



## Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles

### Resultados 1ª Medición

Abril de 2011



## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO</b> .....	<b>5</b>
2.1. ALCANCE DEL ESTUDIO .....	6
2.3. METODOLOGÍA .....	12
<b>RESULTADOS DEL ESTUDIO EN LOS 20 MAYORES AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES</b> .....	<b>16</b>
3.1. RESULTADOS GLOBALES .....	17
3.2. RESULTADOS POR SERVICIOS .....	20
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>22</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>25</b>
<b>ANEXO I. DEFINICIONES DE LOS SERVICIOS</b> .....	<b>25</b>
Alta en Padrón .....	25
Pago de Multas .....	25
Pago de Impuestos .....	26
Servicios de Atención a Domicilio .....	26
Acceso a Actividades Formativas .....	26
Consulta de Expedientes .....	27
Licencia de Obras .....	27
Licencia de Apertura / Actividades Económicas .....	27
Asistencia a la Discapacidad .....	28
Acceso a Actividades Culturales.....	28
Subvención para Rehabilitaciones o Mejoras.....	28
<b>ANEXO II. RESULTADOS DE LAS MEDICIONES POR AYUNTAMIENTOS</b> .....	<b>29</b>
<b>ANEXO III. RESULTADOS DE LAS MEDICIONES POR SERVICIOS</b> .....	<b>40</b>

# 1.

## INTRODUCCIÓN

Desde el año 2007, la Fundación Orange en colaboración con Capgemini Consulting, elabora un Estudio comparativo anual de los Servicios Públicos *online* en las Comunidades Autónomas españolas, estudio que se ha convertido en un referente clave para el seguimiento periódico del desarrollo de la Administración Electrónica en España. A lo largo de todos estos años, han sido innumerables los cambios y avances que ha experimentado la Administración y sus servicios electrónicos en los distintos niveles administrativos: estatal, autonómico y local.

A partir de 2011, y de forma paralela al estudio comparativo de las Comunidades Autónomas, la Fundación Orange en colaboración de nuevo con Capgemini Consulting, ha decidido elaborar el primer Estudio Comparativo de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles, es decir, aquellos municipios que cuentan con un mayor índice poblacional.

Desde hace años, los Ayuntamientos españoles están realizando grandes esfuerzos para desarrollar servicios centrados en las necesidades de la ciudadanía y las empresas. La gran mayoría se encuentran desarrollando planes estratégicos o planes de acción con el objetivo fundamental de prestar mejores servicios a través de una modernización de la función pública local que dé respuesta a las demandas de la ciudadanía. Y dentro de este marco, donde las entidades locales intentan lograr un modelo sostenible de competencias y financiación, existe una aplicación progresiva de las tecnologías de la información que ha permitido incrementar la disponibilidad *online* de los servicios públicos logrando reducir la brecha digital existente entre la ciudadanía y las entidades locales, facilitando así el acceso y uso de los servicios municipales.

La importancia que los Ayuntamientos están dotando a la comunicación, acercamiento y asistencia a la ciudadanía, junto con los sucesivos esfuerzos presupuestarios que éstos están realizando, ha producido que los servicios públicos locales cuenten con un significativo grado de disponibilidad, y esto puede verse reflejado cada vez más en sus webs: existe, al día de hoy, gran cantidad de servicios que pueden ser tramitados parcial o totalmente de forma electrónica.

Por tanto, y en este sentido, es hora de mostrar dicho avance dentro de este nivel de la Administración española, y exponer, en un primer estudio, los resultados globales de la actual situación de la disponibilidad *online* de sus servicios públicos. Esto constituirá el punto de partida que permitirá continuar analizando la evolución de la Administración Electrónica de las entidades locales.

Los esfuerzos innovadores que los Ayuntamientos están realizando son notorios y están orientados fundamentalmente a proporcionar servicios a la ciudadanía que puedan ser tramitados de forma totalmente electrónica, destacándose mejoras en las siguientes líneas de actuación:

- Eficiencia en los servicios: gestiones de procesos optimizados, con menos uso de papel, reducción de tiempos muertos y tiempos de resolución, así como racionalización de recursos.
- Accesibilidad de los servicios: mayores canales de interacción y comunicación con la ciudadanía (web, correo electrónico, SMS, etc.),
- Optimización de tramitaciones: incremento de tramitaciones vía electrónica, reducción de los desplazamientos.
- “Amigabilidad” de los portales: información transparente, fácil de acceder y de usar. Interfaces intuitivas con información segmentada que facilita la búsqueda e identificación de servicios por parte de los ciudadanos.
- Integración de servicios: reducción de trámites, instancias y gestión de papeles innecesarios, integrando procesos que aporten beneficios al ciudadano reduciendo sus tiempos de espera en las gestiones. Optimización del uso de las interoperabilidades existentes.

Este Estudio permitirá conocer este año 2011, el avance y evolución de la Administración Electrónica en los Ayuntamientos españoles, evaluando en un periodo determinado (enero y febrero), la disponibilidad *online* de 11 servicios públicos que han sido seleccionados entre las distintas tipologías y ámbitos responsabilidad de las entidades locales. Servicios que abarcan aspectos como la cultura, la educación, la vivienda y la asistencia social, entre otros. Las áreas temáticas de los servicios seleccionados para el Estudio contemplan razonablemente las distintas actividades y relaciones de la ciudadanía y empresas con la Administración local española.

De este modo, el principal objetivo de este Informe es evaluar el grado de desarrollo o disponibilidad de once servicios públicos *online* de los 20 Ayuntamientos españoles con mayor índice poblacional. Dicho objetivo general puede a su vez subdividirse en los siguientes objetivos específicos:

1. Conocer el grado de disponibilidad de los servicios públicos *online* ofrecidos por los Ayuntamientos españoles, tanto a la ciudadanía como a empresas, en una escala de puntuación implantada por la Comisión Europea.
2. Caracterizar la situación en términos del desarrollo de la Administración Electrónica para cada uno de los Ayuntamientos objeto de estudio.
3. Contrastar el grado de disponibilidad *online* de cada uno de los servicios públicos seleccionados en los diferentes Ayuntamientos.

# 2.

## ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

Las nuevas tecnologías posibilitan una mayor transparencia y comunicación, y paralelamente dotan a los Ayuntamientos de una mayor legitimidad ya que facilitan la materialización de sus políticas así como la formalización efectiva de los servicios que ofrecen a la ciudadanía: se generan procesos y flujos continuos de interacción impulsados y acelerados por las tecnologías de la información.

Este Estudio se basa en la medición y análisis del grado de disponibilidad *online* de 11 servicios públicos en los 20 Ayuntamientos españoles que cuentan con un mayor índice poblacional según los últimos datos de cifras de población publicados por el INE (revisión del Padrón Municipal a 1 de enero de 2010). Las poblaciones de los Ayuntamientos ámbito del Estudio oscilan entre los 230.822 habitantes de Elche y los 3.273.049 habitantes de Madrid. Esto representa un diferencial de población bastante significativo entre los Ayuntamientos analizados, diferencial que determina dispares presupuestos de inversión y gasto en el desarrollo de la Administración Electrónica.

Para la selección de los 11 servicios públicos objeto de medición y estudio en los 20 principales Ayuntamientos españoles, se ha valorado una amplia muestra representativa de los servicios municipales abarcando todos los aspectos relevantes tanto para la ciudadanía como para las empresas.

## 2.1. ALCANCE DEL ESTUDIO

### 2.1.1. AYUNTAMIENTOS PARTICIPANTES

El Estudio abarca los 20 Ayuntamientos españoles con mayor población (Tabla 2.1.).

**Tabla 2.1.** Ayuntamientos objeto del Estudio Comparativo, provincia y cifras de población respectivas

Ayuntamientos	Provincia	Población
Madrid	Madrid	3.273.049
Barcelona	Barcelona	1.619.337
Valencia	Valencia	809.267
Sevilla	Sevilla	704.198
Zaragoza	Zaragoza	675.121
Málaga	Málaga	568.507
Murcia	Murcia	441.345
Palma	Islas Baleares	404.681
Las Palmas de Gran Canaria	Las Palmas	383.308
Bilbao	Vizcaya	353.187
Alicante	Alicante	334.418
Córdoba	Córdoba	328.547
Valladolid	Valladolid	315.522
Vigo	Pontevedra	297.124
Gijón	Asturias	277.198
Hospitalet de Llobregat	Barcelona	258.642
La Coruña	La Coruña	246.047
Granada	Granada	239.154
Vitoria	Álava	238.247
Elche	Alicante	230.822

Fuente: Revisión del Padrón municipal a 1 de enero de 2010, INE

Es de destacar que en el presente Estudio están representadas 12 Comunidades Autónomas, 18 Provincias españolas, y que los 20 Ayuntamientos objeto de estudio suponen aproximadamente un 26% de la población total española (Tabla 2.2.).

**Tabla 2.2.** Representación a nivel nacional

CC AA	Provincia	Número de Ayuntamientos
Andalucía	Córdoba	1
	Granada	1
	Málaga	1
	Sevilla	1
Aragón	Zaragoza	1
Asturias	Asturias	1
Baleares	Islas Baleares	1
Canarias	Las Palmas	1
Castilla y León	Valladolid	1
Cataluña	Barcelona	2
Comunidad Valenciana	Alicante	2
	Valencia	1
Galicia	La Coruña	1
	Pontevedra	1
Madrid	Madrid	1
Murcia	Murcia	1
País Vasco	Álava	1
	Vizcaya	1
<b>12 CC AA</b>	<b>18 Provincias</b>	<b>20 Ayuntamientos</b>

Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Mapa 2.1.** Distribución geográfica de los 20 Ayuntamientos objeto de Estudio



Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

## 2.1.2. ONCE SERVICIOS PÚBLICOS DE ÁMBITO LOCAL

El estudio comprende una selección de 11 servicios públicos disponibles en todos los Ayuntamientos españoles: 7 servicios están dirigidos tanto a la ciudadanía como a empresas, mientras que los otros 4 tienen como público objetivo de forma exclusiva a la ciudadanía.

Estos servicios son representativos de las principales áreas de actuación del ciudadano con la Administración y han sido elegidos, entre otros motivos, porque abarcan áreas temáticas tan relevantes como la cultura, la educación, la vivienda y la asistencia social.

A continuación se muestra el conjunto de servicios seleccionados (Tabla 2.3):

**Tabla 2.3.** Servicios objeto del Estudio Comparativo, público objetivo\* y áreas temáticas a las que pertenecen

Servicios	Ciudadanía	Empresas	Áreas temáticas
Alta en Padrón			Población / Registro
Pago de Multas			Pagos
Pago de Impuestos			Pagos
Servicios de Atención a Domicilio			Asistencia Social
Acceso a Actividades Formativas			Educación
Consulta de Expedientes			Servicio Sede Electrónica
Licencia de Obras			Edificación y Vivienda
Licencia de Apertura / Actividades Económicas			Actividades Económicas
Asistencia a la Discapacidad			Asistencia Social
Acceso a Actividades Culturales			Cultura
Subvención para Rehabilitaciones o Mejoras			Edificación y Vivienda
<b>11 servicios</b>			

Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

\*Pictogramas de ARASAAC (Portal de Comunicación Aumentativa y Alternativa de Aragón)

Para la selección de servicios, se ha realizado la extracción y análisis de un amplio listado de trámites contenidos en las *websites* y catálogos *online* de los Ayuntamientos. Las principales actividades realizadas para la selección de los servicios han sido las siguientes:

1. Se han identificado las diferentes áreas temáticas/sub-áreas indicadas en las *websites* de los Ayuntamientos para clasificar sus distintos trámites a disposición de la ciudadanía y empresas.

2. Se han recogido y volcado a una base de datos Excel los servicios correspondientes, con las denominaciones y tipologías respectivas, tanto aquellos dirigidos a ciudadanos como a empresas: Se ha extraído con facilidad el listado de servicios de aquellos Ayuntamientos con catálogos unificados; sin embargo, en otros casos, la tarea ha sido más complicada debido a que había portales que no presentaban catálogos centralizados, con servicios “dispersos” dentro de la web.
3. Se han reclasificado y agrupado estos servicios dentro de una nueva categorización, unificada y con mayor grado de estandarización: Asociación y participación ciudadana; Padrón, datos personales y población; Reclamaciones y atención al ciudadano; Ocio y deportes; Educación y cultura; Formación y empleo; Salud y medio ambiente; Subvenciones y ayudas sociales; Transportes; Urbanismo; Consumo y comercio; Tributos y multas; Vivienda; Familia; Turismo; Licencias; TIC; Protección y seguridad ciudadana; Licitaciones; Otros.
4. Se ha elaborado una tabla dinámica en Excel con la totalidad de servicios para facilitar las consultas y el uso de filtros, intentando identificar la mayor cantidad de repeticiones y coincidencias de trámites entre los Ayuntamientos. Para ello se ha tenido en cuenta las similitudes de sus descripciones así como sus tipologías. De este modo, se han identificado los servicios coincidentes en la mayoría de los Ayuntamientos y con alto grado de notoriedad o relevancia a nivel local.
5. Se han seleccionado los 11 servicios objeto de medición, sobre un listado acotado de preseleccionados, considerando fundamentalmente los motivos enunciados más arriba.

Por tanto, las características genéricas que aplican a los servicios seleccionados son:

- Servicios disponibles en la totalidad de los 20 Ayuntamientos objeto del Estudio.
- Servicios “más demandados”, “más utilizados” o “destacados” reflejados en los portales de los Ayuntamientos.
- Servicios con volumetrías importantes, según la información obtenida en proyectos realizados por Capgemini Consulting.
- Servicios pertenecientes a diferentes “áreas temáticas”, “familias” o “categorías”, que contemplan aspectos socioeconómico coyunturales y demandas sociales.
- Servicios pertenecientes a distintas categorías según el “objeto” principal de los mismos (solicitudes, pagos, consultas,...)

Para la selección de los servicios se han tenido en cuenta estudios recientes que demuestran que los servicios más demandados por los ciudadanos son: los servicios sociales, aquellos asociados a tramitaciones administrativas, los vinculados a tiempo libre, los orientados a la juventud, los servicios de actividades de formación y aprendizaje, y aquellos dirigidos al segmento poblacional de mayores.

A continuación se exponen algunos comentarios cuantitativos y cualitativos que justifican esta selección:

- *Alta en Padrón, Pago de Impuestos y Pago de Multas*

Según el Ayuntamiento de Madrid, los servicios más demandados por el ciudadano son los relacionados con el *empadronamiento y pagos*. En 2009, el portal del Ayuntamiento de Madrid tuvo cerca de 773.000 tramitaciones de pagos sobre un total de un millón de trámites y gestiones realizados en el Portal. En el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, durante el primer

bimestre del año 2011, cerca de 5.000 ciudadanos obtuvieron su certificado de empadronamiento a través de la web.

El uso de internet para facilitar a los ciudadanos el *pago de las sanciones de tráfico* llegó hace ya varios años a muchos Ayuntamientos siendo Madrid, Sevilla, Gijón y Barcelona algunos de los primeros en implantarlo. A modo ilustrativo, el *Pago de Multas* por internet en Madrid alcanzó la cantidad de 91.800 gestiones en el año 2009.

- *Servicios de Atención a Domicilio*

En los últimos años ha habido un importante incremento en el número de usuarios de los *Servicios de Atención a Domicilio*. La Ley de Dependencia prevé una cobertura progresiva de las personas en situación de dependencia. En este sentido, el porcentaje de personas dependientes sobre el total de la población española seguirá creciendo debido al proceso de envejecimiento que sufre la población española, que se estima se situará en torno a 1.400.000 personas en el año 2015.

- *Acceso a Actividades Formativas*

Recientemente, se ha incrementado el número de jóvenes que, en tiempos de crisis económica, buscan ampliar estudios y formarse para ser más competitivos. El servicio de *Acceso a Actividades Formativas* se ha convertido en uno de los más solicitados por este grupo, principalmente aquellos relacionados con acciones formativas que impulsan la inserción laboral.

- *Consulta de Expedientes*

La Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en su artículo 37 apartado 1º, establece la obligación de poner a disposición de los ciudadanos un servicio electrónico de acceso restringido donde éstos puedan consultar, previa identificación, el estado de tramitación de su expediente.

- *Licencia de Obras y Licencia de Apertura / Actividades Económicas*

En la selección de los servicios dirigidos a Empresas, se han tenido en cuenta dos de los trámites de competencia local contemplados en la Directiva de Servicios para la mayoría de actividades de servicios: son los casos de los servicios *Licencia de Obras* y *Licencia de Apertura/Actividades Económicas*.

- *Asistencia a la Discapacidad*

Una de las categorías más potenciadas en la actualidad por los Ayuntamientos son los servicios sociales, dirigidos a las diferentes minorías de la población, que de forma más concreta, se encuentran en situación de necesidad o vulnerabilidad: tercera edad, infancia, desempleados, personas con discapacidad, entre otros colectivos. En particular, y para este Estudio, se ha

seleccionado el servicio de *Asistencia a la Discapacidad* ya que se encuentra en las agendas actuales de prácticamente todos los Ayuntamientos españoles, presentando éstos diversas actuaciones y programas relacionados con el desarrollo de las políticas de bienestar social para este colectivo de la población.

- *Acceso a Actividades Culturales*

En cuanto al servicio de *Acceso a Actividades Culturales*, su selección está en línea con el incremento de los programas que organizan los Ayuntamientos para la promoción de la cultura. Por un lado, las ofertas que ofrecen los centros culturales de actividades y eventos son cada vez mayores, dentro de las cuales destacan las exposiciones artísticas, aulas literarias, talleres de expresión, visitas guiadas a patrimonios artísticos o históricos de la ciudad y muestras de arte en general. Por otro lado, la cesión de espacios a asociaciones, grupos o entidades sin ánimo de lucro para la realización de actividades culturales y sociales constituye un pilar clave en este crecimiento de la actividad cultural en las ciudades españolas.

- *Subvención para Rehabilitaciones y Mejoras*

El servicio de *Subvención para Rehabilitaciones o Mejoras* de viviendas y edificios, tanto a nivel individual como de comunidad de propietarios, constituye uno de los servicios ligados a la vivienda más demandados, y está alineado con los objetivos de los Ayuntamientos de apoyar la actividad de rehabilitación de edificios en determinadas zonas y ámbitos urbanos preferentes, fomentando así la mejora de la calidad de la edificación y la eficiencia energética de las viviendas.

En resumen, los servicios seleccionados,

- Presentan una alta utilización por la población en los Ayuntamientos seleccionados.
- Abarcan aspectos relevantes de las interacciones de la ciudadanía y empresas con la Administración Local.

## 2.3. METODOLOGÍA

### 2.3.1. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

En este Estudio Comparativo se mide, a través de un enfoque “*front-office*” el grado de disponibilidad de una selección de 11 servicios básicos que aparecen en las *websites* de los principales Ayuntamientos españoles. Por tanto, no es el objetivo medir la calidad del servicio proporcionado, ni la organización de la Administración Electrónica, ni el diseño de procedimientos electrónicos de “*back-office*”, ni tampoco se mide el uso de estos servicios por parte de la ciudadanía o empresas.

La relación de servicios objeto del estudio y sus destinatarios\* son los siguientes:

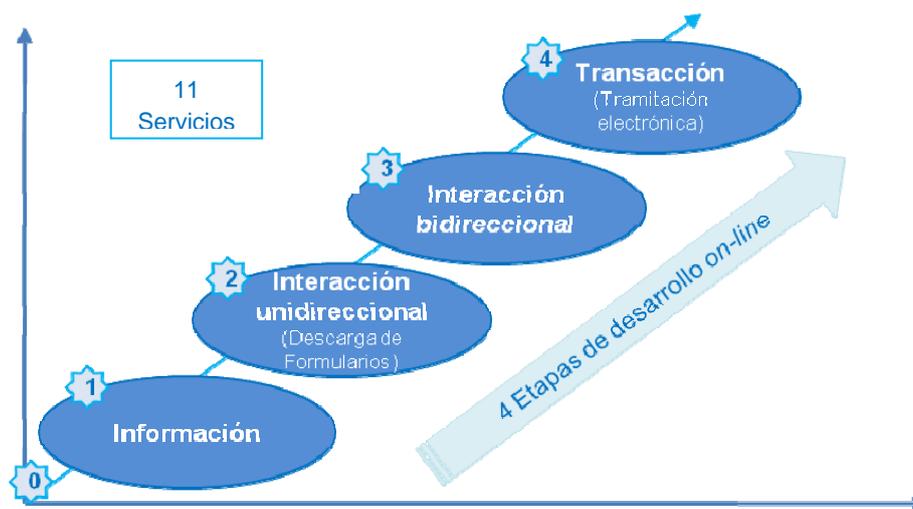
	Alta en Padrón
	Pago de Multas
	Pago de Impuestos
	Servicios de Atención a Domicilio
	Acceso a Actividades Formativas
	Consulta de Expedientes
	Licencia de Obras
	Licencia de Apertura / Actividades Económicas
	Asistencia a la Discapacidad
	Acceso a Actividades Culturales
	Subvención para Rehabilitaciones o Mejoras

\*Pictogramas de ARASAAC (Portal de Comunicación Aumentativa y Alternativa de Aragón)

### 2.3.2. MARCO DE PUNTUACIÓN Y EVALUACIÓN

Los 11 servicios públicos analizados en los principales Ayuntamientos españoles se han medido utilizando un marco de puntuación que comprende desde un nivel cero hasta un nivel cuatro de desarrollo (Figura 2.2.).

**Figura 2.2.** Marco de puntuación por Etapas



Fuente: *Benchmark Measurement of European eGovernment Services* (Capgemini)

A continuación se define cada una de las Etapas asociadas a los diferentes niveles del marco de puntuación (Figura 2.3.).

**Figura 2.3.** Definición de las Etapas

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

Fuente: *Benchmark Measurement of European eGovernment Services* (Capgemini)

La medición del grado de disponibilidad *online* de los servicios se realiza mediante un cuestionario con una serie de preguntas que conducen a obtener la puntuación para cada servicio. Este cuestionario es similar para todos los servicios seleccionados en los Ayuntamientos. Además, se registran entre otros datos, las correspondientes Url visitadas y la fecha final de la medición, habiéndose realizado ésta en el periodo enero-febrero de 2011.

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

- Etapa 0 = puntuación 0 – 0,99 = 0% - 24%
- Etapa 1 = puntuación 1 – 1,99 = 25% - 49%
- Etapa 2 = puntuación 2 – 2,99 = 50% - 74%
- Etapa 3 = puntuación 3 – 3,99 = 75% - 99%
- Etapa 4 = puntuación 4 = 100%

En el caso de que la puntuación de un servicio se base en el análisis de la *website* de un único proveedor de servicios, la valoración sería la siguiente:

- 0% o Etapa 0
- 25% o Etapa 1
- 50% o Etapa 2
- 75% o Etapa 3
- 100% o Etapa 4

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

# 3.

## RESULTADOS DEL ESTUDIO EN LOS 20 MAYORES AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES

A continuación se presentan los resultados globales de las mediciones del grado de disponibilidad de los servicios, así como un análisis detallado en función de los servicios.

### 3.1. RESULTADOS GLOBALES

El porcentaje de disponibilidad media *online* de los 11 servicios públicos objeto de estudio en los 20 Ayuntamientos españoles seleccionados es del 72% (Tabla 3.1.).

**Tabla 3.1.** Resultados globales 2011, en %

Ayuntamientos	Disponibilidad media total (11 servicios)
Valladolid	93
Valencia	91
Zaragoza	86
Las Palmas de Gran Canaria	86
Elche	77
Barcelona	75
Granada	75
Sevilla	73
Gijón	73
Madrid	70
Murcia	70
Bilbao	70
Hospitalet de Llobregat	68
Málaga	66
Alicante	66
La Coruña	64
Córdoba	61
Vigo	61
Palma	59
Vitoria	59
<b>Media total</b>	<b>72</b>

Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Destaca el Ayuntamiento de Valladolid, que a principios de febrero de 2011 ha puesto en marcha una nueva web de tramitación electrónica que incluye Sede Electrónica. Esta plataforma le ha permitido obtener la primera posición en la medición de los 11 servicios objeto del estudio, alcanzando una disponibilidad *online* del 93% (Gráfico 3.1.).

A continuación de Valladolid está el Ayuntamiento de Valencia con una media de disponibilidad del 91%, seguido de Zaragoza y Las Palmas de Gran Canaria, ambas con un 86% de disponibilidad.

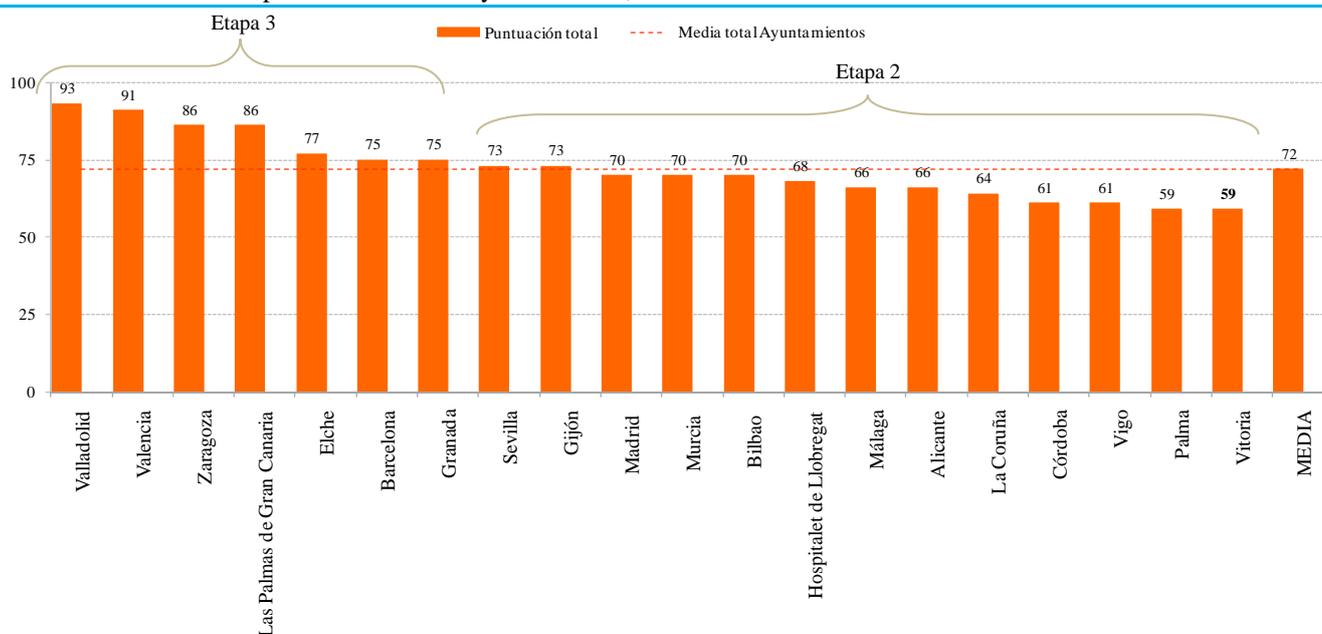
Cabe destacar que las 3 ciudades con mayor número de habitantes, Madrid, Barcelona y Valencia, ocupan la posición décima, sexta y segunda respectivamente. Es decir, no existe una relación directa entre el número de habitantes y grado de desarrollo *online* de sus servicios.

Son 11 los Ayuntamientos que presentan niveles de disponibilidad por debajo de la media global.

La brecha digital existente entre el Ayuntamiento de mayor disponibilidad, Valladolid, y la posición relativa de menor disponibilidad, compartida entre Palma y Vitoria, es de 34 puntos.

En 2011 ningún Ayuntamiento de los seleccionados alcanza un rango de Etapa 4 ni tampoco de Etapa 1. La mayoría de los Ayuntamientos (13 de ellos) están dentro del rango de Etapa 2 (50% al 74% de disponibilidad media) y los 7 restantes están comprendidos dentro del rango de Etapa 3 (75% al 99% de disponibilidad media).

**Gráfico 3.1.** Grado de disponibilidad de los Ayuntamientos, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

A continuación se muestra el número de servicios en Etapa 4 conseguidos por cada uno de los Ayuntamientos (Tabla 3.2.).

**Tabla 3.2.** Número de servicios que alcanzan Etapa 4 por Ayuntamientos

Ayuntamiento	Nº de servicios con Etapa 4
Valladolid	10
Valencia	9
Las Palmas de Gran Canaria	9
Zaragoza	8
Elche	6
Granada	6
Gijón	6
Bilbao	6
Barcelona	5
Sevilla	5
Madrid	4
Murcia	4
Hospitalet de Llobregat	4
Málaga	4
Alicante	4
La Coruña	4
Vitoria	4
Córdoba	3
Vigo	2
Palma	2
<b>Total de servicios en Etapa 4</b>	<b>105</b>
<b>Total de servicios analizados</b>	<b>220</b>
<b>% de servicios en Etapa 4</b>	<b>48%</b>

Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Valladolid cuenta con casi la totalidad de los servicios analizados en Etapa 4, siendo el servicio de Pago de Multas el único de los 11 servicios analizados que no alcanza la máxima etapa de disponibilidad en este Ayuntamiento. Le siguen en este ranking de posicionamiento Valencia y Las Palmas de Gran Canaria con 9 servicios en Etapa 4 y Zaragoza con 8 servicios.

La mayoría de los Ayuntamientos presentan entre 4 y 6 servicios en Etapa 4.

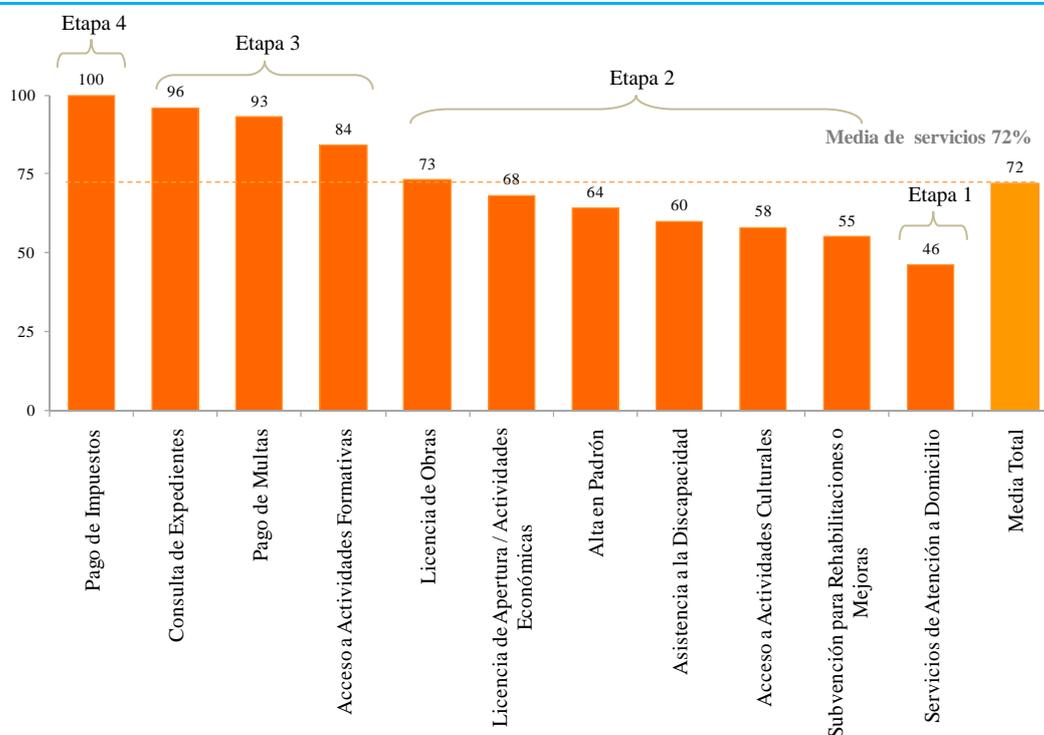
Aproximadamente la mitad de los servicios seleccionados (48%) están en Etapa 4 (105 de los 220 servicios evaluados).

### 3.2. RESULTADOS POR SERVICIOS

La clasificación por servicios (Gráfico 3.2.) muestra que el servicio “Pago de Impuestos” ha alcanzado el 100% de disponibilidad *online*, siendo el único que está en Etapa 4 en la totalidad de los Ayuntamientos. Por otro lado, “Servicios de Atención a Domicilio” es el menos desarrollado con 46 puntos y el único que está en Etapa 1.

En total, son 6 los servicios que se encuentran por debajo de la media de disponibilidad (72 puntos).

**Gráfico 3.2.** Resultados por servicio, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

Hay que destacar que “Consulta de Expedientes”, que presenta un alto grado de disponibilidad (96%) cuenta con la particularidad de ser un servicio o función transversal, ya que puede afectar a un conjunto de trámites, en el sentido de que permite al ciudadano conocer el estado de situación de un expediente o trámite iniciado con anterioridad.

De los 4 servicios menos desarrollados en las entidades locales españolas, 3 están relacionados con la ayuda social o subvenciones: “Asistencia a la Discapacidad” (60%), “Subvención para Rehabilitaciones o Mejoras” (55%) y “Servicios de Atención a Domicilio” (46%). Por otro lado, los servicios asociados a

finances recaudatorios (“Pago de Impuestos”, “Pago de Multas”) están más desarrollados que los servicios ligados a las asistencias sociales o ayudas económicas.

Con respecto a los servicios menos desarrollados, “Servicios de Atención a Domicilio” alcanza la Etapa 4 solamente en Valencia y Valladolid. De forma análoga, el servicio de “Subvención para Rehabilitaciones y Mejoras” está en Etapa 4 en tres Ayuntamientos: Valencia, Valladolid y Las Palmas de Gran Canaria.

**Tabla 3.4.** Número de Ayuntamientos donde el servicio obtiene Etapa 4

Servicios	Nº de Ayuntamientos con el Servicio en Etapa 4
Pago de Impuestos	20
Consulta de Expedientes	19
Pago de Multas	17
Acceso a Actividades Formativas	13
Licencia de Obras	7
Licencia de Apertura / Actividades Económicas	7
Acceso a Actividades Culturales	7
Asistencia a la Discapacidad	6
Alta en Padrón	4
Subvención para Rehabilitaciones o Mejoras	3
Servicios de Atención a Domicilio	2

Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

# 4.

## CONCLUSIONES

En la primera edición de este estudio, los resultados demuestran el rol clave que los Ayuntamientos vienen desempeñando al acompañar el desarrollo creciente de la Administración Electrónica española de los últimos años. Los resultados obtenidos demuestran que los Ayuntamientos están en la línea de continuar proponiéndose retos y desafíos que permitan optimizar y hacer más cercana la relación de los ciudadanos y las empresas, del mismo modo que lo están realizando las CC AA: acercando la Administración Electrónica al mayor número posible de usuarios y a través de una mejora evidente de los servicios públicos *online* cuya síntesis de resultados se expone a continuación:

- En la totalidad de las *webs* de los 20 principales Ayuntamientos los usuarios pueden tramitar de forma electrónica (total o parcialmente) 11 de los servicios de mayor uso y demanda por parte de la ciudadanía.
- Valladolid cuenta con el mayor número de servicios en Etapa 4 (10 de los 11 analizados). Le siguen Valencia y Las Palmas de Gran Canaria con 9 servicios en Etapa 4.
- El menor valor de disponibilidad en los Ayuntamientos corresponde a la Etapa 2 y es obtenido por los Ayuntamientos de Palma (59%) y Vitoria (59%).
- La disponibilidad media global del 72% demuestra que la Administración Electrónica de los principales municipios españoles está en línea con el desarrollo de la Administración Electrónica en las Comunidades Autónomas, es decir a sólo 6 puntos por debajo de éstas, tal y como demuestra el Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en las Comunidades Autónomas (78% de media de disponibilidad en las CC AA).
- De los 20 principales Ayuntamientos españoles, 9 de ellos presentan valores de disponibilidad por encima de la media.
- El servicio “Pago de Impuestos” con un 100% de disponibilidad es el más desarrollado y el menos desarrollado es “Servicios de Atención a Domicilio”, con un 46% de disponibilidad.
- En las primeras tres posiciones del ranking de servicios hay dos relacionados con fines recaudatorios: “Pago de Impuestos” y “Pago de multas”, con un 100% y 93% de disponibilidad respectivamente.
- Dentro del grupo de los 11 servicios analizados, la totalidad de los servicios ligados a temáticas de subvenciones o ayudas sociales presentan medias de disponibilidad iguales o inferiores al 60% y ocupan 3 de las últimas 4 posiciones del ranking. Por tanto, destaca el mayor desarrollo de los servicios asociados a fines recaudatorios en relación con los servicios ligados a las asistencias sociales o ayudas económicas.

A continuación se exponen algunas consideraciones sobre los tres servicios que han alcanzado las primeras tres posiciones del ranking de disponibilidad de los principales 20 Ayuntamientos españoles: “Pago de Impuestos”, “Consulta de Expedientes” y “Pago de Multas”.

- Al realizar la valoración *front-office* de la disponibilidad de los servicios, se ha comprobado que, lógicamente, para realizar el pago de multas o de impuestos no siempre es necesario el uso de certificado electrónico o eDNI por parte del ciudadano, sino que es suficiente con introducir en la plataforma electrónica los datos de pago requeridos en la notificación de la sanción o en el documento de pago correspondiente. Es el caso de los Ayuntamientos en los que para el pago de impuestos *online*, solicitan la introducción de determinados campos de información tales como el Código de Procedimiento de Recaudación (CPR), Modalidad, Código de Referencia e Identificación, datos que se recogen en su totalidad en distintos apartados del documento o carta de pago. Estos campos tienen denominaciones diferentes y varían según el Ayuntamiento. Esta situación es similar para el pago de multas. En ambos servicios, se permite realizar el pago con tarjeta de crédito o con cargo a cuenta corriente a través de la pasarela de pagos. El pago de deudas fuera de plazo puede tener algunas restricciones que impiden su pago telemático en las *websites* de los Ayuntamientos.
- Por otro lado, en los portales de algunos municipios, accediendo con eDNI o certificado electrónico un ciudadano puede visualizar y realizar el pago *online* de tributos o sanciones, sin tener que introducir ningún dato adicional relacionado con los documentos de pago. También podrá ver los históricos e incluso descargar comprobantes de pagos realizados con anterioridad.
- En la mayoría de los Ayuntamientos, el acceso a la consulta de los expedientes iniciados por vía electrónica se realiza mediante la introducción de un certificado digital o eDNI. En otros casos, y para trámites específicos, no se requiere la identificación digital por parte del ciudadano sino que es suficiente con introducir en la consulta *online* el número o código de expediente provisto al inicio de la tramitación, y de alguna otra clave identificatoria complementaria como puede ser el DNI. Este último proceso aplica fundamentalmente a la consulta *online* de trámites administrativos iniciados de forma presencial y en aquellos casos en los que el ciudadano solicita que le comuniquen y notifiquen el estado del proceso de forma electrónica (situación similar a la que se da en algunos portales de CC AA).

Asimismo, cabe destacar que los certificados nacionales o autonómicos se admiten en la mayoría de las webs municipales. Algunos Ayuntamientos facilitan un identificador personal y contraseña asociada, previa solicitud realizada por el ciudadano.

En resumen, en la mayoría de los casos analizados, el acceso al portal de un Ayuntamiento mediante autenticación personal le permite al ciudadano tener acceso directo a su información particular o área privada habitualmente llamada Carpeta del Ciudadano, Oficina Virtual, Mi Ayuntamiento o similar.

Aunque en la metodología utilizada no se ha tenido en cuenta si el trámite se debe realizar mediante la autenticación del ciudadano con algún tipo de certificación electrónica o no, es de destacar que en aquellas gestiones asociadas a información eventualmente sensible de carácter personal o privado, se ha observado que sí se requiere el uso del certificado digital, firma electrónica o eDNI que permite identificar de forma

unívoca al solicitante del servicio o información. La autenticación puede ser realizada de forma integral a través del acceso a su área privada, o mediante el acceso ad-hoc y puntual sólo para el servicio en cuestión: ésta es la única forma de garantizar la acreditación de forma totalmente segura de los usuarios así como la confidencialidad de sus datos. Por el contrario, en la gestión de trámites más sencillos, como los de solicitud de plaza o inscripción en algún tipo de actividad lúdica o formativa, no suele ser necesaria identificación digital alguna por parte del ciudadano; esto se ha detectado en los servicios de Acceso a Actividades Culturales o Acceso a Actividades Formativas en la mayoría de los Ayuntamientos analizados.

Por otro lado, los Ayuntamientos podrían continuar con la puesta en marcha de acciones en sus gestiones internas o de back-office que permitan la implantación de las mejoras front-office. A pesar del marcado avance en el grado de disponibilidad existente en los principales Ayuntamientos españoles, parece preciso continuar con la renovación de sus portales de Internet así como en el desarrollo de los componentes básicos de la Administración Electrónica, focalizándose en la consolidación de sus sedes electrónicas, plataformas de pagos, registros y expedientes electrónicos, firmas electrónicas, notificaciones telemáticas y carpetas del ciudadano, entre otras funcionalidades.

Otro de los aspectos clave en los cuales algunos Ayuntamientos demuestran avances significativos son las interoperabilidades existentes con otras administraciones, tanto con las entidades autonómicas como con otras instituciones, intercambiando decenas de certificados con el resto de administraciones y entidades públicas.

Todos estos planes de actuación no tienen que perder de vista las condiciones de usabilidad, accesibilidad y calidad de los servicios que se deben “personalizar” en función de sus destinatarios principales: la ciudadanía y las empresas. En esta línea están trabajando varios Ayuntamientos, desarrollando la Carpeta Ciudadana o similar, que le permite al ciudadano acceder no sólo a la información que de éste posee un Ayuntamiento (base de datos personal, trámites realizados, impuestos o multas a su nombre,...), sino que también constituye un canal para ofrecerle los servicios específicos que se adapten a su perfil y circunstancias.

En definitiva, es competencia de los Ayuntamientos facilitar la búsqueda de información a los ciudadanos y la realización efectiva de los trámites, promoviendo el uso de aplicaciones informáticas, a través de una “alfabetización digital”, particularmente dirigida a aquellos colectivos con mayores problemas de acceso a la tecnología. Tal vez sea este el desafío principal: poner a disposición de los ciudadanos los medios e instrumentos necesarios que les permitan participar, acceder y acercarse a los nuevos canales de comunicación y tramitación con las entidades locales.

# 5.

## ANEXOS

### ANEXO I. DEFINICIONES DE LOS SERVICIOS

#### FICHAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

##### ALTA EN PADRÓN

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

##### PAGO DE MULTAS

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

## PAGO DE IMPUESTOS

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

## SERVICIOS DE ATENCIÓN A DOMICILIO

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

## ACCESO A ACTIVIDADES FORMATIVAS

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

<i>Servicios Alternativos</i>	N/A
-------------------------------	-----

#### CONSULTA DE EXPEDIENTES

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

#### LICENCIA DE OBRAS

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

#### LICENCIA DE APERTURA / ACTIVIDADES ECONÓMICAS

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

## ASISTENCIA A LA DISCAPACIDAD

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

## ACCESO A ACTIVIDADES CULTURALES

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

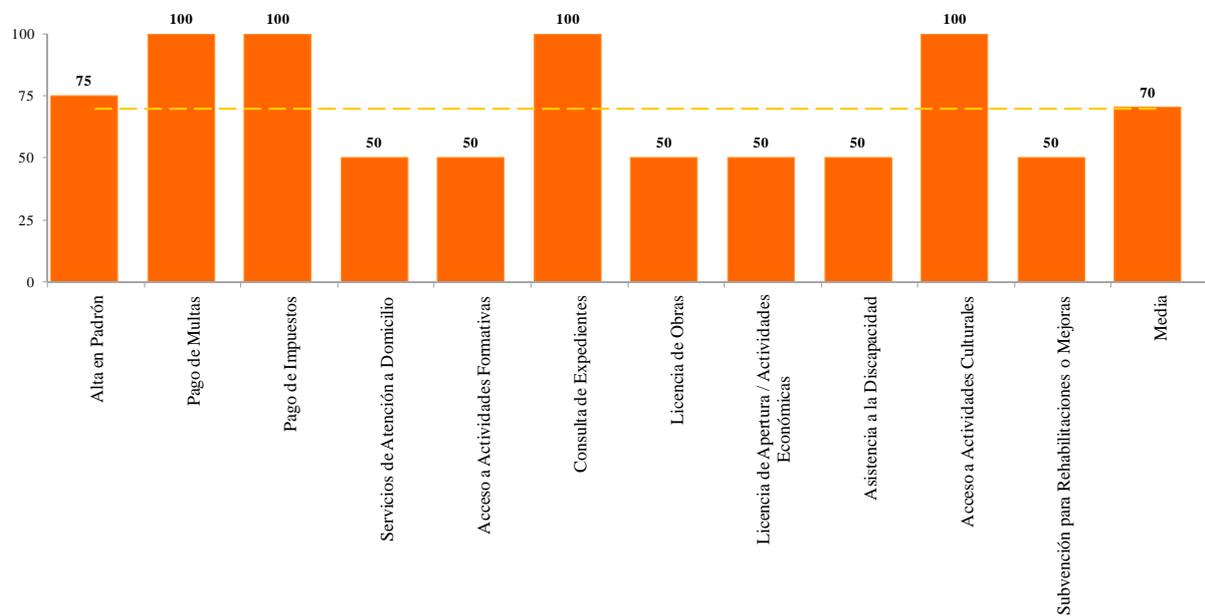
## SUBVENCIÓN PARA REHABILITACIONES O MEJORAS

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

## ANEXO II. RESULTADOS DE LAS MEDICIONES POR AYUNTAMIENTOS

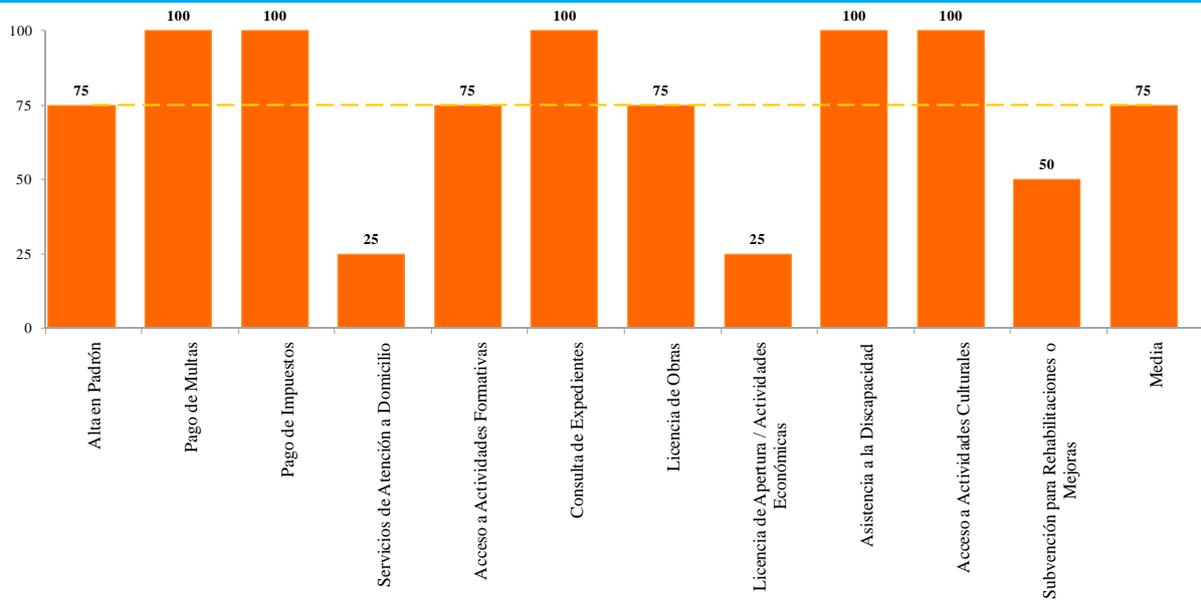
A continuación se presentan los resultados de la medición efectuada a los 11 servicios públicos en cada uno de los 20 principales Ayuntamientos (ordenados de mayor a menor número de habitantes).

**Gráfico 4.1.** Resultado de los servicios en Madrid, en %



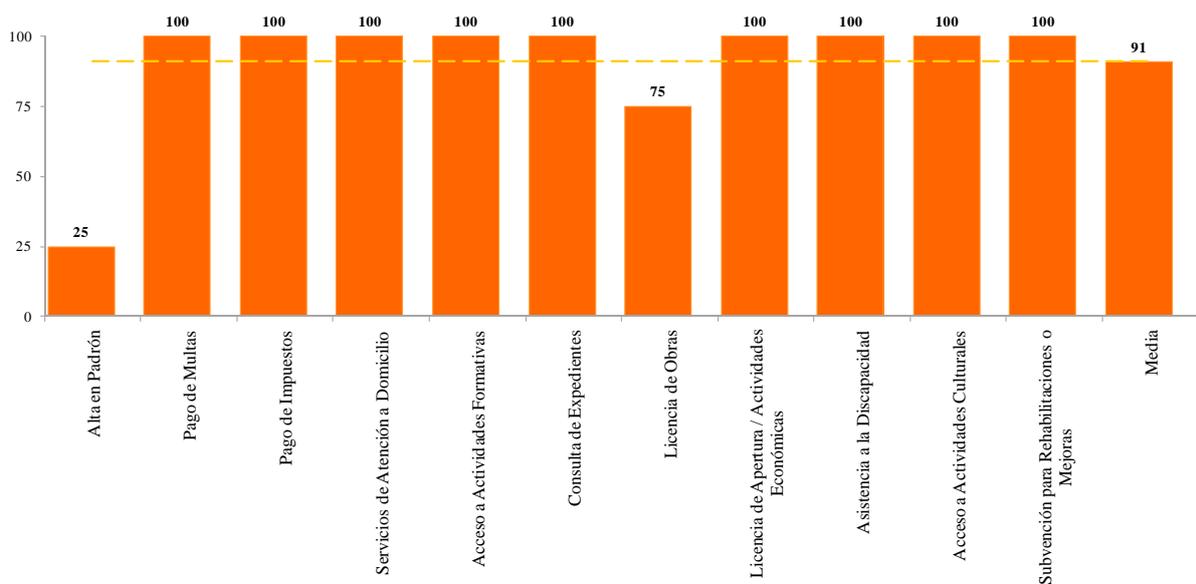
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.2.** Resultado de los servicios en Barcelona, en %



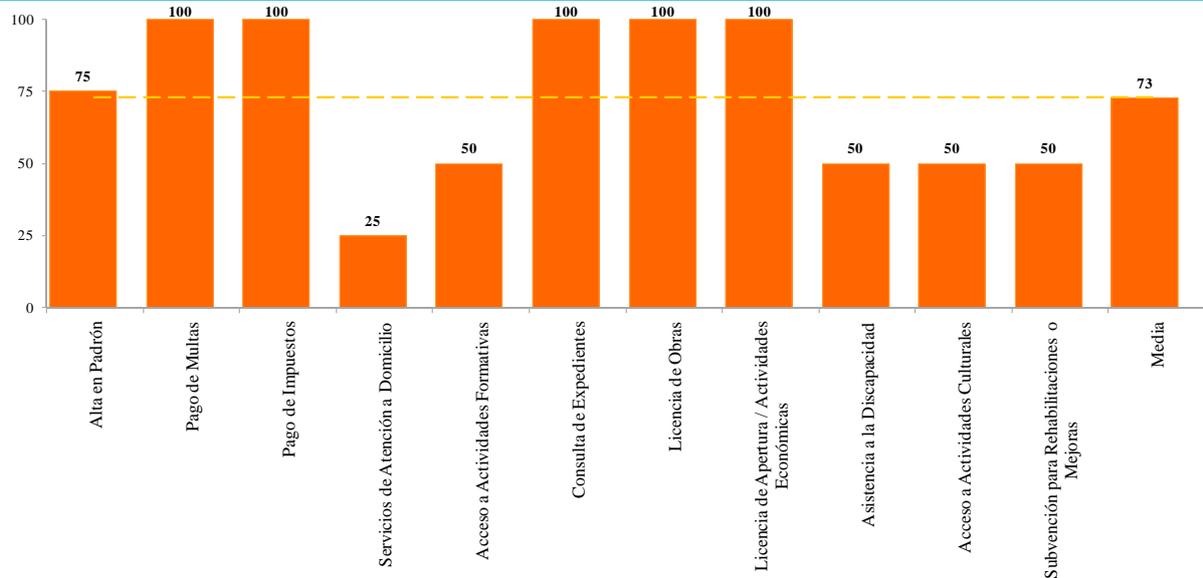
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.3.** Resultado de los servicios en Valencia, en %



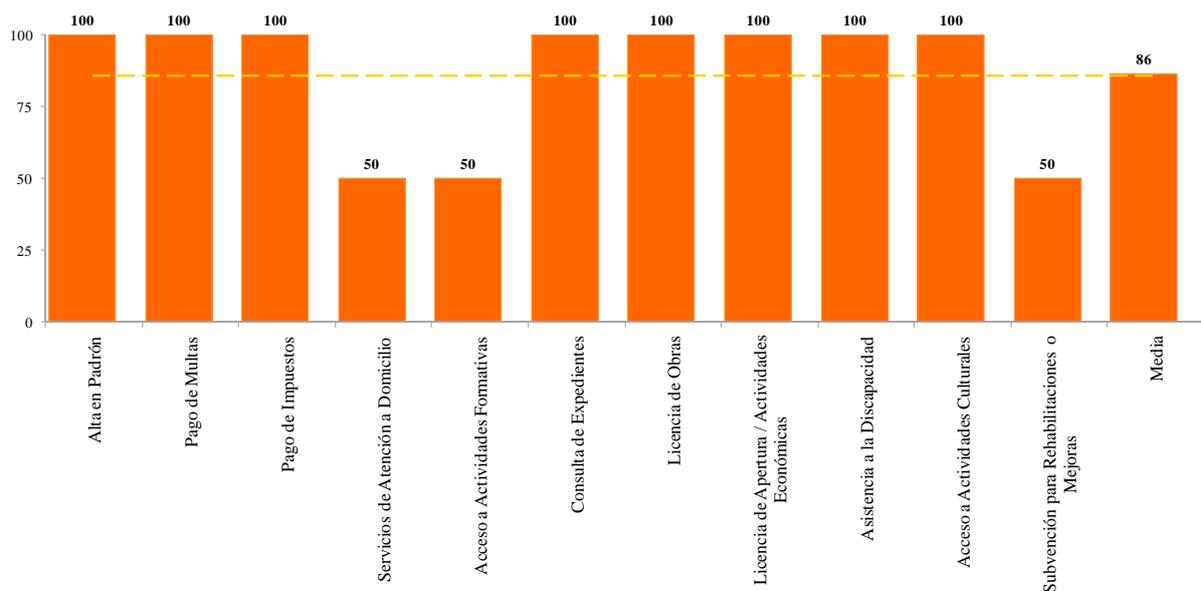
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.4.** Resultado de los servicios en Sevilla, en %



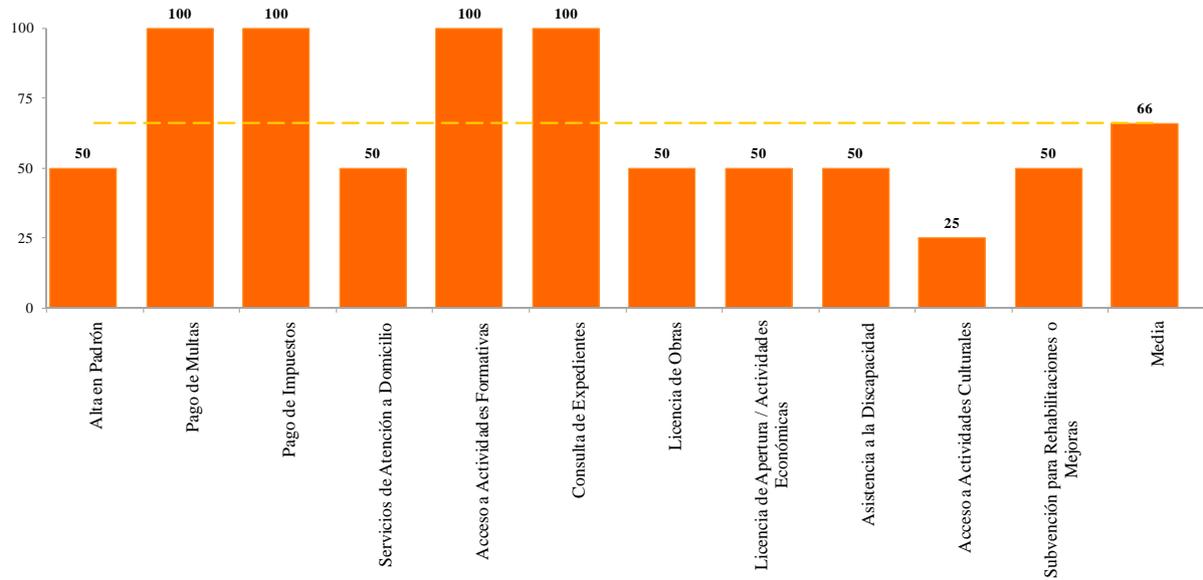
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.5.** Resultado de los servicios en Zaragoza, en %



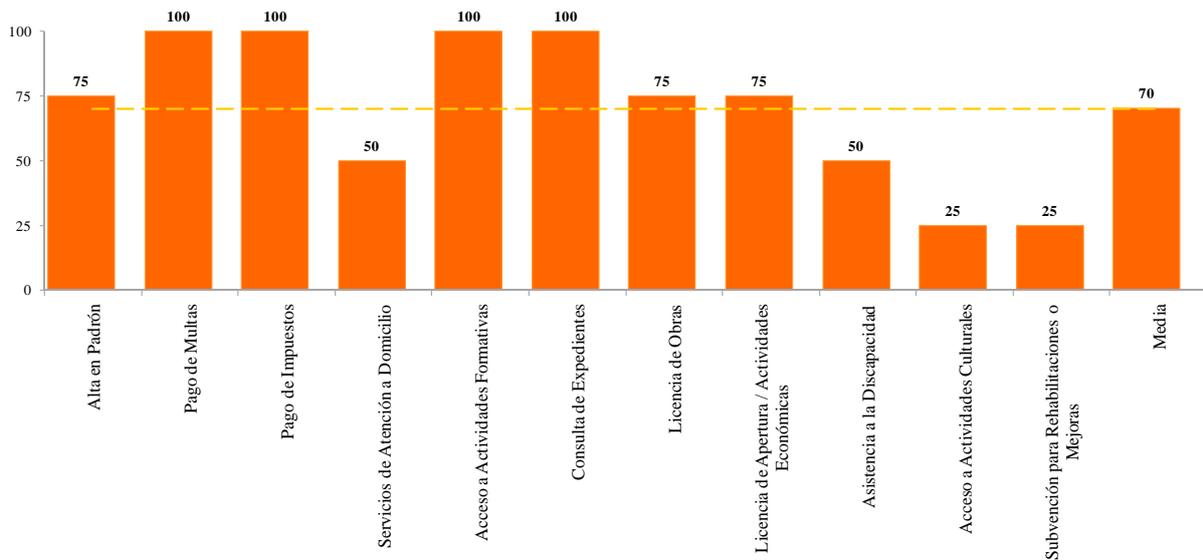
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.6.** Resultado de los servicios en Málaga, en %



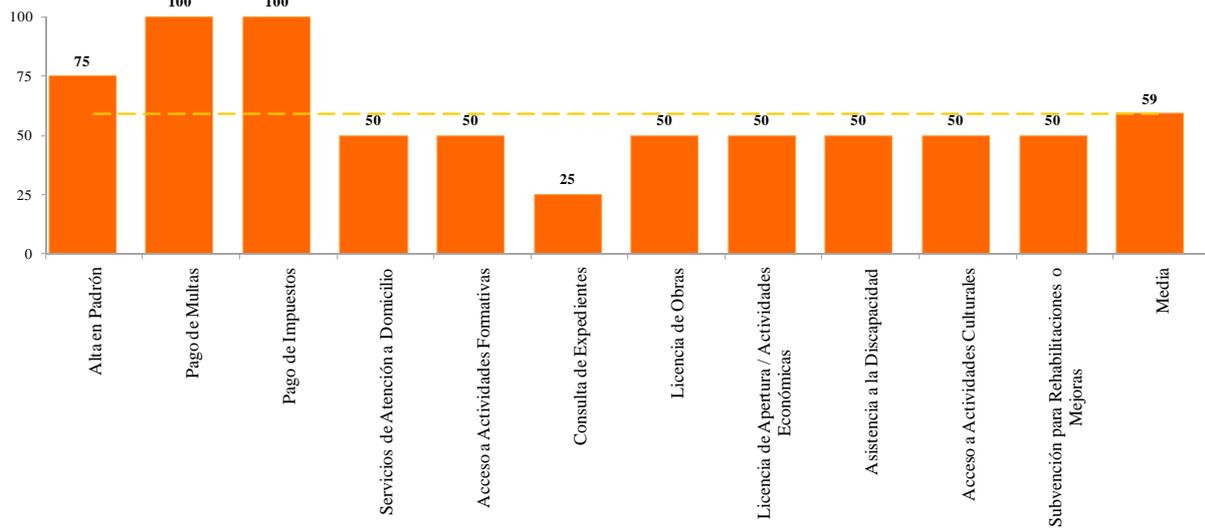
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.7.** Resultado de los servicios en Murcia, en %



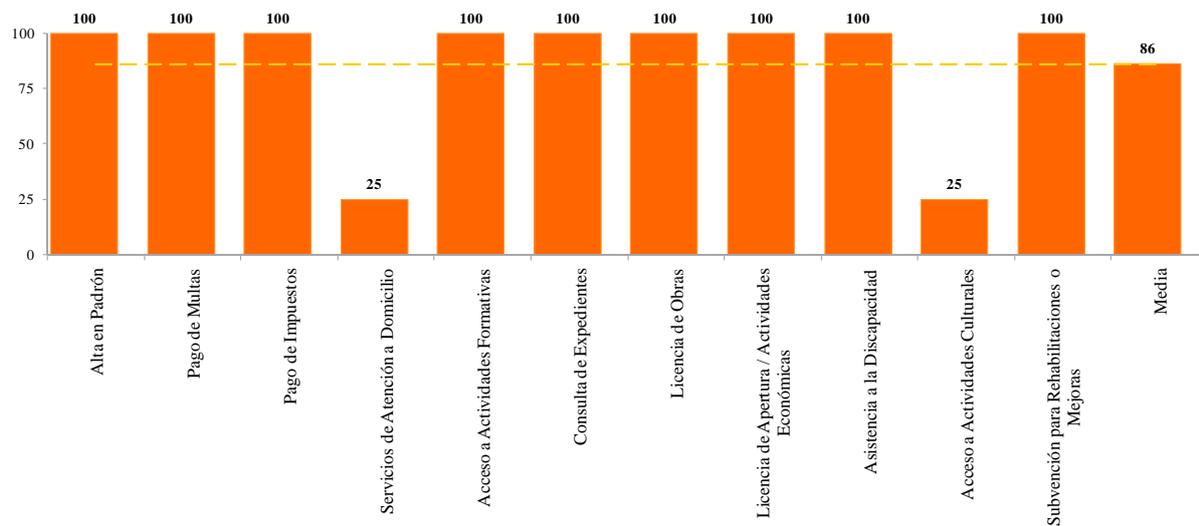
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.8.** Resultado de los servicios en Palma, en %



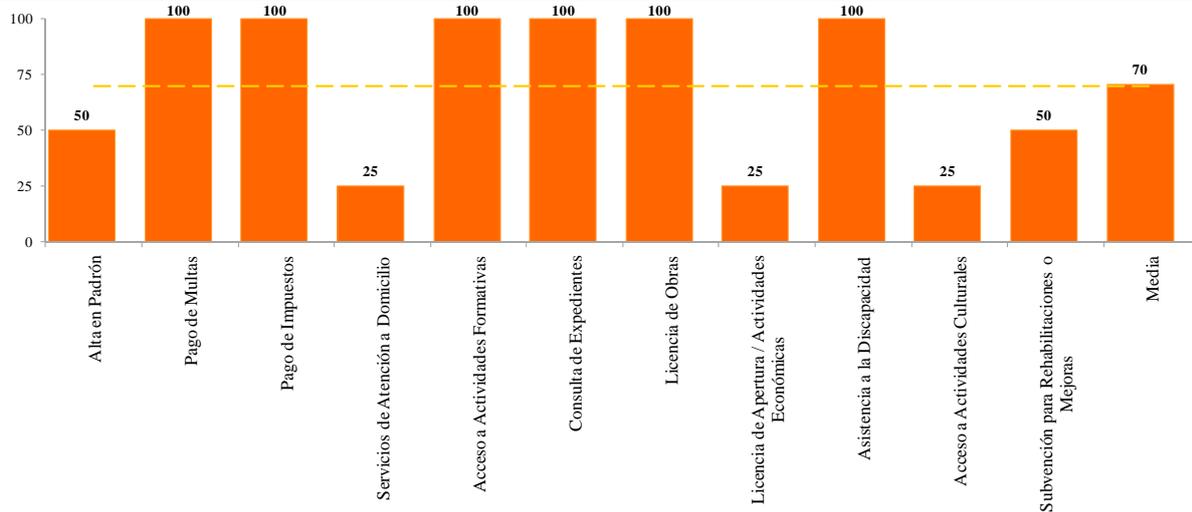
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.9.** Resultado de los servicios en Las Palmas de Gran Canaria, en %



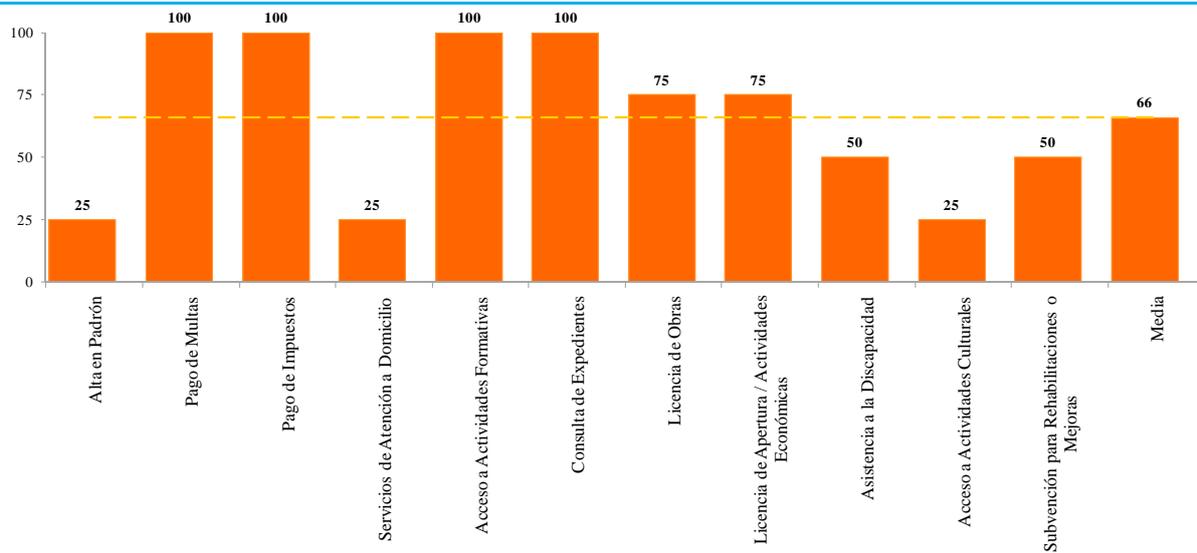
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.10.** Resultado de los servicios en Bilbao, en %



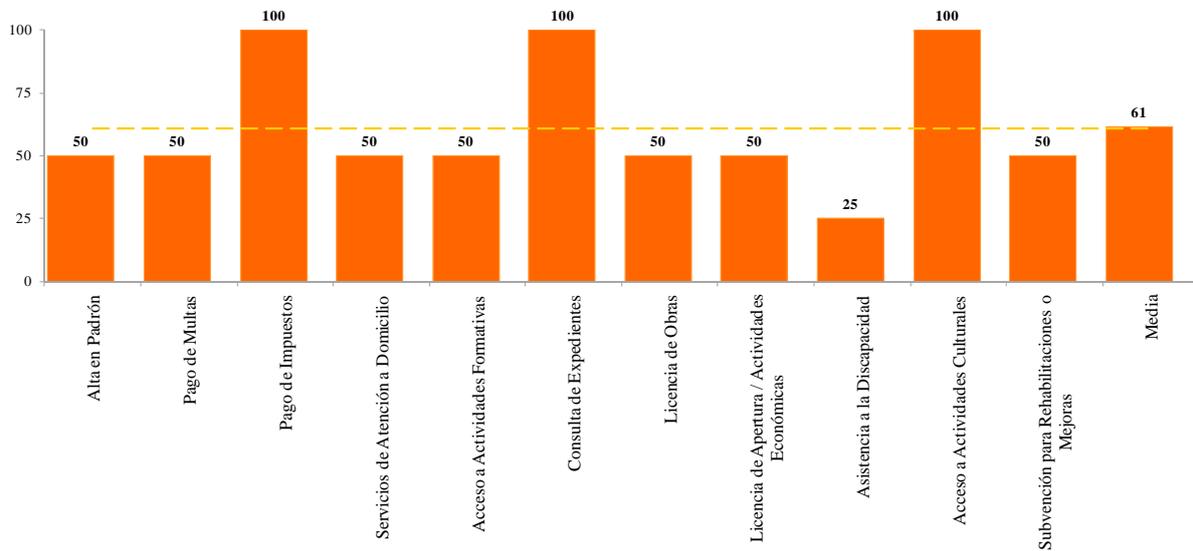
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.11.** Resultado de los servicios en Alicante, en %



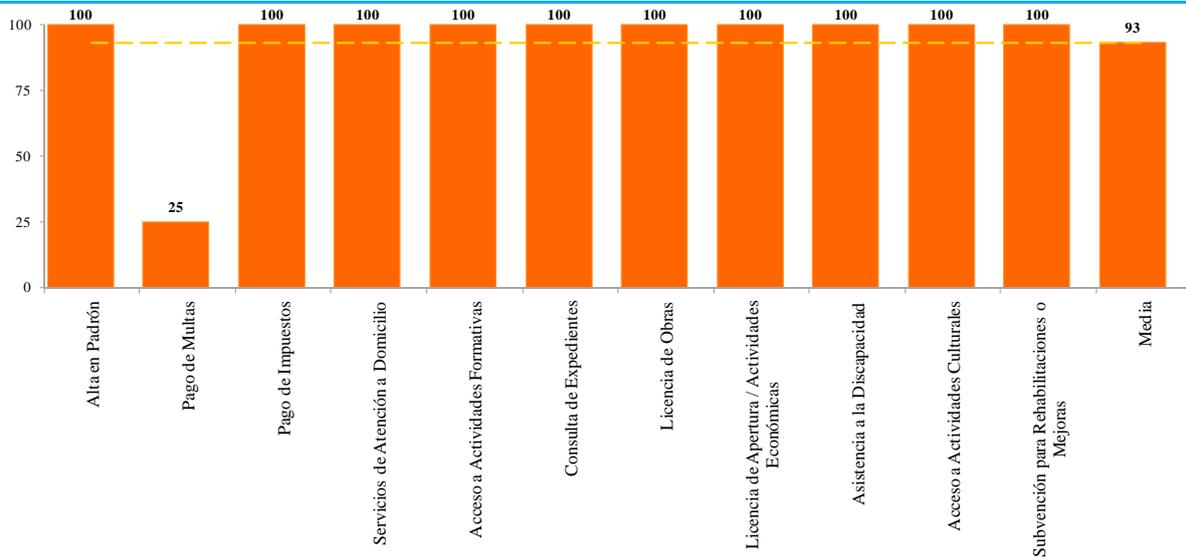
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.12.** Resultado de los servicios en Córdoba, en %



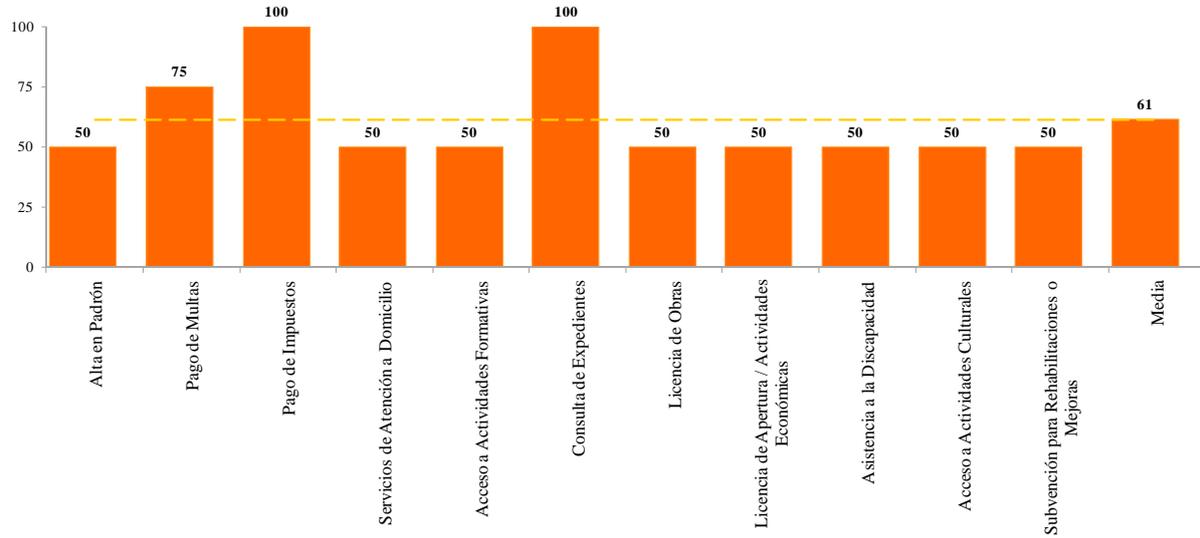
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.13.** Resultado de los servicios en Valladolid, en %



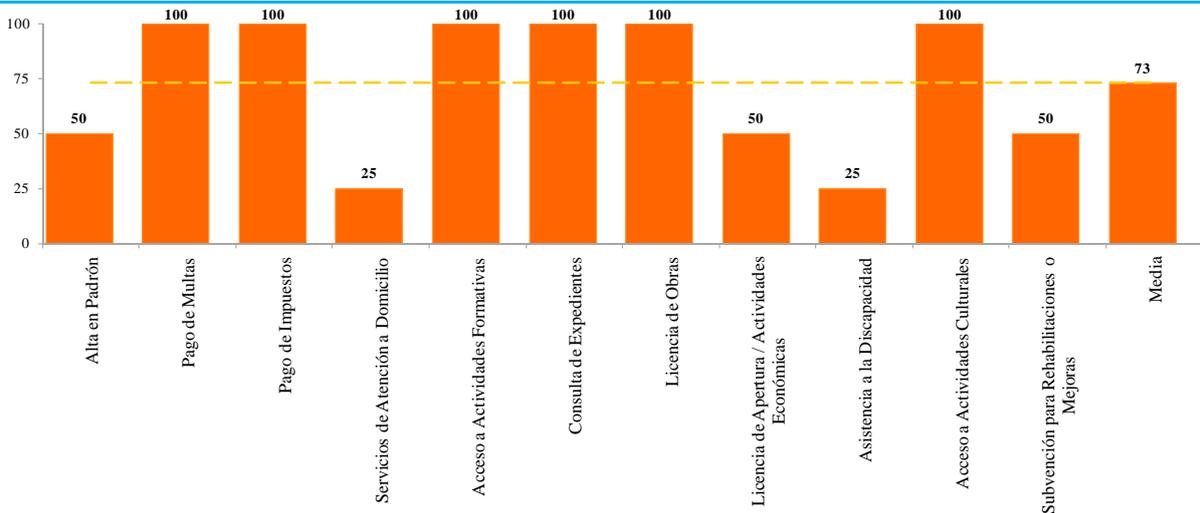
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.14.** Resultado de los servicios en Vigo, en %



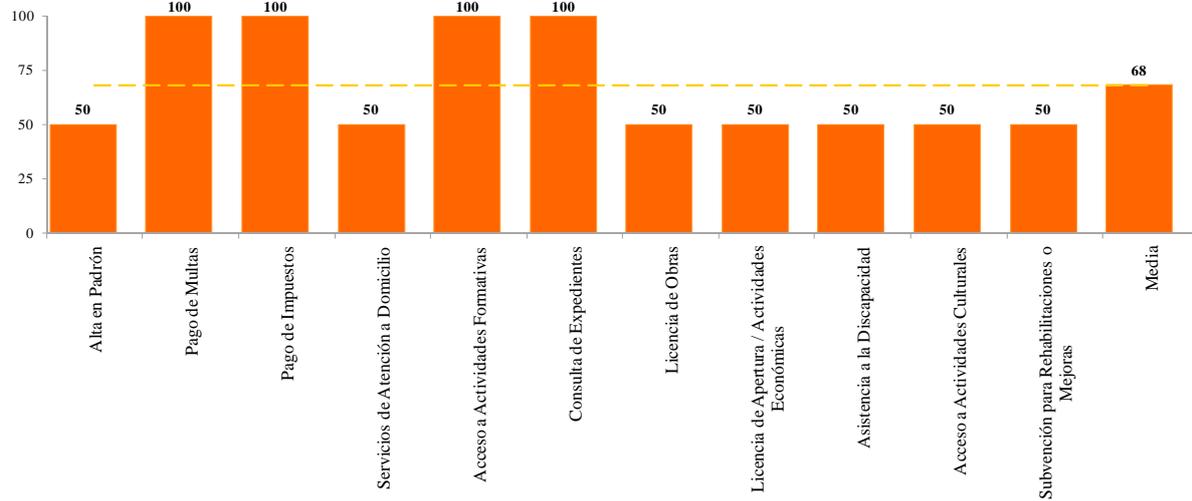
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.15.** Resultado de los servicios en Gijón, en %



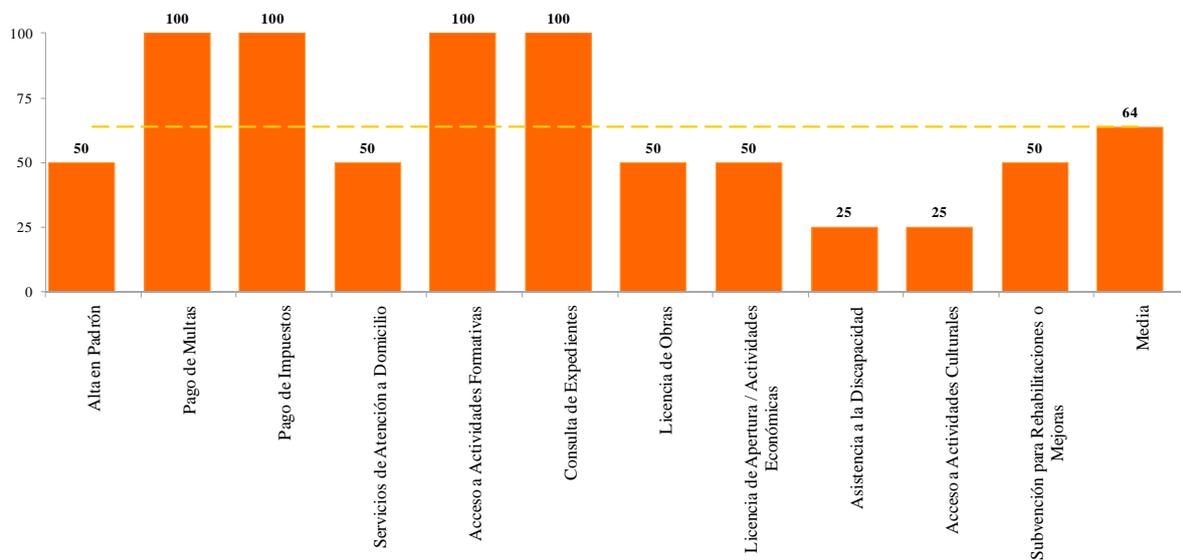
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.16.** Resultado de los servicios en Hospitalet de Llobregat, en %



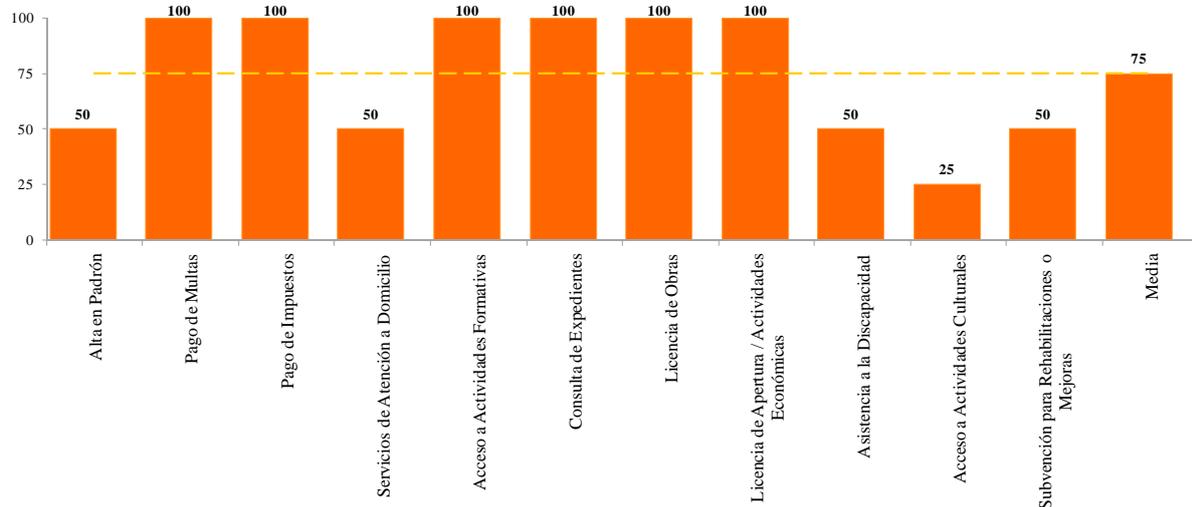
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.17.** Resultado de los servicios en La Coruña, en %



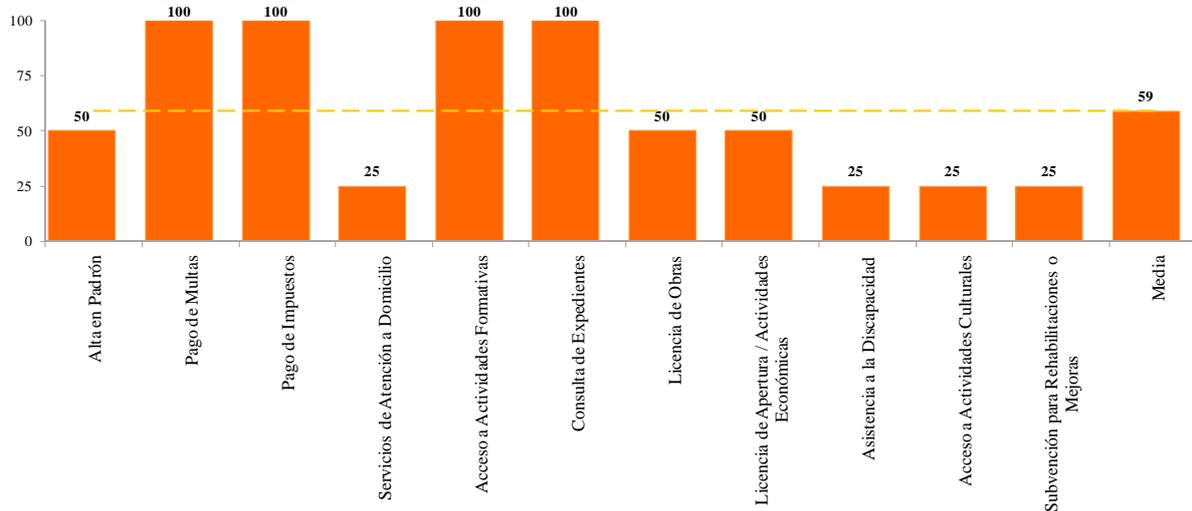
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.18. Resultado de los servicios en Granada, en %**



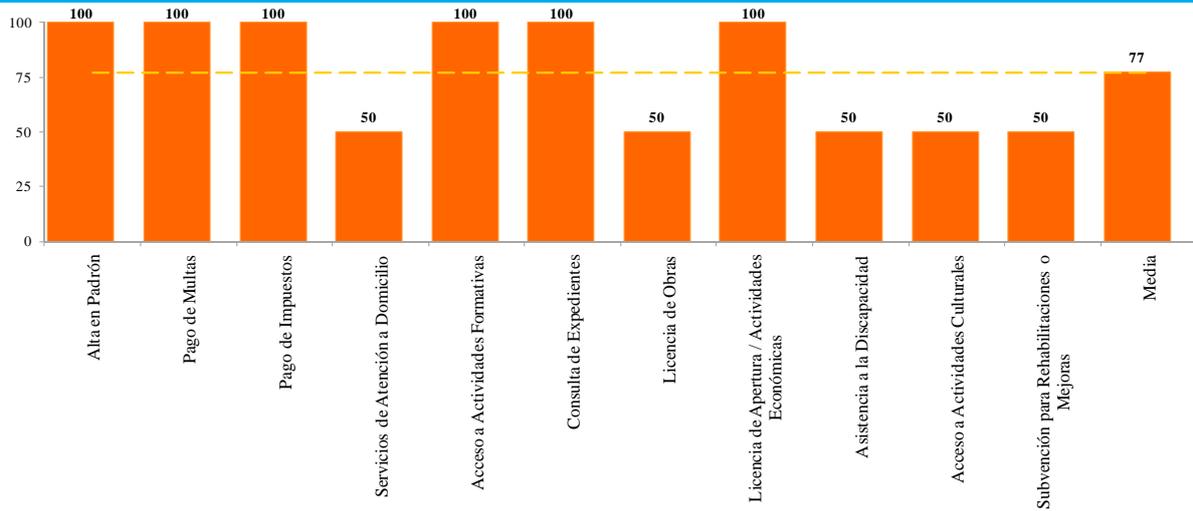
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.19. Resultado de los servicios en Vitoria, en %**



Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 4.20.** Resultado de los servicios en Elche, en %

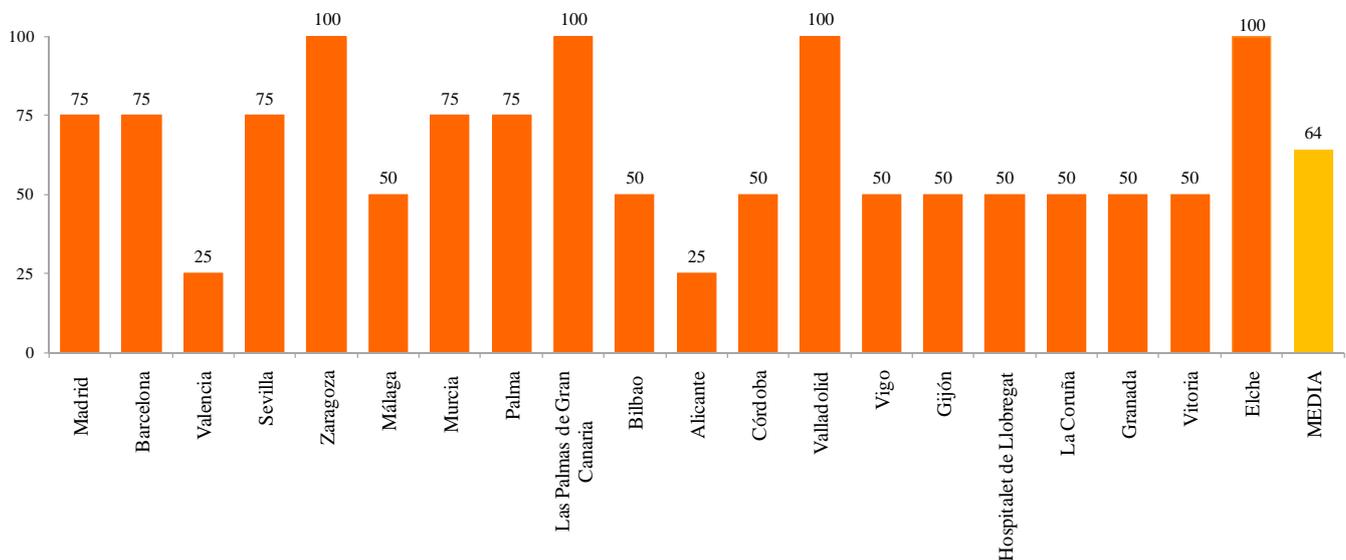


Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

## ANEXO III. RESULTADOS DE LAS MEDICIONES POR SERVICIOS

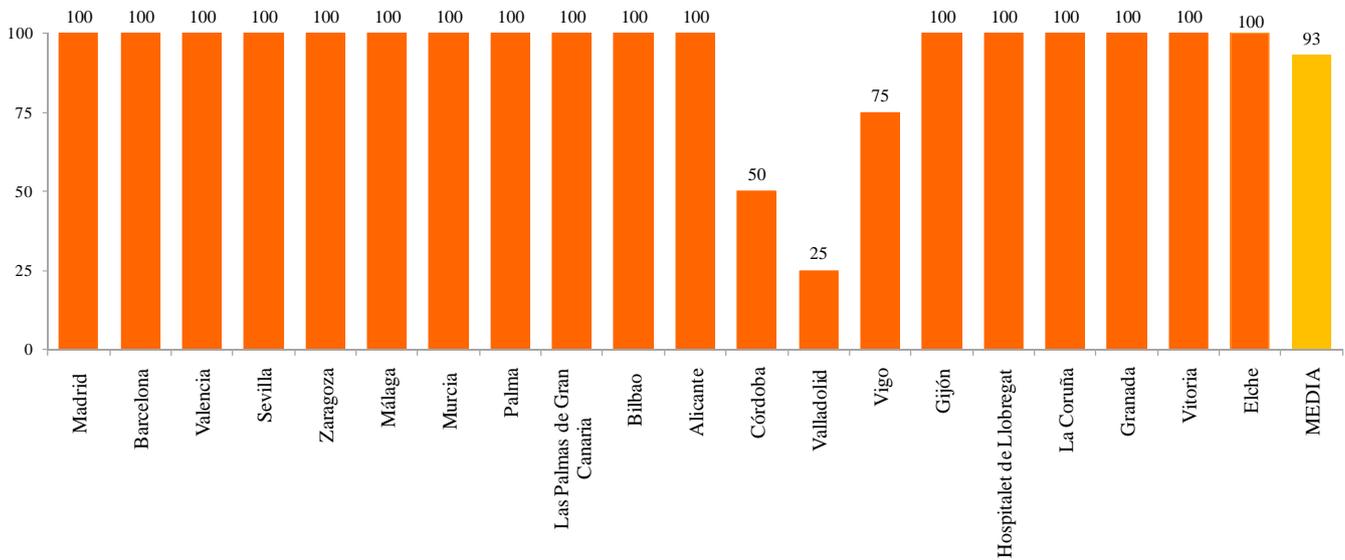
Los gráficos presentados en este anexo muestran las etapas de desarrollo obtenidas por los Ayuntamientos en cada uno de los 11 servicios evaluados, según el marco de puntuación definido por etapas, así como el valor medio obtenido entre todos ellos.

**Gráfico 5.1.** Resultados del servicio “Alta en Padrón”, en %



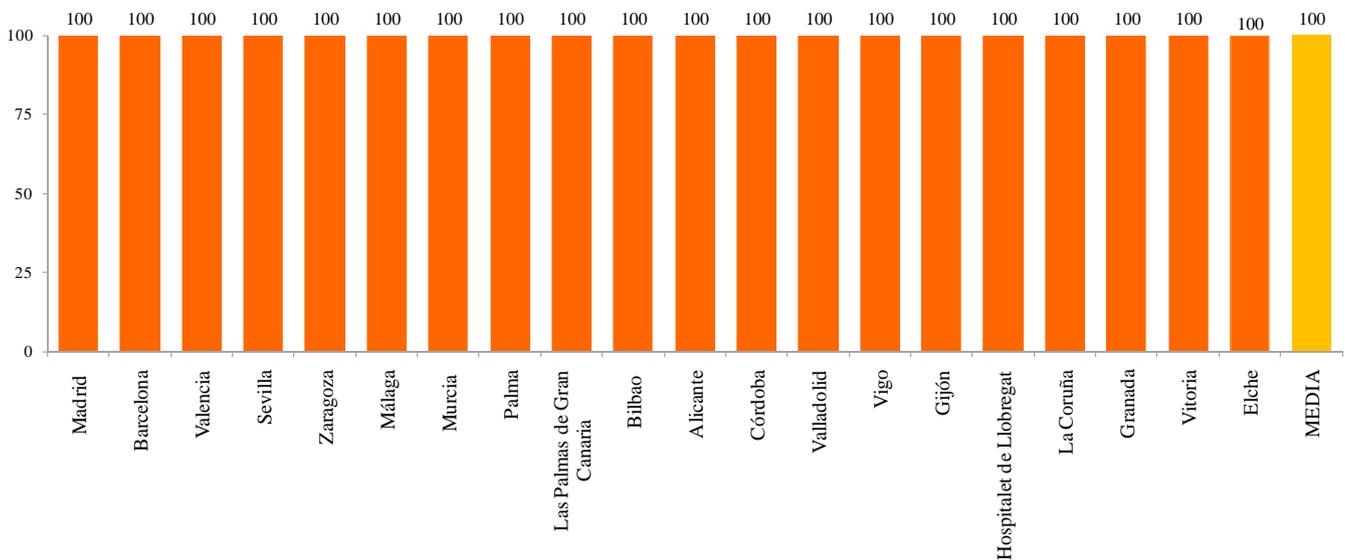
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.2.** Resultado del servicio “Pago de Multas”, en %



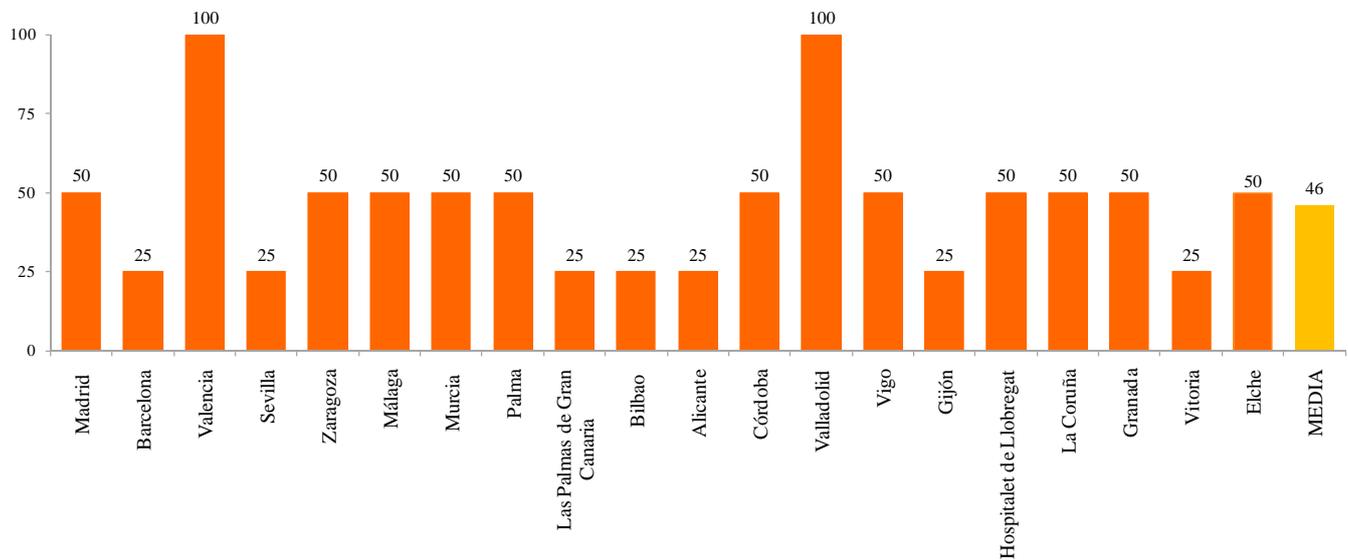
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.3.** Resultado del servicio “Pago de Impuestos”, en %



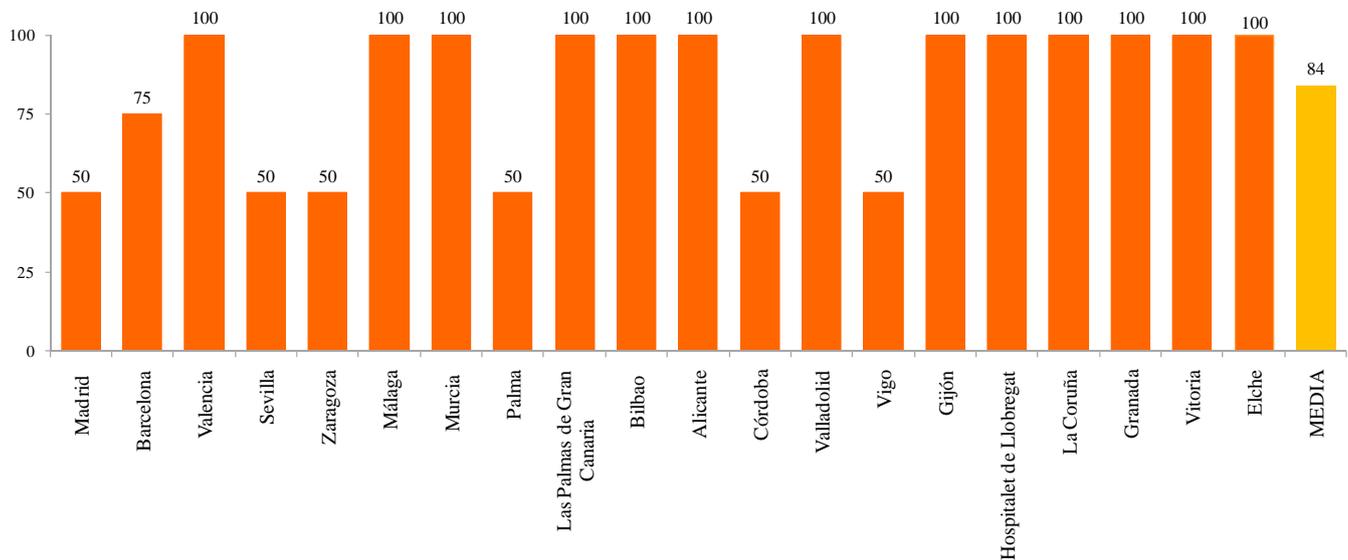
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.4.** Resultado del servicio “Servicios de Atención a Domicilio”, en %



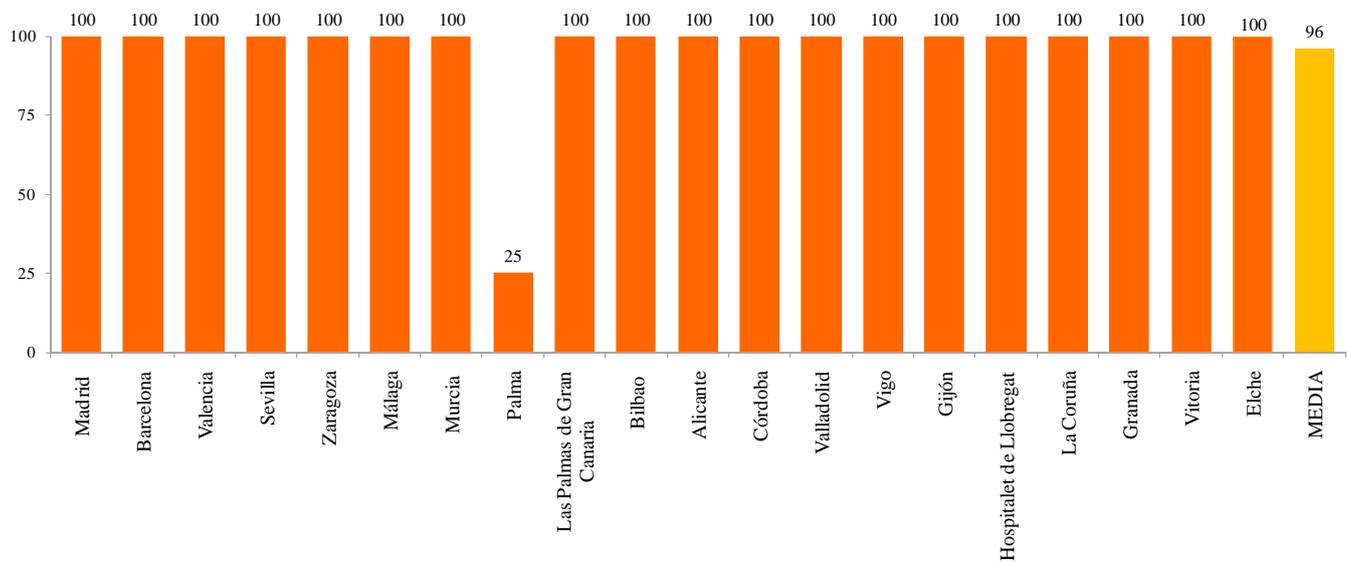
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.5.** Resultado del servicio “Acceso a Actividades Formativas”, en %



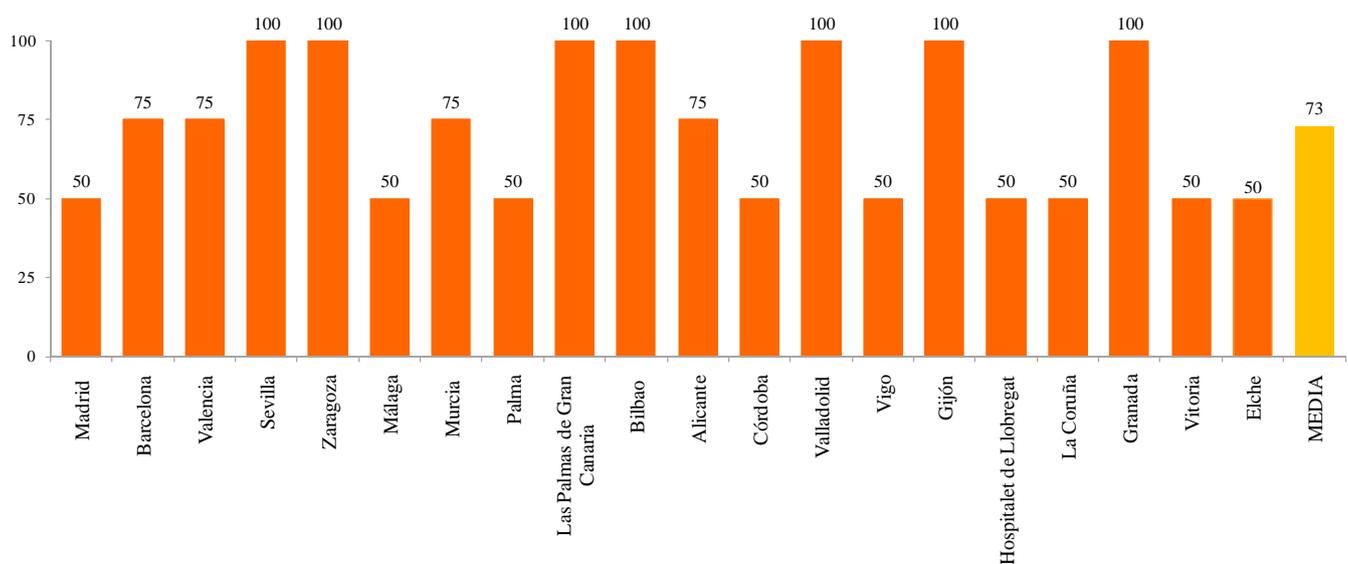
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.6.** Resultado del servicio “Consulta de Expedientes”, en %



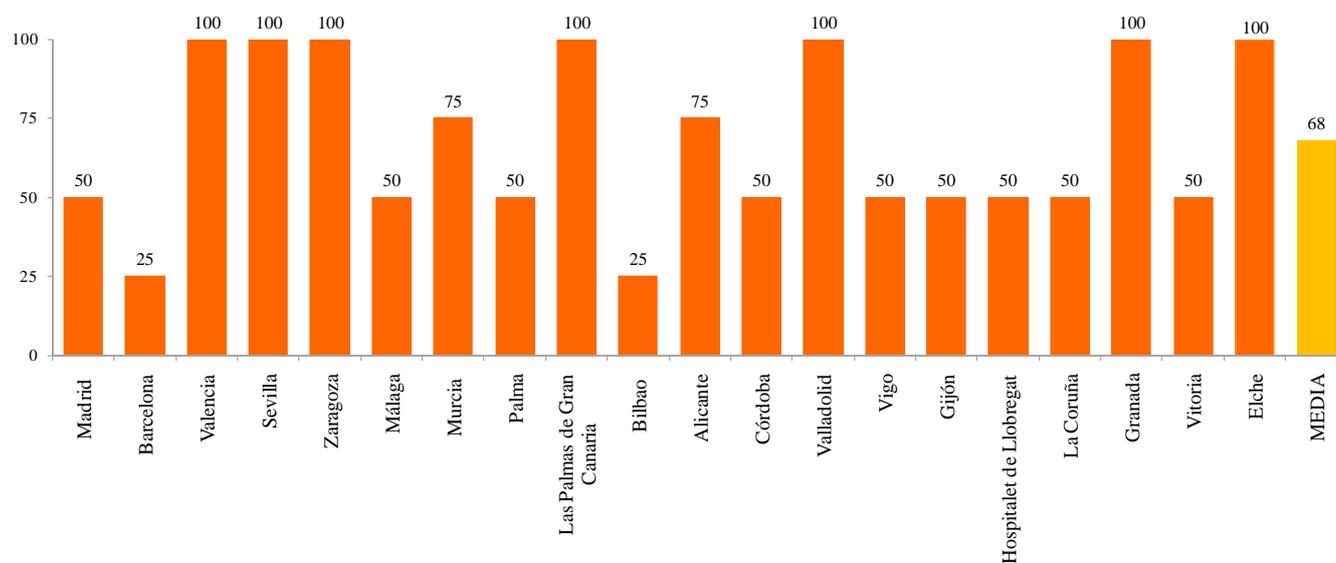
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.7.** Resultado del servicio “Licencia de Obras”, en %



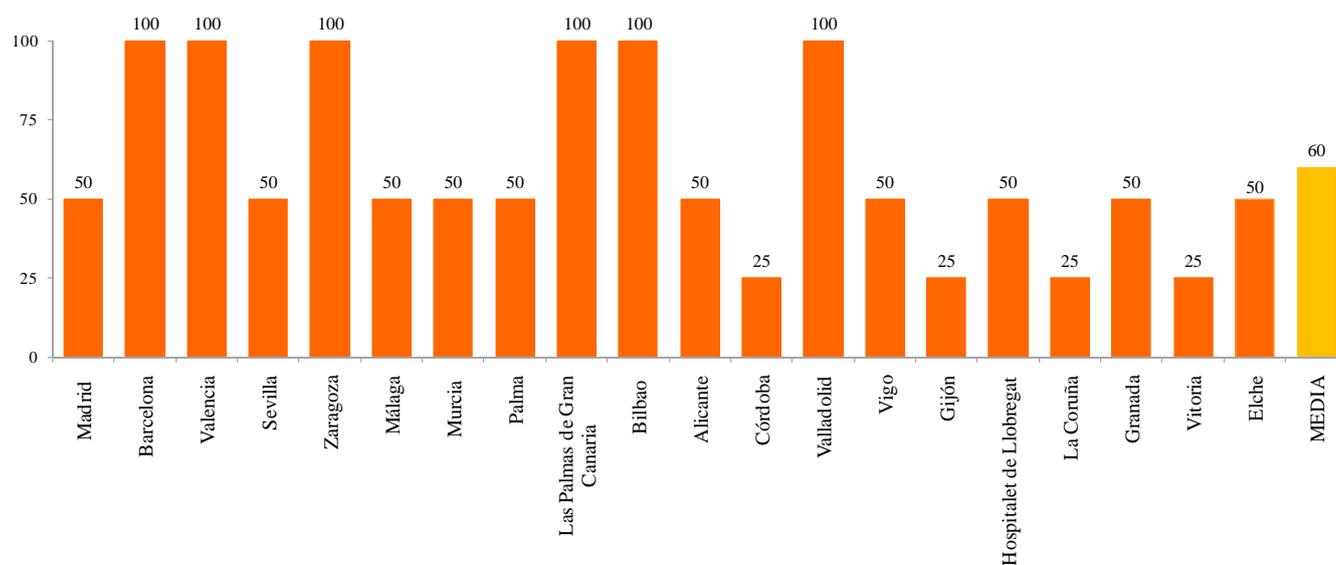
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.8.** Resultado del servicio “Licencia de Apertura / Actividades Económicas” en %



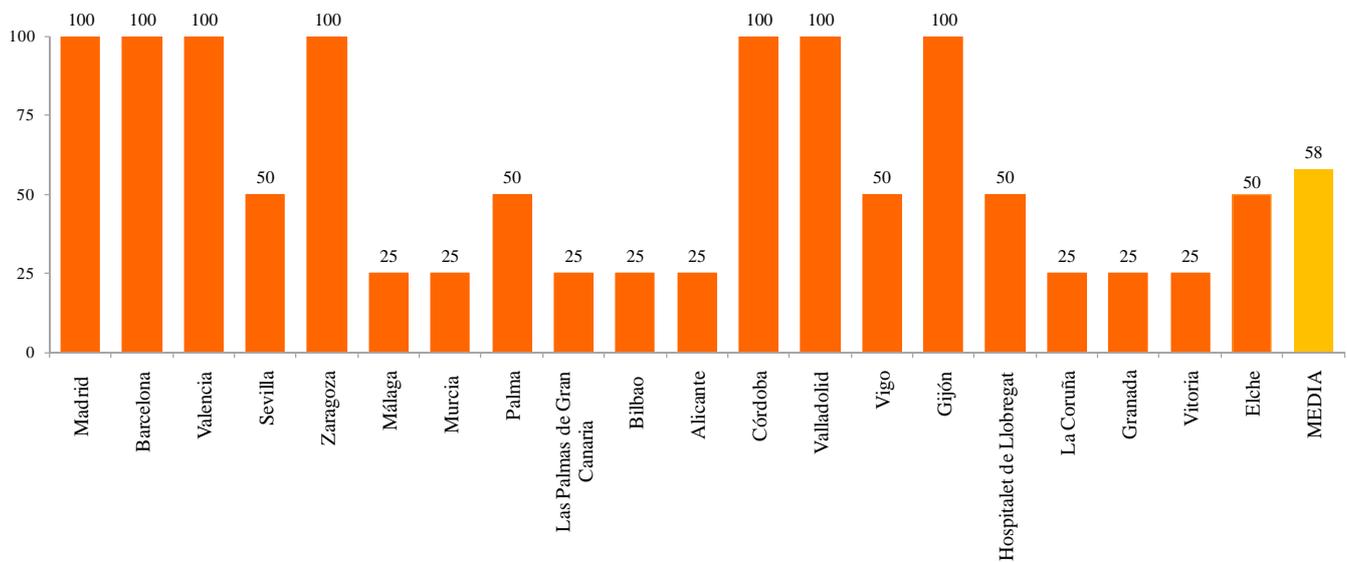
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.9.** Resultado del servicio “Asistencia a la Discapacidad”, en %



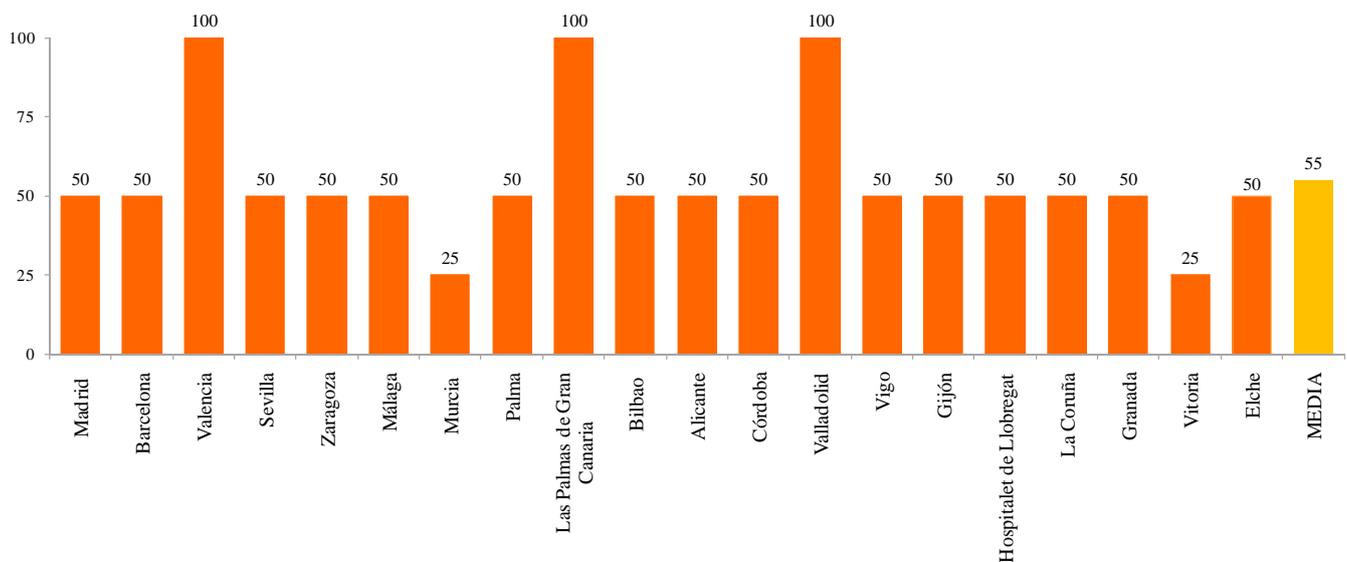
Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.10.** Resultado del servicio “Acceso a Actividades Culturales”, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)

**Gráfico 5.11.** Resultado del servicio “Subvención para Rehabilitaciones o Mejoras”, en %



Fuente: Estudio Comparativo 2011 de los Servicios Públicos *online* en los 20 mayores Ayuntamientos españoles (Fundación Orange-Capgemini Consulting)



El Grupo Capgemini es hoy en día uno de los primeros actores a nivel mundial en el negocio de la consultoría de negocio y de servicios informáticos. La extensa experiencia, el conocimiento profundo de las empresas, de las tecnologías y la capacidad de innovación hacen que Capgemini sea una de las mejores opciones para hacer las expectativas de sus clientes, constituyen la mejor prueba de éxito de su trabajo. Capgemini España ha alcanzado una cifra de facturación de 295 millones de € en 2010, contando con más de 4.000 empleados.

[www.es.capgemini.com](http://www.es.capgemini.com)

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