

Informe 2003 de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía

RESUMEN EJECUTIVO



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN
Dirección General de Administración Local

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**Impresión:**

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

Introducción	7
Resumen Ejecutivo del Análisis	9
1.1 Indicador Global Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003	10
Figura 1. Indicador Global Infobarómetro la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003	11
1.2 Infraestructura y uso de las Tecnologías de la Información	12
Figura 2. Utilización de Ordenadores Personales, Terminales o Estaciones de Trabajo	13
Figura 3. Disponibilidad de Aplicaciones Informáticas de Gestión por áreas administrativas	13
Figura 4. Tipo de interconexión en los ayuntamientos, según tamaño poblacional del municipio	14
Figura 5. Utilización de ordenadores, terminales o estaciones de trabajo por el personal	15
1.3 Utilización de Medios Telemáticos	15
Figura 6. Disponibilidad del correo electrónico en las entidades locales	16
Figura 7. Disponibilidad de la Intranet en las entidades locales	16
Figura 8. Disponibilidad de acceso a Internet en las entidades locales	17
Figura 9. Tipos de accesos a Internet contratados por las entidades locales	18
Figura 10. Utilización de Internet por actividades en las entidades locales	19
Figura 11. Motivos que frenan un mayor uso de Internet en las entidades locales	19
1.4 Prestación de Servicios mediante Canales Telemáticos	20
Figura 12. Disponibilidad de Web Corporativa en las entidades locales	20
Figura 13. Grado de madurez de los servicios prestados a través de la Web Corporativa	21
Figura 14. Disponibilidad de Centro de Atención Telefónica en las entidades locales	22

Figura 15. Grado de madurez de los servicios prestados a través del Centro de Atención Telefónica	23
Figura 16. Principales ventajas de la utilización de canales telemáticos	24
Figura 17. Principales frenos a la utilización de canales telemáticos	24
Figura 18. Principales ventajas de la integración de las entidades locales	25
Figura 19. Principales frenos a la integración de las entidades locales	26
ANEXO I: Metodología	27
1. Identificación de indicadores	28
2. Obtención del Indicador Global Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local en Andalucía 2003	32
3. Plan de recopilación de la información	35
A. Universo y Segmentación	35
B. Ficha técnica de la encuesta	37
ANEXO II: Entidades Locales participantes	41
ANEXO III: Glosario de acrónimos y terminología	49
ANEXO IV: Bibliografía	49

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.

Resumen Ejecutivo del Análisis

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

Infraestructura y uso de las Tecnologías de la Información

Utilización de Medios Telemáticos

Prestación de Servicios mediante Canales Telemáticos

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.

1/1/ **Indicador Global Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003**

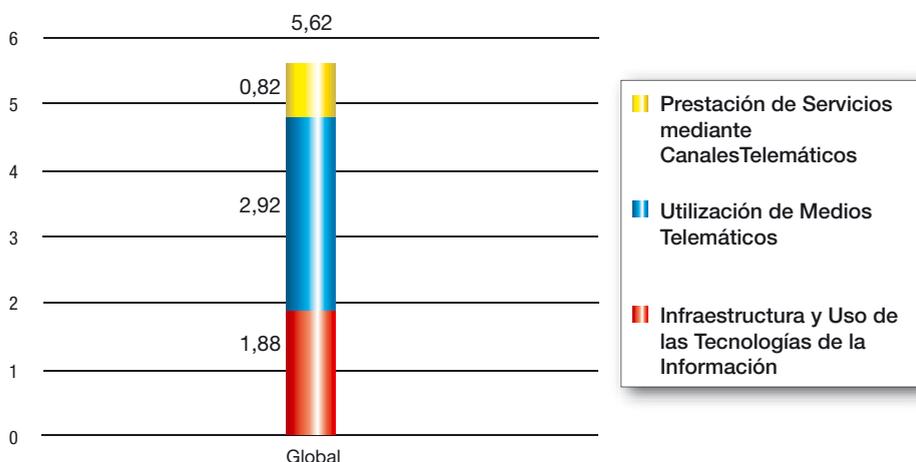
Se ha elaborado un indicador global, como ponderación de una serie de indicadores que se han considerado de especial relevancia, de forma que se pueda obtener una valoración global del estado de la Administración Local en Andalucía en relación a la implantación de las Tecnologías de la Información y 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:

- > 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.
- > 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.
- > 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.

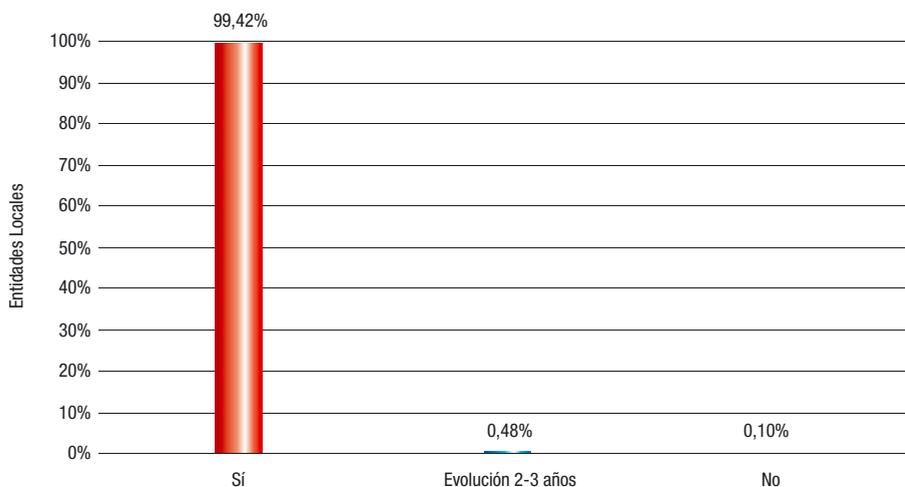
1/2/ Infraestructura y uso de las Tecnologías de la Información

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

- > Utilización de ordenadores personales, terminales o estaciones de trabajo.
- > Aplicación de las Tecnologías de la Información en las áreas administrativas de las entidades locales.
- > Grado de interconexión dentro de las entidades locales.
- > 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*).

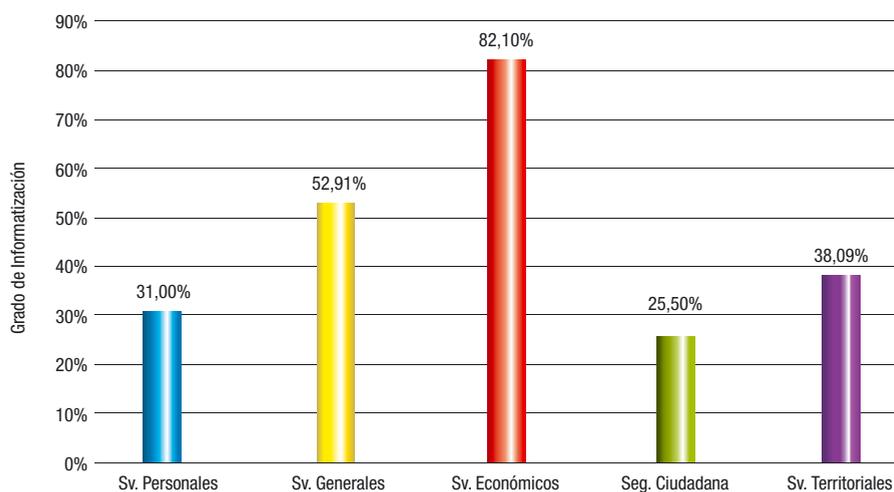
Figura 2. Utilización de Ordenadores Personales, Terminales o Estaciones de Trabajo



Fuente: Inforómetro 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.

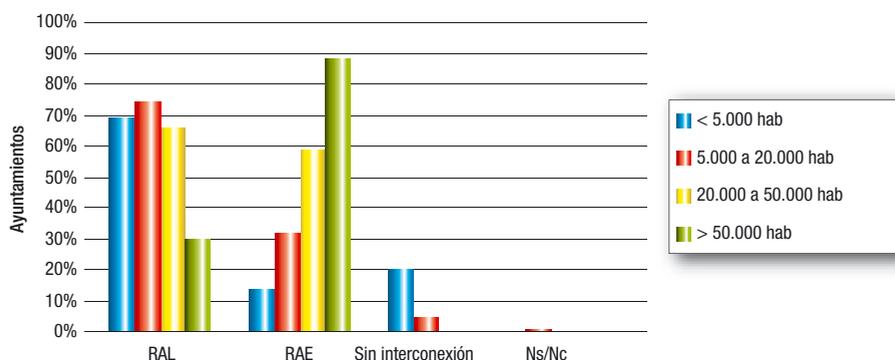
Figura 3. Disponibilidad de Aplicaciones Informáticas de Gestión por áreas administrativas



Fuente: Inforómetro 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).

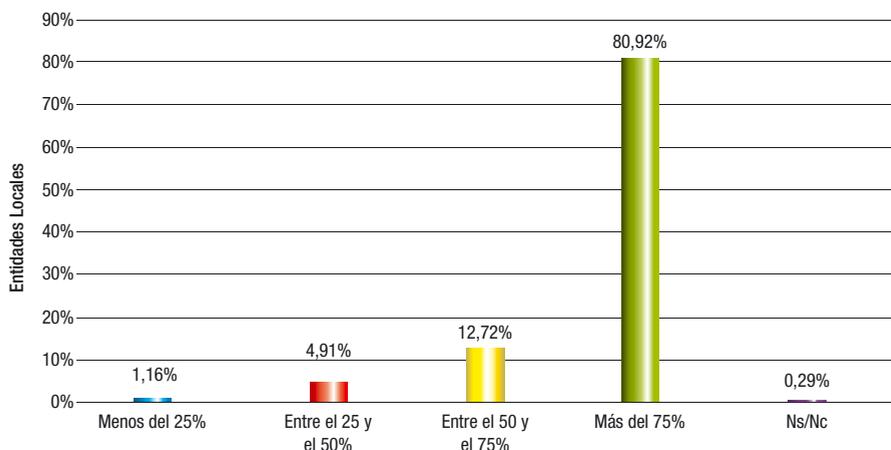
Figura 4. Tipo de interconexión en los ayuntamientos, según tamaño poblacional del municipio



Fuente: Inforómetro 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.

1/3/ 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.

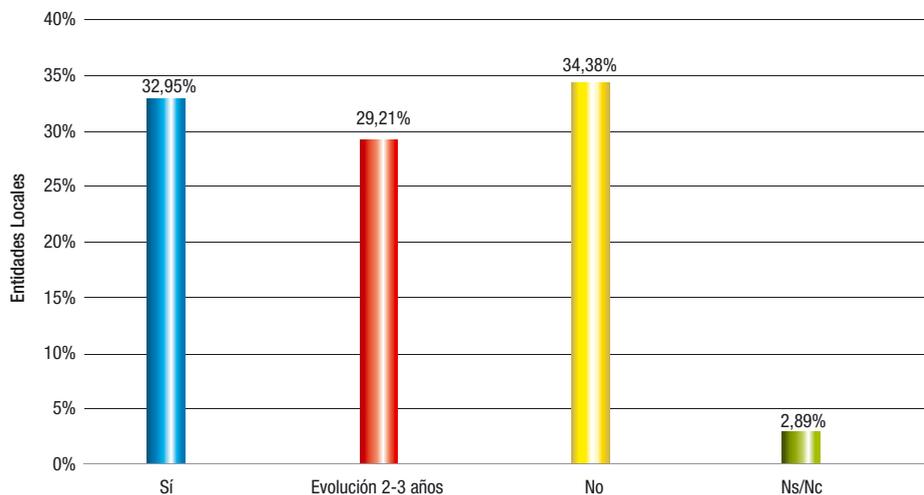
Figura 6. Disponibilidad del correo electrónico en las entidades locales



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

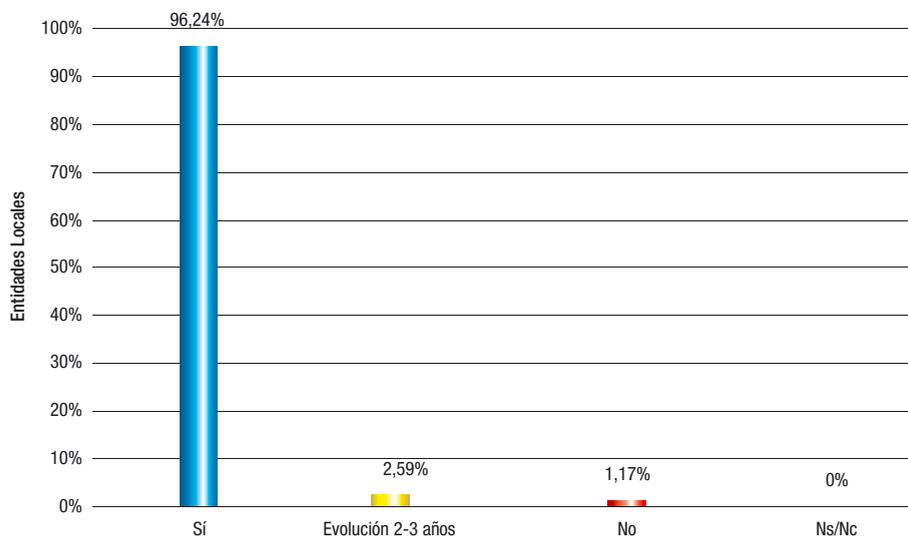
El elevado coste de las infraestructuras necesarias en el 34,55% de los casos o la falta de formación necesaria en el 30,00% de los casos destacan como los principales motivos por los que una gran parte de las entidades no disponen de infraestructuras de Intranet.

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**.

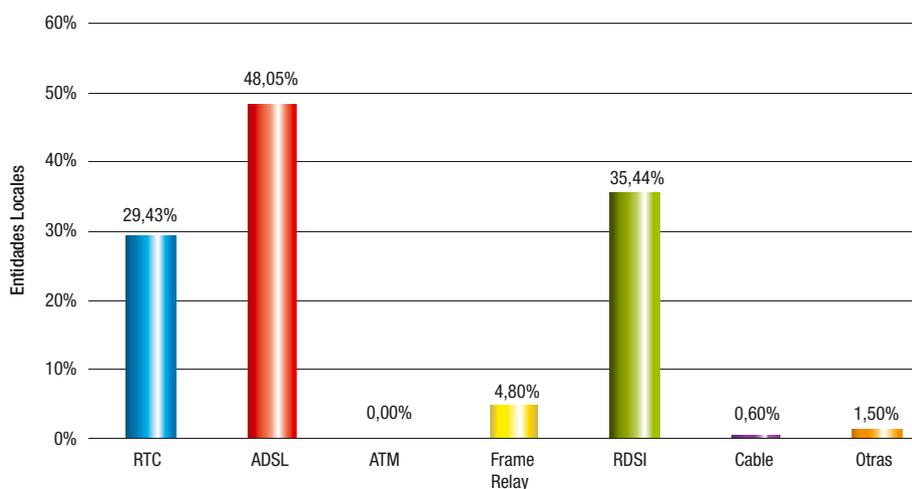
Figura 8. Disponibilidad de acceso a Internet en las entidades locales



Fuente: Inforómetro 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*).

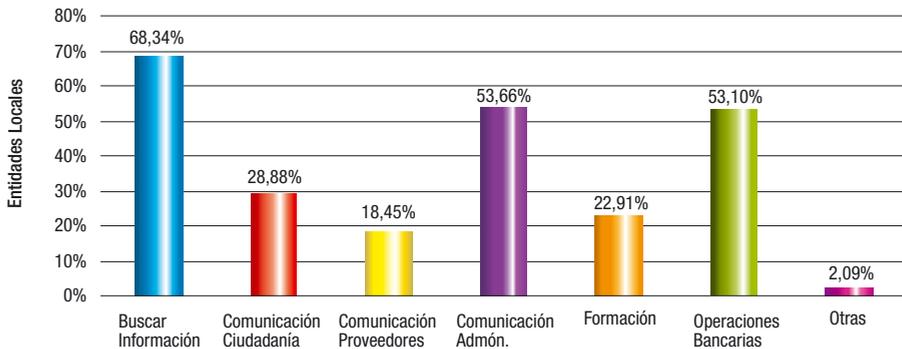
Figura 9. Tipos de accesos a Internet contratados por las entidades locales



Fuente: Inforómetro 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*).

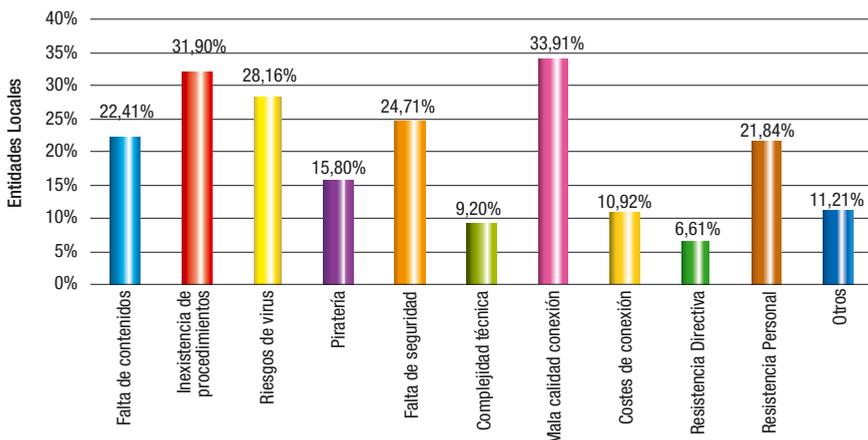
Figura 10. Utilización de Internet por actividades en las entidades locales



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



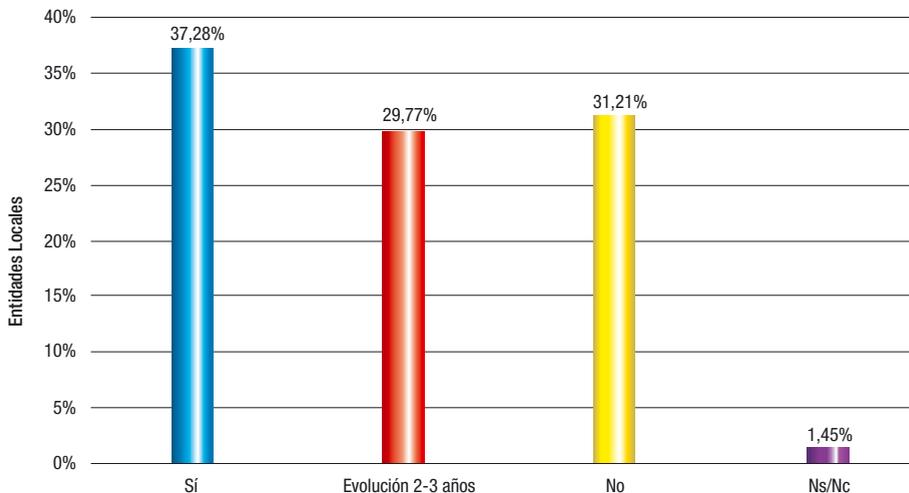
Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

1/4/ 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*).

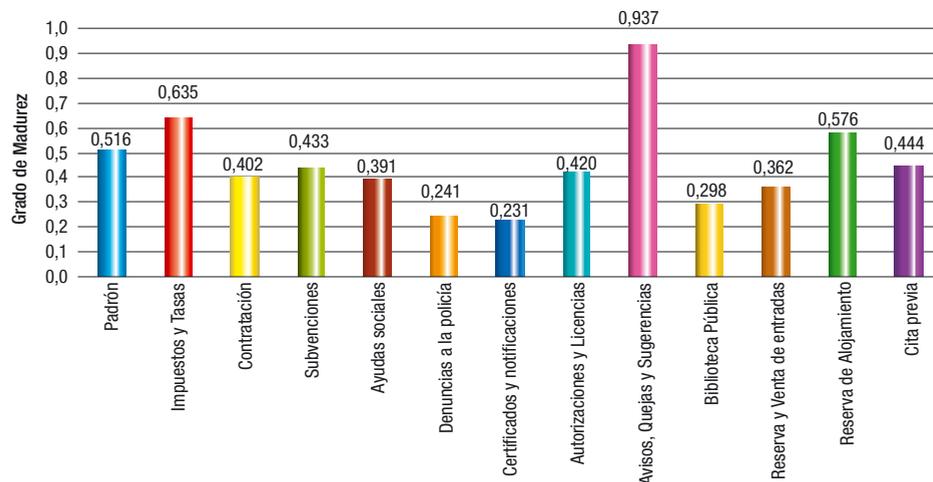
Figura 12. Disponibilidad de Web Corporativa en las entidades locales



Fuente: Inforómetro 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*).

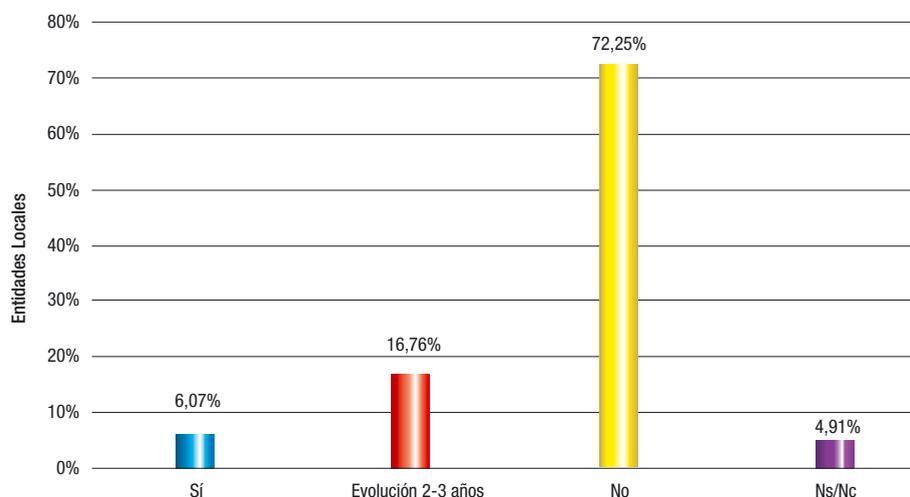
Figura 13. Grado de madurez de los servicios prestados a través de la Web Corporativa



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*).

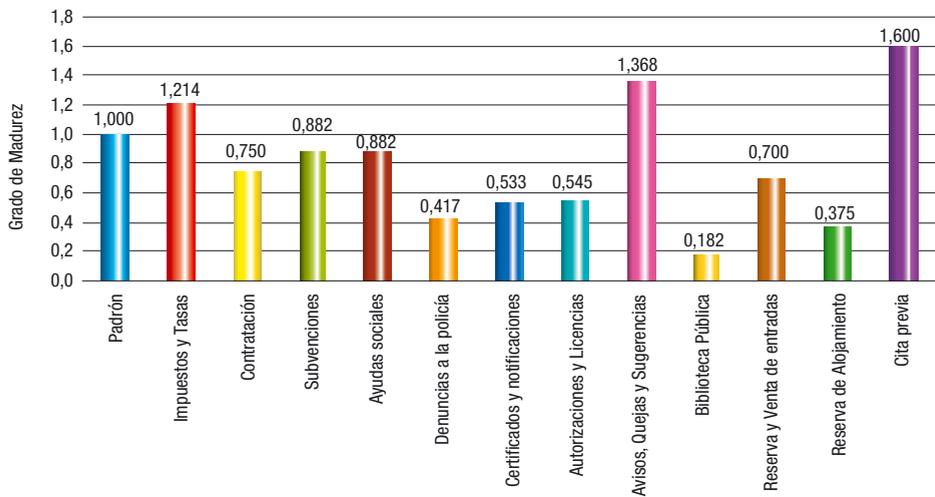
Figura 14. Disponibilidad de Centro de Atención Telefónica en las entidades locales



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 Telefónico 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 **Avi-
sos, 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

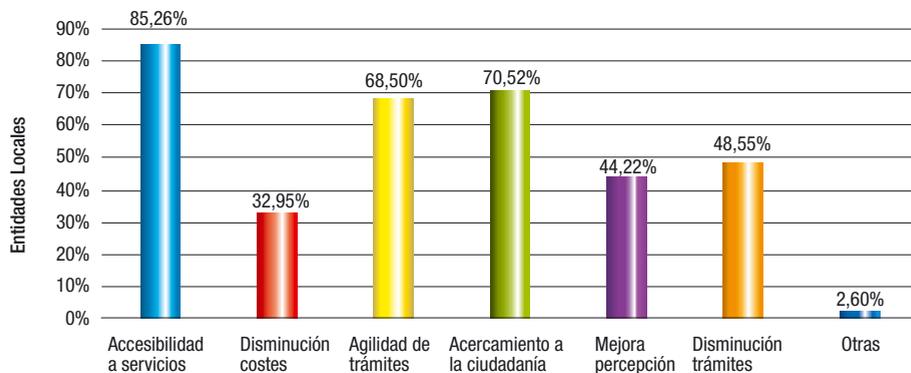


Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

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*).

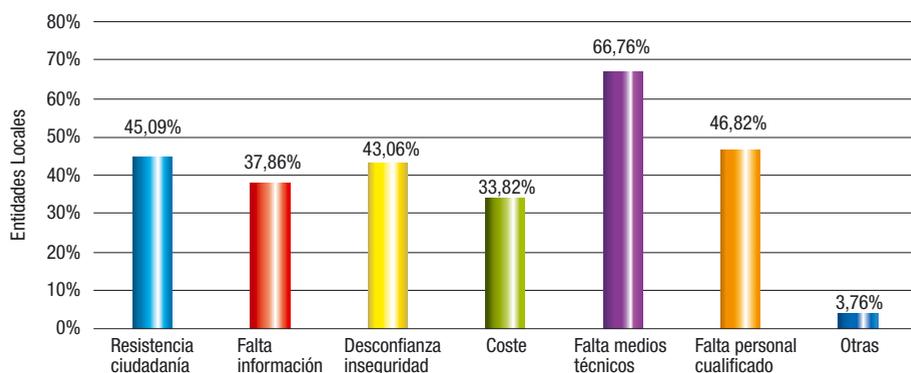
Como principales dificultades para la prestación de servicios a través de los canales telemáticos en las entidades locales de Andalucía se revelan la falta de medios técnicos en el **66,76%**, la **falta de personal cualificado** en el **46,82%** de los casos o la **resistencia de la ciudadanía** en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



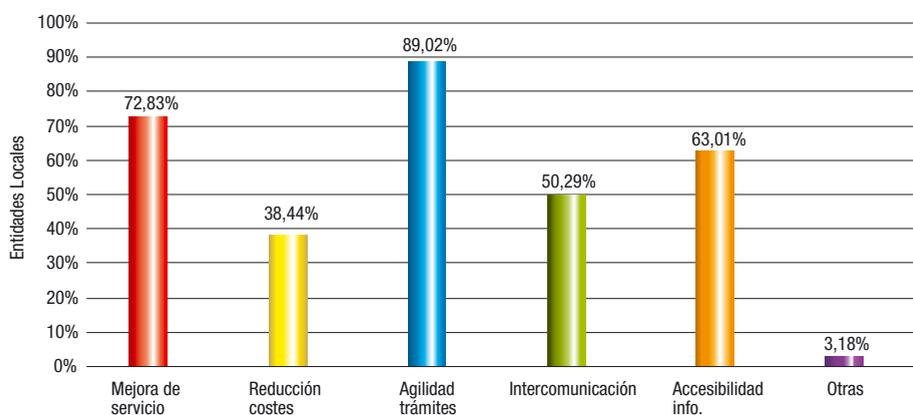
Fuente: Inforómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

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*).

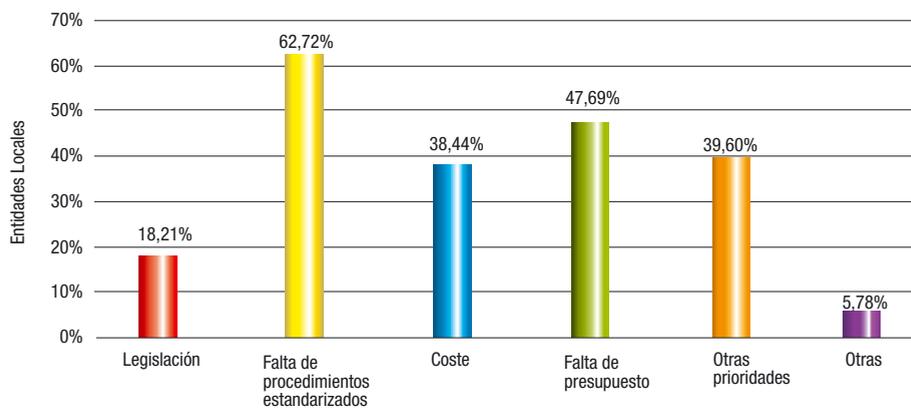
Entre las principales barreras a la integración telemática de las entidades locales de Andalucía se perciben la **falta de procedimientos estandarizados** en el 62,72% de los casos, la **falta de presupuesto** en el 47,69% de los mismos o la existencia de **otras prioridades** en el 39,60% de los casos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

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

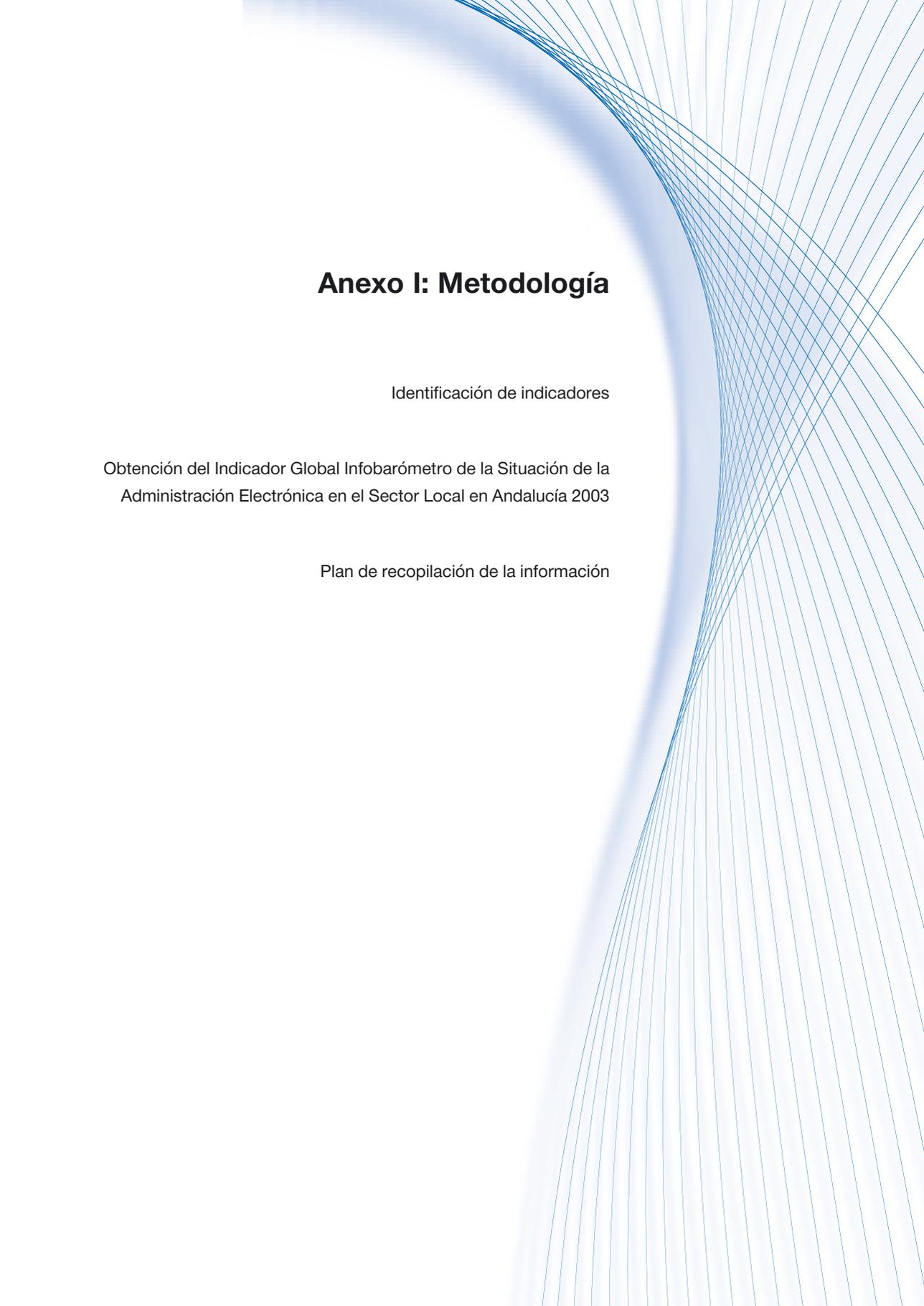


Fuente: Infobarómetro de la Situación de la Administración Electrónica en el Sector Local de Andalucía 2003

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



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



Anexo I: Metodología

Identificación de indicadores

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

Plan de recopilación de la información

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.

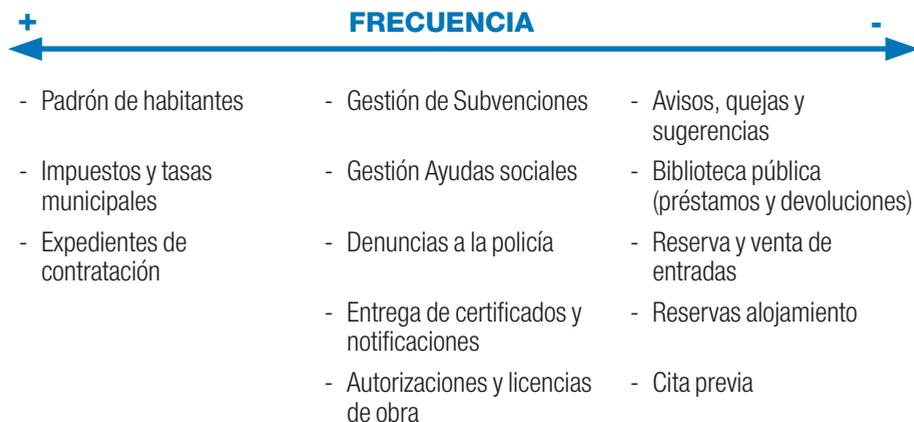
C. Prestación de Servicios mediante canales Telemáticos

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: Procesamiento solicitudes, incluido la autenticación y firma electrónica	Inicio del trámite administrativo, incluyendo la identificación del Ciudadano
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:

> **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.
-

> **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.
-

> **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

G3: de 20.000 a 50.000 habitantes

G2: de 5.000 a 20.000 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, 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, 82 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%

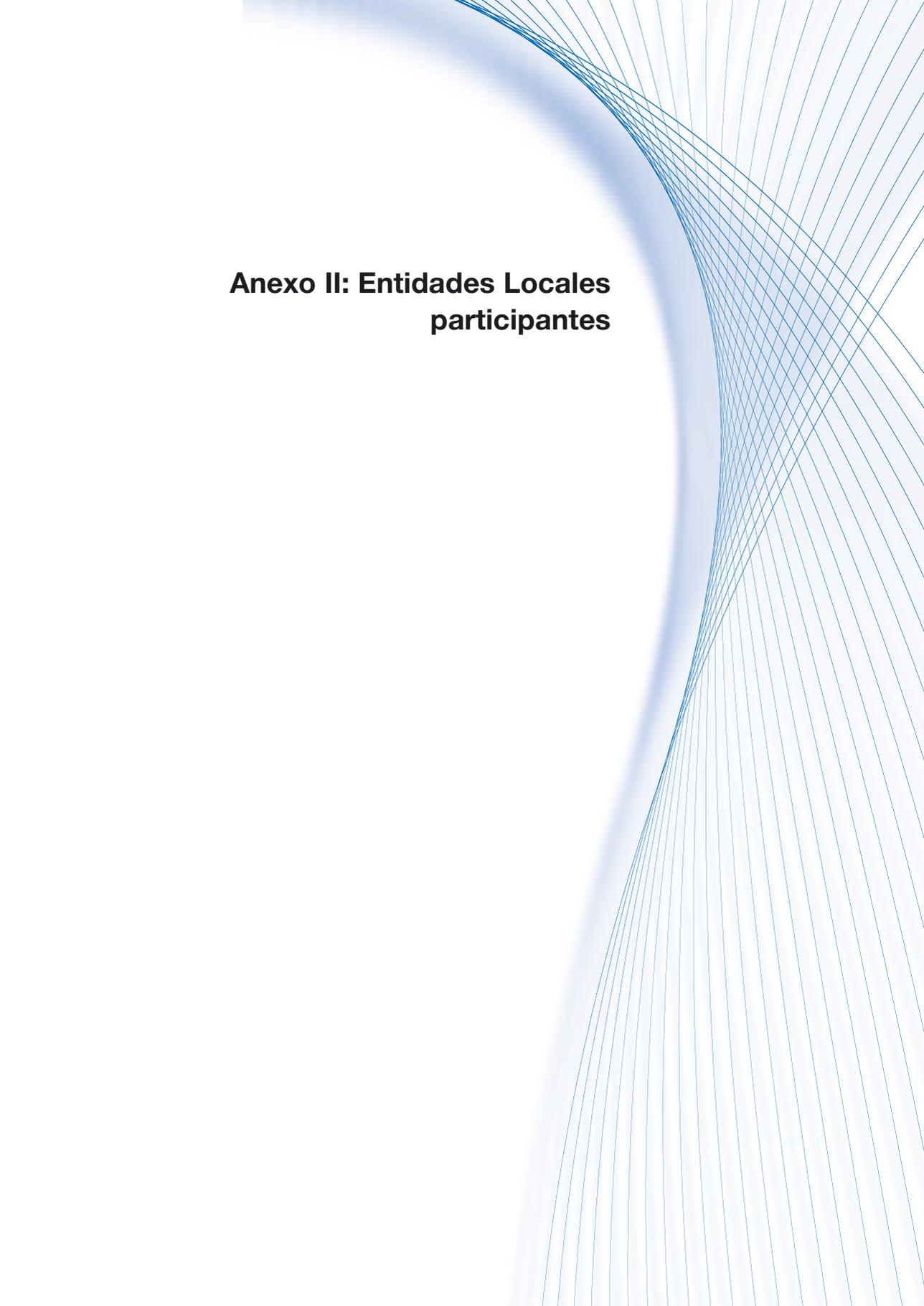
G1: menos de 5.000 habitantes

G3: de 20.000 a 50.000 habitantes

G2: de 5.000 a 20.000 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

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	Castro de Filabres	Pechina
Adra	Chirivel	Pulpí
Albánchez	Cóbdar	Rágol
Albox	Dalías	Rioja
Alcolea	Ejido (El)	Roquetas de Mar
Alcóntar	Fines	Serón
Alhabia	Gador	Sierro
Alhama de Almería	Gallardos (Los)	Suflí
Alicún	Garrucha	Terque
Almócita	Huércal de Almería	Tijola
Antas	Laroya	Tres Villas(Las)
Bedar	Líjar	Turrillas
Beires	Lucainena de Las Torres	Urrácal
Benahadux	Lúcar	Velez-Blanco
Benizalón	Macael	Viator
Canjáyar	Níjar	
Cantoria	Padules	

Cádiz:

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

Córdoba:

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

Granada:

Albondon	Cacín	Dólar
Albuñol	Cajar	Dúdar
Albuñuelas	Calahorra(La)	Durcal
Aldeire	Calicasas	Ferreira
Alfacar	Campotéjar	Fonelas
Alhendín	Caniles	Gobernador
Almegíjar	Cáñar	Gójar
Alpujarra de La Sierra	Castaras	Granada
Alquife	Chauchina	Güejar Sierra
Atarfe	Chimeneas	Huéneja
Baza	Cogollos de Guadix	Huescar
Beas de Granada	Cogollos Vega	Huétor de Santillán
Benalúa de Las Villas	Cortes de Baza	Huétor Tájar
Benamaurel	Cúllar Vega	Huétor Vega
Bubión	Dehesas de Guadix	Iznalloz

Lachar	Murtas	Santa Cruz del Comercio
Lanjarón	Nevada	Soportújar
Lentegi	Orce	Torvizcon
Loja	Padul	Trevélez
Lugros	Peza (La)	Turón
Malahá (La)	Pinar (El)	Valle (El)
Maracena	Pinos Genil	Valle del Zalabí
Moclín	Pinos Puente	Villa Ducal de Gor
Montefrío	Piñar	Villanueva Mesía
Montejícar	Polopos	Zafarraya
Moraleda de Zafayona	Quentar	Zagra
Morelábor	Salar	Zubia (La)

Huelva:

Alájar	Cumbres de San Bartolomé	Puebla de Guzman
Aljaraque	Escacena del Campo	Puerto Moral
Almendro (El)	Fuenteheridos	Punta Umbría
Almonaster La Real	Galaroza	Rociana del Condado
Alosno	Granado (El)	Sanlúcar de Guadiana
Aracena	Higuera de La Sierra	Santa Bárbara de Casa
Ayamonte	Hinojos	Santa Olalla del Cala
Berrocal	Jabugo	Trigueros
Cala	Lepe	Valverde del Camino
Calañas	Linares de La Sierra	Villablanca
Campillo (El)	Minas de Riotinto	Villalba del Alcor
Campofrío	Moguer	Villanueva de Los Castillejos
Cartaya	Nerva	Villarrasa
Castaño del Robledo	Palma del Condado (La)	Zufre
Cerro de Andévalo (El)	Paterna del Campo	
Cortegana	Paymogo	

Jaén:

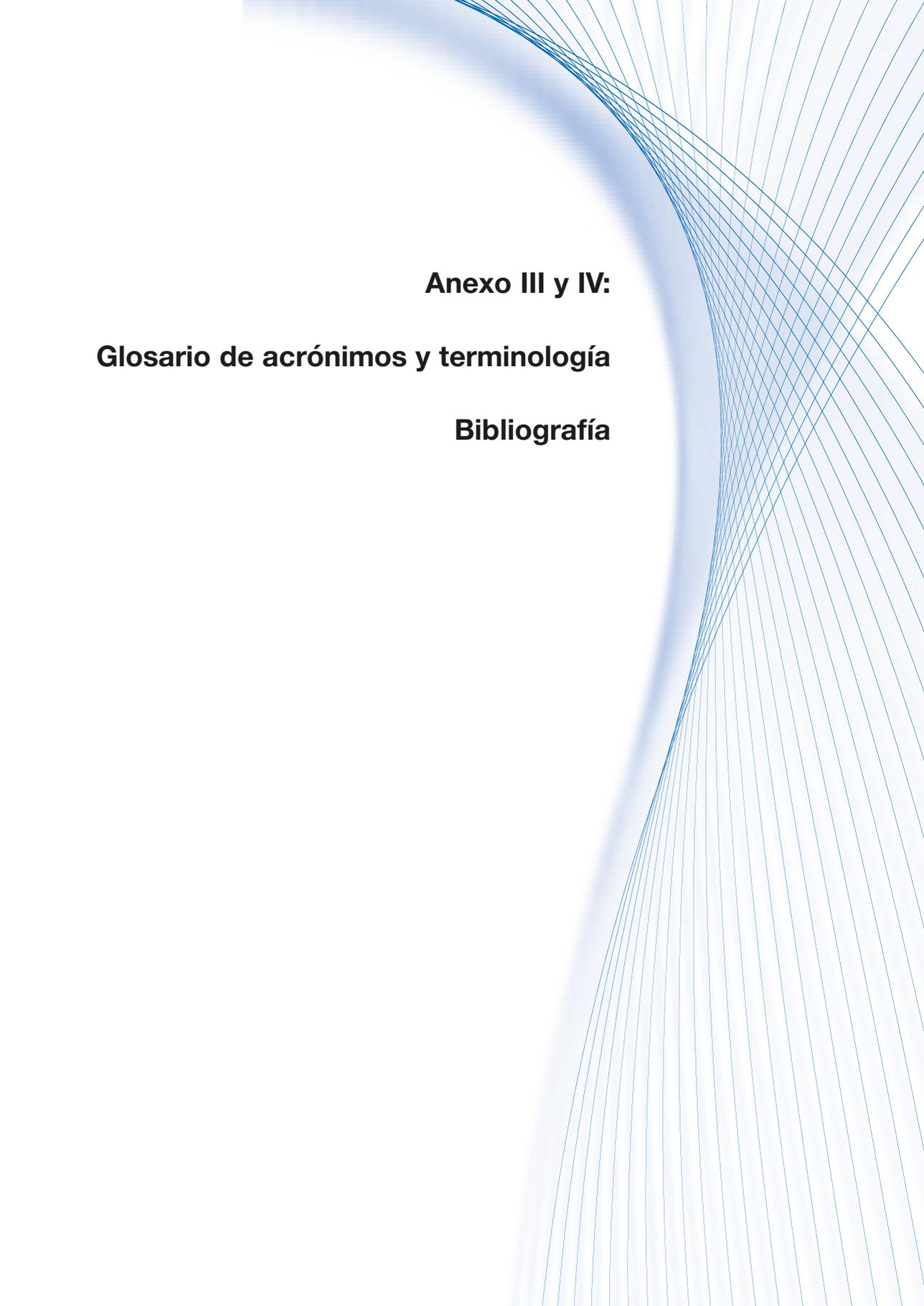
Alcalá La Real	Escañuela	Pegalajar
Alcaudete	Guarroman	Pozo Alcon
Andújar	Huesa	Quesada
Arjona	Jaén	Rus
Arjonilla	Jamilena	Santiago de Calatrava
Arquillos	Jimena	Santiago-Pontones
Baños de La Encina	Linares	Santo Tomé
Beas de Segura	Lopera	Sorihuela del Guadalimar
Canena	Lupion	Torreblascopedro
Carcheles	Marmolejo	Úbeda
Carolina (La)	Martos	Vilches
Castellar	Mengibar	Villares (Los)
Cazalilla	Orcera	Villatorres
Chiclana de Segura	Peal de Becerro	

Málaga:

Alameda	Borge(El)	Manilva
Alfarnate	Burgo (El)	Mijas
Alfarnatejo	Canillas de Albaida	Monda
Algarrobo	Cañete La Real	Montejaque
Alhaurín de La Torre	Casarabonela	Nerja
Alhaurín El Grande	Casares	Pizarra
Almáchar	Comares	Rincón de La Victoria
Almogía	Cómpeta	Riogordo
Alozaina	Cortes de La Frontera	Ronda
Alpandeire	Cuevas de San Marcos	Sayalonga
Antequera	Cútar	Teba
Archidona	Estepona	Torrox
Benadalid	Frigiliana	Totalán
Benahavís	Fuengirola	Valle de Abdalajís
Benalauría	Guaro	Vélez-Málaga
Benalmádena	Iznate	Villanueva del Trabuco
Benamargosa	Málaga	Yunquera

Sevilla:

Alcolea del Río	Guillena	Real de La Jara (El)
Arahal	Herrera	Rinconada (La)
Aznalcázar	Huévar del Aljarafe	Roda de Andalucía (La)
Badolatosa	Isla Mayor	Rubio (El)
Bormujos	Lantejuela (La)	San Juan de Aznalfarache
Burguillos	Lebrija	San Nicolás del Puerto
Cañada Rosal	Luisiana (La)	Sanlúcar la Mayor
Castillo de Las Guardas (El)	Mairena del Alcor	Sevilla
Coria del Río	Mairena del Aljarafe	Umbrete
Coronil (El)	Marinaleda	Utrera
Corrales (Los)	Molares (Los)	Valencina de la Concepción
Cuervo de Sevilla (El)	Montellano	Villamanrique de la Condesa
Écija	Navas de la Concepción (Las)	Villanueva de San Juan
Espartinas	Olivares	Villanueva del Río y Minas
Gelves	Paradas	Viso del Alcor (El)
Gilena	Puebla de Cazalla (La)	
Guadalcanal	Puebla del Río (La)	



Anexo III y IV:

Glosario de acrónimos y terminología

Bibliografía

Anexo III: 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 IV: 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.

