una **localización** fácil, al primer golpe de vista, o por el contrario resulta una aventura poder localizarlos.

20 Ayuntamientos presentan una buena localización; en los Municipios de Badajoz, Granada, Palma de Mallorca, Pontevedra y Salamanca la localización es más complicada.

En relación a la **organización** se ha evaluado si los trámites especifican a qué área pertenecen, si para realizarlos se necesita Certificado Digital (CD) o Dni-e y si la tramitación resulta fácil o muy liosa para los ciudadanos.

Obtienen la calificación de regular en organización los Ayuntamientos de Badajoz, Ceuta, Granada, Palma de Mallorca, Pontevedra y Salamanca.

El resto de Municipios (19) reflejan una **buena** organización.

ADECES y AI, solicitan a las administraciones que la localización de los SIT y STC se sitúe en la Página de Inicio de las webs, agrupando todos los trámites bajo el epígrafe de **oficina virtual** o **e-administración** (o algo suficientemente identificativo), para facilitar el uso de la administración electrónica a todos los ciudadanos.

Fallos de Conexión

Todos los Ayuntamientos evaluados han incurrido en fallos en el funcionamiento de sus páginas webs.

El fallo más reiterado es la **navegación lenta**. En **14 Municipios**: A Coruña, Albacete, Barcelona, Bilbao, Ceuta, Madrid, Murcia, Palma de Mallorca, Pamplona, Salamanca, San Sebastian, Toledo, Valencia y Zaragoza, se registra este problema.

Badajoz, Barcelona, Ceuta, Murcia, Oviedo, Palma de Mallorca, Pontevedra, San Sebastian y Sevilla, presentan en sus webs **páginas fuera de servicio** o a las que **no se puede acceder**.

Tienen **fallos** en la **traducción** o **páginas sin traducir**: Barcelona y Pontevedra.

En Badajoz, Melilla, Murcia, San Sebastian, Sant Cugat del Vallés y Valencia se registran **dificultades** para **acceder** a los **enlaces** o links.

10 Ayuntamientos: Ceuta, Granada, Logroño, Madrid, Pontevedra, Santander, Sevilla, Tenerife, Valladolid y Zaragoza presentan **dificultad** para **acceder** a los **servicios telemáticos** o realizarlos.

Servicio de Atención al Ciudadano

Otro de los aspectos examinados en este **I Estudio** es el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), en concreto los canales por los cuales se facilita la comunicación electrónica con las administraciones, en este caso con la administración local.

La comunicación electrónica desempeña un papel prioritario en el impulso de la participación ciudadana, en la resolución de dudas y consultas y, en consecuencia, en el desarrollo de la **e-administración**.

En este sentido, cabe decir que todos los Municipios ponen a disposición de los ciudadanos su servicio de quejas, sugerencias y reclamaciones para efectuar consultas.

En relación con el **SAC** se han examinado los canales de comunicación electrónica que oferta a los ciudadanos.

Facilitan **correo electrónico** específico del **SAC**: Albacete, Bilbao, Granada, Logroño, Oviedo, Palma de Mallorca, Santander, Sant Cugat del Vallés y Valladolid.

Barcelona, Madrid, Melilla y Murcia ofrecen formularios para realizar las consultas a través de Internet.

Disponen de **atención on line**: Barcelona⁸, Melilla, Murcia y Sevilla.

⁸ Mercé la asistente virtual.

Prueba Práctica

Se ha realizado esta prueba para obtener una pequeña muestra del funcionamiento de los sistemas de consulta ciudadana y comprobar el tiempo de respuesta de los Ayuntamientos.

Los tiempos de respuesta se han dividido en tres bloques: hasta las 24 horas, de 24 a 48 horas y más de 48 horas.

Contestan en las primeras **24 horas** doce Municipios. Antes de los 30 minutos responden los Ayuntamientos de Valladolid, Albacete y Oviedo. Al filo de las 24 horas Pamplona y San Sebastian.

Entre las **24 y 48 horas** se encuentran Toledo (25 h 34 min), Murcia (43 h 19 min) y Palma de Mallorca (47 h 52 min).

Registran **más de 48 horas**: Zaragoza (192 h 57 min), Barcelona (331 h 7min) y Madrid (1113 h 11 min).

7 Ayuntamientos (Granada, Logroño, Pontevedra, Santander, Sant Cugat del Vallés, Sevilla y Tenerife) **no responden** a las consultas realizadas.

Interactividad de las Páginas webs de los Ayuntamientos

Se ha evaluado la interactividad de los Ayuntamientos entre ellos y con el resto de Administraciones, Autonómica y Central, para comprobar el grado de desarrollo de la ventanilla única que se podría ver impulsado por la administración electrónica.

Todos los Municipios presentan una **alta interactividad** con la Administración **Autonómica y Central**, siendo más estrecha con esta última.

8 Ayuntamientos (Badajoz, Madrid, Melilla, Murcia, Pontevedra, San Sebastian, Santander y Sant Cugat del Vallés), registran una **baja interactividad** con el resto de las Administraciones Locales.

Curiosidades

En este apartado se han observado los siguientes STC, que agilizan los trámites y ofrecen servicios de interés a los ciudadanos:

■ **Asesoría Jurídica para Jóvenes**, (Badajoz).

■ **Consultar disponibilidad de Bicicletas** en los **Puntos de Préstamo**, (Valladolid).

■ **Recoger y Entregar las Bicicletas** a menos de 300m, (Barcelona).

■ **Cursar Solicitud “Primeros Días”⁹ e Inscripción en el Programa “Dejar de Fumar”** por Internet, (Madrid).

■ **Inscribirse Ceuta Lan Party**, evento para que los jóvenes se acerquen a las Nuevas Tecnologías y ofrecer una alternativa de ocio cultural, (Ceuta).

■ **Orientación Psicológica a familias** con hijos de 0 a 19 años, (Pamplona).

■ **Préstamo a Domicilio** (biblioteca en casa), dirigido a los ciudadanos que tengan problemas de salud y reducida su movilidad, (Zaragoza).

■ **Registrarse para Compartir Coche**, (Bilbao, Palma de Mallorca, Pamplona y Santander).

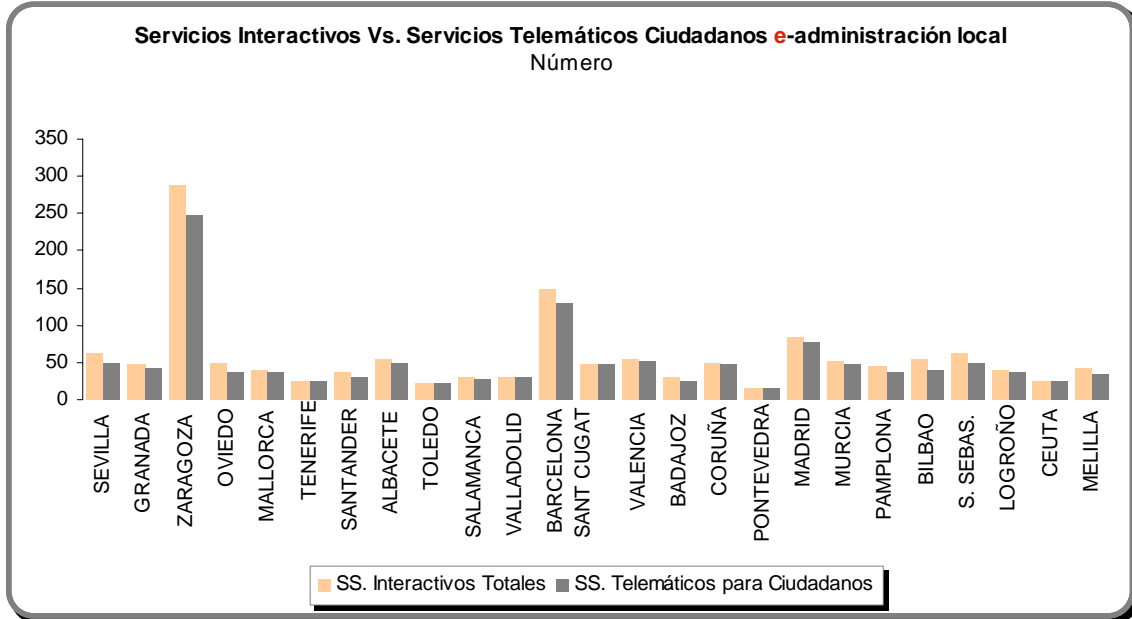
■ La web **Quierembien.es** pone a disposición de los jóvenes una **asesoría on line** para fomentar el buen trato en sus relaciones afectivas, (Logroño).

■ **Solicitar una visita** a la **Granja Gloria Fuertes**, servicio destinado a atender las necesidades formativas y terapéuticas de los colectivos en riesgo de exclusión social, (Melilla).

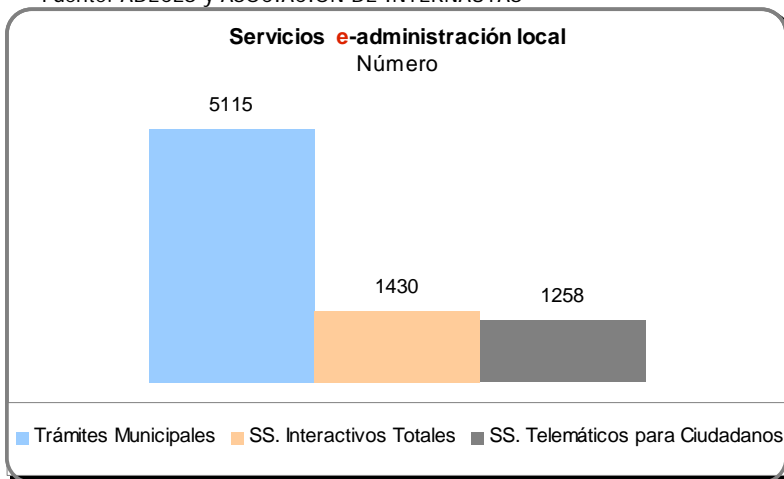
■ Murcia, Pamplona y San Sebastian ofrecen a sus ciudadanos la posibilidad de **Votar** a sus Ayuntamientos como **Capital Europea de la Cultura 2016**.

⁹ Ayuda a domicilio (14 a 100h), para los cuatro primeros meses del recién nacido.

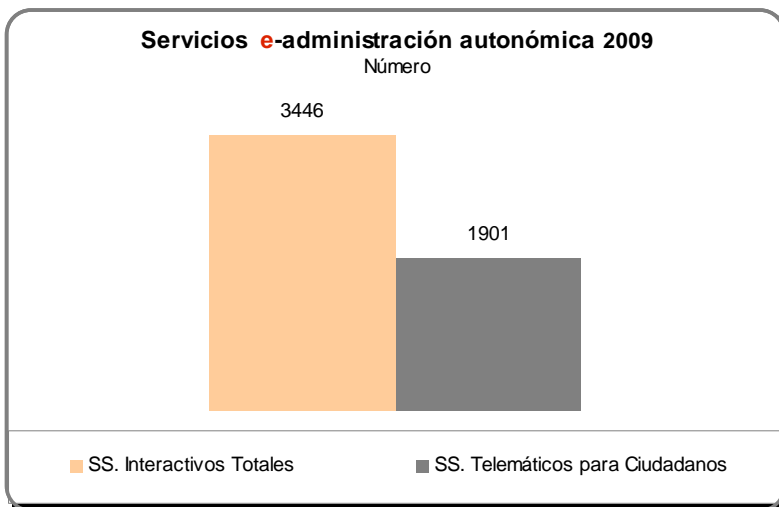
Gráficos



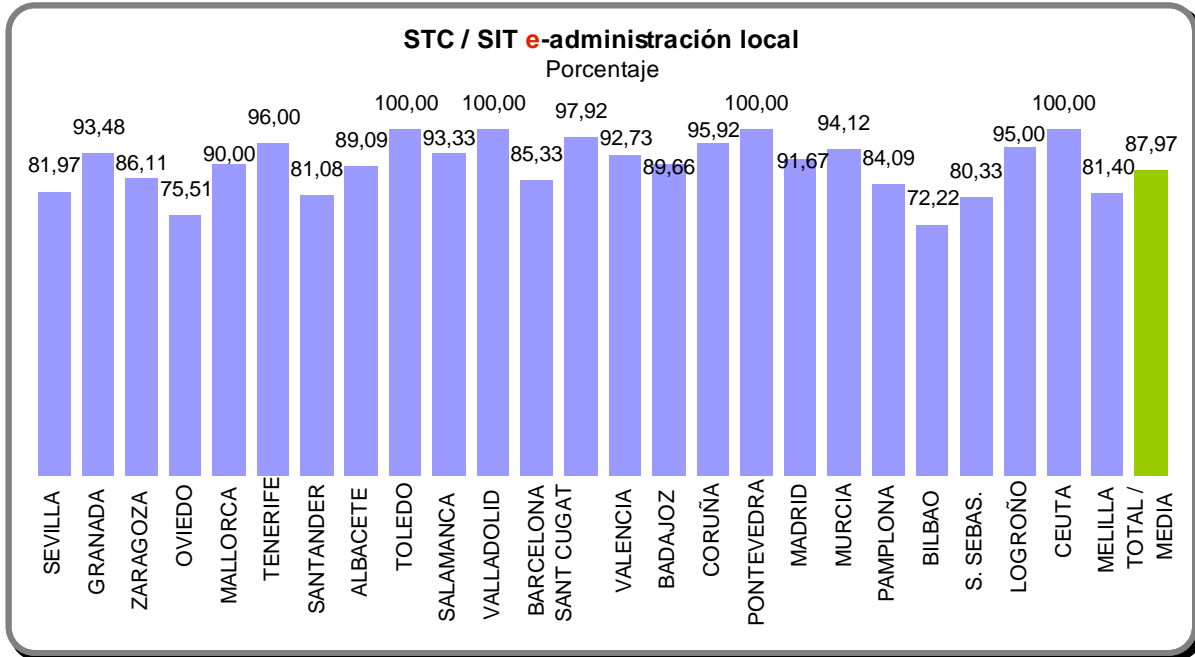
Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS



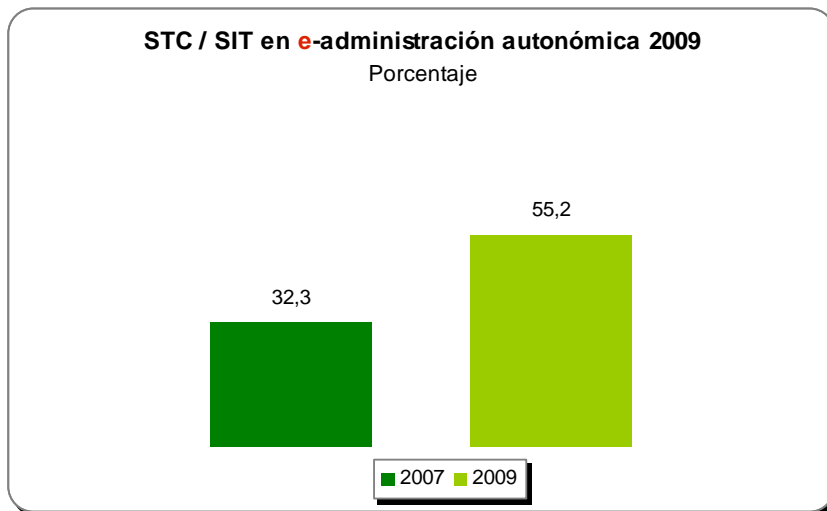
Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS



Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

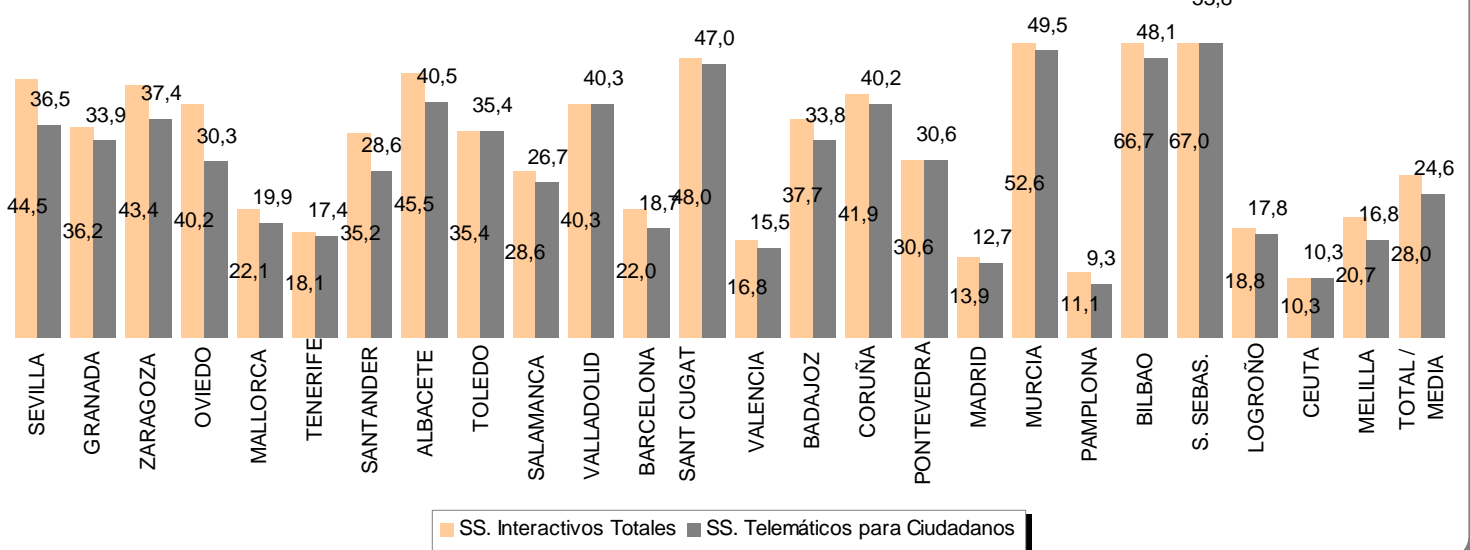


Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS



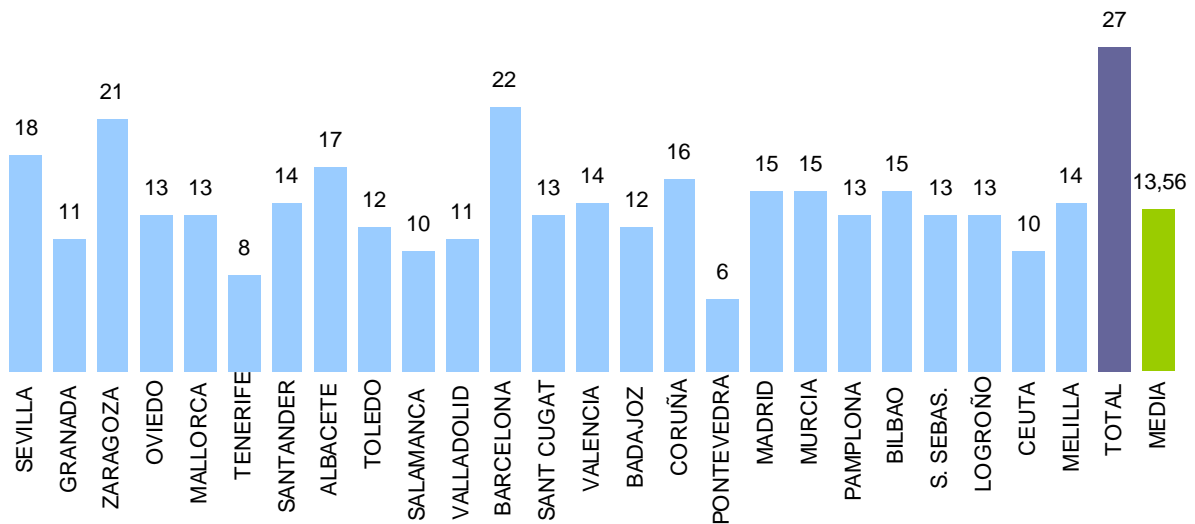
Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

SIT y STC/ Nº de Trámites e-administración local
 Porcentaje



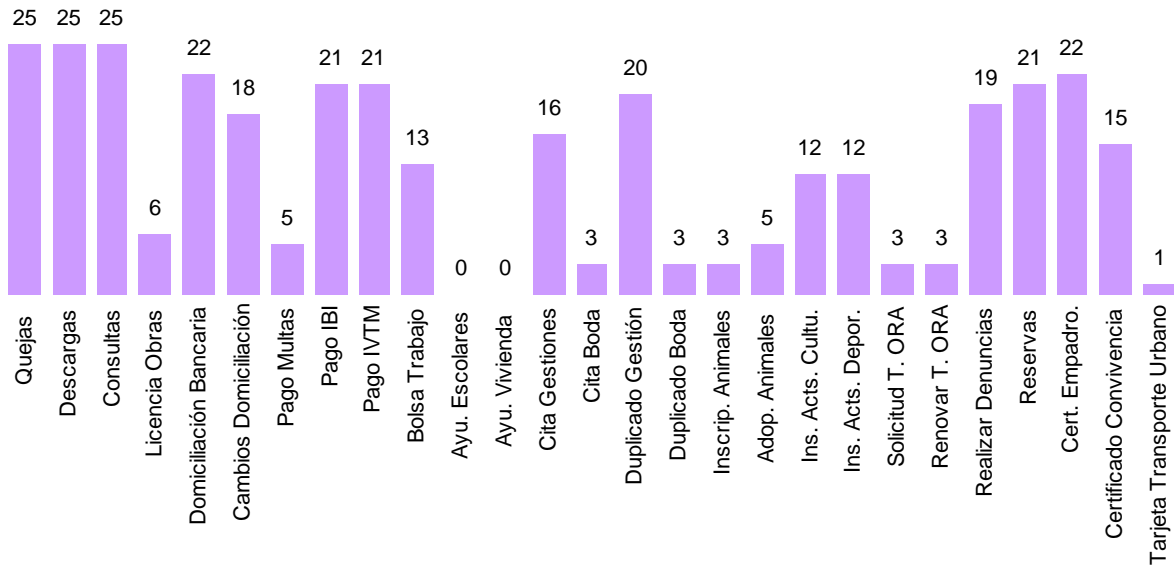
Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

Número de Servicios Específicos Analizados por Ayuntamientos



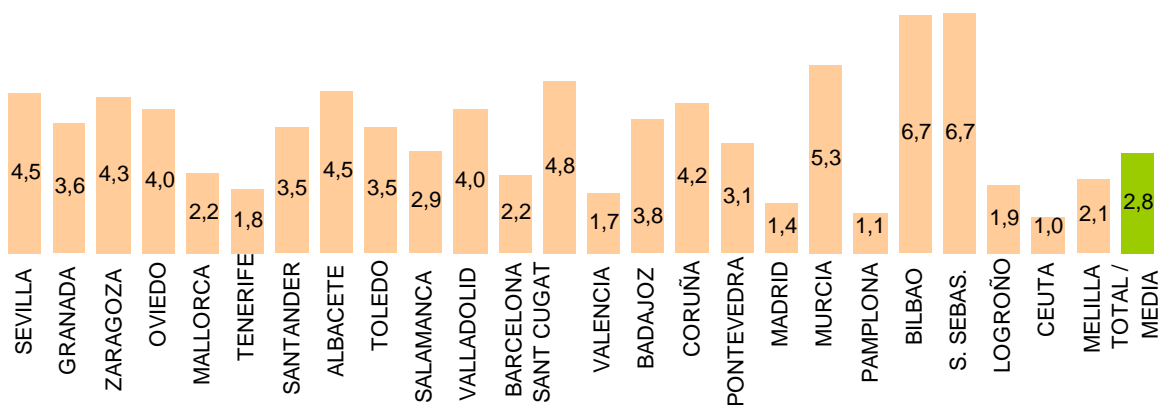
Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

Número de Ayuntamientos que prestan cada Servicio

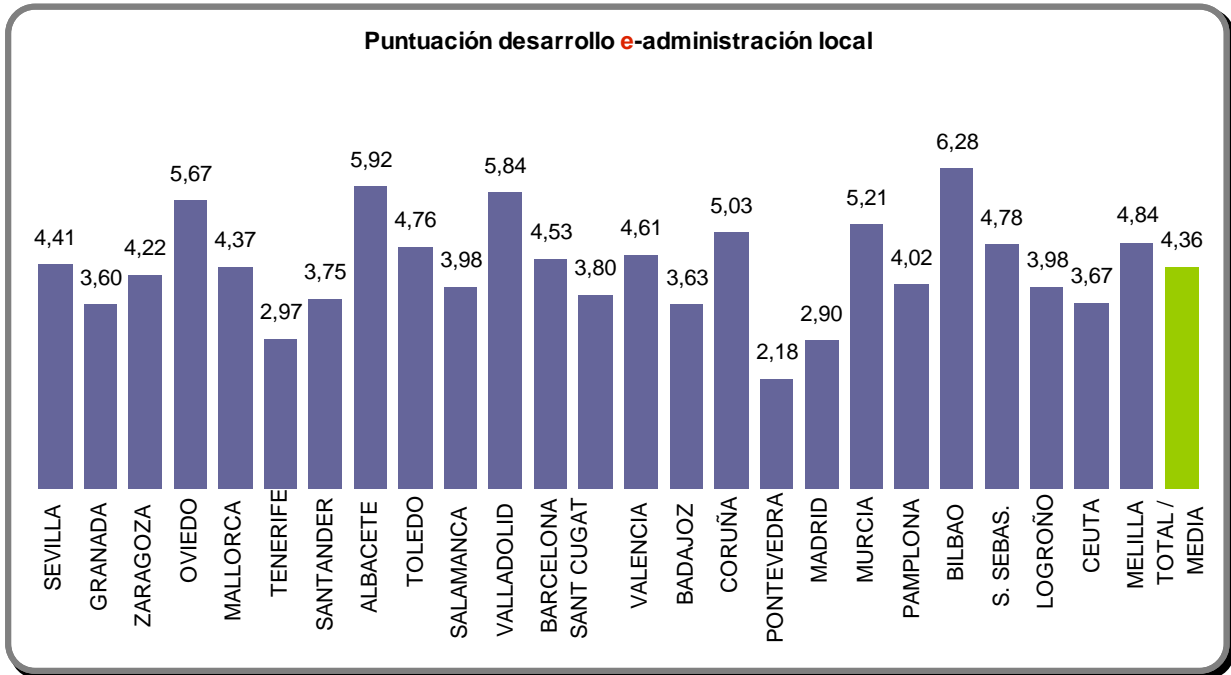


Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

**Puntuación por Ayuntamientos según Número de Servicios Interactivos Ofertados /
 Nº de Trámites Municipales**



Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS



Fuente: ADECES y ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS