II estudio
e-administración local 2016

Los ayuntamientos miran a los jóvenes: Apps para el móvil y RRSS cobran protagonismo

Crece la brecha digital entre municipios comprometiendo el desarrollo futuro de algunas zonas

ÍNDICE	PÁGINA
Introducción	3
Objetivos	4
Conclusiones	5
Datos Generales 2016	7
Trámites telemáticos en la Sedes Electrónicas	9
Datos de Servicios Generales	11
Datos por Servicios Específicos	12
Visualización y Organización de las Sedes Electrónicas	15
Vías para realizar los trámites	16
Sistemas de Identificación para realizar trámites	17
Los ayuntamientos en las RRSS	18
Prueba práctica	19
Tabla con los trámites online que facilitan los ayuntamientos	20
Fallos en las webs municipales	21
Futuras Sedes Electrónicas	22
Gráficos y tablas	23
Metodología	30

Introducción

ADECES (Asociación Pro Derechos Civiles Económicos y Sociales), AI (Asociación de Internautas) y UCGAL (Unión de Consumidores de Galicia) han realizado, entre los meses de febrero-octubre de 2016, el ***II Estudio sobre e-administración local*** en 49 ayuntamientos representativos de las 17 comunidades autónomas, independientemente de su adscripción política.

Más allá de las cifras que deja, lo realmente relevante es que la e-administración local pretende aproximarse a los ciudadanos más jóvenes mediante el uso de las Apps móviles y la comunicación a través de las RRSS.

Estos nuevos métodos es previsible que se vayan consolidando y extendiendo a la vez que estos "nuevos" administrados van cobrando protagonismo en la vida social, económica y política de los municipios.

Sin embargo, al lado de este significativo cambio, otro tan importante o más emerge entre los datos del II Estudio: la brecha digital entre municipios es una gran sima con transcendencia.

Resulta revelador que haya municipios que en 2016 tan solo tengan en sus sedes electrónicas 12 trámites telemáticos frente a los 350 que pueden tener otros. Pero más preocupante aún es que eso sea un síntoma de una pobre digitalización de esas sociedades. Tanto en un caso como en otro, pero más si responde a un síntoma general, las consecuencias se dejarán notar porque esas zonas verán mermadas sus posibilidades económicas y de desarrollo social.

A estas evidencias se llega después de que este II Estudio**,** examine el número total de trámites que se realizan en los ayuntamientos, según las 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 Telemáticos Totales (STT)**, 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.

Se analice el funcionamiento de 4 servicios generales (consultas, descargas, quejas y reclamaciones y sugerencias, enlaces para obtener certificado digital o DNI-e) y otros 18 servicios específicos (domiciliaciones bancarias, certificados de empadronamiento, tarjeta de estacionamiento regulado...); se comprueben los canales de atención al ciudadano que facilitan los ayuntamientos para gestionar las consultas, quejas o sugerencias de los vecinos.

Por supuesto, el Estudio por otra parte, ha investigado la presencia de las redes sociales y de las distintas lenguas en los portales webs de los consistorios.

También se han evaluado los errores (navegación lenta, fallos al realizar trámites online…) que se producen en las páginas webs de los municipios.

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

Objetivos

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

Conocer el grado de desarrollo de la *e-administración local*, examinando y contabilizando los servicios telemáticos que prestan los ayuntamientos en sus sedes electrónicas u oficinas virtuales.

Evaluar, **los servicios de la e-administración local destinados a los ciudadanos** apreciando, en su caso, las lagunas en el desarrollo de los mismos, examinando servicios específicos, como pedir cita para realizar gestiones.

Examinar la visualización y organización de las sedes electrónicas, evaluando la dificultad o facilidad para localizaras y usarlas (si informan sobre sistemas de identificación, si distinguen entre procedimientos para ciudadanos o empresas…).

Registrar los canales que se facilitan para fomentar la interactividad entre los ciudadanos y sus ayuntamientos.

Analizar la importancia que los municipios otorgan a las redes sociales y aplicaciones móviles, así como los distintos idiomas, y su presencia en las webs.

Comprobar, el funcionamiento de los sistemas de consulta ciudadana, para lo cual se ha registrado el tiempo de respuesta de los distintos ayuntamientos.

Definir la posición relativa que cada municipio ocupa en el desarrollo de la *e-administración local* y particularmente, en los **STT Y STC** en este II Estudio.

Conclusiones

1. Hay buenas noticias: los **ayuntamientos miran a los jóvenes**, haciendo que las aplicaciones para el móvil (Apps) para gestionar trámites o identificarse y las redes sociales para comunicarse (RRSS) cobren protagonismo. De hecho las primeras son ya la tercera forma disponible y las RRSS están presentes en todos los municipios analizados, en mayor o menor medida, pero están.

2. Pero también hay malas noticias: **la brecha digital se consolida o acrecienta**. Desde ayuntamientos que disponen de 350 servicios telemáticos, hasta los que solo ofrecen 12. El dato es preocupante tanto por sí mismo como porque es un síntoma de unas ciudades en las que la digitalización penetra con lentitud (en el ámbito institucional seguro, pero quizás sea un reflejo extensible a la actividad privada). Esto tendrá costes.

3. Es preciso dotar a los portales de los ayuntamientos de una sistemática que facilite la localización y tramitación de los servicios. En este sentido es **recomendable crear un catálogo** general de trámites.

4. De igual modo, en la Sede Electrónica, resulta primordial **incluir la relación de todos los servicios** telemáticos disponibles para facilitar la gestión de los usuarios.

5. Es imprescindible para incrementar la confianza de los usuarios y, por tanto, el uso de los servicios telemáticos, **reforzar el compromiso de la e-administración local con la seguridad**, a través de sistemas de doble clave, por ejemplo.

6. La anterior conclusión debe servir también para garantizar la **protección de datos** de los usuarios. Una materia en la que es preciso que todas las instituciones se comprometan.

7. Los métodos telemáticos para realizar trámites están en el 100% de los ayuntamientos estudiados, a la altura por tanto, del sistema presencial. Al móvil recurren el 53% de los municipios y al correo electrónico el 41%, superando todos ellos al correo postal que va quedando relegado a una posición testimonial, como el SMS. Los cajeros ciudadanos son un recurso del 10% de los ayuntamientos analizados.

8. La **forma de identificación telemática** presente en todas las sedes es el DNI-e y el certificado digital. La tarjeta ciudadana se encuentra en el 22% de las oficinas virtuales examinadas y las Apps para el móvil en el 51%. La identificación a través de usuario y contraseña se sitúa en el 35%.

9. Todos los ayuntamientos están adscritos a las **RRSS**, que suman 279. El número medio es de 5,7 por municipio, oscilando entre un máximo de 12 y un mínimo de 2. Las más populares TWITTER y FACEBOOK presentes en el 100% de los municipios.

10. El número de **canales de atención al ciudadano** recopilados es de 17. El total de canales de información registrado en las 49 webs municipales es de 245, esto supone una media de 5 canales por municipio.

11. Los **formularios web** (al margen de los sistemas presenciales o de telefonía fija) son el canal de atención más presente en los ayuntamientos (86%). Los SMS y los avisos al móvil están en el otro extremo con el 2,04%.

12. De los más de 8.500 trámites reflejados en las 49 webs municipales, 4.167, casi el 49% se inician, al menos, de forma telemática (STT). Hace seis años eran el 28%.

13. De los STT, el 86,27%, es decir, 3.595, tienen como destinatarios a los ciudadanos (STC), el resto se dirige a personas jurídicas (empresas, asociaciones, etc.).

14. Zaragoza con 350 STT y 283 STC es el ayuntamiento con mayor número, Palencia con 12 está en el extremo opuesto.

15. La media de STT por municipios es de 85 y la de STC es de 73. Tanto en un caso como en otro el número de ayuntamientos por encima de la media es de 16. Por debajo se colocan 33.

16. El 90% de los ayuntamientos ofrecen enlaces para conseguir el certificado digital o DNI-e. El 100% permiten realizar descargas, consultas, plantear quejas, sugerencias o reclamaciones; pero eso no garantiza la calidad ni la rapidez de las respuestas. Esta es harina de otro costal.

17. En cuanto a la **calidad y al tiempo de respuesta** frente a las consultas planteadas en la prueba práctica por correo electrónico o formulario contestan el 92% de los municipios, de los cuales el 69% lo hace en 24 horas y el 31% por encima de ese plazo, entre los 2 y los 12 días de ayuntamientos muy representativos. Sólo el 24,5% de los ayuntamientos facilitan un número de referencia de la consulta recibida. En casa del herrero, cuchillo de palo: tanto exigir a las empresas que faciliten número de identificación en sus consultas y reclamaciones para después encontrar estas malas prácticas municipales.

18. Mención especial merecen los diferentes idiomas que ofrecen las webs municipales estudiadas. Aparte del castellano (100%), el inglés (90%), francés (61%) y alemán (43%) ocupan las primeras posiciones. **Tanto como las lenguas, llama la atención la ausencia de las mismas** en municipios con una fuerte implantación turística. Las lenguas autonómicas están en todos los municipios estudiados pertenecientes a la comunidad autónoma.

19. En el ámbito digital, los **formularios como método para exponer quejas**, reclamaciones o sugerencias, están casi al mismo nivel que la atención presencial. El correo electrónico, sin embargo, no es habitual y las RRSS son testimoniales.

20. De los 18 servicios específicos comunes analizados, los ayuntamientos suman casi 420, con una media de 8,5. Los municipios con más servicios específicos oscilan entre 14 y 17. Los que menos entre 2 y 4.

21. Entre los servicios específicos analizados hay algunos que se prestan en el 98% de los ayuntamientos, como el certificado o volante de empadronamiento. Pero hay otros que solo se prestan en el 6% o el 12%, como la solicitud de una residencia para mayores o la de teleasistencia domiciliaria.

22. El estudio evidencia que **es fácil visualizar la sede electrónica** en las webs municipales, en este apartado los ayuntamientos logran una puntuación de 9,76 sobre 10. Este era un lastre del anterior estudio. Solo 3 municipios obtienen una puntuación de regular.

23. En cuanto a **la organización de la sede electrónica**, aun siendo alta la nota, retrocede hasta el 8,69. Un 33% de las webs son calificadas de regulares.

24. Un 53% de las oficinas virtuales **no distinguen entre STC y servicios para personas jurídicas**. La diferenciación podría facilitar la localización y la realización de los trámites.

Datos Generales 2016

La comunicación desempeña un papel prioritario en el impulso de la participación ciudadana y en la resolución de dudas y consultas, por eso, con carácter previo, uno de los aspectos examinados en este **II Estudio** se refiere a los **canales de atención al ciudadano**, aquellos a través de los cuales se facilita la comunicación con las administraciones, en este caso con la local.

El total de Canales habilitados por los 49 portales municipales es de 245, con lo que la media de canales por municipio es de 5.

El ayuntamiento con más canales habilitados es el de Bilbao con 8, le sigue un grupo de cinco municipios con 7 canales informados. En el lado opuesto, con 3 canales Alicante, Huesca, Las Palmas de Gran Canaria y Pontevedra.

El teléfono fijo (98%) es el canal más informado desde las webs municipales. Le sigue la atención presencial y el formulario online con un 92% y 86% respectivamente.

Los avisos al móvil, el correo postal, SMS y el teléfono 902, son los canales menos proporcionados por los ayuntamientos para la atención al ciudadano, sólo un 2% hace referencia a cada uno de estos sistemas.

Algunas ciudades incorporan las sedes electrónicas, redes sociales y asistentes virtuales como medios para comunicarse con los ciudadanos. Un paso importante para el desarrollo de la e-administración local.

El número **total de trámites** que ofrecen a sus ciudadanos los 49 ayuntamientos evaluados son **8.557** (100%). Procedimientos que se pueden realizar por distintos medios: de forma presencial, telemática, telefónica, App de móvil, correo postal…

El idioma es una pieza esencial para poder desarrollar la relación entre administración y ciudadanos. Bajo esta premisa se ha examinado la importancia que tienen los idiomas en las webs de los consistorios.

El número total de idiomas que registran los portales municipales es de 209, en consecuencia la media es de 4,3 idiomas por municipio.

Valencia con doce idiomas, seguida de Madrid y Zaragoza ambas con nueve son las ciudades que dan más importancia a la presencia de las distintas lenguas.

Las páginas webs de Cádiz, Huelva y Zamora solo facilitan el castellano. Tanto como las lenguas, llama la atención la ausencia de las mismas en municipios con una fuerte implantación turística, como Cádiz.

Los idiomas con mayor presencia en los portales municipales son: castellano (49), inglés (44), francés (30) y alemán (21). Así pues el castellano está en el 100% de las webs, el inglés en el 90%, el francés en el 61% y el alemán en el 43%. Las lenguas autonómicas están en todos los municipios

estudiados con lengua oficial. Salvo el asturianu presente en Gijón, pero no en la web de Oviedo.

Árabe, holandés y polaco son las lenguas con menor repercusión en las webs.

Trámites Telemáticos en las Sedes Electrónicas

De los 8.557 trámites, el **48,7%**, es decir 4.167, son **Servicios Telemáticos Totales (STT),** dirigidos a ciudadanos, empresas, asociaciones, instituciones… En esta definición se incluyen aquellas tramitaciones que se pueden realizar de forma completa a través de la ***e-administración***, o bien, empezarse online y terminarlas por otro medio (presencialmente, por correo postal…)

De estos trámites telemáticos, **el 86%, es decir 3.595, están dirigidos a los ciudadanos (STC),** estando el resto destinados a personas jurídicas (empresas, asociaciones, etc.)

En los Ayuntamientos de Logroño, Menorca, Murcia, Ourense, Palencia y Soria los **STC representan el 100%** de los STT.

La media por municipio de STT y STC es de 85 y 73 trámites respectivamente. Situándose 16 municipios por encima de la media y 33 por debajo de ella, con porcentajes sobre el término medio que oscilan entre el 407% y el 14% en el caso de los STT y entre el 363% y el 15% en el caso de los STC.

No necesariamente los ayuntamientos más grandes encabezan el ranking en relación con los STT o STC. Madrid ocupa la segunda plaza por detrás de Zaragoza y Barcelona la sexta, siendo superada por las dos mencionadas, además de Valencia, Cartagena y Las Palmas de Gran Canaria.

Por debajo de la media ocho de las nueve capitales de provincia de Castilla y León, solo Valladolid la supera; también por debajo las cuatro capitales de provincia gallegas y la capital de Galicia; tres capitales de provincia examinadas en Castilla La Macha (Cuenca no tiene servicios telemáticos), cuatro de las seis examinadas en Andalucía y otras como Murcia, Logroño, Santander, Badajoz, Alicante, etc.

Servicios Telemáticos Totales (STT)

Por ayuntamientos, los que ofrecen un **mayor número** de **STT** son Zaragoza (350), Madrid (328), Valencia (313), Cartagena (217) y Las Palmas de Gran Canaria (216).

Entre los 100 y 177 se encuentran Bilbao, Valladolid, Girona, Sevilla, Gijón, Lleida, Pamplona y Barcelona. Entre los 85 y los 100, Eivissa, Donostia y Málaga. Todos ellos por encima de la media (85).

Entre la media y los 12 STT se sitúan 33 municipios.

Córdoba, Segovia, Murcia, Lugo, Ourense, Soria, Menorca, Guadalajara, Zamora y Palencia se mueven entre los 30 y los 12 **STT**.

Servicios Telemáticos a los Ciudadanos (STC)

En el apartado de los **STC**, 16 ayuntamientos se colocan por **encima de la media**, son los mismos que antes con ligeras variaciones y con un rango que va de los 283 de Zaragoza a los 78 de

Eivissa, lo que en términos porcentuales sobre los STT representa entre el 81% y el 91%.

En el otro extremo de la tabla, **por debajo** de los **30 STC**, se encuentran 11 municipios: Burgos, Segovia, Córdoba, Murcia, Lugo, Ourense, Soria, Menorca, Zamora, Guadalajara y Palencia (12).

Entre la media y los 12 STC de Palencia hay 33 consistorios.

Datos Servicios Generales

En este apartado se han evaluado servicios generales tales como la posibilidad de realizar consultas, presentar quejas, reclamaciones o sugerencias, facilitar un enlace para obtener un certificado digital o el DNI electrónico y poder efectuar descargas.

La posibilidad de realizar **consultas** a través de un formulario online la ofrecen el 100% de los municipios y en algunos casos el correo electrónico. Las **descargas** de documentos o solicitudes también están presentes en todos los municipios examinados.

Presentar **quejas, reclamaciones o sugerencias** es factible en todos los municipios, ofertando distintos canales para su realización. El formulario online está presente en 48 de los consistorios.

Por detrás de la atención presencial y el formulario, el teléfono y el correo electrónico son el tercer y cuarto canal para este servicio.

El 90% de los ayuntamientos del estudio facilitan un link para solicitar el **DNI electrónico** o un certificado digital.

La posibilidad de gestionar la tarjeta ciudadana, usuario y contraseña, pin se da en 17 ciudades, es decir, el 35%.

Datos por Servicios Específicos

Se han examinado 18 servicios específicos con el objetivo de comprobar la disponibilidad de la ***e-administración local*** para la realización de trámites comunes. La **media** por municipio es de **8,5 servicios**.

Superan esta **media 24 Ayuntamientos:** Madrid (17), Barcelona y Bilbao con 14 y Donostia SS, Pamplona, Valladolid y Zaragoza todas ellas con 13, son las ciudades que proporcionan el mayor número de servicios específicos evaluados.

El resto de Municipios se encuentran entre los 2 de Huesca y los 8 de Alicante, León, Lugo, Málaga, Ourense, Pontevedra, Santa Cruz de Tenerife y Santiago de Compostela.

Servicios Específicos presentes en algunos ayuntamientos

Tramitar la **Solicitud de obra menor:** 22 ayuntamientos lo permiten, entre ellos, Barcelona, Bilbao, Donostia SS, Gijón, LPG Canaria, Madrid.

Domiciliaciones bancarias: 8 municipios no ofrecen este servicio: Alicante, Cartagena, Córdoba, Eivissa, Formentera, Huesca, Palencia y Santander.

Duplicado de recibos: Badajoz, Córdoba, Lugo, Oviedo forman parte de las 29 ciudades que lo ofertan.

Servicio de Pagos: se han examinado 4 modelos:

Pago de la Plusvalía: se puede realizar en 16 municipios, por ejemplo, A Coruña, Donostia SS, Gijón, Ourense, Valladolid...

Pago del IBI: no disponen de este servicio los Ayuntamientos de Cádiz, Cartagena, Formentera, Gijón (gestionado por la Administración Autonómica del Principado de Asturias), Huesca, Palencia y Santander.

Pago del IVTM: no ofrecen el servicio Cartagena, Formentera, Gijón (gestionado por la Administración Autonómica del Principado de Asturias), Huesca, Menorca, Palencia y Santander.

Pago online: a través de tarjeta bancaria o pasarela de pago lo facilitan 35 ciudades, entre ellas, Ciudad Real, Girona, Logroño, Lleida, Málaga, Soria o Zamora.

Prestación económica: Valladolid proporciona a sus vecinos una solicitud para familias en situación de necesidad.

Solicitar Cita previa: los Ayuntamientos de Burgos, Huesca, Jaén, Menorca, Ourense o Palma de Mallorca forman parte de las 26 ciudades que cuentan con este servicio.

Inscripción en el **Registro** de **Animales** de **Compañía:** sólo prestan este servicio nueve

municipios de los examinados: A Coruña, Badajoz, Barcelona, Lugo, Lleida, Madrid, Pamplona, Pontevedra y Valencia**.**

Inscripción en **Cursos o Talleres**: 22 municipios **disponen** del trámite**, por ejemplo,** Eivissa**,** León, Madrid, Sevilla, Zaragoza…

Presentar Recurso o Alegación: los Ayuntamientos de Albacete, Formentera, Huelva y Murcia forman parte de las 30 ciudades que facilitan su tramitación.

Solicitar la **Tarjeta** de **Estacionamiento Regulado** (ORA, OTA, SER): lo gestionan trece municipios, entre los que se encuentran Barcelona, Bilbao o Santander.

Identificación del conductor en sanciones de tráfico: Alicante, Guadalajara o Segovia se encuentran dentro de las 28 ciudades que no disponen del servicio**.**

Solicitar carné de biblioteca: no lo ofertan Bilbao, Murcia, Pamplona (es un trámite del Gobierno de Navarra), hasta un total de 37 ayuntamientos.

Respecto a la Solicitud de servicios para los mayores, se han examinado dos tipos:

Teleasistencia domiciliaria. Trámite online que brindan 6 municipios: A Coruña, Cartagena, Gijón, Girona, Madrid y Valladolid.

Solicitar plaza en una residencia: no disponen de este servicio 46 ciudades entre ellas Barcelona, Valencia o Zaragoza.

Volante o **Certificado** de **empadronamiento**: facilitan este procedimiento todos los ayuntamientos que han participado en el estudio, excepto Zamora, trámite que incluirán cuando empieza a funcionar su nueva sede electrónica, la actual solo oferta trámites tributarios.

Servicios específicos analizados	Nº de Ayuntamientos	%
Volante/Certificado Empadronamiento	48	97,96
Pagar IBI	42	85,71
Pagar IVTM	42	85,71
Domiciliación recibos, tributos	41	83,67
Pago online	35	71,43
Presentar recurso/alegación	30	61,22
Duplicado recibos	29	59,18
Solicitar cita previa	26	53,06
Solicitar licencia de obras	22	44,90
Inscripción en cursos, talleres	22	44,90
Multas: identificación del conductor	21	42,86
Pagar Plusvalía	16	32,65
Obtención SER, ORA, OTA	13	26,53
Solicitar carné biblioteca	12	24,49
Inscripción registro animales compañía	9	18,37
Solicitar teleasistencia domiciliaria	6	12,24
Inscripción ayudas emergencia social (AES)	3	6,12
Solicitar residencia para mayores	3	6,12

Visualización y Organización de las Sedes Electrónicas

En relación con la **visualización** se examina si las sedes electrónicas u oficinas virtuales que los ayuntamientos ponen a disposición de sus ciudadanos se visualizan fácilmente, al primer golpe de vista, o por el contrario resulta una aventura poder localizarlas.

De las 49 webs municipales examinadas, 46 de ellas (94%) se visualizan fácilmente. Sólo en 3 municipios resulta un poco más complicado: Ávila, Santa Cruz de Tenerife y Santander.

En relación a la **organización** se han evaluado diversos parámetros: si se requiere o no algún sistema de identificación; en su caso, el sistema requerido (Certificado Digital (CD) o DNI-e, Usuario y Contraseña); si especifican el área a la que pertenecen los trámites; y si la tramitación resulta fácil o compleja para los ciudadanos.

El 33%, es decir, 16 web municipales evaluadas (Badajoz, Burgos, Guadalajara…) obtienen la calificación de regular en organización**.**

El resto, esto es, 33 webs municipales (67%) reflejan una buena organización.

En último lugar se ha examinado si las oficinas electrónicas **distinguen entre trámites para los ciudadanos** (carpeta del ciudadano) y para las empresas (carpeta de empresa). El 53% de los municipios (26) no facilitan esta distinción.

Vías para realizar los trámites

En este capítulo se han evaluado los métodos que ofertan las sedes electrónicas para realizar los trámites. Todos los ayuntamientos informan sobre las vías de tramitación; en algunas ocasiones es una información incompleta, descubriéndose otras nuevas al abrir el propio trámite que se desea gestionar. El total de vías informadas para la realización de trámites es de 214, incluyendo la presencial. En consecuencia, la media se sitúa en 4,37 métodos de tramitación.

Todos los municipios facilitan la realización de trámites de forma presencial y telemática.

El teléfono (convencional o 010) lo informan, 37 sedes electrónicas, es decir, 75%. Así como el móvil lo facilitan 26 sedes (53%).

El correo electrónico representa el 41%, ya que son 20 oficinas virtuales las que informan sobre este método de tramitación. El correo postal ya está por detrás del electrónico, siendo informado por 15 sedes, 30,6%.

El fax todavía sigue presente en la información de 12 oficinas virtuales (24%).

Los cajeros ciudadanos tan solo están presentes en el 10% de las sedes electrónicas: A Coruña, Barcelona, Gijón, Valencia y Vitoria-Gasteiz.

Finalmente, el SMS se ha quedado en una zona residual en las sedes electrónicas examinadas. Solo se informa de él en una ocasión.

El mayor número de sistemas los facilita A Coruña (8), seguida de Gijón, Valencia y Vitoria-Gasteiz todas ellas con 7.

En el lado contrario con 2 vías de tramitación (presencial y telemática) se encuentran Cádiz, Formentera y Pontevedra.

Sistemas de Identificación para realizar trámites

La tramitación online se puede efectuar sin Certificado Digital (CD) o con él. En esta sección se han analizado los sistemas de identificación y firma electrónica que requieren las sedes u oficinas virtuales de los municipios para realizar los trámites.

Todas las sedes electrónicas de los ayuntamientos incluidos en el estudio admiten el DNI electrónico (firma electrónica) para la realización de trámites. El CD (FNMT, ACCV…) como sistema de identificación se informa en la sede electrónica de 48 consistorios, sólo Menorca no informa de este sistema.

Las Apps para el móvil han cobrado una especial relevancia, referenciándolas 25 oficinas virtuales (51%). Entre los métodos de identificación ocupa el tercer lugar.

El método más clásico de Usuario y Contraseña lo informan 17 sedes electrónicas (35%). Finalmente la Tarjeta Ciudadana aparece en 11 oficinas virtuales (22%).

Los ayuntamientos en las Redes Sociales

Como se indicaba al principio de este documento la incorporación de las RRSS a la política de comunicación de la administración, representa un paso significativo para la inclusión de la población más joven en la dinámica de la relación institucional.

Desde classmates.com en 1995 hasta la actualidad, las redes sociales han tenido un desarrollo vertiginoso convirtiéndose en canales de comunicación, información y foros de debate.

A día de hoy ese crecimiento vertiginoso se ha traducido en 279 RRSS contabilizadas en los 49 municipios que forman parte de este II Estudio. La media es de 5,7 por municipio.

Facebook y Twitter aparecen en las webs de todos los ayuntamientos, seguidas de Youtube que está en la de 43 ciudades (88%).

Instagram, Google +, Flichr, Pinterest tienen una presencia que oscila entre el 45% y el 37%. Linkedln también cuentan con gran presencia en los portales webs (20%).

VK y WhatsApp son las redes sociales con menor representación (2%).

Barcelona, Tarragona y Zaragoza facilitan en sus portales más de 10 redes sociales a sus ciudadanos. En el lado contrario se encuentran Badajoz, Ciudad Real y Guadalajara con una aportación de dos redes.

Prueba Práctica

Se ha realizado esta prueba para obtener una pequeña muestra del funcionamiento de los sistemas de consulta ciudadana por correo electrónico o formulario y comprobar el tiempo de respuesta de los ayuntamientos.

Contestan el 92% de los municipios, de los cuales el 69% lo hace en 24 horas y el 31% por encima de ese plazo, entre los 2 y los 12 días que son los plazos de algunos ayuntamientos muy representativos. Solo el 24,5% de los ayuntamientos facilitan un número de referencia de la consulta recibida. En casa del herrero, cuchillo de palo: tanto exigir a las empresas que faciliten número de identificación en sus consultas y reclamaciones para después encontrar estas malas prácticas municipales.

En la primera ronda de consultas se solicitó información sobre los trámites que ofertan las sedes electrónicas de los 49 ayuntamientos. Se utilizaron los correos electrónicos y formularios webs que facilitan los consistorios para la atención al ciudadano.

42 municipios, es decir el 86%, nos remite la información, y de ellos doce (29%) nos facilitan un numero de referencia.

De los que **contestan,** lo hacen en las primeras **24 horas** veintinueve ayuntamientos (69%): A Coruña, Albacete, Alicante, Ávila, Bilbao, Cartagena…

Entre las **24 y 48 horas** se encuentran Burgos (que envía un correo electrónico para activar la consulta realizada a través de formulario web), Huesca, Logroño, Salamanca, Segovia y Soria.

Las ciudades con un tiempo de respuesta más elevado son: Madrid (12 días), Santander (10), Pamplona (9) y Barcelona con 7 días.

En la segunda ronda de consultas se requiere la información sobre los trámites a los 7 municipios que no han contestado: Cádiz y Girona contestan antes de las 24 horas, Ciudad Real nos remite la información a los 4 días.

Cuatro ayuntamientos (Badajoz, Córdoba, Formentera y Málaga) **no responden** a las consultas realizadas.

Trámites online que facilitan los Ayuntamientos a sus ciudadanos

En esta sección se ha incluido un listado de parte de los trámites que ofertan los municipios a sus vecinos a través de las sedes electrónicas u oficinas virtuales. Con el objetivo de que los ciudadanos conozca e investiguen todas las posibilidades que les ofrece este canal, y eviten largas colas y gasto de papel cuando tengan que realizar un trámite. Estos son algunos ejemplos.

Acceso a Solicitud de Inscripción Registro Municipal de Demandantes de viviendas	Málaga
Ayuda a Estudiantes para compartir vivienda	Gijón
Certificado de convivencia para Telefónica	Menorca
Certificados de viaje	Santa Cruz de Tenerife
Denuncias y Reclamaciones en asuntos de consumo	Palma de Mallorca
Inscripción en bolsa de trabajo	Albacete
Inscripción en voluntariado TIC	Huesca
Inscripción en el Programa de formación de padres y madres en prevención de drogodependencias	Alicante
Lavandería Domiciliaria para Mayores	Madrid
Prestaciones económicas individualizadas por acogimiento familiar en familia extensa o afín, simple o permanente	Valencia
Servicio Compartir Coche	Pamplona
Solicitud de participación ciudadana en el Pleno	A Coruña
Solicitud de prestación para financiación de gastos de alimentación para menores en edad escolar	Valladolid
Solicitud de uso casa colonias Can Tomeu	Eivissa
Solicitud de condonación de deuda municipal por trabajos en beneficio de la comunidad	Girona
Solicitud de becas de guardería	Santander

Fallos en las Webs municipales

Se han registrado 42 fallos de diferente intensidad en treinta y dos de los ayuntamientos evaluados. La media de fallos de los municipios con deficiencias es 1,3.

Quince ciudades (Huelva, Madrid, Pamplona, SC Tenerife…) presentan **fallos en la tramitación**, es decir, el 47% de las 32 que registran algún error en sus portales webs.

Albacete, Badajoz, Barcelona, Ciudad Real, Lugo, Murcia, Pamplona, Sevilla y Zaragoza registran en sus webs **páginas fuera** de **servicio** o a las que **no** se **puede acceder**.

Se observan **fallos** en la **traducción** en Palma de Mallorca.

En A Coruña, Albacete, Alicante, Ávila, Badajoz, Gijón, Guadalajara, Lleida, Menorca, Ourense, Palencia, Soria y Zamora se registran **dificultades** para **acceder** a los **enlaces** o links.

Cuatro ayuntamientos: Badajoz, Bilbao, Burgos y Logroño presentan **navegación lenta.**

Finalmente, hay que hacer referencia a los problemas derivados de algunas Apps para móvil, ya sea por afectar al rendimiento del teléfono, al sistema operativo o por generar duplicados en las notificaciones.

Futuras Sedes Electrónicas

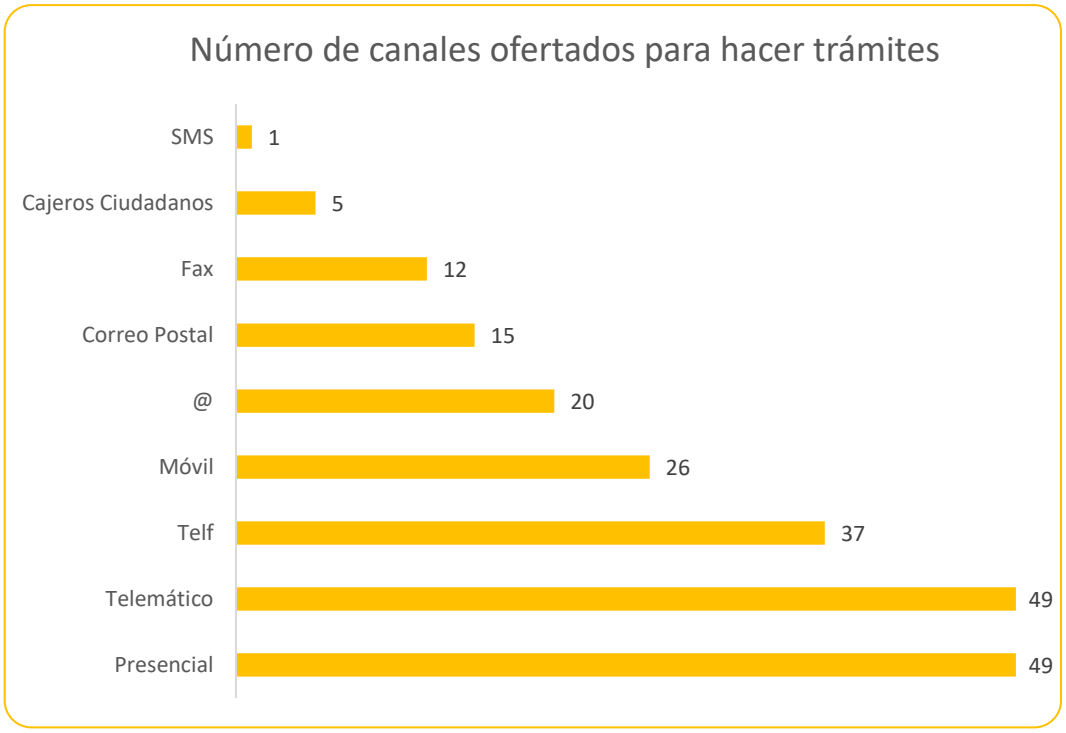
Uno de los objetivos del II estudio sobre la e-administración local ha sido verificar que todos los ayuntamientos disponían de oficinas virtuales o sedes electrónicas en su portales webs. Varios municipios seleccionados para el estudio como Cáceres o Cuenca, han sido descartados al no disponer de este servicio.

Queremos agradecer a los servicios informáticos de estas ciudades la información que nos han remitido sobre el tema e informar a sus ciudadanos sobre las gestiones que están realizando para poner en marcha las sedes electrónicas.

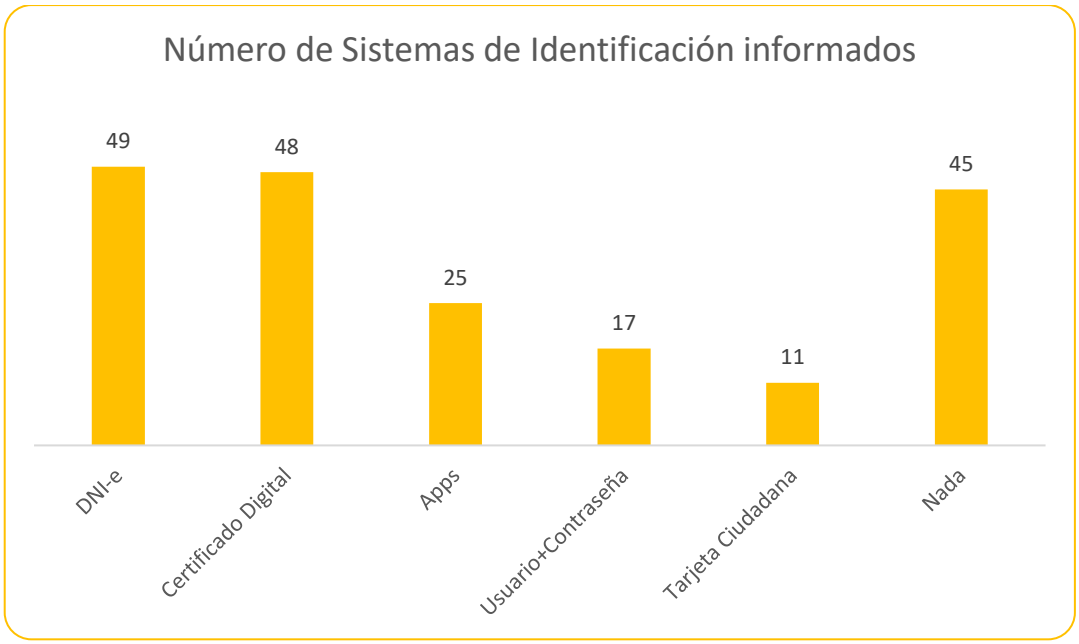
Durante el mes de noviembre el Ayuntamiento de Cáceres pondrá en marcha su sede electrónica y posibilitará a sus ciudadanos realizar gestiones online como: certificado de empadronamiento, cambio de datos fiscales…

A principios de año estará operativa la sede electrónica de Cuenca (actualmente se encuentra en pruebas) con 10 trámites totalmente digitales.

Gráficos y tablas



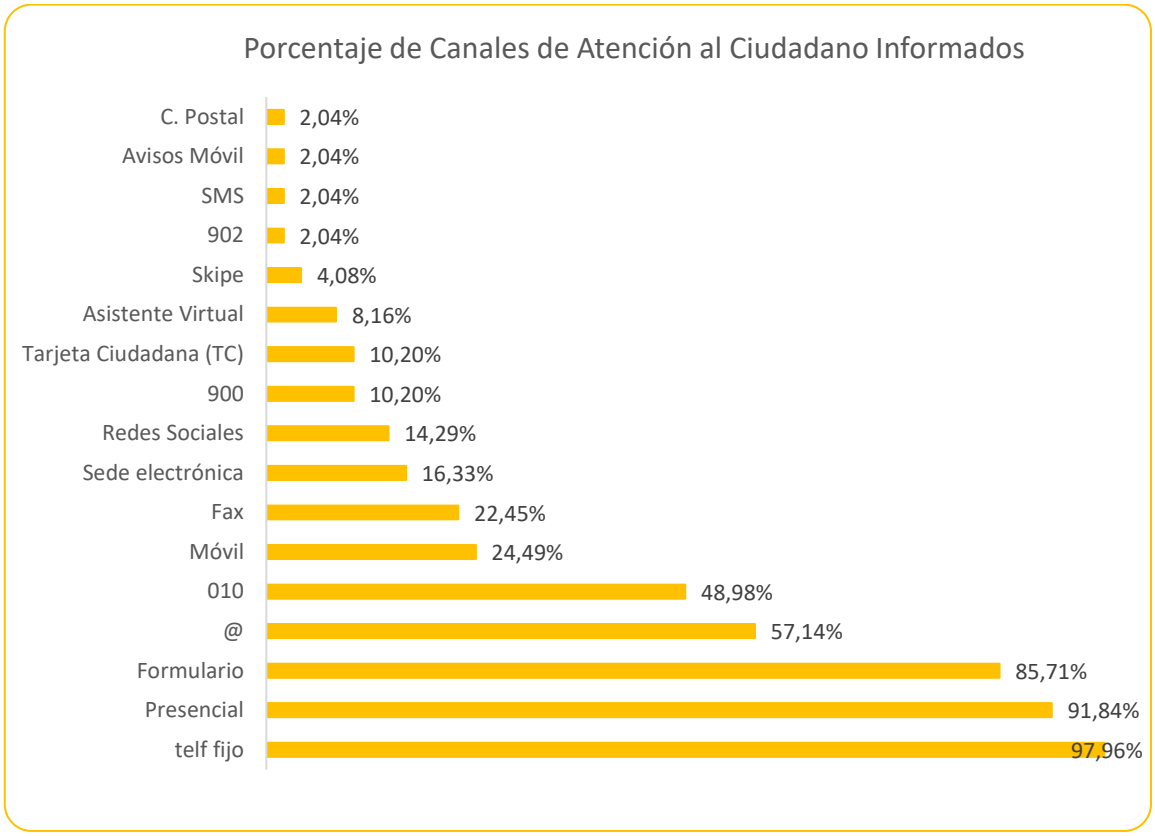
Los Cajeros Ciudadanos incluyen las Tarjetas Ciudadanas (2)
Fuente: ADECES, AI, UCGAL



Fuente: ADECES, AI, UCGAL

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INFORMADOS DESDE LOS PORTALES MUNICIPALES	
A CORUÑA	5
ALBACETE	4
ALICANTE	3
ÁVILA	5
BADAJOZ	4
BARCELONA	7
BILBAO	8
BURGOS	5
CÁDIZ	4
CARTAGENA	6
CIUDAD REAL	4
CÓRDOBA	4
DONOSTIA S.S	7
EIVISSA	4
FORMENTERA	4
GIJÓN	5
GIRONA	5
GUADALAJARA	4
HUELVA	5
HUESCA	3
JAÉN	5
L.P.G. CANARIA	3
LEÓN	5
LOGROÑO	5
LUGO	6
LLEIDA	6
MÁLAGA	4
MADRID	7
MENORCA	6
MURCIA	7
OURENSE	4
OVIEDO	5
PALENCIA	5
P. MALLORCA	6
PAMPLONA	5
PONTEVEDRA	3
SALAMANCA	5
S.C. TENERIFE	4
SANTANDER	4
SANTIAGO COMPOSTELA	5
SEGOVIA	4
SEVILLA	5
SORIA	6
TARRAGONA	6
VALENCIA	7
VALLADOLID	6
VITORIA-GASTEIZ	6
ZAMORA	5
ZARAGOZA	4

Fuente: ADECES, AI, UCGAL

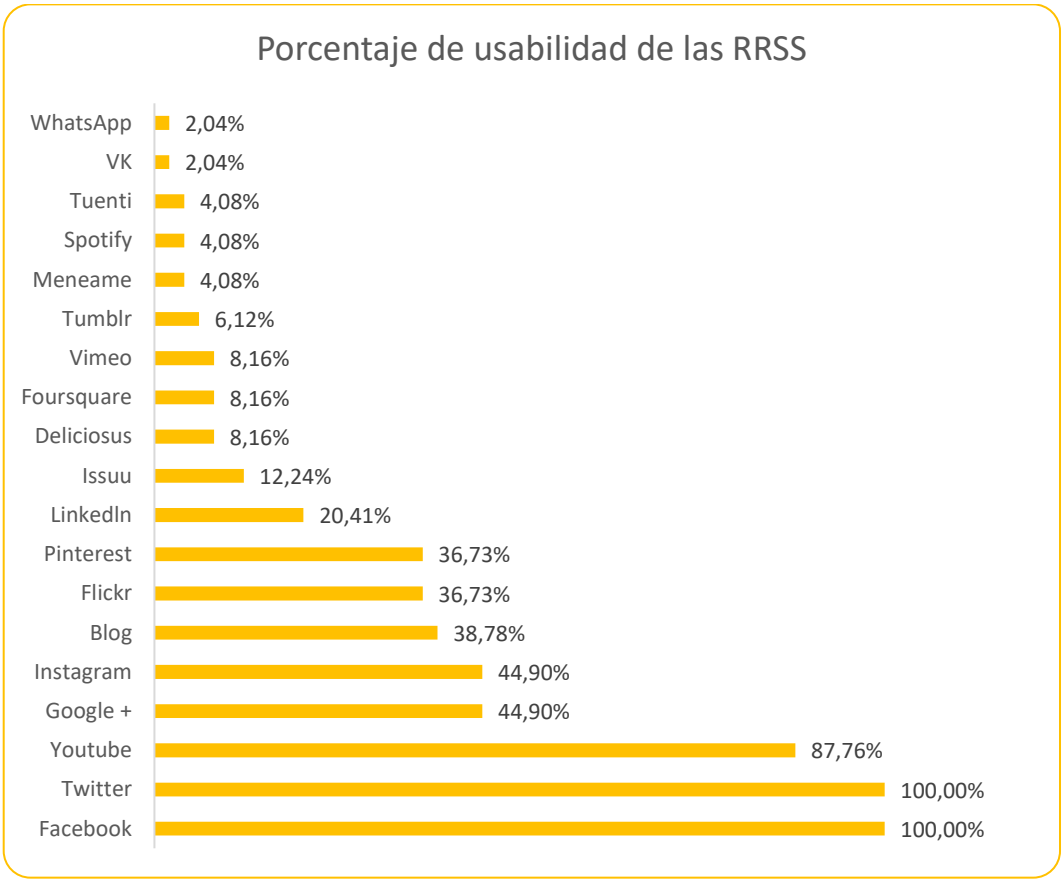


Fuente: ADECES, AI, UCGAL

NÚMERO DE RRSS DISPONIBLES EN LOS AYUNTAMIENTOS

A CORUÑA	9	LLEIDA	7
ALBACETE	7	MÁLAGA	8
ALICANTE	7	MADRID	9
ÁVILA	5	MENORCA	4
BADAJOZ	2	MURCIA	5
BARCELONA	10	OURENSE	5
BILBAO	4	OVIEDO	5
BURGOS	3	PALENCIA	5
CÁDIZ	4	P. MALLORCA	5
CARTAGENA	6	PAMPLONA	8
CIUDAD REAL	2	PONTEVEDRA	4
CÓRDOBA	6	SALAMANCA	4
DONOSTIA S.S	7	S.C. TENERIFE	3
EIVISSA	4	SANTANDER	8
FORMENTERA	4	SANTIAGO COMPOSTELA	6
GIJÓN	8	SEGOVIA	7
GIRONA	9	SEVILLA	4
GUADALAJARA	2	SORIA	5
HUELVA	5	TARRAGONA	12
HUESCA	3	VALENCIA	7
JAÉN	4	VALLADOLID	6
L.P.G. CANARIA	7	VITORIA-GASTEIZ	8
LEÓN	3	ZAMORA	5
LOGROÑO	5	ZARAGOZA	10
LUGO	3		

Fuente: ADECES, AI, UCGAL



Fuente: ADECES, AI, UCGAL

Webs Municipales	STT[1]	STC[2]	STT/TRÁMITES	STC/STT
A CORUÑA	53	51	66,25%	96,23%
ALBACETE	42	40	48,84%	95,24%
ALICANTE	75	61	53,19%	81,33%
ÁVILA	38	32	97,44%	84,21%
BADAJOZ	46	41	50,00%	89,13%
BARCELONA	177	158	37,18%	89,27%
BILBAO	116	108	58,29%	93,10%
BURGOS	32	27	24,43%	84,38%
CÁDIZ	42	37	43,30%	88,10%
CARTAGENA	217	197	69,11%	90,78%
CIUDAD REAL	70	69	76,92%	98,57%
CÓRDOBA	30	25	33,33%	83,33%
DONOSTIA S.S	97	87	63,40%	89,69%
EIVISSA	86	78	49,14%	90,70%
FORMENTERA	34	33	50,75%	97,06%
GIJÓN	144	132	78,26%	91,67%
GIRONA	125	101	53,88%	80,80%
GUADALAJARA	17	14	15,45%	82,35%
HUELVA	54	45	64,29%	83,33%
HUESCA	41	39	43,62%	95,12%
JAÉN	33	31	41,77%	93,94%
L.P.G. CANARIA	216	195	88,16%	90,28%
LEÓN	71	61	65,74%	85,92%
LOGROÑO	34	34	23,13%	100,00%

Fuente: ADECES, AI, UCGAL

[1] STT: Servicios Telemáticos que ofrecen las sedes electrónicas a los usuarios, ya sea en su inicio o para la tramitación telemática completa. El porcentaje se halla sobre el total de trámites que anuncia cada portal.

[2] STC: Servicios Telemáticos destinados a los ciudadanos presentes en la sede electrónica, como contraposición a las personas jurídicas.

Webs Municipales	STT[3]	STC[4]	STT/TRÁMITES	STC/STT
LUGO	21	20	14,89%	95,24%
LLEIDA	149	112	52,28%	75,17%
MÁLAGA	99	88	25,38%	88,89%
MADRID	328	248	69,05%	75,61%
MENORCA	18	18	75,00%	100,00%
MURCIA	25	25	23,36%	100,00%
OURENSE	20	20	23,26%	100,00%
OVIEDO	59	55	33,91%	93,22%
PALENCIA	12	12	23,53%	100,00%
P. MALLORCA	41	40	22,78%	97,56%
PAMPLONA	153	135	68,92%	88,24%
PONTEVEDRA	54	50	65,85%	92,59%
SALAMANCA	43	37	21,61%	86,05%
S.C. TENERIFE	42	39	25,45%	92,86%
SANTANDER	53	42	50,48%	79,25%
SANTIAGO COMPOSTELA	38	37	23,46%	97,37%
SEGOVIA	30	27	46,88%	90,00%
SEVILLA	132	119	69,47%	90,15%
SORIA	20	20	44,44%	100,00%
TARRAGONA	58	46	28,16%	79,31%
VALENCIA	313	241	72,79%	77,00%
VALLADOLID	121	99	93,08%	81,82%
VITORIA-GASTEIZ	82	71	32,41%	86,59%
ZAMORA	16	15	14,95%	93,75%
ZARAGOZA	350	283	45,45%	80,86%

Fuente: ADECES, AI, UCGAL

[3] STT: Servicios Telemáticos que ofrecen las sedes electrónicas a los usuarios, ya sea en su inicio o para la tramitación telemática completa. El porcentaje se halla sobre el total de trámites que anuncia cada portal.

[4] STC: Servicios Telemáticos destinados a los ciudadanos presentes en la sede electrónica, como contraposición a las personas jurídicas.

Metodología

En este II Estudio sobre la e-administración local, se ha trabajado en dos ámbitos:

En el primero, se ha procedido al examen de las webs de los 49 municipios que componen este Estudio.

En este capítulo se ha analizado la visualización de la sede electrónica y se han registrado los canales de atención al ciudadano que ofertan los ayuntamientos.

Además, desde este observatorio, se ha evaluado la prestación de servicios generales (realización de consultas, quejas…). En este apartado, se ha efectuado una prueba práctica para obtener una muestra del funcionamiento de los sistemas de respuesta a las consultas realizadas a través de correo electrónico o formulario online.

La navegación por los portales ha permitido constatar fallos en su funcionamiento (navegación lenta, fallos en los enlaces…).

Finalmente, también se ha registrado la disponibilidad de idiomas y el uso de las RRSS.

El segundo ámbito de análisis ha versado sobre la sede electrónica, investigando su organización, si distingue trámites para personas físicas y jurídicas, el número de servicios telemáticos y específicamente el número destinado a los ciudadanos. Los trámites online que presentan duplicidades se computan solo una vez.

Por otra parte, se han examinado 18 servicios específicos para comprobar las posibilidades de realizar trámites comunes.

Por supuesto se ha comprobado la información sobre las vías para realizar trámites y los sistemas de identificación requeridos para gestionar estos servicios.

Por último señalar que en el apartado de Futuras Sedes se recoge la información facilitada por los servicios informáticos de los ayuntamientos.