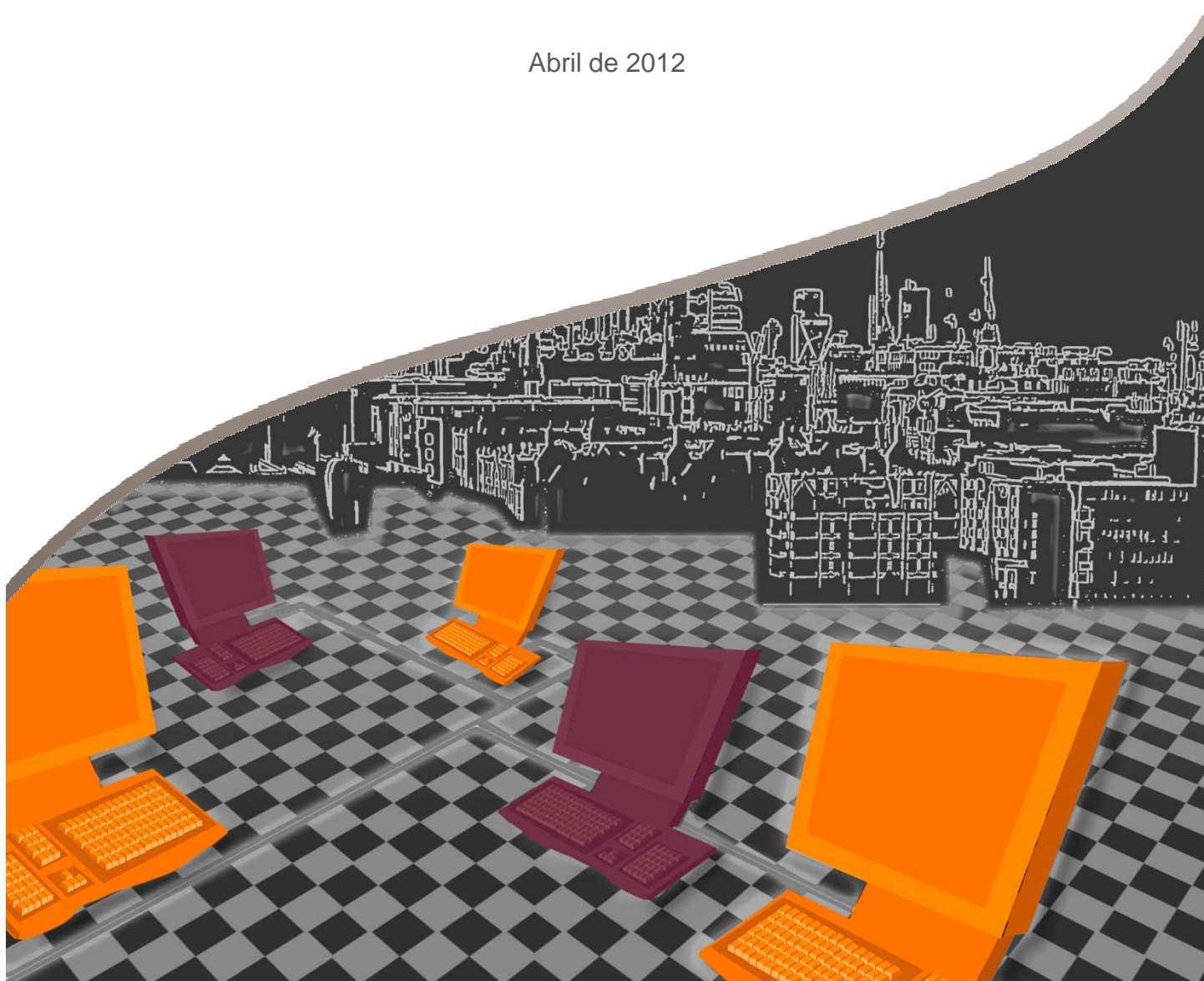


Estudio Comparativo 2012 de los Servicios Públicos *online* en 40 Ayuntamientos españoles

Resultados 2ª Medición

Abril de 2012



ÍNDICE

0. Introducción	03
1. Alcance y Metodología del Estudio	05
1.1. Ayuntamientos Objeto de Estudio	06
1.2. Servicios Evaluados	10
1.3. Metodología de Evaluación del Estudio	11
2. Situación actual de los Servicios <i>online</i> en los Ayuntamientos españoles	14
2.1. Resultados Globales	15
2.2. Resultados por Ayuntamiento	17
2.3. Resultados por Servicio	22
3. Resultados comparativos 2011 / 2012 en los 20 mayores Ayuntamientos	27
3.1. Evolución Global	28
3.2. Comparativa del Progreso en los Ayuntamientos	29
3.3. Comparativa de la Evolución de los Servicios	31
4. Conclusiones	32
Anexos	36
Anexo I. Definición de los Servicios	37
Anexo II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento	41
Anexo III. Resultados de las Mediciones por Servicio	61
Anexo IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 de los 20 mayores Ayuntamientos	72

0. INTRODUCCIÓN

0. INTRODUCCIÓN

Con el claro objetivo de seguir ahondando cada vez más en el desarrollo de la Administración Electrónica en España, el año pasado se elaboró por primera vez junto con el Estudio comparativo de los Servicios Públicos *online* en las Comunidades Autónomas (en adelante CC AA), el Estudio de la disponibilidad *online* de 11 servicios públicos en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (en adelante referidos en ocasiones como EE LL – Entidades Locales), según las cifras oficiales de población resultantes de la revisión del Padrón municipal a 1 de enero de 2011. Y este año se inicia el Estudio comparativo de los mismos.

En 2012, con el afán de superación que guía a la Fundación Orange y contando un año más con la colaboración de Capgemini Consulting, se acomete una nueva ampliación de la visión del desarrollo de la Administración Electrónica en España con la inclusión de una selección de 20 nuevas EE LL. Esto permite ampliar el mapa de la administración municipal española al lograr abarcar representatividad de la administración local en todo el mapa autonómico. De este modo, el Estudio engloba las EE LL ubicadas en todas las CC AA españolas, a excepción de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla analizadas en el Estudio de CC AA.

El análisis de los servicios públicos *online* se ha realizado en las páginas web de las EE LL y de sus organismos dependientes o proveedores de determinados servicios, entre enero y febrero de 2012, por lo que es posible que con posterioridad a la finalización del Estudio algún servicio haya sufrido modificaciones que no se vean reflejadas en las puntuaciones otorgadas en el presente Informe.

Finalmente, el Informe está organizado en los siguientes apartados:

- Introducción
- Alcance y Metodología del Estudio
- Situación actual de los Servicios *online* en los Ayuntamientos españoles
- Resultados comparativos 2012 / 2011 en los 20 mayores Ayuntamientos
- Conclusiones
- Anexos: I. Definición de los Servicios
II. Resultados de las mediciones por Ayuntamiento
III. Resultados de las mediciones por Servicio
IV. Resultados comparativos 2012 / 2011 de los 20 mayores Ayuntamientos

Por último, este año dentro de cada capítulo se incluyen *highlights* que destacan los aspectos más relevantes del Estudio y sus resultados.

Tras la primera medición realizada en 2011, este Informe detalla los resultados obtenidos en 2012 junto con la primera comparativa sobre la disponibilidad online de los servicios públicos en los Ayuntamientos españoles

En 2012 el número de Ayuntamientos objeto de Estudio ha sido duplicado, pasando de 20 a 40 las Entidades Locales analizadas

1. ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

1. ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

1.1 Ayuntamientos Objeto de Estudio

La selección de los 20 nuevos Ayuntamientos se ha realizado aplicando unos principios con criterios claros y precisos sobre la misma metodología utilizada en 2011, obteniendo una visión representativa de la oferta de servicios públicos *online* en el heterogéneo conjunto de los municipios españoles.

A partir del objetivo de ampliar la visión del desarrollo *online* de los servicios públicos de ámbito municipal a todo el mapa autonómico español se observa que la localización geográfica de las 20 EE LL analizadas en 2011, abarca 12 CC AA (excluyendo las mencionadas Ceuta y Melilla), quedando fuera del Estudio las CC AA de Cantabria, Castilla la Mancha, Extremadura, La Rioja y Navarra. Por ello se han seleccionado los 5 primeros Ayuntamientos de mayor población pertenecientes a estas CC AA, según las cifras oficiales de población resultantes de la revisión del Padrón municipal a 1 de enero de 2011.

Además, se ha querido incorporar también al Informe de 2012 muestras estratificadas de poblaciones que representan una ampliación de las características objeto de análisis. Por ello, se han incorporado en 2012 también los 5 primeros Ayuntamientos cuyas poblaciones son menores de 100.000, 50.000 y 20.000 habitantes. Esto supone una duplicación del número de Ayuntamientos analizados, al pasar de 20 en 2011 a 40 en 2012 (Tabla 1.1.).

De este modo se obtiene una muestra cuyo tamaño del universo y nivel de estratificación garantiza que los resultados de la estimación obtenida representan un acercamiento más ajustado a la realidad de la oferta de servicios *online* de los Ayuntamientos españoles.

Observando las EE LL seleccionadas se visualizan los 5 grupos formados a partir de sus índices poblacionales. El primer grupo comprende las 20 mayores EE LL de España, el segundo integra las EE LL que completan la visión del mapa autonómico español, el tercero incluye las 5 primeras EE LL menores de 100.000 habitantes, conteniendo el cuarto y quinto grupo las 5 primeras EE LL menores de 50.000 y 20.000 habitantes respectivamente .

Las poblaciones de los Ayuntamientos ámbito del Informe de 2012 oscilan entre los 3.265.038 habitantes de Madrid y los 19.622 habitantes de Monforte de Lemos. Esto representa un diferencial de población muy significativo entre las EE LL analizadas, diferencial que determina un amplio abanico de presupuestos de ingresos y gastos en el desarrollo local de la Administración Electrónica. Si se observan las cifras de población de las 40 EE LL se aprecia un público objetivo de 13.642.418 habitantes, es decir, una muestra de servicios públicos dirigidos al 28,91% de la población española. Si sólo se tienen en cuenta las 20 mayores EE LL, el porcentaje de población objetivo es del 25,37%, con un total de 11.971.192 habitantes.

Con la inclusión de 20 nuevas EE LL se amplía la visión de la disponibilidad online de los servicios públicos a todo el mapa de las CC AA españolas, a excepción de Ceuta y Melilla que son analizadas en el Informe de CC AA

1. ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

1.1 Ayuntamientos Objeto de Estudio

Tabla 1.1. Ayuntamientos objeto del Estudio comparativo 2012 de los servicios públicos *online* en 40 Ayuntamientos españoles, provincia, CC AA y cifras de población respectivas

EE LL	Provincia	CC AA	Población 2011
Madrid	Madrid	Madrid	3.265.038
Barcelona	Barcelona	Cataluña	1.615.448
Valencia	Valencia	Comunidad Valenciana	798.033
Sevilla	Sevilla	Andalucía	703.021
Zaragoza	Zaragoza	Aragón	674.725
Málaga	Málaga	Andalucía	568.030
Murcia	Murcia	Murcia	442.203
Palma	Islas Baleares	Baleares	405.318
Las Palmas de Gran Canaria	Las Palmas	Canarias	383.343
Bilbao	Vizcaya	País Vasco	352.700
Alicante	Alicante	Comunidad Valenciana	334.329
Córdoba	Córdoba	Andalucía	328.659
Valladolid	Valladolid	Castilla y León	313.437
Vigo	Pontevedra	Galicia	297.241
Gijón	Asturias	Asturias	277.559
Hospitalet de Llobregat	Barcelona	Cataluña	256.065
La Coruña	La Coruña	Galicia	246.028
Granada	Granada	Andalucía	240.099
Vitoria	Álava	País Vasco	239.562
Elche	Alicante	Comunidad Valenciana	230.354
Pamplona	Navarra	Navarra	197.932
Santander	Cantabria	Cantabria	179.921
Albacete	Albacete	Castilla –La Mancha	171.390
Logroño	La Rioja	La Rioja	152.641
Badajoz	Badajoz	Extremadura	151.565
Lugo	Lugo	Galicia	98.007
San Fernando	Cádiz	Andalucía	96.894
Girona	Girona	Cataluña	96.722
Santiago de Compostela	Coruña	Galicia	95.207
Cáceres	Cáceres	Extremadura	95.026
Ibiza	Ibiza	Baleares	49.388

El universo de la muestra ámbito del Estudio 2012 , abarca al 28,91% de la población española

1. ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

1.1 Ayuntamientos Objeto de Estudio

Tabla 1.1. Ayuntamientos objeto del Estudio comparativo 2012 de los servicios públicos *online* en 40 Ayuntamientos españoles, provincia, CC AA y cifras de población respectivas

EE LL	Provincia	CC AA	Población 2011
Portugalete	Vizcaya	País Vasco	47.742
Santurtzi	Vizcaya	País Vasco	47.076
Esplugues de Llobregat	Barcelona	Cataluña	46.687
Gavà	Barcelona	Cataluña	46.250
Marchena	Sevilla	Andalucía	19.891
Vilassar de Mar	Barcelona	Cataluña	19.840
Roses	Girona	Cataluña	19.731
Bormujos	Sevilla	Andalucía	19.694
Monforte de Lemos	Lugo	Galicia	19.622
Población Total 40 EE LL			13.642.418

Fuente: Revisión del Padrón Municipal a 1 de enero de 2011, INE

1.1.1 Datos de las CC AA ámbito del Estudio

Si se observa la población objeto de Estudio agrupada por la CC AA de pertenencia y ordenada por el número de habitantes que conforman (Tabla 1.2.), se diferencian claramente 4 grupos por volumen de población: 4 CC AA con más de 1.000.000 de habitantes, 3 CC AA con una población entre 674.000 y 757.000 habitantes, 6 CC AA entre 245.000 y 455.000 habitantes, y 4 CC AA entre 150.000 y 200.000 habitantes.

Tabla 1.2. Datos de CC AA ámbito del Estudio

CC AA	EE LL	Población por CC AA 2011
Madrid	Madrid	3.265.038
Cataluña (7 EE LL)	Barcelona	2.100.743
	Hospitalet de Llobregat	
	Girona	
	Esplugues de Llobregat	
	Gavà	
	Vilassar de Mar	
	Roses	

1. ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

1.1 Ayuntamientos Objeto de Estudio

1.1.1 Datos de las CC AA ámbito del Estudio

Tabla 1.2. Datos de CC AA ámbito del Estudio

CC AA	EE LL	Población por CC AA 2011
Andalucía (7 EE LL)	Sevilla	1.976.288
	Málaga	
	Córdoba	
	Granada	
	San Fernando	
	Marchena	
	Bormujos	
Comunidad Valenciana (3 EE LL)	Valencia	1.362.716
	Alicante	
	Elche	
Galicia (5 EE LL)	Vigo	756.105
	La Coruña	
	Lugo	
	Santiago de Compostela	
	Monforte de Lemos	
País Vasco (4 EE LL)	Bilbao	687.080
	Vitoria	
	Portugalete	
	Santurtzi	
Aragón	Zaragoza	674.725
Balears (2 EE LL)	Palma	687.080
	Ibiza	
Murcia	Murcia	442.203
Canarias	Las Palmas de Gran Canaria	383.343
Castilla y León	Valladolid	313.437
Asturias	Gijón	277.559
Extremadura (2 EE LL)	Badajoz	246.591
	Cáceres	
Navarra	Pamplona	197.932
Cantabria	Santander	179.921
Castilla-La Mancha	Albacete	171.390
La Rioja	Logroño	152.641
Población Total 17 CC AA		13.642.418

Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

1. ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

1.2 Servicios Evaluados

1.2.1 Once Servicios Públicos de ámbito Municipal

En relación con los servicios públicos *online* objeto de estudio, si bien no se producen cambios en su selección (Tabla 1.3.), la ampliación de las EE LL sí ha provocado la duplicación del trabajo de análisis, al pasar de 220 servicios en 2011 a los 440 que han sido analizados en 2012.

Los 11 servicios mantienen la representatividad y propiedades determinadas y valoradas en 2011, es decir, todos los aspectos y atributos relevantes para la ciudadanía y empresas en Áreas temáticas tan relevantes como la cultura, la educación, la vivienda o la asistencia social.

Tabla 1.3. Servicios ámbito del Estudio por público objetivo y áreas temáticas de representación

Servicios	Público objetivo	Área temática
Alta en Padrón	Ciudadanía	Población / Registro
Pago de Multas	Ciudadanía / Empresas	Pagos
Pago de Impuestos	Ciudadanía / Empresas	Pagos
Servicios de Atención a Domicilio	Ciudadanía	Asistencia Social
Acceso a Actividades Formativas	Ciudadanía	Educación
Consulta de Expedientes	Ciudadanía / Empresas	Servicio Sede Electrónica
Licencia de Obras	Ciudadanía / Empresas	Edificación y Vivienda
Licencia de Apertura / Actividades Económicas	Empresas	Actividades Económicas
Asistencia a la Discapacidad	Ciudadanía	Asistencia Social
Acceso a Actividades Culturales	Ciudadanía	Cultura
Subvención para Rehabilitaciones o Mejoras	Ciudadanía / Empresas	Edificación y Vivienda

Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

5 de los servicios seleccionados están dirigidos exclusivamente a la Ciudadanía, sólo 1 se dirige únicamente a las Empresas, estando dirigidos los 5 restantes indistintamente a ambos colectivos

1. ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

1.3 Metodología de Evaluación del Estudio

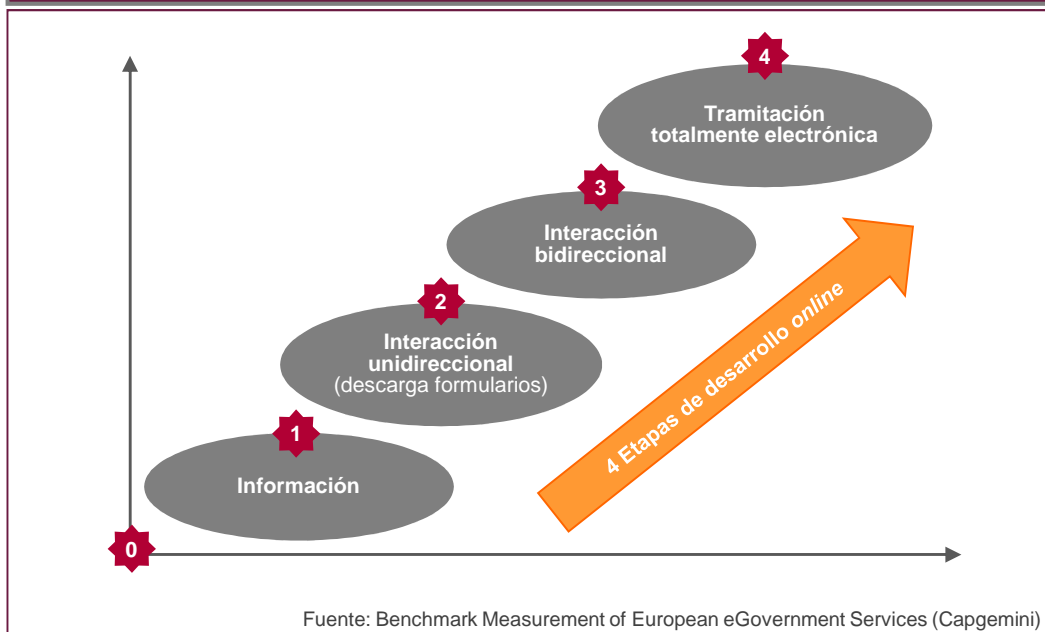
Con respecto a la metodología del Estudio, determinados criterios de medición y análisis han sufrido pequeñas modificaciones y ajustes debido a la constante actualización de las páginas web, la evolución de las tendencias de la oferta y demanda de los servicios o la proliferación de nuevos canales telemáticos que garantizan los accesos multicanal establecidos por la Ley 11/2007.

Al igual que en los años anteriores, el Estudio Comparativo mide, a través de un enfoque “front-office”, el grado de disponibilidad de una selección de servicios básicos que aparecen en las páginas web de las CC AA. Por tanto, no se mide ni la calidad del servicio proporcionado, ni la organización de la Administración Electrónica, ni el diseño de procedimientos electrónicos de “back-office”, así como tampoco se mide el grado de uso de estos servicios por parte de la ciudadanía o empresas.

1.3.1 Marco de Puntuación y Evaluación

Los 11 servicios públicos analizados en las principales EE LL españolas se han medido utilizando un marco de puntuación que comprende desde un nivel cero hasta un nivel cuatro de desarrollo (Figura 1.1.).

Figura 1.1. Marco de puntuación por Etapas



El marco de puntuación de referencia para la medición de la disponibilidad de los servicios públicos online establece 4 Etapas de desarrollo

Las definiciones de este marco de puntuación se detallan a continuación:

1. ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

1.3 Metodología de Evaluación del Estudio

1.3.1 Marco de Puntuación y Evaluación

- Etapa 0.- Ausencia de cualquier sitio web. Ausencia total de cualquier sitio web accesible públicamente gestionado por el proveedor del servicio, o el proveedor del servicio tiene un sitio web, pero éste no ofrece ninguna posibilidad de información relevante, interacción y transacción.
- Etapa 1.- Información. La información necesaria que describe el procedimiento para la obtención del servicio público está disponible *online*.
- Etapa 2.- Interacción unidireccional. El sitio web ofrece la posibilidad de descargar el formulario de la *website* para su impresión y posterior cumplimentación manual. También se considera Etapa 2 la posibilidad de obtener un formulario electrónico para su cumplimentación *online*, su posterior impresión y presentación física en la oficina correspondiente.
- Etapa 3.- Interacción bidireccional. El sitio web ofrece la posibilidad de tramitar parcialmente el servicio público de forma electrónica. No obstante, se requiere la presentación de requisitos de información de forma presencial para poder completar su tramitación. También puede existir la posibilidad de la introducción electrónica de datos mediante un formulario electrónico para iniciar *online* el procedimiento de obtención del servicio. Esta etapa requiere, para la mayoría de los servicios, de una autenticación del solicitante (persona física o jurídica).
- Etapa 4.- Tramitación totalmente electrónica. El sitio web ofrece la posibilidad de tramitar el servicio público de forma totalmente electrónica. No se requiere del solicitante ningún otro procedimiento formal mediante “documentos en papel” o presencia física en oficinas públicas.

Este cuestionario es similar para todos los servicios seleccionados en las EE LL. Además, se registran entre otros datos, las correspondientes Url's visitadas y la fecha final de la medición, habiéndose realizado ésta en el periodo enero-febrero de 2012.

Las diferentes fases o etapas para medir el nivel de disponibilidad *online* de los servicios se representan en porcentajes:

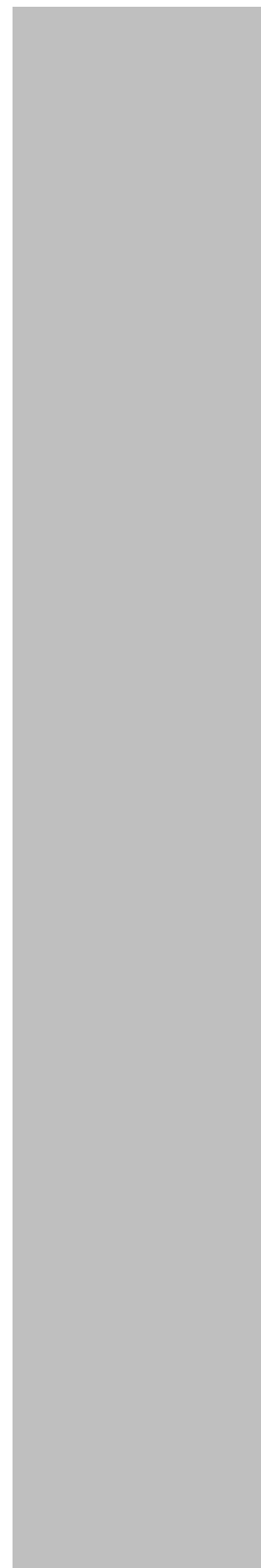
- Etapa 0 = puntuación comprendida entre el 0% y el 24% de disponibilidad
- Etapa 1 = puntuación comprendida entre el 25% y el 49% de disponibilidad
- Etapa 2 = puntuación comprendida entre el 50% y el 74% de disponibilidad
- Etapa 3 = puntuación comprendida entre el 75% y el 99% de disponibilidad
- Etapa 4 = puntuación que alcanza el 100% de disponibilidad

1. ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

1.3 Metodología de Evaluación del Estudio

1.3.1 Marco de Puntuación y Evaluación

El porcentaje final de disponibilidad obtenido por cada EE LL, es el promedio de los porcentajes de disponibilidad del total de servicios analizados.



2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS *ONLINE* EN LOS AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS *ONLINE* EN LOS AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES

2.1 Resultados Globales

En 2012, con la ampliación de la muestra de EE LL, la disponibilidad media *online* de los 11 servicios objeto de estudio es del 69%, donde destaca el Ayuntamiento de Valladolid que, por segundo año consecutivo, ocupa la primera posición con 100 puntos (Gráfico 2.1.).

Con esta clasificación es muy destacable que aparezcan entre las 10 primeras EE LL del *ranking* de disponibilidad *online*, 3 que no pertenecen al grupo de los 20 mayores Ayuntamientos. Si tenemos en cuenta los 15 primeros puestos del mencionado *ranking*, aparecen 2 más con estas características. En este sentido, destacan los Ayuntamientos de Vilassar de Mar y Bormujos que, con una población inferior a los 20.000 habitantes, ocupan respectivamente la décima y decimotercera posición en el *ranking*.

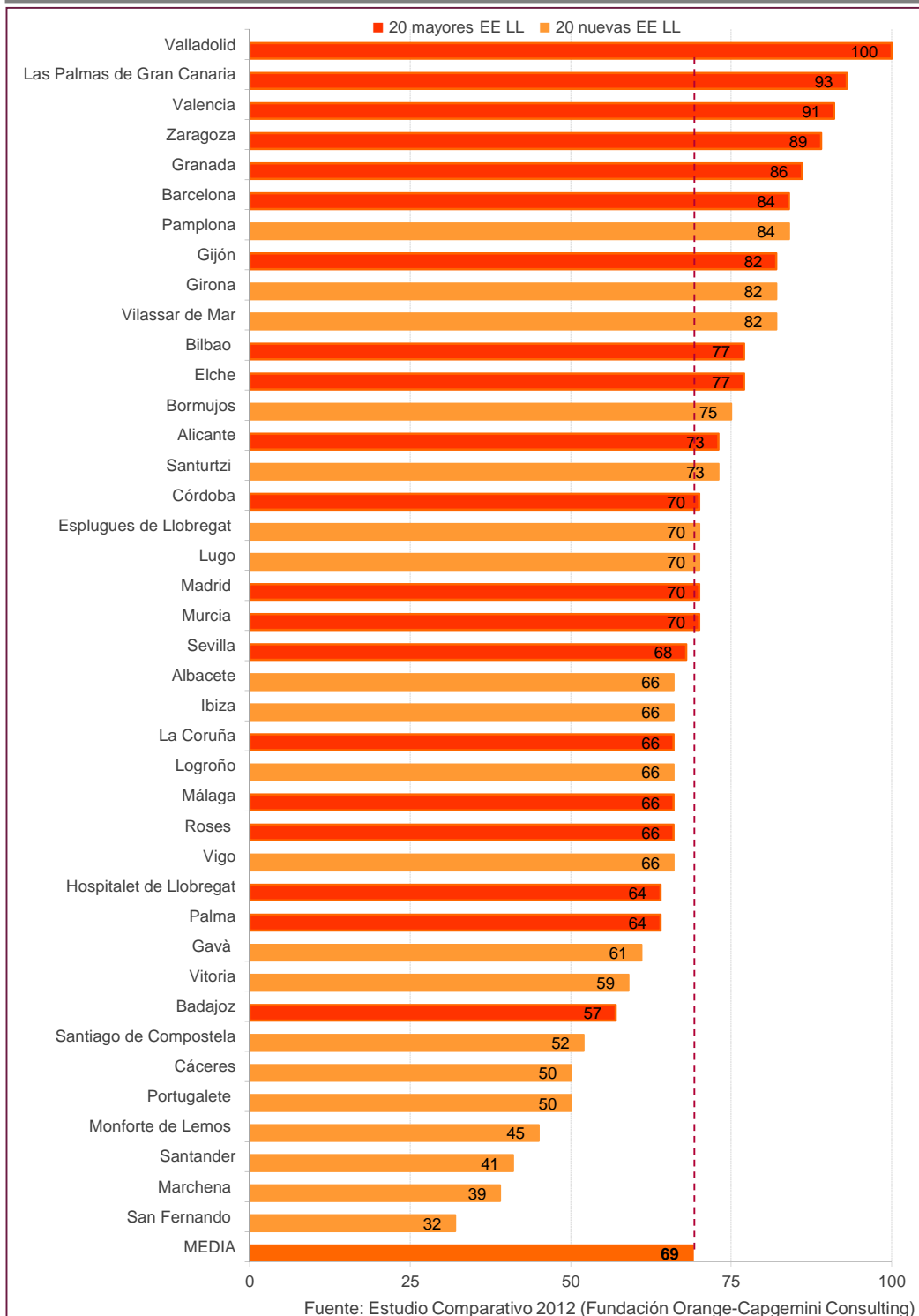
Por el contrario, las 2 ciudades con mayor número de habitantes, Madrid y Barcelona, ocupan la decimonovena y sexta posición respectivamente, circunstancia que hace reflexionar, al igual que en 2011, sobre la relación entre el número de habitantes que determinan los dispares presupuestos municipales de recaudación de ingresos y ejecución del gasto y la inversión, y el grado de desarrollo *online* de los servicios públicos. Una situación similar sería la representada por Málaga y Palma cuyas poblaciones ocupan el sexto y octavo lugar respectivamente, y alcanzan los puestos 26 y 30 en el *ranking* de disponibilidad media de las 40 EE LL.

Con respecto a la media global, la mitad de las EE LL presentan niveles de disponibilidad por encima de la media global (69 puntos). La brecha digital existente entre el Ayuntamiento de mayor disponibilidad, Valladolid, y el de menor disponibilidad, San Fernando, asciende a los 68 puntos.

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ONLINE EN LOS AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES

2.1 Resultados Globales

Gráfico 2.1. Disponibilidad de los servicios públicos en los 40 Ayuntamientos españoles, en %



Salvo alguna excepción, existe una concentración sensiblemente mayor de la disponibilidad en aquellas EE LL más densamente pobladas, como Barcelona o Valencia

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS *ONLINE* EN LOS AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES

2.2 Resultados por Ayuntamiento

2.2.1 Disponibilidad media Vs población

En 2012 sólo el Ayuntamiento de Valladolid alcanza el 100% de disponibilidad *online*. 12 EE LL alcanzan una media igual a Etapa 3, 23 están dentro del rango de Etapa 2 y los 4 restantes están comprendidos dentro del rango de Etapa 1 (Tabla 2.1.).

Tabla 2.1. Ranking disponibilidad media 40 EE LL vs población a 1 de enero de 2011

EE LL	Media Disponibilidad 2012	Ranking Disponibilidad 2012	Ranking INE	Población	Diferencial INE Vs Disponibilidad
Valladolid	100 %	1	13	313.437	+ 12
Las Palmas de Gran Canaria	93 %	2	9	383.343	+ 7
Valencia	91 %	3	3	798.033	0
Zaragoza	89 %	4	5	674.725	+ 1
Granada	86 %	5	18	240.099	+ 13
Barcelona	84 %	6	2	1.615.448	- 4
Pamplona	84 %	6	21	197.932	+ 15
Gijón	82 %	8	15	277.559	+ 7
Girona	82 %	8	28	96.722	+ 20
Vilassar de Mar	82 %	8	37	19.840	+ 29
Bilbao	77 %	11	10	352.700	- 1
Elche	77 %	11	20	230.354	+ 9
Bormujos	75 %	13	39	19.694	+ 26
Alicante	73 %	14	11	334.329	- 3
Santurtzi	73 %	14	33	47.076	+ 19
Córdoba	70 %	16	12	328.659	- 4
Esplugues de Llobregat	70 %	16	34	46.687	+ 18
Lugo	70 %	16	26	98.007	+ 10
Madrid	70 %	16	1	3.265.038	- 15
Murcia	70 %	16	7	442.203	- 9
Sevilla	68 %	21	4	703.021	- 17
Albacete	66 %	22	23	171.390	+ 1
Ibiza	66 %	22	31	49.388	+ 9
La Coruña	66 %	22	17	246.028	- 5
Logroño	66 %	22	24	152.641	- 2
Málaga	66 %	22	6	568.030	- 16
Roses	66 %	22	38	19.731	+ 16
Vigo	66 %	22	14	297.241	- 8

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ONLINE EN LOS AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES

2.2 Resultados por Ayuntamiento

Tabla 2.1. Ranking disponibilidad media 40 EE LL vs población a 1 de enero de 2011

EE LL	Media Disponibilidad 2012	Ranking Disponibilidad 2012	Ranking INE	Población	Diferencial INE Vs Disponibilidad
Hospitalet de Llobregat	64 %	29	16	256.065	- 13
Palma	64 %	29	8	405.318	- 21
Gavà	61 %	31	35	46.250	+ 4
Vitoria	59 %	32	19	239.562	- 13
Badajoz	57 %	33	25	151.565	- 8
Santiago de Compostela	52 %	34	29	95.207	- 5
Cáceres	50 %	35	30	95.026	- 5
Portugalete	50 %	35	32	47.742	- 3
Monforte de Lemos	45 %	37	40	19.622	+ 3
Santander	41 %	38	22	179.921	- 16
Marchena	39 %	39	36	19.891	- 3
San Fernando	32 %	40	27	96.894	- 13
Media Total	69 %				

Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ONLINE EN LOS AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES

2.2 Resultados por Ayuntamiento

2.2.2 Etapas 4 alcanzadas por las EE LL

Valladolid cuenta con todos sus servicios en Etapa 4, contrastando con Monforte de Lemos y Santander que no cuentan con ninguno (Tabla 2.2.).

Del grupo de las 20 mayores EE LL, 6 de ellas sólo tienen 4 servicios en Etapa 4, destacando por su alta población Madrid, Málaga y Murcia. Palma, otra de las EE LL de mayor población, sólo dispone de 3 servicios públicos en Etapa 4.

Girona, Santurtzi y Vilassar de Mar, del grupo de 20 EE LL con menos población, disponen de 7 servicios en Etapa 4. Bormujos y Esplugues de Llobregat que también pertenecen a este grupo tienen 6 servicios en Etapa 4.

Tabla 2.2. Número de servicios que alcanzan Etapa 4 por EE LL

EE LL	Nº de Servicios en Etapa 4	EE LL	Nº de Servicios en Etapa 4
Valladolid	11	Badajoz	4
Las Palmas de Gran Canaria	10	Hospitalet de Llobregat	4
Valencia	9	Ibiza	4
Zaragoza	9	La Coruña	4
Granada	8	Logroño	4
Pamplona	8	Madrid	4
Barcelona	7	Málaga	4
Bilbao	7	Murcia	4
Gijón	7	Roses	4
Girona	7	Vitoria	4
Santurtzi	7	Gavà	3
Vilassar de Mar	7	Marchena	3
Alicante	6	Palma	3
Bormujos	6	Portugalete	3
Elche	6	Vigo	3
Esplugues de Llobregat	6	Cáceres	2
Albacete	5	Santiago de Compostela	2
Córdoba	5	San Fernando	1
Lugo	5	Monforte de Lemos	0
Sevilla	5	Santander	0

Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Es destacable que Bormujos, con menos de 20.000 habitantes, tenga 6 servicios que alcanzan el 100% de disponibilidad online

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ONLINE EN LOS AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES

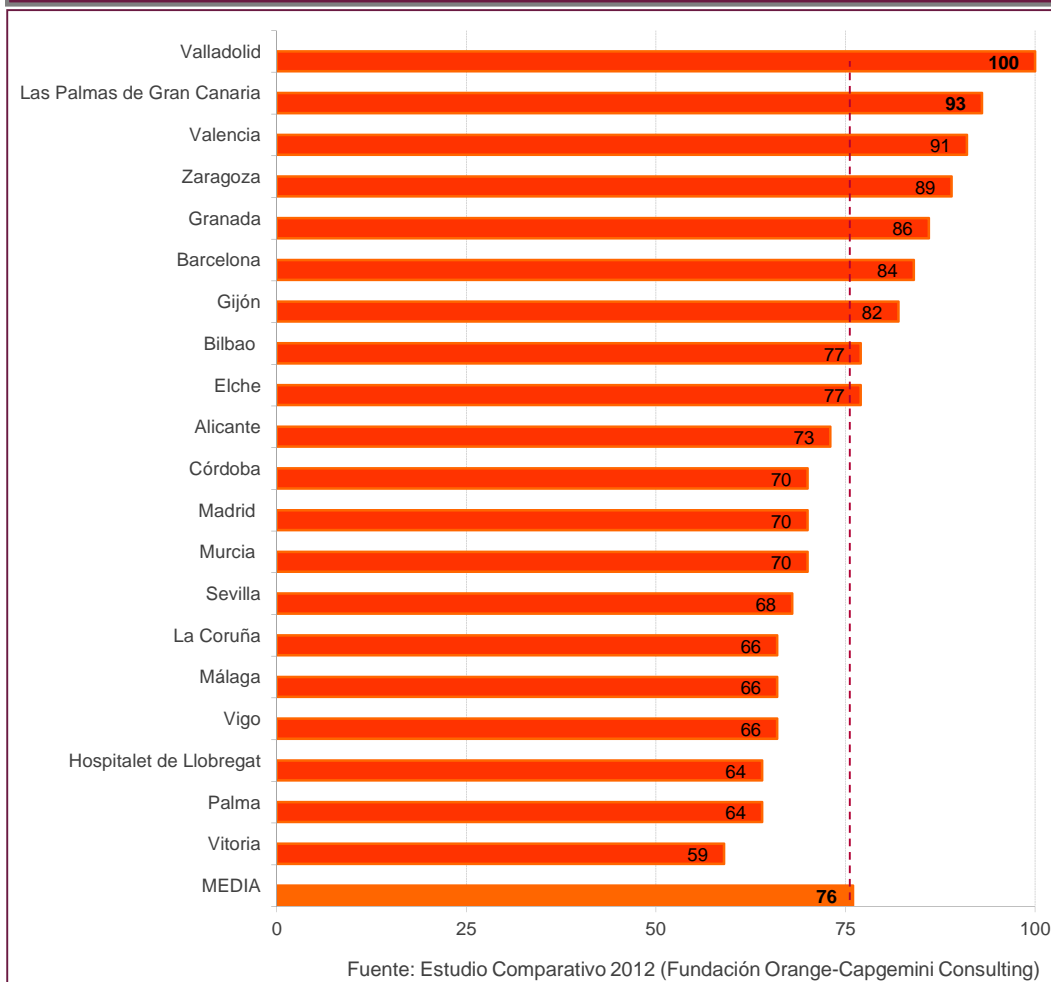
2.2 Resultados por Ayuntamiento

2.2.3 Resultados 20 mayores EE LL

Las 20 mayores EE LL alcanzan una disponibilidad media del 76% (Etapa 3), encontrándose 11 de ellas por debajo de dicha media (Gráfico 2.2.).

Vitoria con 59 puntos es la menos desarrollada, quedando también por debajo de la media de disponibilidad del grupo de 20 EE LL con menor población (61%).

Gráfico 2.2. Ranking disponibilidad media 20 mayores EE LL



Aunque las 20 mayores EE LL presentan un buen nivel de desarrollo, aún les queda recorrido a los 11 servicios para alcanzar un 100% de disponibilidad online

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ONLINE EN LOS AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES

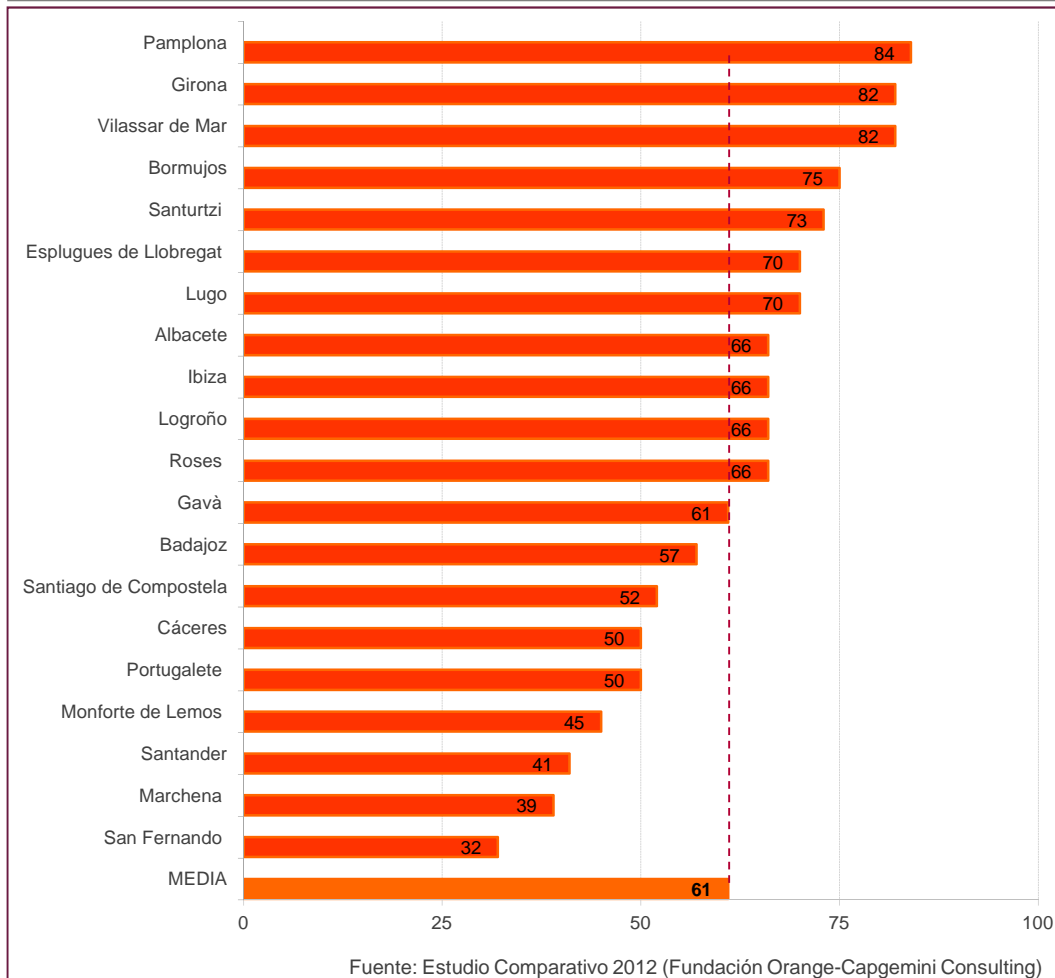
2.2 Resultados por Ayuntamiento

2.2.4 Resultados 20 nuevas EE LL

Las 20 nuevas EE LL alcanzan una disponibilidad media del 61% (Etapa 2), encontrándose 11 de ellas por encima de dicha media (Gráfico 2.3).

Son 4 las EE LL que no alcanzan una media de disponibilidad de Etapa 2, siendo la brecha entre Pamplona, la más desarrollada, y San Fernando, la que menos, de 52 puntos.

Gráfico 2.3. Ranking disponibilidad media 20 nuevas EE LL



Las EE LL de Pamplona, Girona y Vilassar de Mar obtienen una media de disponibilidad por encima de la lograda por las 20 EE LL de mayor población (76%)

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ONLINE EN LOS AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES

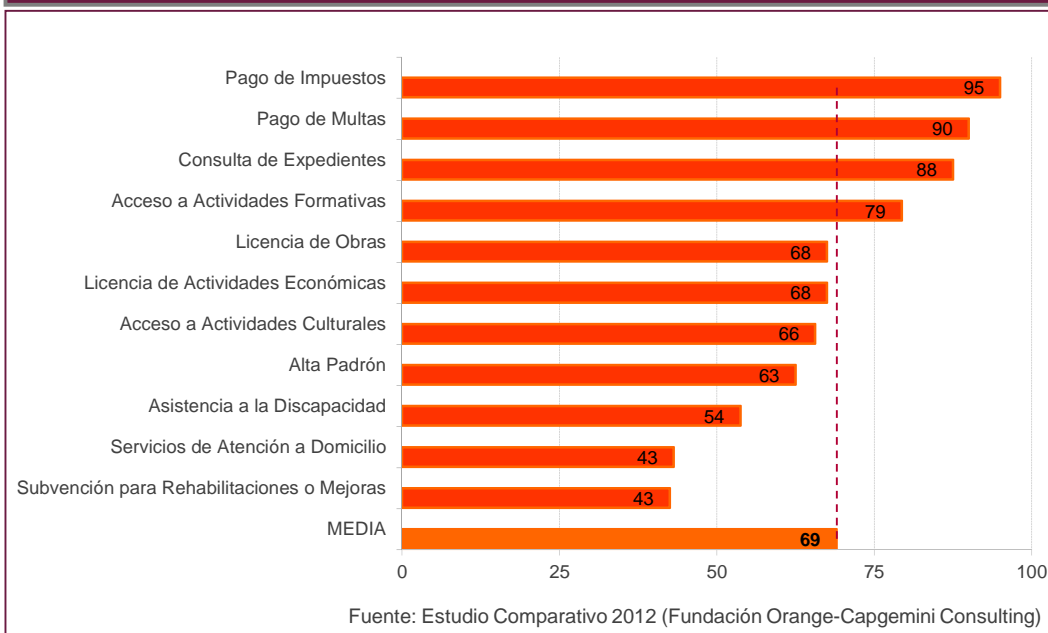
2.3 Resultados por Servicio

Los resultados obtenidos por servicio muestran una media global de 69 puntos (Gráfico 2.4.), media que no alcanzan 7 servicios y es superada únicamente por 4, siendo los más desarrollados los 2 referentes a recaudación, al igual que en años anteriores.

Con respecto a las principales tendencias, señalar que solamente 2 servicios obtienen una puntuación por debajo de Etapa 2, los referidos a subvenciones o ayudas sociales, seguidos por la “Asistencia a la Discapacidad” con 54 puntos.

La brecha existente entre el servicio más desarrollado “Pago de Impuestos” y el menos desarrollado “Subvención para Rehabilitaciones o Mejoras” es de 52 puntos.

Gráfico 2.4. Resultados por servicio en 40 Ayuntamientos españoles, en %



Los servicios relativos a ayudas sociales o subvenciones presentan un amplio camino por recorrer

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ONLINE EN LOS AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES

2.3 Resultados por Servicio

2.3.1 Resultados de los Servicios en las 20 mayores EE LL

El servicio de “Pago de Impuestos” con el 100% de desarrollo, y “Pago de Multas” con el 99%, lideran el ranking de disponibilidad *online* (Gráfico 2.5.).

La brecha digital existente entre los servicios de recaudación y los de subvenciones o ayudas sociales (56 puntos entre “Pago de Impuestos” y “Servicios de Atención a Domicilio”), muestra el importante camino que deben recorrer las EE LL para la consecución de una verdadera Administración Electrónica con servicios públicos disponibles totalmente *online*.

Gráfico 2.5. Resultados por servicio en las 20 mayores EE LL, en %



Los servicios de recaudación junto con “Consulta de Expedientes” y “Acceso a Actividades Formativas” presentan un gran desarrollo que contrasta con los servicios de “Subvención para Rehabilitaciones o Mejoras” y “Servicios de Atención a Domicilio”

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ONLINE EN LOS AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES

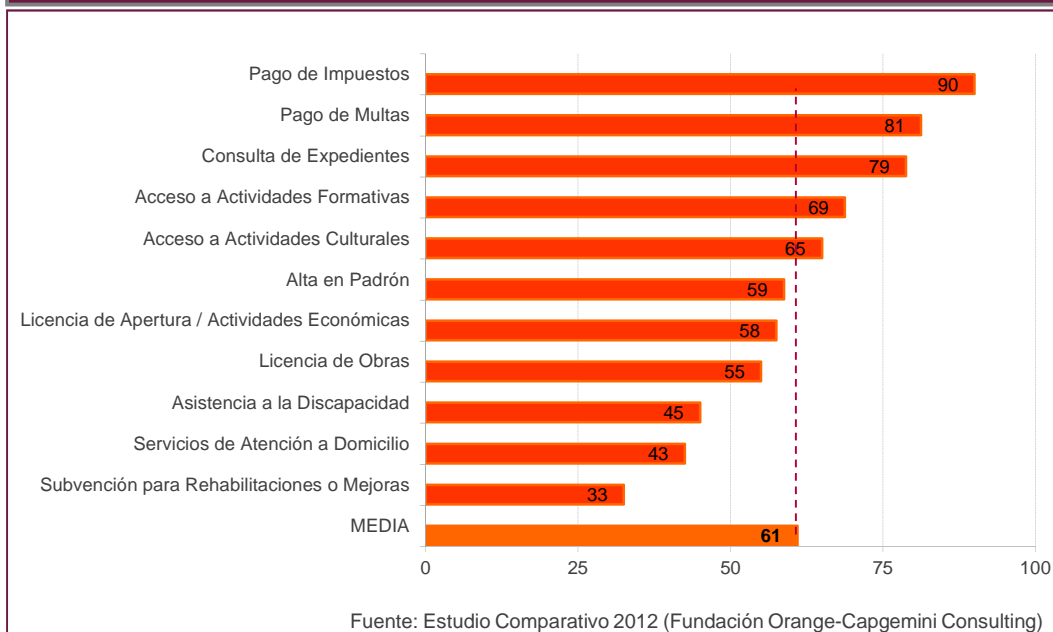
2.3 Resultados por Servicio

2.3.2 Resultados de los Servicios en las 20 nuevas EE LL

Si en las 20 mayores EE LL la brecha digital es de 56 puntos, en las 20 de menor población, esta aumenta hasta los 57 puntos, diferencia existente entre los servicios de “Subvención para Rehabilitaciones o Mejoras” y “Pago de Impuestos” (Gráfico 2.6.).

Referente a las disponibilidades medias de ambos grupos de EELL, la diferencia de desarrollo es de 15 puntos (76% de media en las 20 mayores EE LL).

Gráfico 2.6. Resultados por servicio en los 20 nuevos Ayuntamientos, en %



La población ámbito de las 20 EE LL de menor población, alcanza el 3,54% de la población española (1.671.226 habitantes)

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ONLINE EN LOS AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES

2.3 Resultados por Servicio

2.3.3 Etapas alcanzadas por los Servicios

Con relación a las Etapas alcanzadas por los servicios en los 40 Ayuntamientos (Tabla 2.3.), se aprecia que todavía les queda un considerable recorrido en el camino de la disponibilidad *online*. “Subvención para Rehabilitaciones o Mejoras” está en Etapa 0 en 6 Ayuntamientos y en tan sólo 3 municipios está en Etapa 4, seguido por los “Servicios de Atención a Domicilio” y “Asistencia a la Discapacidad” como los menos desarrollados.

En el lado opuesto, los servicios de “Pago de Impuestos” y “Pago de Multas”, junto con “Consulta de Expedientes”, son, con diferencia, los más desarrollados.

Tabla 2.3. Etapas alcanzadas por los servicios de los 40 Ayuntamientos

Servicios	Nº de EE LL con Etapa 0	Nº de EE LL con Etapa 1	Nº de EE LL con Etapa 2	Nº de EE LL con Etapa 3	Nº de EE LL con Etapa 4	Nº de EE LL que no alcanzan Etapa 4
Alta en Padrón	1	4	19	6	10	30
Pago de Multas	1	3	1	1	34	6
Pago de Impuestos	0	2	1	0	37	3
Servicios de Atención a Domicilio	0	19	17	0	4	36
Acceso a Actividades Formativas	0	6	7	1	26	14
Consulta de Expedientes	2	2	3	0	33	7
Licencia de Obras	1	3	18	3	15	25
Licencia de Apertura / Actividades Económicas	0	4	19	2	15	25
Asistencia a la Discapacidad	0	10	22	0	8	32
Acceso a Actividades Culturales	0	7	17	0	16	24
Subvención para Rehabilitaciones o Mejoras	6	7	23	1	3	37
Totales	11	67	147	14	201	239
	2,50%	15,23%	33,41%	3,18%	45,68%	54,32%

Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Tras los servicios que ya han alcanzado una Etapa 4 (45,68%), la mayoría ofrecen una disponibilidad de Etapa 2 (33,41%), representando entre ambos casi el 80 de los servicios analizados

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ONLINE EN LOS AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES

2.3 Resultados por Servicio

2.3.4 Etapas 4 alcanzadas por las 20 mayores y 20 nuevas EE LL

Los servicios de “Licencia de Obras”, “Acceso a Actividades Formativas”, “Licencia de Apertura / Actividades Económicas” y “Consulta de Expedientes” son los que presentan un mayor diferencial de desarrollo de Etapas 4 en las 20 mayores EE LL respecto a las 20 EE LL de menor población (Tabla 2.4).

Referente al servicio de “Alta en Padrón”, algunos Ayuntamientos, como Roses, obtienen un máximo de Etapa 3 al mencionar en sus fichas "El alta sólo se puede hacer presencialmente porque hay que realizar la acreditación del interesado", mientras que otros Ayuntamientos llegan hasta Etapa 4 al no solicitar dicha acreditación presencial.

Tabla 2.4. Etapas 4 alcanzadas por los servicios de las 20 mayores y 20 nuevas EE LL

Servicios	Nº de Etapas 4 en las 20 mayores EE LL	Nº de Etapas 4 en las 20 nuevas EE LL	Nº total de Etapas 4
Alta en Padrón	5	5	10
Pago de Multas	19	15	34
Pago de Impuestos	20	17	37
Servicios de Atención a Domicilio	2	2	4
Acceso a Actividades Formativas	16	10	26
Consulta de Expedientes	19	14	33
Licencia de Obras	11	4	15
Licencia de Apertura / Actividades Económicas	10	5	15
Asistencia a la Discapacidad	6	2	8
Acceso a Actividades Culturales	9	7	16
Subvención para Rehabilitaciones o Mejoras	3	0	3
Totales	120	81	201
	54,55 %	36,82 %	45,68 %

Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

El total de Etapas 4 alcanzadas por los 440 servicios ámbito del Estudio (45,68%), nos hace ver el largo recorrido que les queda por hacer a las EE LL para lograr una verdadera Administración Electrónica del Siglo XXI

3. RESULTADOS COMPARATIVOS 2011 / 2012 EN LOS 20 MAYORES AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES

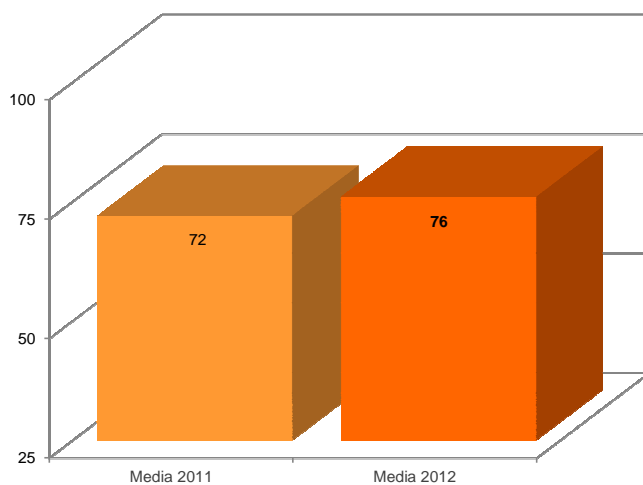
3. RESULTADOS COMPARATIVOS 2011 / 2012 EN LOS 20 MAYORES AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES

3.1 Evolución Global

Las mediciones realizadas en 2012 nos permiten presentar el primer Estudio comparativo sobre la disponibilidad *online* de los 11 servicios seleccionados en los 20 mayores Ayuntamientos españoles. Será en próximos Estudios cuando se incorporen a este capítulo los 20 nuevos Ayuntamientos seleccionados este año completando así la visión de la evolución *online* de los servicios municipales a todo el mapa español.

Esta clasificación 2011 / 2012 (Gráfico 3.1.), muestra una evolución de 4 puntos en la disponibilidad media, que pasa de 72 puntos en 2011 a 76 puntos en 2012.

Gráfico 3.1. Resultados globales 2011 / 2012, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

En sucesivas mediciones la comparativa incluirá junto con las 20 mayores EE LL españolas, las 20 nuevas EE LL seleccionadas en 2012

3. RESULTADOS COMPARATIVOS 2011 / 2012 EN LOS 20 MAYORES AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES

3.2 Comparativa del Progreso en los Ayuntamientos

La comparativa entre 2011 y 2012 muestra que Valladolid continúa liderando el *ranking* de disponibilidad *online* de los servicios públicos, habiendo alcanzado los 100 puntos al haber evolucionado el servicio de “Pago de Multas” (único que en 2011 no alcanzó una Etapa 4), desde una Etapa 1 a una Etapa 4 (Tabla 3.1.).

Tabla 3.1. Resultados globales 2011 / 2012

EE LL	Disponibilidad Media Total 2012	Posición 2012	Disponibilidad Media Total 2011	Posición 2011	Diferencial Disponibilidad 2012 Vs 2011	Diferencial Posición 2012 Vs 2011
Valladolid	100 %	1	93 %	1	+ 7	0
Las Palmas de Gran Canaria	93 %	2	86 %	3	+ 7	+ 1
Valencia	91 %	3	91 %	2	0	- 1
Zaragoza	89 %	4	86 %	4	+ 3	0
Granada	86 %	5	75 %	7	+ 11	+ 2
Barcelona	84 %	6	75 %	6	+ 9	0
Gijón	82 %	7	73 %	8	+ 9	+ 1
Bilbao	77 %	8	70 %	10	+ 7	+ 2
Elche	77 %	8	77 %	5	0	- 3
Alicante	73 %	10	66 %	14	+ 7	+ 4
Córdoba	70 %	11	61 %	17	+ 9	+ 6
Madrid	70 %	11	70 %	11	0	0
Murcia	70 %	11	70 %	12	0	+ 1
Sevilla	68 %	14	73 %	9	- 5	- 5
La Coruña	66 %	15	64 %	16	+ 2	+ 1
Málaga	66 %	15	66 %	15	0	0
Vigo	66 %	15	61 %	18	+ 5	+ 3
Hospitalet de Llobregat	64 %	18	68 %	13	- 4	- 5
Palma	64 %	18	59 %	19	+ 5	+ 1
Vitoria	59 %	20	59 %	19	0	- 1
Media Total	76 %		72 %			

Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

El análisis de la evolución producida por las 20 mayores EE LL entre 2011 y 2012 muestra un diferencial de 17 puntos entre Granada que aumenta 11 puntos, y Sevilla que retrocede 5 puntos

El descenso de Sevilla es debido al servicio de “Subvención para Rehabilitaciones o Mejoras” que en 2011 obtuvo una Etapa 2 y en 2012 no se oferta, por lo que queda en Etapa 0. Igualmente, Hospitalet de Llobregat disminuye 4 puntos la media obtenida en 2011, pasando a tener 64 puntos motivado por los “Servicios de Atención a Domicilio” y “Acceso a Actividades Culturales” que bajan de la Etapa 2 alcanzada en 2011 a una Etapa 1 en 2012. Ambos Ayuntamientos pierden 5 posiciones respecto al *ranking* de 2011.

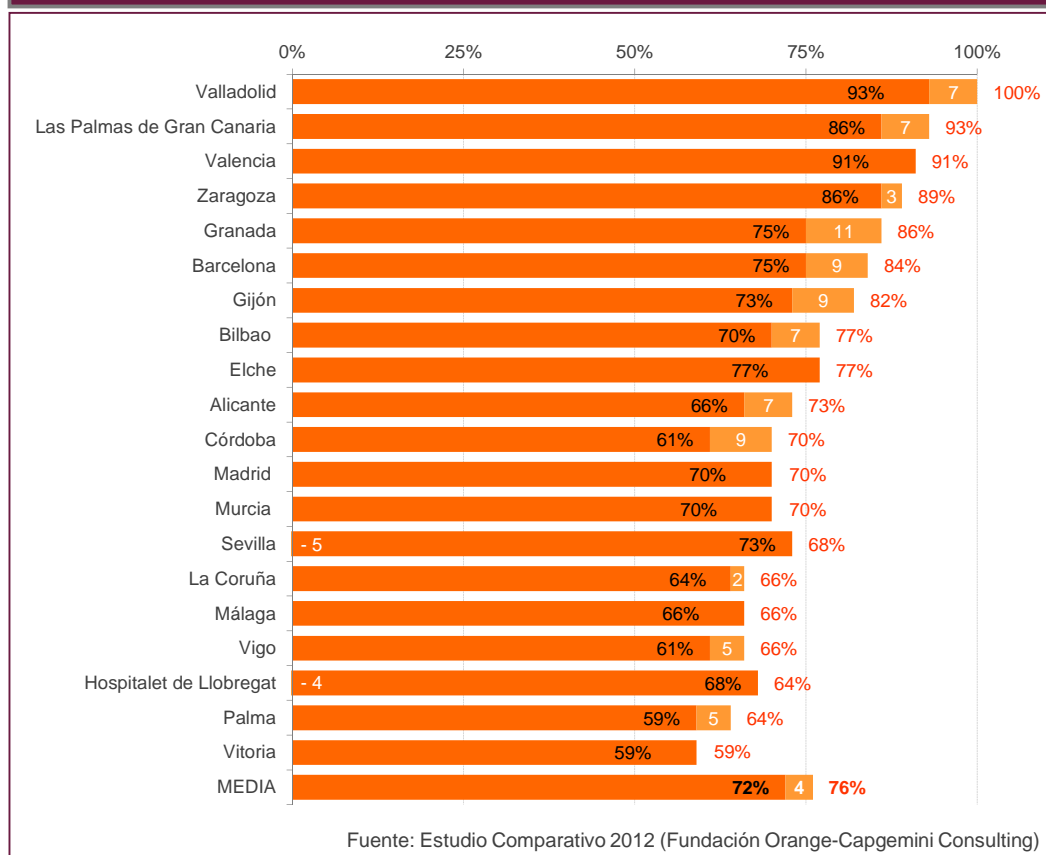
3. RESULTADOS COMPARATIVOS 2011 / 2012 EN LOS 20 MAYORES AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES

3.2 Comparativa del Progreso en los Ayuntamientos

En relación con los Ayuntamientos que más crecen, Granada presenta la mayor tasa de crecimiento con el incremento de 11 puntos de su disponibilidad *online*, aunque sólo sube dos puestos respecto de 2011.

Referente a la evolución de los servicios, todos continúan por encima de los 58 puntos (Etapa 2), si bien Vitoria mantiene la menor puntuación del ranking con 59 puntos al mantener la misma disponibilidad media que en 2011, al igual que las EE LL de Elche, Madrid, Málaga, Murcia y Valencia (Gráfico 3.2.).

Gráfico 3.2. Evolución global de los 20 mayores Ayuntamientos, 2011 / 2012, en %



La brecha digital entre Valladolid, el más desarrollado, y Vitoria, el menos, es de 41 puntos

3. RESULTADOS COMPARATIVOS 2011 / 2012 EN LOS 20 MAYORES AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES

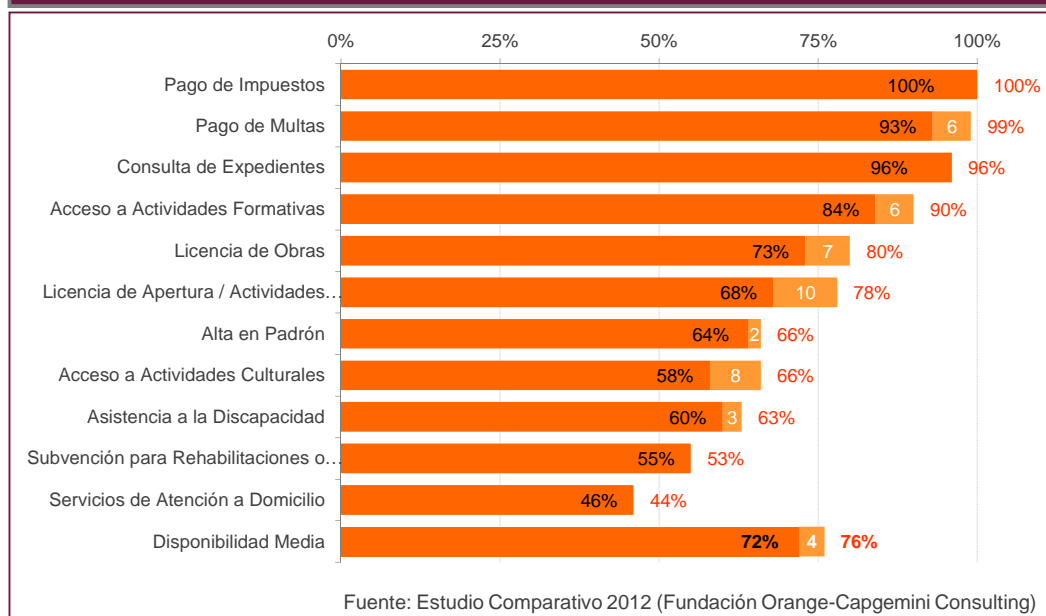
3.3 Comparativa de la Evolución de los Servicios

En relación con los resultados comparativos, los servicios referentes a fines recaudatorios siguen siendo los más desarrollados (Gráfico 3.3.). El servicio de “Consulta de Expedientes” es el único que no evolucionó en 2012.

El servicio de “Pago de Impuestos” continua liderando el *ranking* con el 100% de disponibilidad *online*. Le sigue con 99 puntos el servicio de “Pago de Multas” tras haber crecido 6 puntos en el último año.

El servicio de “Licencia de Apertura / Actividades Económicas” con un crecimiento de 10 puntos, es el que más desarrollo logra, gracias a Alicante, Barcelona, Bilbao y Gijón. En el extremo opuesto, los servicios de “Atención a Domicilio”, que continua siendo el menos desarrollado al igual que en 2011, y “Subvención para Rehabilitaciones o Mejoras”, bajan 2 puntos su media. El primero debido a una pérdida de disponibilidad en los Ayuntamientos de Hospitalet de Llobregat, Málaga y Zaragoza, y el segundo por el Ayuntamiento de Sevilla.

Gráfico 3.3. Evolución de la disponibilidad de los servicios, 2011 / 2012, en %



Las 20 mayores EE LL españolas han alcanzado una Etapa 3 de disponibilidad media online

4. CONCLUSIONES

4. CONCLUSIONES

La medición “*front-office*” y análisis de los 11 servicios públicos online de los 40 Ayuntamientos ámbito de este Estudio, ha proporcionado extensos y valiosos datos sobre la situación del desarrollo *online* de la Administración local en España.

Y es que los Ayuntamientos seleccionados se encuentran repartidos por todo el mapa autonómico español con un público objetivo de casi el 30% de la población española, poseen Gobiernos completamente heterogéneos y están asentados en geografías con diferentes recursos y estructuras socioeconómicas con presupuestos y partidas de ingresos, gasto e inversión, muy dispares.

Como conclusión principal del Estudio destaca que los resultados alcanzados son razonablemente buenos al lograr las Entidades locales una disponibilidad media del 69%. Segregando este dato entre el grupo de los 20 mayores Ayuntamientos y el de los 20 nuevos Ayuntamientos, los resultados alcanzados son del 76% y del 61% respectivamente.

No obstante, dicho lo anterior, los datos obtenidos también reflejan la existencia de importantes diferencias entre los cinco grupos de Ayuntamientos seleccionados, debido a sus dispares recursos, poblaciones y distintos ámbitos socioeconómicos, políticos y geográficos. Por este motivo, y buscando establecer potenciales líneas de mejora, se deben mencionar las principales consideraciones cualitativas obtenidas durante la realización del Estudio. Estas son las siguientes:

- La organización municipal y oferta de servicios públicos resulta de lo más dispar en los Ayuntamientos españoles. La configuración y nomenclatura de sus estructuras organizativas y de servicios es completamente arbitraria. Sirvan de ejemplo algunas de las denominaciones utilizadas para sus Áreas de Gobierno: “Delegaciones”, “Áreas Municipales”, “Áreas de Gobierno”, “Concejalías” o “Concejalías Delegadas”. Y lo mismo ocurre con las *websites* donde se ubican los servicios, con denominaciones como: “Ventanilla Virtual”, “Carpeta Ciudadana”, “Carpeta del Ciudadano”, “Sede Electrónica”, “Trámites”, “Gestiones y Trámites”, “Oficina Virtual” o simplemente “Servicios”.
- Es muy notable que Ayuntamientos con menos de 20.000 habitantes, como Vilassar de Mar y Bormujos, o Santurtzi con menos de 50.000 y Girona con menos de 100.000, obtengan una disponibilidad media superior a 10 Ayuntamientos de los “grandes”, entre ellos Madrid, Sevilla, Málaga o Palma. Siendo más significativo todavía que Vilassar obtenga el decimo puesto y Bormujos el decimotercero en el *ranking* global. Además, si se atiende a los primeros 15 mejor clasificados, también encontramos entre ellos a Pamplona.
- Ayuntamientos como San Fernando, Santander o Vitoria, no disponen todavía de una Sede Electrónica que asegure el cumplimiento de la Ley 11/2007 y, por tanto, la tramitación telemática de sus servicios públicos.

4. CONCLUSIONES

- La mayoría de los Ayuntamientos objeto de estudio, independientemente de su población, no presentan un Catálogo de Procedimientos y Trámites unificado, lo que dificulta claramente la navegación por parte del usuario. Asimismo, podemos destacar que sus contenidos son poco homogéneos, sus diseños dispares, sus formularios desiguales y son pocos los que cumplen los estándares web internacionales.
- Igualmente, en muchos Ayuntamientos existen distintas páginas web para ofertar un mismo servicio: una con la información detallada del servicio y otra con el catálogo de formularios correspondiente. Es decir, en una se puede seleccionar y tramitar el servicio deseado y en otra se publican los formularios de los distintos trámites disponibles, en general ordenados por tema o Unidad responsable.
- Vilassar de Mar publica un servicio genérico que sirve para presentar telemáticamente aquellos servicios que no estén publicados en la web. Este servicio generalista deja anexar ficheros, en aquellos servicios que permiten usar este procedimiento genérico, siendo considerada por tanto una mejor práctica al igual que ocurre en el Ayuntamiento de Valladolid, que también oferta este mismo servicio genérico.
- El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria dispone en su Sede Electrónica de un Asistente Virtual para ayudar a la realización de los trámites y gestiones que además de tener una demo completa sobre su uso, ofrece multitud de opciones de forma proactiva y dispone de ayudas de voz para cada una de las posibles opciones, siendo considerado una mejor práctica como asistente virtual. Asimismo, como plataforma de Pago Telemático utiliza la de la entidad pública empresarial de la Administración del Estado, Red.es.
- El Consorci "Administració Oberta de Catalunya" (AOC) facilita a las EE LL la implementación de "El buscador de las administraciones públicas catalanas" donde introduciendo una o varias palabras, el buscador facilita el acceso a la información de todas las webs de la administración catalana mediante la indexación de las principales bases de datos en línea de la administración y presentando los resultados con un enfoque centrado en el ciudadano y una actualización semanal de los contenidos. Actualmente más de una veintena de EE LL catalanas lo están utilizando.
- Destaca el Ayuntamiento de Logroño por la complejidad de su arquitectura y diseño de páginas que requieren cierta experiencia en navegación de servicios electrónicos. Además, existen dos *websites* para los servicios, una que permite visualizarlos pero no tramitarlos (salvo los referentes a pago de tributos, precios públicos, multas y otros ingresos), y otra *website* denominada "Carpeta ciudadana" donde se puede realizar la tramitación de aquellos servicios que lo permiten.

4. CONCLUSIONES

- Varias CC AA, Diputaciones Provinciales y Forales, Consejos y Cabildos Insulares han desarrollado portales donde ofrecen a las EE LL servicios que alcanzan Etapa 4 relacionados principalmente con Recaudación, Gestión Tributaria y Contratación. Estos llamados “Portales”, “Oficinas virtuales” o “Sedes electrónicas”, exigen firma electrónica y disponen de plataformas de pago, ofertando la consulta del estado de los trámites realizados en ellos. Es el caso de la Diputación de Sevilla, la Generalitat Catalana, la Junta de Andalucía, la Diputación Foral de Bizkaia, el Gobierno Vasco o la Diputación de Cáceres, por mencionar algunos. Estos desarrollos tan beneficiosos para las EE LL sólo son aprovechados por una parte de los Ayuntamientos, aquellos que han firmado los pertinentes convenios de colaboración. Sería deseable que todos los Ayuntamientos pertenecientes al ámbito de estas Administraciones autonómicas, Diputaciones y Consejos y Cabildos Insulares, dispusieran de convenios para ofertar servicios electrónicos en Etapas 4.
- Por último, mencionar que la búsqueda de servicios en los Ayuntamientos con menor población ha resultado extremadamente complicada. En parte, por algunos de los motivos mencionados anteriormente y en parte por estar a veces ubicados en proveedores externos (caso de servicios de formación), organismos dependientes como Institutos, Escuelas municipales, Corporaciones o Agencias locales (caso de servicios de vivienda o determinados colectivos como mujeres o deportes), o Administraciones autonómicas o provinciales (CC AA, Diputaciones, Consejos y Cabildos Insulares).

Como resumen final del Estudio se puede afirmar que las disponibilidades medias obtenidas por los 40 Ayuntamientos (69%), la obtenida de forma segregada por los 20 mayores Ayuntamientos (76%), y la obtenida por los 20 nuevos Ayuntamientos (61%), son muy esperanzadoras del camino que queda por recorrer para lograr la transformación de la Administración local, en una Administración electrónica del Siglo XXI. Con todo ello se camina hacia la implantación plena de la Ley 11/2007 y del Esquema Nacional de Seguridad e Interoperabilidad, hacia la consecución del Plan de Reducción de Cargas Administrativas, del Plan Avanza2, del Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015 y de la Agenda Digital Europea enmarcada en la Estrategia UE 2020.

ANEXOS

ANEXO I. Definición de los Servicios

I. Fichas de los 11 Servicios Públicos Evaluados

Alta en Padrón

Definición del Servicio	Alta en Padrón
Definición de la Medida	Realización de la inscripción en el Padrón del Municipio donde el interesado tiene su residencia habitual.
Definición detallada de la Medida	Disponibilidad del procedimiento para realizar la inscripción y registro en el Padrón de Habitantes del Municipio correspondiente.
Servicios Alternativos	N/A

Pago de Multas

Definición del Servicio	Pago de Multas
Definición de la Medida	Realización del pago de multas de circulación y estacionamiento.
Definición detallada de la Medida	Disponibilidad del procedimiento para realizar el pago de multas de circulación y estacionamiento impuestas por el municipio correspondiente.
Servicios Alternativos	Alegaciones y recursos por infracciones y multas de circulación y estacionamiento.

Pago de Impuestos

Definición del Servicio	Pago de Impuestos
Definición de la Medida	Realización del pago de impuestos municipales.
Definición detallada de la Medida	Disponibilidad de la funcionalidad del pago de diferentes impuestos y tasas municipales a nivel general (funcionalidad disponible para el pago de impuestos múltiples) o para el pago de un impuesto específico municipal (ej.: IBI)
Servicios Alternativos	N/A

ANEXOS

ANEXO I. Definición de los Servicios

I. Fichas de los 11 Servicios Públicos Evaluados

Servicios de Atención a Domicilio

Definición del Servicio	Servicios de Atención a Domicilio
Definición de la Medida	Procedimiento de solicitud del servicio social de atención a domicilio (SAD).
Definición detallada de la Medida	Disponibilidad del procedimiento para realizar la solicitud de atención o ayudas a domicilio (incluye servicios de tipo doméstico: limpieza o mantenimiento a domicilio; así como servicios de carácter personal: ayuda fisicomotriz, orientación y apoyos especiales, asistencia en la higiene personal, administración de alimentos o medicamentos, acompañamiento fuera del hogar para la realización de gestiones o paseos, etc.)
Servicios Alternativos	N/A

Acceso a Actividades Formativas

Definición del Servicio	Acceso a Actividades Formativas
Definición de la Medida	Inscripción en actividades formativas especialmente orientadas a jóvenes.
Definición detallada de la Medida	Disponibilidad del procedimiento de solicitud de plaza (inscripción) en actividades formativas promovidas por el Ayuntamiento especialmente orientadas a los jóvenes, que faciliten y promuevan de forma directa o indirecta su inserción laboral o profesional (cursos de capacitación profesional, talleres de empleo, clases de idiomas, oficios, etc.)
Servicios Alternativos	N/A

Consulta de Expedientes

Definición del Servicio	Consulta de Expedientes
Definición de la Medida	Consulta del estado en que se encuentra la tramitación de un expediente.
Definición detallada de la Medida	Disponibilidad de la consulta del estado de tramitación de cualquier expediente iniciado con anterioridad.
Servicios Alternativos	N/A

ANEXOS

ANEXO I. Definición de los Servicios

I. Fichas de los 11 Servicios Públicos Evaluados

Licencia de Obras

<i>Definición del Servicio</i>	Licencia de Obras
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de la licencia para obras menores.
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Disponibilidad del procedimiento de solicitud de la licencia para obras menores (reformas, reparaciones o construcciones menores) en viviendas o locales.
<i>Servicios Alternativos</i>	N/A

Licencia de Apertura / Actividades Económicas

<i>Definición del Servicio</i>	Licencia de Apertura / Actividades Económicas
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de la licencia de apertura y/o funcionamiento de establecimientos.
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Disponibilidad del procedimiento de solicitud de la licencia municipal de apertura y funcionamiento para ejercer una determinada actividad económica.
<i>Servicios Alternativos</i>	Licencia ambiental.

Asistencia a la Discapacidad

<i>Definición del Servicio</i>	Asistencia a la Discapacidad
<i>Definición de la Medida</i>	Procedimiento de solicitud de la tarjeta de estacionamiento de vehículos para personas con movilidad reducida.
<i>Definición detallada de la Medida</i>	Disponibilidad del procedimiento de solicitud de la tarjeta de estacionamiento de vehículos para personas con movilidad reducida.
<i>Servicios Alternativos</i>	Ayudas o prestaciones orientadas a facilitar o aumentar la capacidad de interacción y desarrollo de personas con movilidad reducida (desplazamiento, movilidad, comunicación, etc.)

ANEXOS

ANEXO I. Definición de los Servicios

I. Fichas de los 11 Servicios Públicos Evaluados

Acceso a Actividades Culturales

Definición del Servicio	Acceso a Actividades Culturales
Definición de la Medida	Procedimiento de solicitud del uso o alquiler de espacios o locales públicos para fines o actividades culturales.
Definición detallada de la Medida	Disponibilidad del procedimiento de solicitud del uso temporal (cesión o alquiler) de espacio físico, local, sala o similar destinado a actividades culturales o afines (ej.: exposiciones, muestras, presentaciones, ensayos, conferencias, etc.)
Servicios Alternativos	N/A

Subvención para Rehabilitaciones o Mejoras

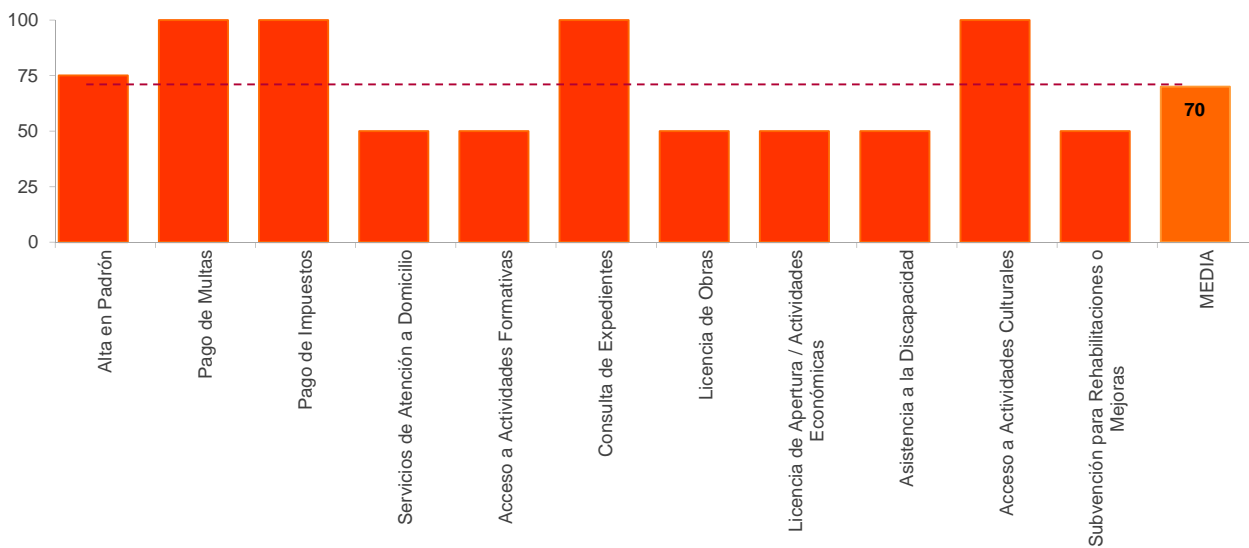
Definición del Servicio	Subvención para Rehabilitaciones o Mejoras
Definición de la Medida	Procedimiento de solicitud de subvenciones o ayudas para realizar rehabilitaciones o mejoras en edificaciones o viviendas.
Definición detallada de la Medida	Disponibilidad del procedimiento de solicitud de subvenciones o ayudas para realizar rehabilitaciones, reparaciones o mejoras en edificaciones o viviendas con el objeto de adecuar su estética, habitabilidad o uso (ej.: fachadas, instalaciones, ascensores, etc.).
Servicios Alternativos	N/A

ANEXOS

ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

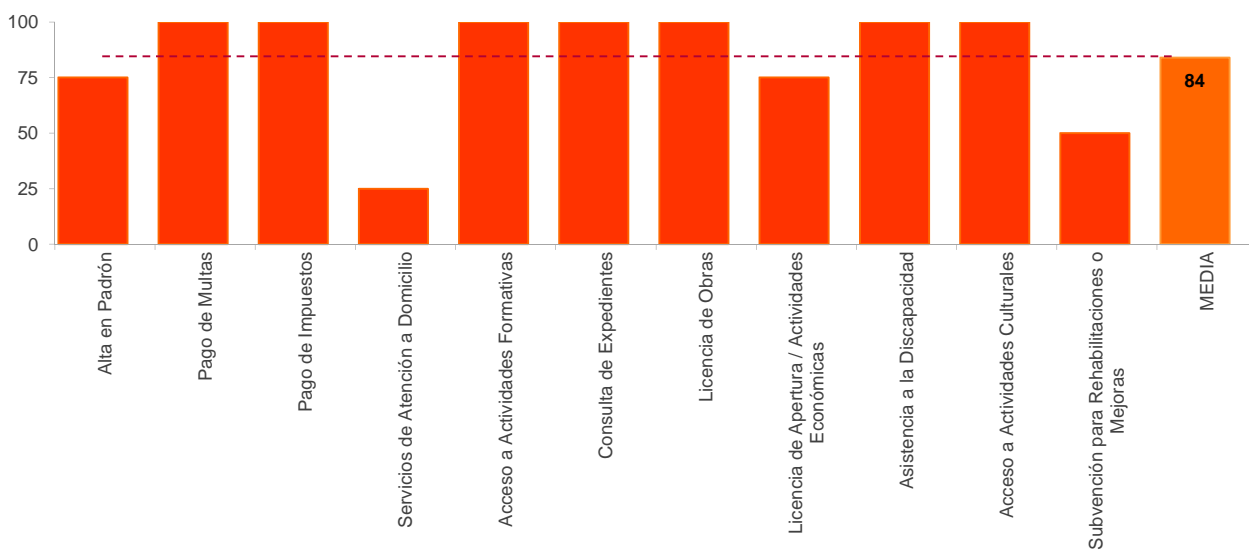
A continuación se presentan los resultados de las mediciones efectuadas a los 11 Servicios Públicos en cada uno de los 40 Ayuntamientos seleccionados.

Gráfico 5.1. Resultado de los servicios en Madrid, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

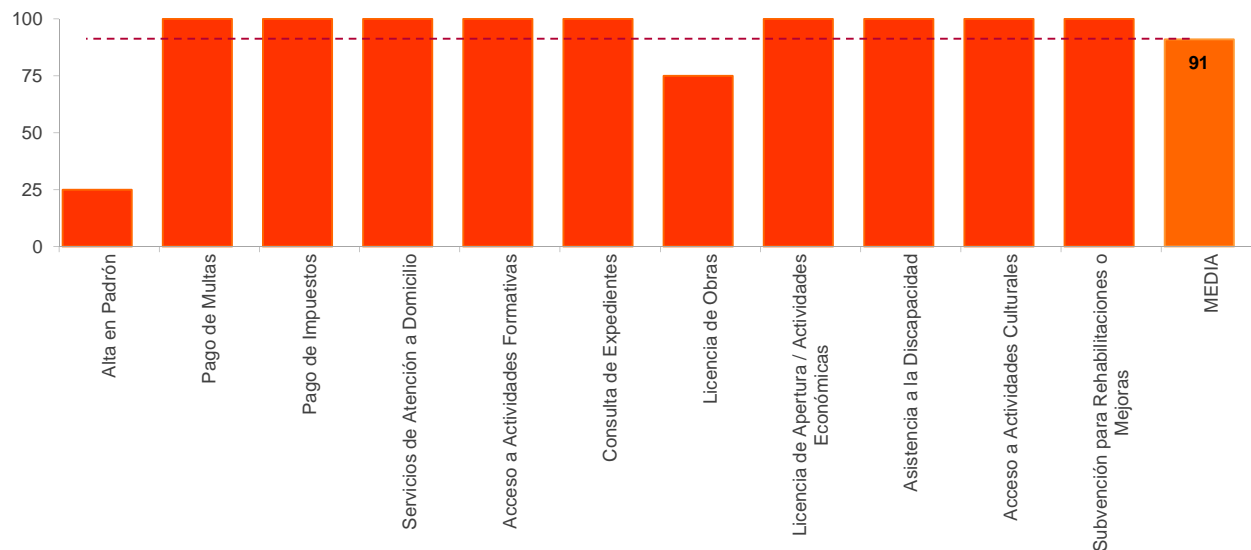
Gráfico 5.2. Resultado de los servicios en Barcelona, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

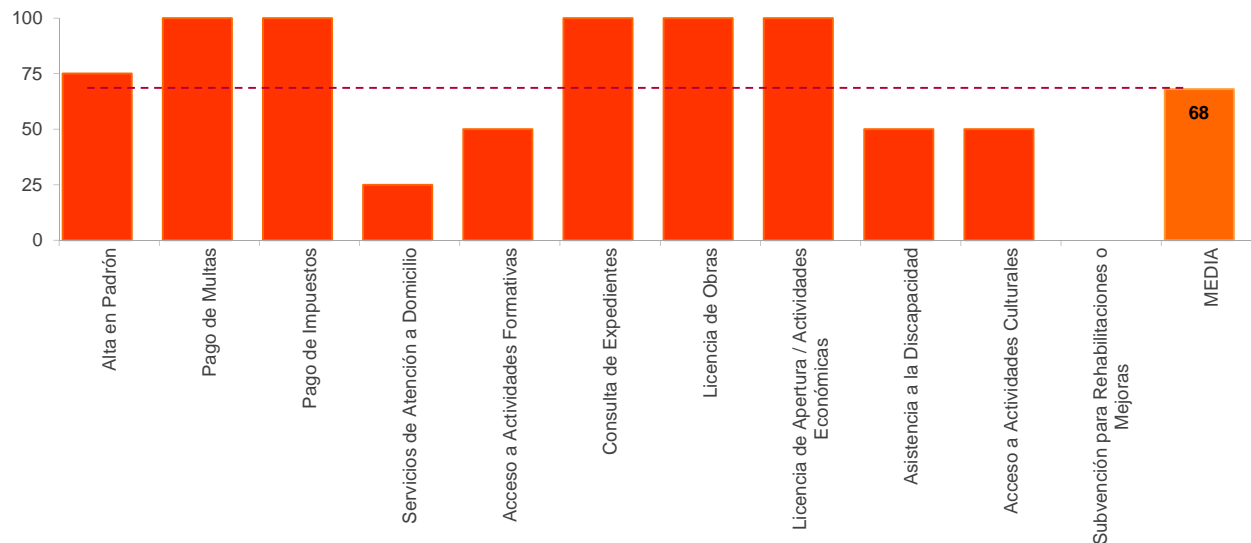
ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

Gráfico 5.3. Resultado de los servicios en Valencia, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

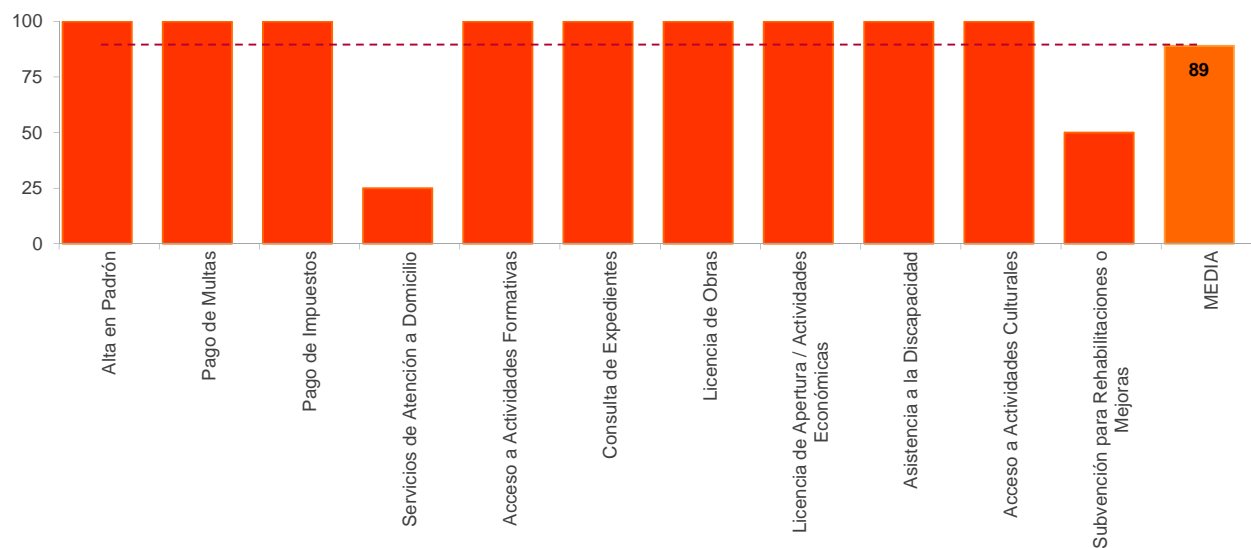
Gráfico 5.4. Resultado de los servicios en Sevilla, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

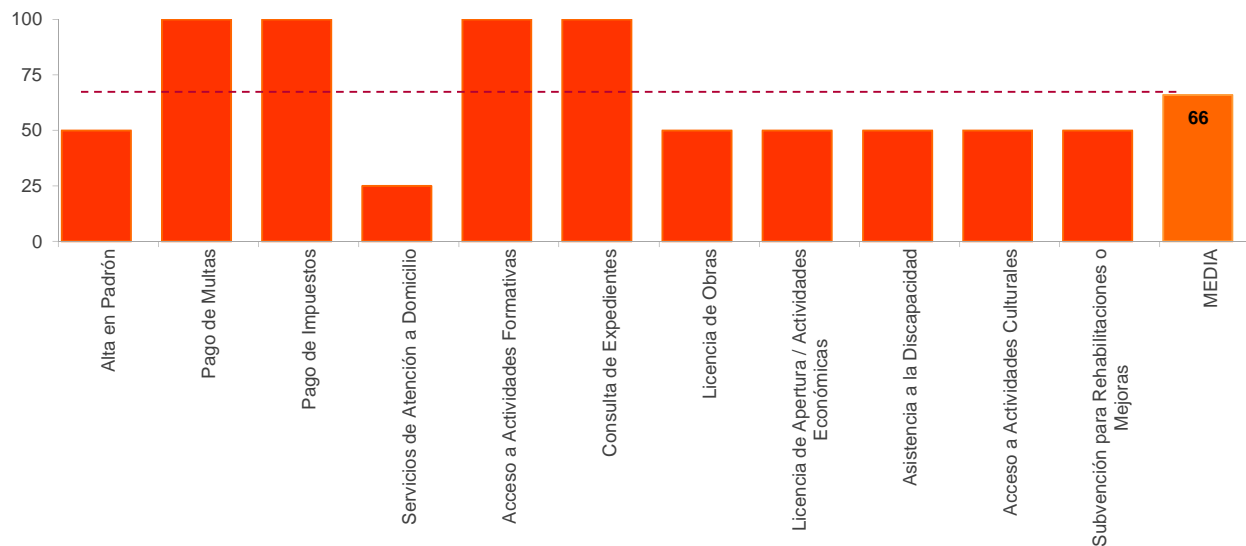
ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

Gráfico 5.5. Resultado de los servicios en Zaragoza, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

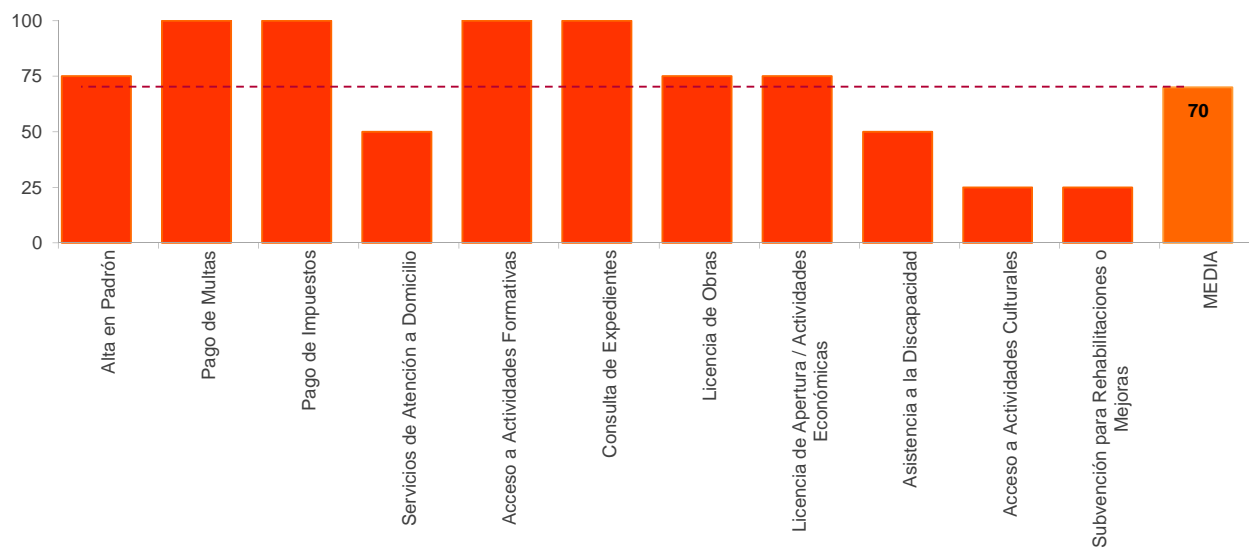
Gráfico 5.6. Resultado de los servicios en Málaga, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

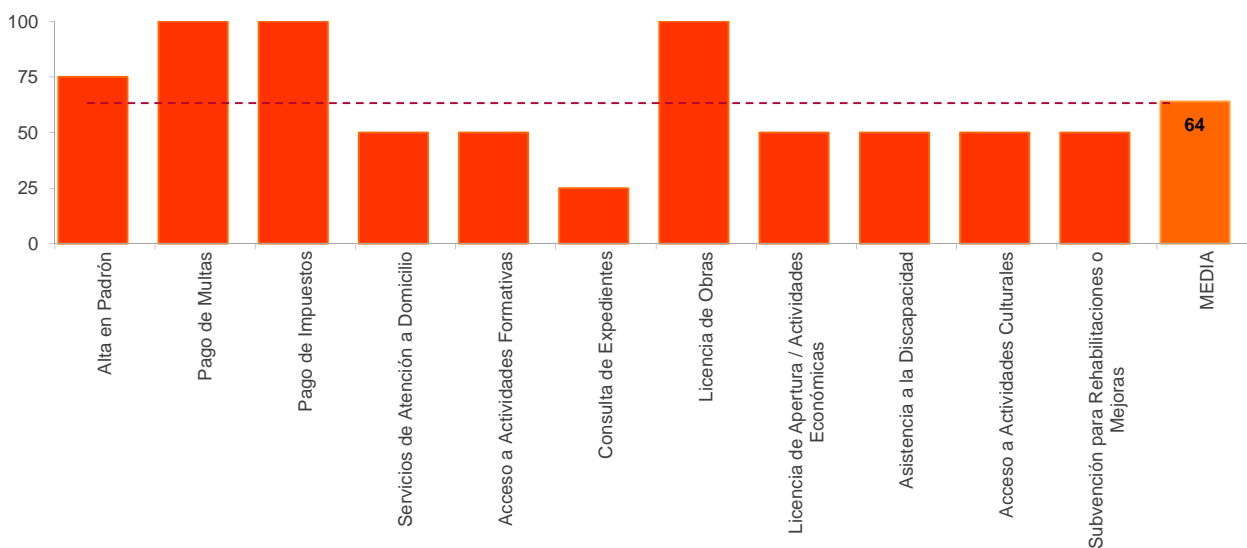
ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

Gráfico 5.7. Resultado de los servicios en Murcia, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.8. Resultado de los servicios en Palma, en %

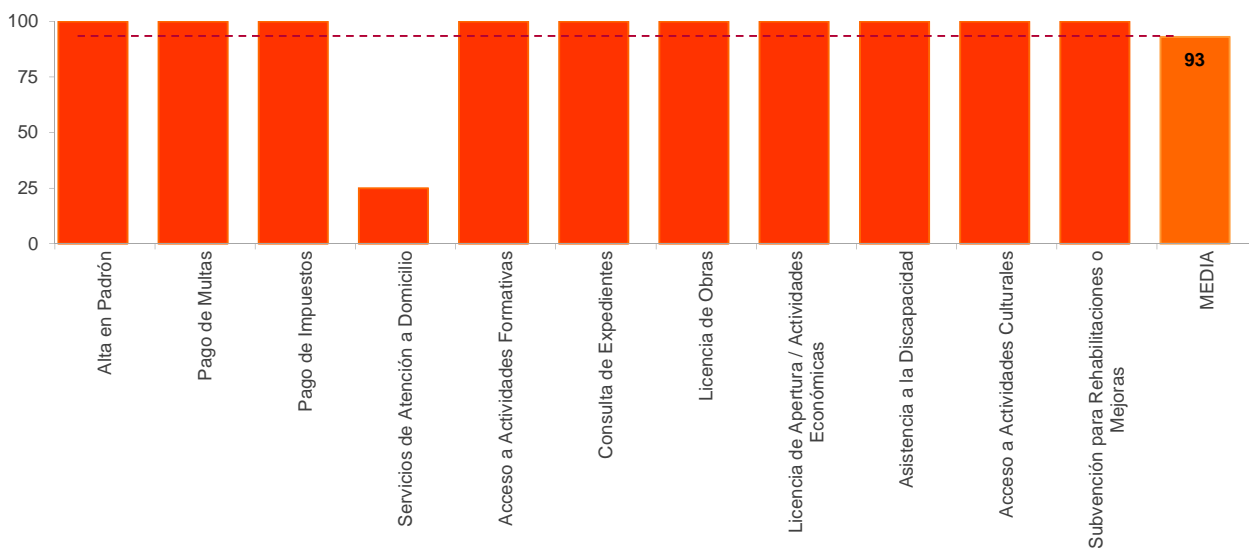


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

ANEXOS

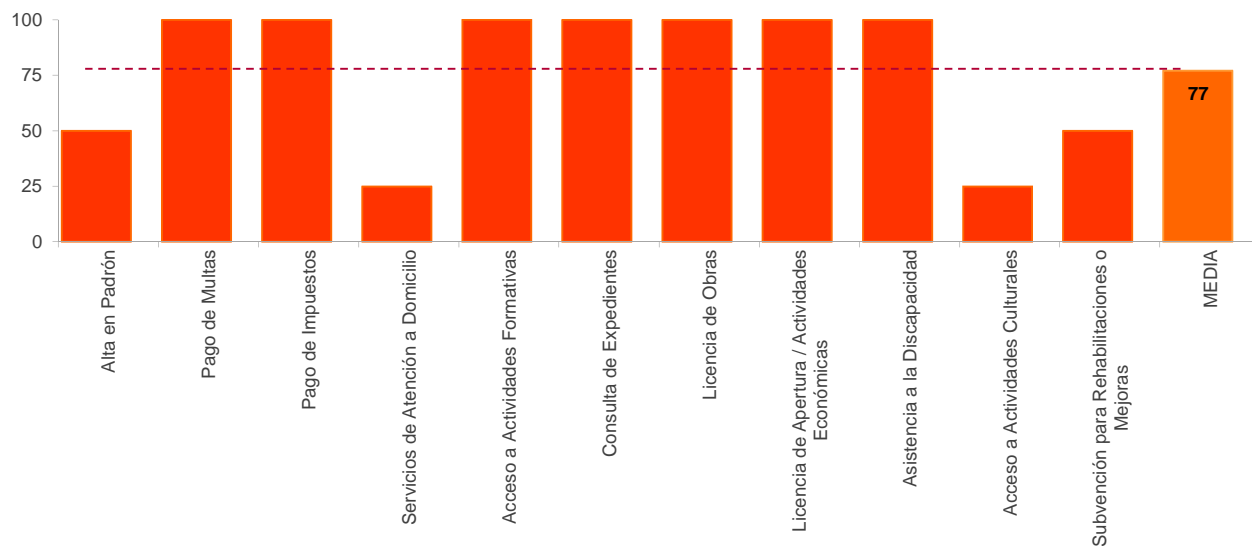
ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

Gráfico 5.9. Resultado de los servicios en Las Palmas de Gran Canaria, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

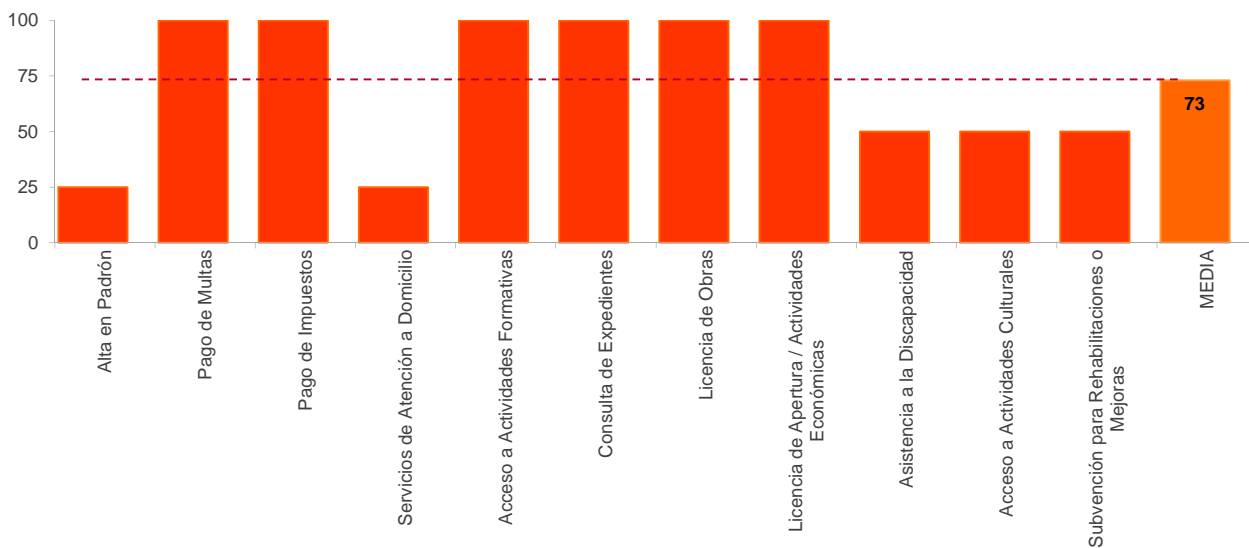
Gráfico 5.10. Resultado de los servicios en Bilbao, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

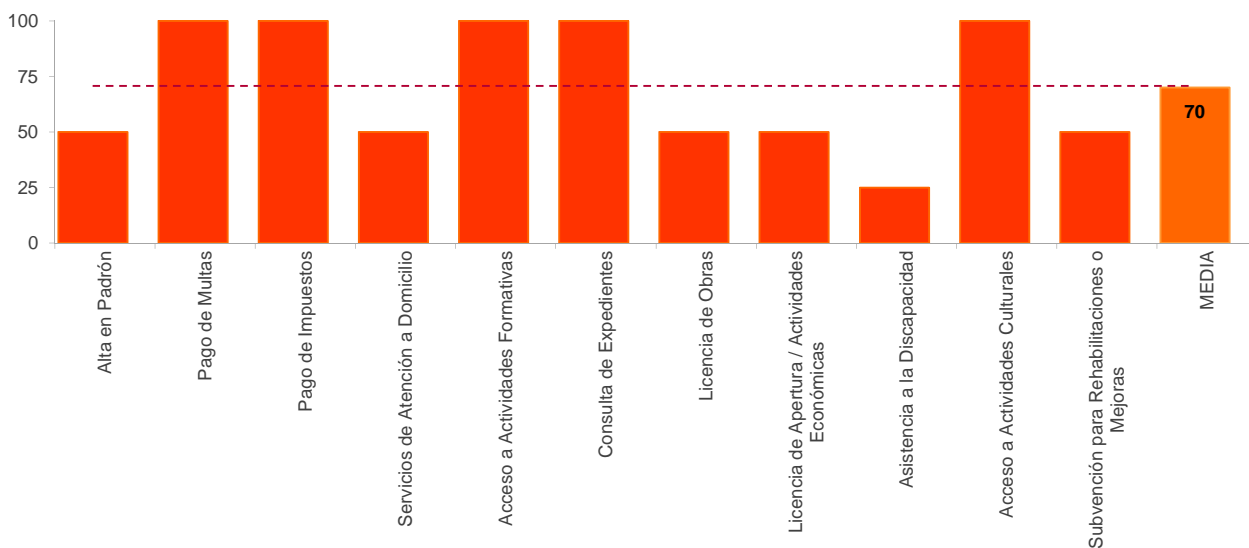
ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

Gráfico 5.11. Resultado de los servicios en Alicante, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

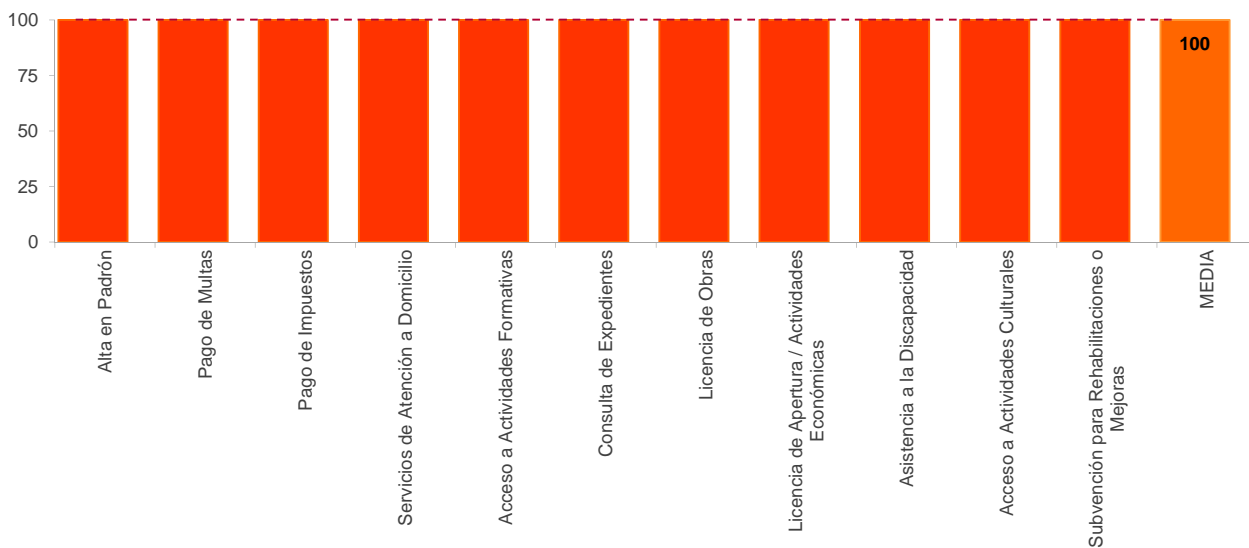
Gráfico 5.12. Resultado de los servicios en Córdoba, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

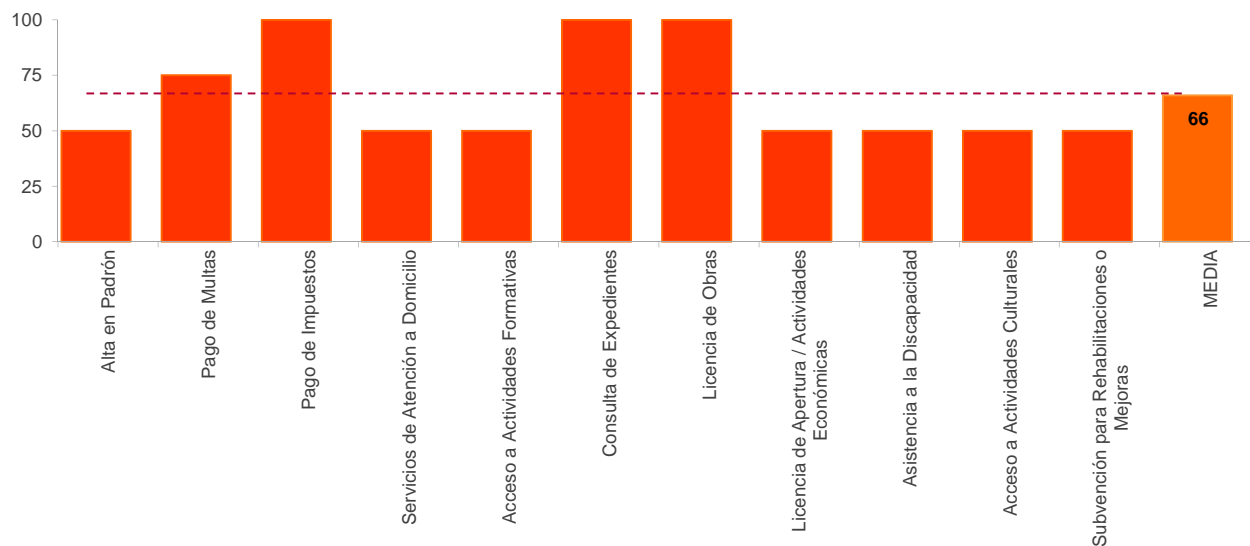
ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

Gráfico 5.13. Resultado de los servicios en Valladolid, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

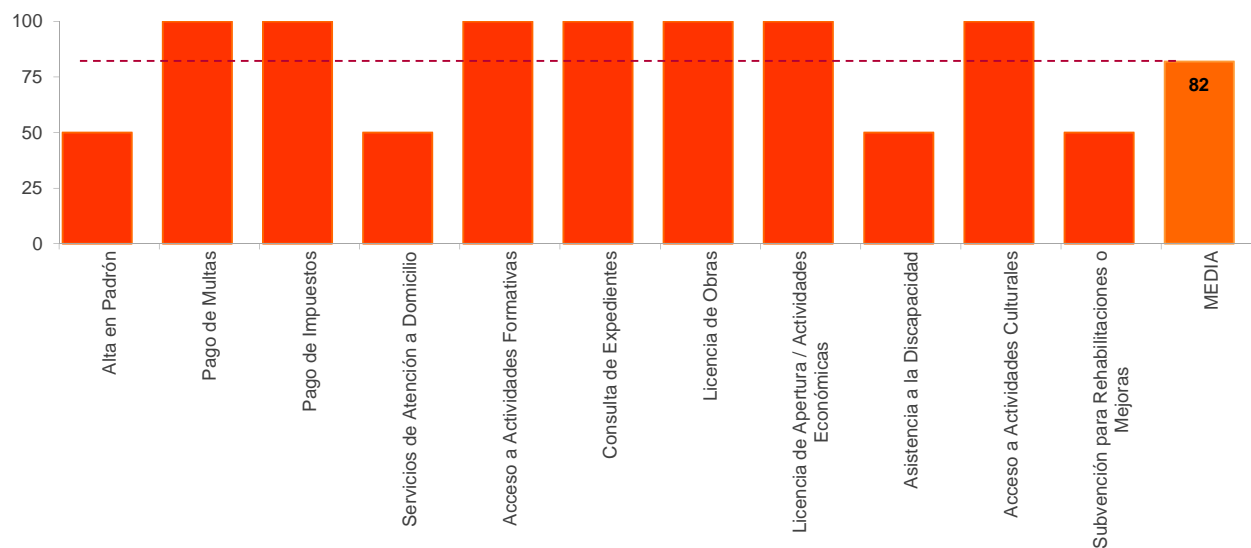
Gráfico 5.14. Resultado de los servicios en Vigo, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

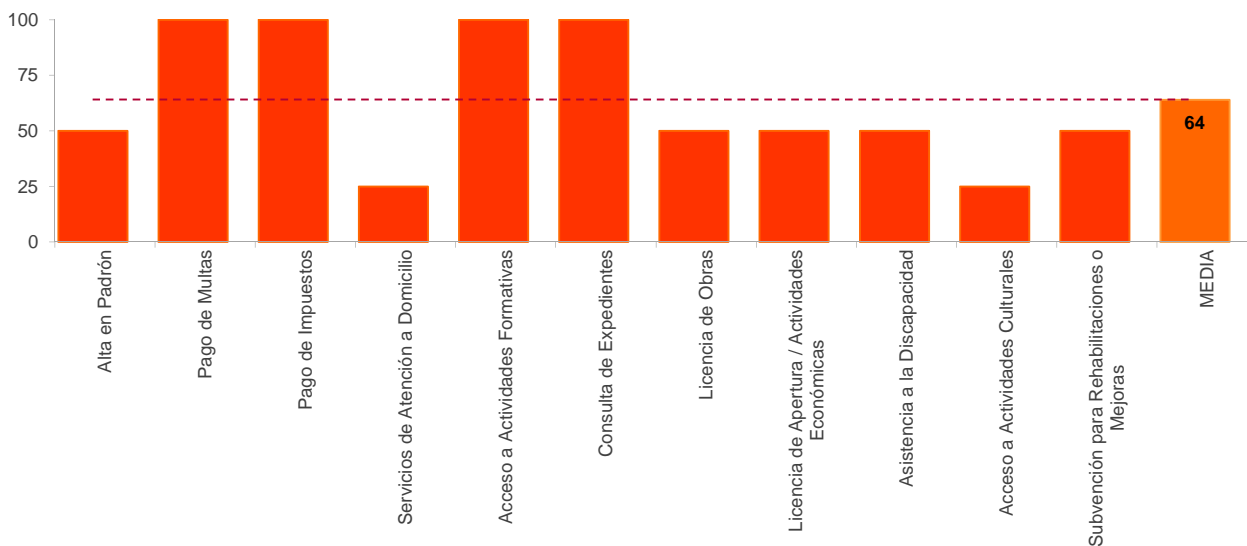
ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

Gráfico 5.15. Resultado de los servicios en Gijón, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.16. Resultado de los servicios en Hospitalet de Llobregat, en %

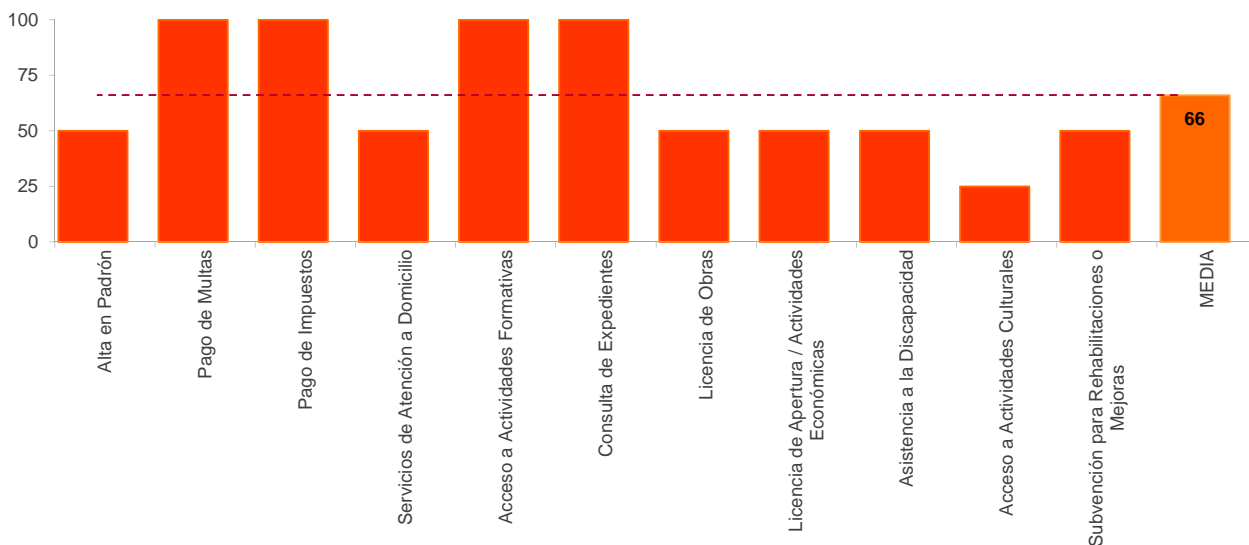


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

ANEXOS

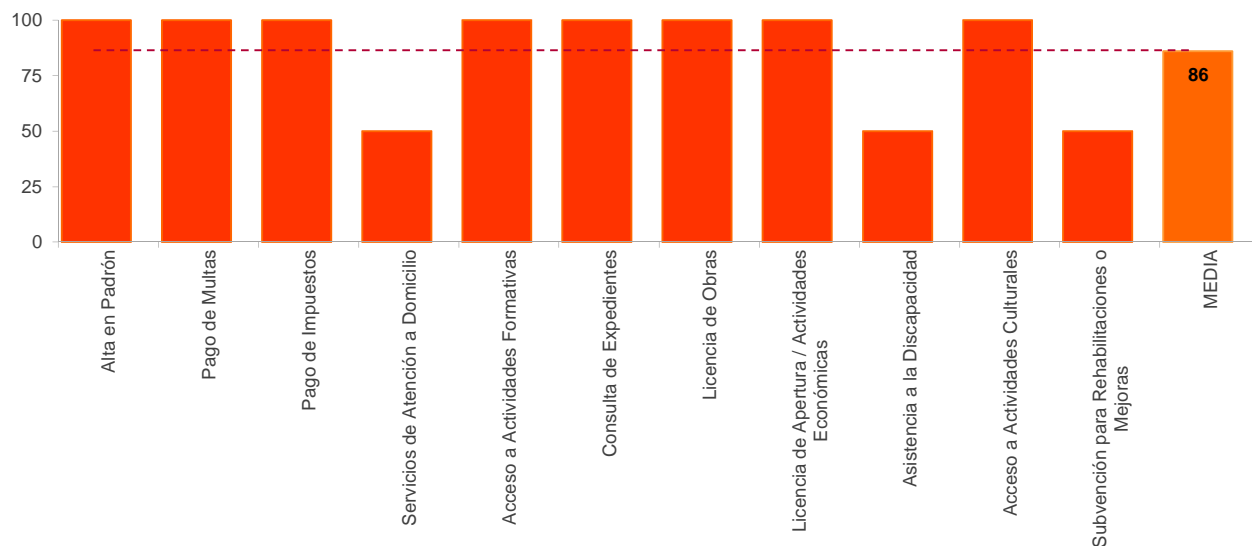
ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

Gráfico 5.17. Resultado de los servicios en La Coruña, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

Gráfico 5.18. Resultado de los servicios en Granada, en %

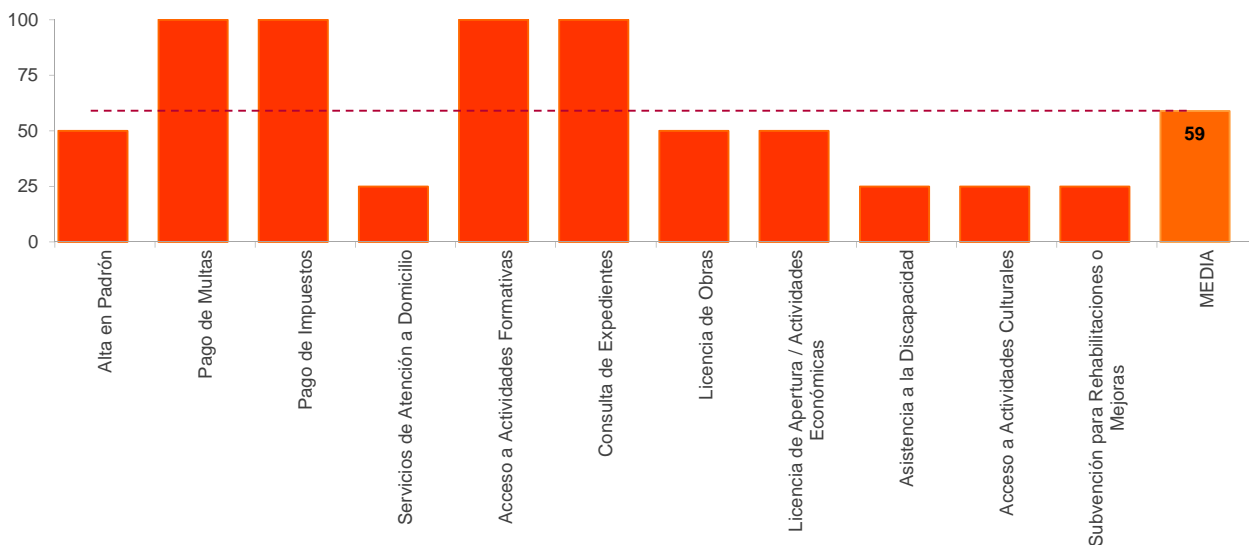


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

ANEXOS

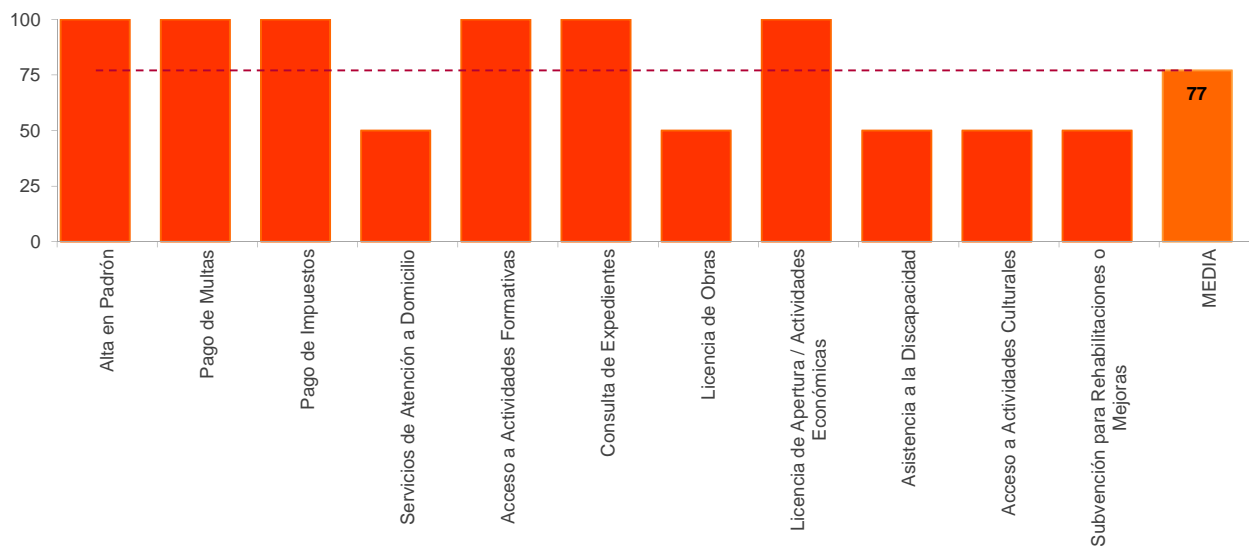
ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

Gráfico 5.19. Resultado de los servicios en Vitoria, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

Gráfico 5.20. Resultado de los servicios en Elche, en %

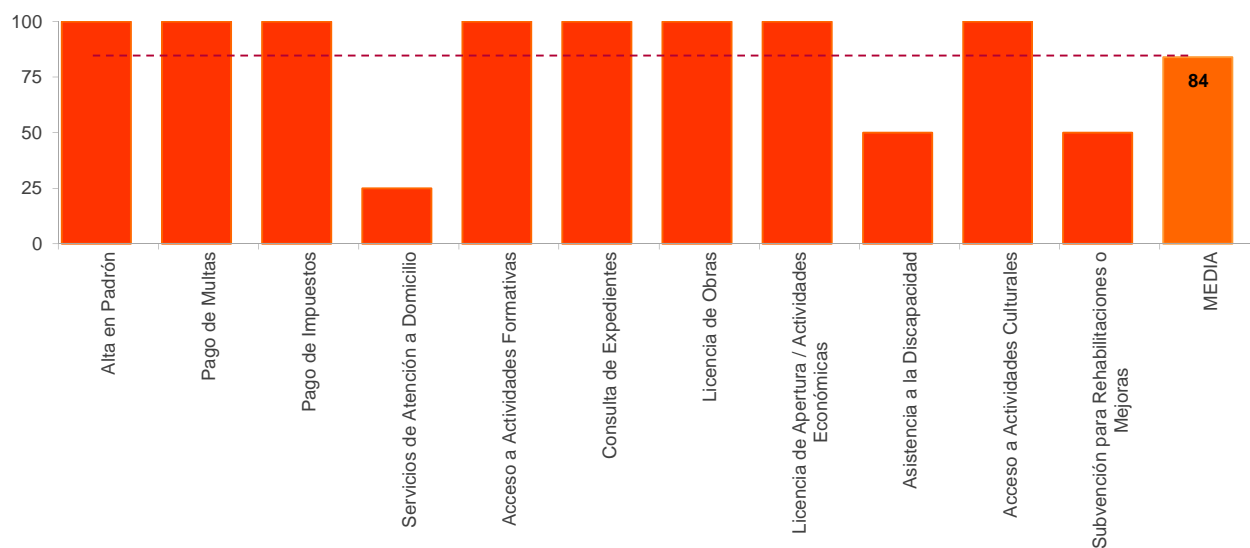


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

ANEXOS

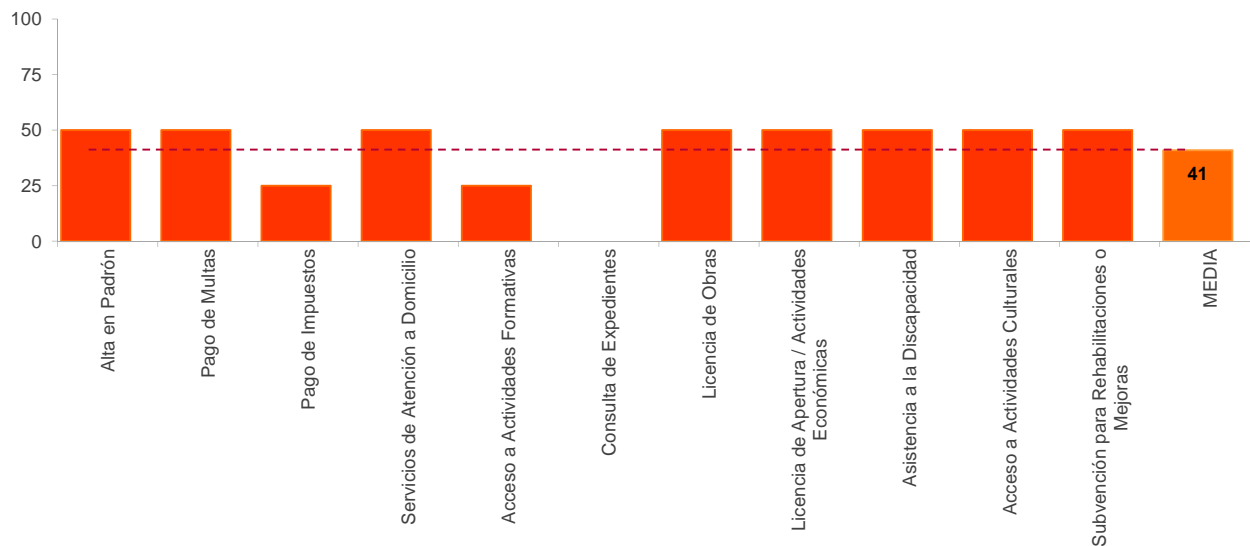
ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

Gráfico 5.21. Resultado de los servicios en Pamplona, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

Gráfico 5.22. Resultado de los servicios en Santander, en %

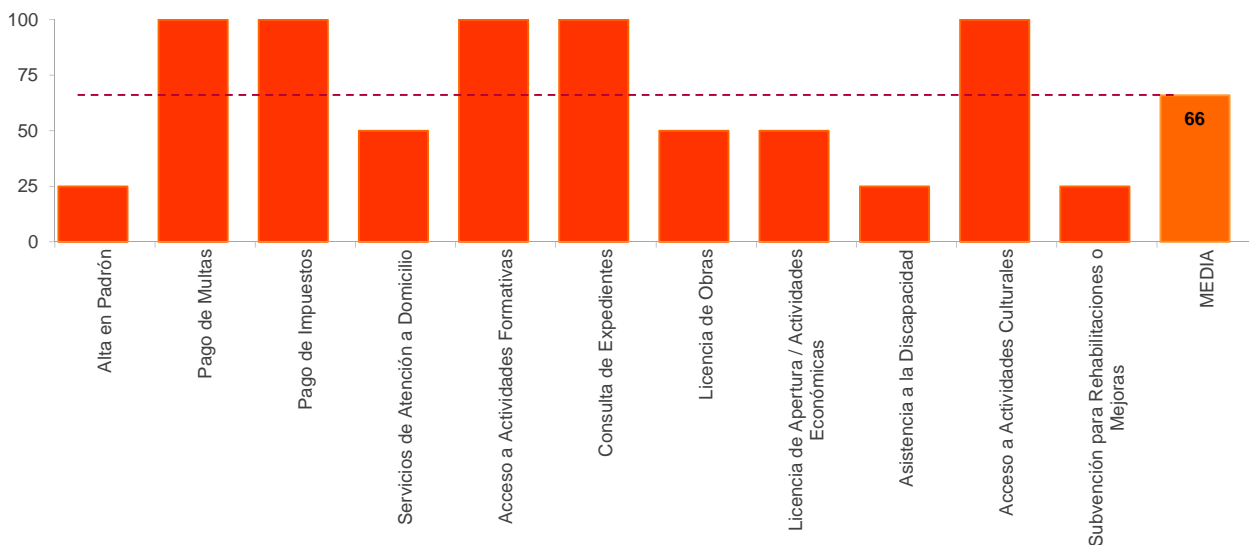


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

ANEXOS

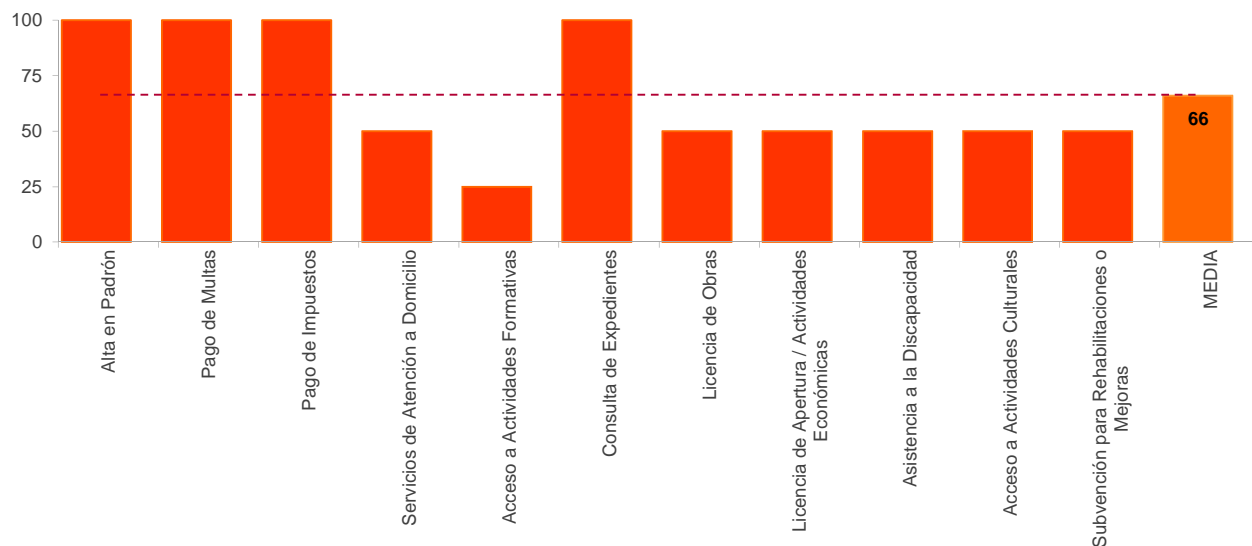
ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

Gráfico 5.23. Resultado de los servicios en Albacete, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

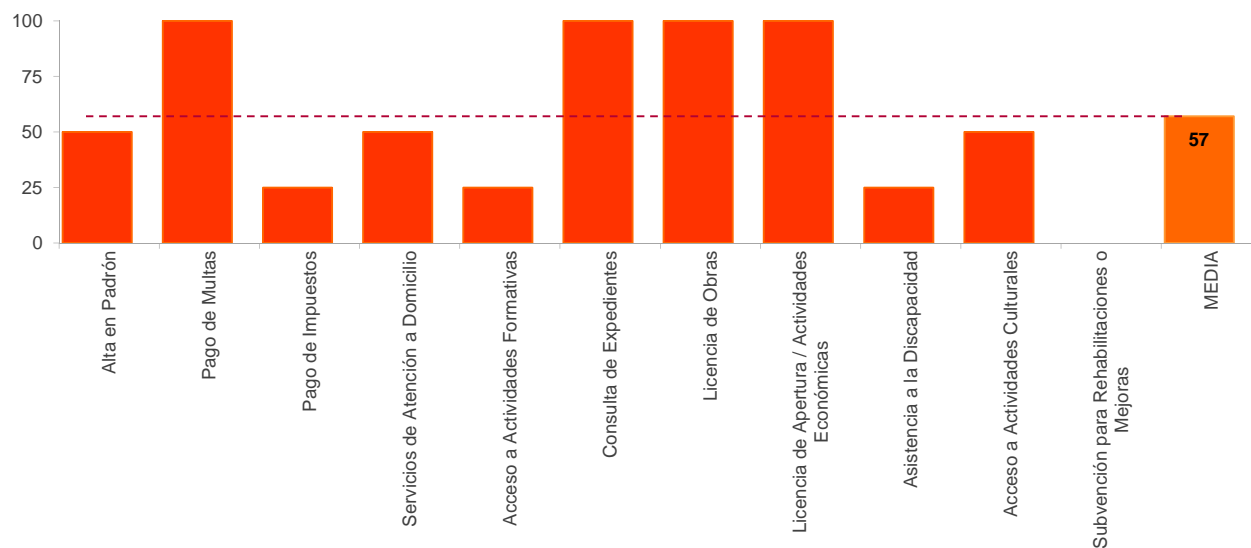
Gráfico 5.24. Resultado de los servicios en Logroño, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

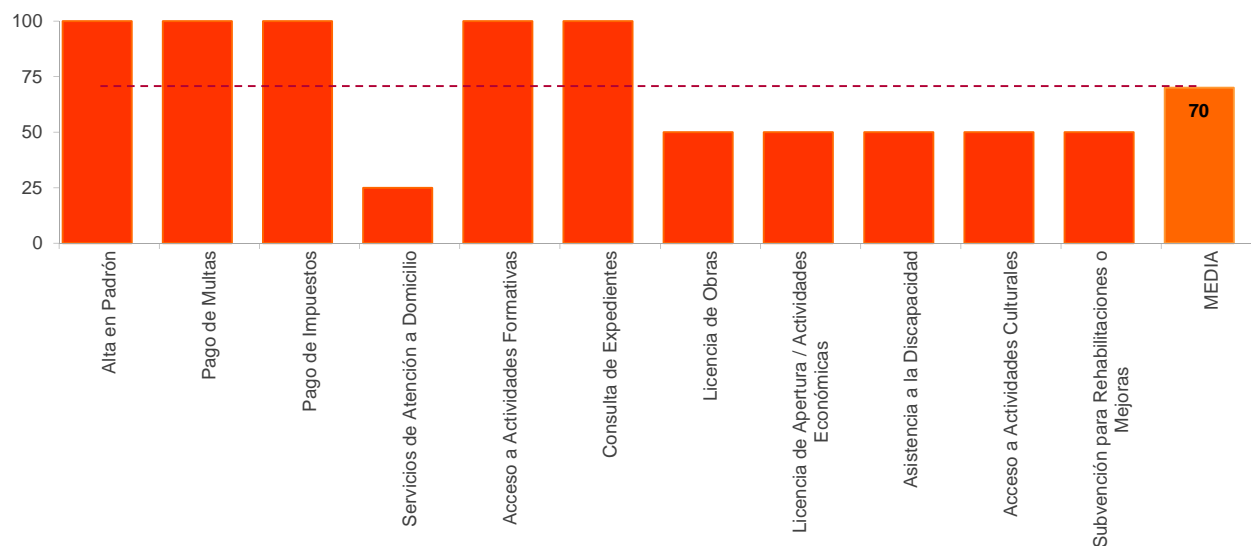
ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

Gráfico 5.25. Resultado de los servicios en Badajoz, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

Gráfico 5.26. Resultado de los servicios en Lugo, en %

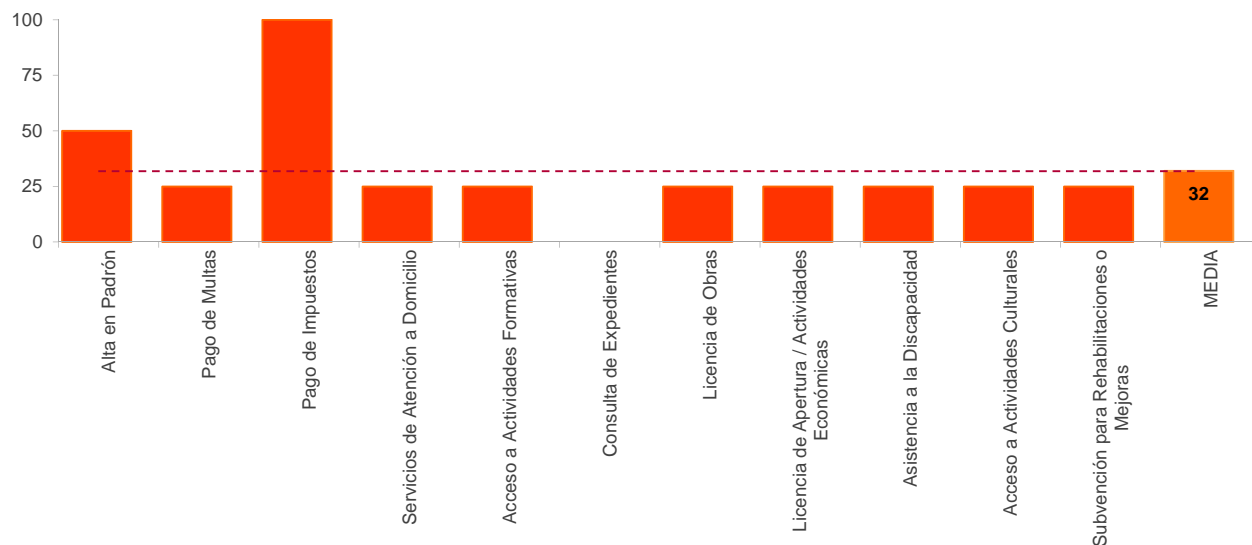


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

ANEXOS

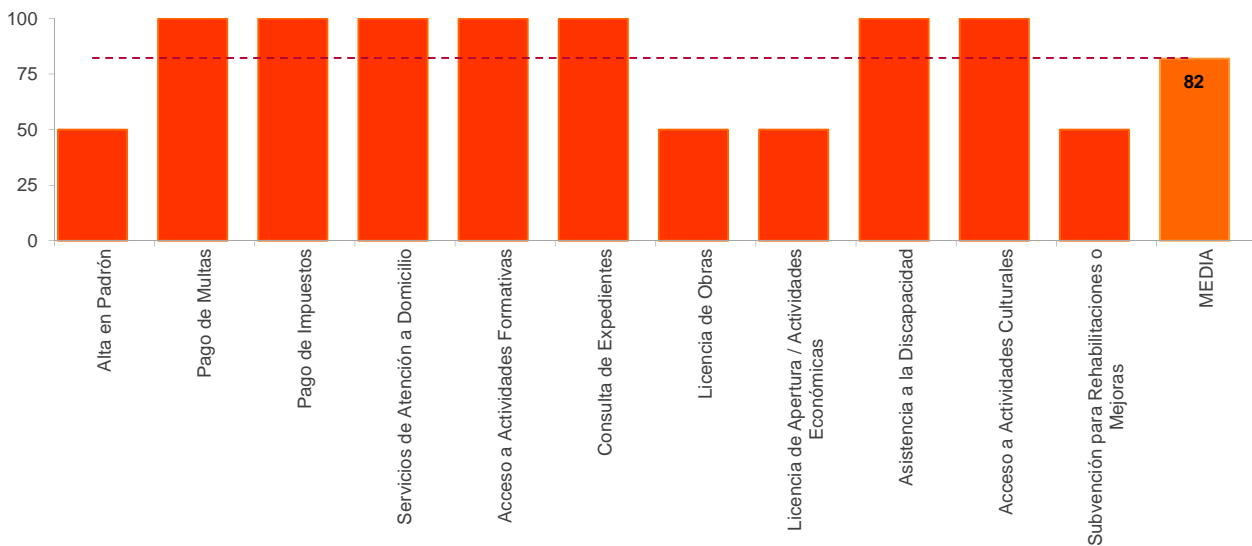
ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

Gráfico 5.27. Resultado de los servicios en San Fernando, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

Gráfico 5.28. Resultado de los servicios en Girona, en %

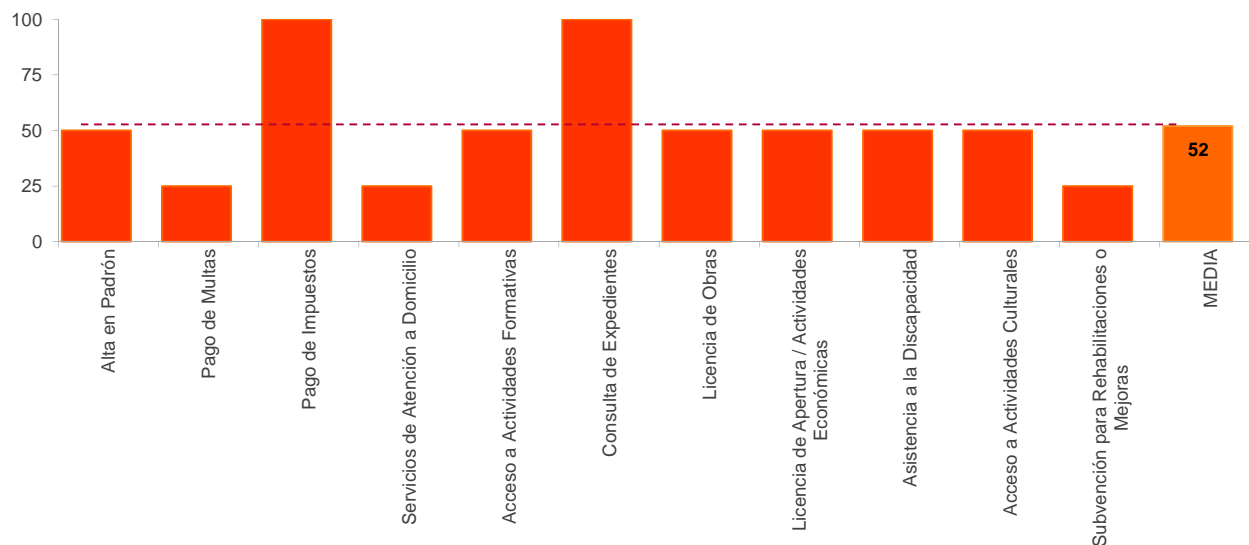


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

ANEXOS

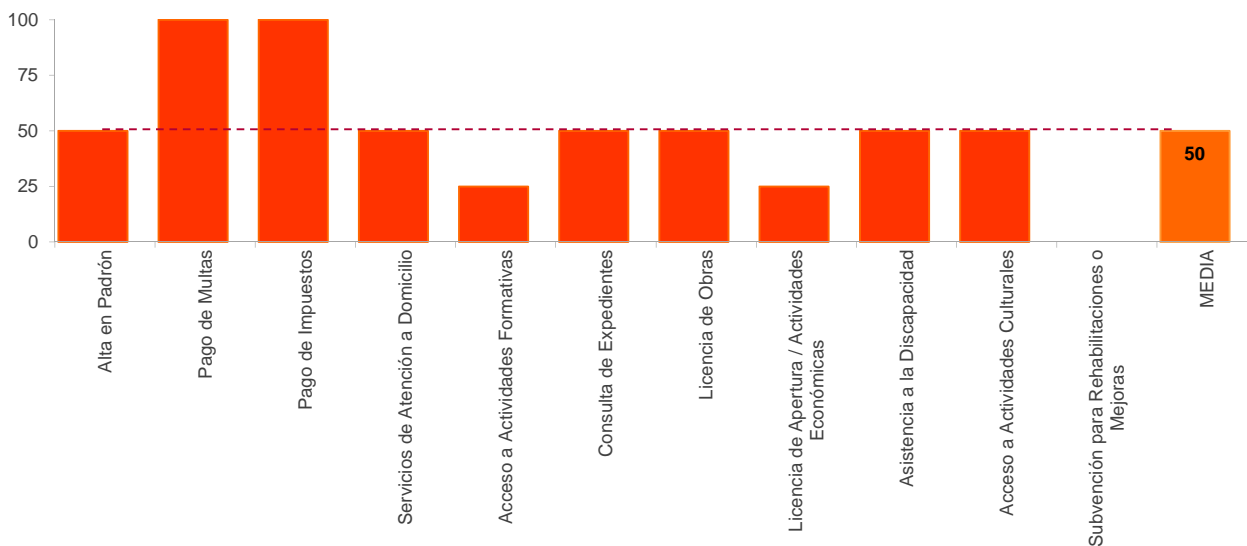
ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

Gráfico 5.29. Resultado de los servicios en Santiago de Compostela, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.30. Resultado de los servicios en Cáceres, en %

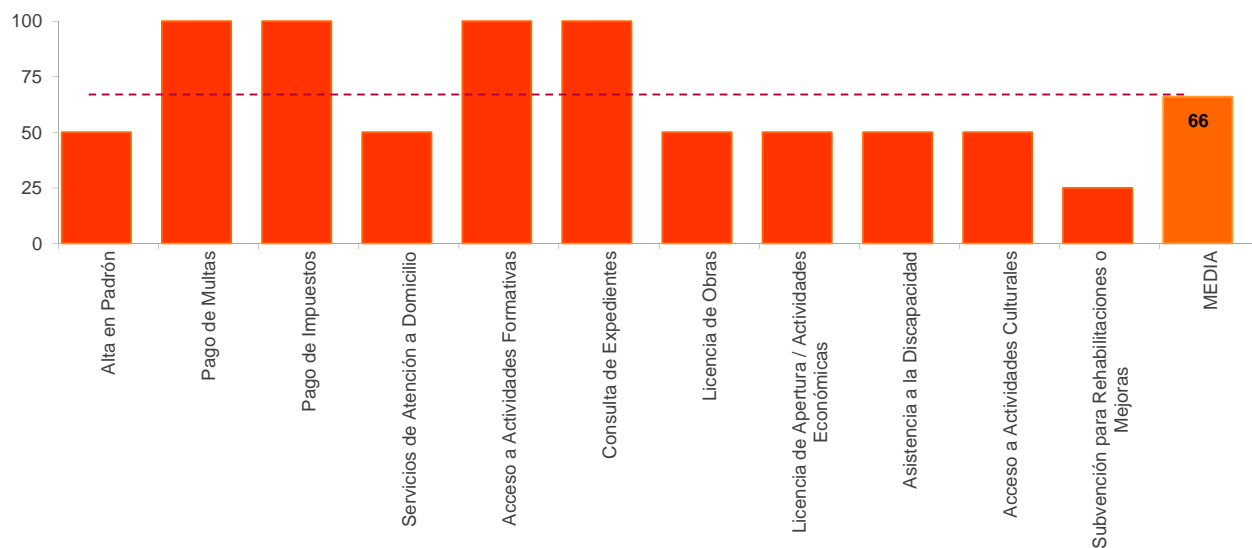


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

ANEXOS

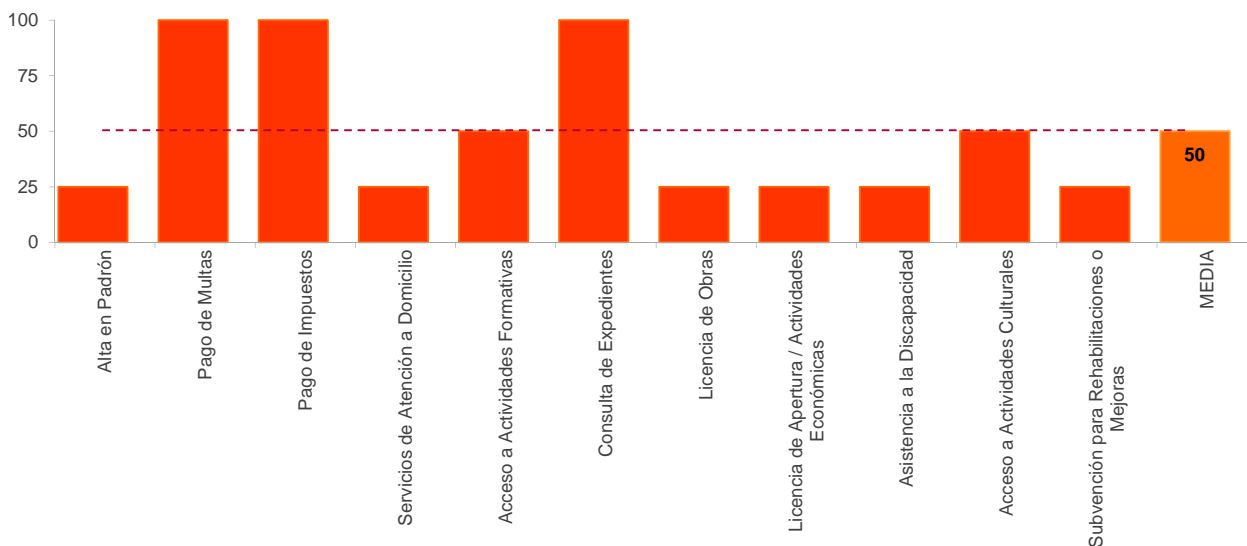
ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

Gráfico 5.31. Resultado de los servicios en Ibiza, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

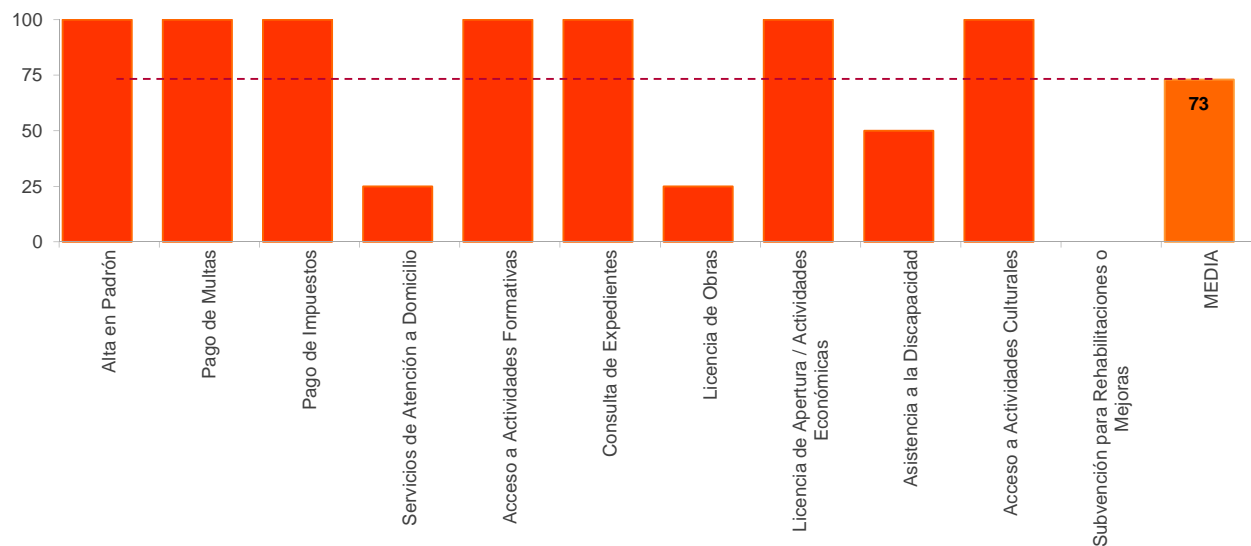
Gráfico 5.32. Resultado de los servicios en Portugalete, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

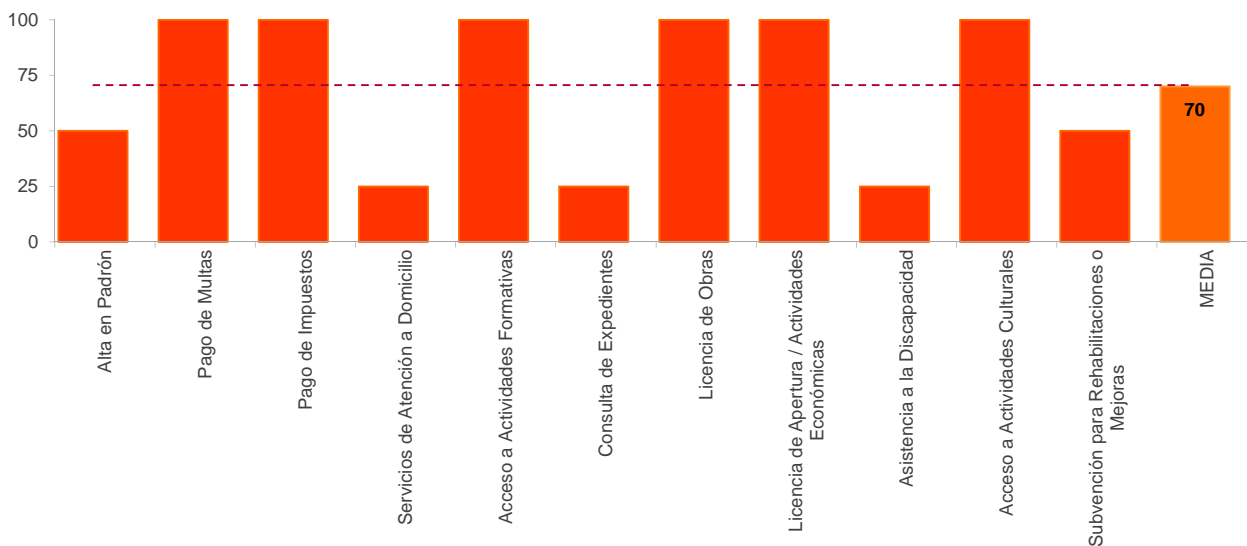
ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

Gráfico 5.33. Resultado de los servicios en Santurtzi, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Gráfico 5.34. Resultado de los servicios en Esplugues de Llobregat, en %

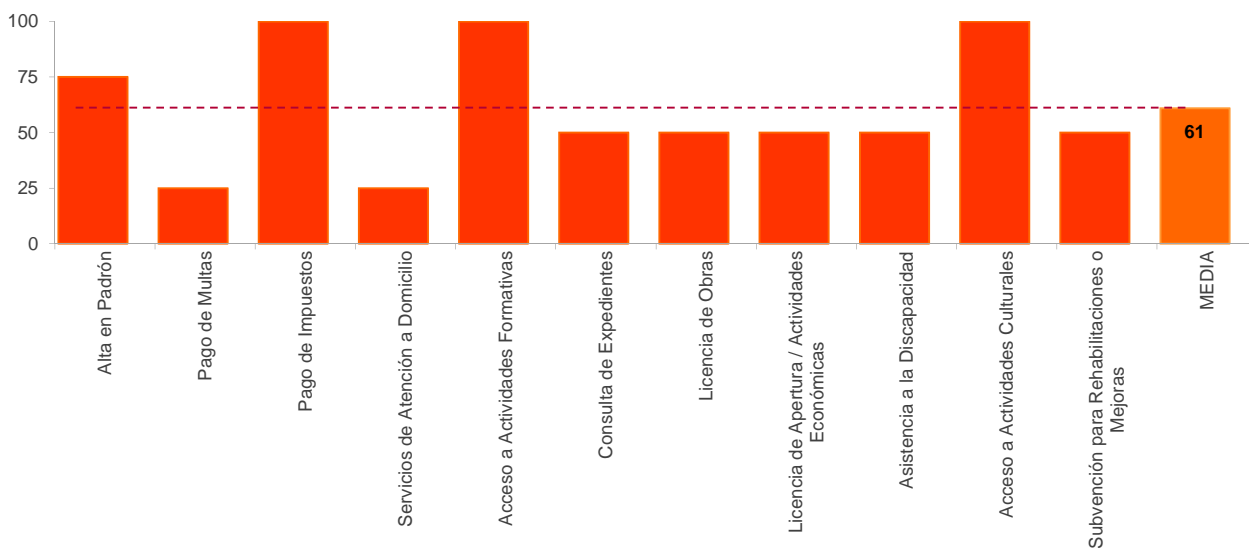


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

ANEXOS

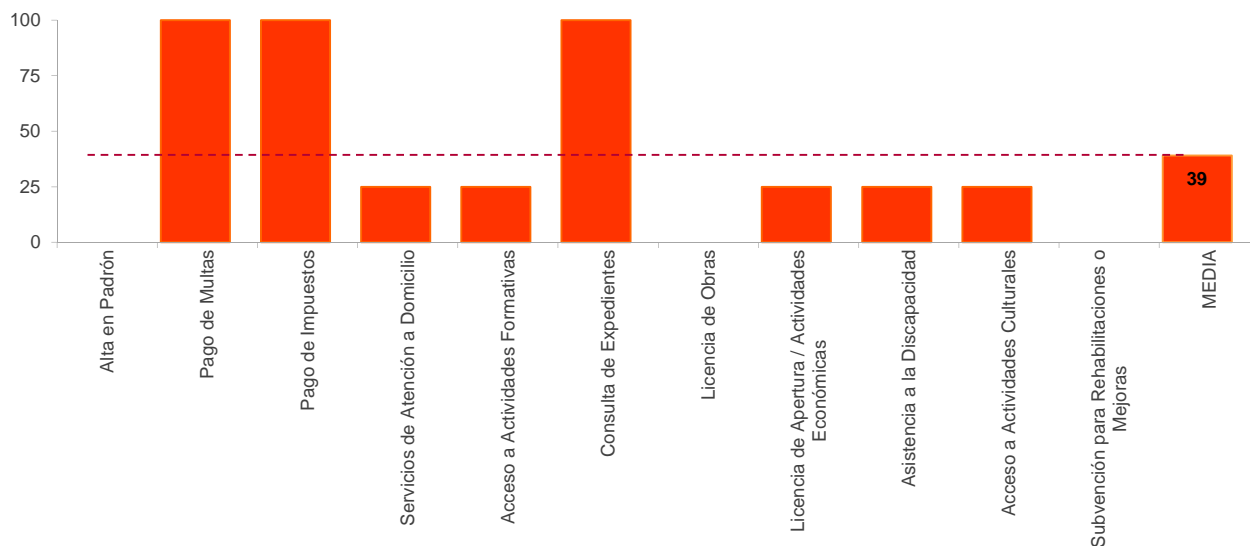
ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

Gráfico 5.35. Resultado de los servicios en Gavà, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

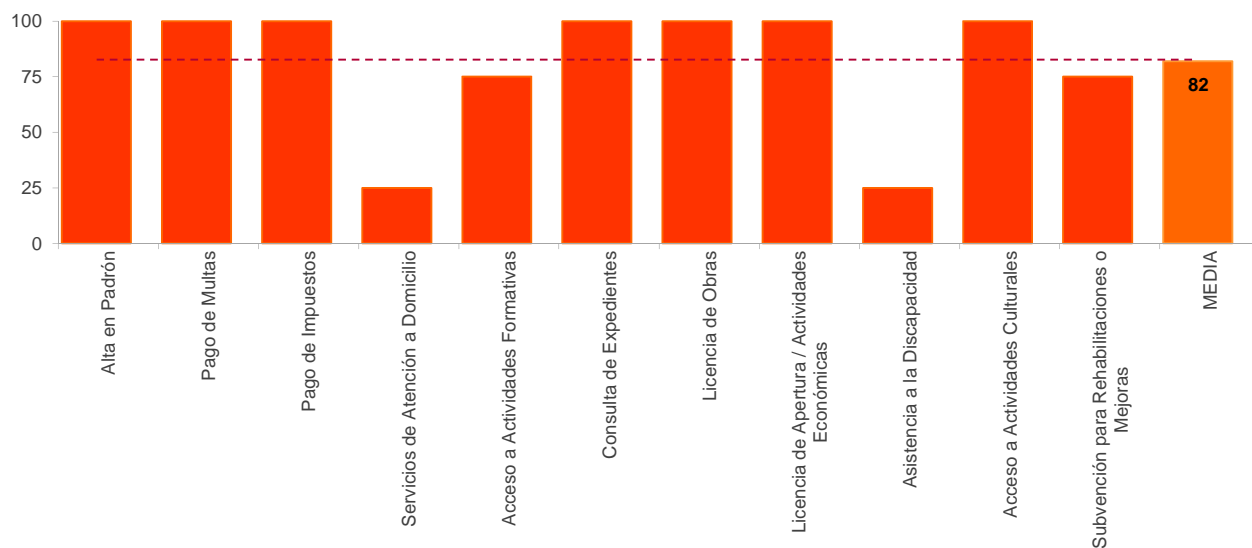
Gráfico 5.36. Resultado de los servicios en Marchena, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

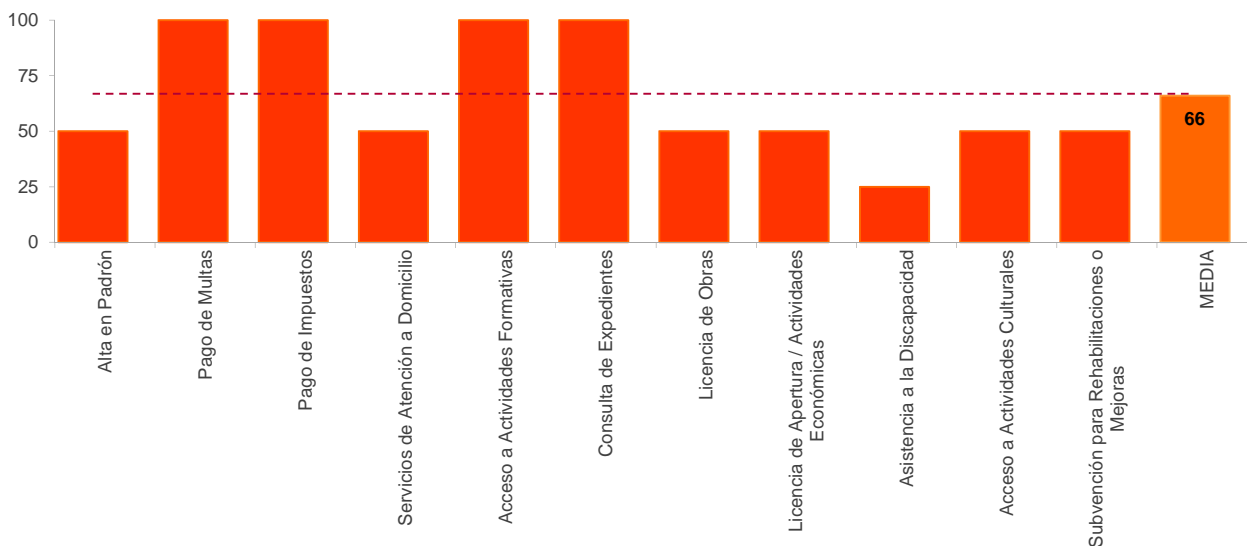
ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

Gráfico 5.37. Resultado de los servicios en Vilassar del Mar, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

Gráfico 5.38. Resultado de los servicios en Roses, en %

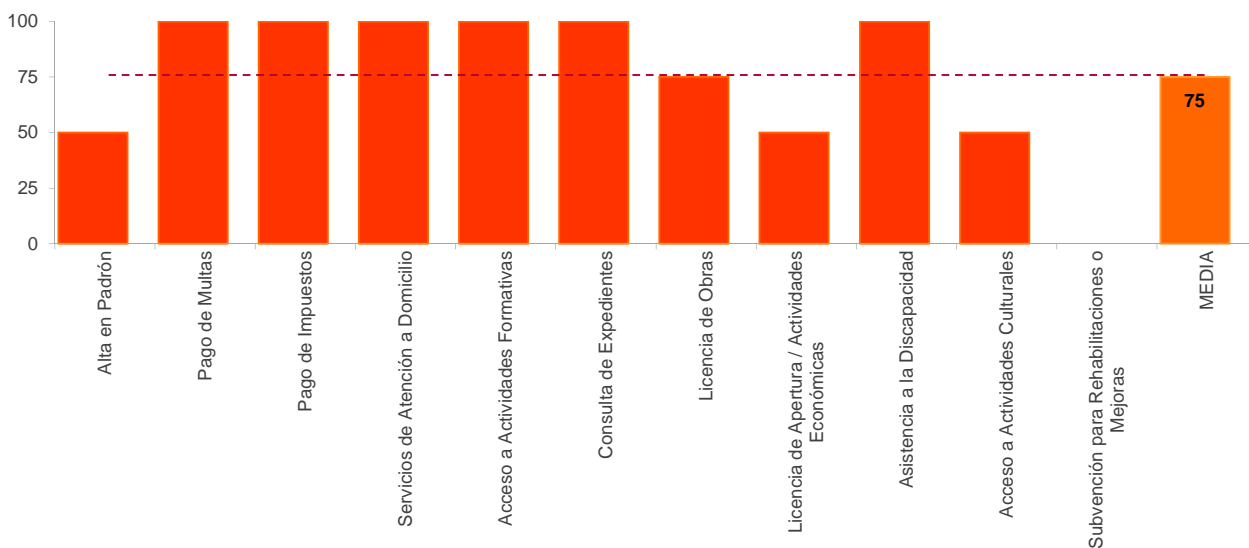


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

ANEXOS

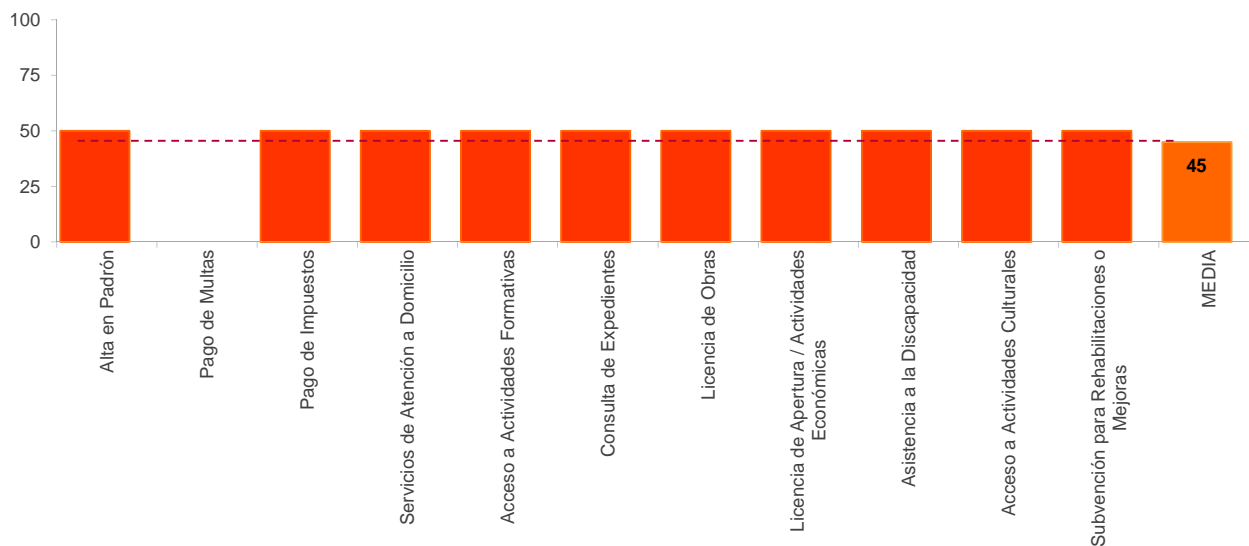
ANEXO II. Resultados de las Mediciones por Ayuntamiento

Gráfico 5.39. Resultado de los servicios en Bormujos, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

Gráfico 5.40. Resultado de los servicios en Monforte de Lemos, en %



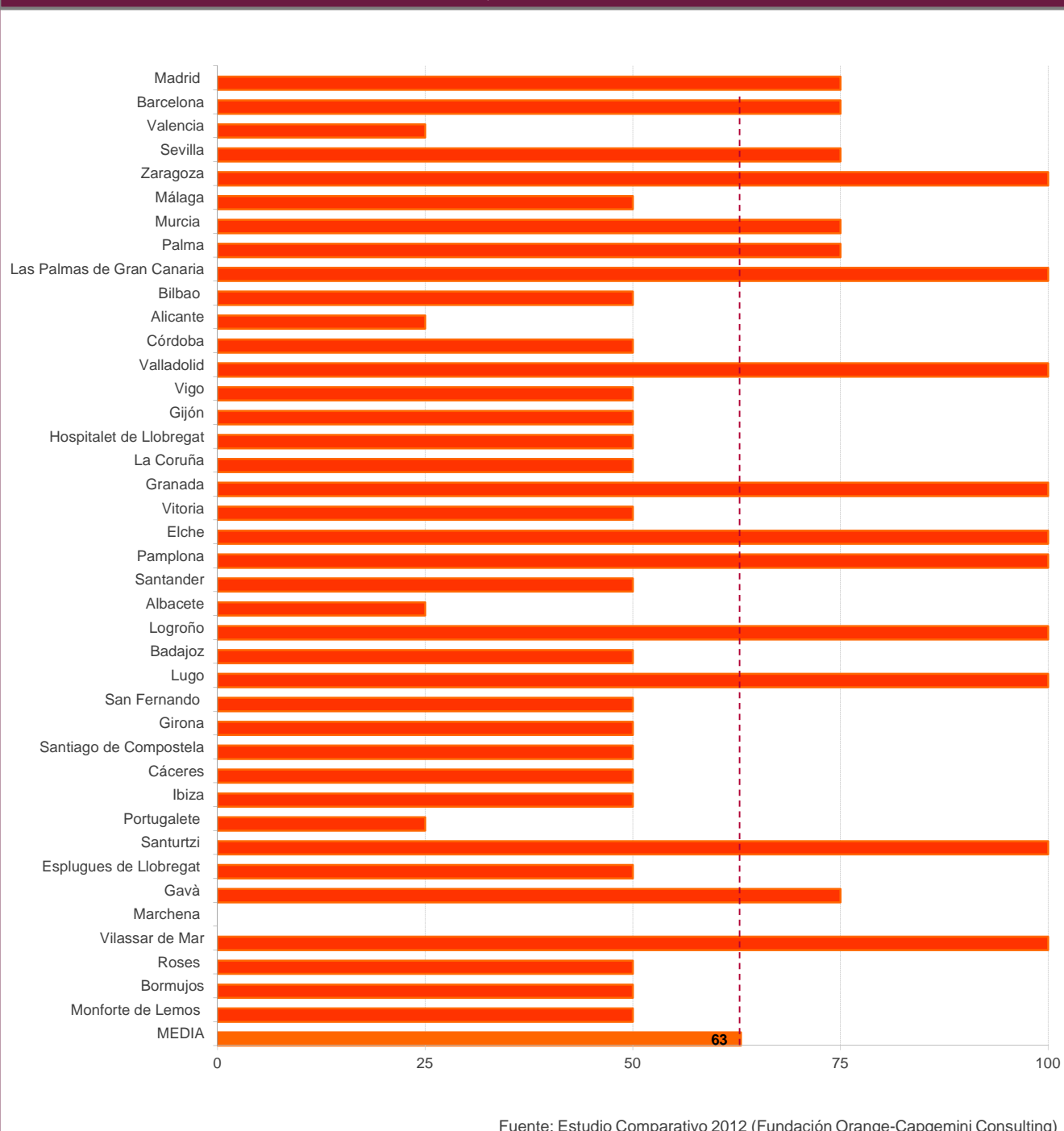
Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Cappgemini Consulting)

ANEXOS

ANEXO III. Resultados de las Mediciones por Servicio

Los Gráficos presentados a continuación muestran las etapas de desarrollo y el valor medio obtenido por los 11 Servicios evaluados en cada uno de los 40 Ayuntamientos seleccionados.

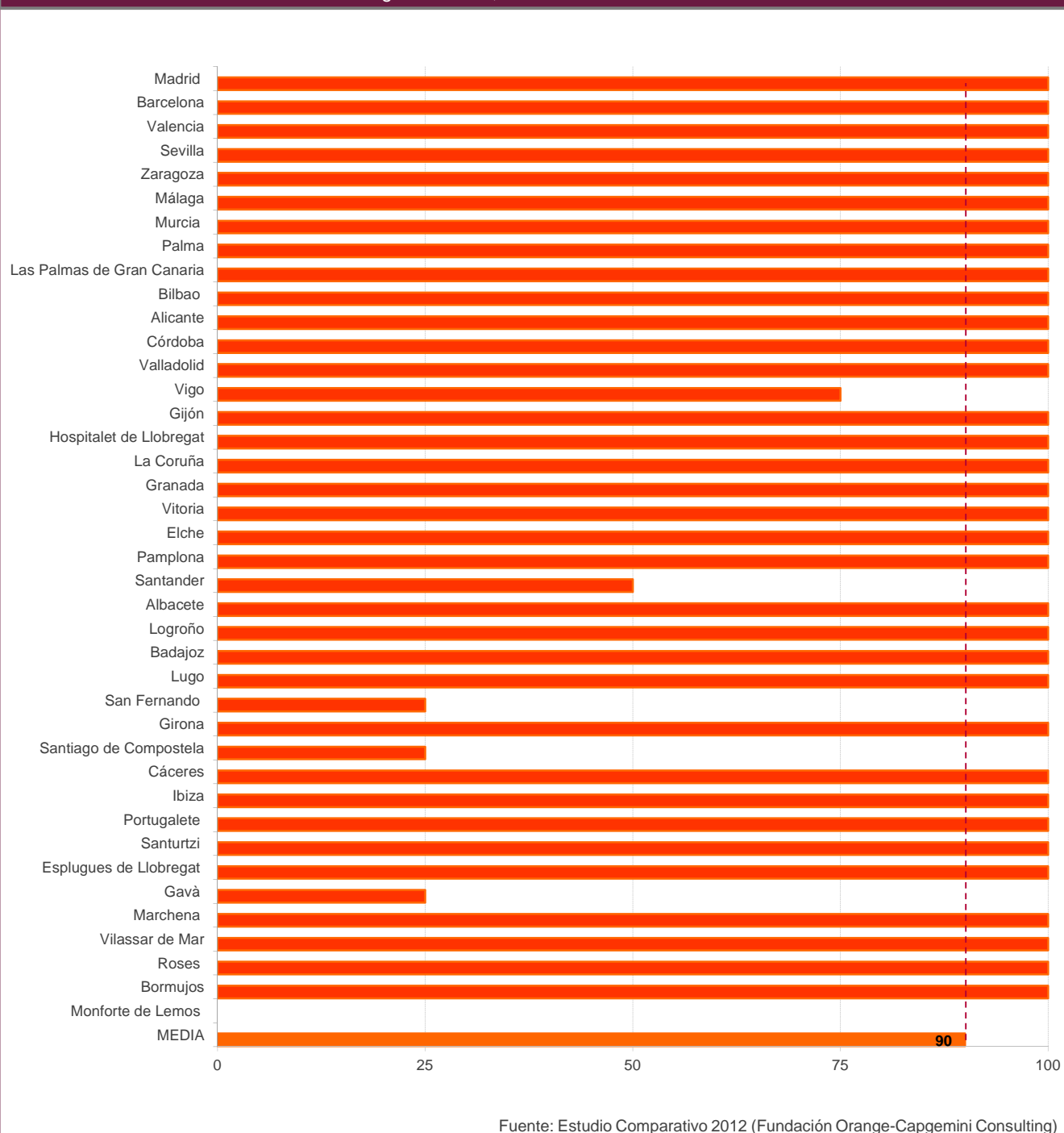
Gráfico 5.41. Resultados del servicio de Alta en Padrón, en %



ANEXOS

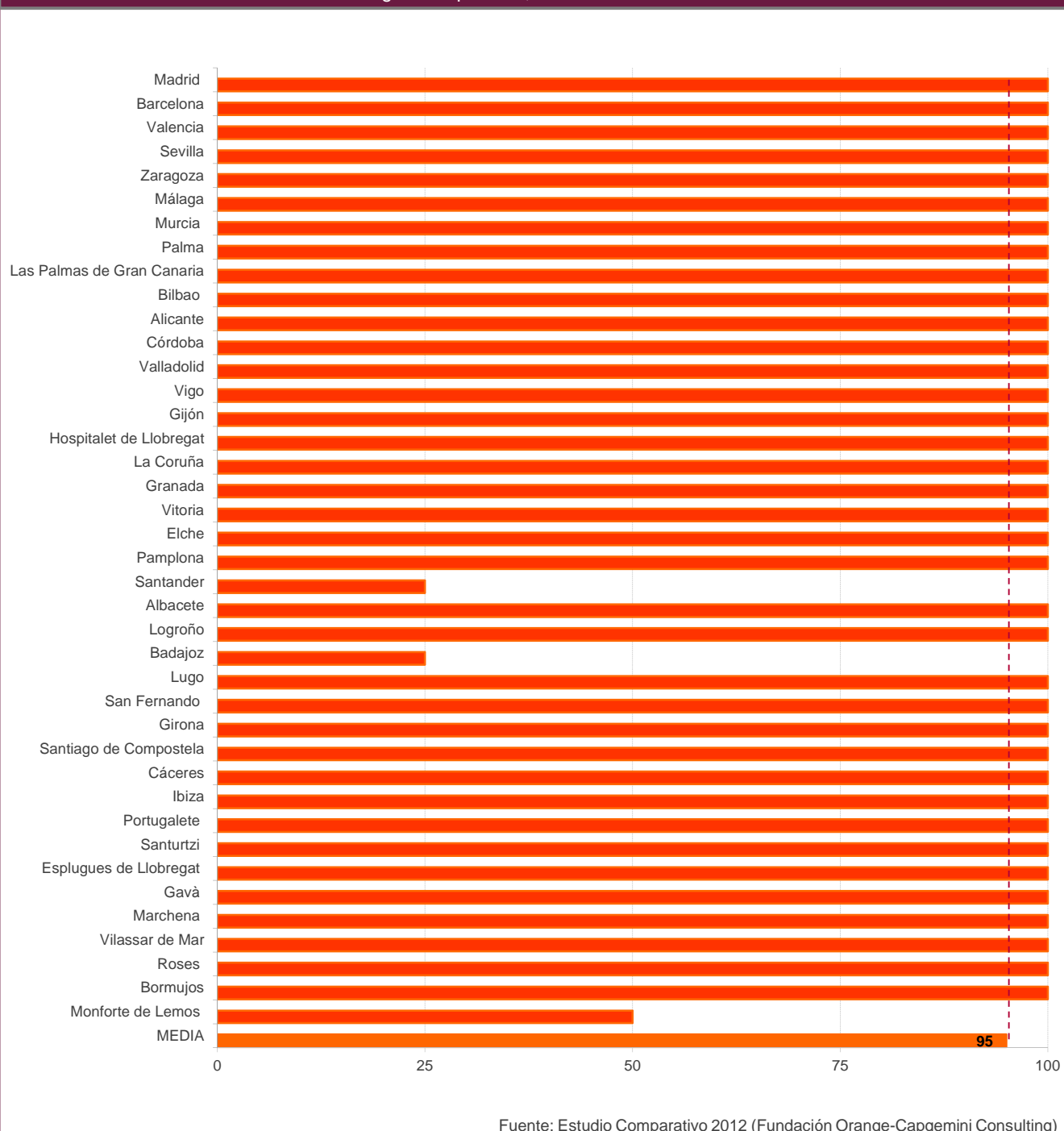
ANEXO III. Resultados de las Mediciones por Servicio

Gráfico 5.42. Resultados del servicio de Pago de Multas, en %



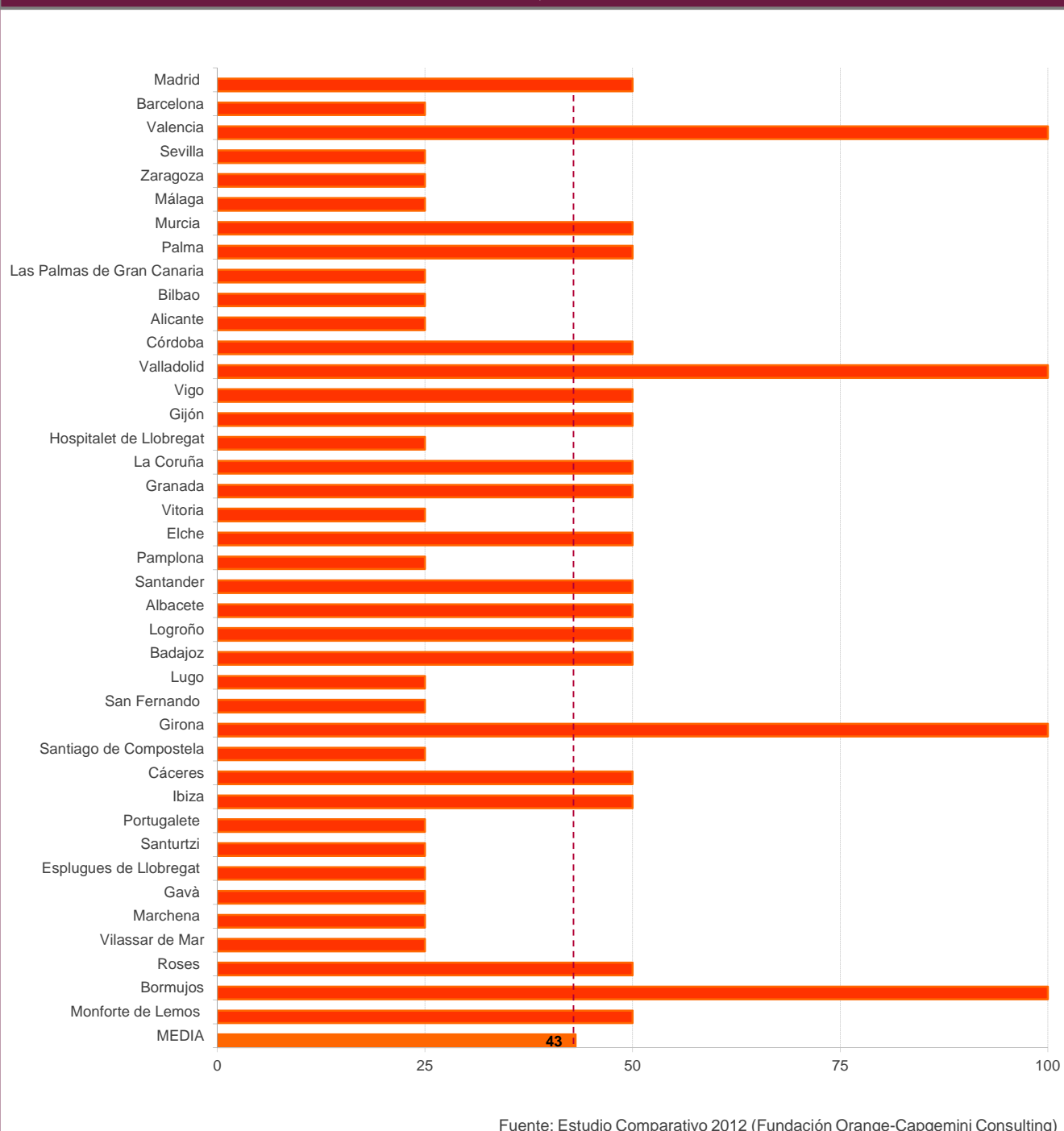
ANEXO III. Resultados de las Mediciones por Servicio

Gráfico 5.43. Resultados del servicio de Pago de Impuestos, en %



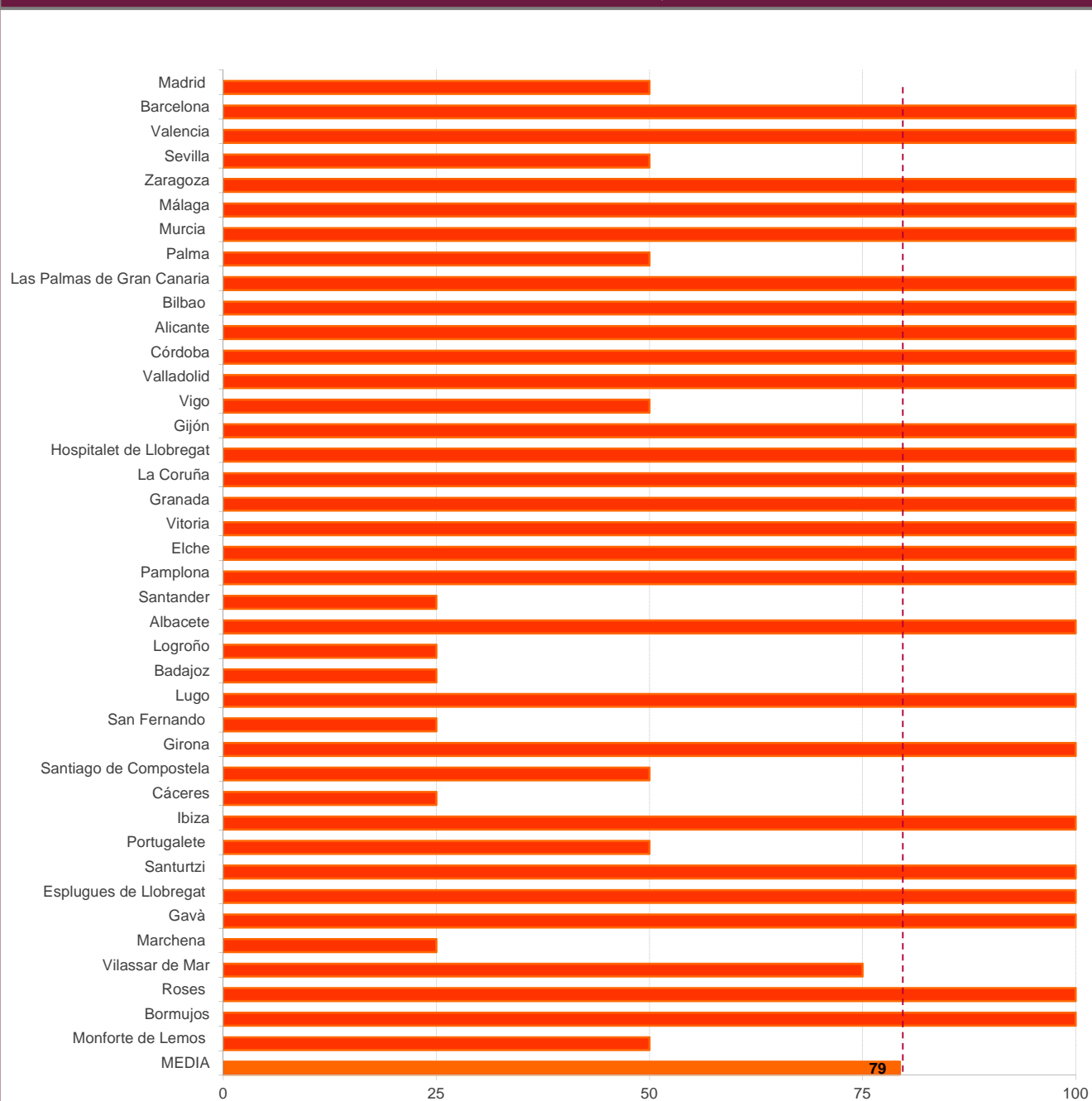
ANEXO III. Resultados de las Mediciones por Servicio

Gráfico 5.44. Resultados del servicio de Atención al Domicilio, en %



ANEXO III. Resultados de las Mediciones por Servicio

Gráfico 5.45. Resultados del servicio de Acceso a Actividades Formativas, en %

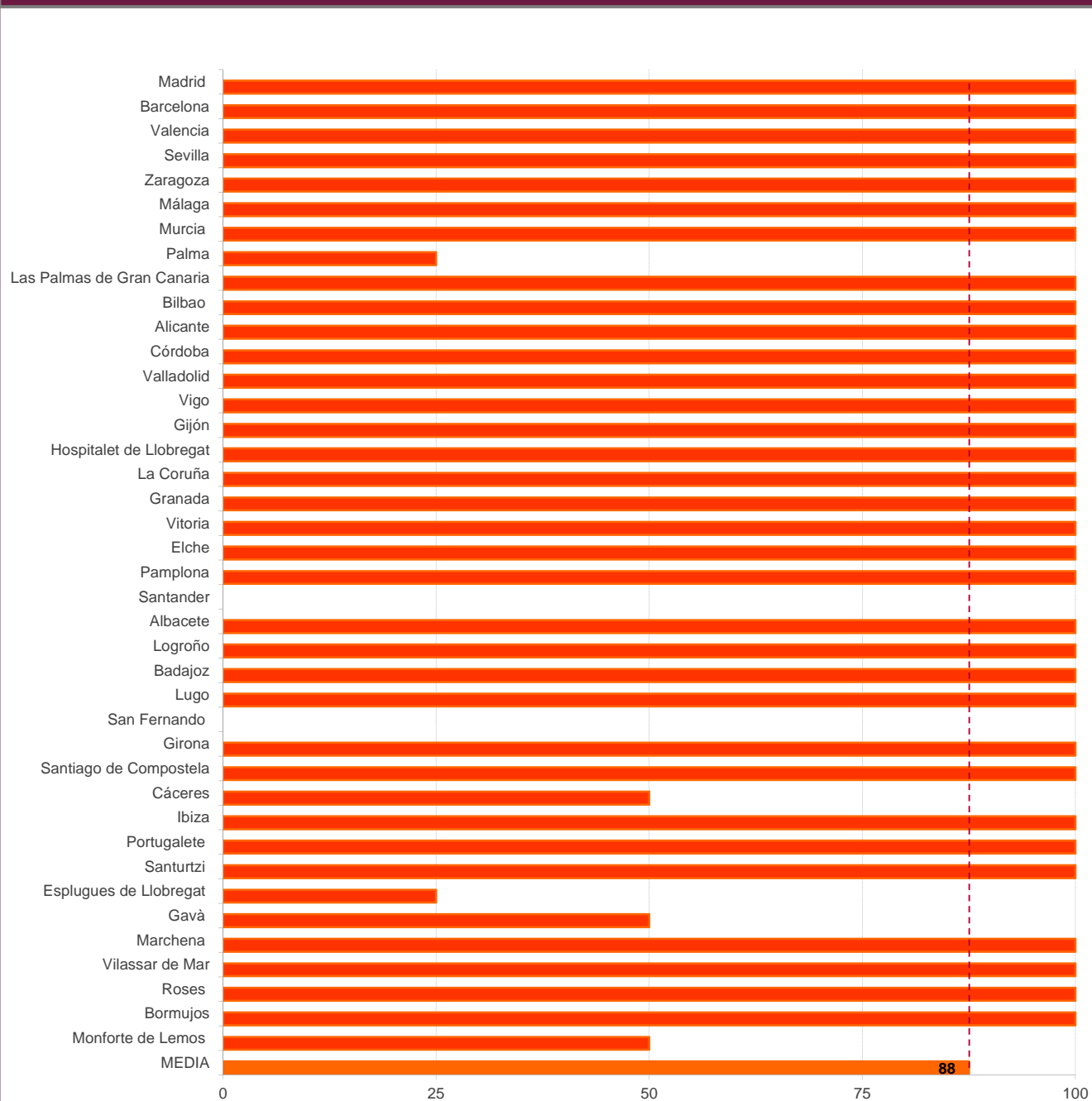


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

ANEXOS

ANEXO III. Resultados de las Mediciones por Servicio

Gráfico 5.46. Resultados del servicio de Consulta de Expedientes, en %

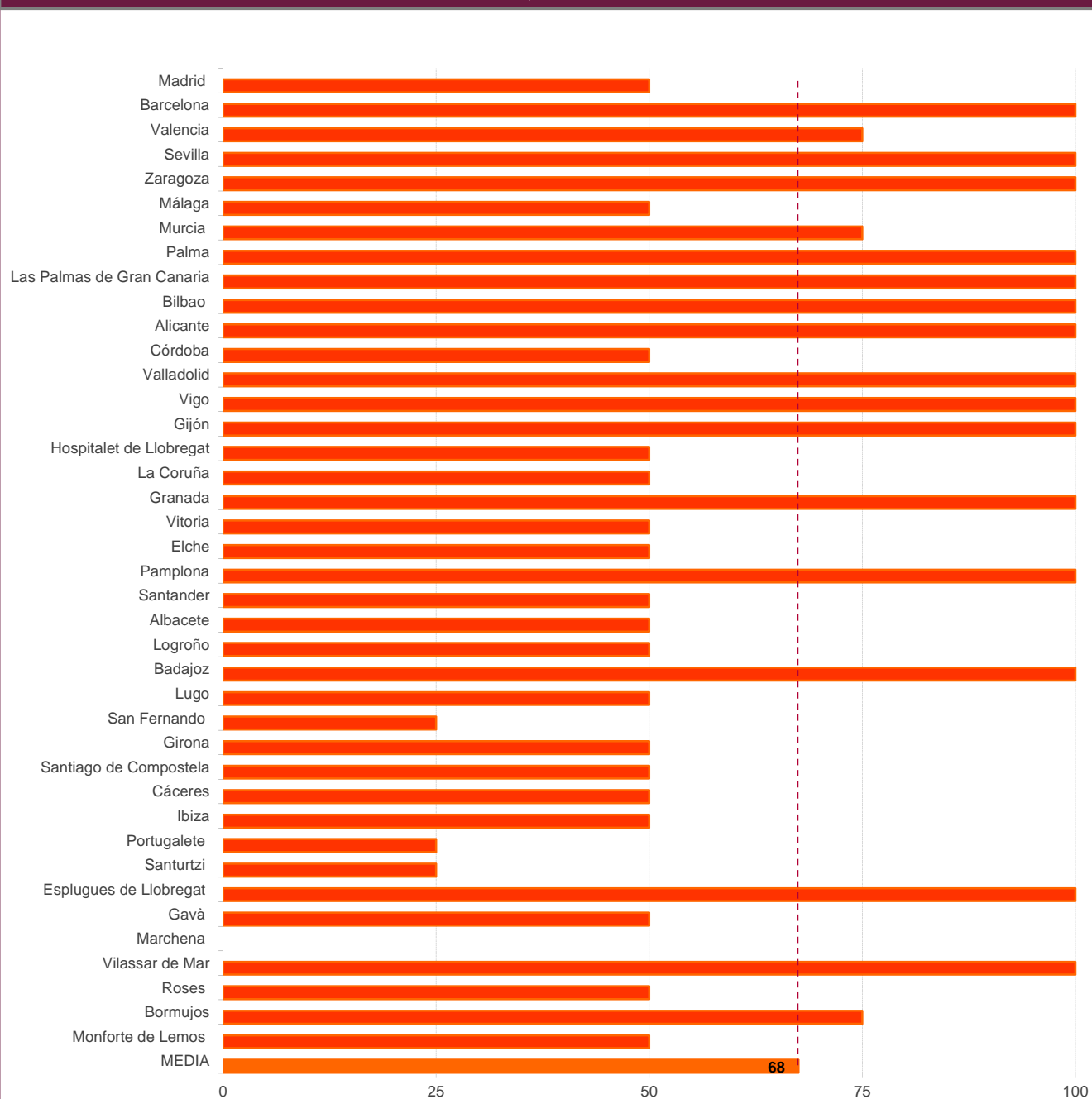


Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

ANEXOS

ANEXO III. Resultados de las Mediciones por Servicio

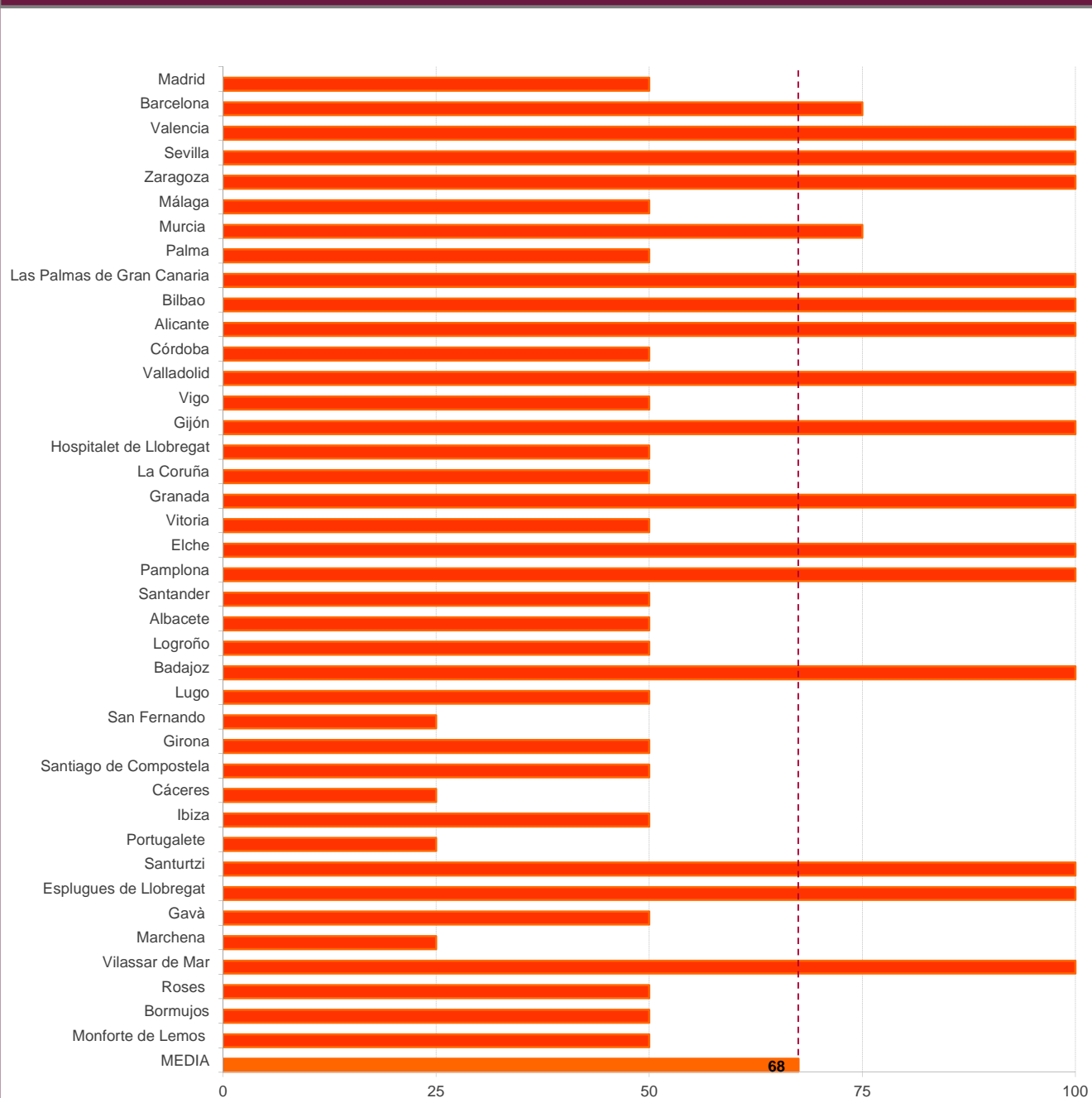
Gráfico 5.47. Resultados del servicio de Licencia de Obras, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

ANEXO III. Resultados de las Mediciones por Servicio

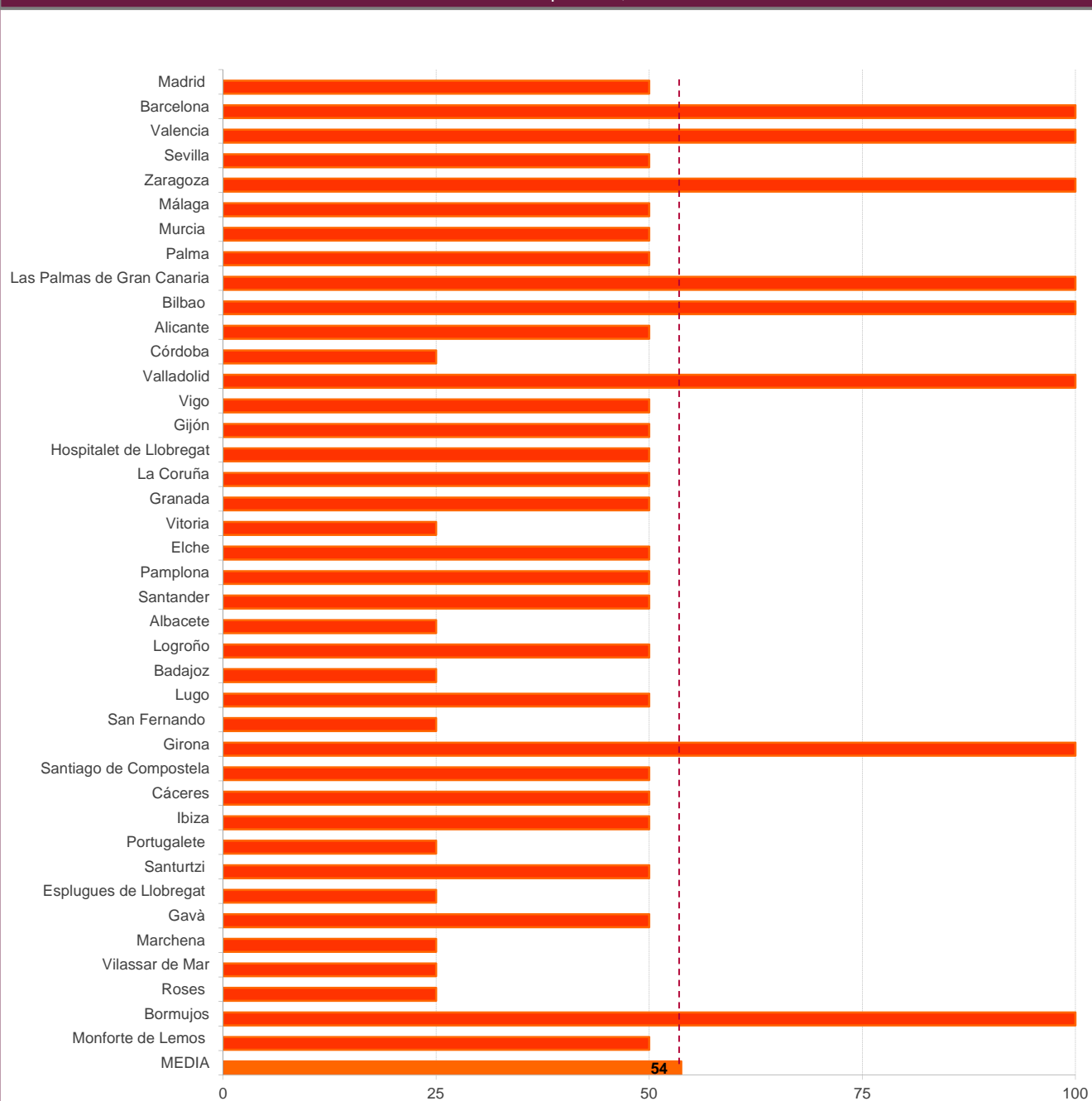
Gráfico 5.48. Resultados del servicio de Licencia de Apertura / Actividades Económicas, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

ANEXO III. Resultados de las Mediciones por Servicio

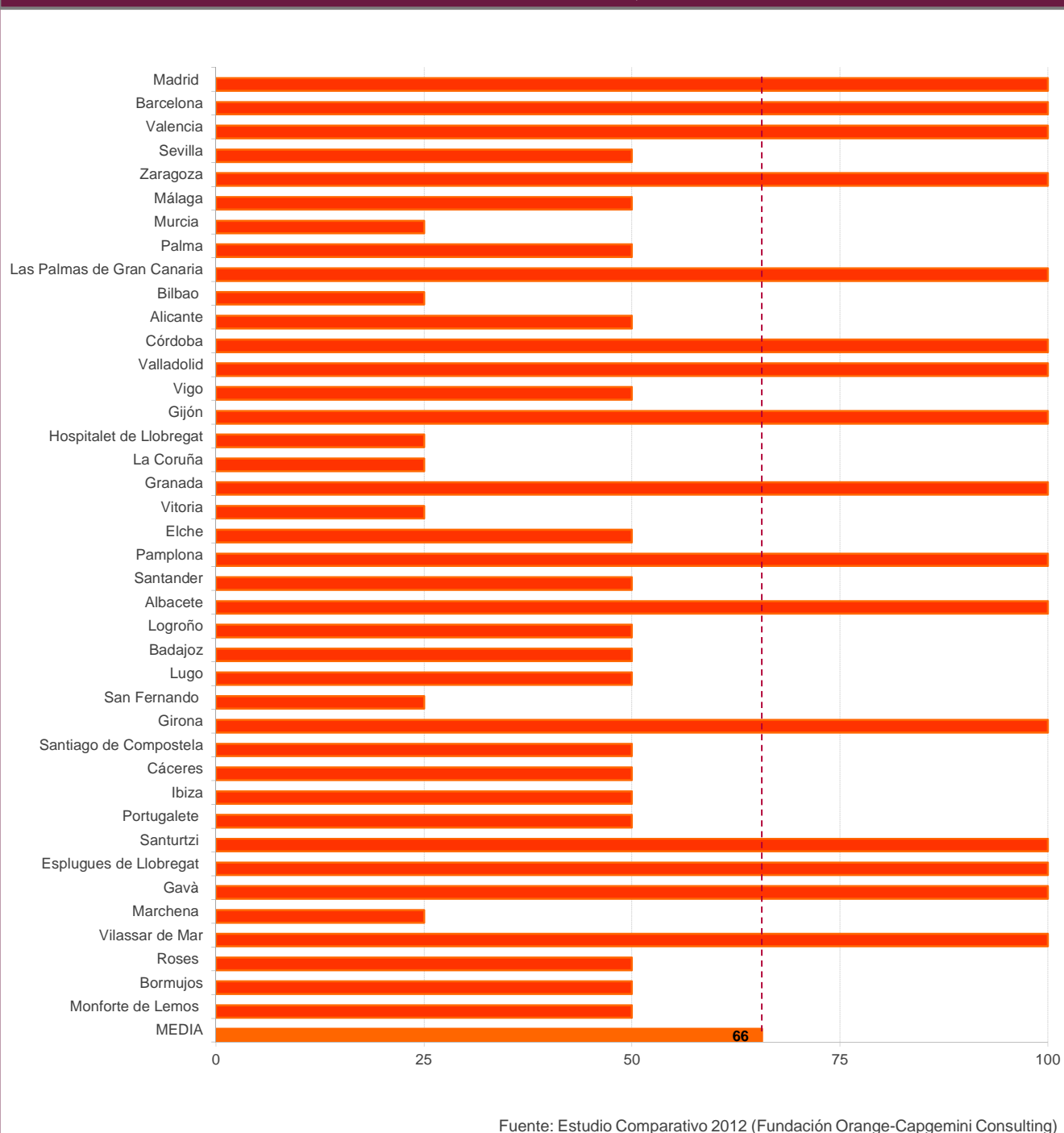
Gráfico 5.49. Resultados del servicio de Asistencia a la Discapacidad, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2012 (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

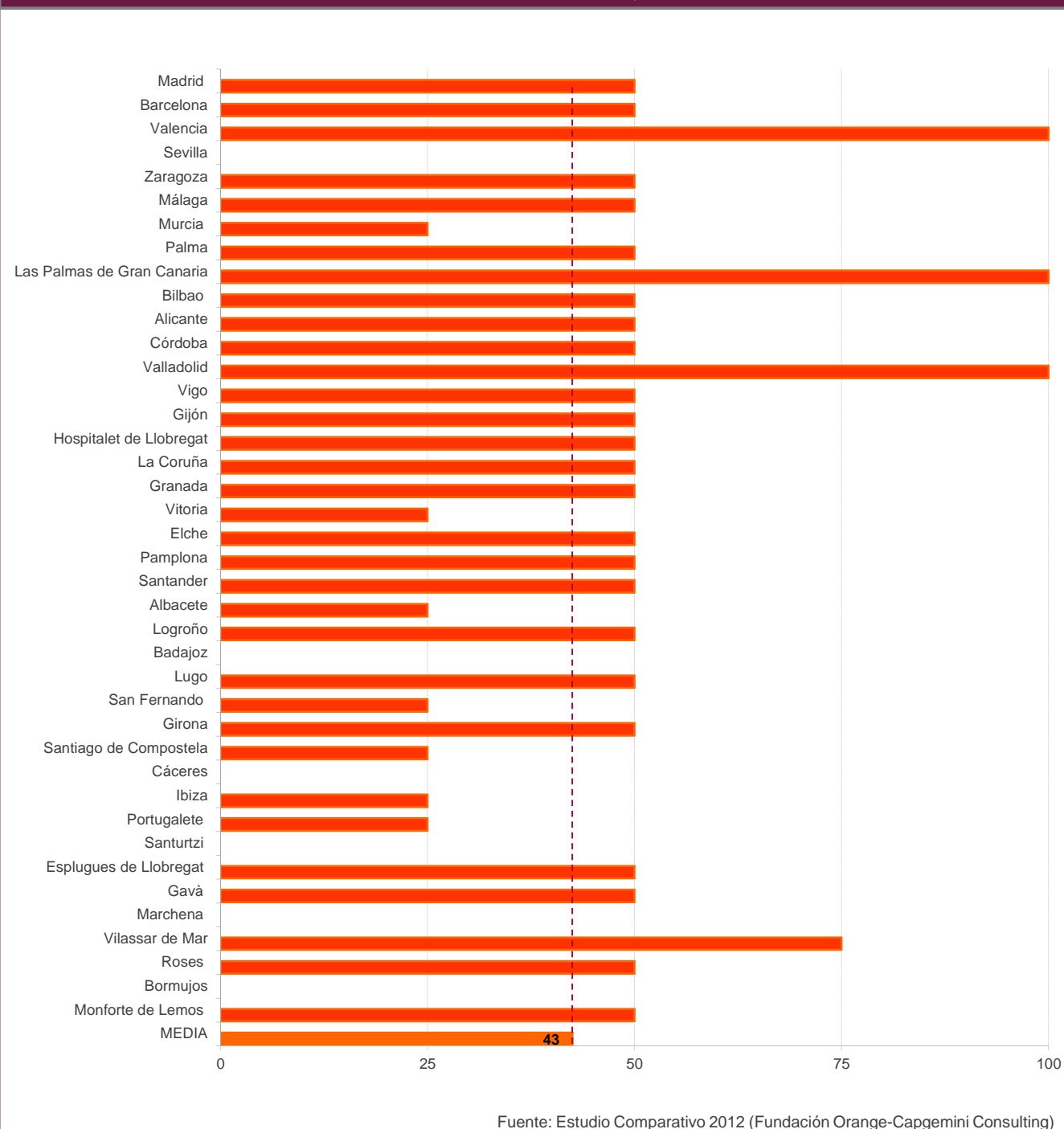
ANEXO III. Resultados de las Mediciones por Servicio

Gráfico 5.50. Resultados del servicio de Acceso a Actividades Culturales, en %



ANEXO III. Resultados de las Mediciones por Servicio

Gráfico 5.51. Resultados del servicio de Acceso a Actividades Culturales, en %



ANEXOS

ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 en los 20 mayores Ayuntamientos

En el presente Anexo se presentan los resultados comparativos de las mediciones efectuadas en los años 2011 y 2012 en los 20 mayores Ayuntamientos españoles.

Gráfico 5.52. Resultado Comparativo de los Servicios en Madrid 2011 / 2012, en %

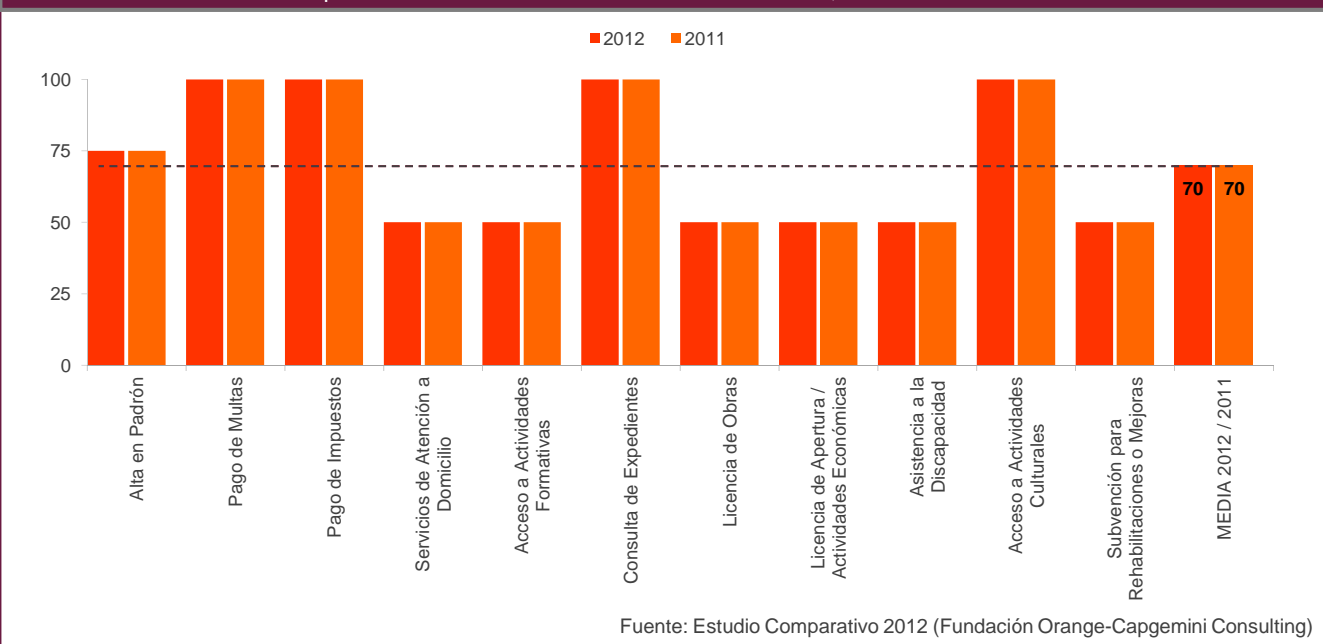
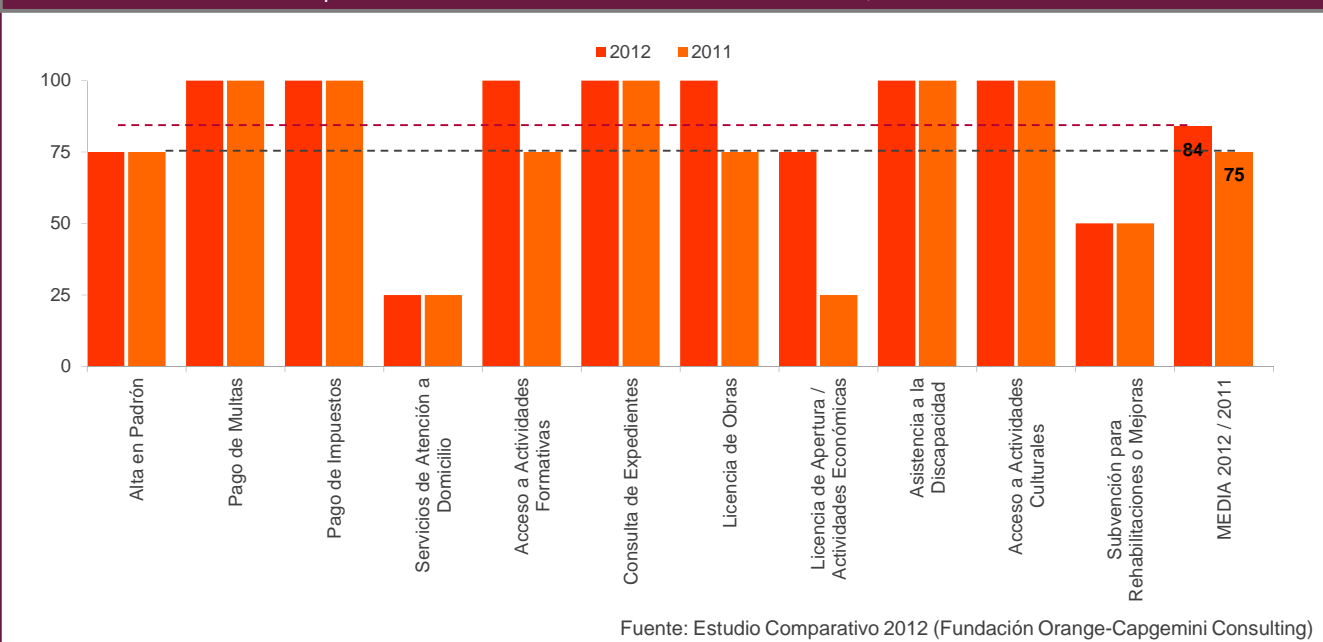
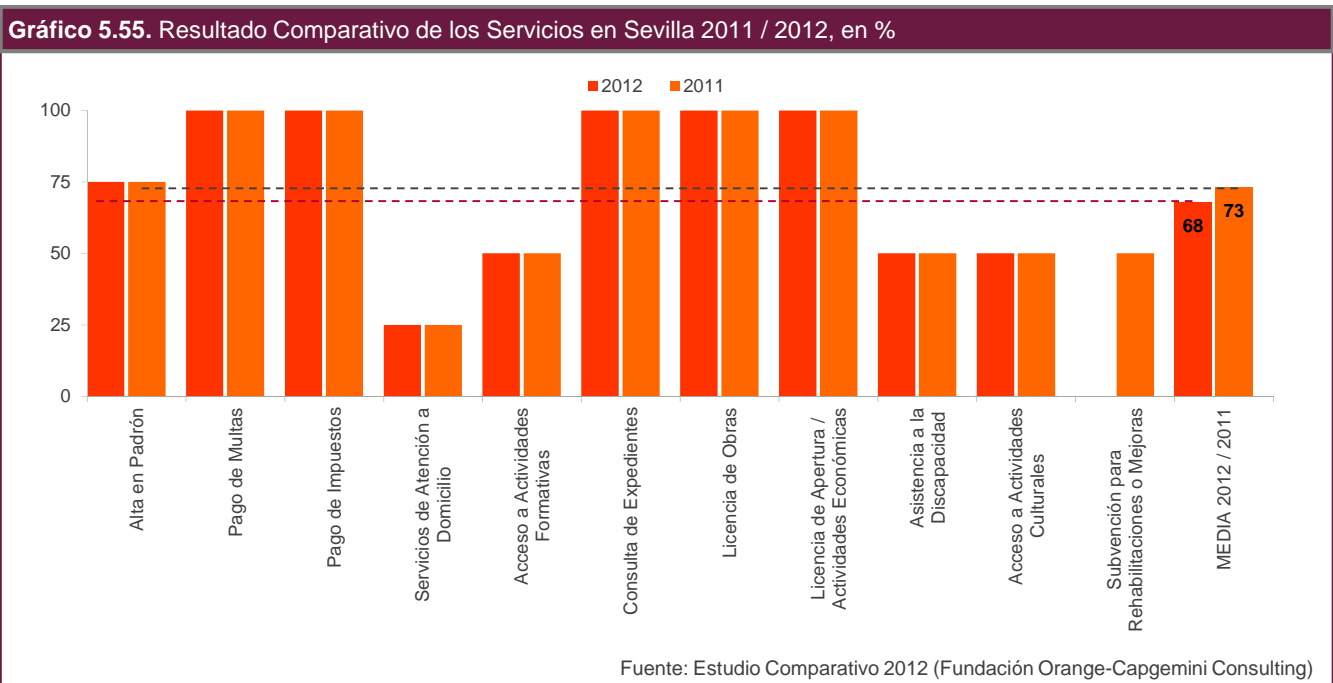
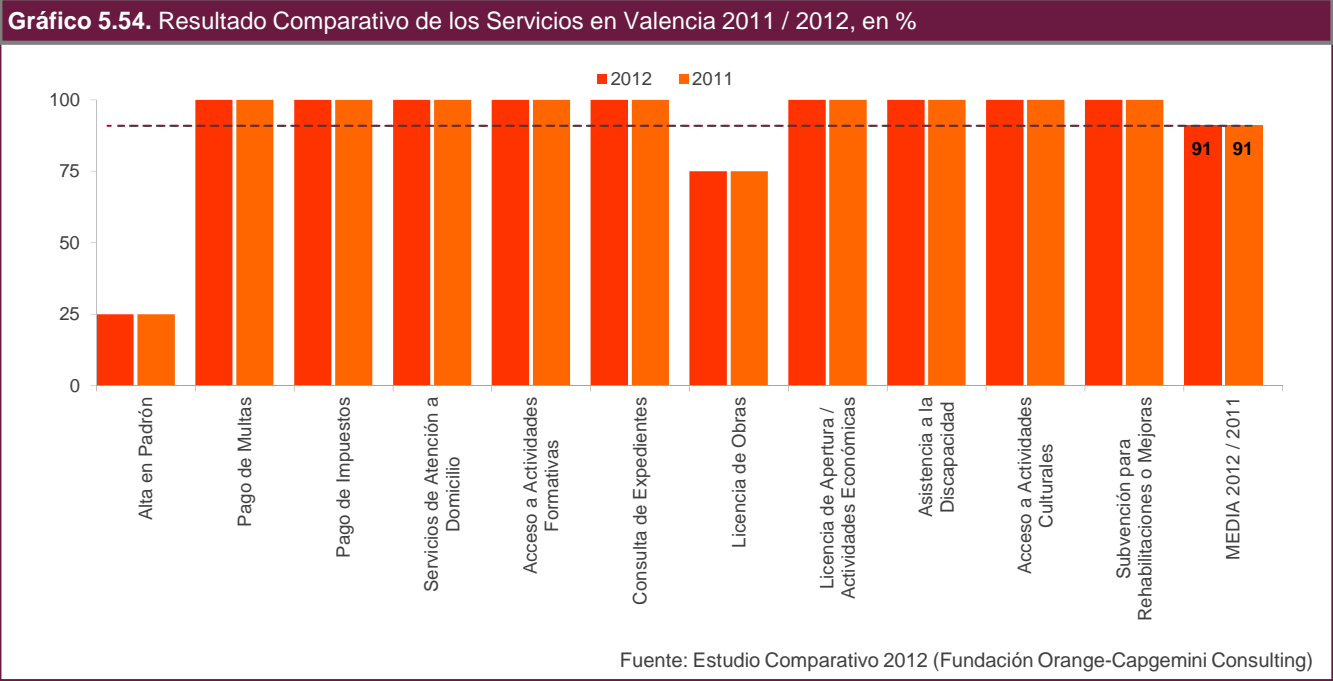


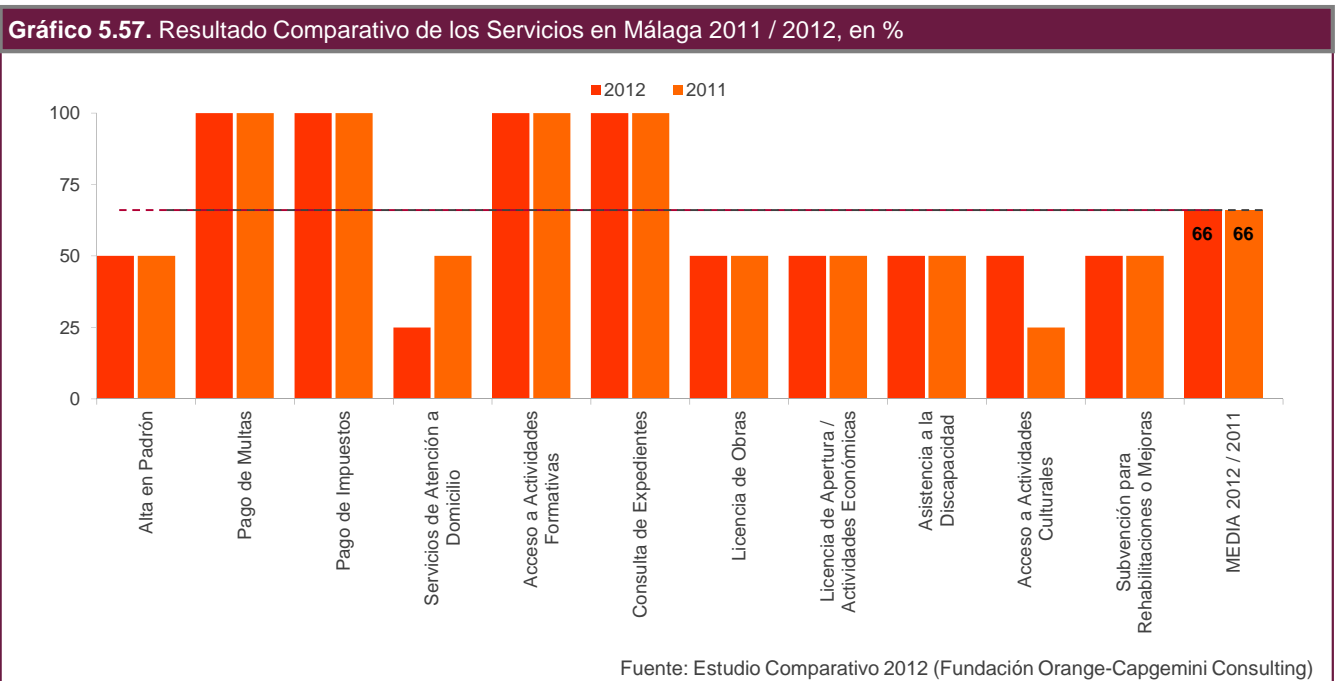
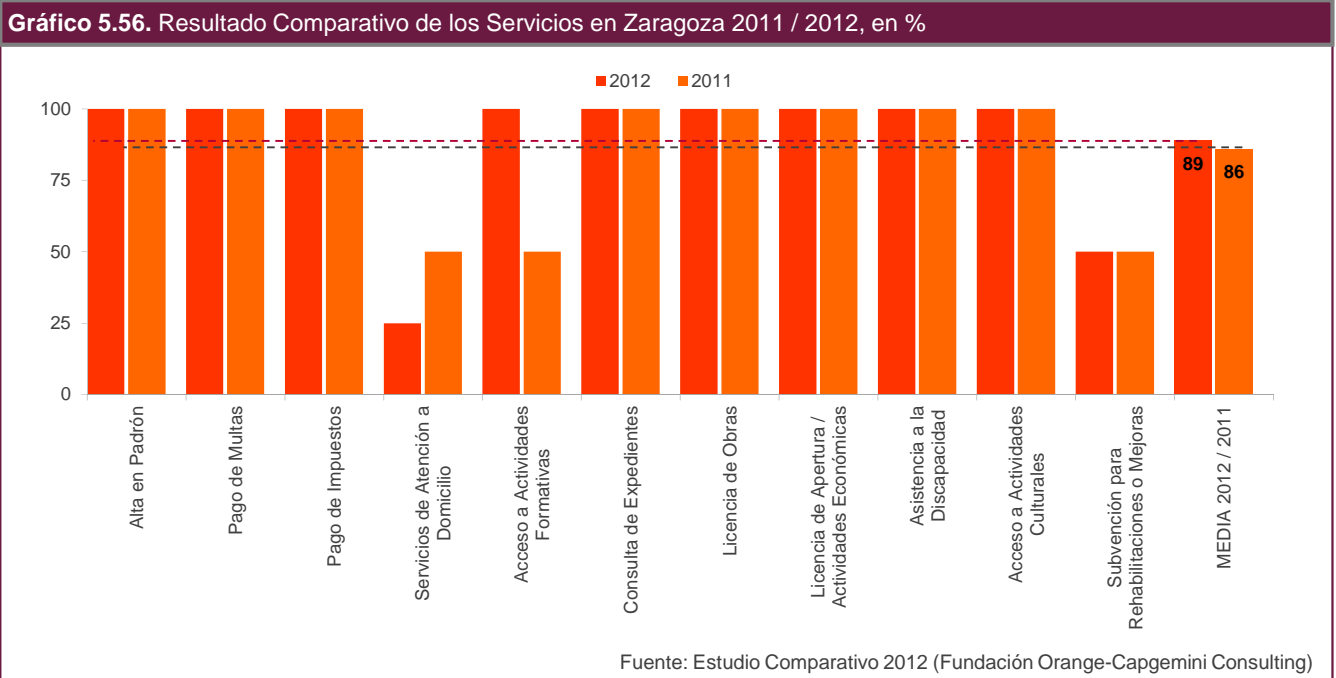
Gráfico 5.53. Resultado Comparativo de los Servicios en Barcelona 2011 / 2012, en %



ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 en los 20 mayores Ayuntamientos



ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 en los 20 mayores Ayuntamientos



ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 en los 20 mayores Ayuntamientos

Gráfico 5.58. Resultado Comparativo de los Servicios en Murcia 2011 / 2012, en %

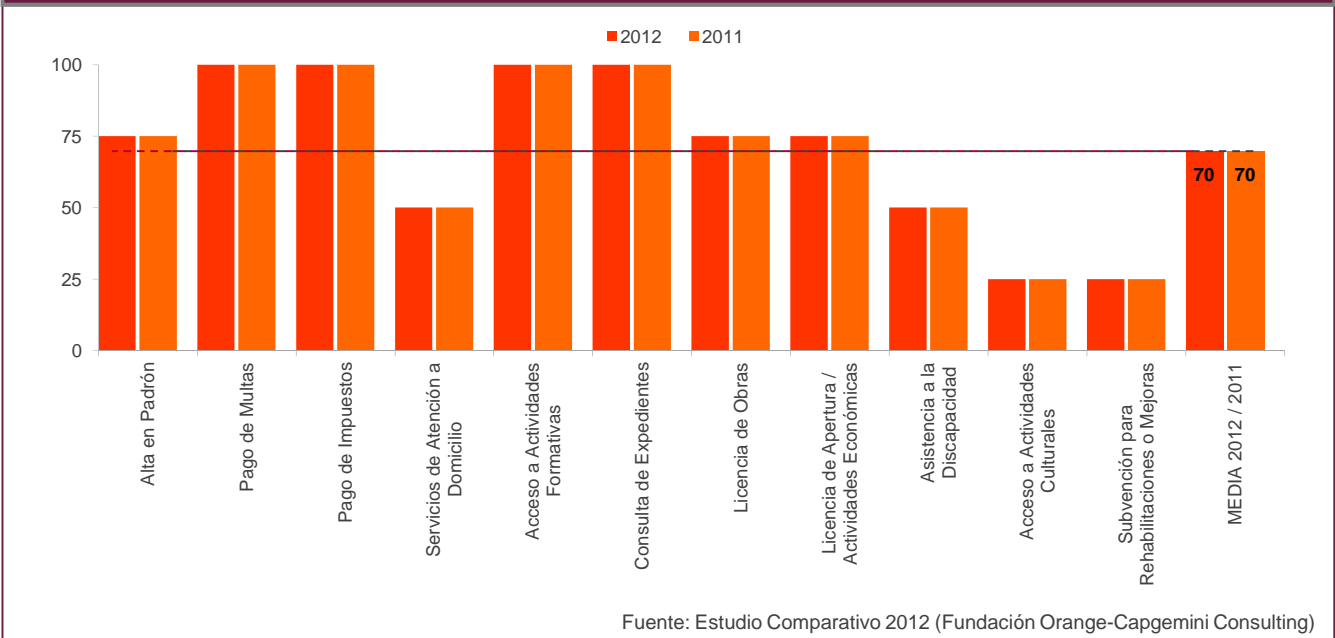
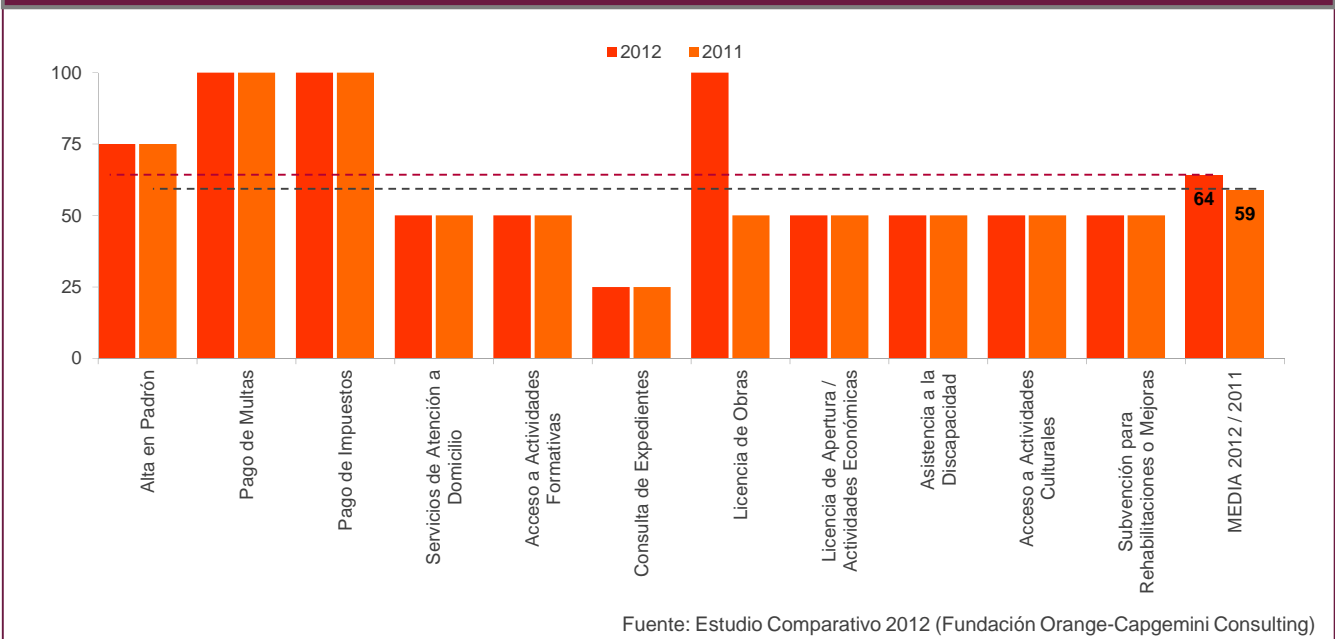
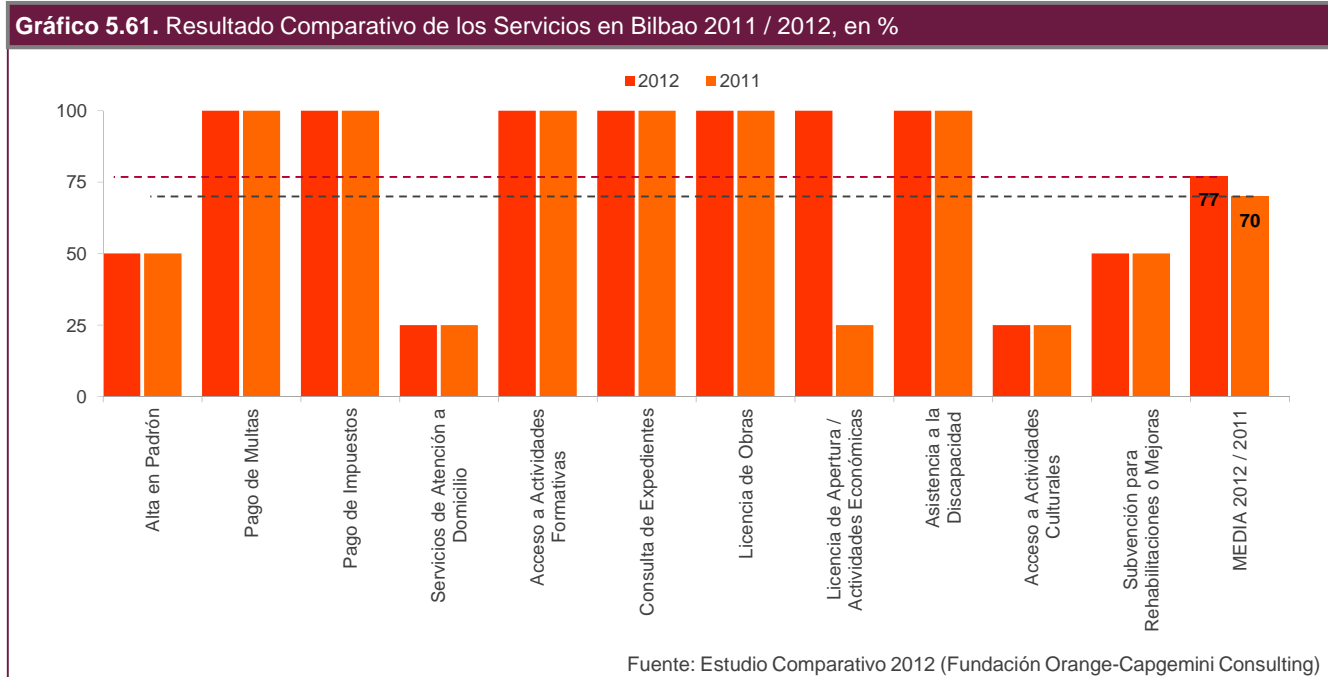
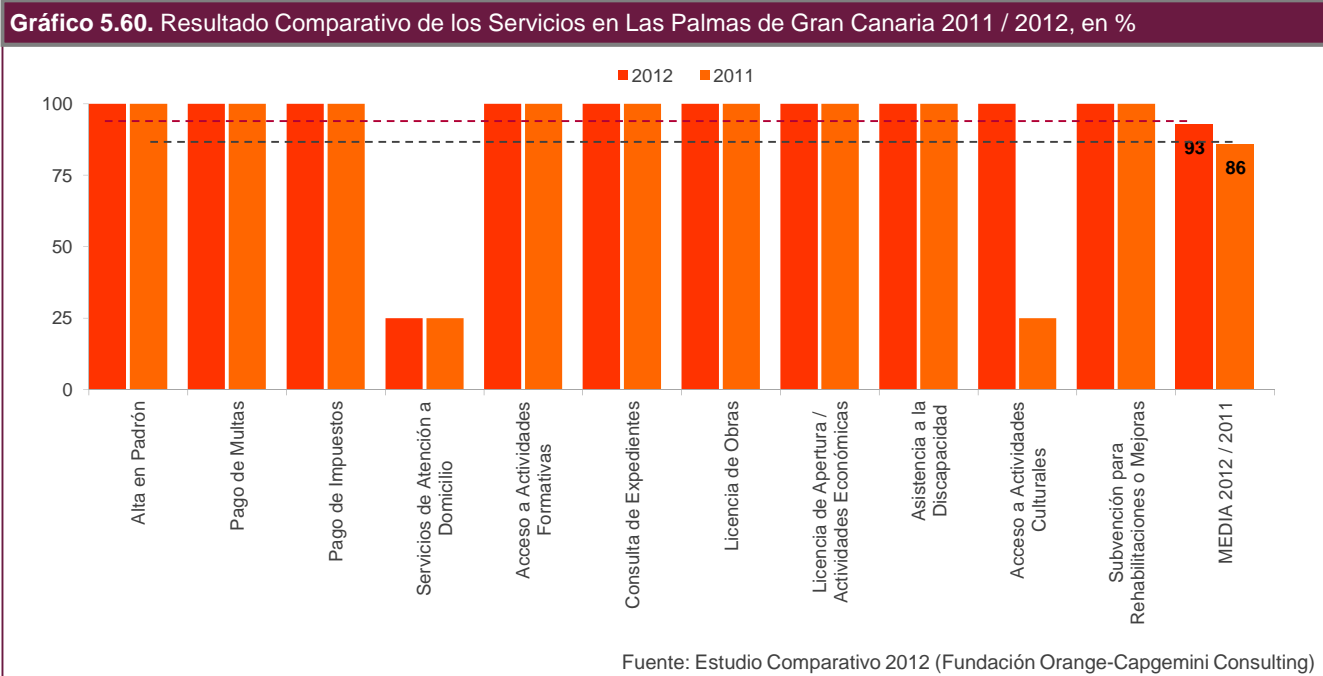


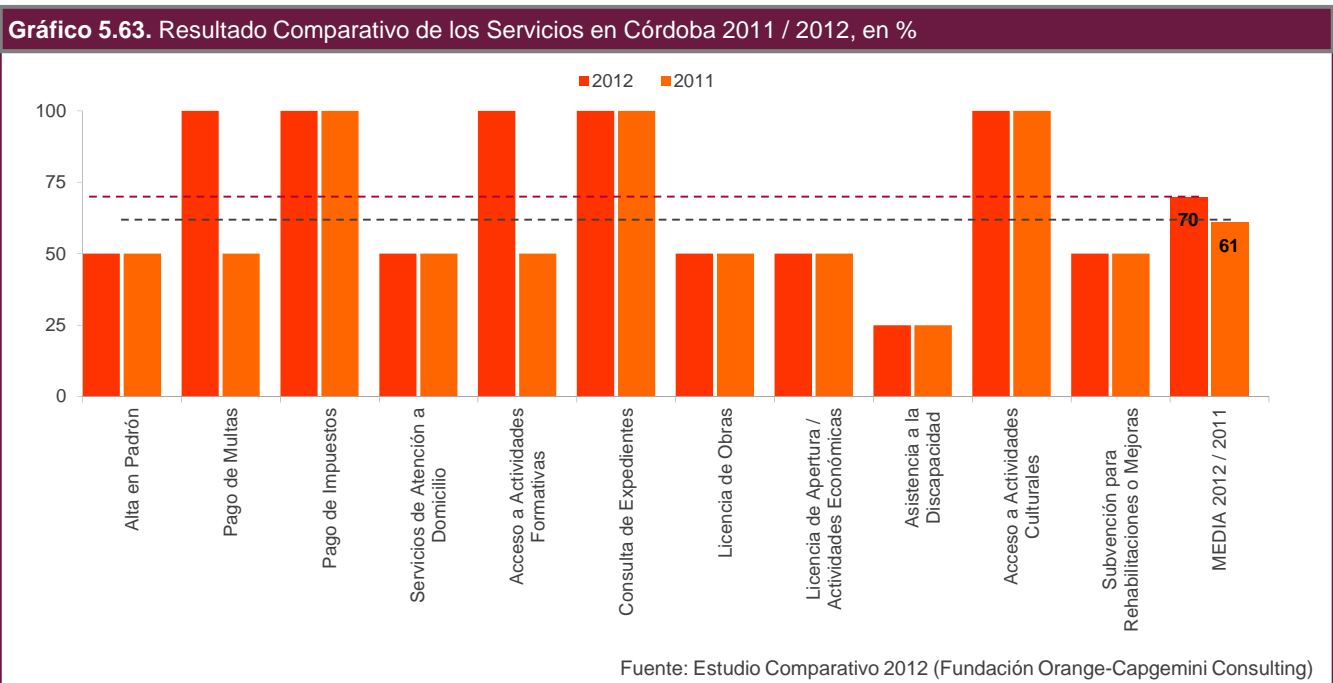
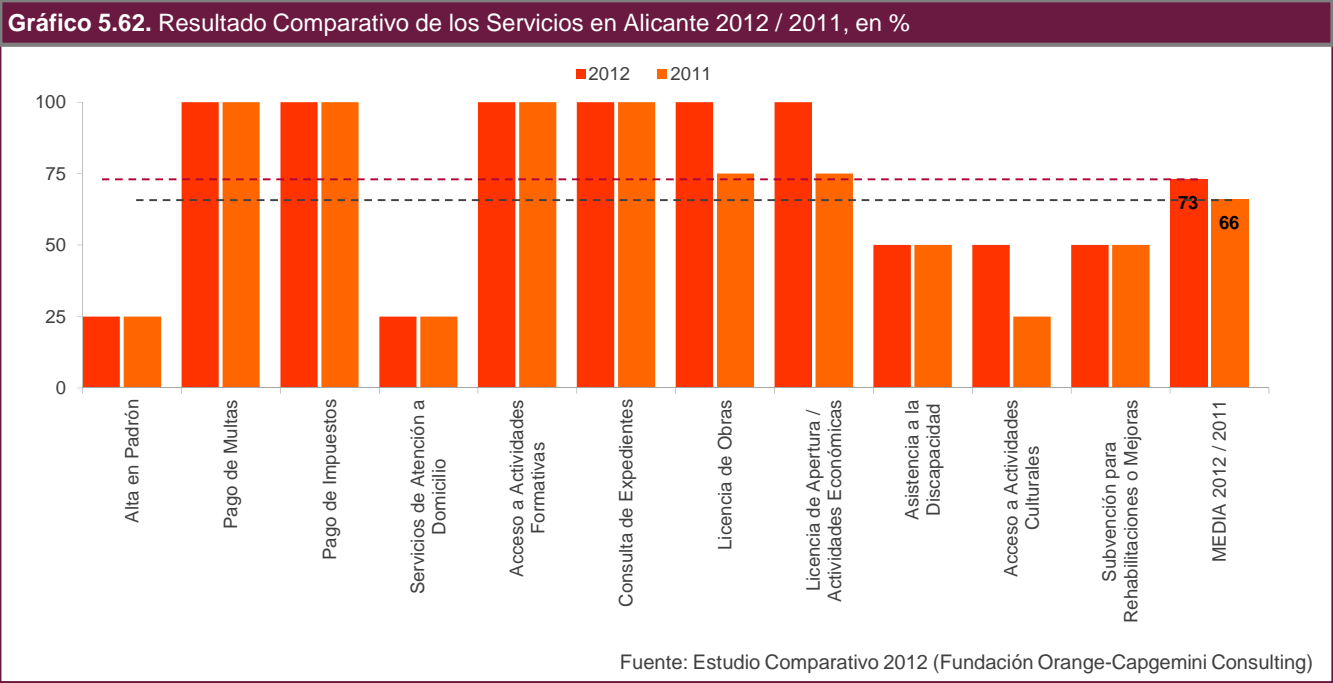
Gráfico 5.59. Resultado Comparativo de los Servicios en Palma 2011 / 2012, en %



ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 en los 20 mayores Ayuntamientos

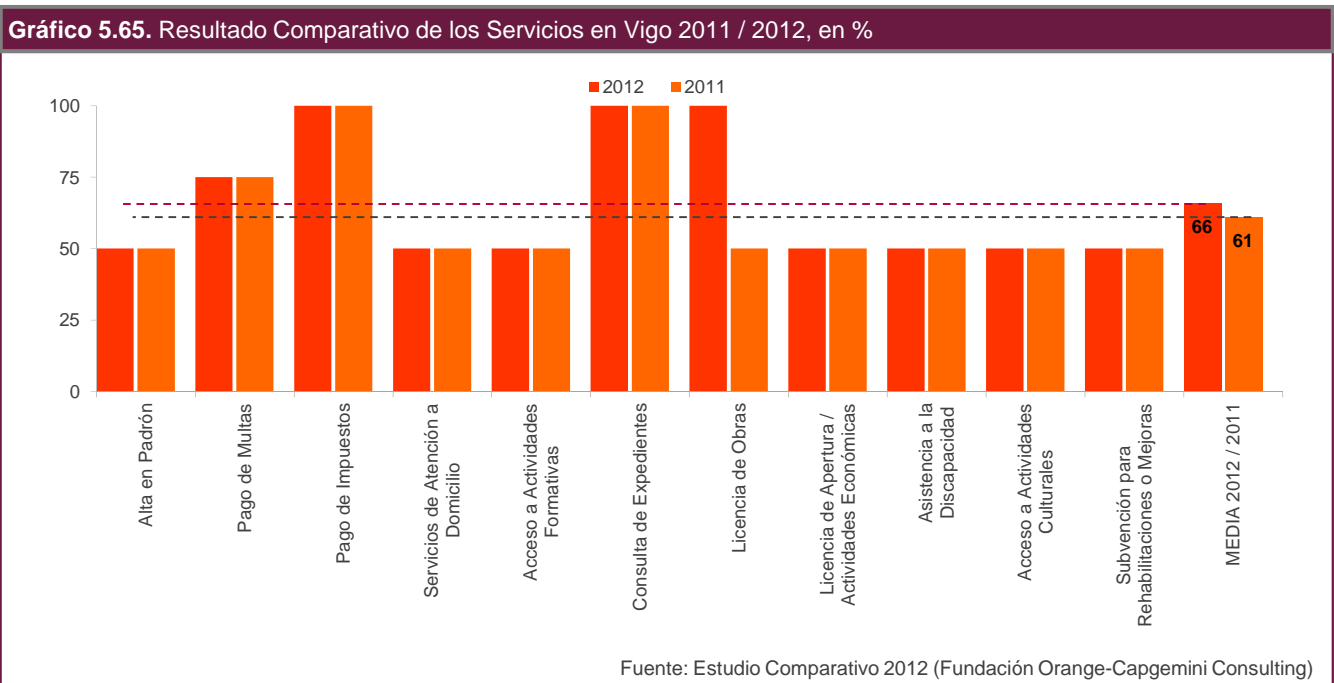
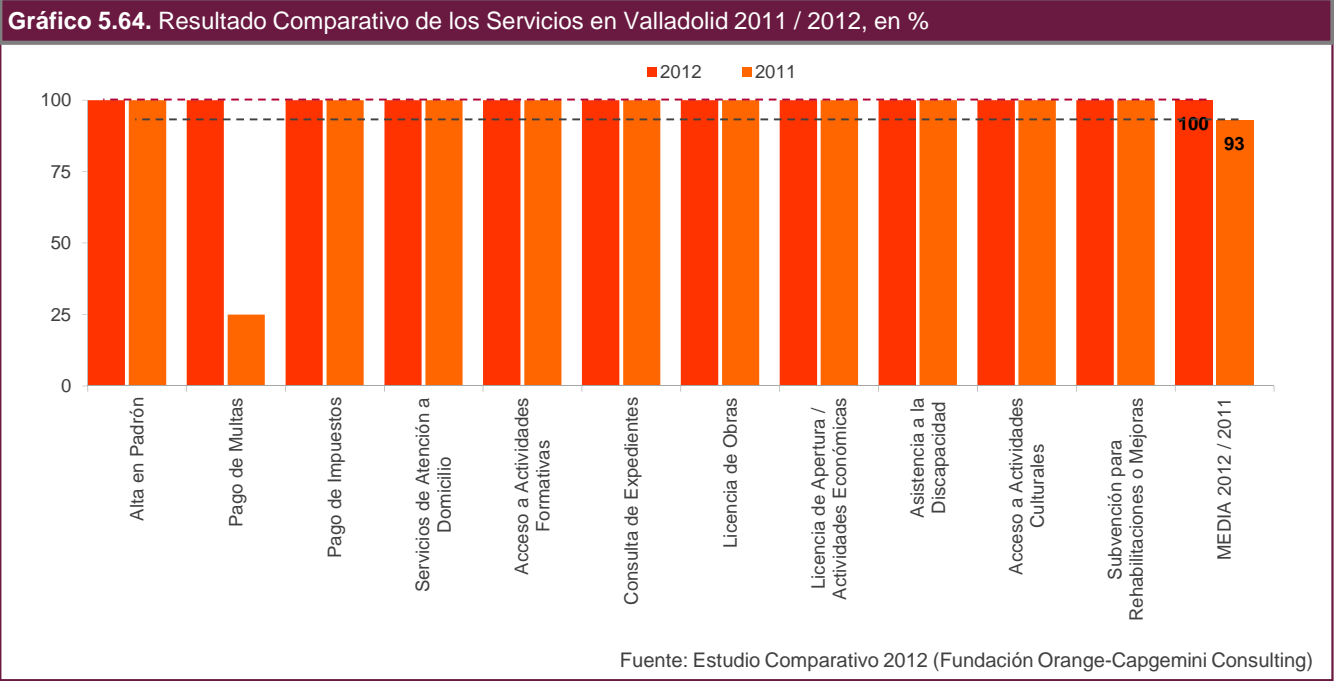


ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 en los 20 mayores Ayuntamientos

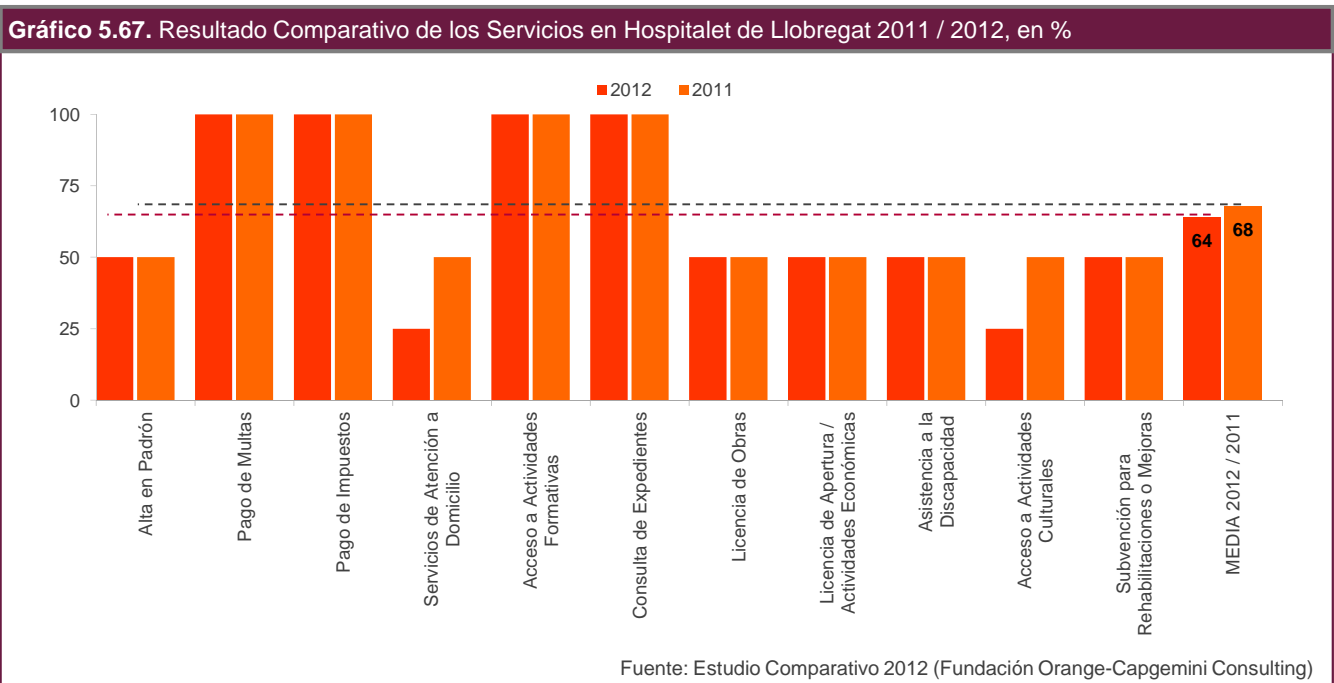
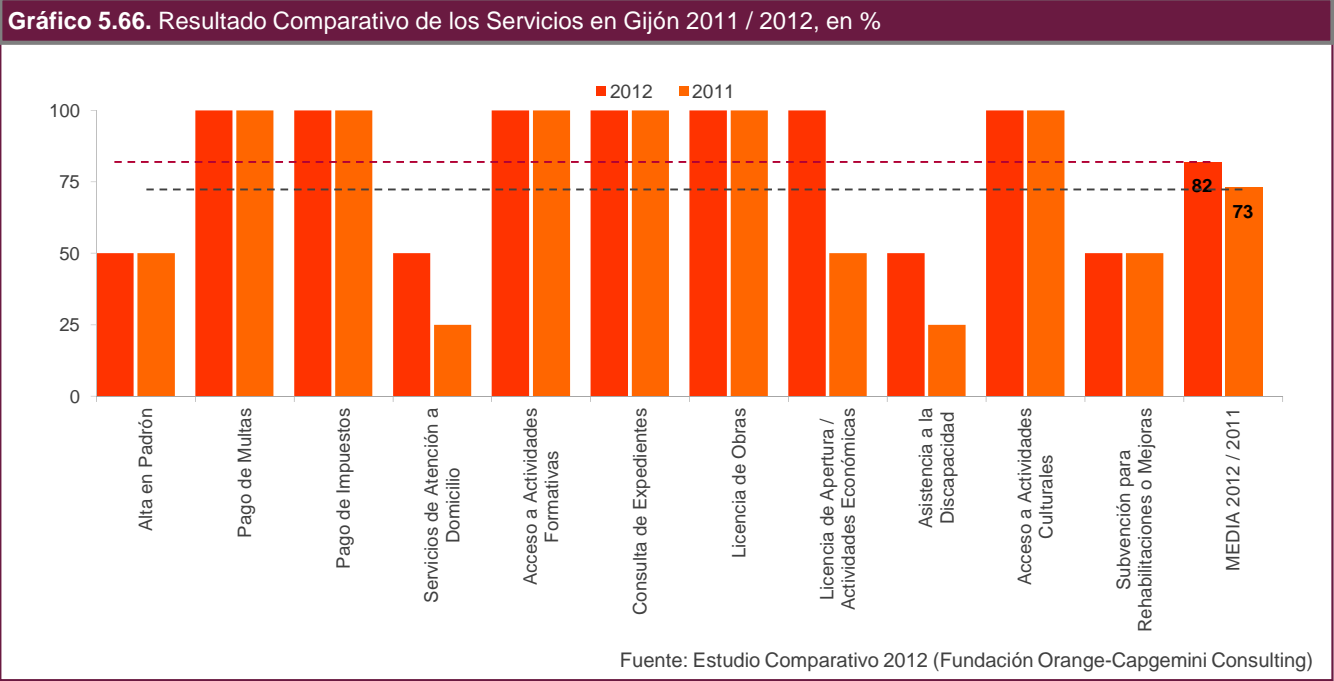


ANEXOS

ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 en los 20 mayores Ayuntamientos



ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 en los 20 mayores Ayuntamientos



ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 en los 20 mayores Ayuntamientos

Gráfico 5.68. Resultado Comparativo de los Servicios en La Coruña 2011 / 2012, en %

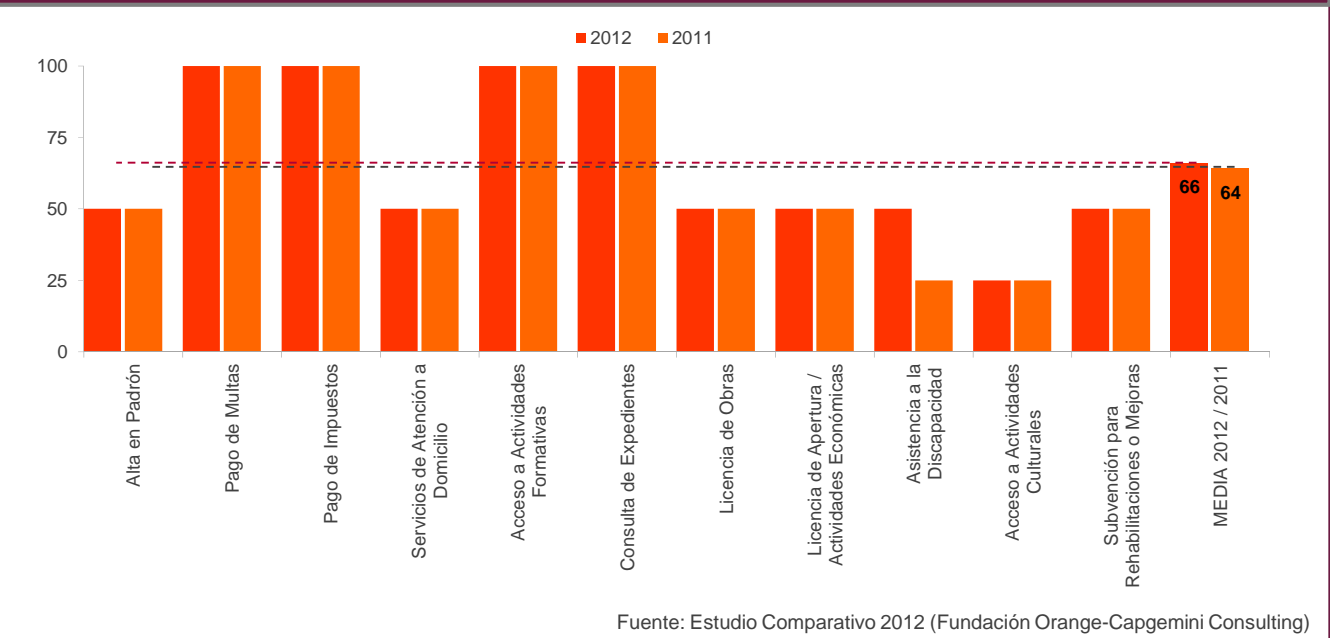
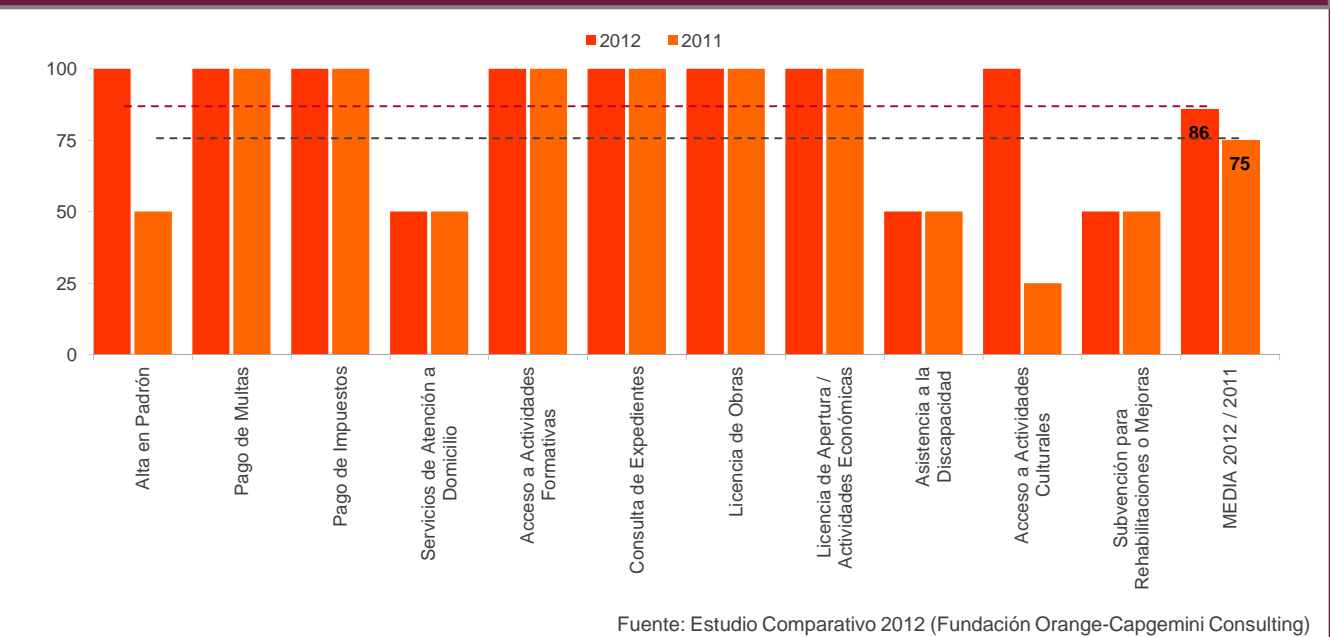
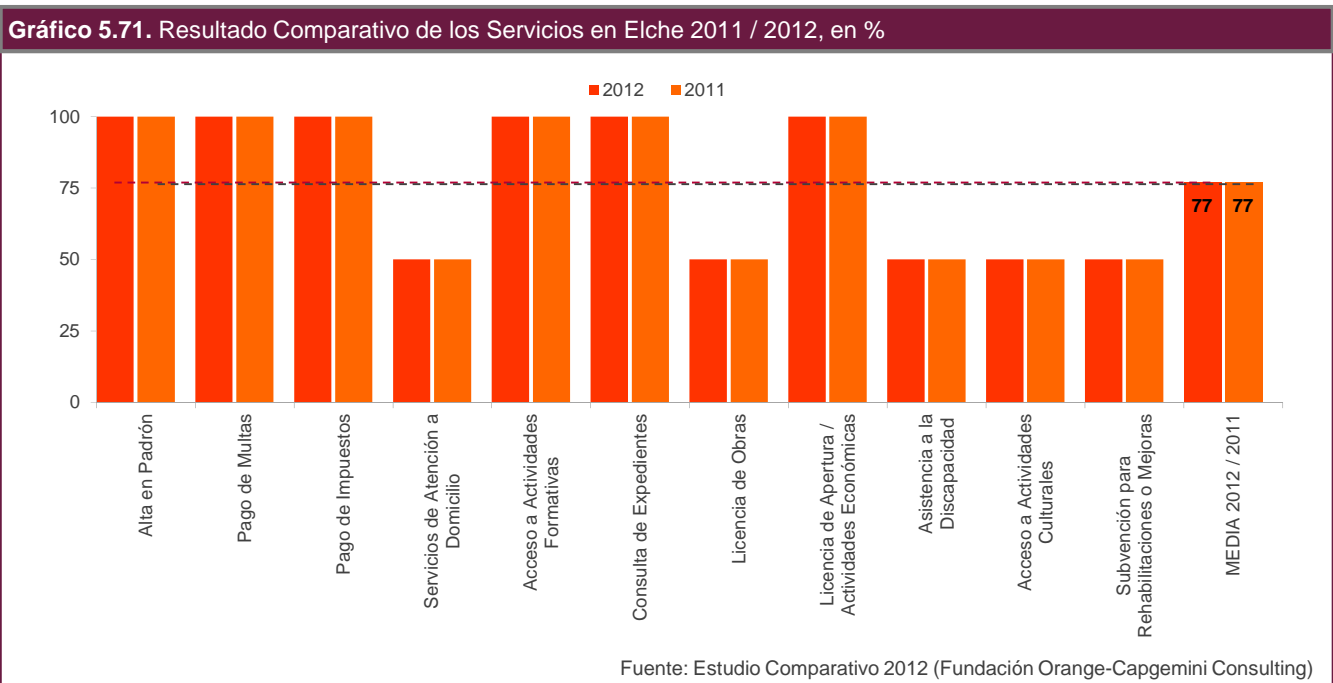
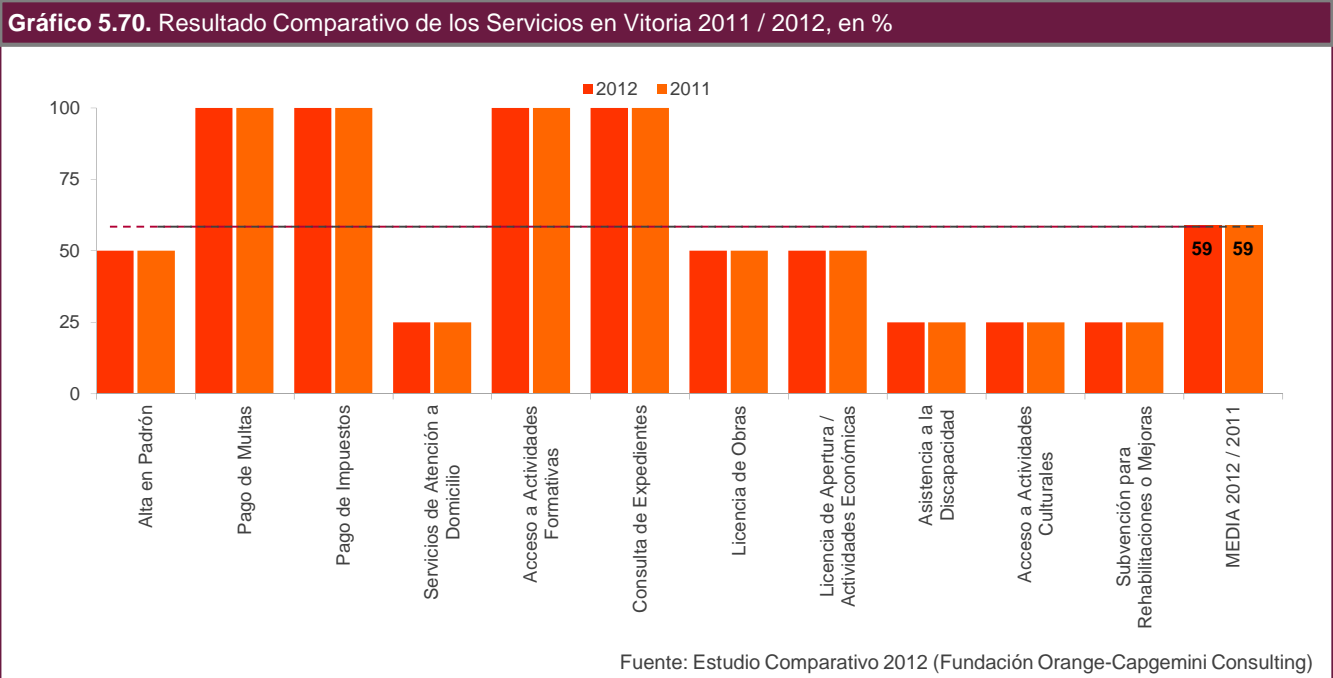


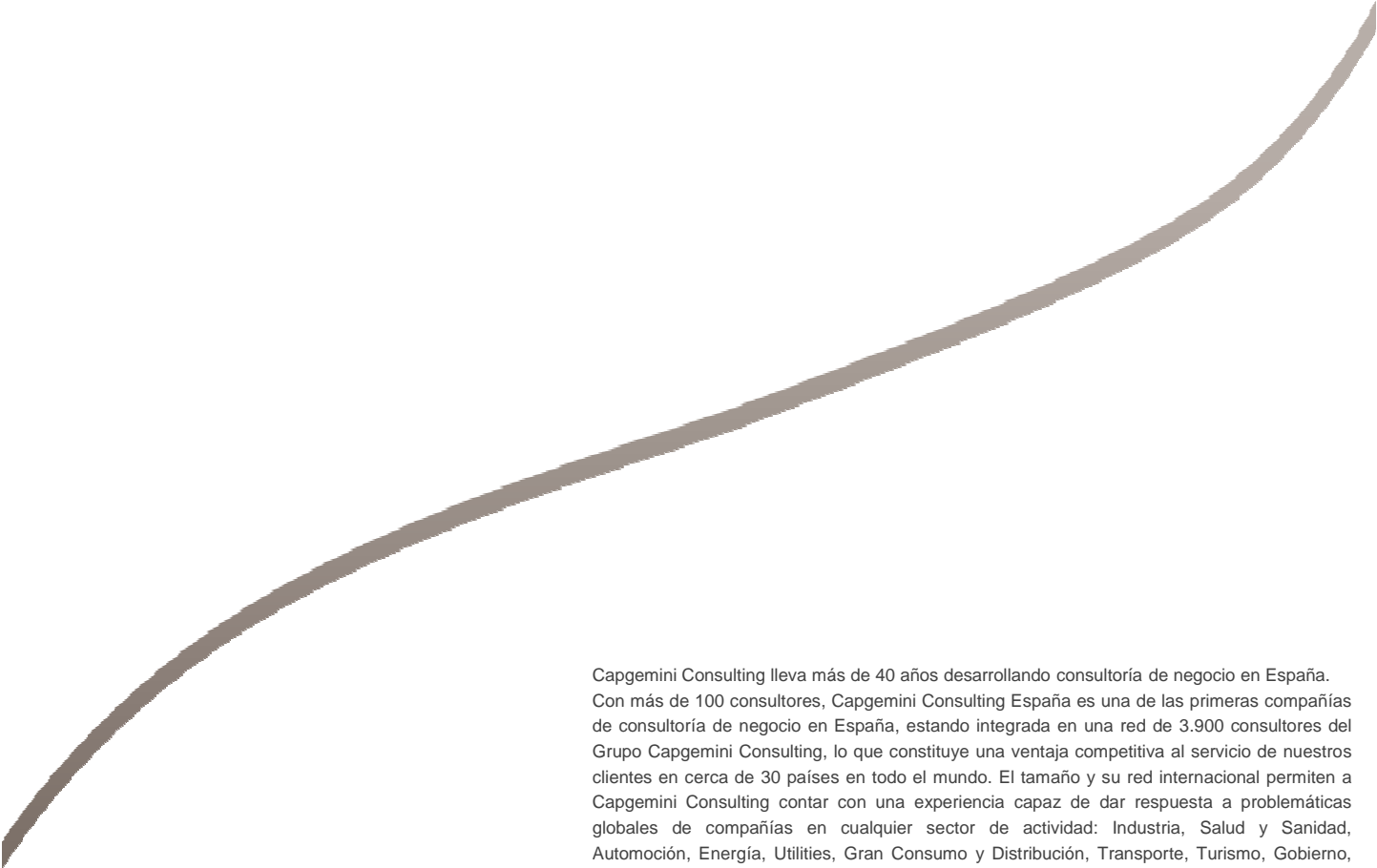
Gráfico 5.69. Resultado Comparativo de los Servicios en Granada 2011 / 2012, en %



ANEXO IV. Resultados Comparativos 2011 / 2012 en los 20 mayores Ayuntamientos







Capgemini Consulting lleva más de 40 años desarrollando consultoría de negocio en España. Con más de 100 consultores, Capgemini Consulting España es una de las primeras compañías de consultoría de negocio en España, estando integrada en una red de 3.900 consultores del Grupo Capgemini Consulting, lo que constituye una ventaja competitiva al servicio de nuestros clientes en cerca de 30 países en todo el mundo. El tamaño y su red internacional permiten a Capgemini Consulting contar con una experiencia capaz de dar respuesta a problemáticas globales de compañías en cualquier sector de actividad: Industria, Salud y Sanidad, Automoción, Energía, Utilities, Gran Consumo y Distribución, Transporte, Turismo, Gobierno, Telecom & Media, Banca y Seguros.

Para más información:

www.es.capgemini.com/servicios/consulting



Capgemini Consulting España
C/ Anabel Segura, 14
28100 – Alcobendas – Madrid
Tel.: +34 916 57 70 00 Fax: +34 916 61 20 19
es.info@capgemini.es