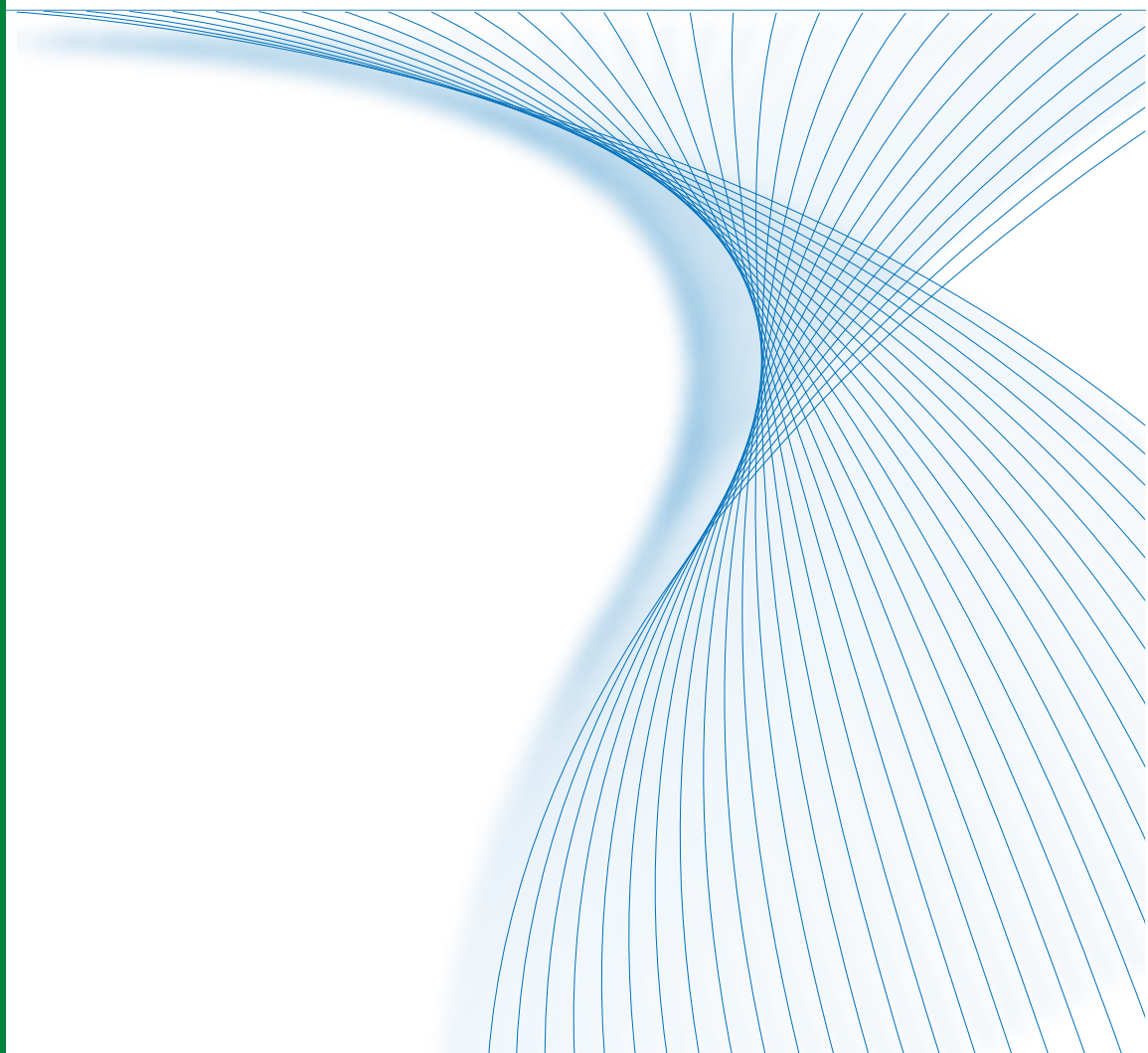


CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN



**INFORME 2003 DE LA SITUACIÓN
DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
EN EL SECTOR LOCAL
DE ANDALUCÍA**



Edición:

Dirección General de Administración Local
© Consejería de Gobernación. Junta de Andalucía

Dirección del Proyecto:

Luis Escribano del Vando
Adela Ruiz Méndez

Asistencia Técnica:

DMR Consulting
Jefe del Proyecto: Santiago Martín Rodríguez

Secretaría:

Servicio de Gobierno Local

Diseño: Artefacto

ISBN: 84-88382-39-1

Presentación

Las tecnologías de la información y su utilización masiva en el ámbito de la gestión pública están generando cambios en la forma de abordar los servicios públicos y en las pautas de comportamiento de los propios empleados y directivos públicos. La revolución tecnológica obliga a pensar en una Administración donde la prestación de servicios sin barreras de espacio y tiempo es ya una realidad. Este hecho está dando lugar a unas relaciones diferentes entre la Administración y la ciudadanía.

Las Administraciones Locales en su conjunto han de adaptarse cada vez más a esta nueva situación. De la aplicación de las estrategias más acertadas de gestión y financiación de servicios e inversiones públicas, así como de la promoción económica del territorio, dependerá el valor añadido, el elemento distintivo que podrá ofrecer una Administración respecto a las entidades locales vecinas. En este escenario, empieza a ser un distintivo importante el buen uso y la buena aplicación de las nuevas tecnologías.

Por ello, dado que las Administraciones Públicas tienen un gran papel que desempeñar en este proceso, el de motor que proporcione el impulso necesario para la consolidación de la introducción y fomento de aquellas iniciativas relacionadas con la Sociedad de la Información, la Dirección General de Administración Local de la Junta de Andalucía ha detectado la necesidad de realizar un seguimiento de la penetración de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración Local. No cabe duda que, dentro de las Administraciones Públicas, la local es uno de los catalizadores más significativos de la modernización. De ahí que hayamos puesto en marcha un mecanismo de supervisión y seguimiento del estado de implantación de dichas tecnologías como cuestiones básicas y previas a la implementación de actuaciones encaminadas a la mejora de los procesos de producción y prestación de los servicios públicos locales.

Desde la Dirección General de Administración Local, queremos agradecer la participación de las entidades andaluzas, cuyo esfuerzo y colaboración ha facilitado la realización del presente "Informe 2003 sobre la situación de la Administración electrónica en las entidades locales andaluzas", el cual, partiendo de la recopilación de la información de base oportuna, con el nivel de desarrollo y desagregación idóneo, ha identificado los indicadores clave de penetración de dichas tecnologías en la Administración Local andaluza.

Alfonso Yerga Cobos

Director General de Administración Local

Índice

1. Introducción.....	3
2. Resumen Ejecutivo del Análisis.....	5
2.1 Indicador Global Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003.....	5
2.2 Infraestructura y uso de las Tecnologías de la Información.....	6
2.3 Utilización de Medios Telemáticos.....	10
2.4 Prestación de Servicios mediante Canales Telemáticos.....	15
3. Análisis de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía.....	23
3.1 El Indicador Global Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía.....	23
3.2 Infraestructura y Uso de las Tecnologías de la Información.....	27
3.2.1 Utilización de Ordenadores Personales, Terminales o Estaciones de Trabajo.....	28
3.2.2 Aplicación de las Tecnologías de la Información por áreas administrativas.....	31
3.2.3 Interconexión dentro de las entidades locales.....	39
3.2.4 Personal y Tecnologías de la Información.....	44
3.2.4.1 Utilización de ordenadores por el personal.....	44
3.2.4.2 Entidades con personal dedicado a tareas informáticas.....	45
3.2.4.3 Formación del personal en Tecnologías de la Información.....	48
3.2.5 Gasto en Tecnologías de la Información y Comunicaciones.....	52
3.2.6 Percepción del grado desarrollo de las Tecnologías de la Información.....	56
3.3 Utilización de Medios Telemáticos.....	59
3.3.1 Correo electrónico.....	59
3.3.1.1 Utilización del correo electrónico.....	59
3.3.1.2 Acceso del personal al correo electrónico.....	62
3.3.2 Intranet.....	64
3.3.2.1 Disponibilidad de intranet corporativa.....	64
3.3.2.2 Acceso del personal a la Intranet Corporativa.....	69
3.3.3 Internet.....	72
3.3.3.1 Disponibilidad de acceso a internet.....	72
3.3.3.2 Tipo de acceso a internet.....	76
3.3.3.3 Tipos de uso de internet.....	78
3.4 Prestación de Servicios mediante Canales Telemáticos.....	83
3.4.1 Web Corporativa.....	84
3.4.2 Centro de Atención Telefónica.....	89
3.4.3 Ventajas e inconvenientes de la utilización de los canales telemáticos.....	95
3.4.4 Integración con otras Administraciones Públicas.....	98
ANEXO I: Metodología.....	104
1. Identificación de indicadores.....	104
2. Obtención del Indicador Global Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local en Andalucía 2003.....	109
3. Plan de recopilación de la información.....	111
A. Universo y Segmentación.....	111
B. Ficha técnica de la encuesta.....	113
ANEXO II:	116
ANEXO III: Cuestionario.....	126

ANEXO IV: Glosario de acrónimos y terminología.....	139
ANEXO V: Bibliografía.....	140

1. Introducción

Desde hace varios años la opinión de varios expertos apunta a que la sociedad se encuentra inmersa en un nuevo cambio equiparable a la Revolución Industrial de siglos pasados, transformadora de la Sociedad y causante de la mayor revolución conocida por la humanidad en su historia. Esta nueva era tiene su base en la información, en la gestión, el manejo y acceso a la misma. La información es para muchos el presente y el futuro de la base de las estructuras sociales. De esta forma, la sociedad en la que la información se convierte en componente fundamental de la misma es la que se conoce como Sociedad de la Información.

La Sociedad de la Información, entendida como la convergencia entre las tecnologías de la información, las telecomunicaciones y los medios de comunicación, ha sufrido en los últimos meses un estancamiento con respecto a las expectativas generadas en los últimos años, hasta tal punto que en algunos foros se augura que todo este cambio formará parte de la evolución técnica del momento, sin efectos drásticos sobre el conjunto de la sociedad. En el trabajo que a continuación se desarrolla, se refuerza el papel preponderante que desempeña la Administración Pública, en general, y más concretamente la Administración Local Andaluza en el desarrollo de la Sociedad de la Información en Andalucía.

Con el convencimiento de que la Información es cada día más importante en todos los ámbitos de la sociedad andaluza y que aquellos organismos públicos capaces de su eficiente manejo, tanto desde el acceso a la misma como en su puesta a disposición de la ciudadanía andaluza, presentarán una mayor capacidad para desempeñar sus funciones

y éstas alcanzarán un mayor grado de calidad, nace este estudio, que periódicamente realizará la Dirección General de Administración Local de la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía.

El objetivo principal de este Informe es describir y evaluar la situación de la Administración Electrónica en la Administración Local en Andalucía en torno a tres elementos fundamentales de la misma: Infraestructura y Uso de las Tecnologías de la Información, Utilización de Medios Telemáticos y Prestación de Servicios mediante Canales Telemáticos.

2. Resumen Ejecutivo del Análisis

Por primera vez, la Dirección General de Administración Local de la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía, ha realizado un análisis sobre el grado de penetración de la Administración Electrónica y su evolución estimada dentro del ámbito de la Administración Local en Andalucía. Para ello **se han obtenido más de 345 encuestas y realizado entrevistas y dinámicas de grupo**, con los directivos o responsables de informática de tres tipos de entidades de la Administración Local de Andalucía, los ayuntamientos, las mancomunidades y las diputaciones provinciales.

A continuación se presentan las principales conclusiones de dicho estudio.

2.1 Indicador Global Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

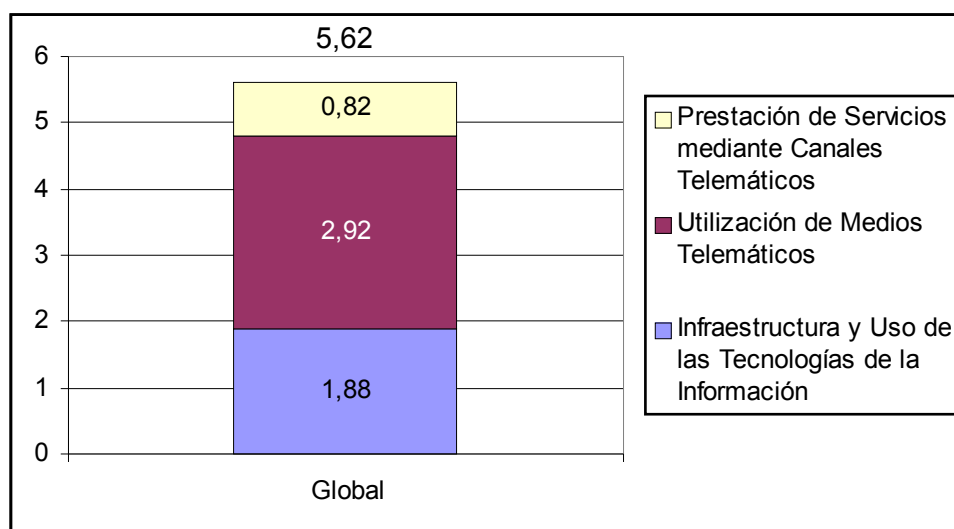
Se ha elaborado un indicador global, como ponderación de una serie de indicadores que se han considerado de especial relevancia, de forma que se pueda obtener una valoración global del estado de la Administración Local en Andalucía en relación a la implantación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones y la aplicación de éstas en la prestación de servicios a través de canales telemáticos (Administración Electrónica).

El **Indicador Global Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003** se establece en **5,62 puntos** (*ver figura 1*), sobre un máximo de 10 puntos, mostrando una posición susceptible de crecimiento en los próximos años.

El indicador global está formado por tres componentes:

- 1. Nivel de **Infraestructuras y uso de las Tecnologías de la Información**, que presenta un valor de **1,88 puntos** sobre un máximo de 2, lo cual indica que la Administración Local de Andalucía presenta un nivel muy elevado en esta categoría.
- 2. Nivel de **Utilización de Medios Telemáticos**, que muestra un valor de **2,92 puntos** sobre un máximo de 4. En este apartado se muestra un nivel adecuado pero susceptible de mejora a medio plazo.
- 3. Nivel de **Prestación de Servicios mediante Canales Telemáticos**, que presenta un valor de **0,82 puntos** sobre a un máximo de 4. Este es sin duda el campo en el que más se va a crecer en los próximos años a la vista de los proyectos e iniciativas en las que se haya inmersa la Administración Pública.

Figura 1: Indicador Global Infobarómetro la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

A continuación se desarrollan cada uno de los tres grupos de indicadores.

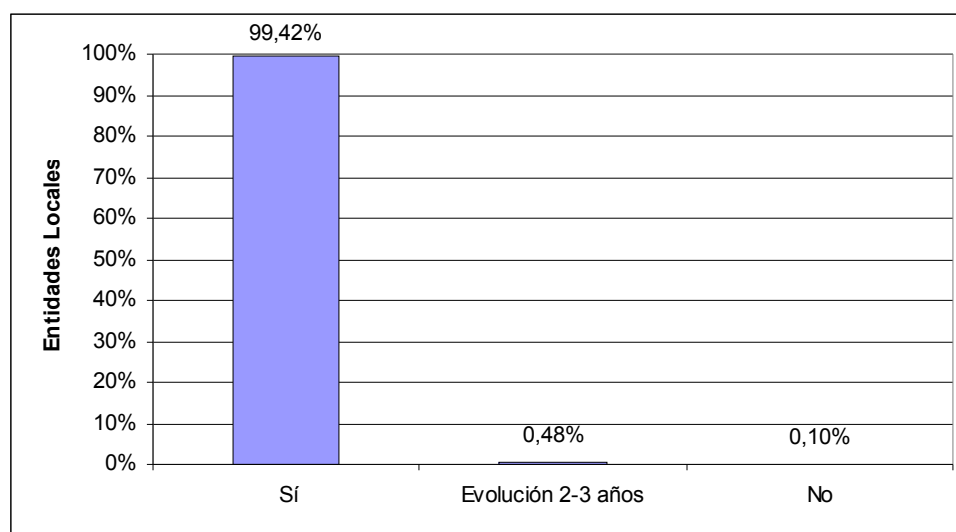
2.2 Infraestructura y uso de las Tecnologías de la Información

La disponibilidad de infraestructuras y uso de las tecnologías de la información se mide básicamente a través de cuatro indicadores:

1. Utilización de ordenadores personales, terminales o estaciones de trabajo.
2. Aplicación de las Tecnologías de la Información en las áreas administrativas de las entidades locales.
3. Grado de interconexión dentro de las entidades locales.
4. Grado de utilización de los ordenadores por el personal de las entidades locales.

Respecto de la disponibilidad de ordenadores personales, terminales o estaciones de trabajo, el 99,42% de las entidades locales dispone de dicho equipamiento. Cabe destacar que el 87,50% de las que no disponen de dicho equipamiento en la actualidad, prevén una incorporación del mismo dentro del período de los próximos 3 años, con lo que **en el año 2006 se estima que el 99,90% de las entidades locales de Andalucía dispondrá de ordenadores personales** como herramienta de apoyo para sus funciones (ver figura 2).

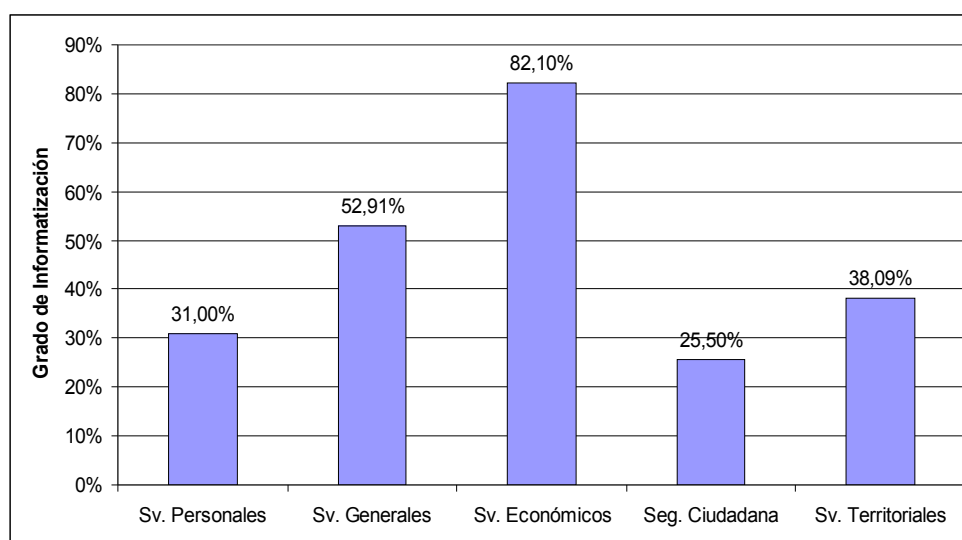
Figura 2: Utilización de Ordenadores Personales, Terminales o Estaciones de Trabajo



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Por áreas administrativas, los **Servicios Económicos** presentan la mayor tasa de **informatización (disponibilidad de aplicaciones de gestión)** con un **82,10%** (ver *figura 3*), mientras que el área de Seguridad Ciudadana presenta el menor grado de informatización.

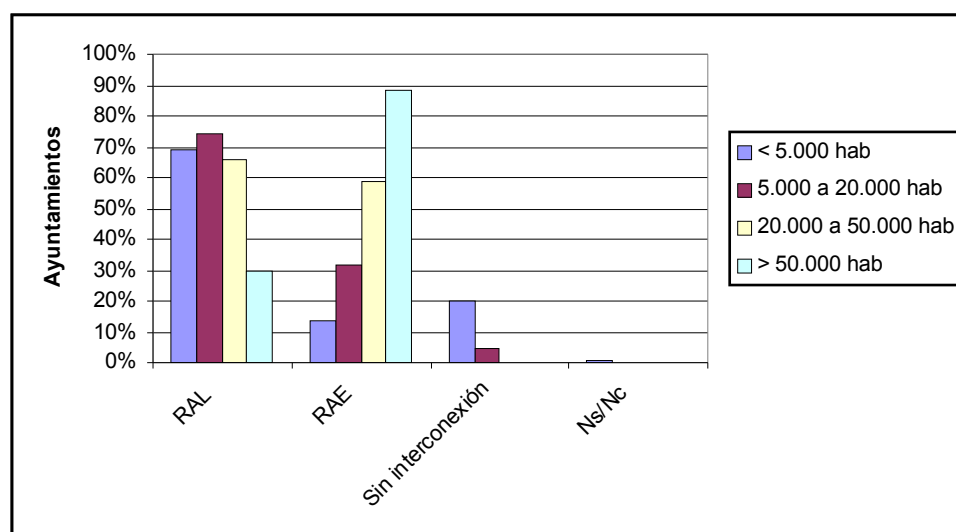
Figura 3: Disponibilidad de Aplicaciones Informáticas de Gestión por áreas administrativas



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

El número de entidades que poseen medios de interconexión entre los equipos presenta un nivel del 85,54%, existiendo una variación en el tipo de interconexión en función del tamaño del municipio. Para los ayuntamientos de municipios con menos de 5.000 habitantes predominan las Redes de Área Local con un 68,91%, frente a las Redes de Área Extensa que están presentes en un 13,47% de los mismos. Sin embargo, para los ayuntamientos de municipios con más de 50.000 habitantes, las Redes de Área Local existen en el 29,41% de los casos frente al 88,24% de los mismos que disponen de Red de Área Extensa (ver *figura 4*).

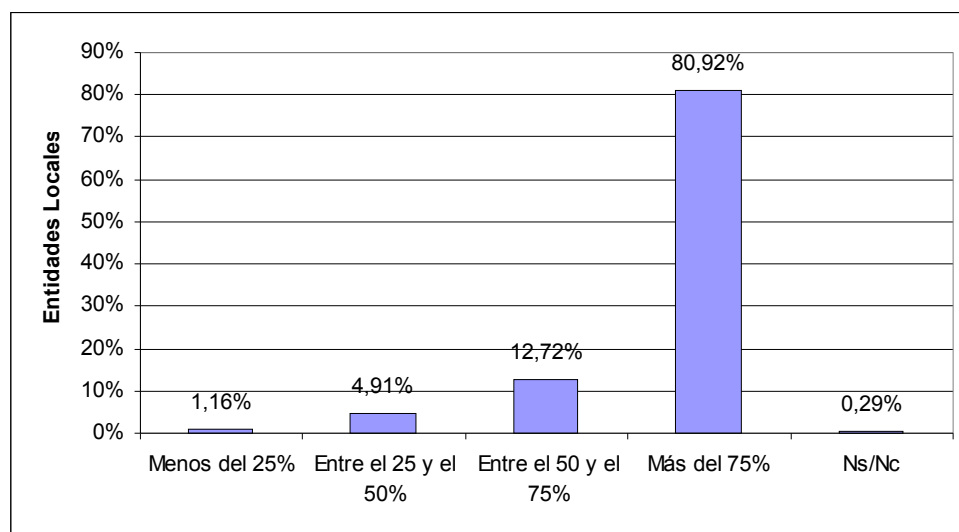
Figura 4: Tipo de interconexión en los ayuntamientos, según tamaño poblacional del municipio



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

En cuanto al porcentaje de personal que dispone de equipamiento informático de apoyo en el desempeño de sus tareas habituales, el 80,92% de las entidades afirman que más del 75% dispone de este tipo de equipamiento. Ponderando los resultados en el punto medio de los intervalos considerados, **se estima que el 80,74% del personal de la Administración Local en Andalucía dispone de equipamiento informático para el desempeño de su actividad profesional (ver figura 5).**

Figura 5: Utilización de ordenadores, terminales o estaciones de trabajo por el personal



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

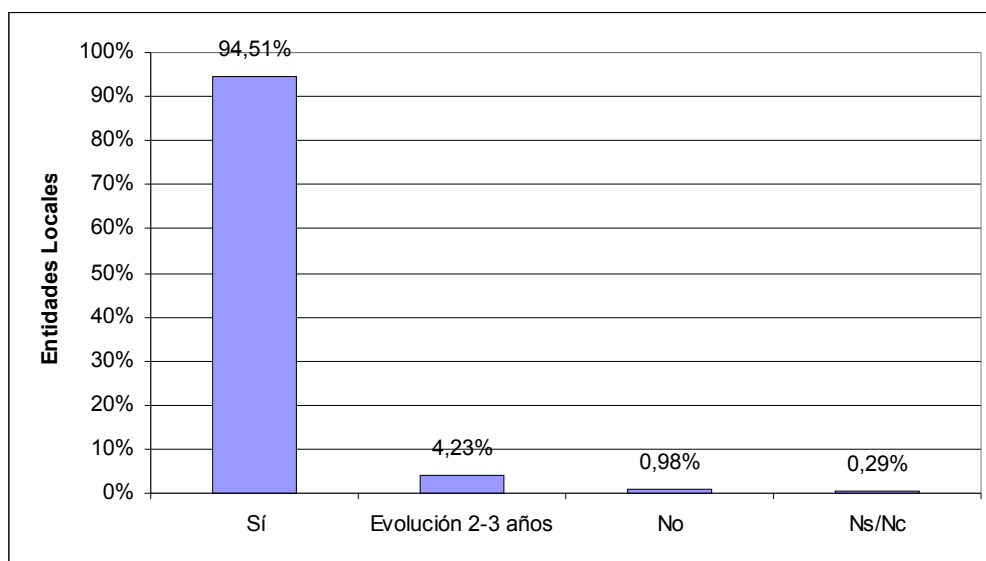
Por último, se puede destacar que el 95,38% de las entidades locales coinciden al considerar que aún pueden aumentar el grado de desarrollo que han alcanzado en las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en sus entidades locales.

2.3 Utilización de Medios Telemáticos

La utilización de medios telemáticos se analiza en relación a la disponibilidad de tres tipos de servicios: el correo electrónico, intranet y acceso a internet.

El **94,51%** de las entidades locales dispone de **correo electrónico** como medio de comunicación personal, y se prevé que en el 2006 dicha cifra alcance el **98,74%** (ver figura 6); por otra parte, se estima que **el 49,13% del personal** adscrito a la Administración Local en Andalucía **dispone de acceso al correo electrónico** como herramienta de apoyo al desempeño de sus tareas laborales.

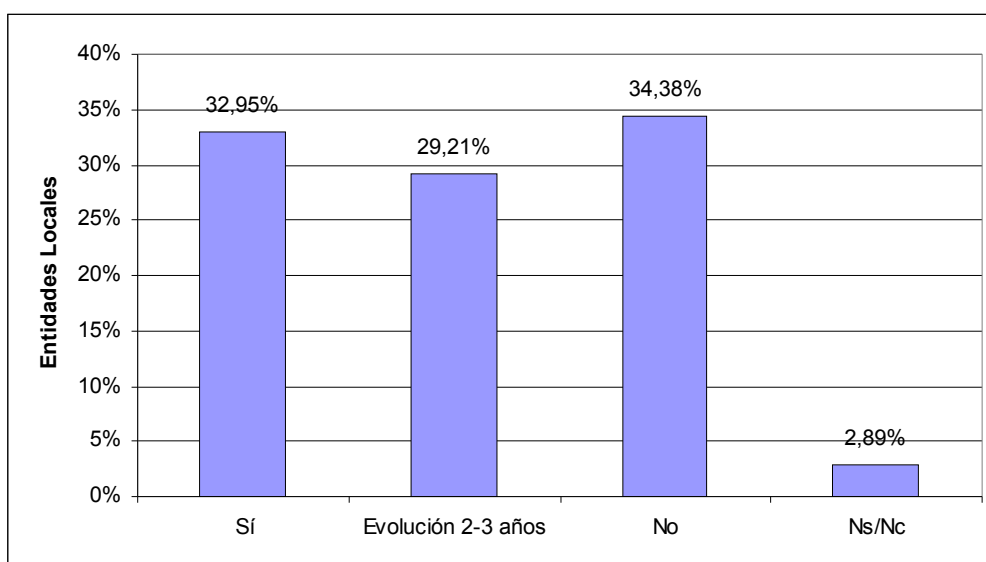
Figura 6: Disponibilidad del correo electrónico en las entidades locales



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

El uso de la intranet como herramienta de comunicación y trabajo colaborativo alcanza al **32,95%** de las entidades, y se prevé que en el 2006 alcance al **62,16%** de las organizaciones (ver figura 7).

Figura 7: Disponibilidad de la intranet en las entidades locales



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

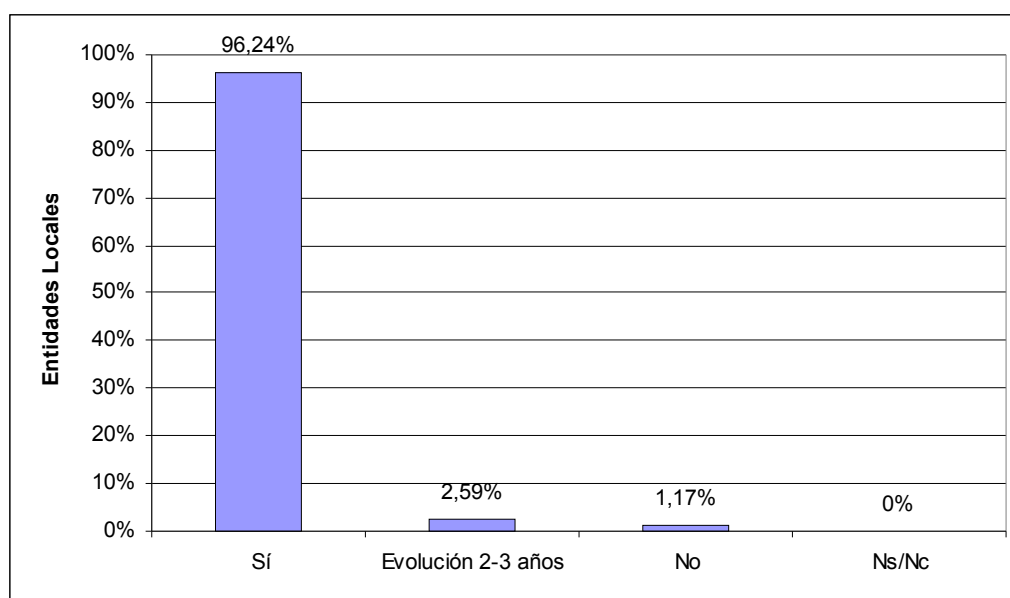
El elevado coste de las infraestructuras necesarias en el 34,55% de los casos o la falta de formación necesaria en el 30,00% de los casos destacan como los principales motivos por los que una gran parte de las entidades no disponen de infraestructuras de intranet.

En promedio, se estima que **el 18,97% del personal** adscrito a la Administración Local en Andalucía **dispone de acceso a servicios de intranet**.

El **96,24%** de las entidades locales de Andalucía disponen de acceso a internet, y se prevé que en el 2006 dicha cifra alcance el **98,83%** (ver figura 8).

Se observa como principal barrera a la penetración de este servicio, la **falta de formación**.

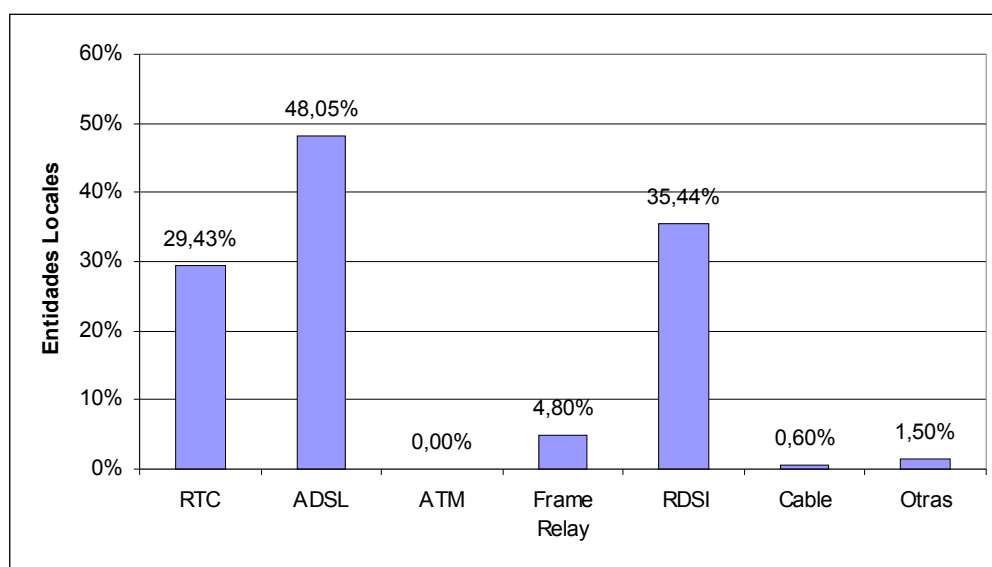
Figura 8: Disponibilidad de acceso a internet en las entidades locales



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

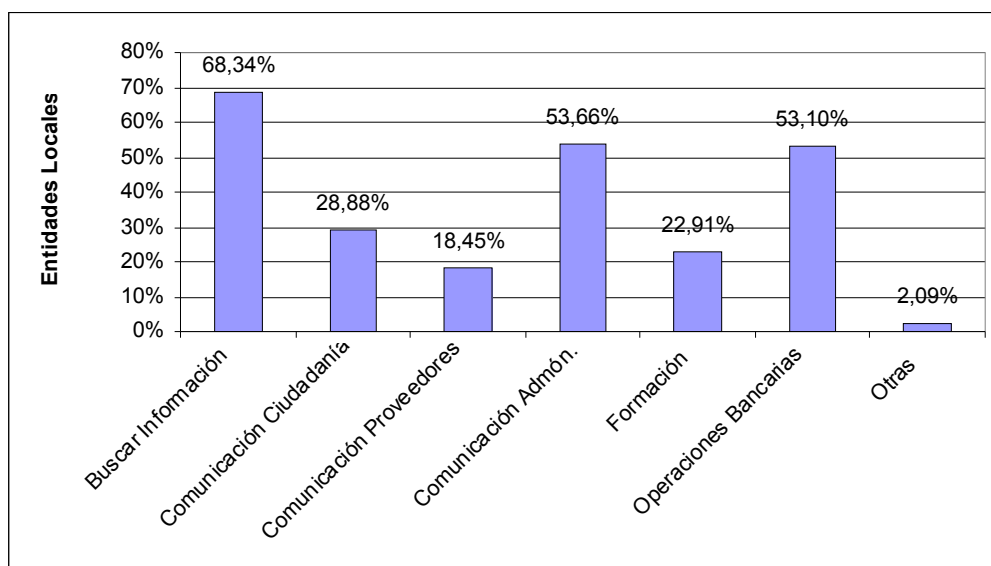
En referencia al **tipo de servicio de acceso a internet contratado**, el **48,05%** de las entidades locales de Andalucía optan por la tecnología **ADSL**, mientras el **35,44%** se deciden por **RDSI** y el **29,43%** aún permanecen vinculados al servicio de acceso más limitado prestado por **RTC** (*ver figura 9*).

Figura 9: Tipos de accesos a internet contratados por las entidades locales



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

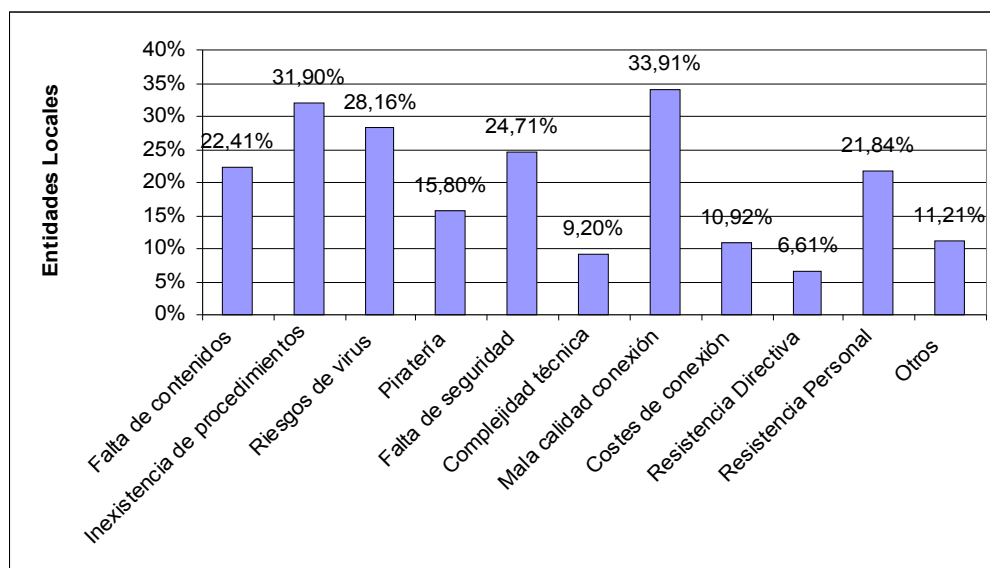
En cuanto a las utilidades del acceso a internet, destaca la **búsqueda de información** en el **68,34%** de los casos, seguido de cerca por el uso como medio de **comunicación con la Administración** en el **53,66%** de los casos y por el uso en **operaciones bancarias** en el **53,10%** de los casos; el cuarto lugar en la escala lo ocupa la **comunicación con la ciudadanía** en un **28,88%** de los casos (*ver figura 10*).

Figura 10: Utilización de internet por actividades en las entidades locales

Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Entre los motivos que representan un freno al uso del acceso a internet se han identificado en primer lugar la **mala calidad de la conexión** en un **33,91%** de los casos, la **inexistencia de procedimientos estándares de comunicación con terceros a través de Internet** en el **31,90%** de los casos y el **riesgo ante la infección de virus informáticos** en el **28,16%**; los **problemas de seguridad** y la **falta de contenidos** son otros de los problemas percibidos en el **24,71%** y **22,41%** de los casos, respectivamente (*ver figura 11*).

Figura 11: Motivos que frenan un mayor uso de internet en las entidades locales



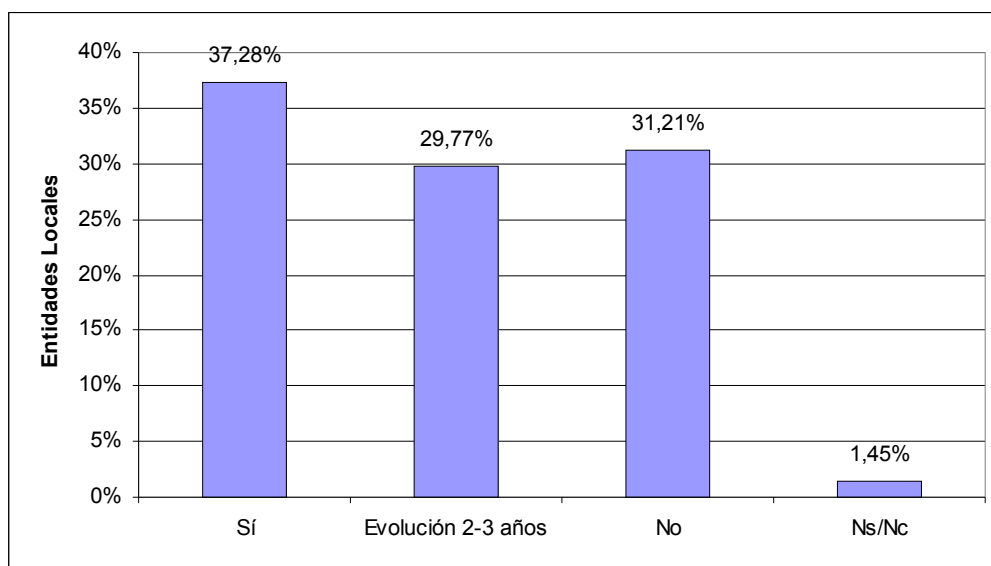
Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

2.4 Prestación de Servicios mediante Canales Telemáticos

Se estudian varios factores que intervienen en la prestación de los servicios de las entidades locales a través de los canales telemáticos.

En primer lugar se determina el nivel de implantación de los sistemas de interrelación con la ciudadanía, como son la Web Corporativa y el Centro de Atención Telefónica. A continuación, se estudia la existencia de mecanismos de interconexión con otras Administraciones Públicas para la gestión de procedimientos administrativos transversales a varias Administraciones.

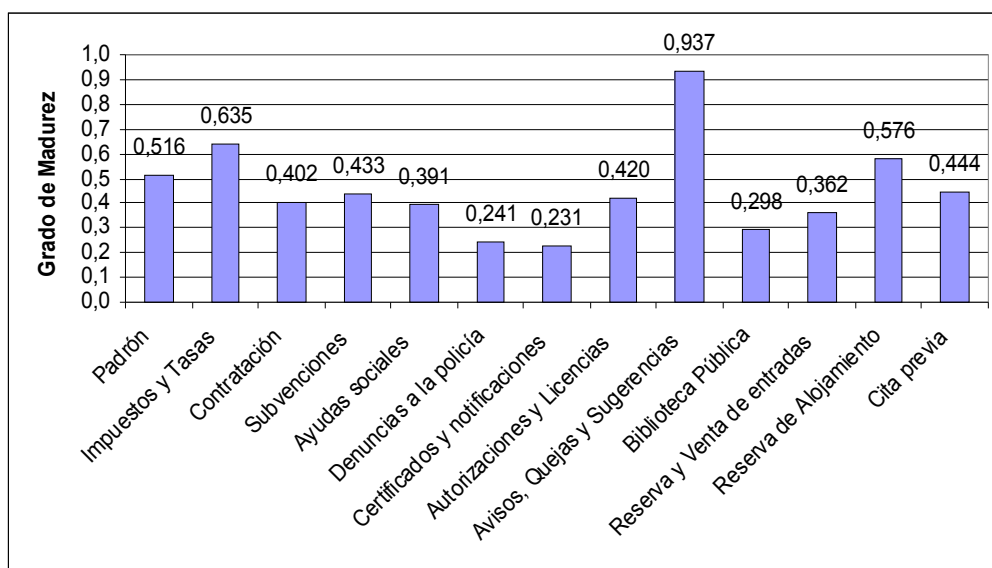
El **37,28%** de las entidades dispone de **Web Corporativa**, y se prevé que en el 2006 este servicio estará presente en el **67,05%** de las entidades (*ver figura 12*).

Figura 12: Disponibilidad de Web Corporativa en las entidades locales

Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

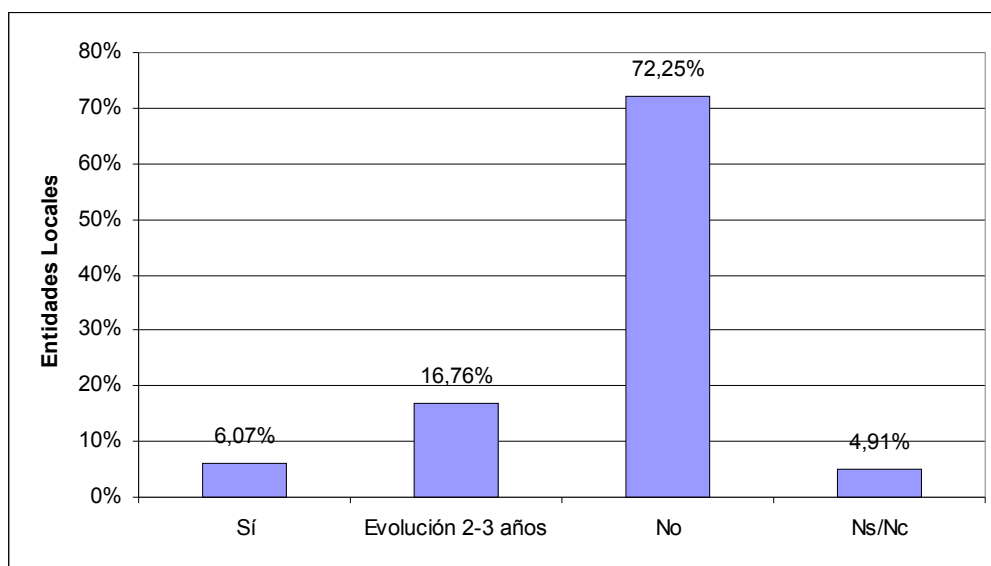
Analizando el grado de madurez de los servicios prestados a través de la Web Corporativa en una escala de 0 a 4, donde 0 corresponde con la no prestación del servicio a través de este canal y 4 con la prestación plena del servicio mediante canales telemáticos, podemos concluir que el servicio de **Avisos, Quejas y Sugerencias** es el que mayor nivel de madurez alcanza, obteniendo en promedio un valor de **0,937 puntos**, junto con el servicio de **Recaudación de Impuestos y Tasas** con un nivel de **0,635 puntos**, el servicio de **Reserva de Alojamiento** con **0,576 puntos** y el **Padrón** con **0,516 puntos** (ver figura 13).

Figura 13: Grado de madurez de los servicios prestados a través de la Web Corporativa



Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

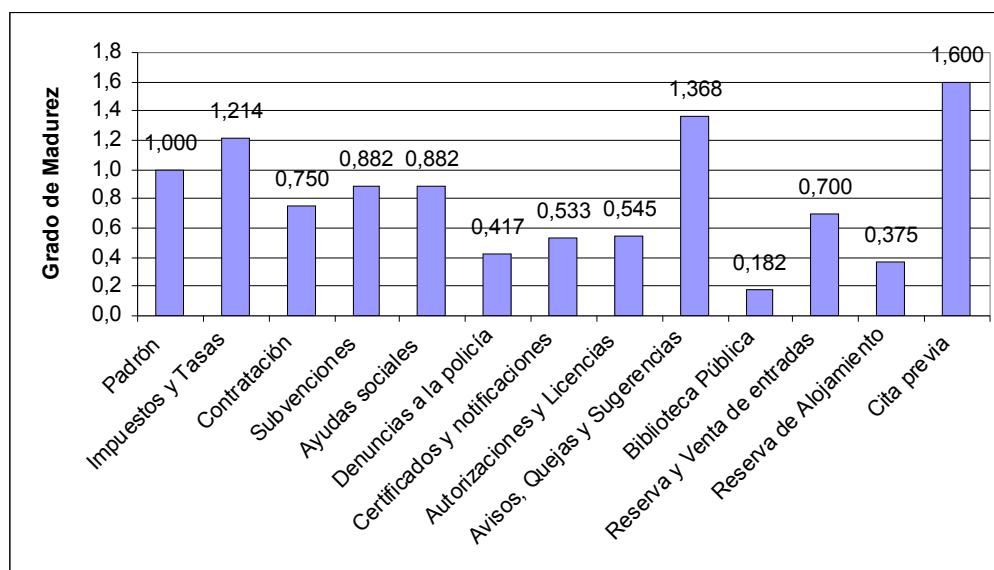
En referencia a la penetración del **Centro de Atención Telefónica** como medio de comunicación con la ciudadanía, el **6,07%** de las entidades locales de Andalucía disponen de dicho medio, y se prevé que, en el 2006, dicho medio de comunicación estará disponible en el **22,83%** de las mismas (*ver figura 14*).

Figura 14: Disponibilidad de Centro de Atención Telefónica en las entidades locales

Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Analizando el grado de madurez de los servicios prestados a través del Centro de Atención Telefónica en una escala de 0 a 4, donde 0 corresponde a la no prestación del servicio a través de este canal y 4 a la integración del 100% del procedimiento administrativo a través del mismo, podemos concluir que el servicio de **Cita Previa** es el que mayor nivel de madurez alcanza, obteniendo en promedio un valor de **1,600 puntos**. A continuación se encuentran los Servicios de **Avisos, Quejas y Sugerencias** con un nivel de **1,368 puntos** seguidos de los Servicios de **Recaudación de Impuestos y Tasas** con **1,214 puntos** y el **Padrón** con **1,000 puntos** (ver figura 15).

Figura 15: Grado de madurez de los servicios prestados a través del Centro de Atención Telefónica

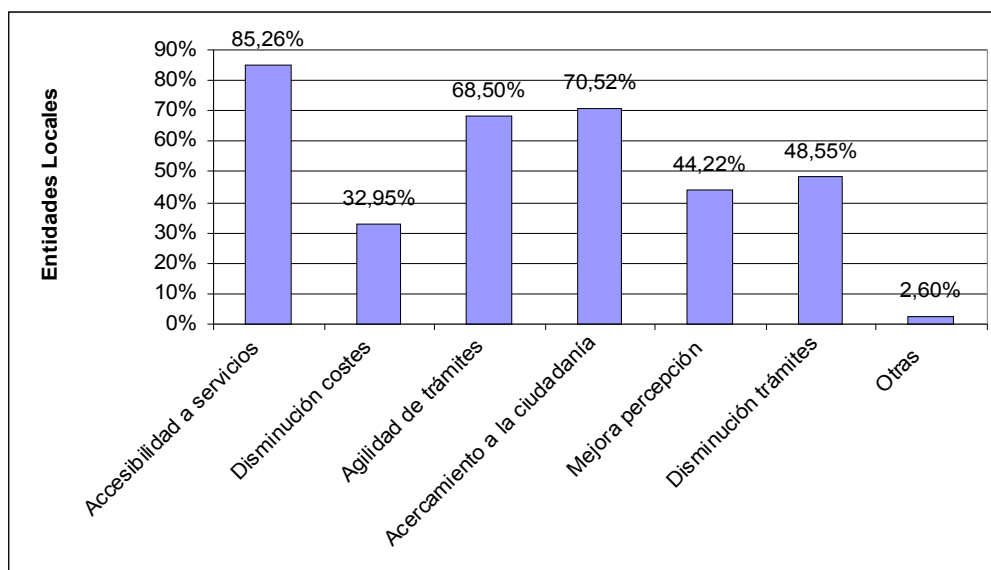


Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Se considera como la principal ventaja de la utilización de medios telemáticos en la prestación de los servicios, en el **85,26%** de los casos, la mejora de la **accesibilidad a los servicios**, considerándose también en el **70,52%** de los casos el **acercamiento a la ciudadanía** y en el **68,50%** de los casos la **agilización de los trámites** como otras ventajas destacables (ver figura 16).

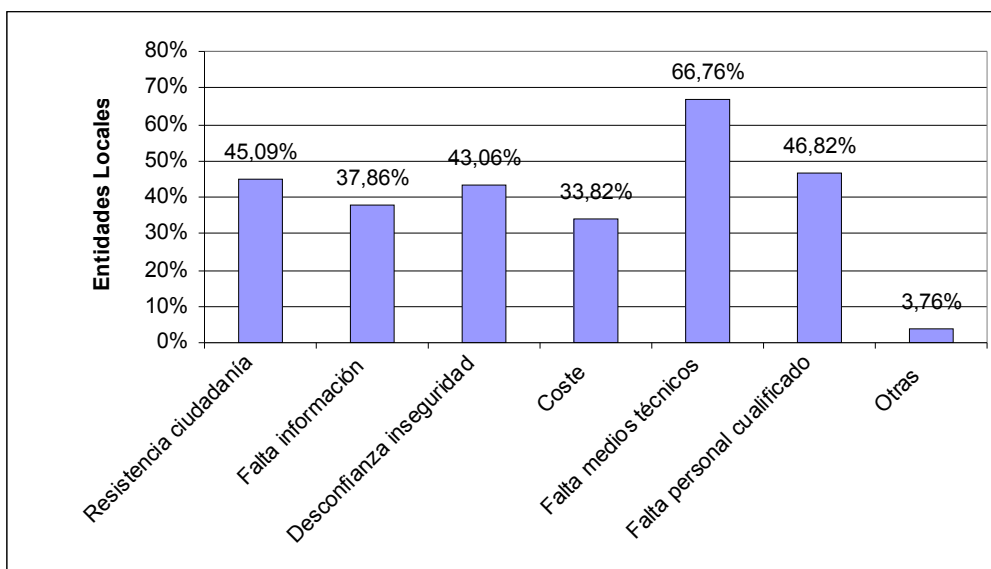
Como principales dificultades para la prestación de servicios a través de los canales telemáticos en las entidades locales de Andalucía se revelan la **falta de medios técnicos** en el **66,76%**, la **falta de personal cualificado** en el **46,82%** de los casos o la resistencia **de la ciudadanía** en el **45,09%** de los casos (ver figura 17).

Figura 16: Principales ventajas de la utilización de canales telemáticos



Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 17: Principales frenos a la utilización de canales telemáticos



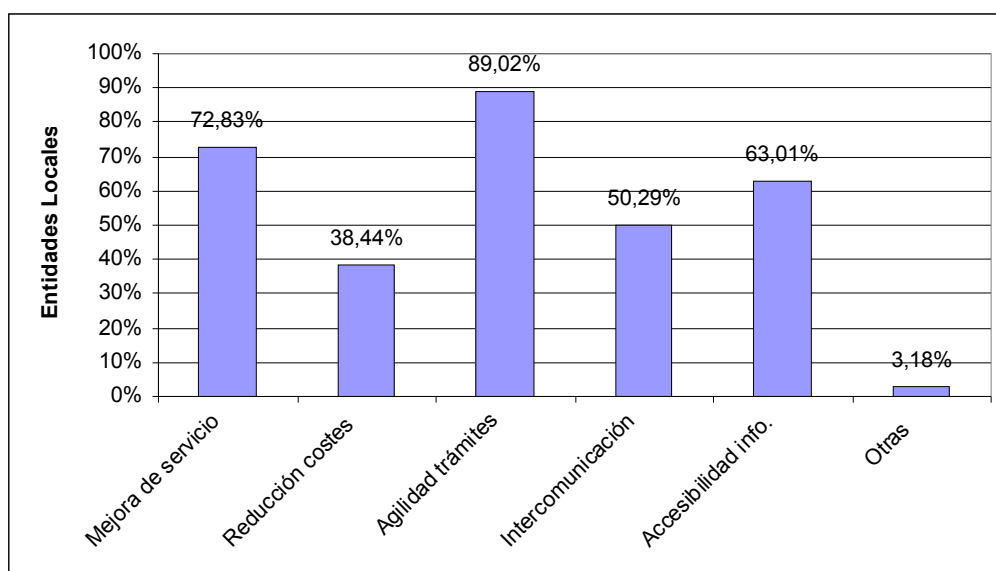
Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

El **24,86%** de las entidades locales de Andalucía admite disponer de **procedimientos automatizados de integración con otras Administraciones Públicas**.

Como principales ventajas de la integración de procedimientos entre diferentes Administraciones Públicas destacan la **agilidad en la gestión de los trámites** en el **89,02%** de los casos, el **aumento del nivel de calidad del servicio prestado** en el **72,83%** de los casos, o la mejora en la **accesibilidad a la información** en el **63,01%** de las entidades encuestadas (*ver figura 18*).

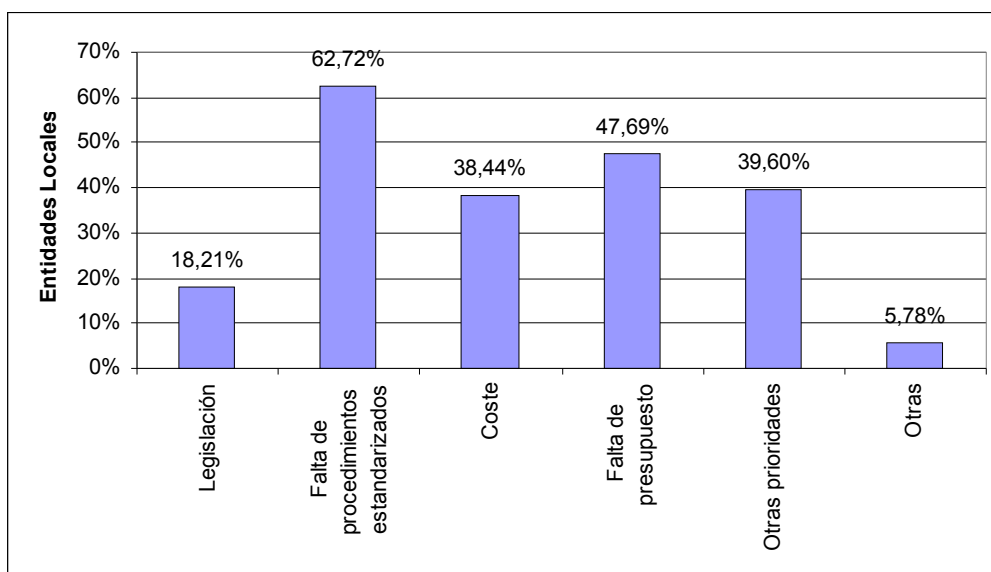
Entre las principales barreras a la integración telemática de las entidades locales de Andalucía se perciben la **falta de procedimientos estandarizados** en el **62,72%** de los casos, la **falta de presupuesto** en el **47,69%** de los mismos o la existencia de **otras prioridades** en el **39,60%** de los casos (*ver figura 19*).

Figura 18: Principales ventajas de la integración de las entidades locales



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 19: Principales frenos a la integración de las entidades locales



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

3. Análisis de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía

El Indicador Global **Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía** nace con el objetivo de medir el grado de implantación de la Administración Electrónica en las entidades locales de Andalucía y su evolución a lo largo del tiempo. Este indicador se construye a través de tres agrupaciones de indicadores: Infraestructura y Uso de las Tecnologías de la Información, Utilización de Medios Telemáticos y Prestación de Servicios mediante Canales Telemáticos.

3.1 El Indicador Global Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía

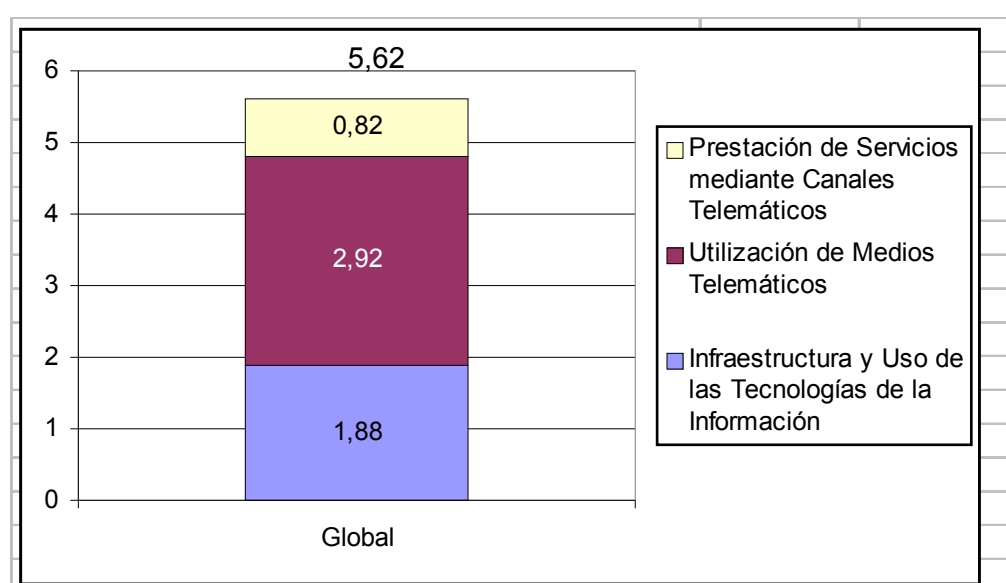
El Indicador Global **Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003** se establece en **5,62 puntos**, indicando una posición susceptible de crecimiento en los próximos años.

El Indicador Global, como se ha definido anteriormente, se compone de tres grupos de indicadores (*ver figura 20*):

- 1. Nivel de **Infraestructura y Uso de las Tecnologías de la Información**, que presenta un valor de **1,88 puntos** sobre un máximo de 2, lo cual indica que la Administración Local de Andalucía presenta un nivel muy elevado en esta categoría. (Ver epígrafe 3.2 “*Infraestructura y Uso de las Tecnologías de la Información*” del presente Informe).
- 2. Nivel de **Utilización de Medios Telemáticos**, que muestra un valor de **2,92 puntos** sobre un total de 4. En este apartado se muestra un nivel adecuado pero susceptible de mejora a medio plazo. (Ver epígrafe 3.3 “*Utilización de Medios Telemáticos*” del presente Informe).

- 3. Nivel de **Prestación de Servicios mediante Canales Telemáticos**, que presenta un valor de **0,82 puntos** frente a un máximo de 4. Este es sin duda el campo en el que más se va a crecer en los próximos años a la vista de los proyectos e iniciativas en las que se halla inmersa la Administración Pública de Andalucía. (Ver epígrafe 3.4 “*Prestación de Servicios mediante Canales Telemáticos*” del presente Informe) .

Figura 20: Indicador Global Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003



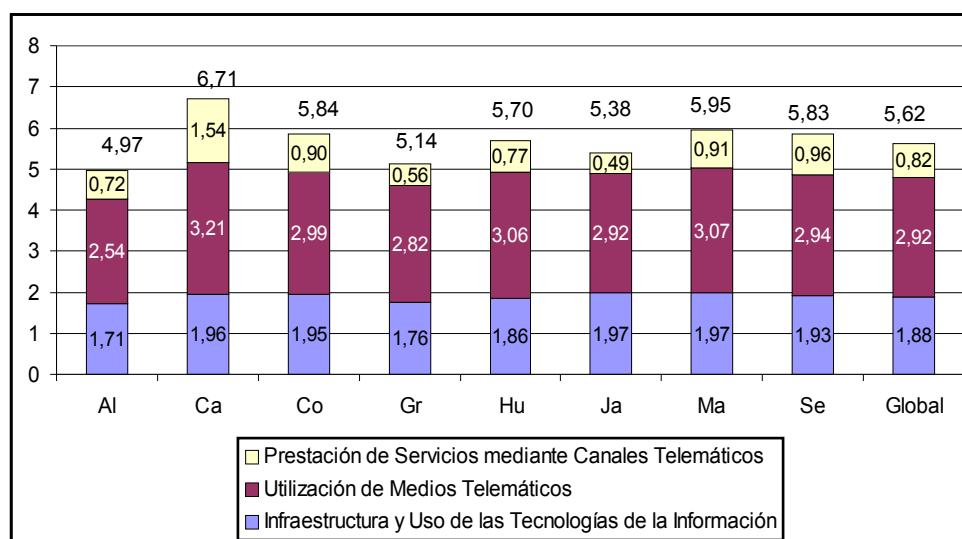
Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

En el siguiente cuadro se aprecia el desglose por indicadores de cada una de las agrupaciones de indicadores que componen el indicador global, los coeficientes de ponderación empleados en la obtención del indicador global, así como los resultados numéricos de cada uno de los indicadores.

Indicadores	Ponderación	Valor
Infraestructura y Uso de las Tecnologías de la Información	20,00%	1,88
Utilización de Ordenadores Personales, Terminales o Estaciones de Trabajo (%)	6,67%	0,66
Interconexión entre Ordenadores (%)	6,67%	0,57
Utilización de Ordenadores por el personal (%)	3,33%	0,31
Evolución del uso de Ordenadores Personales (%)	3,33%	0,33
Utilización de Medios Telemáticos	40,00%	2,92
Disponibilidad de Medios Telemáticos (%)	20,00%	1,66
Nivel de Acceso a los Medios Telemáticos del personal (%)	13,33%	0,65
Evolución del Uso de Medios Telemáticos (%)	6,67%	0,61
Prestación de Servicios mediante Canales Telemáticos	40,00%	0,82
Disponibilidad de Web Corporativa o Centro de Atención a la Ciudadanía (%)	20,00%	0,56
Grado de Madurez a través de Canal Web Corp. o Centro de Atención a la Ciudadanía (%)	13,33%	0,1
Grado de interconexión de las entidades locales con otras Administraciones Públicas (%)	6,67%	0,17

En la *figura 21* se muestran los resultados del Indicador Global agrupando las entidades por provincias.

Figura 21: Indicador Global Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003, por provincias

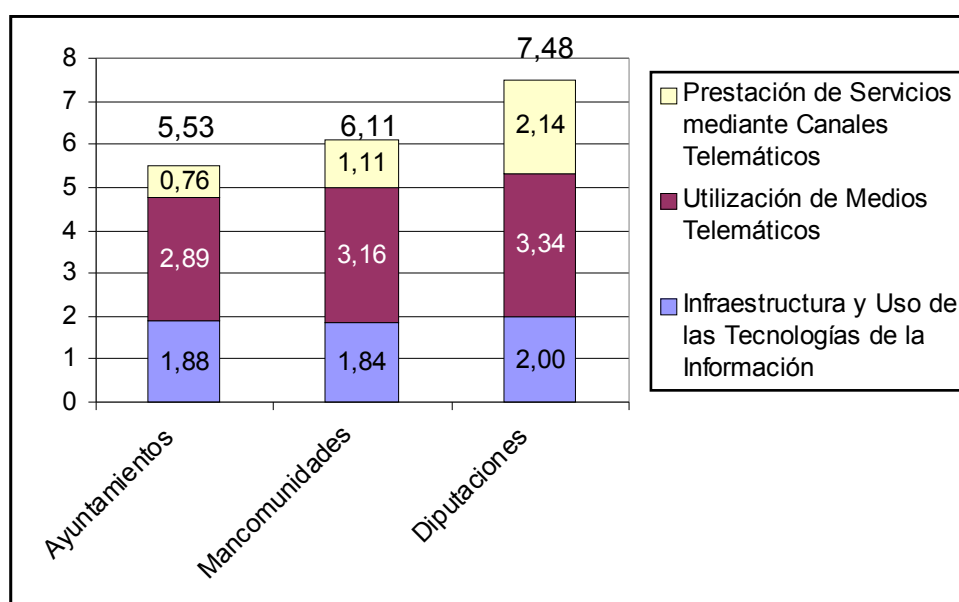


Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Por otra parte, y profundizando en el análisis, se muestra en la *figura 22* la segmentación del Indicador Global según el tipo de entidades locales de Andalucía.

Se observa que las Diputaciones Provinciales alcanzan el mayor nivel de puntuación en el Indicador Global con **7,48 puntos**. A continuación se sitúan las mancomunidades de municipios, alcanzando un valor promedio de **6,11 puntos** y por último los ayuntamientos que se encuentra en el extremo de menor puntuación con **5,53 puntos**.

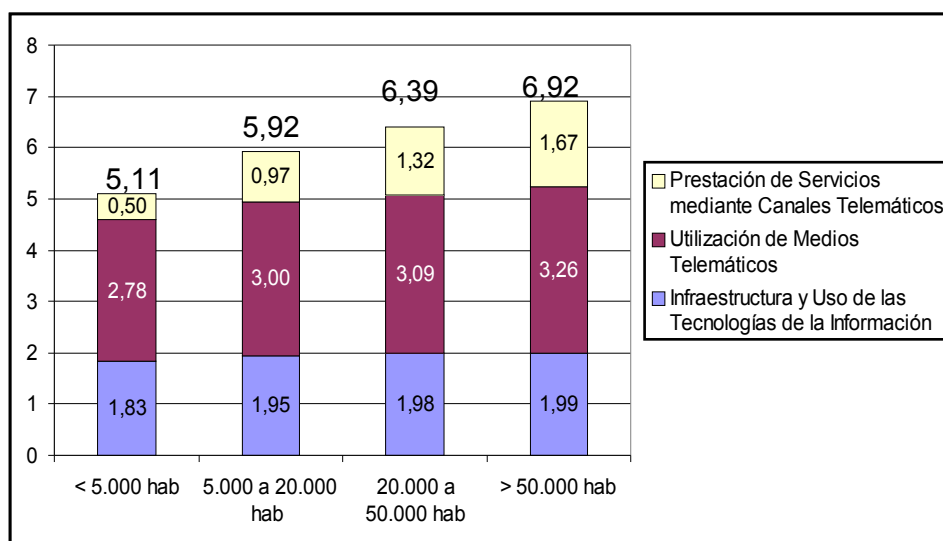
Figura 22: Indicador Global Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003, por tipo de entidad local



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

A continuación se muestra el valor del Indicador Global segmentado por tamaño poblacional del municipio.

Figura 23: Indicador Global Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en los ayuntamientos de Andalucía 2003, según tamaño poblacional del municipio



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

A continuación se detallan los resultados obtenidos para cada uno de los tres grupos de indicadores analizados.

3.2 Infraestructura y Uso de las Tecnologías de la Información

Queda fuera de toda discusión la importancia que han adquirido en los últimos tiempos, las herramientas de tratamiento automatizado de datos dentro de la gran mayoría de entornos laborales. El impacto que estas herramientas provocan sobre la productividad de las organizaciones llega a alcanzar niveles muy elevados en el ámbito de la Administración Pública, en los que existe un altísimo componente de tareas de gestión administrativa.

Analizaremos la disponibilidad, el nivel y los motivos de uso de las infraestructuras de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en las entidades locales de Andalucía.

Específicamente, se ha estudiado el grado de penetración de los ordenadores personales en dichas entidades, así como el grado de interconexión entre los mismos.

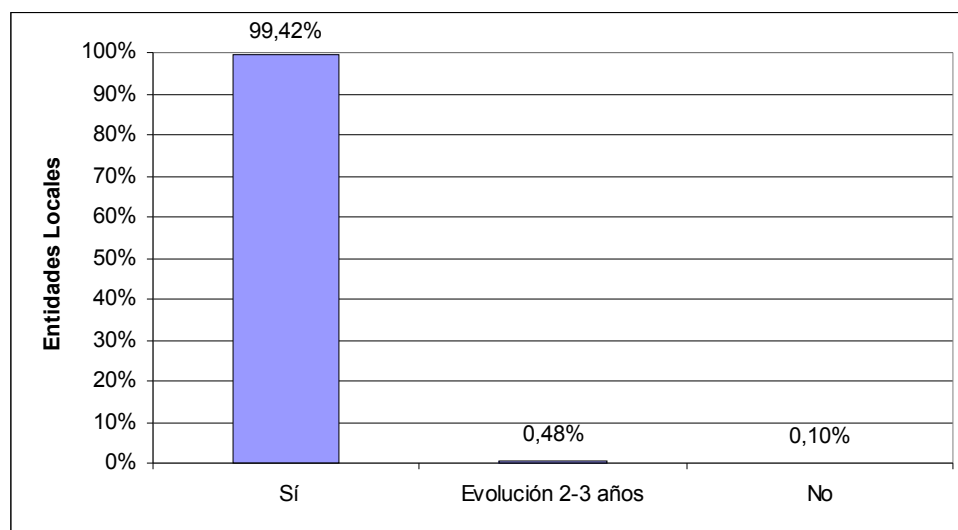
También se ha prestado especial interés al nivel de formación específica en Tecnologías de la Información y Comunicaciones que recibe el personal de las entidades.

Por último se ha analizado el nivel de asignaciones presupuestarias destinadas a las Infraestructuras de las Tecnologías de la Información y la percepción del grado de su desarrollo.

3.2.1 Utilización de Ordenadores Personales, Terminales o Estaciones de Trabajo

El uso de ordenadores personales es el indicador más elemental en el conocimiento de la implantación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la Administración Local de Andalucía, medido como el porcentaje de entidades que utilizan ordenadores personales, terminales o estaciones de trabajo para el desarrollo de su actividad.

El **99,42%** de las entidades locales de Andalucía dispone de ordenadores personales. Se prevé que antes del 2006 este valor alcance el **99,90%** (ver figura 24).

Figura 24: Utilización de Ordenadores Personales, Terminales o Estaciones de Trabajo

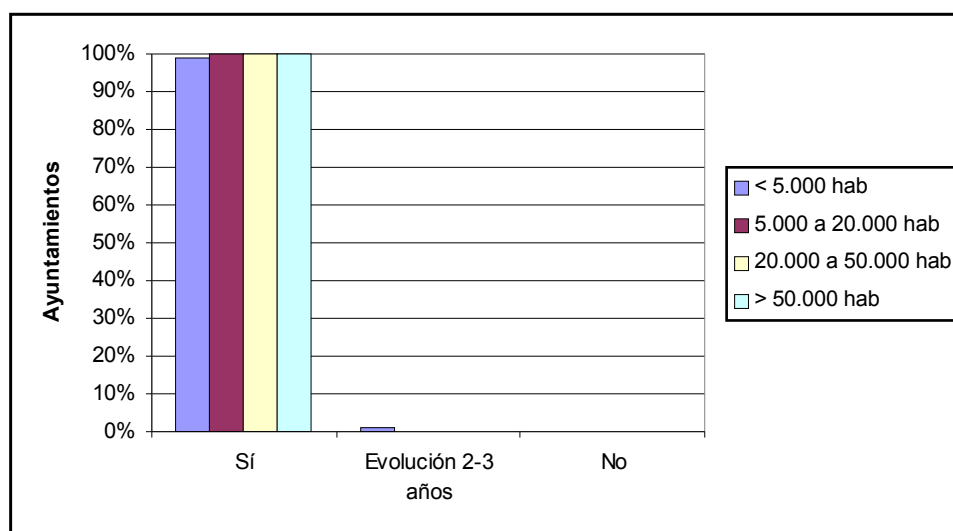
Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Si bien, es lógico que el grado de utilización de ordenadores personales, terminales o estaciones de trabajo en las entidades locales presente una relación directa con el volumen de población al que dan servicio, la realidad de las entidades locales de Andalucía muestra que existe muy poca dependencia entre el nivel de utilización de ordenadores personales, terminales o estaciones de trabajo y el tamaño de las mismas. Se observa cómo el notable esfuerzo realizado en los últimos años por la Administración Pública en pro de la modernización de las instituciones está propiciando la incorporación de todos sus órganos a la nueva Sociedad del Conocimiento.

Mientras que el **100%** de los ayuntamientos de los municipios que superan los 50.000 habitantes afirman disponer de equipamiento informático, el **98,97%** de los ayuntamientos de municipios con menos de 5.000 habitantes también disponen de equipamiento informático. Según las previsiones, dentro de 3 años el nivel de uso de ordenadores

personales será del **99,87%** para los ayuntamientos de municipios con menos de 5.000 habitantes (*ver figura 25*).

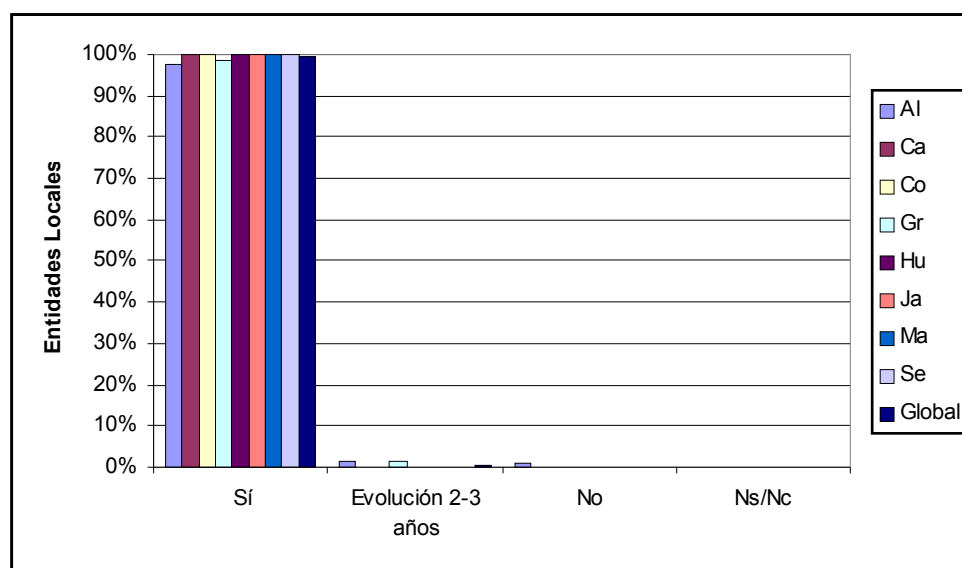
Figura 25: Utilización de Ordenadores Personales, Terminales o Estaciones de Trabajo en ayuntamientos, por tamaño poblacional del municipio



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Analizando los datos anteriores segmentados por provincias (*ver figura 26*) tampoco se observa una diferencia significativa en la utilización de ordenadores personales.

Figura 26: Utilización de Ordenadores Personales, Terminales o Estaciones de Trabajo, por provincias



Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

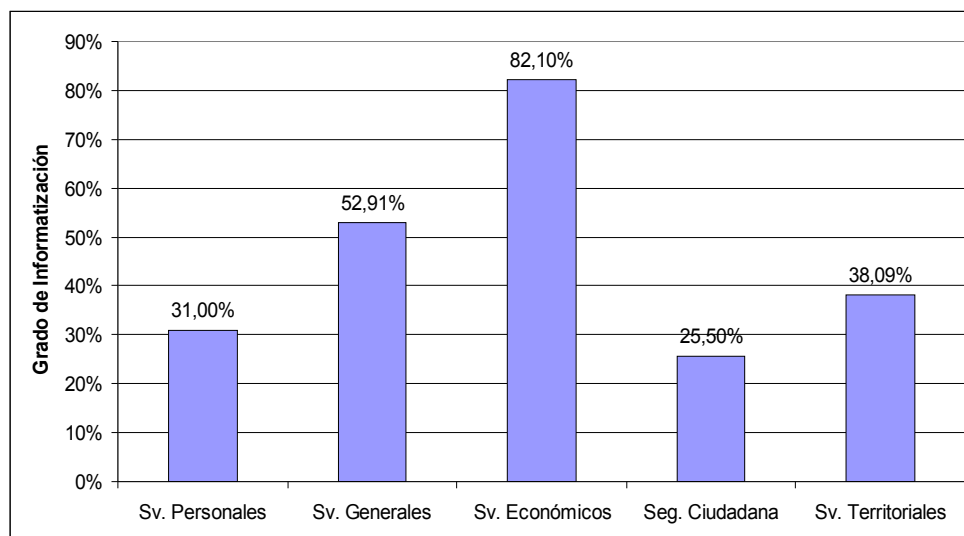
3.2.2 Aplicación de las Tecnologías de la Información por áreas administrativas

Este indicador permite realizar una medida del grado de disponibilidad de aplicaciones de gestión de unidades administrativas (informatización de unidades administrativas de entidades locales).

La *figura 27* muestra los resultados globales de informatización agrupados en las diferentes áreas administrativas.

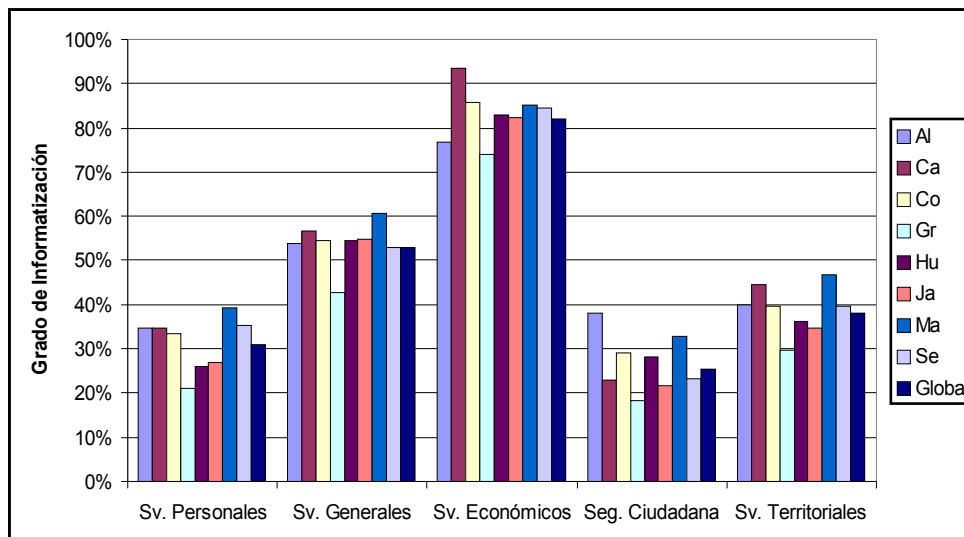
El área de **Servicios Económicos** se muestra como el que mayor grado de informatización presenta en las entidades locales de Andalucía, alcanzando un nivel del **82,10%** de informatización.

Figura 27: Disponibilidad de Aplicaciones Informáticas de Gestión por áreas administrativas



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

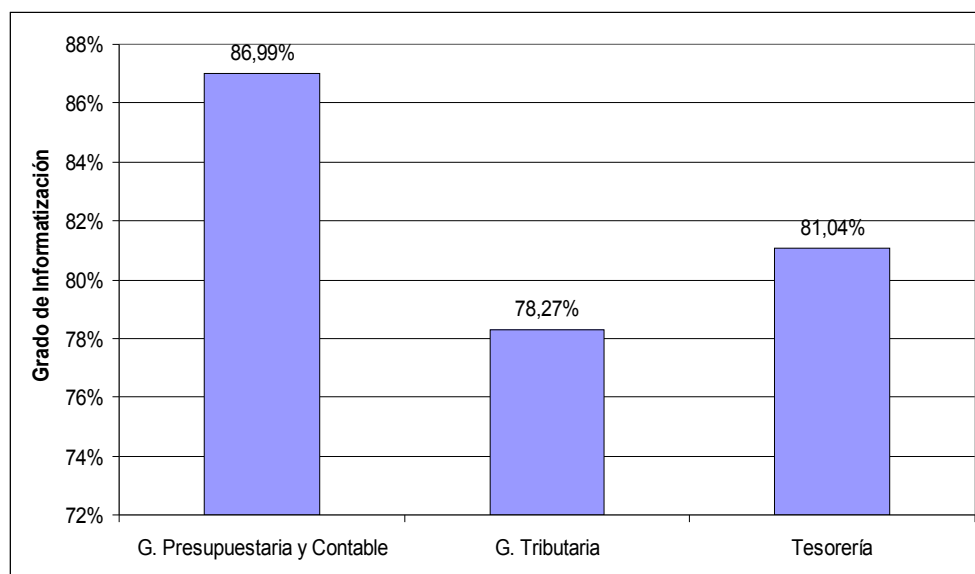
Figura 28: Disponibilidad de Aplicaciones Informáticas de Gestión por áreas administrativas, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

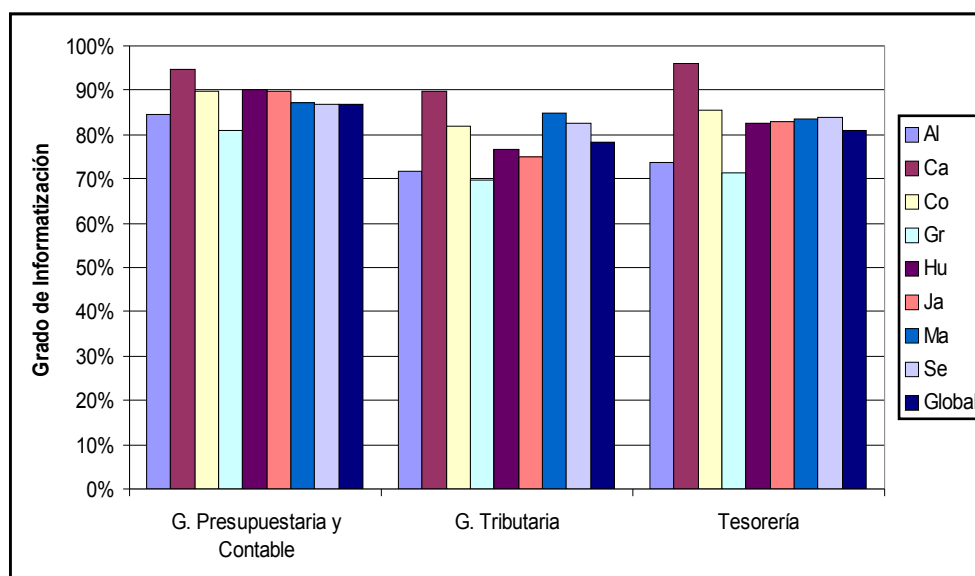
Dentro del área de **Servicios Económicos**, cada una de sus subáreas (Gestión Presupuestaria y Contable, Gestión Tributaria y Tesorería) presenta niveles muy elevados de informatización, alcanzándose en promedio el **82,10%** (ver figura 29).

Figura 29: Disponibilidad de Aplicaciones Informáticas de Gestión en el Área de Servicios Económicos



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

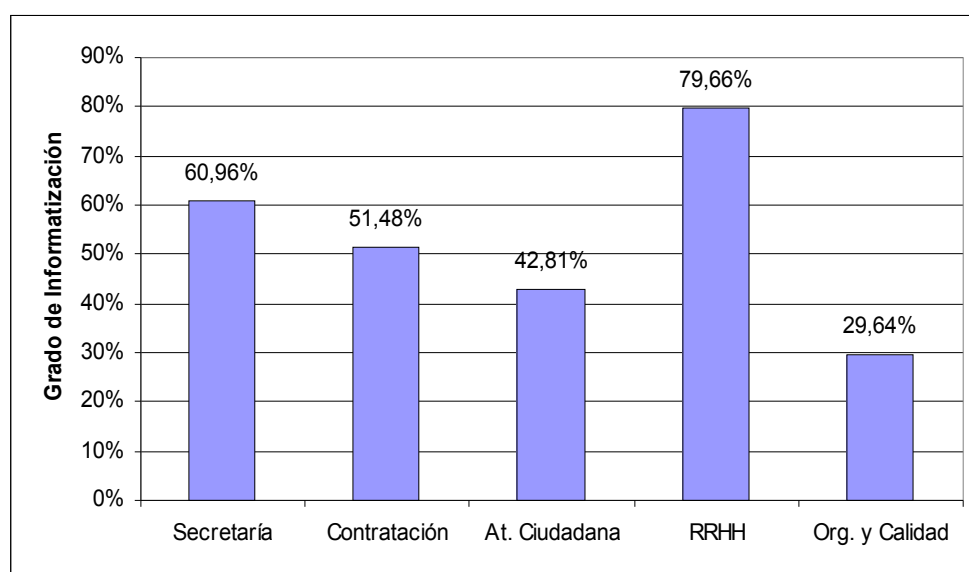
Figura 30: Disponibilidad de Aplicaciones Informáticas de Gestión en el Área de Servicios Económicos, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

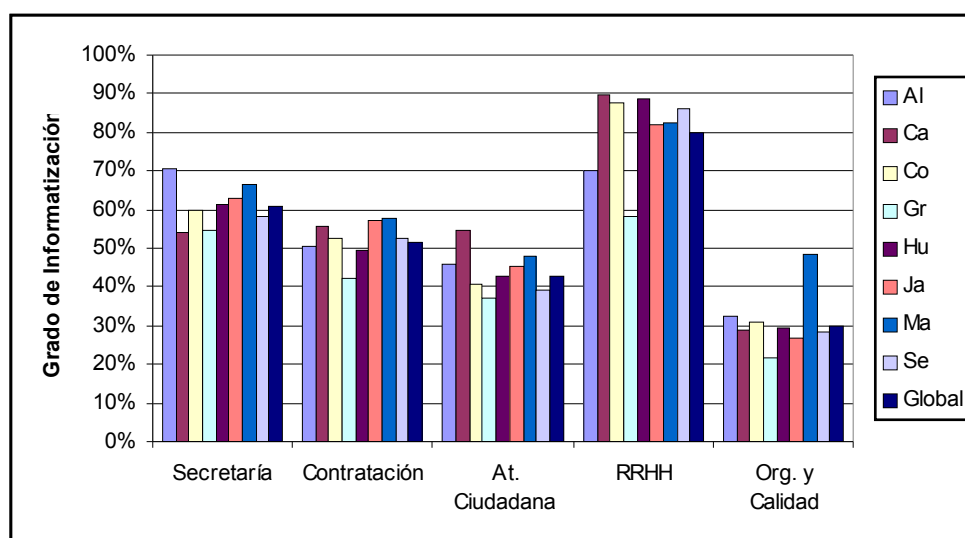
Los **Servicios Generales** también presentan un alto grado de informatización, alcanzándose en promedio el **52,91%** (ver figura 31).

Figura 31: Disponibilidad de Aplicaciones Informáticas de Gestión en el Área de Servicios Generales



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

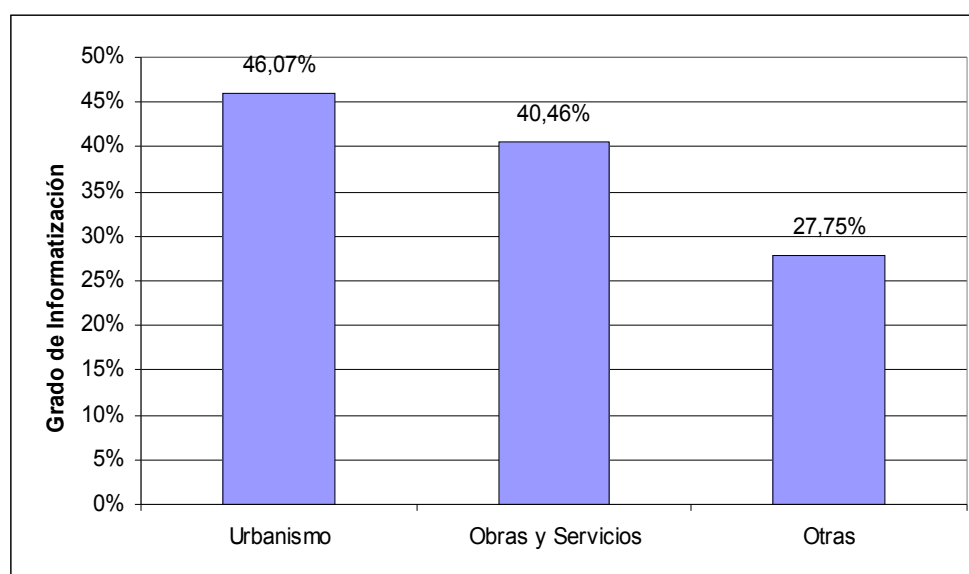
Figura 32: Disponibilidad de Aplicaciones Informáticas de Gestión en el Área de Servicios Generales, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

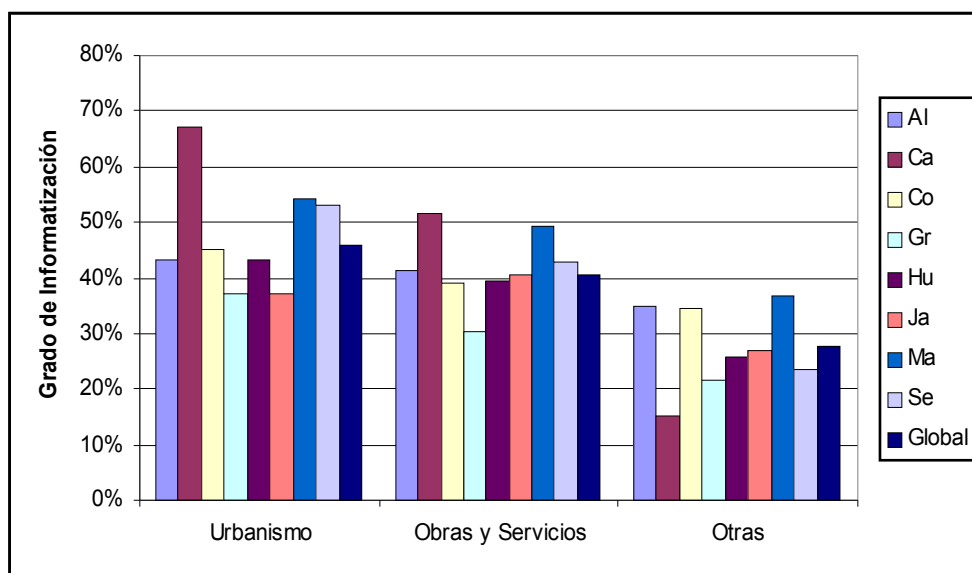
A continuación se sitúa el área de **Servicios Territoriales**, entre los que se encuentran las áreas de Urbanismo, Obras y Servicios, alcanzando en promedio el **38,09%** de informatización (*ver figura 33*).

Figura 33: Disponibilidad de Aplicaciones Informáticas de Gestión en el Área de Servicios Territoriales



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

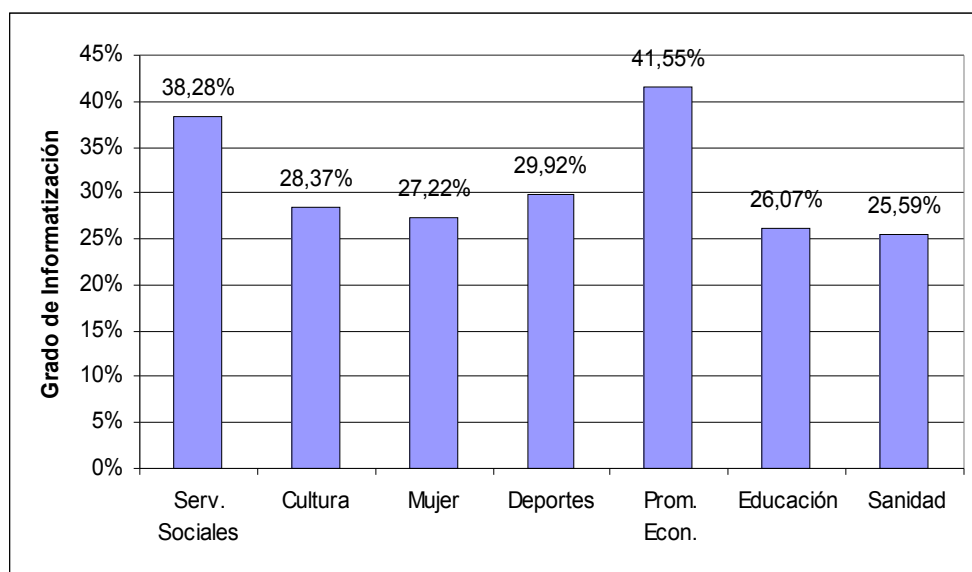
Figura 34: Disponibilidad de Aplicaciones Informáticas de Gestión en el Área de Servicios Territoriales, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

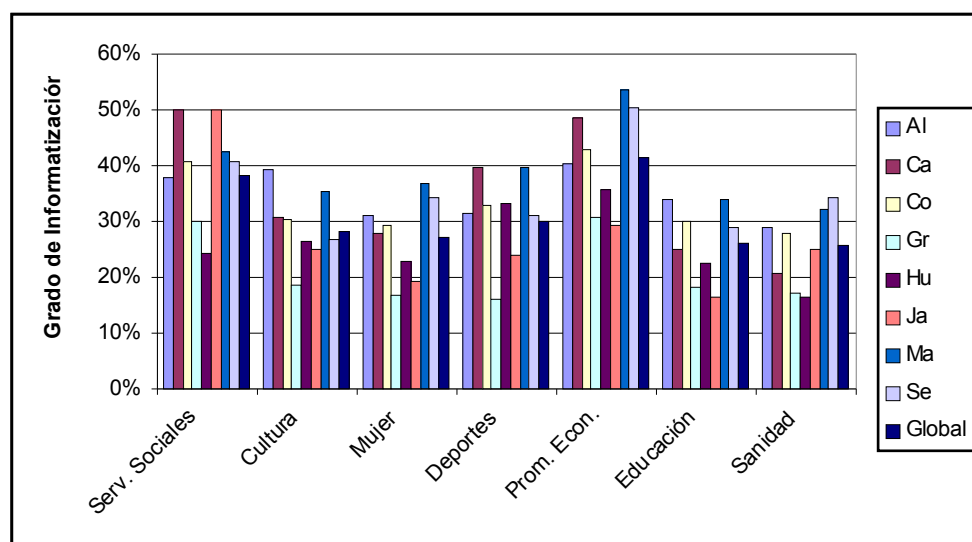
Se observa que una de las áreas que más puede avanzar, y que previsiblemente más lo hará en los próximos años, es la relacionada con los **Servicios Personales** a la Ciudadanía, que en la actualidad presenta un grado de informatización en promedio del **31,00%**. Dentro de este área se encuentran, entre otros, los Servicios Sociales, Culturales, Educativos, de Promoción Económica, de Apoyo a la Mujer, Deportivos o Sanitarios (*ver figura 35*).

Figura 35: Disponibilidad de Aplicaciones Informáticas de Gestión en el Área de Servicios Personales



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

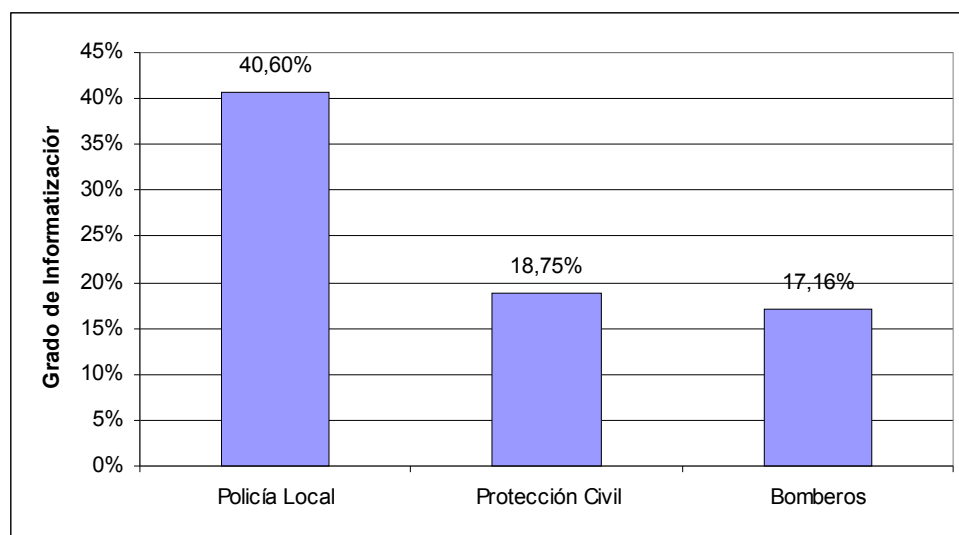
Figura 36: Disponibilidad de Aplicaciones Informáticas de Gestión en el Área de Servicios Personales, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

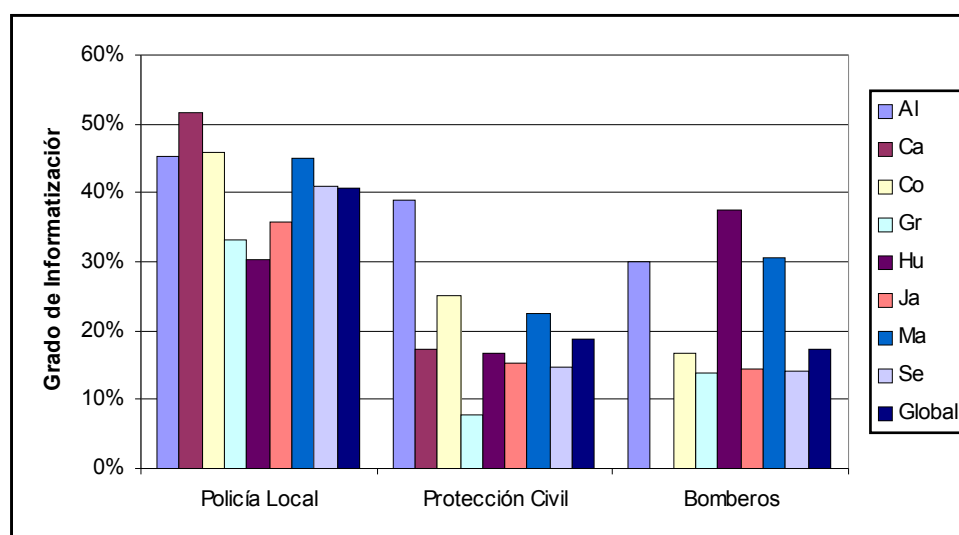
Por último el área de **Seguridad Ciudadana** presenta un bajo nivel de informatización, alcanzando el **25,50%**; los servicios prestados desde éste área incluyen los servicios de Policía Local, Protección Civil y Bomberos (*ver figura 37*).

Figura 37: Disponibilidad de Aplicaciones Informáticas de Gestión en el Área de Seguridad Ciudadana



Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 38: Disponibilidad de Aplicaciones Informáticas de Gestión en el Área de Seguridad Ciudadana, por provincias



Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

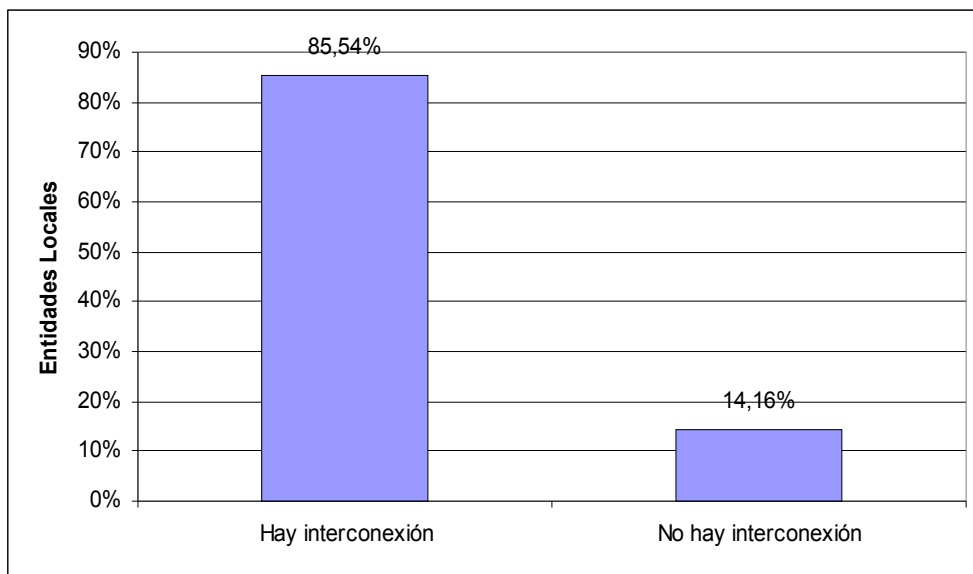
3.2.3 Interconexión dentro de las entidades locales

El grado de interconexión de los ordenadores es uno de los indicadores que refleja el avance en la implantación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones dentro de una organización. Es una medida del nivel de utilización entre distintos actores de un mismo recurso, así como la posibilidad de compartir información. Es decir, la interconexión es una medida del grado de comunicación existente entre las distintas áreas de la organización, reflejado en una mayor fluidez de la información; esto, irremediablemente, redundará en un aumento de la calidad en el desempeño de las funciones propias de dicha organización.

El interés por la interconexión de los ordenadores queda patente observando las cifras arrojadas por la *figura 39*.

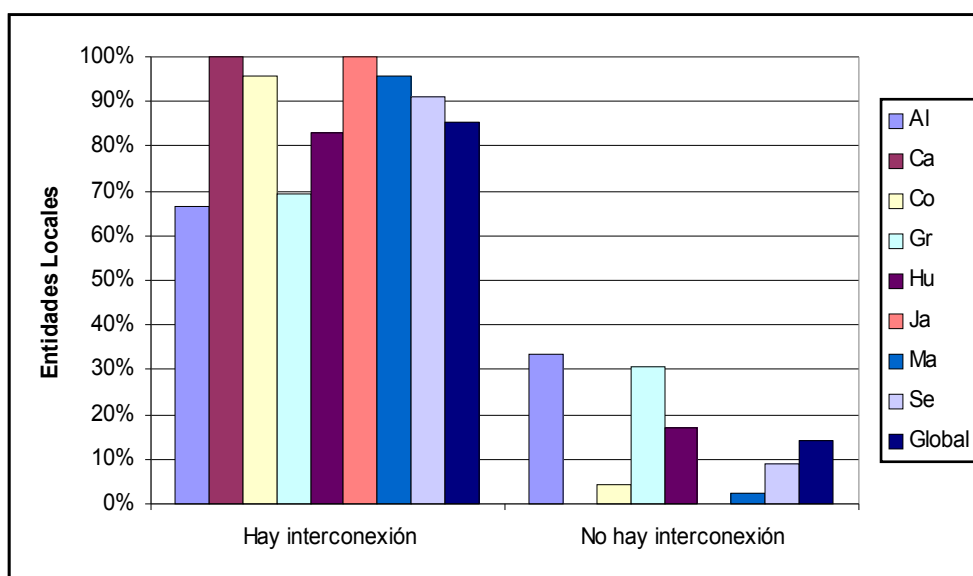
El **85,54%** de las entidades locales de Andalucía afirma utilizar tecnologías de interconexión entre los equipos informáticos.

Figura 39: Interconexión entre Ordenadores



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

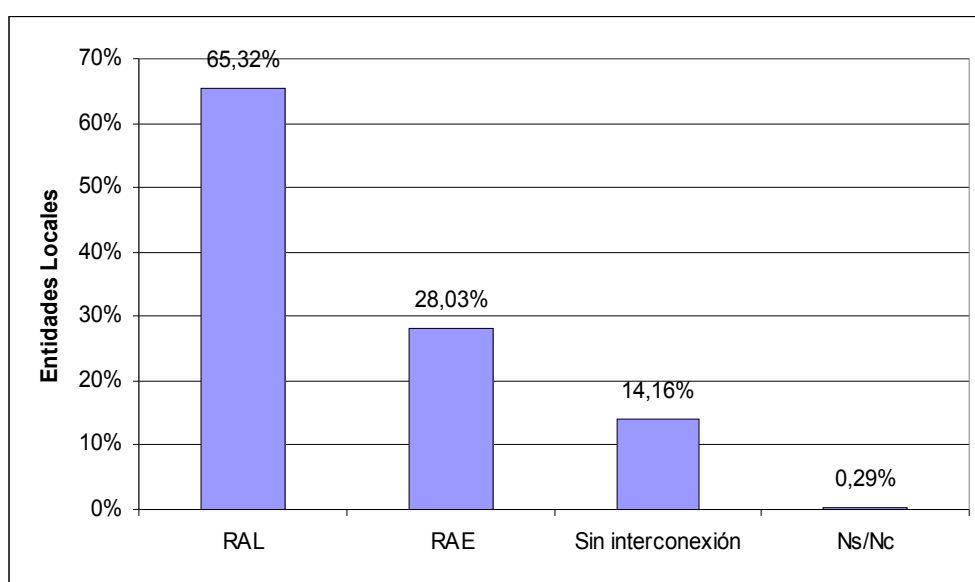
Figura 40: Interconexión entre Ordenadores, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Si se desglosa el tipo de conexión empleada por las entidades locales se puede observar un claro predominio de las Redes de Área Local (RAL) o interconexiones entre equipos dentro de un mismo edificio con un **65,32%** de los casos frente a un **28,03%** de entidades que declaran poseer Redes de Área Extensa (RAE) o interconexiones entre equipos ubicados en diferentes edificios que pertenezcan a la organización como se puede observar en la *figura 41*.

Figura 41: Tipo de interconexión de las entidades locales



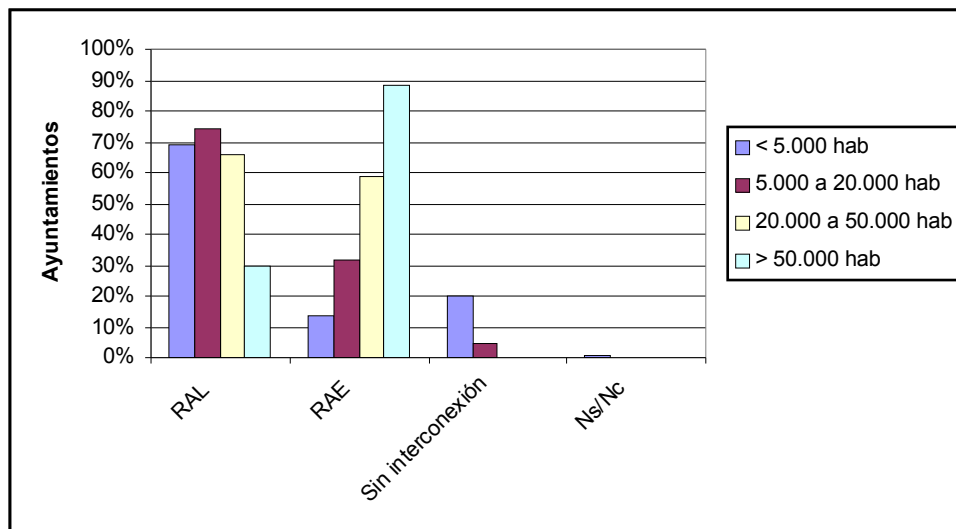
Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Puede considerarse, como norma general, que las organizaciones que disponen de interconexiones mediante Redes de Área Extensa (RAE) presentan un mayor nivel de implantación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones que las que tan sólo presentan interconexiones mediante Redes de Área Local. Sin embargo, se debe considerar que la mayor parte de las entidades locales de Andalucía corresponde a ayuntamientos de municipios con menos de 5.000 habitantes (más concretamente el

68,22% de los 770 municipios de Andalucía tienen menos de 5.000 habitantes), las cuales, debido al bajo volumen de personal que albergan, concentran su actividad en una sola ubicación física en la mayor parte de los casos, frente a la minoría de ayuntamientos que, por prestar servicios a un volumen de población muy elevado deben dispersar sus servicios en múltiples ubicaciones geográficas dentro del municipio, por la necesidad de albergar a un gran número de personal.

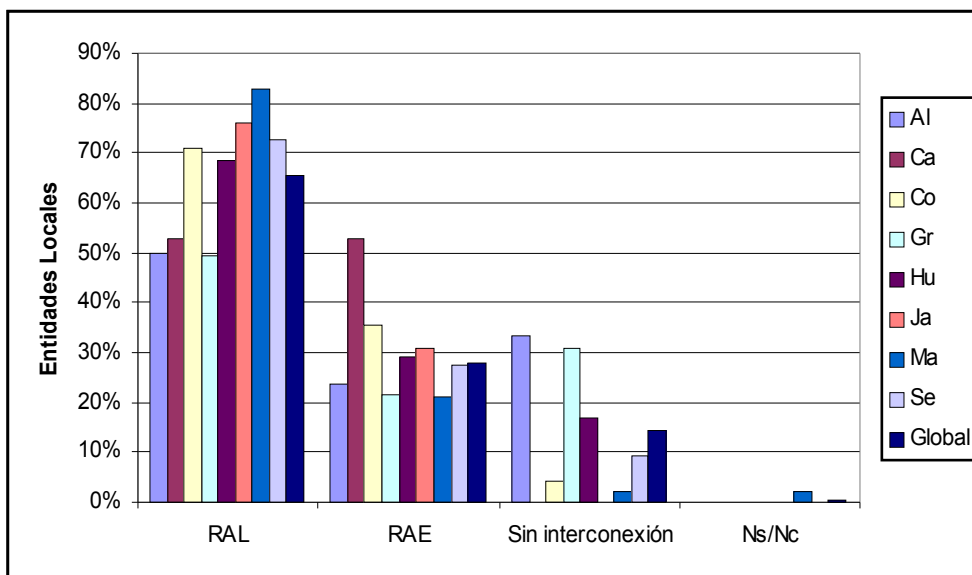
La *figura 42* muestra la comparativa entre los diferentes tipos de interconexión de los ayuntamientos, agrupando éstas según el volumen de población al que ofrecen sus servicios. En ella se puede observar que, efectivamente, el tipo de interconexión utilizada en los ayuntamientos tiene una fuerte dependencia con el volumen de población al que dan servicio. Se observa que los ayuntamientos de municipios con más de 50.000 habitantes presentan un predominio en las interconexiones mediante Redes de Área Extensa con un 88,24% frente al 13,47% de los ayuntamientos de municipios con menos de 5.000 habitantes.

Figura 42: Tipo de interconexión en los ayuntamientos según tamaño poblacional del municipio



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 43: Tipo de interconexión en las entidades locales, por provincias



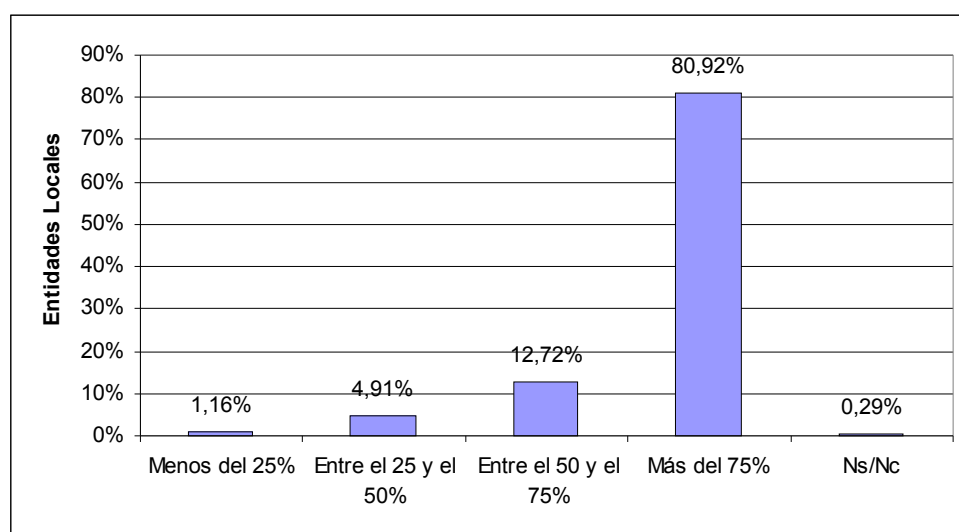
Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

3.2.4 Personal y Tecnologías de la Información

3.2.4.1 Utilización de ordenadores por el personal

El grado de utilización de ordenadores personales presenta una distribución mayoritaria en torno al rango de más del 75% del personal de las entidades. Concretamente el **80,92%** de entidades indican que más del 75% de su personal utiliza ordenadores o estaciones de trabajo para la realización de sus actividades (ver figura 44).

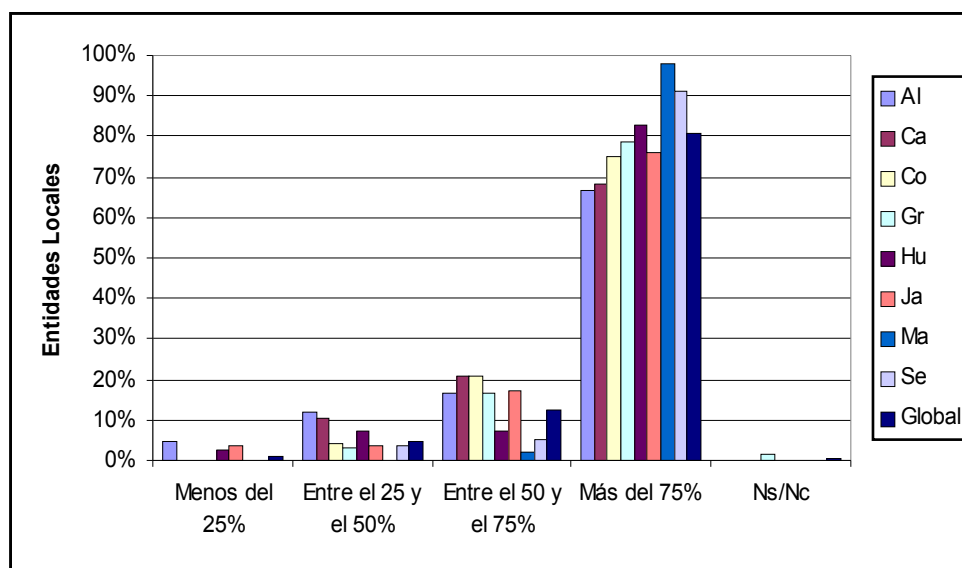
Figura 44: Utilización de Ordenadores por el personal



Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Ponderando en el punto medio de los intervalos se obtiene que el **80,74%** del personal de la Administración Local de Andalucía utiliza un ordenador personal como herramienta de trabajo.

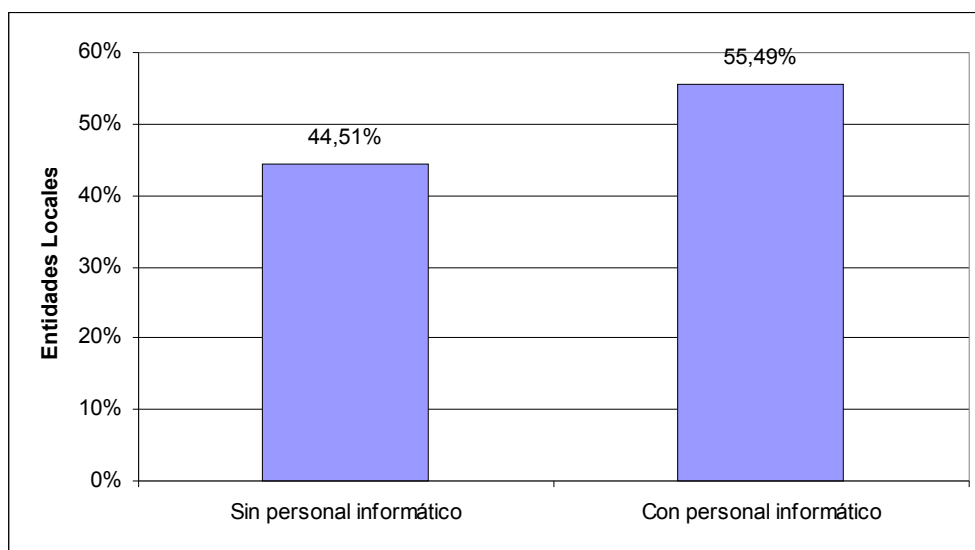
Figura 45: Utilización de Ordenadores por el personal, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

3.2.4.2 Entidades con personal dedicado a tareas informáticas

El **55,49%** de las entidades locales de Andalucía tienen contratado personal que realiza tareas de soporte a los sistemas informáticos de las mismas (*ver figura 46*).

Figura 46: Entidades que disponen de personal informático

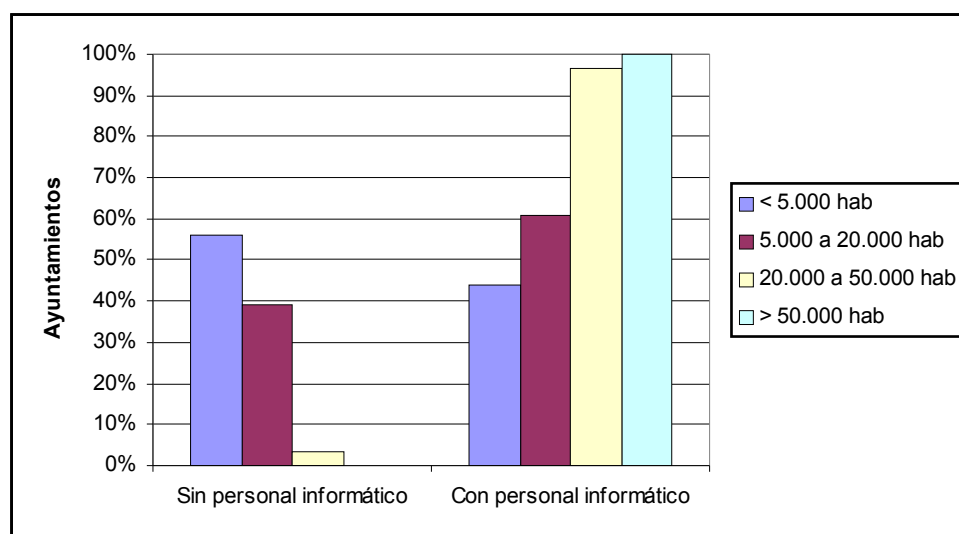
Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

La complejidad de una organización aumenta con el número de integrantes de ésta y, de igual manera, lo hace la complejidad de las Infraestructuras de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones que dan soporte a dicha organización.

Esto se puede comprobar en la *figura 47*, en la que se observa cómo el porcentaje de ayuntamientos que contratan especialistas en informática aumenta cuando lo hace el tamaño de los municipios a los que están asociados.

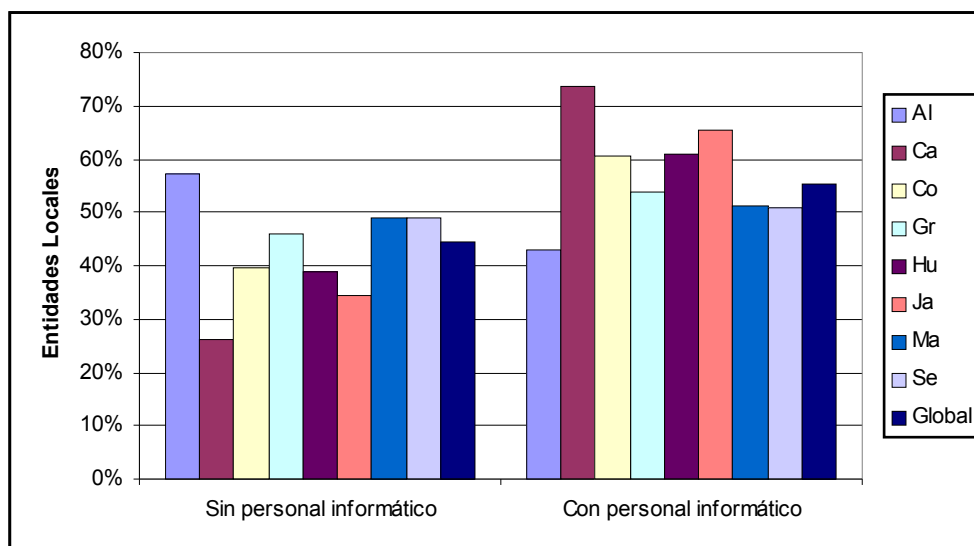
Se observa que el **100%** de los ayuntamientos de municipios con más de 50.000 habitantes tienen personal informático, frente al **44,04%** de ayuntamientos de municipios con menos de 5.000 habitantes.

Figura 47: Ayuntamientos que disponen de personal informático según tamaño poblacional del municipio



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 48: Entidades que disponen de personal informático, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

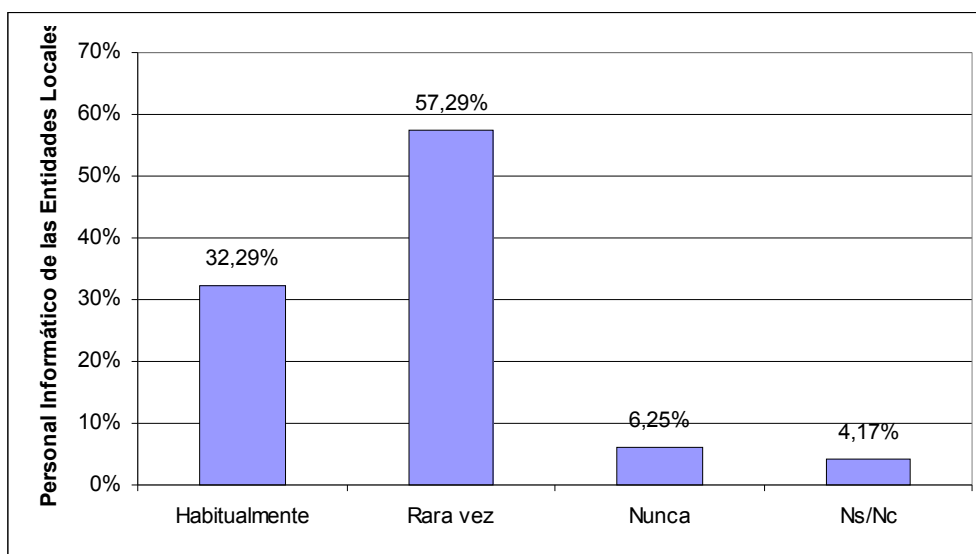
3.2.4.3 Formación del personal en Tecnologías de la Información

Para poder aprovechar plenamente el potencial que presenta la Administración Electrónica en las entidades locales de Andalucía, es necesario que el personal conozca la manera de aprovechar, en el desempeño de sus tareas diarias, todas las oportunidades que le brindan los medios tecnológicos que tienen a su disposición. En este sentido, la formación que se recibe es fundamental para el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la Administración Local de Andalucía y la consiguiente mejora en la prestación de los servicios que ésta tiene encomendados.

En este punto cabe la posibilidad de hacer una distinción entre el personal que utiliza los medios tecnológicos como herramienta para desempeñar sus funciones y aquél cuya misión principal es la de dar soporte a la infraestructura tecnológica que utiliza el resto de la organización. Para ambos grupos bien diferenciados se deben establecer programas de formación específicos que cubran sus necesidades.

Según se aprecia en la *figura 49*, el **63,54%**¹ de las entidades locales con personal informático es susceptible de aumentar la frecuencia con la que dicho personal recibe formación específica (inversión en formación).

¹Se han agregado las cantidades correspondientes a las respuestas “Rara vez” y “Nunca”

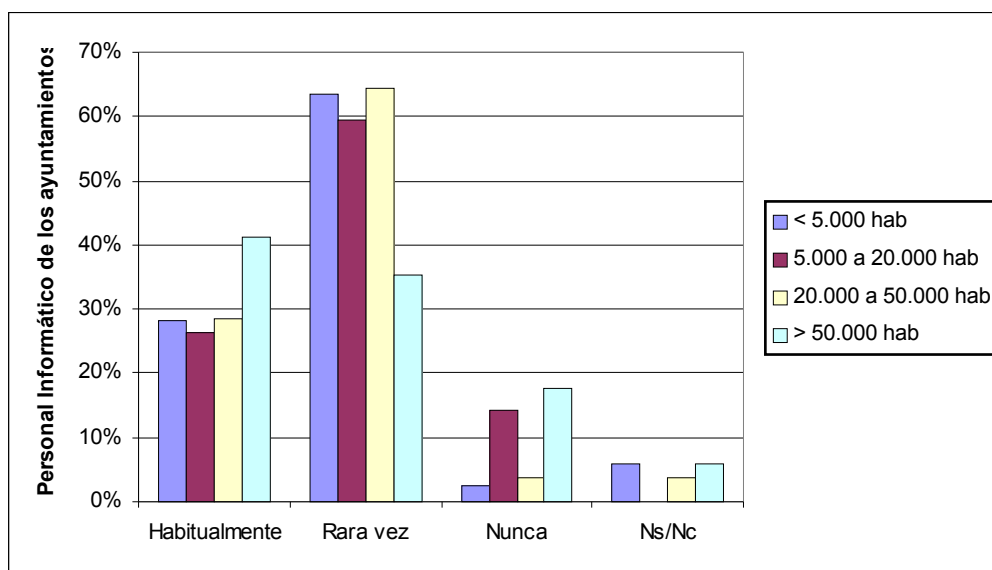
Figura 49: Formación informática recibida por personal de informática

Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Analizando los resultados, segmentando las respuestas en función del tamaño de los municipios a los que dan servicios los ayuntamientos, se observa cómo existe una lógica dependencia de la frecuencia de formación con el tamaño de los municipios.

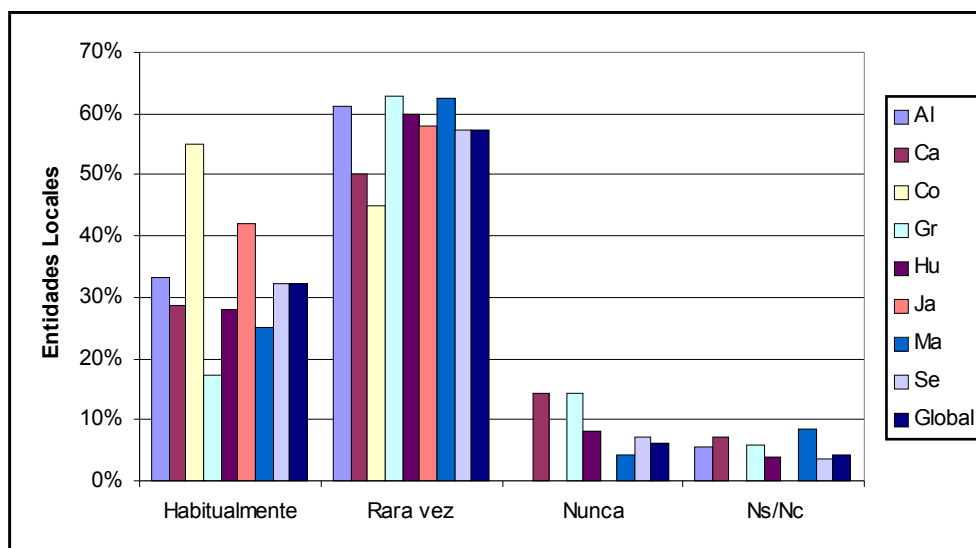
Se puede observar que para los municipios con más de 50.000 habitantes, el **41,18%** del personal informático se beneficia de los programas de formación **habitualmente**, frente al **28,24%** del personal de los ayuntamientos de municipios con menos de 5.000 habitantes (*ver figura 50*).

Figura 50: Formación informática recibida por el personal de informática de los ayuntamientos por tamaño poblacional del municipio



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

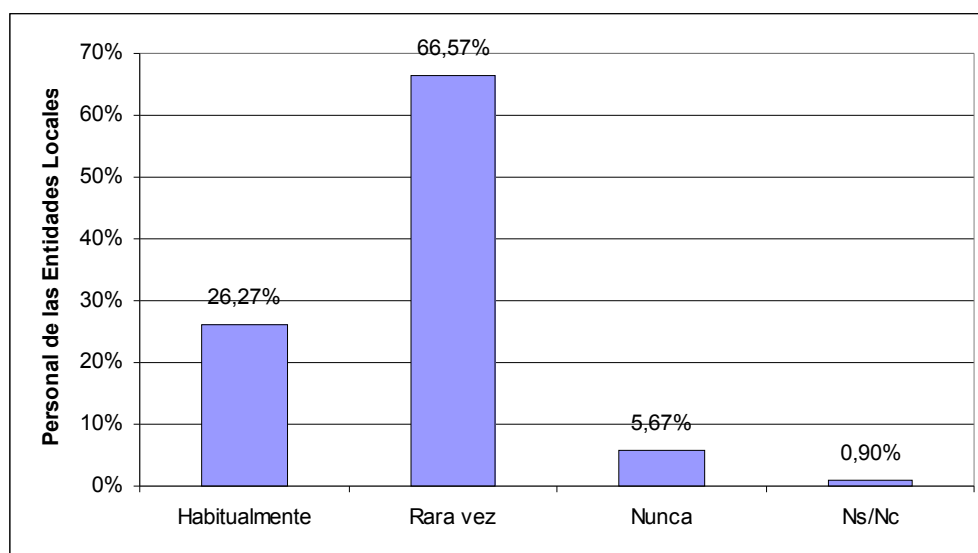
Figura 51: Formación informática recibida por el personal de informática, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Por otra parte, según la *figura 52*, el **72,24%**² de las entidades locales tienen posibilidades de aumentar de manera sustancial los programas de formación en materia informática destinados al personal del resto de áreas (personal no informático).

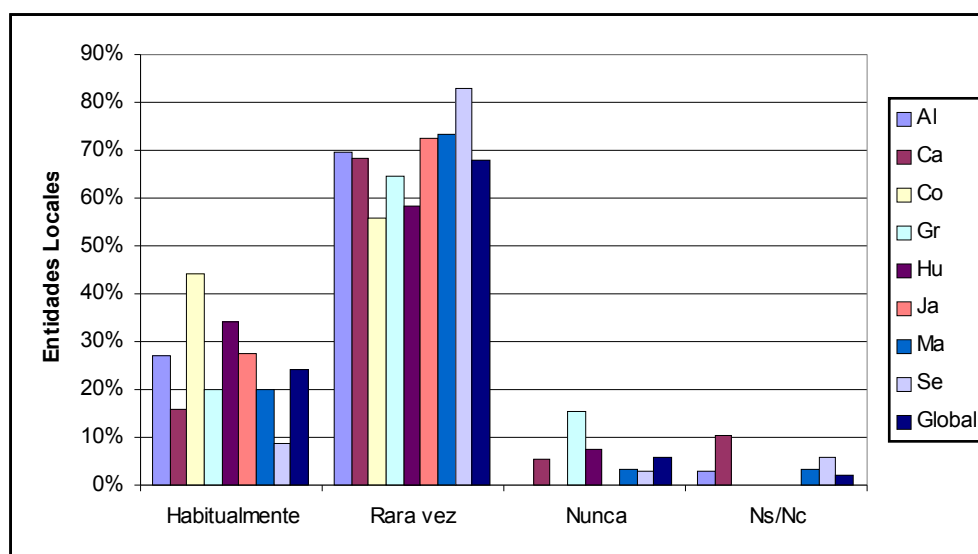
Figura 52: Formación informática recibida por personal de otras áreas



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

²Se han agregado las cantidades correspondientes a las respuestas “Rara vez” y “Nunca”

Figura 53: Formación informática recibida por el personal de otras áreas, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

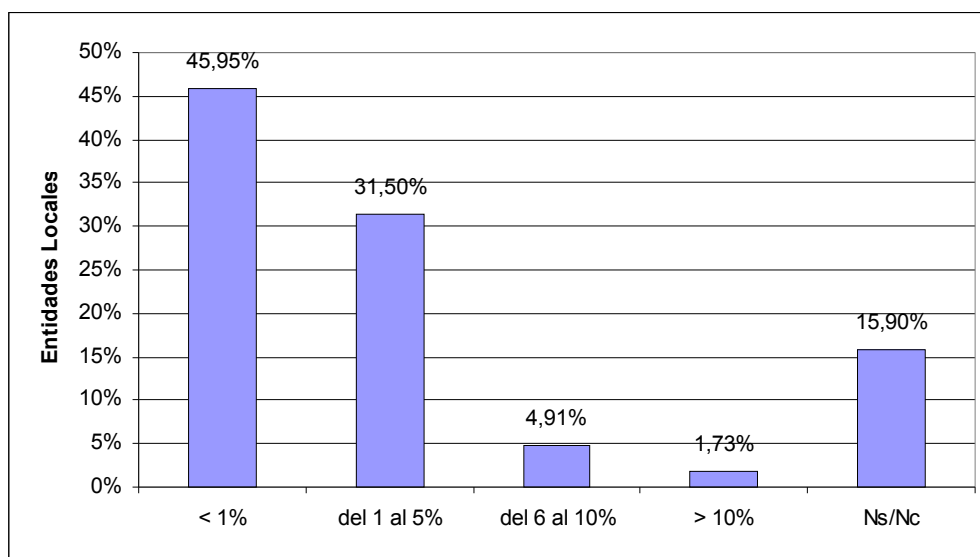
Se concluye que existen notables posibilidades de crecimiento en lo que se refiere a políticas de formación en informática del personal de las entidades locales de Andalucía.

3.2.5 Gasto en Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Los datos obtenidos mediante las encuestas realizadas a los responsables de las entidades muestran que el **77,45%** de ellas destina menos de un 5% de su presupuesto a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Solamente un **1,73%** de las entidades reconoce disponer de partidas presupuestarias superiores al 10% de su presupuesto global (*ver figura 54*).

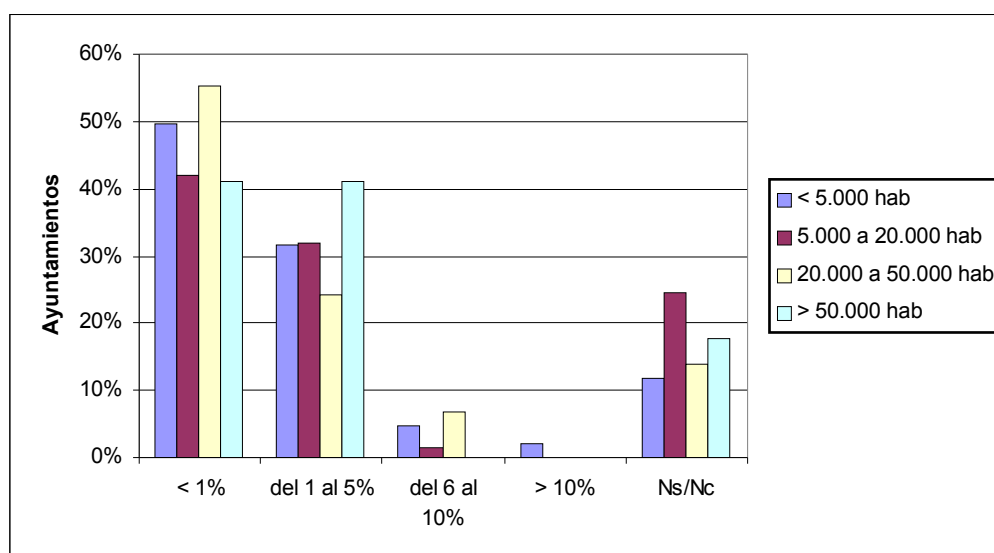
Figura 54: Porcentaje presupuestario destinado a Tecnologías de la Información y Comunicaciones por entidades locales



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

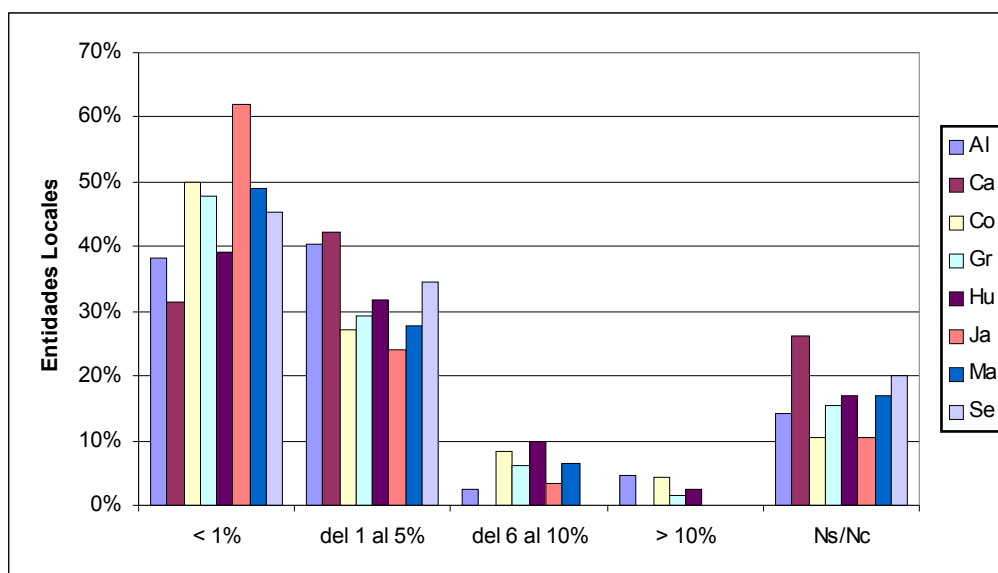
Las figuras 55 y 56 muestran los mismos resultados pero, esta vez, segmentados según tamaño poblacional del municipio y provincia, respectivamente.

Figura 55: Porcentaje presupuestario destinado a Tecnologías de la Información y Comunicaciones por ayuntamientos según tamaño poblacional del municipio



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

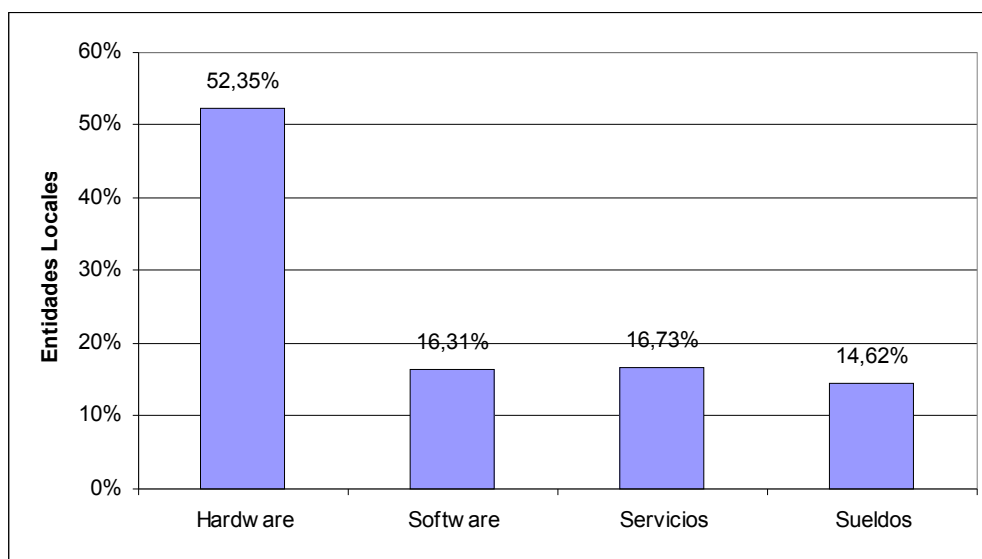
Figura 56: Porcentaje presupuestario destinado a Tecnologías de la Información y Comunicaciones por entidades locales, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

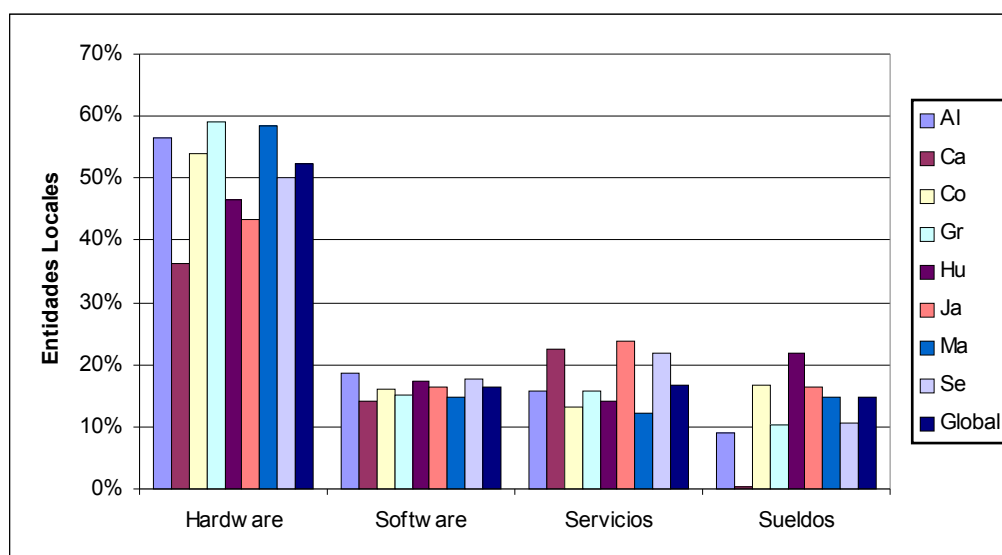
La distribución del gasto destinado a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones se puede dividir fundamentalmente en cuatro partidas: hardware, software, servicios y sueldos del personal. De entre ellas, se destina el **52,35%** del gasto a hardware, repartiéndose de manera equilibrada el resto entre las otras tres partidas (*ver figura 57*).

Figura 57: Distribución del gasto destinado a Tecnologías de la Información y Comunicaciones



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 58: Distribución del gasto destinado a Tecnologías de la Información y Comunicaciones, por provincias

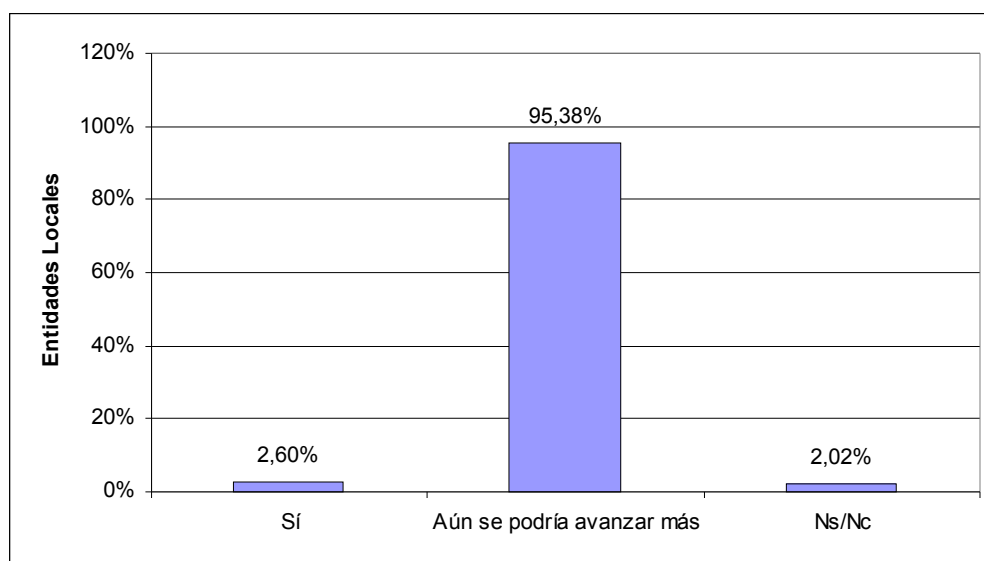


Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

3.2.6 Percepción del grado desarrollo de las Tecnologías de la Información

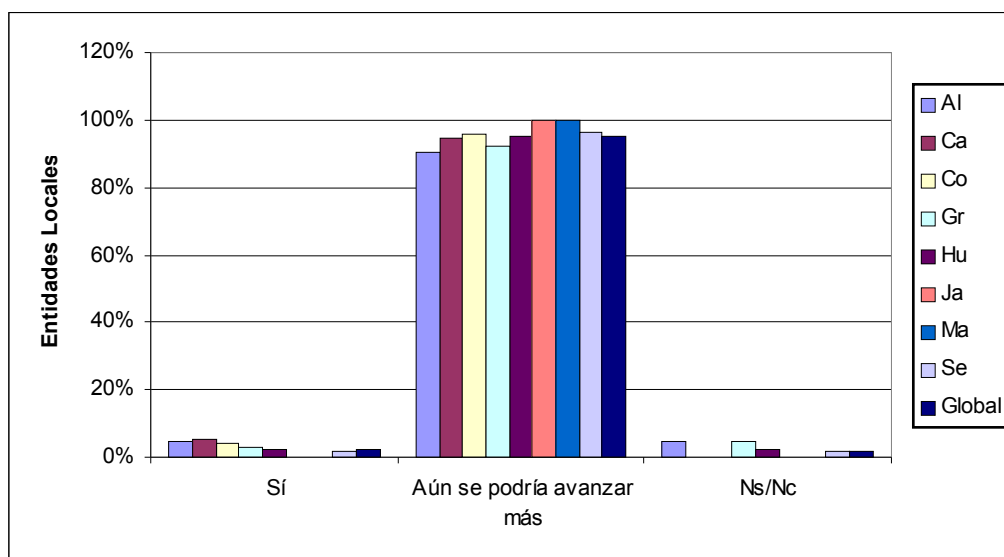
El **95,38%** de las entidades locales considera que el estado de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el que se encuentran aún es susceptible de mejorar (ver figura 59).

Figura 59: Percepción del grado de desarrollo de las Tecnologías de la Información



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

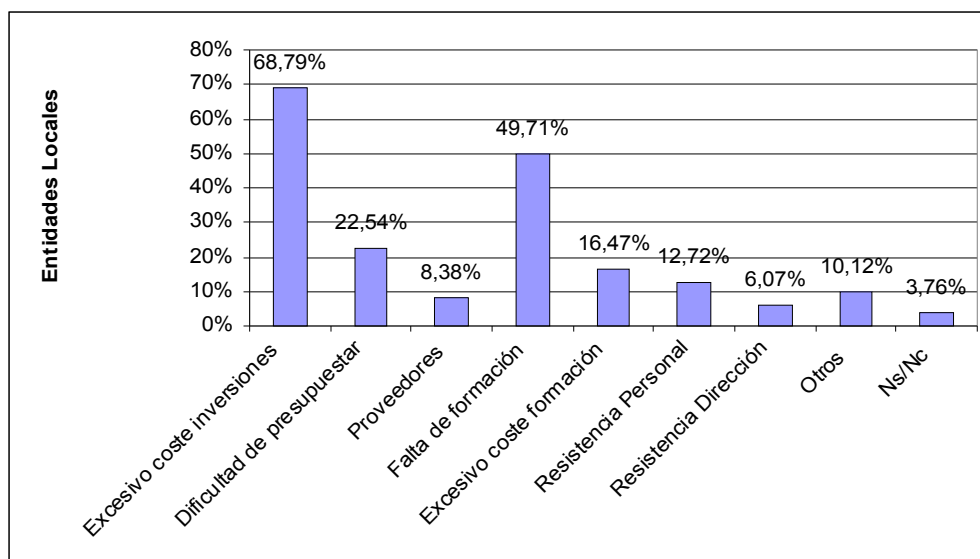
Figura 60: Percepción del grado de desarrollo de las Tecnologías de la Información, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

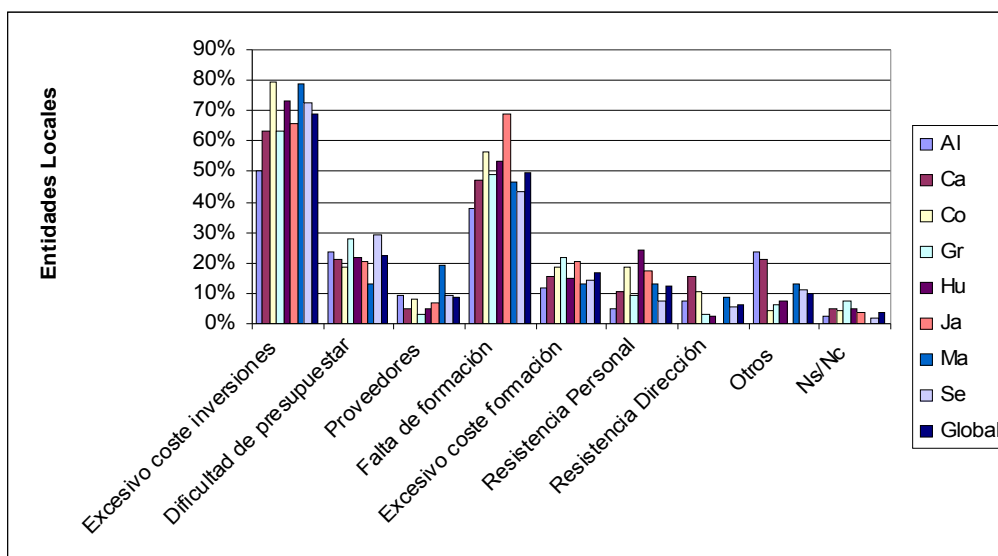
Si se analizan las causas por las que se considera que no se ha alcanzado el máximo grado de desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, destacan en un **68,79%** de los casos el elevado coste del equipamiento necesario, seguido muy de cerca por la falta de formación en informática del personal en un **49,71%** de los casos. Entre otras causas alegadas como freno al desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en las entidades locales de Andalucía, se encuentran que los costes finales superan a los presupuestados en un **22,54%** de los casos, o el excesivo coste de la formación en un **16,47%** de los casos (*ver figura 61*).

Figura 61: Motivos por los que no se ha alcanzado el máximo grado de desarrollo de las Tecnologías de la Información



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 62: Motivos por los que no se ha alcanzado el máximo grado de desarrollo de las Tecnologías de la Información, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

3.3 Utilización de Medios Telemáticos

El nivel de uso de los medios telemáticos es un indicador fundamental a la hora de medir el grado de implantación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la Administración Local en Andalucía.

Dentro de los medios telemáticos se han distinguido tres tipos de servicios que se han estudiado independientemente: correo electrónico, intranet y acceso a internet.

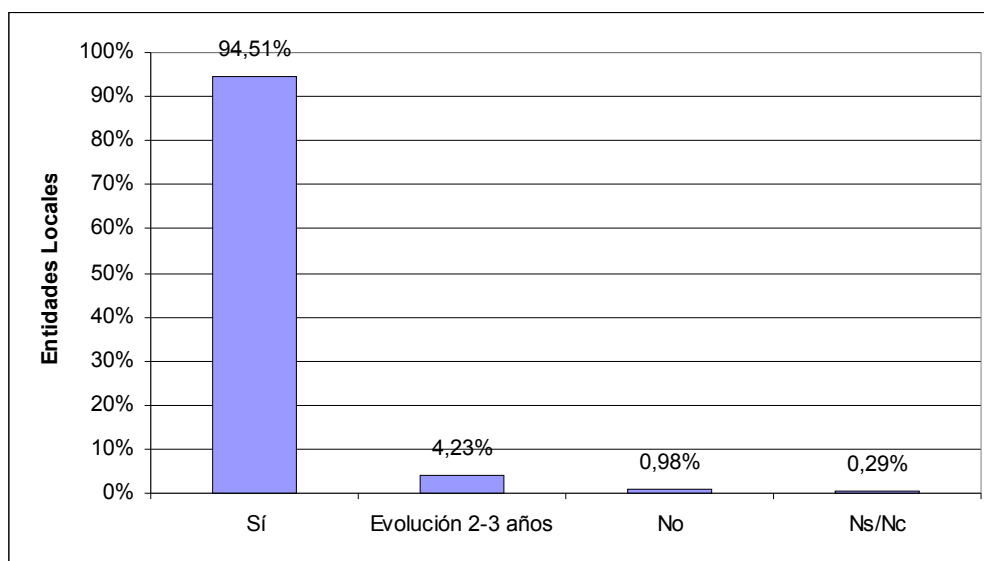
Se ha estudiado para cada uno de estos tipos de servicios la disponibilidad del mismo, el nivel de acceso del personal al servicio y los motivos de uso de estos servicios en las entidades locales de Andalucía.

3.3.1 Correo electrónico

El correo electrónico se ha convertido en una herramienta prácticamente imprescindible para garantizar un nivel de comunicación elevado dentro de las organizaciones. Debido a su fiabilidad, velocidad de transmisión y bajo coste se puede considerar un canal de comunicaciones muy valioso dentro de cualquier organización.

3.3.1.1 Utilización del correo electrónico

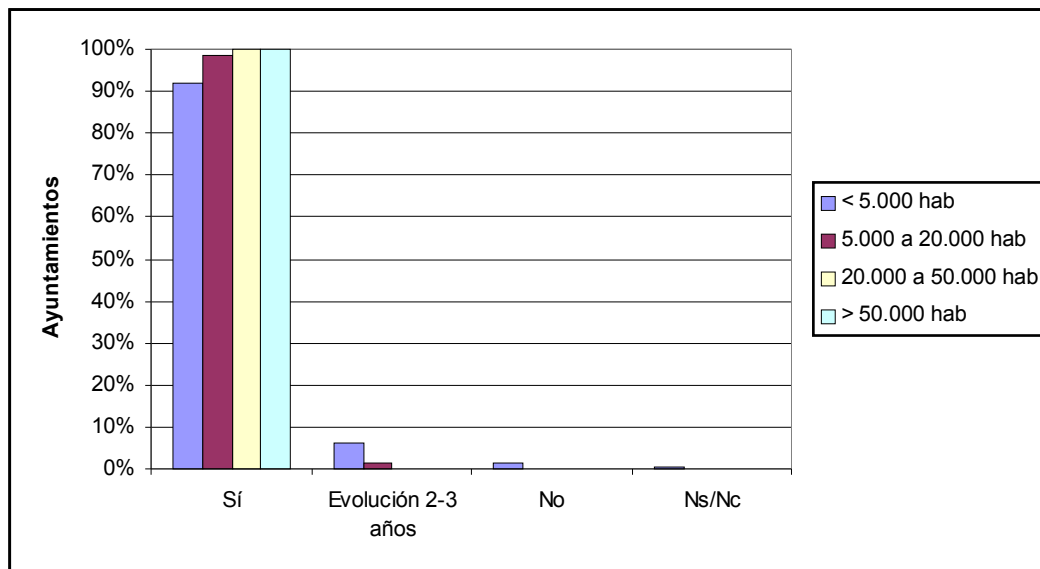
La disponibilidad del correo electrónico como herramienta de comunicación alcanza al **94,51%** de las entidades locales, y se prevé que en el 2006 se extienda al **98,74%** de las mismas (*ver figura 63*).

Figura 63: Disponibilidad del correo electrónico en las entidades locales

Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

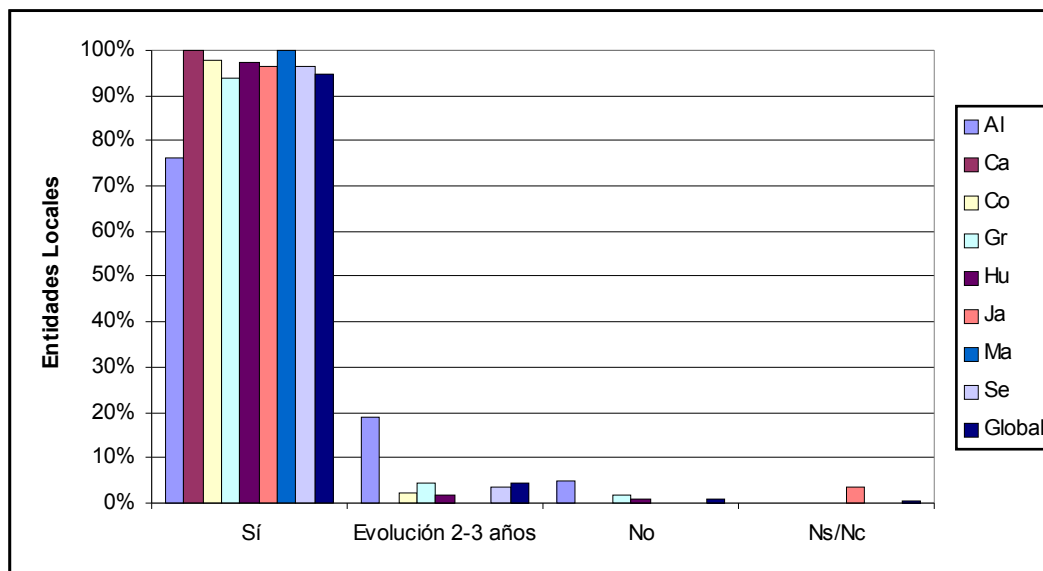
La disponibilidad de este medio de comunicación en los ayuntamientos está tan extendida que prácticamente no presenta grandes dependencias en función del tamaño del municipio, según se puede apreciar en la *figura 64*.

Figura 64: Disponibilidad del correo electrónico en los ayuntamientos según tamaño poblacional del municipio



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 65: Disponibilidad del correo electrónico en las entidades locales, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

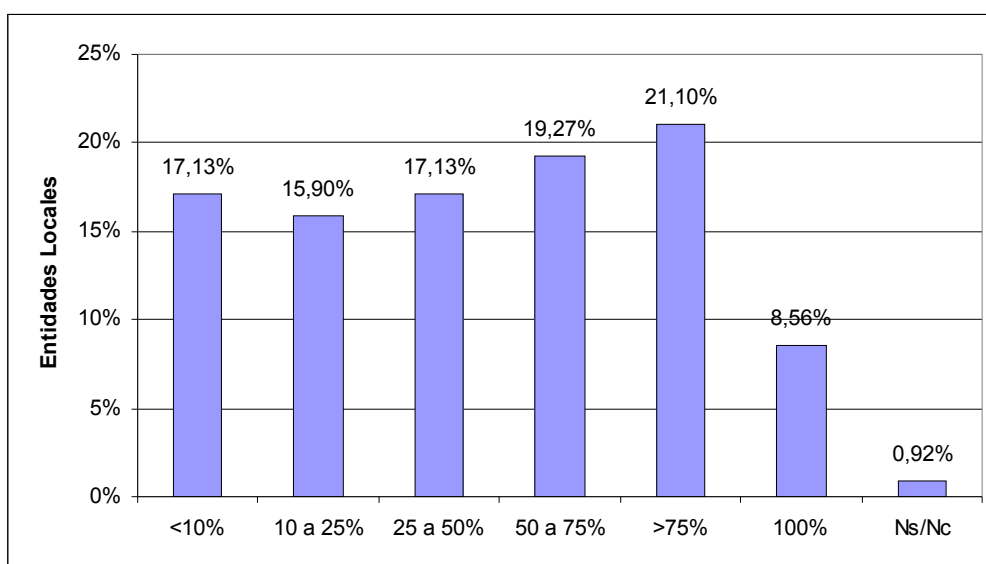
3.3.1.2 Acceso del personal al correo electrónico

El **29,60%** de las entidades locales que disponen del servicio de correo electrónico facilitan el acceso a dicho servicio a más del 75% de su personal (*ver figura 66*).

En promedio, del total de entidades locales con servicio de correo electrónico, el **49,13%** del personal de dichas entidades dispone de acceso al citado servicio como herramienta de apoyo al desempeño de sus tareas laborales³.

Dado que el 94,51% de las entidades locales reconocen disponer de este mecanismo de comunicación (*ver figura 63*), podemos concluir que el **46,43%** del total del personal adscrito a la Administración Local de Andalucía dispone de acceso al correo electrónico en su puesto de trabajo.

Figura 66: Nivel de acceso de los empleados al correo electrónico

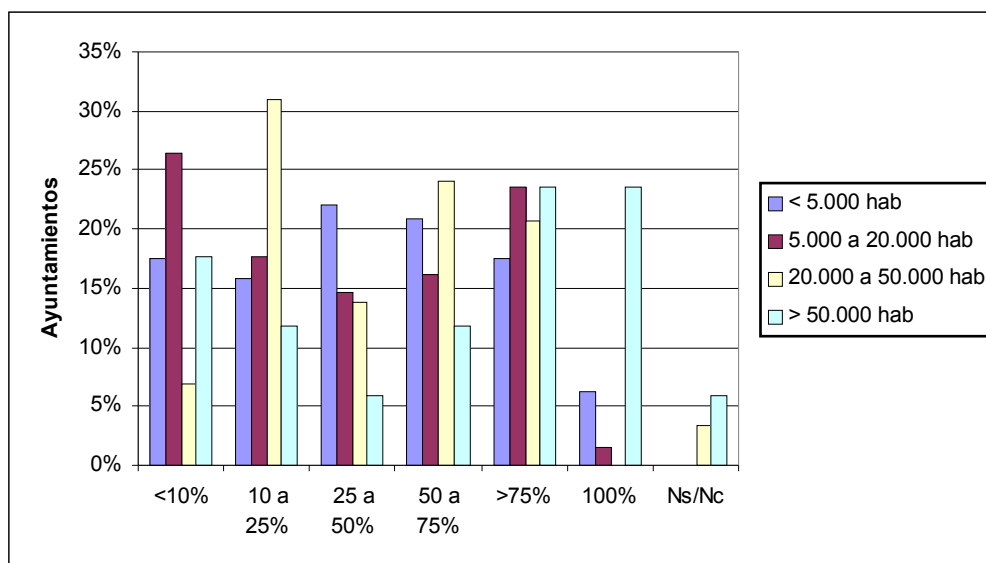


Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

³Se han ponderado los resultados considerando el punto medio de los intervalos

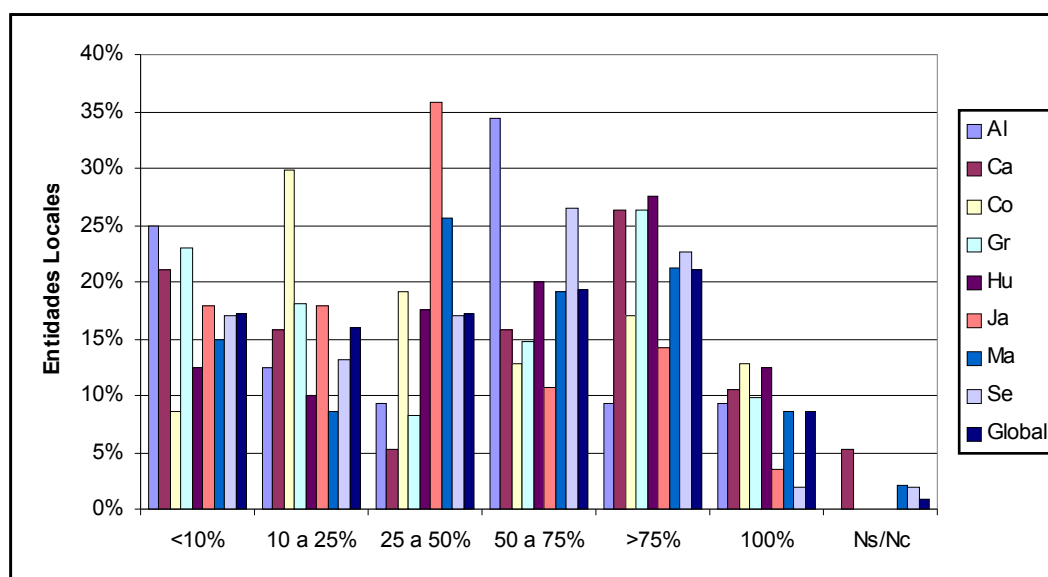
Se observa que en función del tamaño poblacional del municipio, tampoco existe una diferencia significativa en cuanto al nivel de acceso al correo electrónico que los ayuntamientos ofrecen a su personal (ver figura 67).

Figura 67: Nivel de acceso del personal al correo electrónico en los ayuntamientos según tamaño poblacional del municipio



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 68: Nivel de acceso del personal al correo electrónico, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

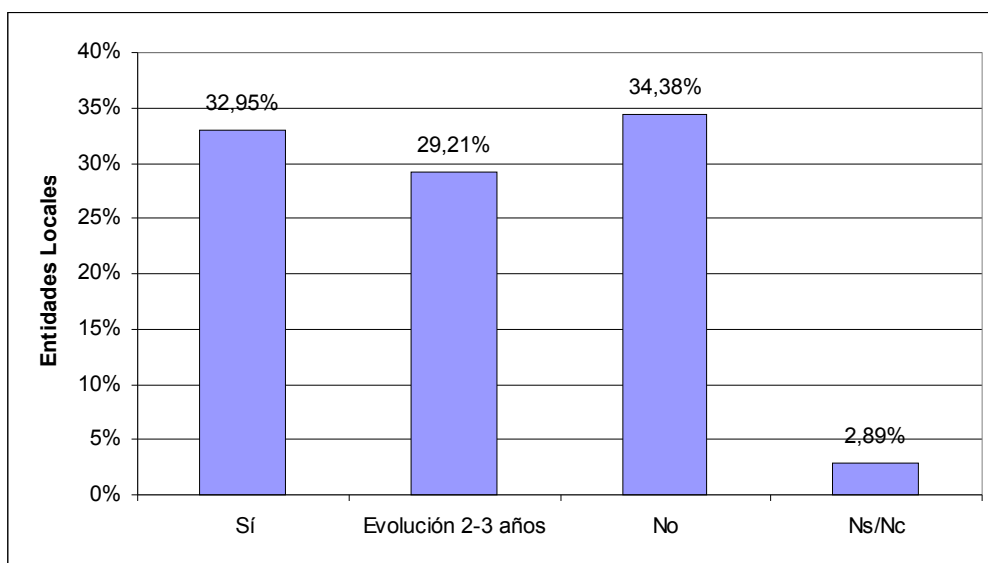
3.3.2 Intranet

Debido al amplio uso de ordenadores personales como herramientas de trabajo en la Administración Local en Andalucía, se percibe como valor añadido muy apreciado, la existencia de medios de interconexión entre los equipos informáticos para fomentar y simplificar y agilizar el flujo de información entre las distintas áreas de las entidades.

Se conoce como **intranet** al conjunto de medios y sistemas de comunicación que permiten y favorecen el intercambio de información entre los distintos puestos de trabajo informatizados de una organización.

3.3.2.1 Disponibilidad de intranet corporativa

La disponibilidad de la intranet como herramienta de comunicación alcanza al **32,95%** de las entidades, y se prevé que en el 2006 alcance al **62,16%** de las organizaciones (ver figura 69).

Figura 69: Disponibilidad de la intranet en las entidades locales

Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

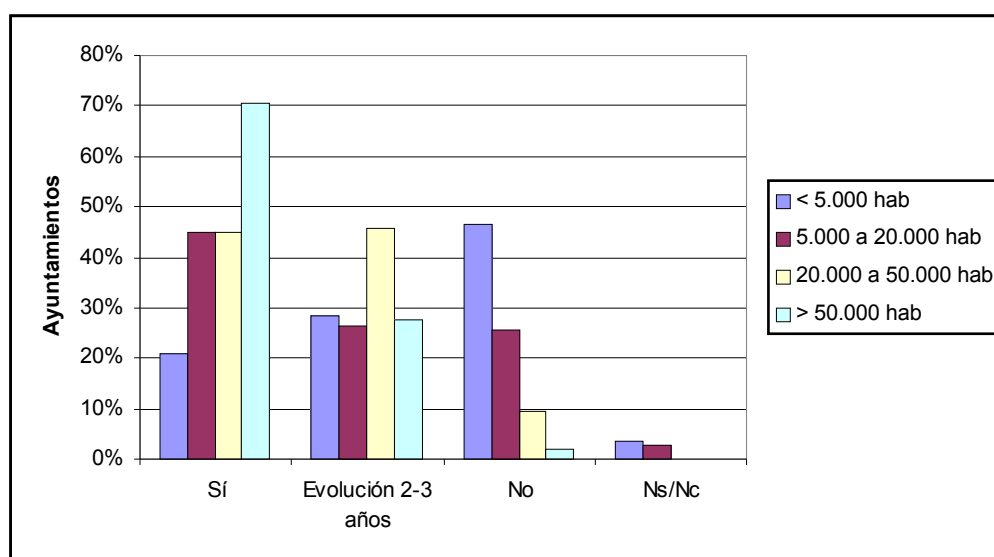
Debido a que el empleo de esta tecnología se hace más interesante cuando crece el número de personal de las organizaciones, parece razonable que exista una dependencia entre el número de ayuntamientos que la incorporan y el tamaño del municipio al que están asociados, como se puede apreciar en la *figura 70*.

En dicha figura, se observa que este servicio está presente en el **70,59%** de los ayuntamientos de municipios con poblaciones con más de 50.000 habitantes, quedando en previsión de alcanzar al **98,00%** de los ayuntamientos antes del año 2006, mientras que para los ayuntamientos de municipios con poblaciones con menos de 5.000 habitantes, se emplea esta tecnología en el **20,73%** de los casos, quedando en previsión para los próximos 3 años que esta tecnología se implante en el **28,30%** de los mismos.

Cabe reseñar que en los ayuntamientos asociados a municipios de entre 20.000 y 50.000 habitantes, las tecnologías de intranet presentan un nivel de penetración del **44,83%**. Sin embargo, se observa una clara intención en los ayuntamientos que declaran no disponer

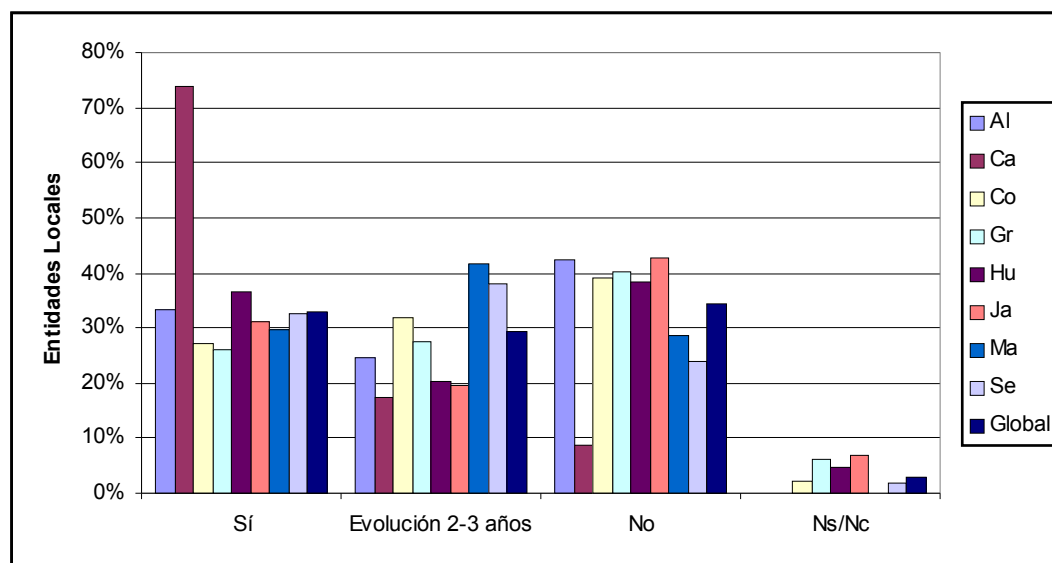
de este servicio actualmente, de incorporar servicios de intranet dentro de sus organizaciones durante los próximos 3 años, quedando establecida la previsión de penetración de la intranet en el **90,66%** de dichas entidades antes del año 2006.

Figura 70: Disponibilidad de la intranet en ayuntamientos según tamaño poblacional del municipio



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 71: Disponibilidad de la intranet en las entidades locales, por provincias

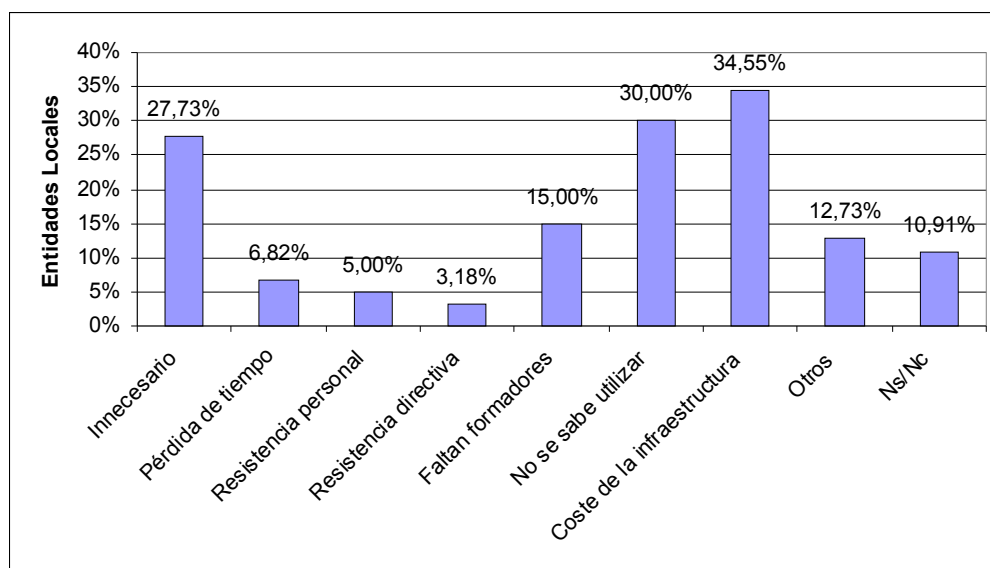


Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Entre los motivos que dificultan la implantación de este servicio, argumentados por las entidades que actualmente no disponen de intranet, destacan el **elevado coste de las infraestructuras necesarias** en el **34,55%** de los casos o la **falta de formación** necesaria en el **30,00%** de los casos (*ver figura 72*).

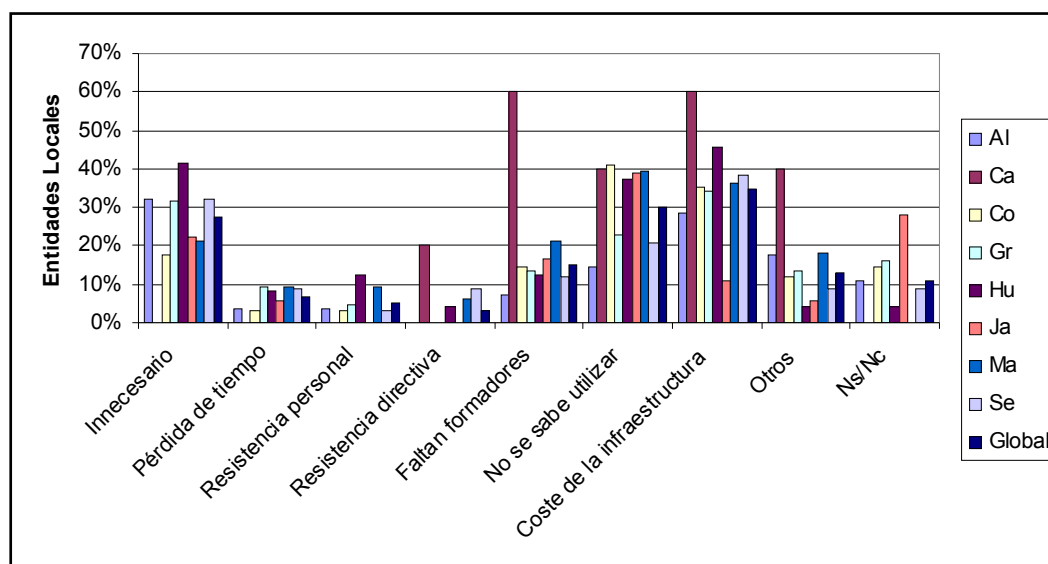
El **27,73%** de las entidades percibe como **innecesaria** la implantación de este tipo de servicios para su operativa diaria, lo cual puede ser justificado considerando la distribución de las respuestas en función del tamaño poblacional del municipio. Ahí se puede observar como la mayoría de los ayuntamientos que declaran “innecesario” este servicio, corresponden a municipios con menos de 5.000 habitantes, y por tanto a entidades con un número de personal más reducido (*ver figura 74*).

Figura 72: Motivos por los que no se dispone de intranet



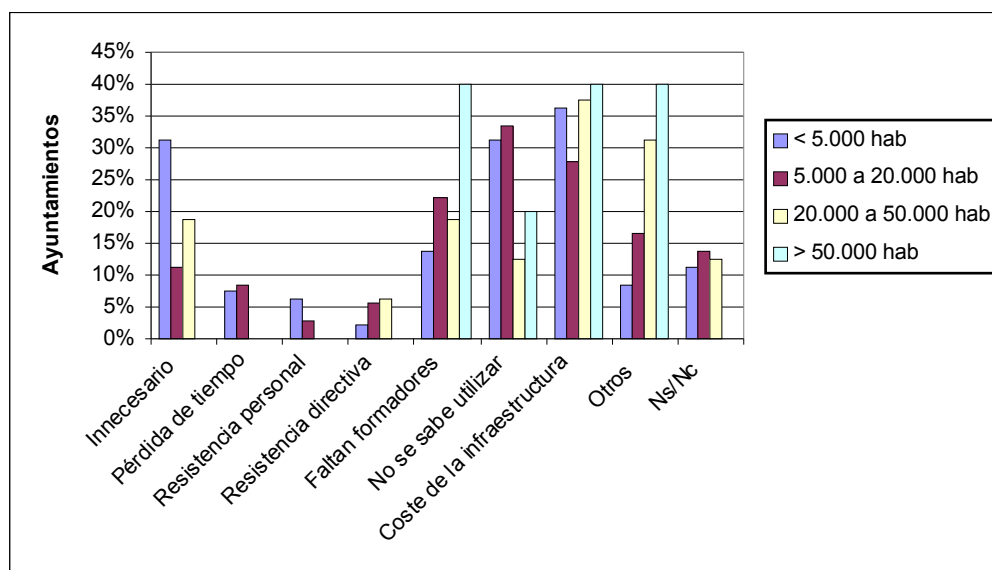
Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 73: Motivos por los que no se dispone de intranet, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 74: Motivos por los que no se dispone de intranet en los ayuntamientos según tamaño poblacional del municipio



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

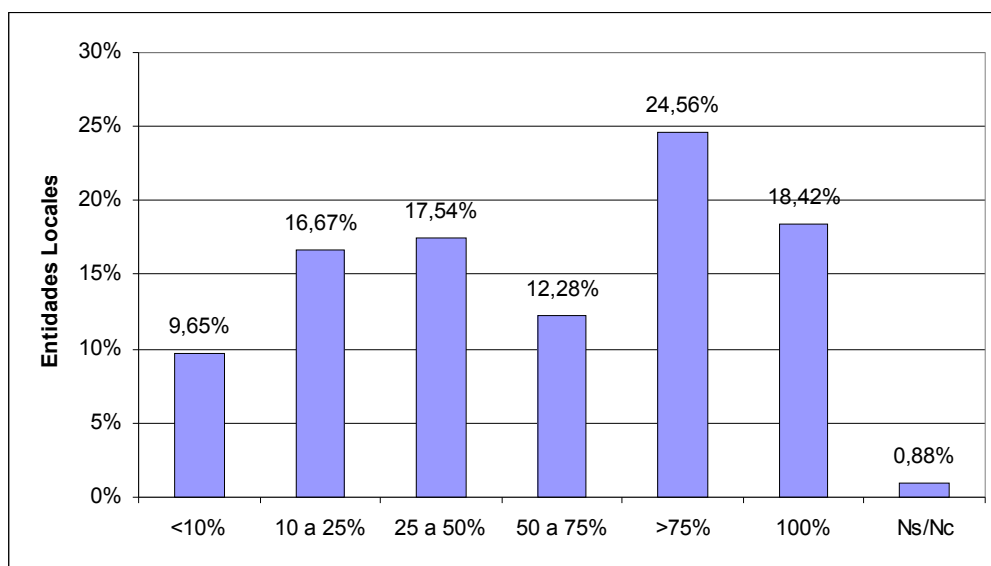
3.3.2.2 Acceso del personal a la Intranet Corporativa

El **42,98%** de las entidades locales que disponen de Intranet Corporativa facilitan acceso a la misma a más del 75% de su personal (*ver figura 75*).

En promedio, del total de entidades locales con Intranet Corporativa, el **57,57%** del personal de dichas entidades dispone de acceso a Intranet en su puesto de trabajo⁴.

Dado que sólo el 32,95% de las entidades locales reconocen disponer de este mecanismo de comunicación (*ver figura 69*), podemos concluir que el **18,97%** del total del personal adscrito a la Administración Local de Andalucía dispone de acceso al servicio de Intranet Corporativa en su puesto de trabajo.

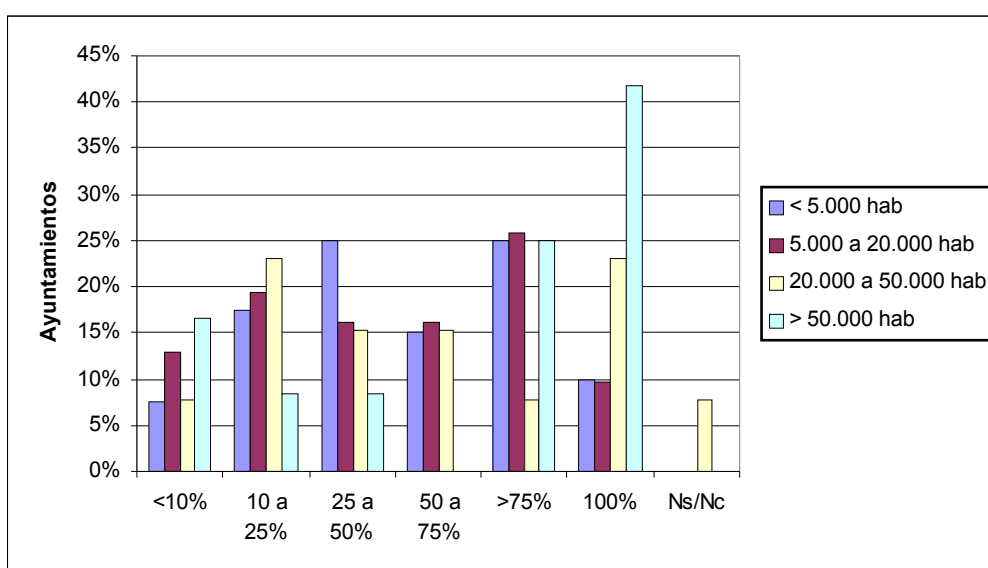
⁴Se han ponderado los resultados considerando el punto medio de los intervalos

Figura 75: Nivel de acceso del personal a la intranet en las entidades locales

Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

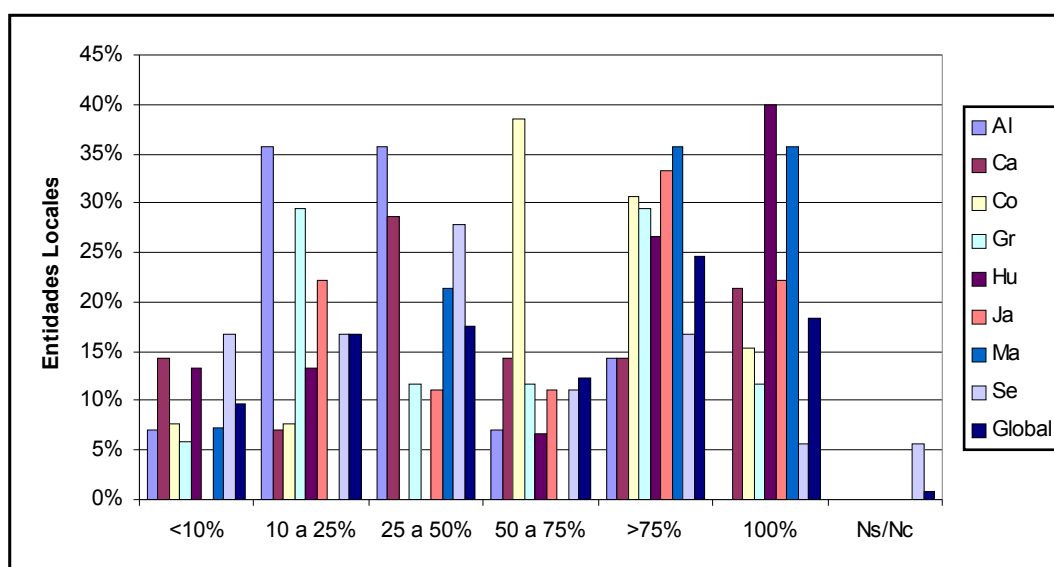
En este sentido, en función del tamaño poblacional del municipio, no se define claramente un patrón del que extraer conclusiones. Si bien, existen fluctuaciones entre los distintos grupos de entidades y se aprecia una cierta tendencia según la cual los ayuntamientos más grandes presentan un mayor grado de penetración de la tecnología de intranet, lo cual puede ser considerado razonable, como ya argumentábamos, debido a que las organizaciones con mayor número de integrantes pueden obtener mayores beneficios del uso de este tipo de tecnologías, para facilitar y agilizar el flujo de la información entre las distintas áreas funcionales de la organización (ver figura 76).

Figura 76: Nivel de acceso del personal a la intranet en los ayuntamientos según tamaño poblacional del municipio



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 77: Nivel de acceso del personal a la intranet en las entidades locales, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

3.3.3 Internet

Sin duda, considerado como uno de los fenómenos más influyentes de la revolución de las telecomunicaciones producida a finales de los años 90, Internet ha modificado drásticamente el concepto de acceso a la información públicamente disponible en nuestra sociedad actual.

Nadie puede poner en duda a estas alturas la importancia que tiene en el funcionamiento de una organización el que sus miembros puedan disponer de la información más adecuada, veraz y actualizada en cada momento, para el desempeño diario de sus funciones dentro de la misma.

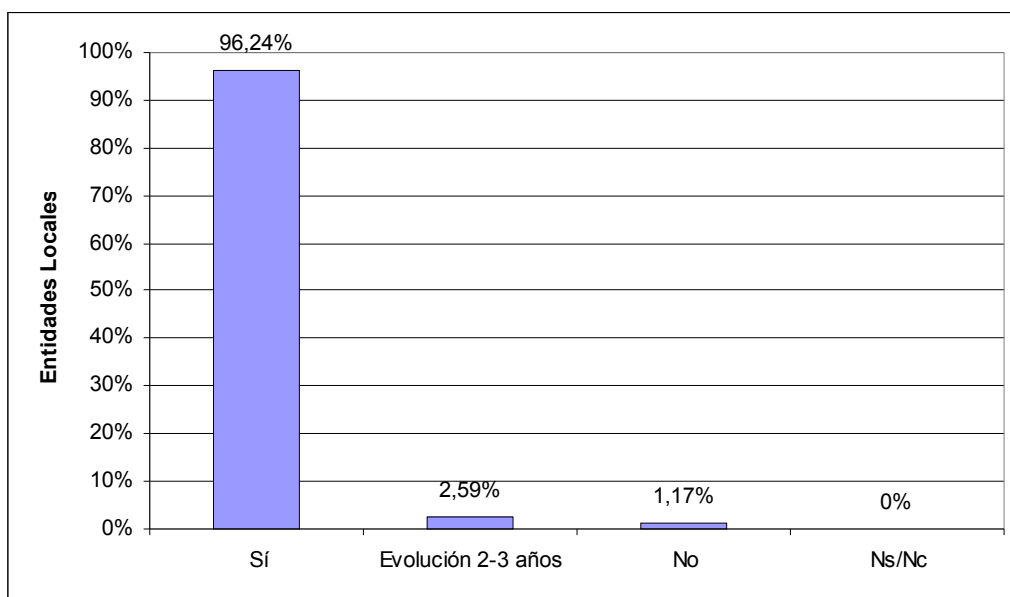
Es por ello que se puede valorar el nivel de prestación de servicios de una entidad en función del grado de acceso a internet que ésta ofrece a su personal.

3.3.3.1 Disponibilidad de acceso a internet

El **96,24%** de las entidades locales disponen de acceso a internet, y se prevé que en el 2006 alcance el **98,83%** (*ver figura 78*).

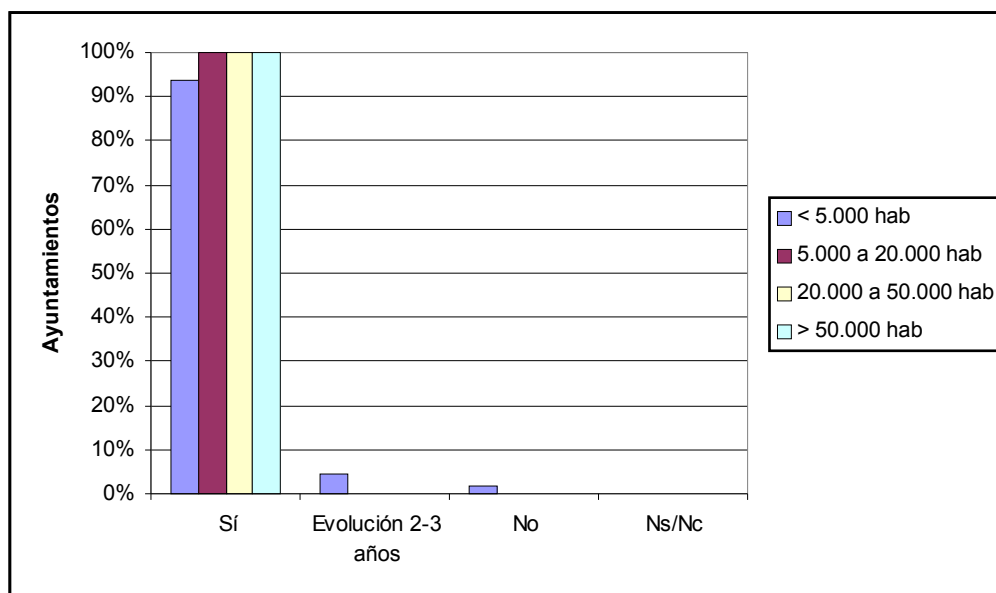
Dada su amplia adopción como herramienta de comunicación, el uso de este medio no presenta variaciones significativas en función del tamaño del municipio. Su penetración es total (**100%**) en todos los segmentos de tamaño excepto en el de los municipios con menos de 5.000 habitantes en el que alcanza al **93,78%** de los ayuntamientos y queda prevista su evolución hasta el **98,08%** antes del año 2006 (*ver figura 79*).

Figura 78: Disponibilidad de acceso a internet en las entidades locales



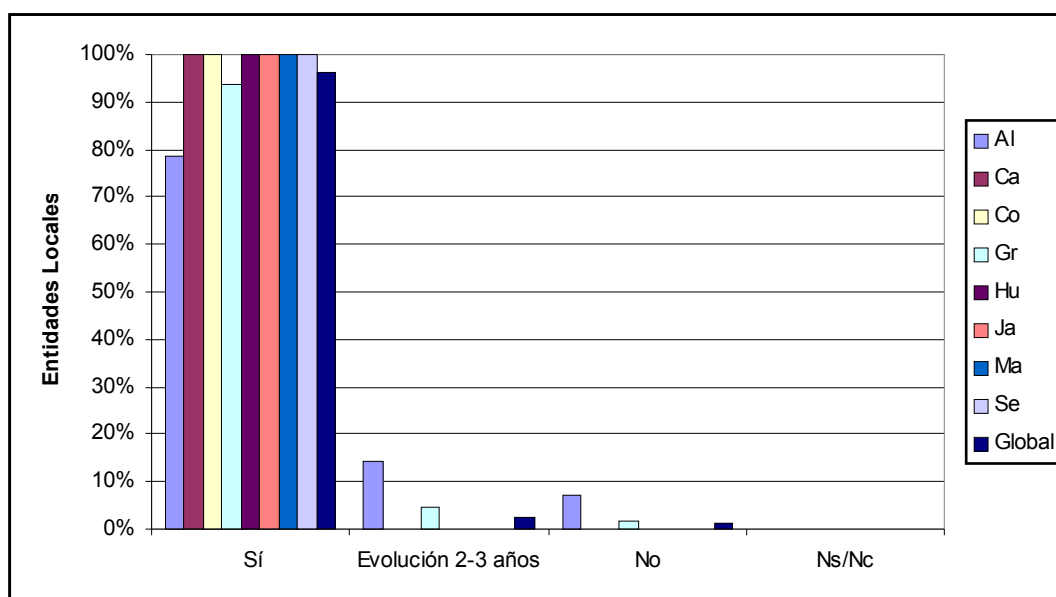
Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 79: Disponibilidad de acceso a internet en los ayuntamientos según tamaño poblacional del municipio



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

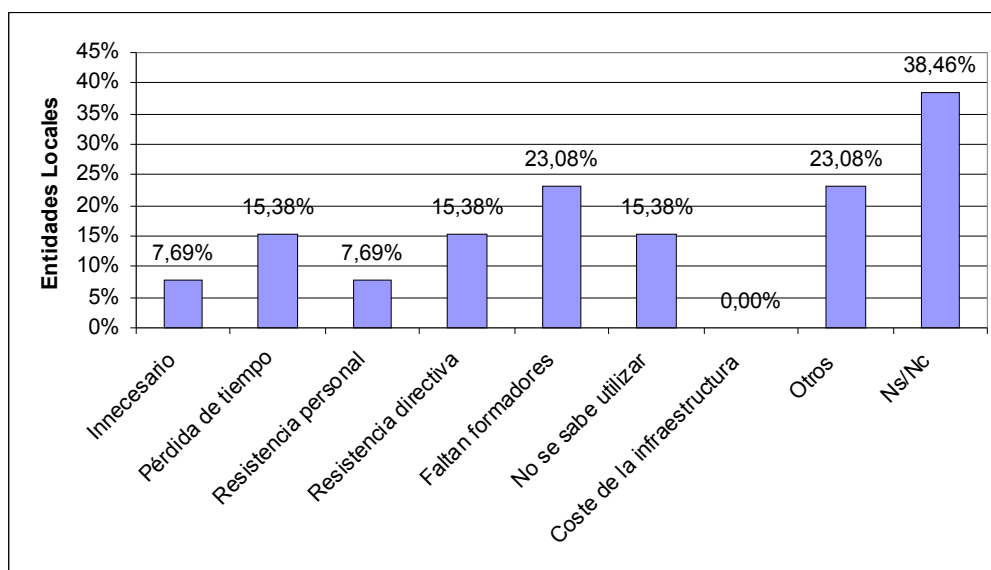
Figura 80: Disponibilidad de acceso a internet en las entidades locales, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

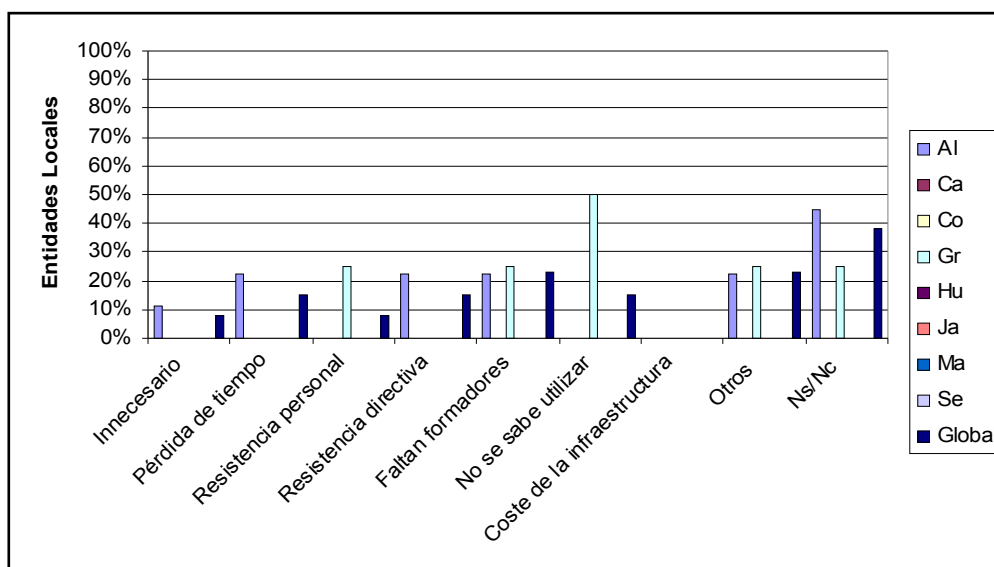
La *figura 81* muestra los motivos argumentados para la no disponibilidad de este servicio en las entidades locales. En ella destaca que el **coste** no es una barrera en ninguno de los casos en los que no existe penetración de este servicio. La **falta de formación en informática** se sitúa como el principal freno a la implantación del servicio de acceso a internet.

Figura 81: Motivos por los que no existe acceso a internet en las entidades locales



Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 82: Motivos por los que no existe acceso a internet en las entidades locales, por provincias



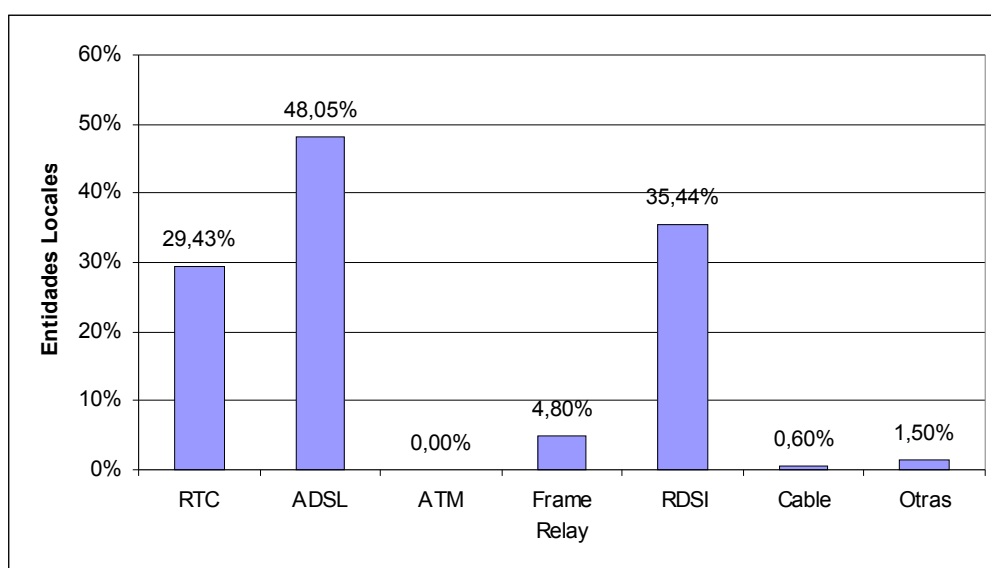
Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

3.3.3.2 Tipo de acceso a internet

Debido al amplio catálogo de servicios de acceso a las redes de comunicación de datos existentes en el mercado y a las diferencias de calidad y coste que presentan, es recomendable estudiar cuáles son los tipos de acceso más usados por las entidades locales de Andalucía.

El **48,05%** de las entidades locales de Andalucía que disponen de acceso a internet opta por la tecnología ADSL, mientras el **35,44%** emplean RDSI y el **29,43%** disponen del servicio de acceso más limitado prestado por RTC (ver figura 83).

Figura 83: Tipos de accesos a internet contratados por las entidades locales



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

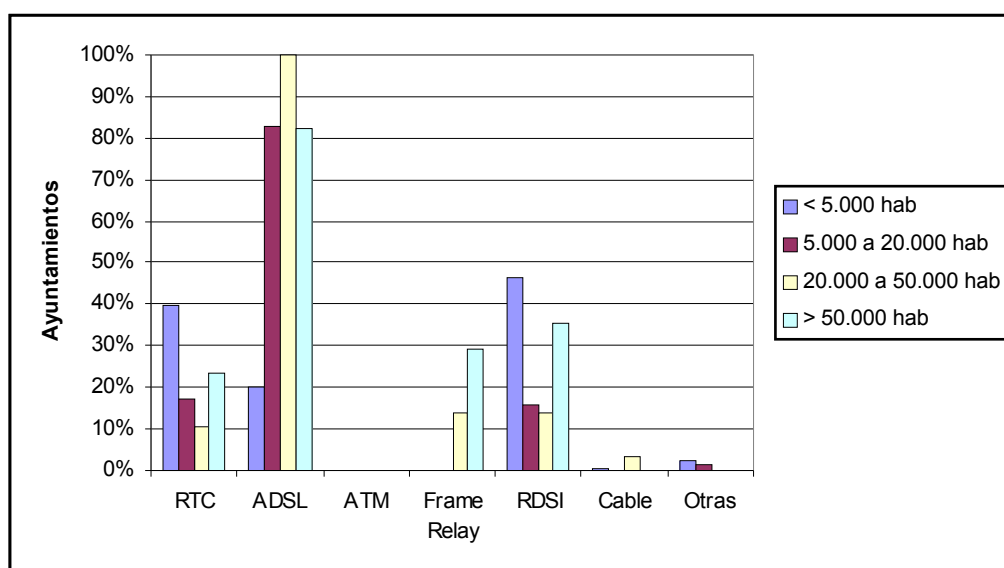
En la *figura 84*, se observa que las tecnologías de acceso RTC y RDSI son utilizadas por los ayuntamientos con menor número de personal (los correspondientes a municipios con menos de 5.000 habitantes).

Los accesos mediante *Frame Relay* presentan un nivel de penetración total muy pequeño, del **4,80%** (*ver figura 83*), correspondiendo en su totalidad a entidades locales con gran número de personal, debido al alto coste y al alto nivel de capacidad y calidad de los canales de transmisión que ofrece.

Sin embargo, queda claramente determinado que la tecnología más empleada por los ayuntamientos asociados a municipios con más de 5.000 habitantes es la ofrecida bajo la denominación de **ADSL** (*ver figura 84*). Esto se debe al gran equilibrio entre la capacidad de transmisión, el nivel de calidad y el coste que ofrece, además de la facilidad de implantación, dado que se reutiliza la infraestructura telefónica ya existente.

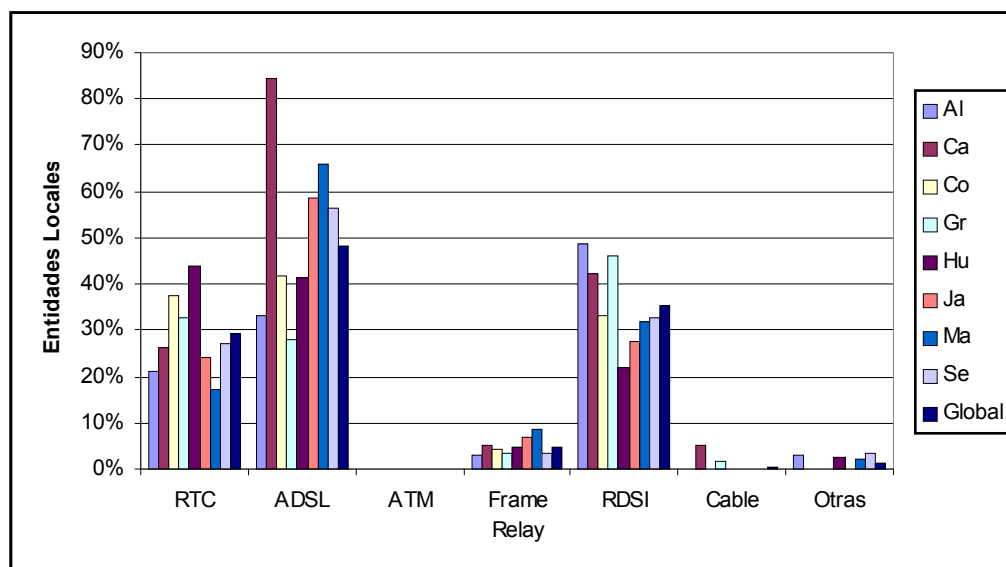
El escaso nivel de penetración de las conexiones con operadores de **Cable**, sólo un **0,60%** del total (*ver figura 83*), se debe al incipiente estado de despliegue de las redes de este tipo de medios de comunicación, abarcando por el momento a algunas áreas de los principales núcleos de población de Andalucía.

Figura 84: Tipos de accesos a internet contratados por los ayuntamientos según tamaño poblacional del municipio



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 85: Tipos de accesos a internet contratados por las entidades locales, por provincias

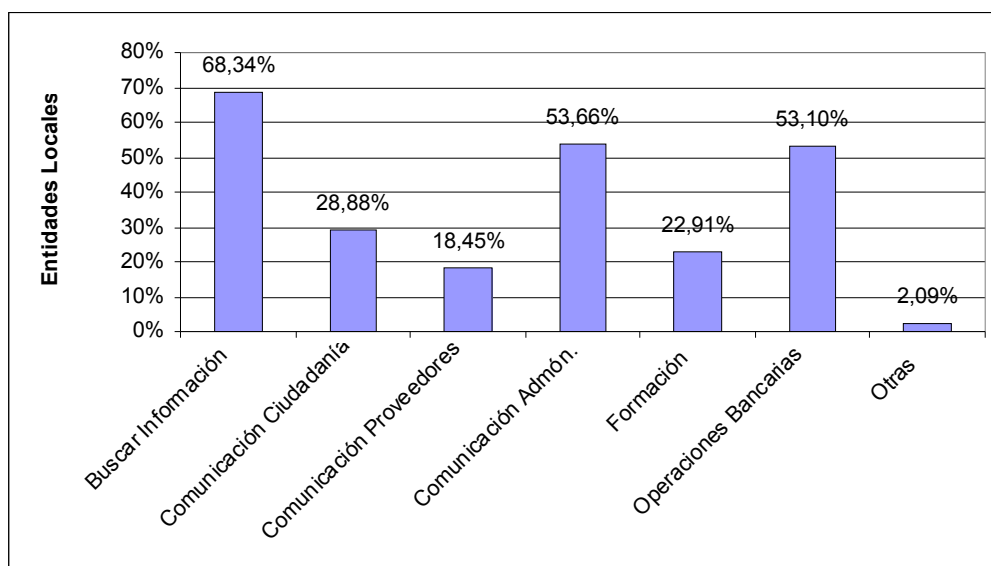


Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

3.3.3.3 Tipos de uso de internet

Analizando el tipo de uso que se da a la conexión a internet por parte del personal de las entidades locales de Andalucía que disponen de este medio de comunicación, se observan datos interesantes que pasamos a analizar.

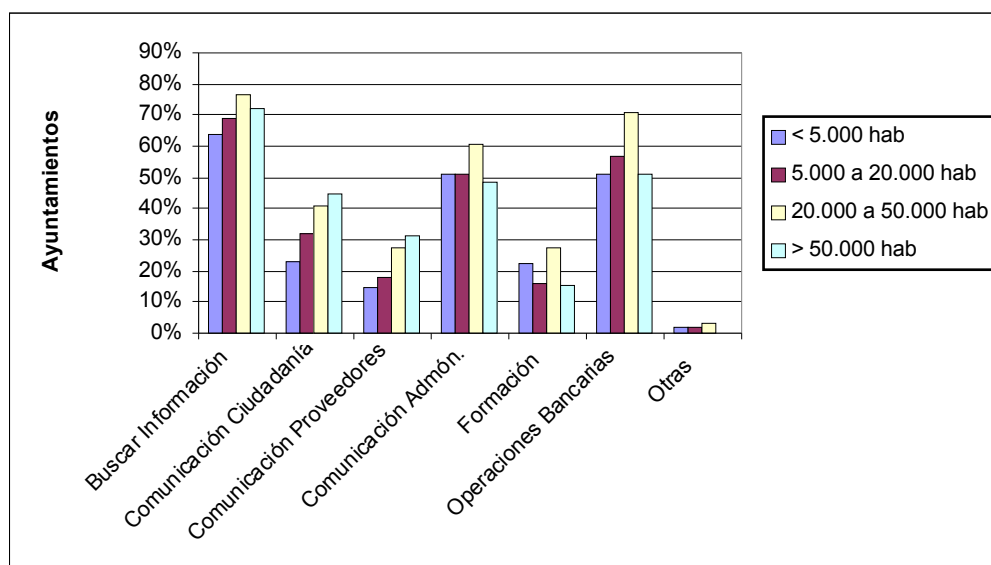
El uso de internet como medio de **búsqueda de información** destaca en el **68,34%** de los casos, seguido de cerca por el uso como medio de **comunicación con la Administración** en el **53,66%** y por el uso en **operaciones bancarias** en el **53,10%** de los casos; el cuarto lugar en la escala lo ocupa la **comunicación con la ciudadanía** en un **28,88%** de los casos (*ver figura 86*).

Figura 86: Utilización de internet por actividades en las entidades locales

Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

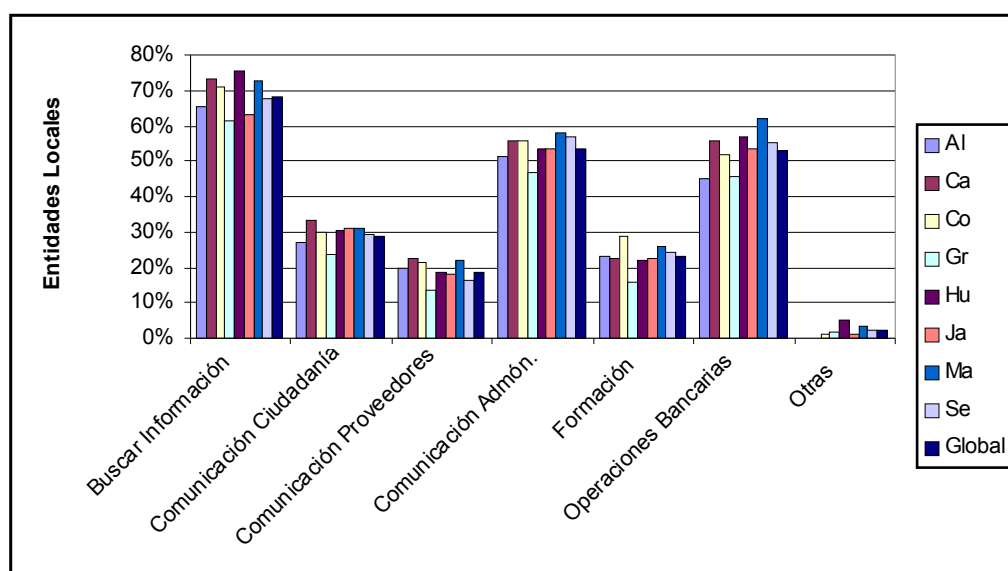
Se observa que en función del tamaño poblacional del municipio no existe una diferencia significativa en cuanto al tipo de uso que da el personal a la conexión a internet, observándose una leve tendencia al alza de los niveles de uso en función del tamaño del ayuntamiento (ver figura 87).

Figura 87: Utilización de internet por actividades de los ayuntamientos según tamaño poblacional del municipio



Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

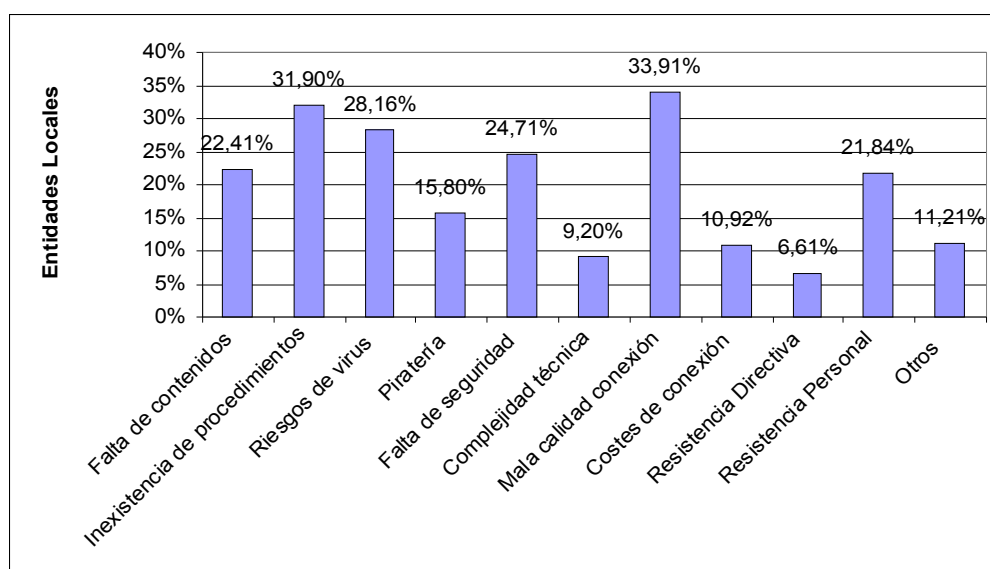
Figura 88: Utilización de internet por actividades en las entidades locales, por provincias



Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

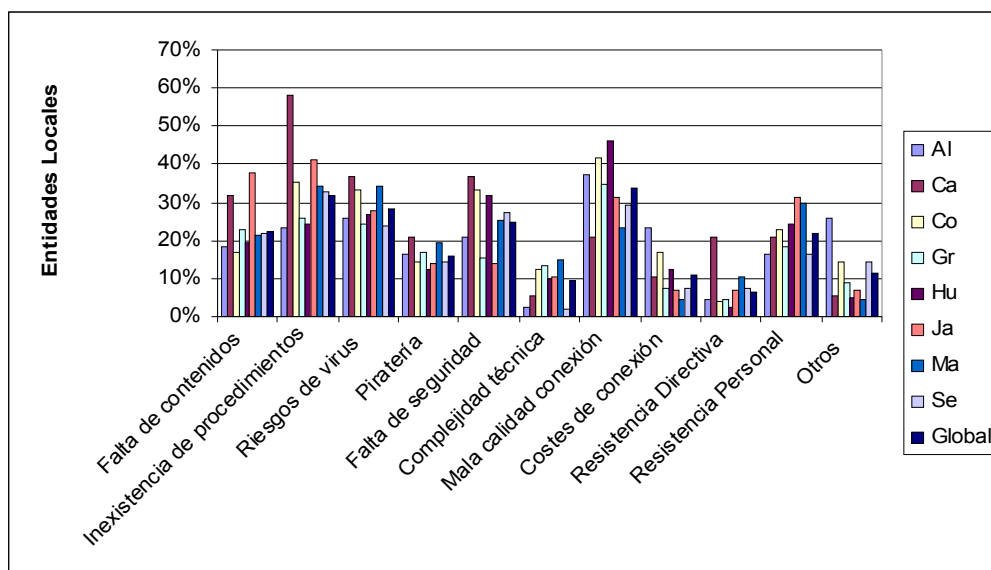
Entre los motivos que representan un impedimento a un mayor uso de los servicios de internet se ha identificado en primer lugar la **mala calidad de la conexión** en un **33,91%** de los casos (*ver figura 89*), lo cual se puede entender teniendo en cuenta los datos representados en la *figura 83* según los que el 29,43% de las entidades sondeadas posee acceso a través de la Red Telefónica Conmutada (RTC); a continuación en la lista de motivos aducidos se sitúan la **inexistencia de procedimientos de comunicación con terceros a través de internet** en el **31,90%** de los casos y el **riesgo ante la infección de virus informáticos** en el **28,16%**; los **problemas de seguridad** y la **falta de contenidos** son otros de los problemas percibidos en el **24,71%** y **22,41%** de los casos, respectivamente.

Figura 89: Motivos que frenan un mayor uso de internet en las entidades locales



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 90: Motivos que frenan un mayor uso de internet en las entidades locales, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

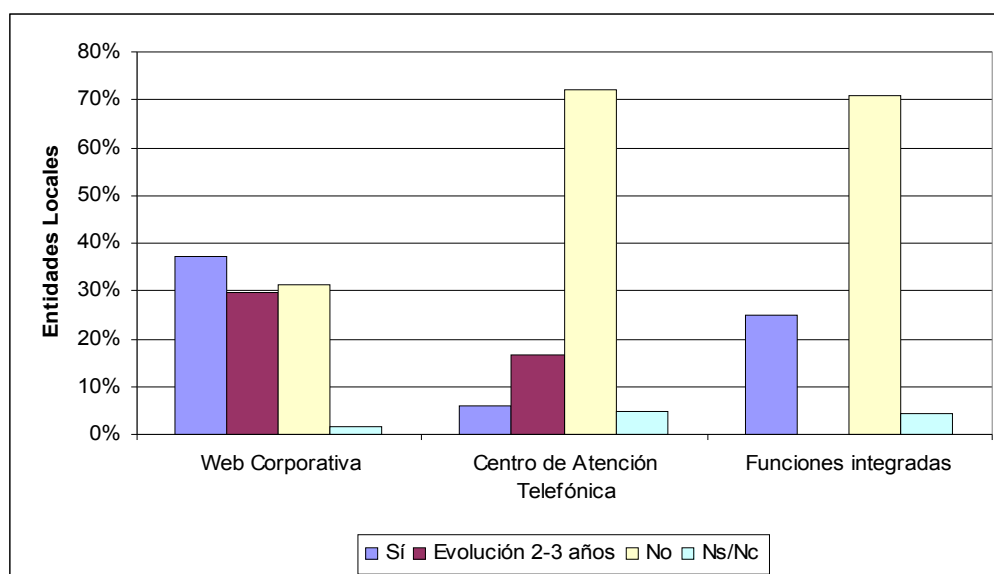
3.4 Prestación de Servicios mediante Canales Telemáticos

Debido a los nuevos cambios sociales impulsados por la rápida implantación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la ciudadanía demanda cada vez con más fuerza que muchos de los servicios que se reciben por parte de las entidades públicas estén disponibles a través de canales telemáticos.

Para determinar la situación en la que se encuentran las entidades locales de Andalucía en la prestación de servicios por vía telemática, se han analizado los siguientes indicadores (*ver figura 91*):

- Disponibilidad de Web Corporativa y grado de madurez de la prestación de los servicios a través de este canal.
- Disponibilidad de Centro de Atención Telefónica y grado de madurez de la prestación de los servicios a través de este canal.
- Existencia de mecanismos de integración telemática con otras Administraciones Públicas para la gestión de procedimientos administrativos transversales a varias Administraciones.

Figura 91: Prestación de servicios mediante canales telemáticos

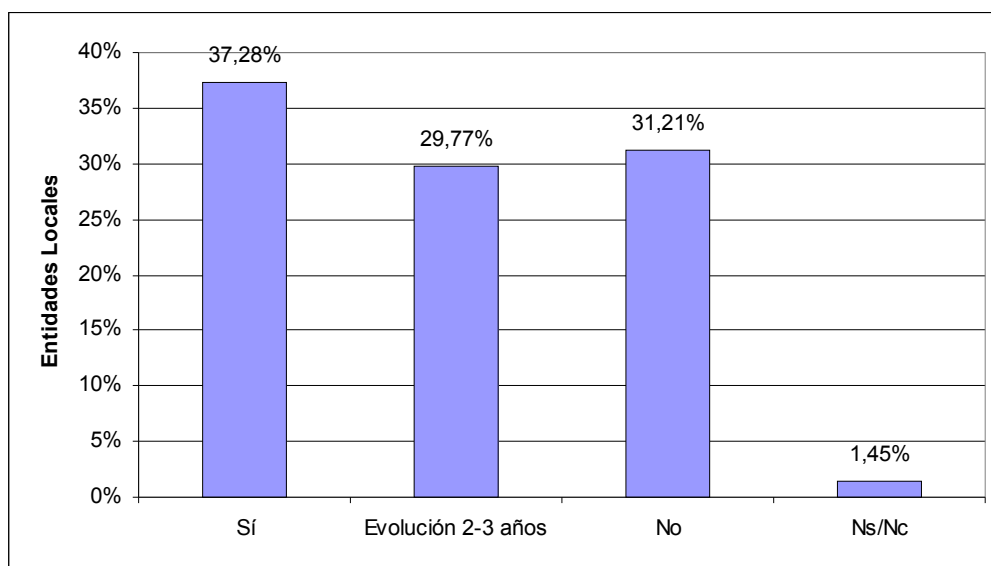


Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

3.4.1 Web Corporativa

La Web Corporativa representa la presencia de un organismo en internet. A través de ella se ofrece, al menos, información sobre la organización y servicios públicos de la entidad local a la ciudadanía. En los casos de mayor desarrollo tecnológico, se añaden a la Web Corporativa servicios de tramitación en línea (tramitación telemática) que dinamizan la relación entre la ciudadanía y la entidad local, mejorando notablemente la percepción por parte de la ciudadanía sobre la calidad de la prestación del servicio público.

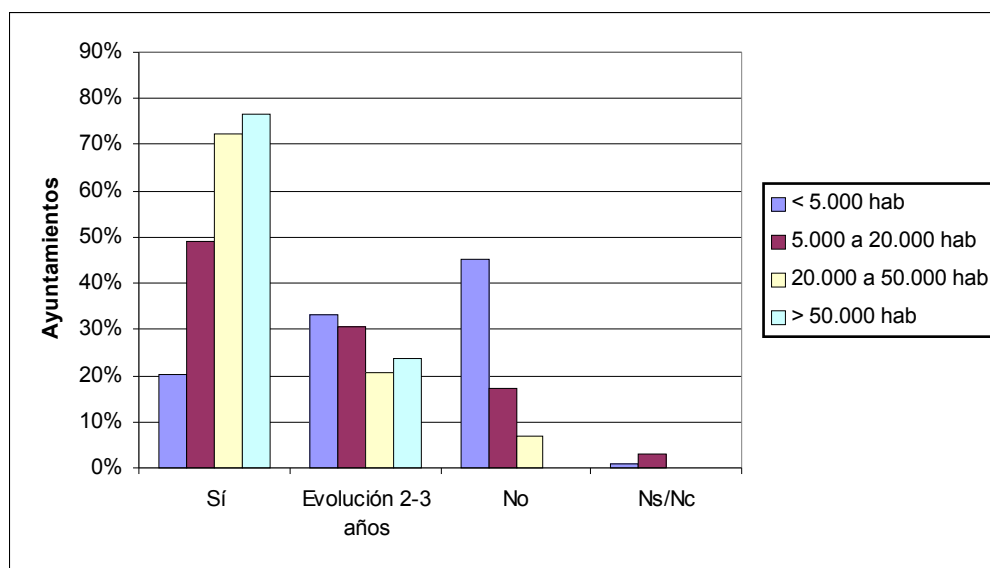
El **37,28%** de las entidades locales de Andalucía dispone de Web Corporativa y se prevé que en el 2006 esta facilidad estará presente en el **67,05%** de las entidades (ver figura 92).

Figura 92: Disponibilidad de Web Corporativa en las entidades locales

Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

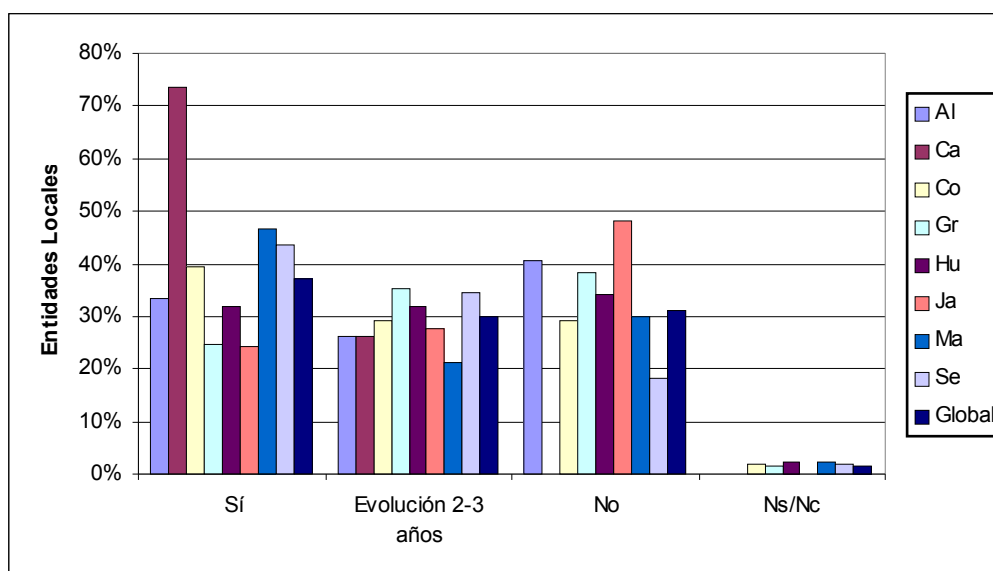
Analizados los datos agrupando por tamaño poblacional del municipio, observamos la existencia de una clara dependencia de la presencia de Web Corporativa en los ayuntamientos con el mismo (*ver figura 93*). El **76,47%** de los ayuntamientos asociados a municipios con más de 50.000 habitantes disponen de Web corporativa y se prevé que esta cifra alcance más del **90,00%** antes del año 2006, frente al **20,21%** de los ayuntamientos de municipios con menos de 5.000 habitantes en la actualidad, cifra que se espera que crezca hasta el **53,37%** en el mismo periodo.

Figura 93: Disponibilidad de Web Corporativa en los ayuntamientos según tamaño poblacional del municipio



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 94: Disponibilidad de Web Corporativa en las entidades locales, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

A la hora de analizar el grado de madurez de los servicios prestados a través de la Web Corporativa se han establecido cinco niveles distintos para definirlo. Los niveles coinciden con los definidos por la **Dirección General de la Sociedad de la Información de la Comisión Europea** en su estudio “**Web Based Survey on Electronic Public Services**”.

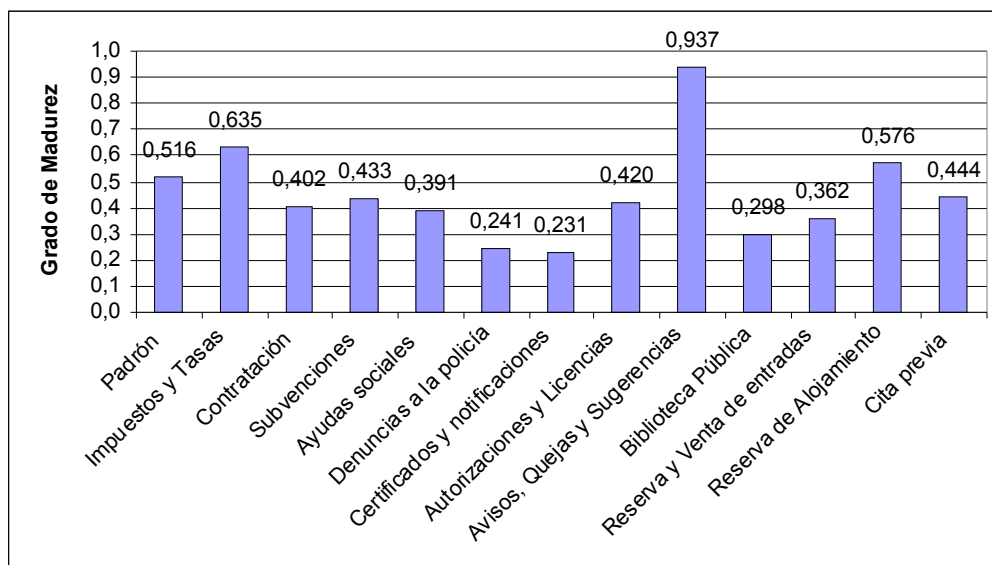
Estos niveles se definen de la siguiente manera:

- **Nivel 0:** No existe prestación del servicio a través de Web Corporativa.
- **Nivel 1:** En la Web Corporativa, sólo se publica información del servicio.
- **Nivel 2:** Existe la posibilidad de descargar formularios y/o solicitudes relacionadas con el servicio.
- **Nivel 3:** Se pueden gestionar telemáticamente servicios (se incluyen facilidades de autenticación y firma electrónica).
- **Nivel 4:** Se pueden gestionar los servicios de forma completamente telemática (pago inclusive, si aplica).

La puntuación del grado de madurez oscilará entre **0 puntos** para los servicios que no se prestan a través del canal Web y **4 puntos** para los servicios plenamente integrados a través de dicho medio.

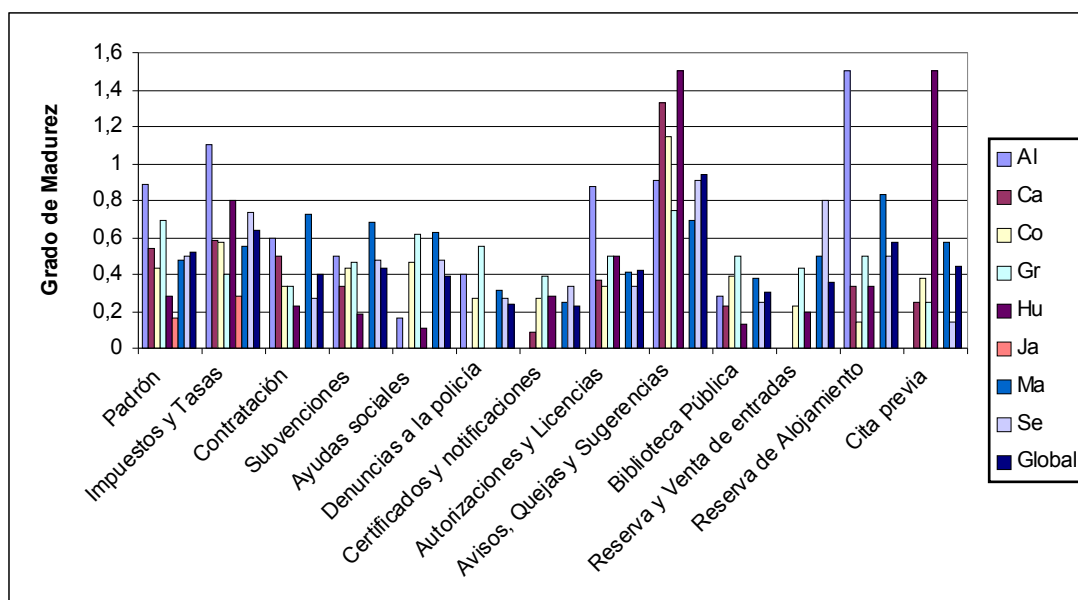
Analizando el grado de madurez de los servicios prestados a través de la Web Corporativa por las entidades que actualmente están haciéndolo, podemos concluir que el servicio de **Avisos, Quejas y Sugerencias** son los que mayor nivel de madurez alcanzan, obteniendo en promedio un valor de **0,937 puntos**. A continuación se encuentran los servicios de recaudación de **Impuestos y Tasas** con un nivel de **0,635 puntos** seguidos de la **Reserva de Alojamiento** con **0,576 puntos** y el **Padrón** con **0,516 puntos** (*ver figura 95*).

Figura 95: Grado de madurez de los servicios prestados a través de la Web Corporativa



Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 96: Grado de madurez de los servicios prestados a través de la Web Corporativa, por provincias



Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Se puede considerar que el gran reto de la Administración Local andaluza para el futuro próximo consiste en acercarse a la ciudadanía mediante la prestación de sus servicios a través de internet, debido a que el promedio de prestación de servicios no supera el nivel de presentación de información, Nivel 1.

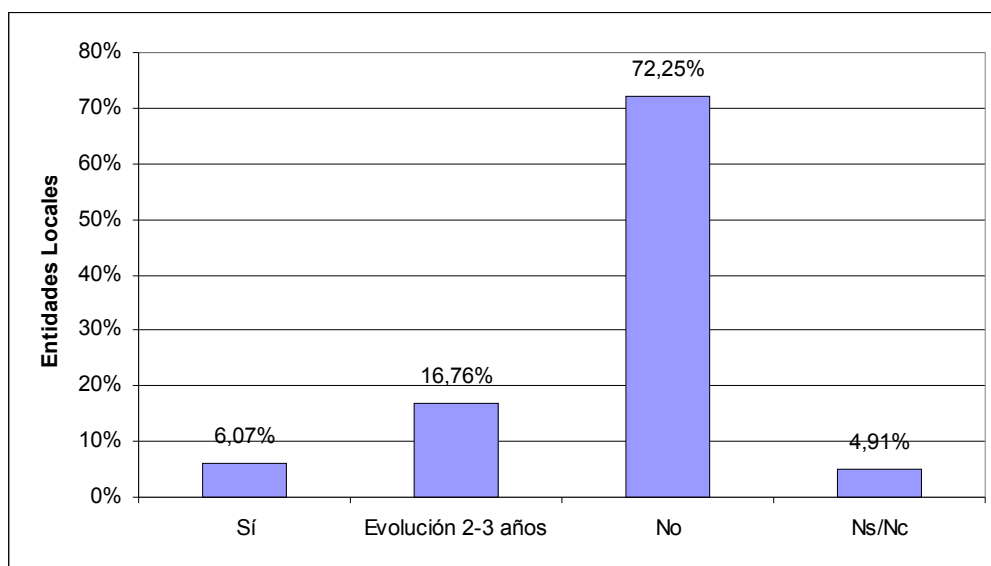
3.4.2 Centro de Atención Telefónica

Otra forma de acercar la Administración Pública a la ciudadanía consiste en la prestación de servicios de información a través de un medio de comunicación ampliamente difundido como es el teléfono.

En este sentido, las entidades locales van implantando Centros de Atención Telefónica para ir facilitando la prestación de los servicios a la ciudadanía. Este medio ofrece un mayor atractivo a la ciudadanía debido al contacto directo y personal que aporta, que suele ser altamente valorado.

El **6,07%** de las entidades locales de Andalucía dispone de Centro de Atención Telefónica, y se prevé que en el 2006 esta tecnología estará presente en el **22,83%** de las entidades (*ver figura 97*).

Es notable el hecho de que el **72,25%** de las entidades no muestra intención de integrar sus servicios a través de este canal telemático en los próximos años.

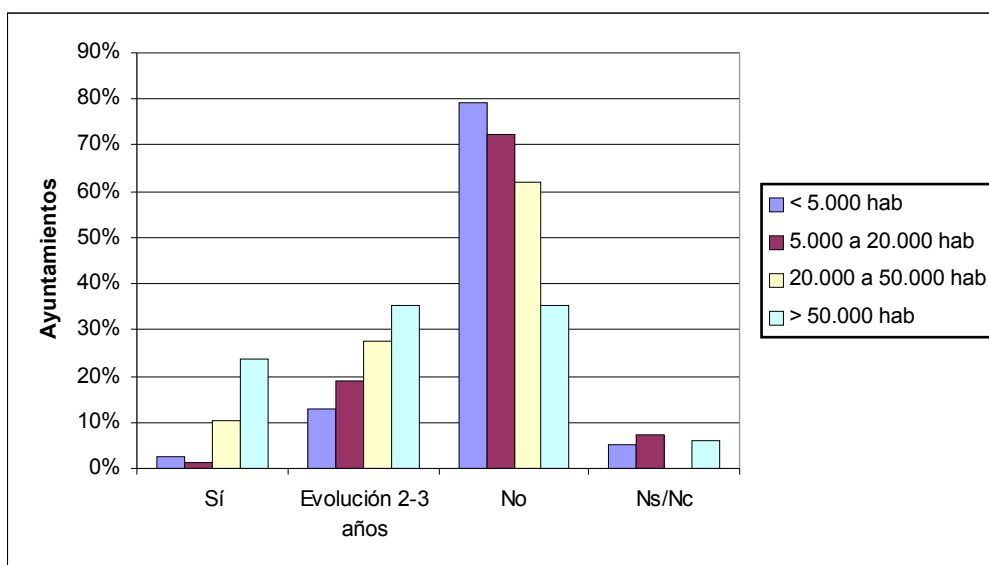
Figura 97: Disponibilidad de Centro de Atención Telefónica en las entidades locales

Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Debido al considerable coste de las infraestructuras necesarias para la prestación de servicios a través de un Centro de Atención Telefónica y a las mayores posibilidades de interacción con la ciudadanía que presenta el canal internet (Web Corporativa) se puede justificar el hecho de que esta tecnología no despierte interés en un porcentaje tan elevado de las entidades. Además, si se observan los resultados de este indicador comparando los resultados obtenidos en función del tamaño poblacional del municipio, se obtiene la lógica dependencia (*ver figura 98*).

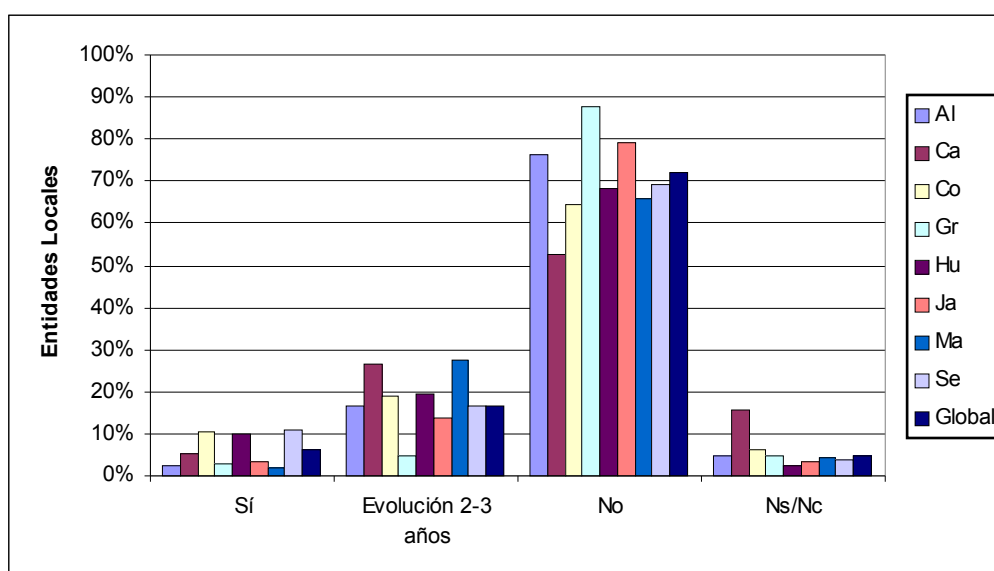
Se comprueba que el **23,53%** de los ayuntamientos asociados a municipios con más de 50.000 habitantes sí disponen de este tipo de tecnología, cifra que alcanzará el **55,82%** durante los tres próximos años. Estos datos destacan frente al **2,59%** de los ayuntamientos de poblaciones con menos de 5.000 habitantes, cifra que se prevé que no superará el **15,54%** durante el transcurso de los próximos tres años (*ver figura 98*).

Figura 98: Disponibilidad de Centro de Atención Telefónica en los ayuntamientos según tamaño poblacional del municipio



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 99: Disponibilidad de Centro de Atención Telefónica en las entidades locales



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

A la hora de analizar el grado de madurez de los servicios prestados a través del Centro de Atención Telefónica se han establecido cinco niveles distintos para definirlo.

Estos niveles se definen de la siguiente manera:

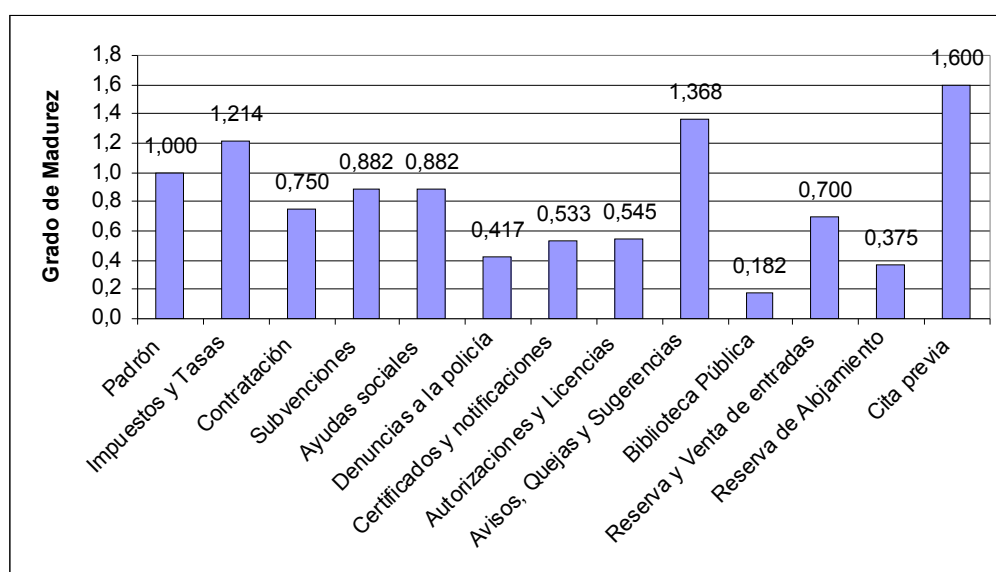
- **Nivel 0:** No existe prestación del servicio a través del Centro de Atención Telefónica.
- **Nivel 1:** En el Centro de Atención Telefónica, sólo se ofrece información sobre el Servicio.
- **Nivel 2:** Existe la posibilidad de recibir solicitudes y/o formularios del servicio; en cualquier caso, el resto de los trámites se resuelven de forma presencial o enviándolos al Centro.
- **Nivel 3:** Se puede iniciar el servicio de forma telemática, siendo necesaria la identificación del sujeto; en cualquier caso, el resto de los trámites se resuelven de forma presencial.
- **Nivel 4:** Se puede realizar la totalidad del servicio a través del Centro de Atención Telefónica (pago inclusive, si aplica).

La puntuación del grado de madurez oscilará entre **0 puntos** para los servicios que no se prestan a través del canal telefónico y **4 puntos** para los servicios plenamente integrados a través de dicho medio.

Analizando el grado de madurez de los servicios prestados a través del Centro de Atención Telefónico por las entidades que actualmente están haciéndolo, podemos concluir que los servicios de **Cita Previa** son los que mayor grado de madurez alcanzan, obteniendo en promedio un valor de **1,600 puntos**. A continuación, se encuentran los

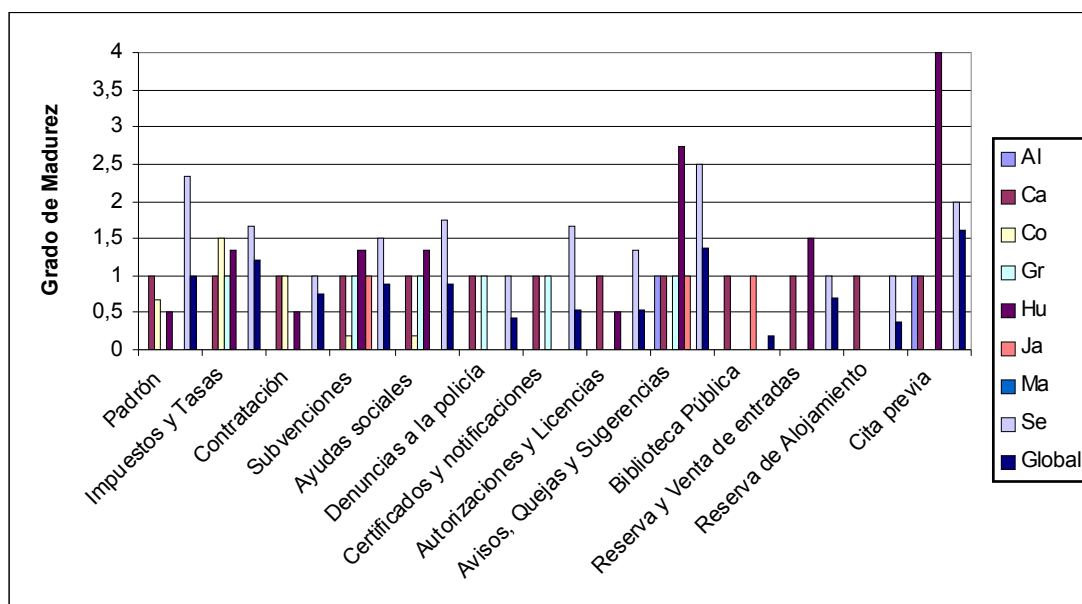
servicios de recepción de **Avisos, Quejas y Sugerencias** con un nivel de **1,368 puntos** seguidos de los servicios de recaudación de **Impuestos y Tasas** con **1,214 puntos** y el **Padrón** con **1,000 puntos** (ver figura 100).

Figura 100: Grado de madurez de los servicios prestados a través del Centro de Atención Telefónica



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 101: Grado de madurez de los servicios prestados a través del Centro de Atención Telefónica, por provincias



Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Si bien, el grado de madurez de los servicios es sensiblemente superior que el de los correspondientes a los mismos servicios prestados a través de la Web Corporativa (ver figura 95), también es cierto que es bastante menor el número de entidades que prestan este servicio (tan sólo el 6,07%, ver figura 97) frente a la Web Corporativa (el 37,28%, ver figura 92) y que además suelen ser entidades de gran tamaño y, por tanto, con una capacidad presupuestaria considerablemente superior.

Sin embargo, se estima que el canal telefónico irá perdiendo relevancia frente al canal Web, ya que el primero presenta mayores obstáculos técnicos para una identificación fiable de los individuos para la realización de transacciones económicas, estando mucho más limitada la posibilidad de tramitación total de servicios administrativos complejos; las posibilidades de identificación electrónica están completamente desarrolladas a nivel

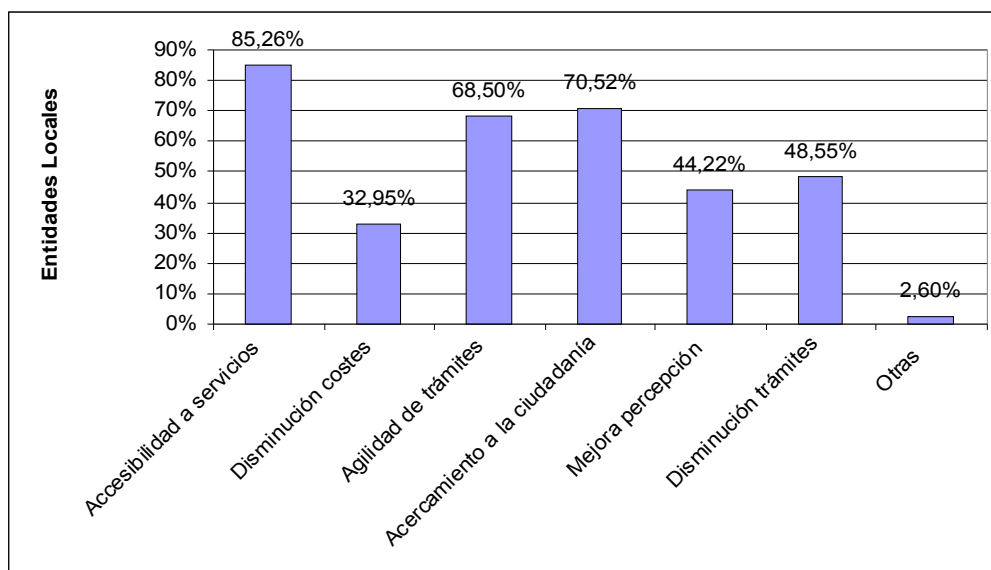
tecnológico y tan sólo se requiere la adecuación de los sistemas administrativos de las entidades para poder dar altos niveles de servicio.

3.4.3 Ventajas e inconvenientes de la utilización de los canales telemáticos

Analizando la valoración de los canales telemáticos como medio de prestación de servicios que hacen los responsables de las entidades locales de Andalucía, podemos concluir que la percepción mayoritaria apunta a que estos canales presentan unas capacidades notables de simplificación y acercamiento de los servicios públicos a la ciudadanía.

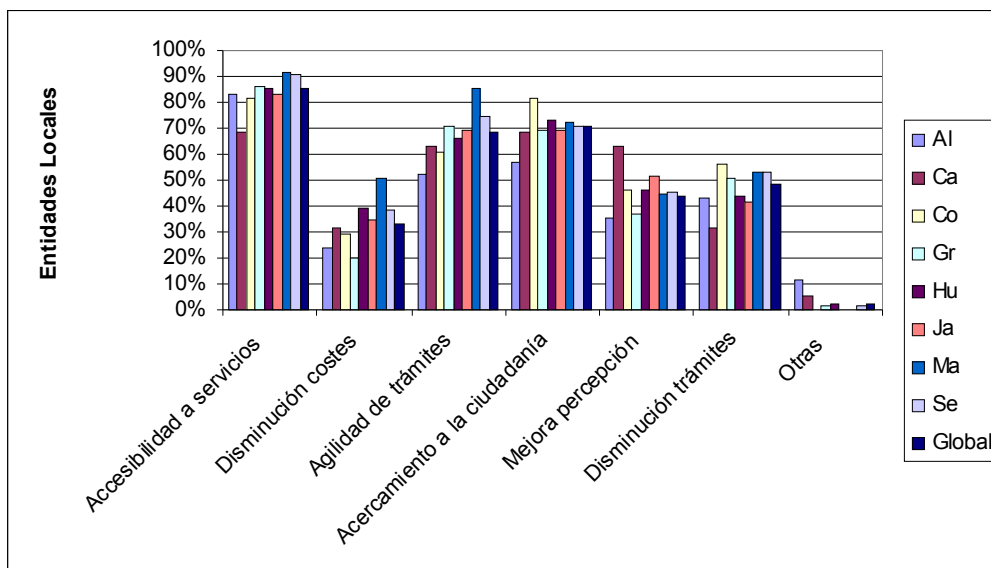
Concretamente, se considera como la principal ventaja de la utilización de medios telemáticos en la prestación de los servicios en el **85,26%** de los casos a la mejora de **accesibilidad a los servicios**, considerándose también en el **70,52%** de los casos el **acercamiento a la ciudadanía** y en el **68,50%** de los casos la **agilización de los trámites** como otras ventajas también destacables (*ver figura 102*).

Figura 102: Principales ventajas de la utilización de canales telemáticos



Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

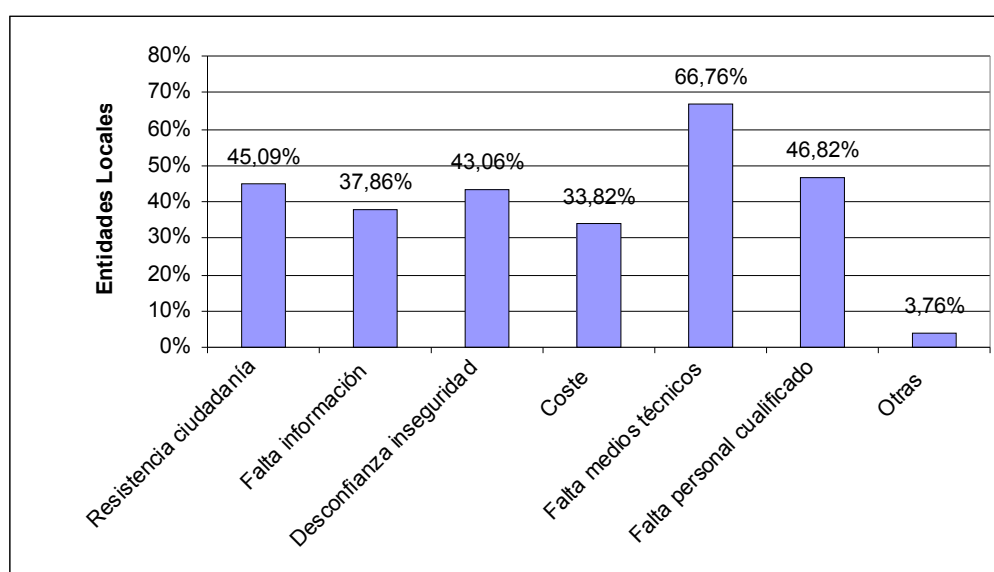
Figura 103: Principales ventajas de la utilización de canales telemáticos, por provincias



Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

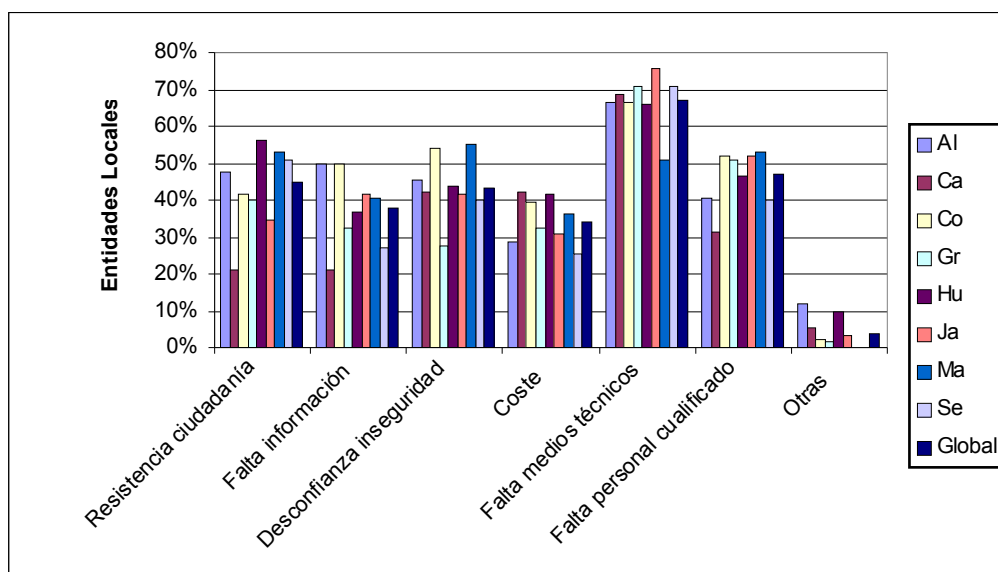
Como principales dificultades para la prestación de servicios a través de los canales telemáticos en las entidades locales de Andalucía se revelan la **falta de medios técnicos** en el **66,76%** de los casos, la **falta de personal cualificado** en el **46,82%** de los casos o la **resistencia de la ciudadanía** en el **45,09%** de los mismos (ver figura 104).

Figura 104: Principales frenos a la utilización de canales telemáticos



Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 105: Principales frenos a la utilización de canales telemáticos, por provincias



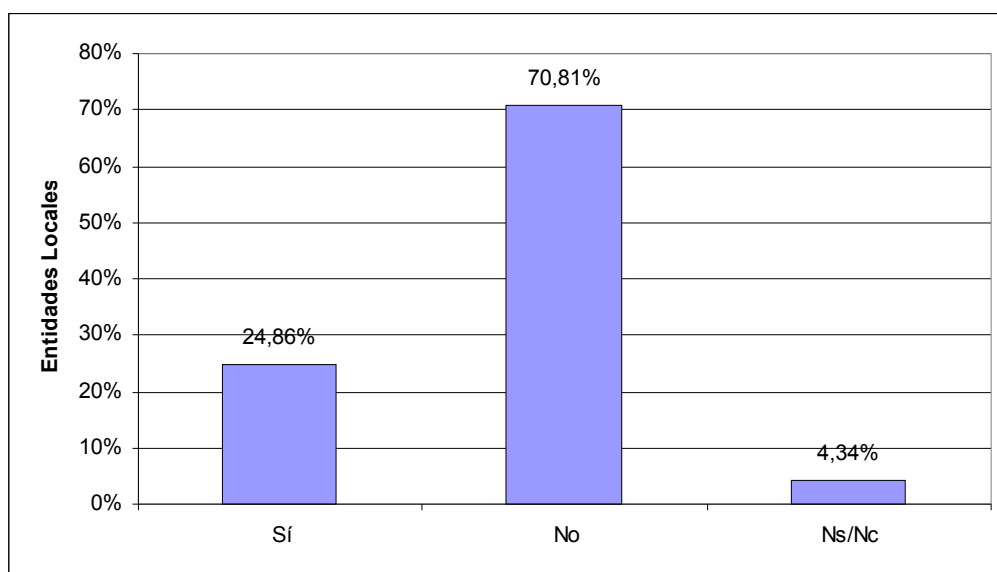
Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

3.4.4 Integración con otras Administraciones Públicas

En el camino hacia la prestación de servicios públicos a través de los canales telemáticos, además de los mecanismos de acceso para la ciudadanía como son la Web Corporativa y/o el Centro de Atención Telefónica ya estudiados y la automatización de los procedimientos dentro de las entidades locales de Andalucía, deben articularse los mecanismos de intercomunicación entre los distintos órganos de la Administración Pública, para aquellos procedimientos en los que deban interactuar varios organismos públicos diferentes. De esta forma se ofrecerá a la ciudadanía un servicio integral y de calidad en el que se habrán automatizado todos los procedimientos necesarios para ofrecer un nivel de calidad en el servicio que sólo puede proceder de una organización cohesionada y coherente a todos los niveles.

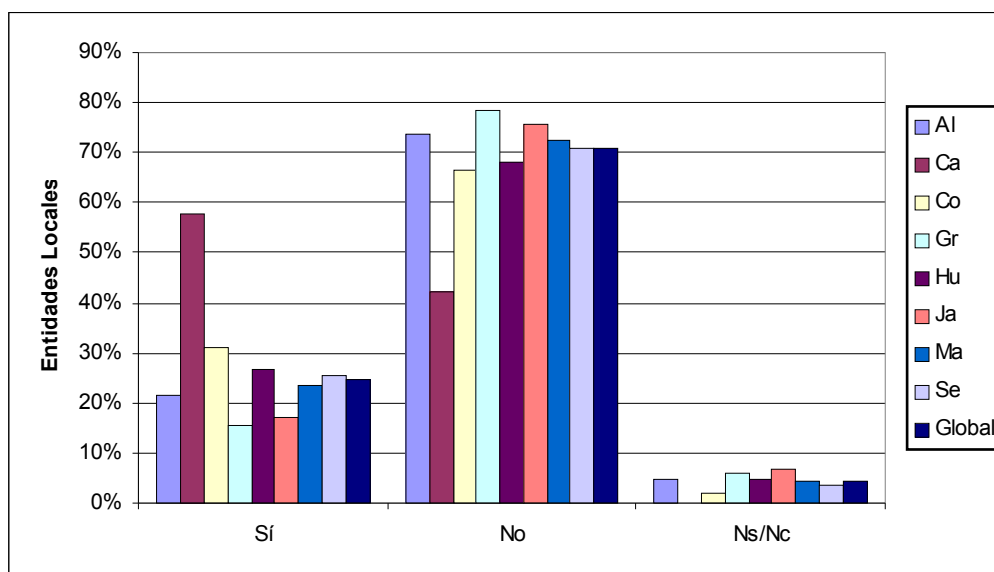
El **24,86%** de las entidades locales de Andalucía admite disponer de procedimientos automatizados de comunicación con otras Administraciones Públicas, frente al **70,81%** de las mismas que reconocen no disponer de dichos mecanismos (*ver figura 106*).

Figura 106: Entidades locales con funciones integradas



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

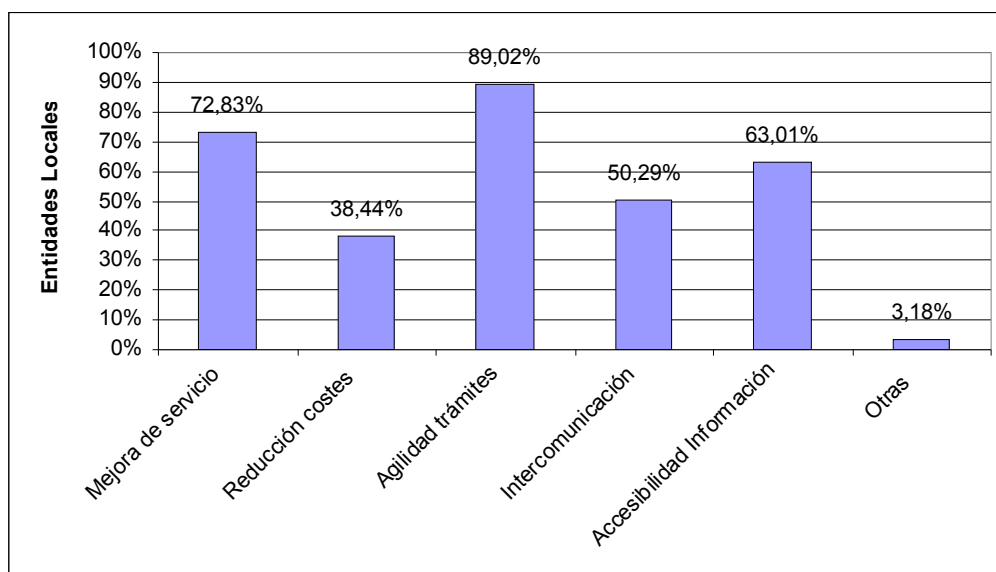
Figura 107: Entidades locales con funciones integradas, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

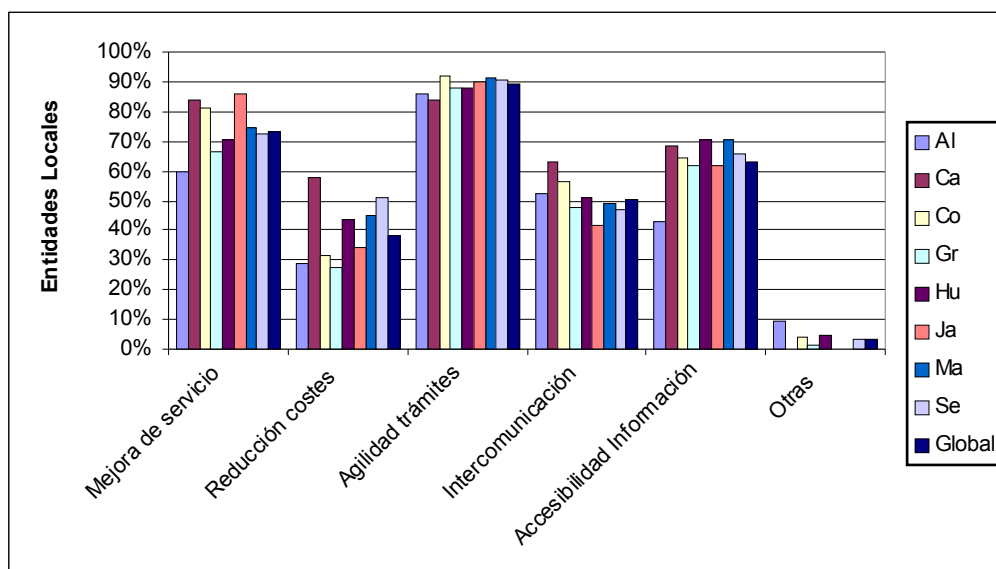
Entre las principales ventajas de la integración de procedimientos entre diferentes entidades destacan la **agilidad de los trámites** en el **89,02%** de los casos, el **aumento del nivel de calidad del servicio prestado** en el **72,83%** de los casos o la mejora en la **accesibilidad a la información** en el **63,01%** de las entidades encuestadas (ver figura 108).

Figura 108: Principales ventajas de la integración de las entidades locales



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

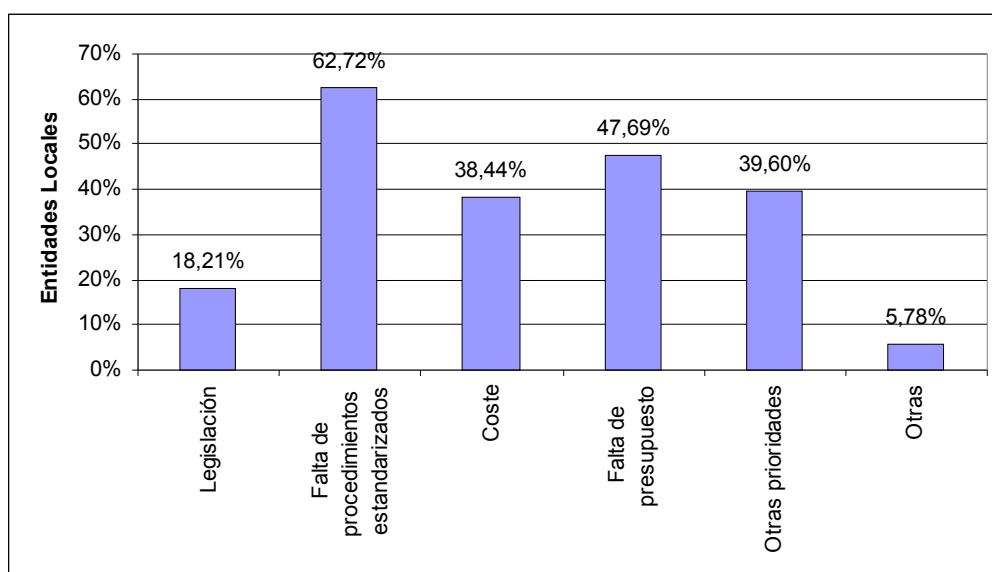
Figura 109: Principales ventajas de la integración de las entidades locales, por provincias



Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

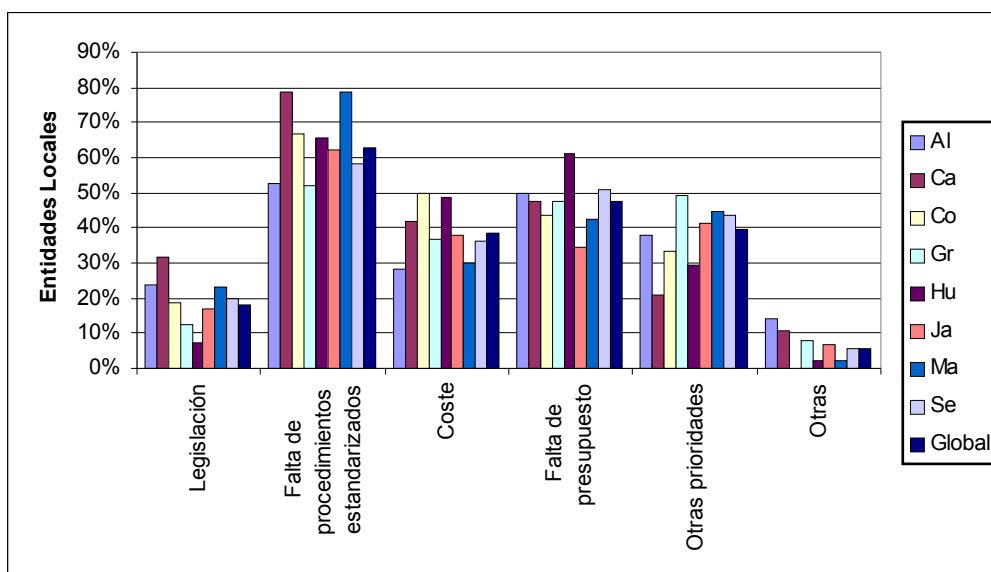
Entre las principales barreras a la integración telemática de las entidades locales de Andalucía se perciben la **falta de procedimientos estandarizados** en el **62,72%** de los casos, la **falta de presupuesto** en el **47,69%** o la existencia de **otras prioridades** en el **39,60%** de los mismos (ver figura 110).

Figura 110: Principales frenos a la integración de las entidades locales



Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

Figura 111: Principales frenos a la integración de las entidades locales, por provincias



Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

ANEXO I: Metodología

A continuación se define la metodología utilizada para la realización del estudio.

1. Identificación de indicadores

El enfoque metodológico de identificación de indicadores se ha basado en directrices establecidas por Organismos Internacionales Europeos y la Legislación Española vigente al respecto.

Concretamente se han considerado las especificaciones emitidas por los siguientes organismos:

- **OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo de la Economía):** Organismo encargado, entre otras muchas responsabilidades, de normalizar la medición de la Sociedad de la Información a nivel internacional. Esta iniciativa se ha traducido en un primer conjunto de indicadores y en la fusión de modelos de medición de la Sociedad de la información de Dinamarca, Finlandia, Noruega, Suecia, Canadá y Australia.
- **CCE (Comisión de las Comunidades Europeas):** La Comisión Europea, DG Information Society, conforme al programa e-Europa realizó un estudio de los servicios públicos ofrecidos a través de internet, así como el grado de madurez de los mismos. Como resultado publicó, en Abril de 2002, el informe “Web-based Survey on Electronic Public Services”.

También se ha considerado la **Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local**, Ley 7/1985, del 2 de Abril que regula la organización básica de las distintas Corporaciones

Locales. Se tomarán como punto de partida el artículo 25 y 26 de la misma, en la que se establecen las competencias y servicios que cada uno de los municipios han de prestar de manera genérica, y específica, en función del tamaño de los mismos.

Teniendo en cuenta las directrices anteriores, se ha realizado una clasificación de indicadores en **tres grupos** básicos:

A) Infraestructura y uso de las Tecnologías de la Información: Es el primer grupo propuesto por la OCDE, en el que se trata de medir la existencia de infraestructuras y el grado de informatización interna.

B) Utilización de Medios Telemáticos: Considerado por la OCDE como relevante para medir el grado de adaptabilidad a las nuevas tecnologías. Incluye tanto el acceso a internet como a correo electrónico e intranet.

C) Prestación de Servicios mediante Canales Telemáticos: Grupo en el que se ha estudiado el grado de madurez de los servicios públicos en línea, conforme a las competencias y servicios que cada uno de los municipios, en función del tamaño poblacional, han de prestar según la Ley 7/1985, del 2 de Abril.

A. Infraestructura y uso de las Tecnologías de la Información

Los indicadores seleccionados para esta primera agrupación han sido los siguientes:

- Utilización de ordenadores personales, terminales o estaciones de trabajo.
- Motivos para no utilizar ordenadores personales.

- Grado de informatización de las distintas entidades locales por áreas:
 - ◆ SERVICIOS PERSONALES
 - Servicios sociales
 - Cultura
 - Mujer
 - Patronato municipal de deportes
 - Promoción económica, educación, sanidad
 - ◆ SEGURIDAD CIUDADANA
 - Policía Local
 - Protección Civil
 - Bomberos
 - ◆ SERVICIOS ECONÓMICOS
 - Gestión Presupuestaria y Contable
 - Gestión Tributaria
 - Tesorería
 - ◆ SERVICIOS GENERALES
 - Secretaría
 - Recursos Humanos
 - Contratación
 - Atención a la ciudadanía
 - Organización y Calidad
 - ◆ SERVICIOS TERRITORIALES
 - Urbanismo
 - Obras y Proyectos
 - Otras actividades y servicios

- Interconexión en ordenadores.
- Tipo de interconexión en las entidades locales.
- Utilización por parte del personal de los ordenadores, terminales o estaciones de trabajo en el desarrollo de su trabajo.
- Entidades locales con personal dedicado a tareas informáticas.
- Formación recibida por el personal de las entidades locales.
- Asignación presupuestaria a Tecnologías de la Información.
- Composición del Gasto e Inversión en Tecnologías de la Información.
- Motivos por los cuales no se ha alcanzado el máximo desarrollo tecnológico.

B. Utilización de Medios Telemáticos

Los indicadores seleccionados han sido:

- Disponibilidad de medios telemáticos (correo electrónico, intranet, internet).
- Motivos por los que no hay acceso a medios telemáticos.
- Nivel de acceso a medios telemáticos por el personal.
- Tipo de acceso contratado para internet.
- Utilización de internet por actividades.
- Motivos que frenan un mayor uso de internet.

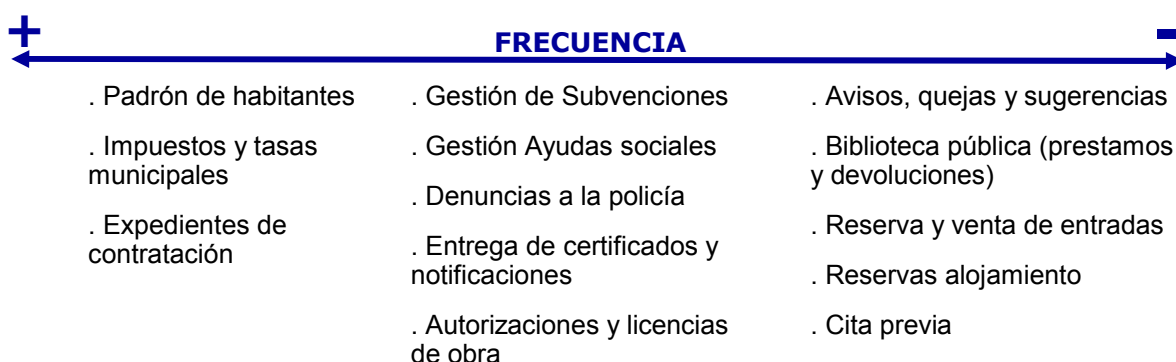
C. Prestación de Servicios mediante canales Telemáticos

Los indicadores seleccionados han sido:

- Disponibilidad de Web Corporativa y/o Centro de Atención Telefónica.
- Grado de madurez de los servicios telemáticos ofrecidos:

Madurez	Definición	
	Web Corporativa	Call Center
Nivel 0	Sin información: Inexistencia de Web y/o Call Center no aplica ninguno de los niveles siguientes.	
Nivel 1	Información: Información online del servicio público a través de la Web y/o Centro.	
Nivel 2	Interacción: Posibilidad de descargar/enviar formularios y solicitudes.	Posibilidad de envío de formularios y/o solicitudes.
Nivel 3	Doble interacción: Se pueden gestionar telemáticamente servicios (incluyen autenticación y firma electrónica)	Inicio del trámite administrativo, incluyendo la identificación del sujeto
Nivel 4	Transacción: Gestión completa del trámite (incluido pago, si aplica).	

Donde los **principales servicios susceptibles de prestación telemática**, por parte de las entidades locales andaluzas, son los siguientes:



- Principales ventajas de la utilización de canales telemáticos.
- Principales frenos a la utilización de canales telemáticos.

- entidades locales con funciones integradas.
- Grado de integración de las entidades locales con otras administraciones.
- Principales ventajas de la integración de las entidades locales.
- Principales frenos a la integración de las entidades locales.

2. Obtención del Indicador Global Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local en Andalucía 2003

Para la obtención de un Indicador Global que reflejase la situación del grado de implantación de la Administración Electrónica en la Administración Local en Andalucía, se ha seleccionado un subconjunto de los indicadores definidos y se han aplicado unos criterios de ponderación específicos de modo que permitan obtener un valor entre 0 y 10 puntos que refleje el valor de dicho **Indicador Global**.

Los indicadores seleccionados han sido los siguientes:

A. Infraestructura y uso de las Tecnologías de la Información

- Utilización de ordenadores personales, terminales o estaciones de trabajo.
- Interconexión en ordenadores.
- Utilización de ordenadores por parte del personal.
- Evolución del uso de ordenadores personales.

B. Utilización de Medios Telemáticos

- Disponibilidad de medios telemáticos (correo electrónico, intranet, internet)
- Nivel de acceso a medios telemáticos por el personal.
- Evolución del uso de medios telemáticos.

C. Prestación de Servicios mediante canales Telemáticos

- Disponibilidad de Web Corporativa y/o Centro de Atención Telefónica.

- Grado de madurez de los servicios telemáticos ofrecidos
- Entidades locales con funciones integradas.

La ponderación se ha realizado con el siguiente criterio:

Indicadores	Ponderación	Valor
Infraestructura y Uso de las Tecnologías de la Información	20,00%	1,88
Utilización de Ordenadores Personales, Terminales o Estaciones de Trabajo (%)	6,67%	0,66
Interconexión entre Ordenadores (%)	6,67%	0,57
Utilización de Ordenadores por el personal (%)	3,33%	0,31
Evolución del uso de Ordenadores Personales (%)	3,33%	0,33
Utilización de Medios Telemáticos	40,00%	2,92
Disponibilidad de Medios Telemáticos (%)	20,00%	1,66
Nivel de Acceso a los Medios Telemáticos del personal (%)	13,33%	0,65
Evolución del Uso de Medios Telemáticos (%)	6,67%	0,61
Prestación de Servicios mediante Canales Telemáticos	40,00%	0,82
Disponibilidad de Web Corporativa o Centro de Atención a la Ciudadanía (%)	20,00%	0,56
Grado de Madurez a través de Canal Web Corp. o Centro de Atención a la Ciudadanía (%)	13,33%	0,1
Grado de interconexión de las entidades locales con otras Administraciones Públicas (%)	6,67%	0,17

El grado de madurez de los servicios prestados a través de Web Corporativa y Centro de Atención Telefónica se ha obtenido mediante suma ponderada de los niveles de prestación de cada uno de los servicios, ponderando según la frecuencia con la que se prestan, según los siguientes criterios:

Servicios más frecuentes al 50%:

- Padrón de habitantes
- Impuestos y tasas municipales
- Expedientes de contratación

Servicios medianamente frecuentes al 33,33%:

- Gestión de Subvenciones
- Gestión Ayudas sociales
- Denuncias a la policía
- Entrega de certificados y notificaciones
- Autorizaciones y licencias de obra

Servicios poco frecuentes al 16,67%:

- Avisos, quejas y sugerencias
- Biblioteca pública (prestamos y devoluciones)
- Reserva y venta de entradas
- Reservas alojamiento
- Cita previa

3. Plan de recopilación de la información

A. Universo y Segmentación

Los datos relativos a la **Penetración y Aplicación de las Tecnologías de la Información en las entidades locales de Andalucía** se han analizado tanto de forma agregada como desagregada, considerando estratificaciones por provincias y tamaño poblacional de los municipios.

Universo: ayuntamientos, mancomunidades y diputaciones provinciales de Andalucía.

AYUNTAMIENTOS POR TAMAÑO POBLACIONAL DE LOS MUNICIPIOS					
Provincia	G1	G2	G3	G4	TOTAL
Almería	82	16	1	3	102
Cádiz	12	19	5	8	44
Córdoba	48	21	5	1	75
Granada	136	26	4	2	168
Huelva	58	19	1	1	79
Jaén	69	22	4	2	97
Málaga	77	11	8	4	100
Sevilla	45	46	11	3	105
TOTALES	527	180	39	24	770

G1: menos de 5.000 habitantes
 G2: de 5.000 a 20.000 habitantes

G3: de 20.000 a 50.000 habitantes
 G4: más de 50.000 habitantes

MANCOMUNIDADES	
Provincia	Mancomunidades
Almería	3
Cádiz	4
Córdoba	10
Granada	24
Huelva	16
Jaén	0
Málaga	5
Sevilla	20
TOTALES	82

DIPUTACIONES PROVINCIALES	
Provincia	Diputaciones
Almería	1
Cádiz	1
Córdoba	1
Granada	1
Huelva	1
Jaén	1
Málaga	1
Sevilla	1
TOTALES	8

B. Ficha técnica de la encuesta

Método de prospección: encuesta mediante cuestionario (ver Anexo II), entrevistas y dinámicas de grupo.

Fecha de Realización de la encuesta: durante Septiembre y Octubre del 2003.

Tipo de Muestreo: muestreo aleatorio estratificado.

Criterios Generales de Estratificación:

Mancomunidades estratificadas por provincia.

Municipios estratificados por provincia y número de habitantes.

Tamaño de la Muestra: Con un Universo de referencia de 860 entidades identificadas (770 ayuntamientos, 92 mancomunidades y 8 diputaciones provinciales), se han cumplimentado un total de 348 cuestionarios (310 ayuntamientos, 31 mancomunidades y 7 diputaciones provinciales), lo que supone un nivel de participación del **40,47%** del Universo de referencia.

De este porcentaje de participación se han excluido los cuestionarios de entidades, que por retrasos en su cumplimentación, ha sido imposible tenerlas en cuenta a la hora de realizar el análisis estadístico de los datos.

Detalle de la Muestra:

AYUNTAMIENTOS POR TAMAÑO POBLACIONAL DE LOS MUNICIPIOS					
Provincia	G1	G2	G3	G4	TOTAL
Almería	32	6	1	2	41
Cádiz	2	5	2	7	16
Córdoba	26	10	5	1	42
Granada	47	9	2	1	59
Huelva	24	9	1	0	34
Jaén	17	5	4	2	28
Málaga	26	7	7	3	43
Sevilla	21	18	7	1	47
TOTALES	195	69	29	17	310

G1: menos de 5.000 habitantes
 G2: de 5.000 a 20.000 habitantes

G3: de 20.000 a 50.000 habitantes
 G4: más de 50.000 habitantes

MANCOMUNIDADES	
Provincia	Mancomunidades
Almería	1
Cádiz	2
Córdoba	5
Granada	6
Huelva	6
Jaén	0
Málaga	3
Sevilla	8
TOTALES	31

DIPUTACIONES PROVINCIALES	
Provincia	Diputaciones
Almería	1
Cádiz	1
Córdoba	1
Granada	1
Huelva	1
Jaén	1
Málaga	1
Sevilla	0
TOTALES	7

ÍNDICE DE PARTICIPACIÓN POR PROVINCIAS	
Provincia	Porcentaje de entidades
Almería	40,57%
Cádiz	38,78%
Córdoba	55,81%
Granada	34,20%
Huelva	42,71%
Jaén	29,59%
Málaga	44,34%
Sevilla	43,65%
TOTALES	40,47%

ÍNDICE DE PARTICIPACIÓN POR TAMAÑO PoblACIONAL DE LOS MUNICIPIOS	
Estratos poblacionales	Porcentaje de entidades
G1	37,00%
G2	38,33%
G3	74,36%
G4	70,83%
TOTALES	40,26%

G1: menos de 5.000 habitantes
 G2: de 5.000 a 20.000 habitantes

G3: de 20.000 a 50.000 habitantes
 G4: más de 50.000 habitantes

Error de Muestreo: Del 4,14% para un intervalo de confianza del 95,5%.

ANEXO II: Entidades Locales participantes

A continuación se muestra la relación de entidades locales que han participado en la elaboración de la muestra estudiada.

Diputaciones Provinciales:

Almería
Cádiz
Córdoba
Granada
Jaén
Huelva
Málaga

Mancomunidades de Municipios:

Almería:

Mancomunidad de Municipios Fomento Empleo

Cádiz:

Mancomunidad de Municipios Bahía de Cádiz

Mancomunidad de La Janda

Mancomunidad Sierra de Cádiz

Córdoba:

Mancomunidad de Municipios los Pedroches

Mancomunidad de Municipios del Guadajoz y Campiña Este

Mancomunidad de Municipios de la Zona Subbética Cordobesa

Mancomunidad Alto Guadalquivir

Mancomunidad del Valle del Guadiato

Granada:

Mancomunidad Alhama-Temple de Granada

Mancomunidad de Municipios de la Alpujarra Granadina

Mancomunidad Marquesado Comarca de Guadix

Mancomunidad Intermunicipal Aldevi

Mancomunidad de Municipios del Valle de Lecrín

Mancomunidad de Municipios de la Costa Tropical

Huelva:

Mancomunidad Aguas Costa Huelva Giahsa

Mancomunidad de Municipios de desarrollo Local Campiña-Andévalo

Mancomunidad "Sierra Occidental de (Huelva)"

Mancomunidad Intermunicipal Lepe Isla Cristina "Islantilla"

Mancomunidad Cuenca Minera Riotinto

Mancomunidad de Aguas del Condado

Málaga:

Mancomunidad Municipios Costa del Sol Occidental
Mancomunidad Sierra de Las Nieves y Su Entorno
Mancomunidad de Municipios Costa del Sol de la Axarquía

Sevilla:

Mancomunidad Los Alcores
Mancomunidad de desarrollo y Fomento del Aljarafe
Mancomunidad Sierra Norte de Sevilla
Mancomunidad de Municipios de la Comarca de Ecija
Mancomunidad de la Comarca de Estepa
Mancomunidad Cornisa Sierra Norte
Mancomunidad del Bajo Guadalquivir
Mancomunidad Vega Alta de (Sevilla)

Ayuntamientos:

Almería:

Abla
Adra
Albánchez
Albox
Alcolea
Alcóntar
Alhabia
Alhama de Almería
Alicún
Almócita
Antas
Bedar
Beires
Benahadux
Benizalón
Canjáyar
Cantoria
Castro de Filabres
Chirivel
Cóbdar
Dalías
Ejido (El)
Fines
Gador
Gallardos (Los)
Garrucha
Huércal de Almería
Laroya
Líjar
Lucainena de Las Torres

Lúcar
Macael
Níjar
Padules
Pechina
Pulpí
Rágol
Rioja
Roquetas de Mar
Serón
Sierro
Sufí
Terque
Tijola
Tres Villas(Las)
Turrillas
Urrácal
Velez-Blanco
Viator

Cádiz:

Algar
Algeciras
Barbate
Benalup-Casas Viejas
Bosque (El)
Cádiz
Castellar de La Frontera
Chiclana de La Frontera
Chipiona
Línea de La Concepción (La)
Olvera
Paterna de Rivera
Prado del Rey
Puerto de Santa María (El)
Puerto Real
San Fernando
San Jose del Valle
Sanlúcar de Barrameda
Setenil de Las Bodegas
Tarifa
Torre Alhaquime
Trebujena

Córdoba:

Adamuz
Almedinilla
Baena
Belalcázar

Belmez
Benamejí
Blázquez (Los)
Bujalance
Cabra
Cañete de Las Torres
Carcabuey
Cardeña
Carlota (La)
Carpio (El)
Castro del Río
Conquista
Córdoba
Dos Torres
Espejo
Espiel
Fernán-Núñez
Fuente Palmera
Granjuela (La)
Guijo (El)
Hojosa del Duque
Iznájar
Lucena
Luque
Montilla
Moriles
Nueva Carteya
Obejo
Palma del Río
Pedro Abad
Priego de Córdoba
Puente Genil
Santaella
Valenzuela
Valsequillo
Villafranca de Córdoba
Villanueva de Córdoba
Villanueva del Duque
Viso (El)
Zuheros

Granada:

Albondon
Albuñol
Albuñuelas
Aldeire
Alfacar
Alhendín
Almegíjar

Alpujarra de La Sierra
Alquife
Atarfe
Baza
Beas de Granada
Benalúa de Las Villas
Benamaurel
Bubión
Cacín
Cajar
Calahorra(La)
Calicasas
Campotéjar
Caniles
Cáñar
Castaras
Chauchina
Chimeneas
Cogollos de Guadix
Cogollos Vega
Cortes de Baza
Cúllar Vega
Dehesas de Guadix
Dólar
Dúdar
Durcal
Ferreira
Fonelas
Gobernador
Gójar
Granada
Güejar Sierra
Huéneja
Huescar
Huétor de Santillán
Huétor Tájar
Huétor Vega
Iznalloz
Lachar
Lanjarón
Lentegi
Loja
Lugros
Malahá (La)
Maracena
Moclín
Montefrío
Montejícar
Moraleta de Zafayona

Morelábor
Murtas
Nevada
Orce
Padul
Peza (La)
Pinar (El)
Pinos Genil
Pinos Puente
Píñar
Polopos
Quentar
Salar
Santa Cruz del Comercio
Soportújar
Torvizcon
Trevélez
Turón
Valle (El)
Valle del Zalabí
Villa Ducal de Gor
Villanueva Mesía
Zafarraya
Zagra
Zubia (La)

Huelva:

Alájar
Aljaraque
Almendro (El)
Almonaster La Real
Alosno
Aracena
Ayamonte
Berrocal
Cala
Calañas
Campillo (El)
Campofrío
Cartaya
Castaño del Robledo
Cerro de Andévalo (El)
Cortegana
Cumbres de San Bartolomé
Escacena del Campo
Fuenteheridos
Galaroza
Granado (El)
Higuera de La Sierra

Hinojos
Jabugo
Lepe
Linares de La Sierra
Minas de Riotinto
Moguer
Nerva
Palma del Condado (La)
Paterna del Campo
Paymogo
Puebla de Guzman
Puerto Moral
Punta Umbría
Rociana del Condado
Sanlúcar de Guadiana
Santa Bárbara de Casa
Santa Olalla del Cala
Trigueros
Valverde del Camino
Villablanca
Villalba del Alcor
Villanueva de Los Castillejos
Villarrasa
Zufre

Jaén:

Alcalá La Real
Alcaudete
Andújar
Arjona
Arjonilla
Arquillos
Baños de La Encina
Beas de Segura
Canena
Carcheles
Carolina (La)
Castellar
Cazalilla
Chiclana de Segura
Escañuela
Guarroman
Huesa
Jaén
Jamilena
Jimena
Linares
Lopera
Lupion

Marmolejo
Martos
Mengibar
Orcera
Peal de Becerro
Pegalajar
Pozo Alcon
Quesada
Rus
Santiago de Calatrava
Santiago-Pontones
Santo Tomé
Sorihuela del Guadalimar
Torreblascopedro
Úbeda
Vilches
Villares (Los)
Villatorres

Málaga:

Alameda
Alfarnate
Alfarnatejo
Algarrobo
Alhaurín de La Torre
Alhaurín El Grande
Almáchar
Almogía
Alozaina
Alpandeire
Antequera
Archidona
Benadalid
Benahavís
Benalauría
Benalmádena
Benamargosa
Borge(El)
Burgo (El)
Canillas de Albaida
Cañete La Real
Casarabonela
Casares
Comares
Cómpeta
Cortes de La Frontera
Cuevas de San Marcos
Cútar
Estepona

Frigiliana
Fuengirola
Guaro
Iznate
Málaga
Manilva
Mijas
Monda
Montejaque
Nerja
Pizarra
Rincón de La Victoria
Riogordo
Ronda
Sayalonga
Teba
Torrox
Totalán
Valle de Abdalajís
Vélez-Málaga
Villanueva del Trabuco
Yunquera

Sevilla:

Alcolea Del Río
Arahal
Aznalcázar
Badolatosa
Bormujos
Burguillos
Cañada Rosal
Castillo de Las Guardas (El)
Coria del Río
Coronil (El)
Corrales (Los)
Cuervo de Sevilla (El)
Écija
Espartinas
Gelves
Gilena
Guadalcanal
Guillena
Herrera
Huévar del Aljarafe
Isla Mayor
Lantejuela (La)
Lebrija
Luisiana (La)
Mairena del Alcor

Mairena del Aljarafe
Marinaleda
Molares (Los)
Montellano
Navas de La Concepción (Las)
Olivares
Paradas
Puebla de Cazalla (La)
Puebla del Río (La)
Real de La Jara (El)
Rinconada (La)
Roda de Andalucía (La)
Rubio (El)
San Juan de Aznalfarache
San Nicolás del Puerto
Sanlúcar La Mayor
Sevilla
Umbrete
Utrera
Valencina de La Concepción
Villamanrique de La Condesa
Villanueva de San Juan
Villanueva del Río Y Minas
Viso del Alcor (El)

ANEXO III: Cuestionario

Se ha diseñado un cuestionario especialmente orientado a simplificar a la persona entrevistada el entendimiento de las preguntas, obteniendo de esta manera, un alto nivel de fiabilidad en las respuestas recopiladas. Se ha seguido como modelo de cuestionario el desarrollado por la OECD (Organisation for Economic Cooperation and Development, Organización para la Cooperación y el Desarrollo de la Economía), de manera que los resultados puedan ser comparados con otros estudios de carácter similar realizados en otras regiones de un ámbito internacional.

A continuación se muestra el cuestionario empleado en la recopilación de la información.

INFOBARÓMETRO DE LA SITUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
EN entidades locales ANDALUZAS

INFORME 2003

CUESTIONARIO PARA LA RECOGIDA DE DATOS

IDENTIFICACIÓN DEL ENCUESTADO

▪ Entidad local

- Ayuntamiento
- Mancomunidad
- Diputación

Provincia

Nombre de la entidad local

Código INE

Municipio (si aplica)

▪ Persona de contacto en la entidad

Primer apellido

Segundo apellido

Nombre

Cargo que ostenta

Departamento / Ubicación orgánica

Teléfono de contacto

Cuenta de correo electrónico

Localización física

▪ Fecha en que se ha cumplimentado el cuestionario

CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE EL CUESTIONARIO

- Deben cumplimentarse todos los apartados del cuestionario.

- Los teléfonos de contacto para la resolución de dudas son:
 - 955 04 10 34
 - 955 04 10 33
 - 955 04 14 98

- La duración estimada para la cumplimentación del cuestionario es 15 minutos.
- Una vez cumplimentada la encuesta, ésta debe ser remitida al Servicio de Gobierno Local, de la Dirección General de Administración Local de la Consejería de Gobernación, de la Junta de Andalucía:
 - por correo ordinario:
 - Servicio de Gobierno Local
 - Dirección General de Administración Local
 - Consejería de Gobernación-Junta de Andalucía
 - Pl. Nueva, 4, 4ª pl.
 - 41071 Sevilla

 - por Fax nº: 955 04 11 66

 - por correo electrónico: dgal.cgob@juntadeandalucia.es, con el asunto “Cuestionario Infobarómetro”.

- Una copia electrónica de la encuesta se podrá obtener a través de nuestra página <http://www.juntadeandalucia.es/gobernacion>.

CUESTIONARIO

1. Indique si en su entidad se utilizan ordenadores personales (PC 's) u otros equipos informáticos (estaciones de trabajo, terminales de trabajo etc.):

1. Sí (pasar a pregunta 2)
2. No (pasar a siguiente pregunta)
3. No sabe / No contesta (fin de encuesta)

1.a. ¿Cuáles considera que son los motivos por los que no se utilizan PC 's?. (Marque todas las respuestas posibles)

1. No es necesario para la actividad que se realiza
2. Su utilización no agilizaría las gestiones
3. No existe presupuesto para su adquisición
4. El personal no está formado para su utilización
5. Resistencia del personal
6. Resistencia del equipo directivo
7. Existen otras necesidades más importantes
8. Otros (especificar) _____
9. No sabe / No contesta

1.b. Su entidad tiene previsto introducir ordenadores en el plazo de 2-3 años ... :

(Fin de encuesta)

1. Seguramente sí
2. Probablemente sí
3. Lo más probable es que no
4. Seguro que no
5. No sabe / No contesta

2. Indique el porcentaje de empleados que utilizan ordenadores para realizar sus tareas habituales (tomando como total de empleados, aquéllos que deberían / podrían realizar alguna de sus actividades utilizando ordenadores):

1. Menos del 25%
2. Entre el 25 y el 50%
3. Entre 50% y el 75%
4. Más del 75%
5. No sabe / No contesta

3. Señale el grado de interconexión entre los ordenadores de su entidad local (marque todas las respuestas posibles):

1. Interconectados dentro del mismo local
2. Interconectados entre distintas oficinas / locales
3. No hay interconexión
4. No sabe / No contesta

4. Indique en qué medida están informatizadas cada una de las unidades de las siguientes áreas (hacemos referencia a que se dispongan de aplicaciones / programas informáticos, excluyéndose las hojas de cálculo y procesadores de texto):

a) Área: SERVICIOS PERSONALES

GRADO DE INFORMATIZACIÓN	SERVICIOS SOCIALES	CULTURA	MUJER	UNIDADES DEPORTES	PROMOCIÓN ECONÓMICA	EDUCACIÓN	SANIDAD
1. No prestamos este servicio							
2. No tenemos la unidad informatizada o la tenemos con herramientas ofimáticas							
3. En pequeña medida, menos de la mitad							
4. Más o menos al 50%							
5. En su mayor parte							
6. Totalmente							
7. No sabe / No contesta							

b) Área: SERVICIOS GENERALES

GRADO DE INFORMATIZACIÓN	SECRETARÍA	CONTRATACIÓN / LICITACIÓN	UNIDADES ATENCIÓN CIUDADANÍA	RR. HH. ⁵ (Nóminas y Gestión de RRHH)	ORGANIZACIÓN Y CALIDAD
1. No prestamos este servicio					
2. No tenemos la unidad informatizada o la tenemos con herramientas ofimáticas					
3. En pequeña medida, menos de la mitad					
4. Más o menos al 50%					
5. En su mayor parte					
6. Totalmente					
7. No sabe / No contesta					

c) Área: SERVICIOS ECONÓMICOS

GRADO DE INFORMATIZACIÓN	GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y CONTABLE	UNIDADES GESTIÓN TRIBUTARIA	TESORERÍA
1. No prestamos este servicio			
2. No tenemos la unidad informatizada o la tenemos con herramientas ofimáticas			
3. En pequeña medida, menos de la mitad			
4. Más o menos al 50%			
5. En su mayor parte			
6. Totalmente			
7. No sabe / No contesta			

d) Área: SEGURIDAD CIUDADANA

GRADO DE INFORMATIZACIÓN	POLICIA LOCAL	UNIDADES PROTECCIÓN CIVIL	BOMBEROS
1. No prestamos este servicio			
2. No tenemos la unidad informatizada o la tenemos con herramientas ofimáticas			
3. En pequeña medida, menos de la mitad			
4. Más o menos al 50%			
5. En su mayor parte			
6. Totalmente			
7. No sabe / No contesta			

⁵ RR.HH.: Recursos Humanos

e) Área: SERVICIOS TERRITORIALES

GRADO DE INFORMATIZACIÓN	URBANISMO	UNIDADES OBRAS Y SERVICIOS	OTRAS ACTIVIDADES Y SERVICIOS
1. No prestamos este servicio			
2. No tenemos la unidad informatizada o la tenemos con herramientas ofimáticas			
3. En pequeña medida, menos de la mitad			
4. Más o menos al 50%			
5. En su mayor parte			
6. Totalmente			
7. No sabe / No contesta			

5. Indique con qué frecuencia recibe el personal de su entidad formación en aspectos relacionados con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones:

a) El personal que trabaja exclusivamente en informática recibe formación...:

1. Habitualmente
2. Rara vez, con poca frecuencia
3. Nunca, no reciben formación en absoluto
4. No existe este tipo de personal, no hay nadie dedicado a informática exclusivamente
5. No sabe / No contesta

b) El personal que trabaja en otras áreas (administrativas y de gestión) recibe formación...:

1. Habitualmente
2. Rara vez, con poca frecuencia
3. Nunca, no reciben formación en absoluto
4. No sabe / No contesta

6. Indique aproximadamente, cuál es la asignación presupuestaria destinada a gastos e inversiones en Tecnologías de la Información (incluido hardware⁶, software⁷, sueldos y salarios del personal dedicado a tareas informáticas y compra de servicios prestados por terceros, es decir, capítulos I, II y VI de la clasificación económica del presupuesto de gastos) sobre el presupuesto total anual:

1. Menos del 1% del Presupuesto total anual
2. Entre el 1% y el 5%
3. Entre el 6% y el 10%
4. Más del 10%
5. No sabe / No contesta (pasar a pregunta 8)

7. Señale qué porcentaje del gasto e inversión destinado a Tecnologías de la Información dedica su entidad a los siguientes conceptos:

	PORCENTAJE
1. Hardware (tanto ordenadores, periféricos y equipos de comunicación)	
2. Software (incluidas licencias de software, aplicativos de gestión, etc)	+
3. Compra de servicios prestados por terceros (consultoría, soporte técnico, etc.).	+
4. Sueldos y salarios del personal dedicado a tareas informáticas.	+
Total	= 100%

⁶ **Hardware:** Aquellos componentes que integran la parte material de un ordenador.

⁷ **Software:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en un ordenador.

8. ¿Considera usted que su entidad ha alcanzado el máximo desarrollo posible en cuanto al uso de Tecnologías de la Información?

1. Sí (pasar a pregunta 9)
2. Aún se podría avanzar más (pasar a siguiente pregunta)
3. No sabe / No contesta (pasar a pregunta 9)

8.a. Indique los motivos por los que considera que no se hace un mayor uso de las Tecnologías de la Información (marque todas las respuestas posibles):

1. Excesivo coste de las inversiones necesarias
2. Los costes finales superan a los presupuestados
3. Deficiente calidad de los servicios prestados por proveedores
4. Falta de formación del personal
5. Excesivo coste de la formación del personal
6. Resistencia del personal al uso de las Tecnologías de la Información
7. Resistencia del equipo directivo al uso de las Tecnologías de la Información
8. Otros factores (especificar) _____
9. No sabe / No contesta

9. ¿Dispone su entidad de correo electrónico?

1. Sí (pasar a pregunta 10)
2. No (pasar a siguiente pregunta)
3. No sabe / No contesta (pasar a pregunta 11)

9.a. ¿Cuáles considera que son los motivos por los que no hay correo electrónico? (Marque todas las respuestas posibles):

1. No es necesario para la actividad que se realiza
2. Su utilización no agilizaría las gestiones
3. Resistencia del personal
4. Resistencia del equipo directivo
5. Insuficiente personal para enseñar su uso
6. El personal no está formado para su utilización
7. El coste de la infraestructura necesaria es excesivo
8. Otros factores (especificar) _____
9. No sabe / No contesta

9.b. Su entidad tiene previsto el uso del correo electrónico en el plazo de 2-3 años...(Pasar a pregunta 11):

1. Seguramente sí
2. Probablemente sí
3. Lo más probable es que no
4. Seguro que no
5. No sabe / No contesta

10. Indique el porcentaje de empleados que hacen uso de correo electrónico (tomando como total de empleados aquellos que deberían / podrían realizar alguna de sus actividades utilizando ordenadores):

1. Menos del 10%
2. Entre un 10 y un 25%
3. Entre un 25 y un 50%
4. Entre un 50 y un 75%
5. Más del 75%
6. Todos/el 100%

7. No sabe / No contesta

11. ¿Dispone su entidad de Intranet⁸ corporativa?

1. Sí (pasar a pregunta 12)
2. No (pasar a siguiente pregunta)
3. No sabe / No contesta (pasar a pregunta 13)

11.a. ¿Cuáles son los motivos por los que considera que no existe Intranet corporativa?

1. No es necesario para la actividad que se realiza
2. Su utilización no agilizaría las gestiones
3. Resistencia del personal
4. Resistencia del equipo directivo
5. Insuficiente personal para enseñar su uso
6. El personal no está formado para su utilización
7. El coste de la infraestructura necesaria es excesivo
8. Otros motivos (especificar) _____
9. No sabe / No contesta

11.b. Su entidad tiene previsto disponer de Intranet corporativa en el plazo de 2-3 años...(Pasar a pregunta 13):

1. Seguramente sí
2. Probablemente sí
3. Lo más probable es que no
4. Seguro que no
5. No sabe / No contesta

12. Indique el porcentaje de empleados que hacen uso de Intranet corporativa (tomando como total de empleados aquellos que deberían / podrían realizar alguna de sus actividades utilizando ordenadores):

1. Menos del 10%
2. Entre un 10 y un 25%
3. Entre un 25 y un 50%
4. Entre un 50 y un 75%
5. Más del 75%
6. Todos/el 100%
7. No sabe / No contesta

13. ¿Dispone su entidad de acceso a internet?

1. Sí (pasar a pregunta 14)
2. No (pasar a siguiente pregunta)
3. No sabe / No contesta (pasar a pregunta 17)

13.a. ¿Cuáles son los motivos por los que considera que no existe acceso a internet? (Marcar todas las respuestas posibles):

1. No es necesario para la actividad que se realiza
2. Su utilización no agilizaría las gestiones
3. Resistencia del personal
4. Resistencia del equipo directivo
5. El excesivo coste de la conexión a contratar

⁸ **Intranet corporativa:** Término usado para designar a la implementación de tecnologías internet dentro de una organización o empresa, siendo su idea central hacer llegar, a cada lugar de trabajo, la información de la organización o empresa.

6. El personal no está formado para su utilización
7. Insuficiencia de personal para enseñar su uso
8. El coste de la infraestructura necesaria es excesivo
9. Otras (especificar)

10. No sabe / No contesta

13.b. Su entidad tiene previsto disponer de conexión a internet en el plazo de 2-3 años...(Pasar a pregunta 17):

1. Seguramente sí
2. Probablemente sí
3. Lo más probable es que no
4. Seguro que no
5. No sabe / No contesta

14. Indique qué tipo de conexión tienen su entidad para acceder a internet (marcar todas las respuestas posibles):

1. RTC/Teléfono básico
2. ADSL
3. ATM
4. Frame Relay
5. RDSI
6. Cable (operador de cable)
7. Otras (especificar el tipo de conexión) _____

15. Indique con qué frecuencia acceden los empleados de su entidad a internet para las siguientes actividades:

FRECUENCIA	ACTIVIDADES						
	BUSCAR INFORMACIÓN	COMUNICACIONES CON PROVEEDORES	COMUNICACIONES CON LA CIUDADANÍA	COMUNICACIONES CON ADMINISTRACIONES	FORMACIÓN DE PERSONAL	OPERACIONES BANCARIAS	OTRAS (Especificar)
1. Con mucha frecuencia							_____
2. Con bastante frecuencia							_____
3. Con poca frecuencia							_____
4. Nada, nunca en absoluto							_____
5. No sabe / No contesta							_____

16. ¿Qué motivos considera usted que frenan un mayor uso de internet en su entidad local?. (Marcar todas las respuestas posibles)

1. La inexistencia de contenidos en la red de utilidad para realizar las gestiones.
2. Nuestros procedimientos no contemplan la comunicación con terceros a través de internet.
3. El peligro de que lleguen virus a través de la red.
4. El peligro de la piratería informática, de que piratas informáticos puedan acceder a información confidencial de la entidad local.
5. La falta de seguridad en general.
6. La excesiva complejidad técnica.
7. La mala calidad de la conexión contratada, sobre todo en términos de lentitud.
8. El excesivo coste de la conexión / tiempo de conexión excesivo.
9. Resistencia del equipo directivo a que se haga un mayor uso de dicha herramienta.
10. Resistencia del personal a su utilización (dificultad para su uso, escasez de formación, etc).
11. Otras (especificar) _____

17. ¿Dispone su entidad de Web corporativa?

1. Sí (pasar a pregunta 18)
2. No (pasar a siguiente pregunta)
3. No sabe / No contesta (pasar a pregunta 19)

17.a. Su entidad tiene previsto disponer de Web corporativa en el plazo de 2-3 años... (Pasar a pregunta 19):

1. Sí
2. No
3. No sabe / No contesta

18. A continuación se muestra una relación de servicios públicos que podrían ser prestados a través de una Web corporativa.

Por favor, para cada uno de ellos:

- Indique si actualmente el servicio se presta desde su entidad local (prestación directa del servicio, es decir, no prestado a través de otras entidades locales).
- En el caso de que su entidad local sea la prestadora directa del servicio, indicar si se presta a través de una Web corporativa.
- Si se presta a través de una Web corporativa, indicar el grado de madurez que tiene el servicio prestado a través de dicha Web (ver nota a pie de cuadro).

SERVICIOS	Prestación directa por su entidad local	Prestación a través de Web corporativa	Grado de Madurez (*)			
			1	2	3	4
a. Padrón de habitantes						
b. Impuesto y tasas municipales						
c. Expedientes de contratación						
d. Gestión de subvenciones						
e. Gestión de ayudas sociales						
f. Denuncias a la policía						
g. Entrega de certificados y notificaciones						
h. Autorizaciones y licencias de obra						
i. Avisos, quejas y sugerencias						
j. Biblioteca pública (préstamos y devoluciones)						
k. Reserva y venta de entradas						
l. Reservas de alojamiento						
m. Cita previa						

(*) Grados de madurez de los servicios

- 1 = En la Web corporativa, solamente se publica información del Servicio.
- 2 = Hay posibilidad de descargar un formulario y/o una solicitud relacionada con el servicio.
- 3 = Se pueden procesar solicitudes, incluida la autenticación y firma electrónica.
- 4 = Se puede realizar la totalidad del procedimiento administrativo de forma electrónica (pago inclusive, si aplica).

19. ¿Dispone su entidad de un Centro Telefónico de Información y Servicio a la Ciudadanía (Call Center)?

1. Sí (pasar a pregunta 20)
2. No (pasar a siguiente pregunta)
3. No sabe / No contesta (pasar a pregunta 23)

19.a. Su entidad tiene previsto disponer de un Centro Telefónico de Información y Servicio a la Ciudadanía (Call Center) en el plazo de 2-3 años... (Pasar a pregunta 21):

1. Sí
2. No
3. No sabe / No contesta

20. A continuación se muestra una relación de servicios públicos que podrían ser prestados a través del Centro Telefónico de Información y Servicio a la Ciudadanía (Call Center).

Por favor, para cada uno de ellos:

- Indique si actualmente el servicio se presta desde su entidad local (prestación directa del servicio, es decir, no prestado a través de otras entidades locales).
- En el caso de que su entidad local sea la prestadora directa del servicio, indicar si se presta a través de un Centro Telefónico (Call Center).
- Si se presta a través de un Centro Telefónico, indicar el grado de madurez que tiene el servicio prestado a través de dicho Centro (ver nota a pie de cuadro).

SERVICIOS	Prestación directa por la entidad local	Prestación a través del Centro Telefónico (Call Center)	Grado de Madurez (*)			
			1	2	3	4
a. Padrón de habitantes						
b. Impuesto y tasas municipales						
c. Expedientes de contratación						
d. Gestión de subvenciones						
e. Gestión de ayudas sociales						
f. Denuncias a la policía						
g. Entrega de certificados y notificaciones						
h. Autorizaciones y licencias de obra						
i. Avisos, quejas y sugerencias						
j. Biblioteca pública (préstamos y devoluciones)						
k. Reserva y venta de entradas						
l. Reservas de alojamiento						
m. Cita previa						

(*) Grados de madurez de los servicios

1 = En el Centro solamente se da información del servicio.

2 = Hay posibilidad de recibir solicitudes y/o formularios del servicio; en cualquier caso, el resto de los trámites se resuelven de forma presencial o enviándolo al Centro.

3 = Se puede iniciar el procedimiento administrativo, siendo necesaria la identificación del ciudadano; en cualquier caso, el resto de los trámites se resuelven de forma presencial.

4 = Se puede realizar la totalidad del procedimiento administrativo a través del Centro (pago inclusive, si aplica).

21. Señale las principales ventajas derivadas de la utilización de canales telemáticos para la prestación de servicios (Web Corporativa / Centro Telefónico de Información y Servicio a la Ciudadanía) (Marcar todas las respuestas posibles):

1. Mejora de la accesibilidad de la ciudadanía a los servicios de la entidad
2. Disminución de los costes de prestación de servicios
3. Mayor agilidad en la realización de los trámites administrativos
4. Acercamiento entre Administración y ciudadanía
5. Mejor percepción de la Administración por parte de la ciudadanía
6. Disminución de trámites administrativos

7. Otros (especificar) _____

22. Indique los principales frenos que considera que existen al uso de los canales telemáticos (Web corporativa / Centro Telefónico de Información y Servicio a la Ciudadanía) (Marcar todas las respuestas posibles):

1. Resistencia por parte de la ciudadanía (la ciudadanía no utiliza canales telemáticos para relacionarse con la Administración)
2. Falta de información de los servicios prestados telemáticamente
3. Desconfianza por la posible inseguridad existente a la hora de hacer trámites por canales telemáticos
4. Excesivo coste de las comunicaciones, equipos y programas / aplicaciones
5. Falta de medios técnicos
6. Falta de personal cualificado para gestionarlo
7. Otros (especificar) _____

23. ¿Existe integración telemática de su entidad local con otras Administraciones (locales, autonómicas o nacionales) en cuanto a la prestación de servicios a la ciudadanía? (es decir, si la entidad local necesita realizar un trámite que requiere la intervención de otra Administración, ambas administraciones se comunican y comparten información a través de sistemas de información, excluyéndose como tal el correo electrónico).

1. Sí (pasar a siguiente pregunta)
2. No (pasar a pregunta 25)
3. No sabe / No contesta (fin de encuesta)

24. Indique qué funciones o servicios están integrados y con qué tipo de Administración existe dicha integración:

Por ejemplo:

SERVICIO	TIPO DE ADMINISTRACIÓN CON LA QUE SE INTEGRA
Gestión de impuestos (por ejemplo, contribución)	Catastro (Administración nacional)
SERVICIO	TIPO DE ADMINISTRACIÓN CON LA QUE SE INTEGRA

25. ¿Cuáles considera que son las principales ventajas de la integración telemática con otras administraciones?

1. Mejora del servicio prestado a la ciudadanía
2. Reducción de costes
3. Agilidad en la realización de los trámites administrativos
4. Mayor comunicación entre ellas
5. Mayor accesibilidad a la información
6. Otras ventajas (especificar) _____

26. ¿Cuáles considera que son los principales frenos a la integración telemática con otras administraciones?

1. Legislación vigente (adecuación de la norma a este tipo de trámite)
2. Falta de procedimientos estandarizados de servicios integrados con otras administraciones
3. Elevado coste de la infraestructura necesaria para prestar los servicios telemáticos
4. Falta de presupuesto en tecnologías de la información
5. Existencia de necesidades prioritarias a atender por la entidad local
6. Otros frenos (especificar) _____

ANEXO IV: Glosario de acrónimos y terminología

- **ADSL:** Línea de Suscriptor Digital Asimétrica (Asymmetric Digital Subscriber Line)
- **ATM:** Modo de Transferencia Asíncrona (Asynchronous Transfer Mode)
- **Cable:** Se conocen como redes de cable a las redes de telecomunicación desplegadas mediante tecnologías de cable coaxial en el bucle de abonado, frente a las desplegadas mediante cable de pares aprovechando la infraestructura de la Red Telefónica Conmutada existente. Esta tecnología provee al usuario final con servicios de televisión digital por cable y canales de acceso a redes de datos.
- **Frame Relay:** Conmutación de Tramas.
- **internet:** Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación.
- **Intranet:** Infraestructura de comunicaciones que permite la compartición de información entre el personal usuario de la plataforma informática de una organización.
- **RDSI:** Red Digital de Servicios Integrados.
- **RTC:** Red Telefónica Conmutada
- **Web Corporativa:** Infraestructura que permite publicar información y servicios de una Organización al colectivo usuario de internet.

ANEXO V: Bibliografía

1. **Web based survey on electronic public services** (*Cap Gemini Ernst & Young*) 2002, 2003, 2004.
2. **eEspaña 2003: Informe anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España** (*Fundación Auna*) 2003.
3. **Barómetro i@landalus** (*Secretaría General para la Sociedad de la Información, Junta de Andalucía*) 2003.
4. **Informe COTEC** (*Fundación COTEC*) 2003.
5. **eGov leadership: Engaging the customer** (*Accenture*) 2003.
6. **Informe sobre la evolución de los Servicios Públicos Electrónicos dentro de la Unión Europea** (*Fundación Retevisión*) 2003.
7. **Observatorio de la Sociedad de la Información en Cataluña 2003** (*Secretaría de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, Generalitat de Cataluña*) 2003.
8. **Sistema de Indicadores de la Sociedad de la Información en Canarias** (*Consejería de Presidencia, Gobierno de Canarias*) 2000.
9. **Las Tecnologías de la Sociedad de la Información en la Empresa Española 2002** (*DMR Consulting – SEDISI*) 2002.
10. **Science, Technology and Industry Scoreboard** (*OECD*) 2002.
11. **Measuring the Information Economy** (*OECD*) 2002.
12. **Las Tecnologías de la Información en España** (*SEDISI*) 2001-2002.
13. **Métrica de la Sociedad de la Información** (*SEDISI – Ministerio de Ciencia y Tecnología*) 2001-2002.