

LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

IRIA 2020. Edición 2021



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DIGITALIZACIÓN E
INTELIGENCIA ARTIFICIAL

SECRETARÍA GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN DIGITAL

TÍTULO: Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración Local. IRIA 2020. Edición 2021

Elaboración y coordinación de contenidos: Secretaría General de Administración Digital (SGAD)

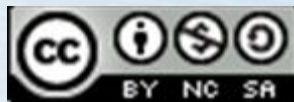
Publicación disponible en el Portal de Administración Electrónica (PAe):
<http://administracionelectronica.gob.es>

Edita:

© Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital
Secretaría General Técnica
Centro de Publicaciones

Colección: Administración electrónica

NIPO: 094-21-081-9



El presente documento está bajo la licencia Creative Commons Reconocimiento-No comercial-Compartir Igual versión 4.0 España.

Usted es libre de:

- Copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra.
- Hacer obras derivadas.

Bajo las condiciones siguientes:

- Reconocimiento. Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciador (pero no de forma que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra).
- Compartir bajo la misma licencia. Si altera o transforma esta obra, o genera una obra derivada, solo puede distribuir la obra generada bajo una licencia idéntica a esta.

Al reutilizar o distribuir la obra debe dejar claros los términos de la licencia.

Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor. Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.

Esta descripción es un resumen legible por humanos del texto legal (licencia completa) disponible en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	7
2. DESCRIPCIÓN Y METODOLOGÍA DEL PROYECTO.....	9
2.1 Ámbito	9
2.2 Criterios de imputación de la información	9
2.3 Modelo de Cuestionario	10
3. LAS POLÍTICAS TIC EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL	12
3.1 Contextualización	12
3.2 Planes y organización para su seguimiento en las EE.LL.	12
3.3 Enfoque orientación al ciudadano.....	13
3.4 Enfoque transformación digital interna	15
4. SERVICIOS CENTRADOS EN EL CIUDADANO Y LA EMPRESA.....	18
4.1 Contextualización	18
4.2 Trámites ofrecidos por canal digital	19
4.3 Factores a considerar en un diseño centrado en el ciudadano.....	21
4.4 El uso de los servicios por el ciudadano	27
4.5 La carpeta ciudadana.....	28
4.6 Contratación electrónica	29
4.7 Factura electrónica	30
5. IMPULSO A LA TRANSFORMACION DIGITAL INTERNA	32
5.1 Contextualización	32
5.2 La automatización de la actuación administrativa	32
5.3 La colaboración y la cooperación administrativa.	38
5.4 La capacidad del funcionario público para utilizar herramientas digitales.....	43
6 GOBIERNO ABIERTO	49
6.1 Contextualización	49
6.2 Transparencia	49
6.3 Participación Ciudadana	52
6.4 Datos abiertos.....	54
6.5 Brecha digital	57
7 LAS INFRAESTRUCTURAS.....	61
7.1 La seguridad digital.....	61
7.2 Servicios en la nube	63
7.3 Equipos TIC	64
7.4 Proyectos Smart City	66
7.5 Innovación	67
7.6 Iniciativas tecnológicas relacionadas con la COVID-19	69
8 GASTOS Y PERSONAL TIC.....	72
8.1 Gastos TIC.....	72
8.2 Personal TIC.....	75
RELACIÓN DE ENTIDADES PARTICIPANTES	78

RELACIÓN DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Planes de transformación digital en las entidades (porcentaje)	13
Gráfico 2. EE.LL. que adoptan principios de orientación al ciudadano (porcentaje)	14
Gráfico 3. Principios de orientación al ciudadano en las EE.LL. (%EE.LL. , por estratos).....	14
Gráfico 4. Entidades que se orientan hacia los principios “digital por defecto” y “sólo una vez” (porcentaje)	15
Gráfico 5. EE.LL. que adoptan principios de transformación interna (porcentaje).....	15
Gráfico 6. Principios de transformación interna en las EE.LL. (%EE.LL. , por estratos)	16
Gráfico 7. Tramites ofrecidos por las EE.LL. a través del canal digital (porcentaje).....	19
Gráfico 8. Entidades que ofrecen ese trámite a través del canal digital (%EE.LL.).....	21
Gráfico 9. Porcentajes globales del nivel de adecuación a la accesibilidad de los portales (%EE.LL.)	23
Gráfico 10. Nivel de accesibilidad por tramos de EE.LL. (%portales)	23
Gráfico 11. Ayuda en el uso de cada servicio (%EE.LL.).....	24
Gráfico 12. Información sobre el plazo de resolución por servicio (%EE.LL.).....	25
Gráfico 13. Uso de trámites desde dispositivos móviles (%EE.LL.).....	26
Gráfico 14. Uso de trámites por ciudadanos europeos (%EE.LL.)	26
Gráfico 15. Uso de los trámites ofrecidos por canal digital (%EE.LL., rangos)	27
Gráfico 16. Servicios ofrecidos en la carpeta ciudadana (%EE.LL.)	28
Gráfico 17. Servicios ofrecidos en la carpeta ciudadana (%EE.LL. por estratos).....	29
Gráfico 18. Facturas electrónicas en FACE. Fuente: OBSAE	30
Gráfico 19. Tramitación digital completa por trámite (% EE.LL.)	33
Gráfico 20. Solicitudes por registro electrónico por estratos (rangos)	33
Gráfico 21. Nivel de notificaciones electrónicas a personas físicas (%EE.LL. por rangos).....	34
Gráfico 22. Nivel de notificaciones electrónicas a personas jurídicas (%EE.LL. por rangos).....	35
Gráfico 23. Tramitación Digital (%EE.LL., promedio).....	36
Gráfico 24. Tramitación Digital (%EE.LL. por estratos).....	37
Gráfico 25. EE.LL. que utilizan el servicio de firma electrónica de documentos (Rangos)	37
Gráfico 26. Grado de intercambio de datos entre EE.LL. y otras administraciones	38
Gráfico 27. Transmisiones de datos en la Administración Local a través de la PID	39
Gráfico 28. Servicios comunes ofrecidos por las Diputaciones (porcentaje)	41
Gráfico 29. Uso por los municipios de los servicios comunes ofrecidos por las Diputaciones (porcentaje)	41
Gráfico 30. Reúso de los servicios de la AGE (porcentaje)	43
Gráfico 31. Reúso de los servicios de la AGE (%EE.LL. por estratos).....	43
Gráfico 32. Desarrollo de las habilidades digitales de los empleados (%EE.LL por estratos).....	44
Gráfico 33. Entidades que forman a los empleados TIC (porcentaje).....	45
Gráfico 34. Herramientas de trabajo colaborativo en las EE.LL. (porcentaje)	45
Gráfico 35. Herramientas de trabajo colaborativo (% EE.LL por estratos).....	46
Gráfico 36. Situaciones para realizar el teletrabajo en las EE.LL. (%EE.LL.).....	47
Gráfico 37. Transparencia. Evolución de reclamaciones (unidades).....	50
Gráfico 38. Transparencia. Publicidad Activa en las EE.LL. (porcentaje).....	51
Gráfico 39. Redes sociales utilizadas por las EE.LL. (porcentaje)	53
Gráfico 40. Redes sociales utilizadas (% EE.LL. por estratos)	53
Gráfico 41. Propósito de las redes sociales en las EE.LL. (porcentaje).....	54
Gráfico 42. Número de conjuntos de datos publicados por las EE.LL. (promedio)	56
Gráfico 43. Uso de Internet en los últimos 3 meses por edad y sexo. 2020 (Fuente: INE)	59
Gráfico 44. Planes de acción para a reducir la brecha digital en las EE.LL.	58
Gráfico 45. Planes de acción para a reducir la brecha digital (% EE.LL. por estratos).....	59
Gráfico 46. Medidas para reducir la brecha digital en las EE.LL. (%EE.LL.).....	59
Gráfico 47. Actuaciones en materia de seguridad de la información en las EE.LL. (%EE.LL.).....	61
Gráfico 48. Actuaciones en materia de seguridad en EE.LL. (%EE.LL.)	62
Gráfico 49. Servicios en la nube utilizados por las EE.LL. (%EE.LL.).....	64

Gráfico 50. Evolución de ordenadores personales (miles de unidades).....	65
Gráfico 51. Ordenadores personales por cada 100 empleados públicos (unidades).....	65
Gráfico 52. Proyectos Smart City en las EE.LL. (%EE.LL.).....	66
Gráfico 53. Proyectos Smart City en las EE.LL. (%EE.LL. por estratos).....	66
Gráfico 54. Conocimiento de las tendencias tecnológicas en las EE.LL.....	67
Gráfico 55. Relevancia de las tecnologías en el futuro.....	68
Gráfico 56. Uso actual de nuevas tecnologías por las EE.LL.....	68
Gráfico 57. Iniciativas tecnológicas relacionadas con COVID-19 en las EE.LL.....	69
Gráfico 58. Gastos TIC por habitante para cada estrato analizado. (euros). Año 2020.....	73
Gráfico 59. Gastos TIC por conceptos y estratos (porcentaje).....	74
Gráfico 60. Evolución de la suma de gastos informáticos y de personal. (Millones de euros). Año 2020.....	74
Gráfico 61. Personal TIC en cada estrato (porcentaje).....	76

RELACIÓN DE TABLAS

Tabla 1. Tasa de respuesta del estudio.....	9
Tabla 2. Trámites seleccionados por ámbitos de competencia.....	20
Tabla 3. Porcentaje de Portales según niveles de adecuación.....	22
Tabla 4. Porcentaje de Portales según niveles de adecuación por segmentos.....	24
Tabla 5. Transmisiones de datos en la Administración Local a través de la PID. Fuente: Plataforma de Intermediación.....	39
Tabla 6. Servicios y volumen de transmisiones de datos. Fuente: Plataforma de Intermediación.....	40
Tabla 7. Utilización de los servicios de la AGE. Fuente: OBSAE.....	42
Tabla 8. Formación en habilidades digitales a empleados de las EE.LL. (promedio por estratos).....	45
Tabla 9. Datos publicados y visitas realizadas a los mismos por EE.LL. (global).....	52
Tabla 10. Iniciativas on-line en las EE.LL. y número de participantes (global).....	52
Tabla 11. Conjuntos de datos publicados por las EE.LL.....	55
Tabla 12. Conjuntos de datos publicados por las EE.LL. (global).....	56
Tabla 13. Solicitudes de conjuntos de datos que generan nueva información por EE.LL. (global).....	57
Tabla 14. Entidades que tienen contratados servicios en la nube por estratos (porcentaje).....	64
Tabla 15. Distribución de equipamiento informático por estrato (unidades).....	65
Tabla 16. Iniciativas COVID-19 en las EE.LL.....	71
Tabla 17. Proporción gasto TIC sobre el presupuesto total. Año 2020 (miles euros).....	73
Tabla 18. Desglose del gasto TIC. Año 2020 (miles euros).....	74
Tabla 19. Distribución del personal TIC por estratos (unidades).....	76

1. INTRODUCCIÓN



1. INTRODUCCIÓN

El informe IRIA presenta una visión global de la situación de la administración digital y uso de los Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas de ámbito local.

La Comisión Sectorial de Administración Electrónica (CSAE) es el órgano técnico para la cooperación de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas y de las entidades que integran la Administración Local en materia de administración electrónica. Las entidades de la Administración Local están representadas, en este órgano, por la Federación Española de Municipios y Provincias.

En el seno de esta Comisión existen una serie de Grupos de Trabajo técnicos para compartir experiencias y buenas prácticas o para la realización de proyectos en colaboración. Bajo el grupo de Observatorio, Indicadores y Medidas se realiza el informe IRIA con una periodicidad bienal.

Como en la anterior edición, el informe IRIA 2021 sobre el avance en Transformación Digital en las Entidades Locales, se publica independiente del informe REINA. Es, pues, el segundo año que se recogen los datos mediante el **nuevo cuestionario IRIA**, desarrollado en EUSurvey, presentando un amplio abanico de temas relevantes que se vienen desplegando en la Administración Local en este ámbito. El cuestionario ha sido cumplimentado por los **agentes claves del ámbito TIC** en la Administración Local.

El informe se divide en siete apartados, en los que se ha tenido en cuenta los objetivos generales del Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020.

1. El contexto
2. Las políticas de la transformación digital
3. Los servicios públicos electrónicos
4. El impulso en la transformación interna
5. Gobierno abierto
6. Infraestructura para llevar a cabo la AE
7. Personal y Gastos TIC

Agradecemos especialmente la colaboración de todas las Diputaciones, Consejos, Cabildos y Ayuntamientos participantes en el estudio, por el importante esfuerzo realizado en la ardua tarea de recopilación de los datos, que es el pilar fundamental de este trabajo. Es de destacar en esta edición el incremento en el grado de participación de las Entidades Locales lo que sin duda redundará en beneficio de la calidad de los resultados del estudio.

2. DESCRIPCIÓN Y METODOLOGÍA DEL PROYECTO



2. DESCRIPCIÓN Y METODOLOGÍA DEL PROYECTO

2.1 Ámbito

La organización de la Administración pública de España está basada en tres niveles básicos de Administraciones territoriales independientes y autónomas, cuyas potestades se dividen en función de la distribución competencial que hagan las leyes y la Constitución. Son las siguientes, de mayor a menor amplitud territorial:

- Administración General del Estado
- Administraciones autonómicas
- Administraciones locales

Se incluye en el estudio información relativa a Diputaciones Provinciales y Forales, Cabildos y Consejos Insulares y Municipios de más de 500 habitantes. Se ha contactado con todas las entidades locales de más de 30.000 habitantes, y, en el caso de municipios de menos de 30.000 habitantes, se ha realizado un muestreo aleatorio estratificado según número de habitantes y área geográfica. La información se refiere siempre a población de derecho y la fuente utilizada ha sido el Instituto Nacional de Estadística.

La Tabla 1 recoge las cifras relativas a la tasa final de respuesta y cobertura del estudio. En el [Anexo 1](#) RELACIÓN DE ENTIDADES PARTICIPANTES se listan las entidades que han participado en el estudio, por estratos de población.

2.2 Criterios de imputación de la información

El presente informe recoge la situación al 31 de diciembre de 2020. Esta fecha constituye la referencia para todas las variables "fondo" presentadas. El período de encuesta considerado corresponde a datos a fecha de 2020, por tanto, todas las variables "flujo" presentadas hacen referencia a dicho período.

La siguiente **tabla 1** muestra la tasa de respuesta del estudio, en total se han obtenido **267 respuestas, lo que equivale a un 41%**.

Entidades	Número	Total muestra	Respuestas obtenidas	% Tasa respuesta	% Tasa cobertura	
MUNICIPIOS	>500.000 hab	6	6	100%	100%	
	100.000 - 500.000 hab	57	57	49%	49%	
	30.000 - 100.000 hab	192	192	97	51%	51%
	10.000 - 30.000 hab	498	70	20	29%	4%
	5.000 - 10.000 hab	550	70	21	30%	4%
	2.000 - 5.000 hab	952	70	18	26%	2%
	1.000 - 2.000 hab	878	70	17	24%	2%
	500 - 1.000 hab	1.003	70	17	24%	2%
DIPUTACIONES, CONSEJOS Y CABILDOS	52	52	43	83%	83%	
Total	4.188	657	267	41%	6,4%	

Tabla 1. Tasa de respuesta del estudio.

El índice de respuesta por estrato se ha calculado según la fórmula cantidad respuestas/cantidad municipios a los que se envió la encuesta.

El índice de respuesta global es del 41%, bastante menos que en el informe anterior, pero hay que tener en cuenta que ha sido un año complicado por el COVID19.

La tasa de cobertura ha sido del 6,4% considerando esas respuestas sobre el número total de EE.LL. En general, las respuestas obtenidas se deben considerar con un nivel de precisión del 95% y un intervalo de confianza a partir de +/- 5,8%.

Se destaca la participación de todos los grandes municipios y de una amplia mayoría de Diputaciones, Consejos y Cabildos. Si bien, a medida que bajamos a estratos de menor población disminuye la tasa de respuesta y la calidad de esta.

2.3 Modelo de Cuestionario

Si bien es cierto que el término “digital” se asocia a la utilización de la tecnología, la expresión “transformación digital” alude a un cambio fundamental en una organización, en la utilización de la tecnología para reorganizar los servicios que ofrece, sus flujos de trabajo e incluso sus estrategias, con el objetivo de mejorar los servicios a los ciudadanos.

Por ello el nuevo cuestionario ha recogido información, no solamente de los servicios electrónicos ofertados al ciudadano, sino también del impulso a la transformación de los procesos internos, incluyendo la capacitación de los empleados públicos y la cooperación con otras administraciones.

El cuestionario se encuentra disponible en el Portal de Administración Electrónica www.administracionelectronica.gob.es.

3. LAS POLÍTICAS TIC EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



3. LAS POLÍTICAS TIC EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

3.1 Contextualización

La Comisión Europea adoptó el 19 de abril de 2016 el Plan de acción de administración electrónica 2016-2020 que acelera la transformación digital de la administración. Este Plan señala 3 grandes prioridades e introduce 20 medidas para modernizar las administraciones públicas, conseguir el Mercado Único Digital, e implicar más a los ciudadanos y las empresas en la prestación de servicios de alta calidad.

En la reunión llevada a cabo por 32 países europeos, incluida España, en Tallin el 6 de octubre de 2017, se adoptó la Declaración Ministerial de Administración Electrónica de Tallin, que refuerza el compromiso con los principios del Plan de Acción de Administración electrónica 2016-2020, particularmente de los siguientes: digital por defecto, inclusión y accesibilidad, principio de solo una vez, confianza y seguridad, apertura y transparencia e interoperabilidad por defecto.

Aunque la “digitalización” no sea suficiente para completar los cambios que precisa la Administración Pública española, es un paso importante para el avance en la “transformación digital”. El reto de la transformación digital en la Administración Local pasa por la implantación de las leyes 39/2015 y 40/2015 y va más allá en el cambio de los procesos internos y de las aptitudes de los empleados públicos. No en vano la Ley 39/2015 señala, en su preámbulo, que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones.

En este apartado se analizan las estrategias de las entidades locales en cuanto a la elaboración de planes de transformación digital y el establecimiento de estructuras organizativas con el objetivo de impulsar la transformación digital; también se analiza el alineamiento con los principios derivados del Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020.

3.2 Planes y organización para su seguimiento en las EE.LL.

El **Gráfico 1** muestra por estratos, las entidades locales que han puesto en marcha un plan hacia la Transformación digital. El 48% de las diputaciones, consejos y cabildos (en adelante diputaciones para abreviar) tienen alguna estrategia en transformación o administración digital y casi todas, el 47%, cuenta con un responsable del seguimiento de esta.

El 67% de los municipios de más de 500.000 habitantes tienen ya en marcha su plan de transformación digital. El estrato siguiente, de 100.000 a 500.000 habitantes, desciende hasta un 61%.

Por debajo del estrato de los 100.000 habitantes la planificación de la transformación digital va bajando: del 41% en el estrato de 30.000-100.000, hasta el 19% el estrato de los 5.000- 10.000. Por debajo de este estrato lo habitual es que estas políticas se incluyan en planes generales o no existan.

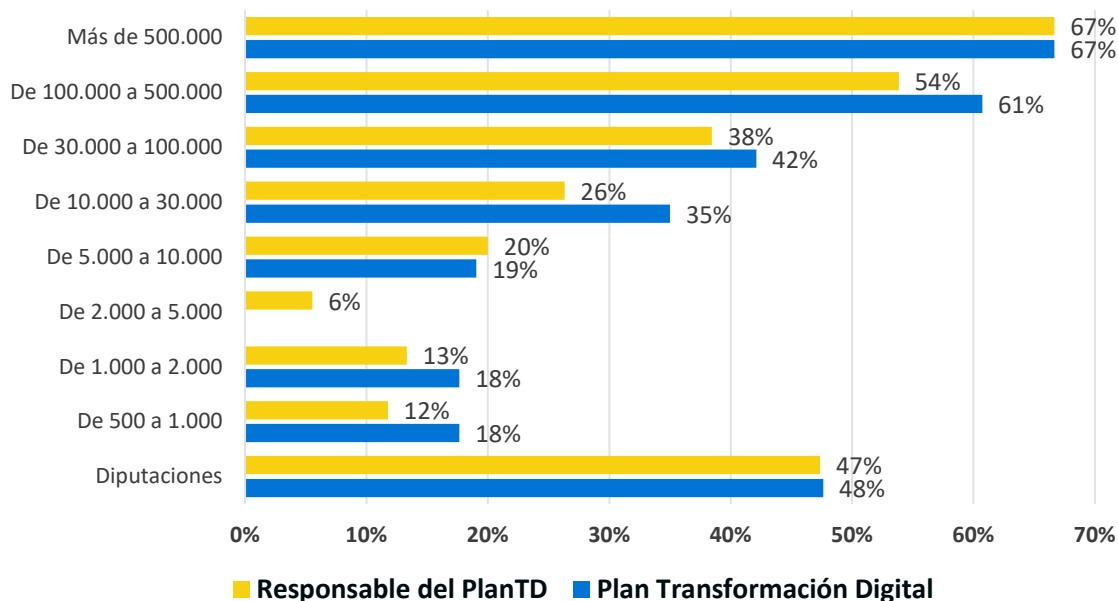


Gráfico 1. Planes de transformación digital en las entidades (porcentaje)

3.3 Enfoque orientación al ciudadano

El **Gráfico 2** muestra el porcentaje de EE.LL., que, teniendo planes, contemplan los principios recogidos en la declaración de Talín:

- **Enfoque digital por defecto** (los servicios se ofrecen por canal digital, preferentemente).
- **Principio de solo una vez** (no se pide al usuario que aporte datos o documentos que puedan obtenerse de la administración).
- Dimensión **transfronteriza** (usuarios de países europeos pueden usar los servicios digitales).
- **Enfoque "diseño para todos"** (inclusión y accesibilidad).
- Facilidad de acceso desde dispositivos **móviles**.
- Enfoque "Centrado en el usuario" (esfuerzos dirigidos a una mayor facilidad de uso, comprensión, **ayuda**).

Orientación al ciudadano en la estrategia

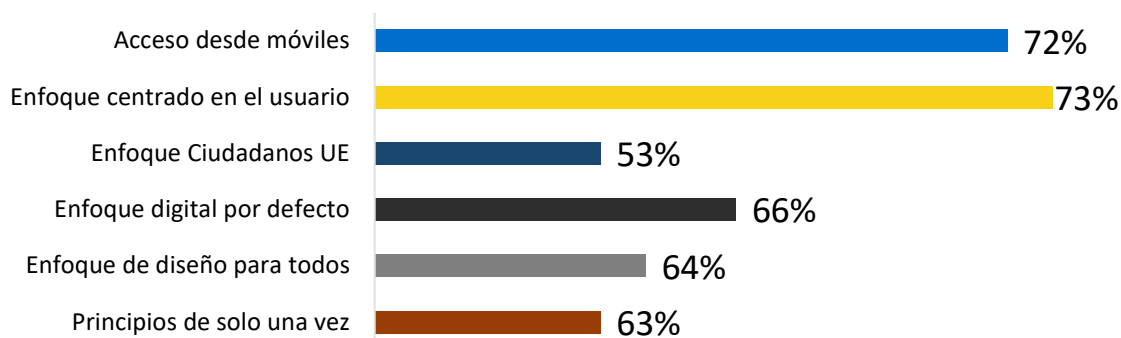


Gráfico 2. EE.LL. que adoptan principios de orientación al ciudadano (porcentaje)

Considerando el conjunto de entidades encuestadas, 2 de cada 3 contemplan los principios de *solo una vez*, *diseño para todos* o el *enfoque digital por defecto*. A destacar el *acceso desde móviles*, que va incrementándose su adopción, y que, al igual, que el enfoque centrado en el usuario es seguido por 3 de cada 4 planes de las entidades. En línea con los resultados a nivel nacional y europeo el enfoque transfronterizo - *hacia ciudadanos de UE* - sigue siendo un reto pues solo es contemplado en la mitad de las entidades que han respondido.

El **Gráfico 3** presenta el detalle de adopción de estos principios por estratos.

	Acceso desde móviles	Enfoque centrado en el usuario	Enfoque ciudadanos UE	Enfoque digital por defecto	Enfoque diseño para todos	Principio de una sola vez
Diputaciones	81%	76%	53%	75%	63%	61%
De 500 a 1.000	36%	42%	33%	33%	42%	33%
De 1.000 a 2.000	73%	64%	55%	64%	64%	45%
De 2.000 a 5.000	50%	50%	50%	20%	50%	60%
De 5.000 a 10.000	57%	64%	54%	60%	50%	60%
De 10.000 a 30.000	78%	61%	22%	44%	56%	44%
De 30.000 a 100.000	73%	79%	61%	72%	70%	70%
De 100.000 a 500.000	78%	83%	59%	79%	71%	75%
Más de 500.000	100%	100%	50%	100%	100%	100%

Gráfico 3. Principios de orientación al ciudadano en las EE.LL. (%EE.LL., por estratos)

El **Gráfico 4** presenta la orientación de los municipios hacia los dos principios recogidos y obligados en la Ley 39/2015, para cada uno de los estratos. Los datos muestran que, aunque no dispongan de un plan específico, a partir de los 10.000 habitantes plantean sus acciones bajo una orientación “digital por defecto”, lo que significa que proporcionan a los ciudadanos y a las empresas la opción de interactuar digitalmente con la administración.

Además, los municipios que superan los 30.000 habitantes han declarado estar orientados hacia el principio de “sólo una vez”, lo que significa adoptar medidas para evitar cargas administrativas redundantes mediante el intercambio de datos con otras administraciones.

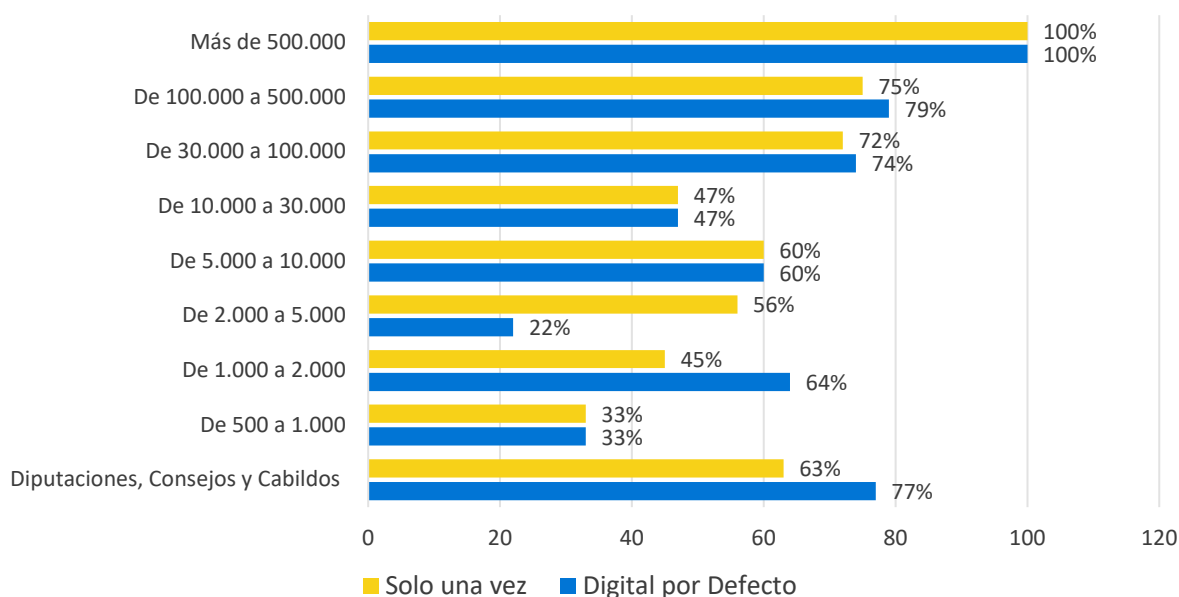


Gráfico 4. Entidades que se orientan hacia los principios "digital por defecto" y "sólo una vez" (porcentaje)

3.4 Enfoque transformación digital interna

El siguiente **Gráfico 5** ilustra el porcentaje de entidades locales que declaran incluir en sus planes un enfoque hacia la transformación interna. Para evaluarlo se analizan las siguientes dimensiones:

- La seguridad
- El paso a un modelo de administración digital y el rediseño de los procesos internos
- La protección de datos personales
- El principio de **Orientación al dato** (usar los datos de la administración para la toma de decisiones)
- La **innovación** y el uso de tecnologías emergentes
- La capacitación del empleado público en habilidades digitales

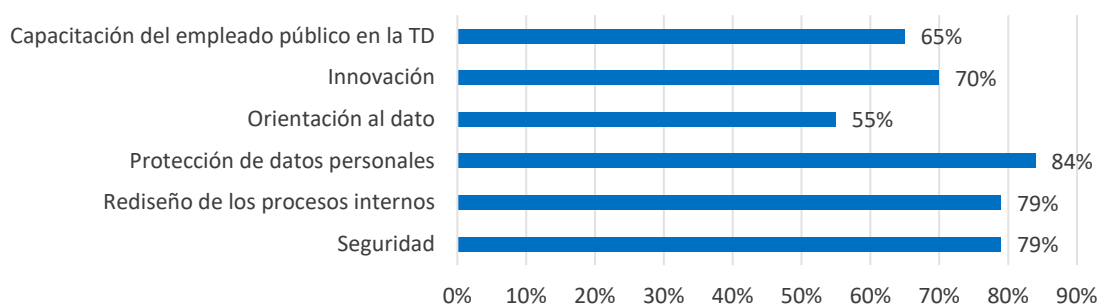


Gráfico 5. EE.LL. que adoptan principios de transformación interna (porcentaje)

En general todas las dimensiones se incorporan en los planes de forma mayoritaria, destacando

el 84% de la Protección de datos personales.

El **Gráfico 6** ofrece estos porcentajes distribuidos por estratos.

	Capacitación del empleado público en la TD	Innovación	Orientación al dato	Protección de datos personales	Rediseño de los procesos internos	Seguridad
Diputaciones	70%	73%	63%	78%	71%	84%
De 500 a 1.000	64%	55%	36%	64%	55%	36%
De 1.000 a 2.000	75%	75%	38%	88%	88%	75%
De 2.000 a 5.000	38%	50%	14%	50%	50%	63%
De 5.000 a 10.000	75%	67%	50%	75%	67%	75%
De 10.000 a 30.000	47%	65%	35%	88%	71%	76%
De 30.000 a 100.000	60%	73%	55%	89%	88%	82%
De 100.000 a 500.000	75%	75%	79%	92%	88%	88%
Más de 500.000	100%	83%	100%	100%	100%	100%

Gráfico 6. Principios de transformación interna en las EE.LL. (%EE.LL., por estratos)

La Seguridad y la Protección de datos personales se contemplan en todos los planes, especialmente en los municipios de más de 500.000 habitantes. Mientras que la orientación al dato está menos contemplada en las estrategias en todos los estratos.

4. SERVICIOS CENTRADOS EN EL CIUDADANO Y LA EMPRESA



4 SERVICIOS CENTRADOS EN EL CIUDADANO Y LA EMPRESA

4.1 Contextualización

Según la encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares del 2020, del INE¹, El 93,2% de las personas de 16 a 74 años ha utilizado Internet en los últimos tres meses. Además, el 91,3% se conecta al menos una vez a la semana.

El 81,4% de los hogares con al menos un miembro de 16 a 74 años dispone de algún tipo de ordenador (de sobremesa, portátil y tablet) en 2020. Aumentando las tablets, que se encuentran presentes en el 58,4% de los hogares. En términos generales, a mayor población del municipio de residencia, más equipamiento de TIC en los hogares (ordenadores, teléfono fijo o móvil) y más hogares con conexión a internet.

Un 67,3% de los internautas han contactado o interactuado con las administraciones o servicios públicos a través de Internet en los 12 últimos meses y por motivos particulares. Este porcentaje equivale al 62,9% de la población de 16 a 74 años.

El 57,9% de los internautas afirma haber obtenido información de las páginas web de la Administración, el 45,5% ha descargado formularios oficiales y el 52,9% ha enviado formularios cumplimentados (incluye presentar declaraciones de la renta u otros impuestos, solicitar citas médicas).

Por otro lado, el 12,1% de los internautas declara haber tenido la necesidad de presentar un formulario, aunque finalmente no lo envió. Entre las causas, el 62,1% afirma que lo tramitó por Internet otra persona en su nombre –gestor o conocidos–, el 34,6% por falta de habilidades o conocimientos y el 31,4% por no disponer o tener problemas de firma o certificado electrónico.

Estos datos demuestran que el ciudadano ya está habituado a moverse en un territorio digital y que dispone cada vez más de dispositivos móviles. También destaca que más del 50% usan los servicios públicos digitales bien directamente o a través de terceros.

Tanto la normativa nacional como la Comisión Europea respaldan la provisión de servicios electrónicos para relacionarse con las administraciones. Por su parte, tanto la Administración autonómica como la local han realizado importantes inversiones para garantizar la relación electrónica con el ciudadano, proveyendo cada vez más servicios electrónicos por diferentes canales y más personalizados.

El informe Europeo Índice de la Economía y la Sociedad Digitales² 2020 indica que la Administración española está más digitalizada que la media europea. En este informe España ocupa la segunda posición, en la dimensión de e-servicios públicos disponibles, por delante sólo está Estonia. El informe pone también de manifiesto que, para que los servicios públicos electrónicos sean realmente útiles para los usuarios, deben tomarse medidas que aceleren previamente la implantación de la infraestructura digital necesaria para el diseño de servicios transparentes, integrales y centrados en el usuario.

Este apartado ofrece una visión de la disponibilidad de los servicios electrónicos en las entidades locales. Primero se ofrece una panorámica sobre los trámites a los que los ciudadanos tienen acceso por el canal digital en las EE.LL. Seguidamente, se analizan los factores a tener en cuenta

¹ https://www.ine.es/prensa/tich_2020.pdf <https://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.htm?padre=6057>

² <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/spain>

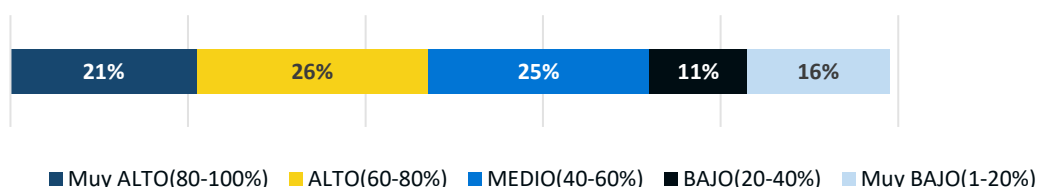
para acercar los servicios digitales al usuario, así como cuál es el grado de uso que los ciudadanos hacen de estos servicios. A continuación, se analizan los servicios de contratación y facturación electrónicas proporcionados por la administración.

4.2 Trámites ofrecidos por canal digital

Este apartado ofrece una visión sobre el porcentaje de trámites que un ciudadano puede realizar a través de internet.

El indicador utilizado es el porcentaje de trámites que se ofrecen a través del canal digital sobre el total de trámites. El **Gráfico 7** ofrece este nivel de digitalización utilizando 5 rangos homogéneos, desde Muy Alto (más del 80%) a Muy Bajo (menos del 20%), en cada tramo.

Número de trámites ofrecidos por canal digital



Número de trámites ofrecidos por canal digital

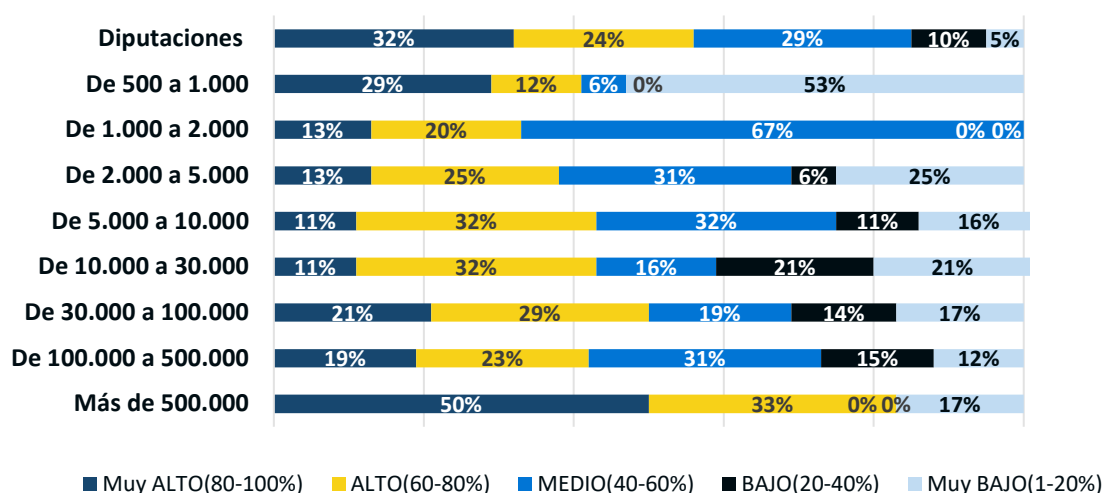


Gráfico 7. Trámites ofrecidos por las EE.LL. a través del canal digital (porcentaje)

Los grandes municipios (Más de 500.000 habitantes) proporcionan mayoritariamente un porcentaje alto o muy alto de sus trámites a través del canal digital (en promedio el 70%), así como las diputaciones (en promedio el 64%). El resto de los estratos se sitúan a un nivel medio (variando del 43% al 59%).

Para valorar el nivel de digitalización de los trámites y el diseño centrado en el ciudadano, se han seleccionado un conjunto de trámites, competencia de la Administración Local, dirigidos tanto a ciudadanos como a las empresas. Hay que tener en cuenta que algunos sólo se miden para los ayuntamientos pues las Diputaciones no tienen todas estas competencias. Estos trámites clasificados por ámbitos son los siguientes:

Ámbito	Trámite
CIUDADANOS	Cambio de domicilio
	Volante empadronamiento
	Inscripción en actividades deportivas
	Solicitud tarjeta transporte pública
	Solicitud de carné de biblioteca municipal
	Pago de impuestos o tasas
	Solicitud de ayudas y subvenciones
EMPRESAS	Presentación de facturas
	Presentación de ofertas a procedimientos de contratación
	Solicitud de licencia de apertura de actividad
	Solicitud de autorizaciones medioambientales
	Pago de impuestos o tasas
	Solicitud de ayudas y subvenciones
GENERAL ³	Registro electrónico
	Apoderamiento electrónico ⁴
	Solicitud de licencia obra

Tabla 2. Trámites seleccionados por ámbitos de competencia

El **Gráfico 8** muestra el porcentaje de EE.LL. que ofrecen cada uno de los trámites seleccionados a través del canal digital, y ordenados por ámbitos. En general, hay una apuesta firme de las EE.LL. por la digitalización de estos servicios. Y menos digitalización en los trámites de solicitud de carné que sigue siendo presencial.

³ General en el sentido que son servicios que pueden ser útiles para todos los trámites.

⁴ A tener en cuenta que Real Decreto-ley 28/2020 aplaza hasta el 2 de abril de 2021 el registro electrónico de apoderamientos,

Trámites ofrecidos por canal digital

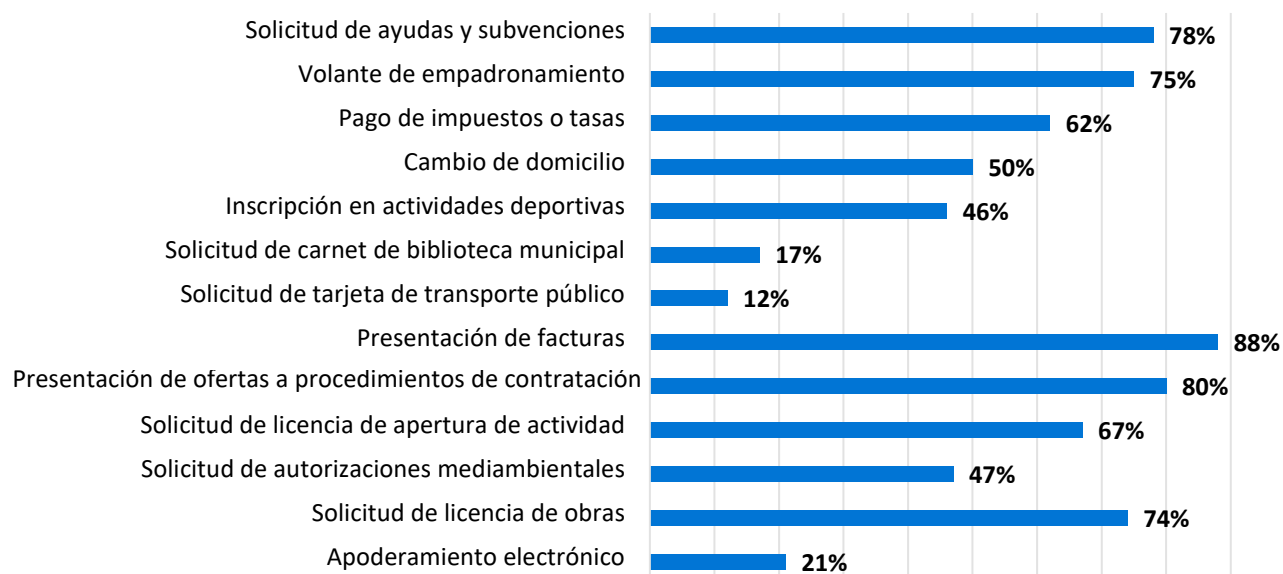


Gráfico 8. Entidades que ofrecen ese trámite a través del canal digital (%EE.LL.)

Los trámites exclusivos para empresas (presentación de facturas o licitaciones) tienen un alto nivel de disponibilidad digital en el conjunto de EE.LL.; la solicitud de ayudas y subvenciones (dirigido tanto a empresas como a ciudadanos), el volante de empadronamiento o la solicitud de licencia de obras, se ofrecen en digital en más del 70% de entidades locales.

4.3 Factores a considerar en un diseño centrado en el ciudadano

De acuerdo con la recomendación del Plan de acción de Administración electrónica 2016-2020 de la Comisión Europea, respecto a las necesidades de los ciudadanos a la hora de diseñar y desarrollar los servicios públicos digitales se han evaluado cuatro dimensiones por cada servicio:

- 1. Diseño para todos:** El grado en el que se ha tenido en cuenta el principio de inclusión y accesibilidad en el diseño de los servicios, que requiere un nivel AA de accesibilidad.
- 2. Soporte y ayuda:** La medida en que la ayuda y retroalimentación están disponibles en línea.
- 3. Movilidad:** El grado de disponibilidad de los servicios desde dispositivos móviles.
- 4. Transfronterizo:** El grado de disponibilidad de los servicios para otros ciudadanos de la Unión Europea.

Se analiza el grado en el que se adoptan estas dimensiones en el diseño de los servicios seleccionados anteriormente.

Para cada trámite ofrecido a través de canal digital, se analizan las respuestas de las EE.LL. respecto a cómo se consideran estas cuatro dimensiones a nivel de trámite. Los resultados obtenidos para cada dimensión se muestran los siguientes apartados.

4.1.1 Diseño para todos: Accesibilidad

El enfoque “diseño para todos” persigue que los servicios ofrecidos por las administraciones públicas puedan ser utilizados por el mayor número posible de ciudadanos, ofreciendo igualdad de oportunidades y atendiendo a la gran diversidad de usuarios.

A través del Observatorio de Accesibilidad Web⁵ se realiza un análisis de la situación de cumplimiento estimada y del nivel de adecuación en materia de accesibilidad de los sitios web que ofrecen las administraciones públicas, basado en el método simplificado a aplicar en España de acuerdo con la [metodología para el seguimiento simplificado UNE-EN 301549:2019](#). El nivel de adecuación estimado se clasifica en:

- **Nivel A:** es el nivel mínimo de adecuación incluido en las pautas de accesibilidad para el contenido web (WCAG 2.1), con todas las verificaciones de nivel A y sólo tiene un carácter operativo y de progreso, pero no normativo a nivel de la UNE-EN 301549:2019.
- **Nivel AA:** es el nivel de cumplimiento normativo que se establece en la norma UNE-EN 301549:2019 resultado de la agregación de las verificaciones de niveles A y AA de las WCAG 2.1.
- **No válido:** no cumple todas las características básicas.

Los datos ofrecidos se han extraído del observatorio de accesibilidad, tras el análisis de 2020 y se muestran en la tabla 3 y el gráfico 9 .

Nivel de Adecuación	Porcentaje de Portales	Número de Portales objeto de estudio
AA	8,62%	33
A	12,53%	48
No Válido	78,85%	302

Tabla 3. Porcentaje de Portales según niveles de adecuación

El 8,62% de los portales de las EE.LL. (33 de 383) cumplen el nivel AA; el 12,5% está en nivel A y la mayoría, casi el 79% todavía presentan un cumplimiento parcial de las características básicas de accesibilidad.

⁵https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/pae_Accesibilidad/pae_Observatorio_de_Accesibilidad.html

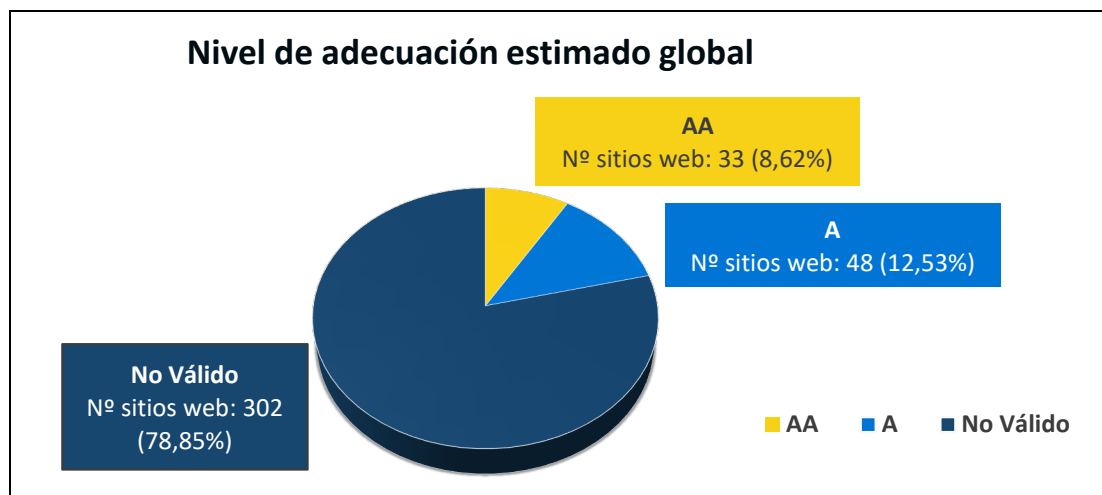


Gráfico 9. Porcentajes globales del nivel de adecuación a la accesibilidad de los portales (%EE.LL.)

A continuación, el **Gráfico 10** ofrece, para cada tramo definido por el observatorio, el porcentaje de portales que cumplen con los niveles de accesibilidad por tramos de población definidos en el observatorio.

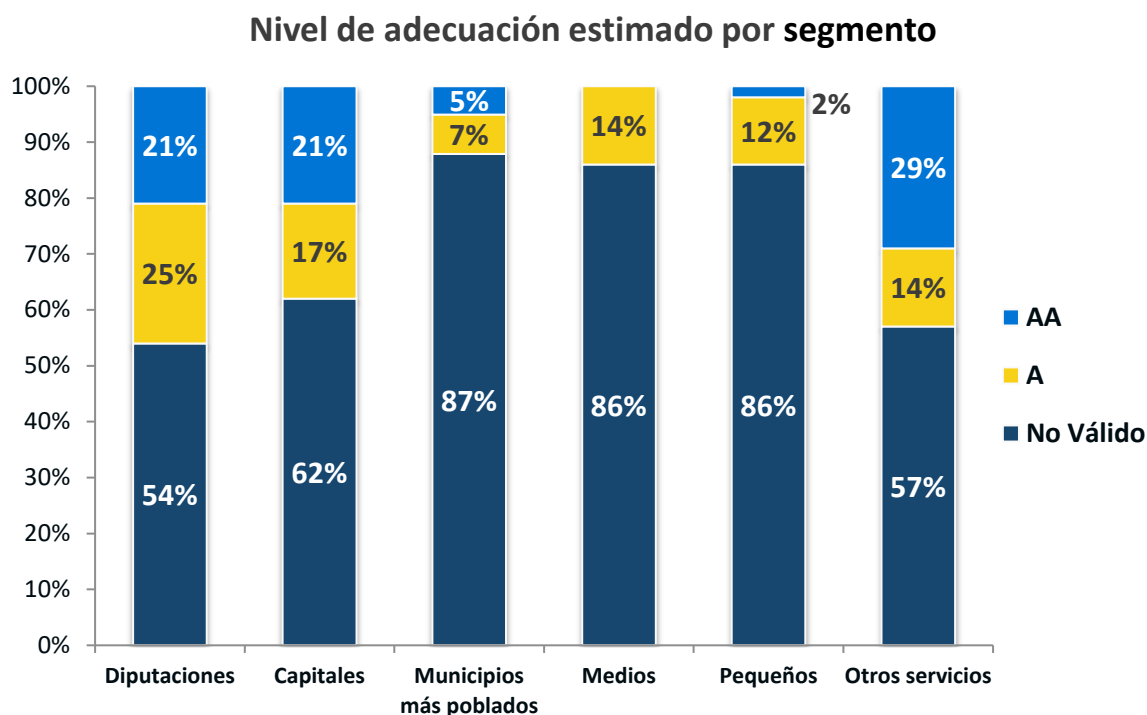


Gráfico 10. Nivel de accesibilidad por tramos de EE.LL. (%portales)

Las Diputaciones Provinciales muestran un 21% de los portales que cumplen con nivel AA y el 25% con nivel A. Los municipios de capital de provincia (50 ayuntamientos de capital de provincia) tienen un 21% de portales en nivel AA, pero un 62% no llegan al nivel A. Para el resto de los municipios, un 86% de sus portales web municipales no llegan al nivel A.

El 5% de los portales web de los municipios más poblados (más de 20.000 habitantes excluyendo la capital) cumplen con nivel AA, y 7% nivel A. Tanto en los municipios de tamaño medio (entre 5.000 y 20.000 habitantes) como en los pequeños (entre 2.500 y 3.500 habitantes) se obtienen unos resultados muy bajos.

Entidad	AA	A	No Válido
Diputaciones	21%	25%	54%
Capitales	21%	17%	62%
Más Poblados	5%	7%	87%
Medios	0%	14%	86%
Pequeños	2%	12%	86%
Otros Servicios	29%	14%	57%

Tabla 4. Porcentaje de Portales según niveles de adecuación por segmentos

En Otros servicios (se refiere a sitios web de la Administración Local que no pertenecen a ninguno de los segmentos anteriores) se alcanza un 29% de cumplimiento del nivel AA.

4.1.2 Ayuda y otra información

Con el fin de proporcionar la mejor experiencia al ciudadano y a las empresas, los servicios ofrecidos a través del canal digital deben disponer de soporte en línea, para resolver las posibles dudas que surjan durante el proceso de tramitación.

El **Gráfico 11** muestra el porcentaje de EE.LL. que ofrecen ayuda en el canal digital como parte de la orientación del servicio al usuario. Hay que tener en cuenta que, muchos municipios, han considerado como soporte el servicio de atención al ciudadano. Se observa que más de 65% de EE-LL. ofrecen soporte y ayuda en todos los trámites seleccionados.

Ayuda para usar los servicios

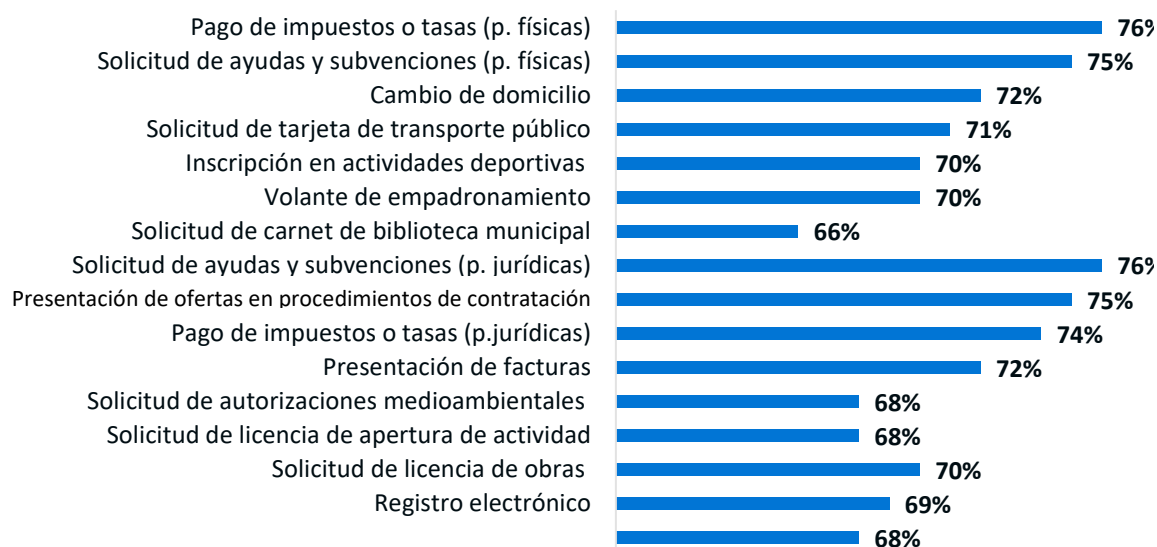


Gráfico 11. Ayuda en el uso de cada servicio (%EE.LL.)

Una información importante para el ciudadano es saber el plazo en el que su trámite va a estar resuelto. En este sentido se valora positivamente ofrecer esta información y el Gráfico 12 ofrece para cada servicio, el porcentaje de entidades que ofrecen esta información.

Informa del plazo de resolución

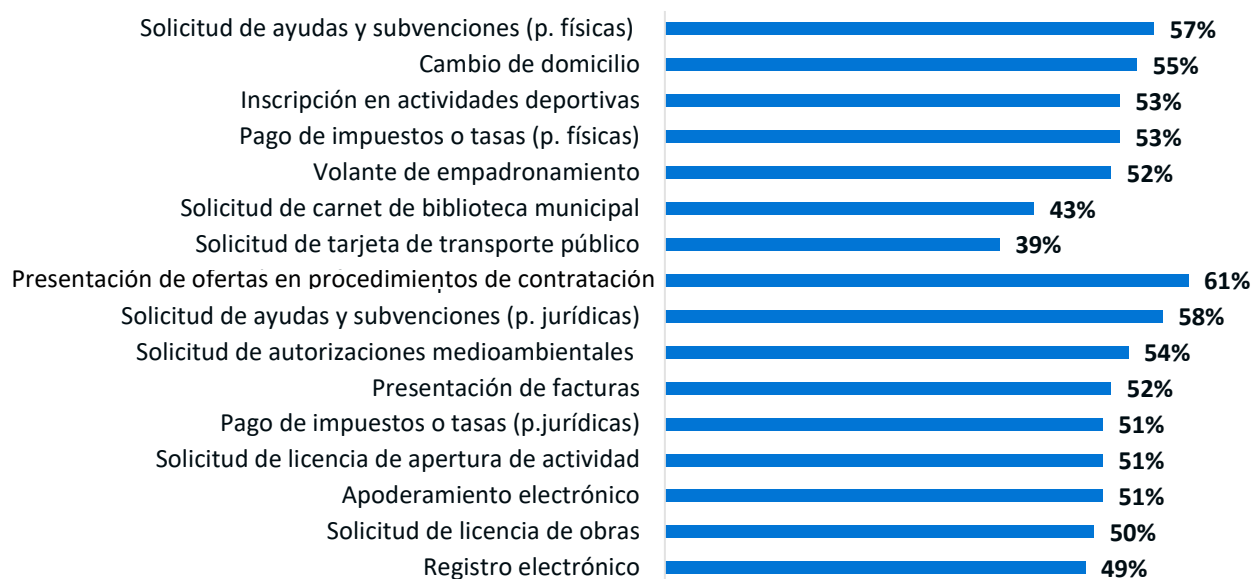


Gráfico 12. Información sobre el plazo de resolución por servicio (%EE.LL.)

En general, en torno al 50% de las EE.LL. informan sobre el plazo de resolución de los trámites digitales, siendo ligeramente superior para los trámites dirigidos a empresas.

4.1.3 Movilidad

Como hemos visto en la encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares del 2020, del INE, el teléfono móvil está presente en el 99,5% de los hogares. El 65,2% de los usuarios de internet se han identificado recibiendo un mensaje en su teléfono móvil con un código. Por ello es importante evaluar en qué medida los servicios públicos digitales están preparados para utilizarlos con estos dispositivos.

En el informe de gobierno digital de la Comisión Europea este índice es bajo y en los próximos años está previsto impulsar la dimensión de movilidad en los servicios digitales.

El **Gráfico 13** muestra el porcentaje de EE.LL. que tienen en cuenta el uso de los servicios a través del móvil. De los ayuntamientos que ofrecen estos servicios a través del canal digital entre un 42 y un 63% declara que se pueden operar desde dispositivos móviles. El porcentaje es similar en los servicios dirigidos a empresa y al ciudadano.

Se puede usar desde un móvil



Gráfico 13. Uso de trámites desde dispositivos móviles (%EE.LL.)

4.1.4 Transfronterización para ciudadanos de la UE

En este apartado se describe la dimensión transfronteriza que tienen los servicios ofrecidos en las entidades locales, esto es, en qué medida los servicios digitales pueden ser utilizados por ciudadanos residentes de la Unión Europea no nacionales.

El Gráfico 14 muestra el porcentaje de EE.LL. que tienen en cuenta a los ciudadanos de otros países europeos para acceder a los servicios digitales seleccionados.

Puede usarlo un ciudadano europeo

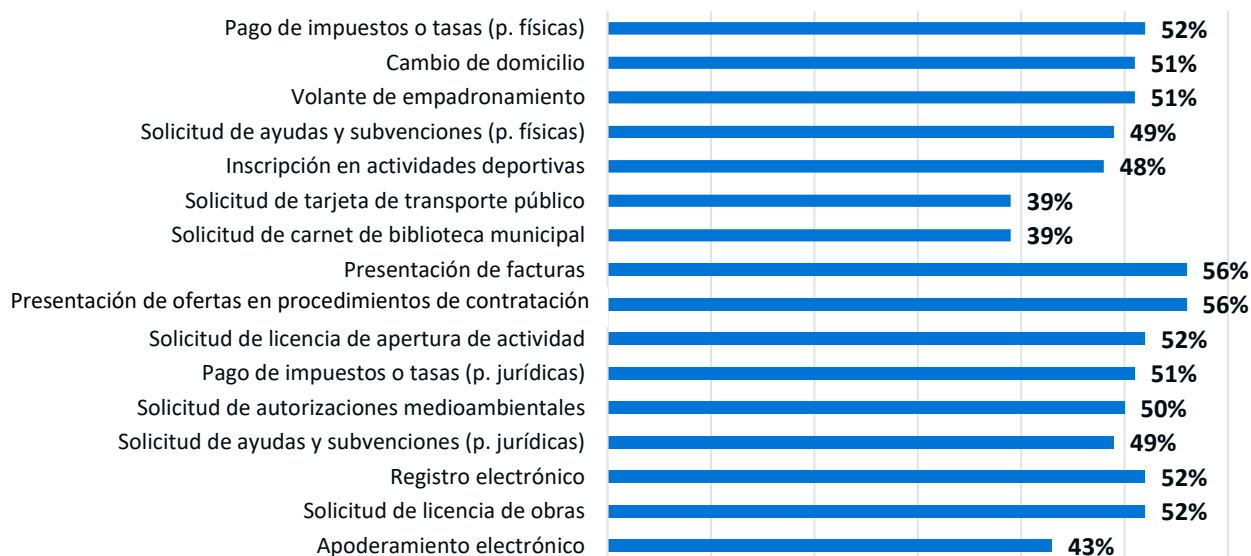


Gráfico 14. Uso de trámites por ciudadanos europeos (%EE.LL.)

El resultado obtenido (entre el 39% y el 56%) resulta muy superior al que se obtiene en el government Benchmark. Teniendo en cuenta una característica como la traducción, resulta optimista el resultado de la encuesta.

4.4 El uso de los servicios por el ciudadano

Es habitual que los trámites ofrecidos a través del canal digital sean utilizados también de forma presencial o por otros canales como el telefónico. Para medir el uso que hace el ciudadano de los servicios a través del canal digital, las EE.LL. han indicado, para cada trámite, un rango aproximado del uso del canal digital sobre el conjunto de canales. Se han categorizado en 5 rangos homogéneos (desde muy alto hasta muy bajo).

El **Gráfico 15** muestra, para cada trámite, el porcentaje de EE.LL. que han declarado cada uno de los rangos de uso. Por ejemplo, en el trámite *“Solicitudes por Registro Electrónico”* el 16% de las EE.LL. declaran un uso del canal digital *Muy Alto (80-100%)*, el 15% *Alto (60-80%)*, el 26% *Medio (40-60%)*, el 23% un uso *Bajo (20-40%)* y el 20% restante indican que se hace un uso del canal digital *Muy bajo (1-20%)*. En promedio este trámite se usa un 47% por medios digitales. Hay que tener en cuenta que el porcentaje es sobre las EE.LL. que ofrecen el trámite por canal digital, por ejemplo, en el caso de *“Solicitud de tarjeta de transporte público”* el 91% de las EE.LL. no disponen del trámite por canal digital o no han respondido sobre su uso (ver Gráfico 8).

Trámites ofrecidos por canal digital. Rango de uso



Gráfico 15. Uso de los trámites ofrecidos por canal digital (%EE.LL., rangos)

Los servicios más utilizados son los orientados a empresa. La factura electrónica tiene un uso alto (un 76%), similar a la licitación (un 72%). Le siguen con un uso medio ayudas y subvenciones

para personas jurídicas (55%).

Los servicios que tienen el uso más bajo son el *Volante de empadronamiento*, que se ofrece en digital en el 75% de EE.LL. y presenta un uso digital del 33%; *Cambio de domicilio*, ofrecido por canal digital por el 50% de las EE.LL y que se usa digitalmente un 26%; y *Solicitud de tarjeta de transporte público*, ofrecido por canal digital por el 12% de las EE.LL y que es usado de por el ciudadano un 13%.

4.5 La carpeta ciudadana

Se destaca la Carpeta Ciudadana por ser un servicio centrado en el usuario que facilita información acerca de las gestiones que el ciudadano ha tramitado con la administración, así como el estado de los trámites iniciados en un solo punto de acceso. La Ley 39/2015 en su artículo 53 establece los derechos del interesado en el procedimiento administrativo y las carpetas ciudadanas constituyen un instrumento útil para validar estos derechos.

La carpeta ciudadana es un servicio que los Ayuntamientos ofrecen habitualmente ya que el 89% de las entidades locales proporcionan en su web esta herramienta a los ciudadanos.

Respecto de los servicios disponibles en la carpeta ciudadana de cada municipio, en el **Gráfico 16** se muestra el porcentaje de EE.LL. que ofrece cada uno de ellos. El **Gráfico 17** ofrece la información detallada por estratos.

Carpeta ciudadana. Tipo de servicios

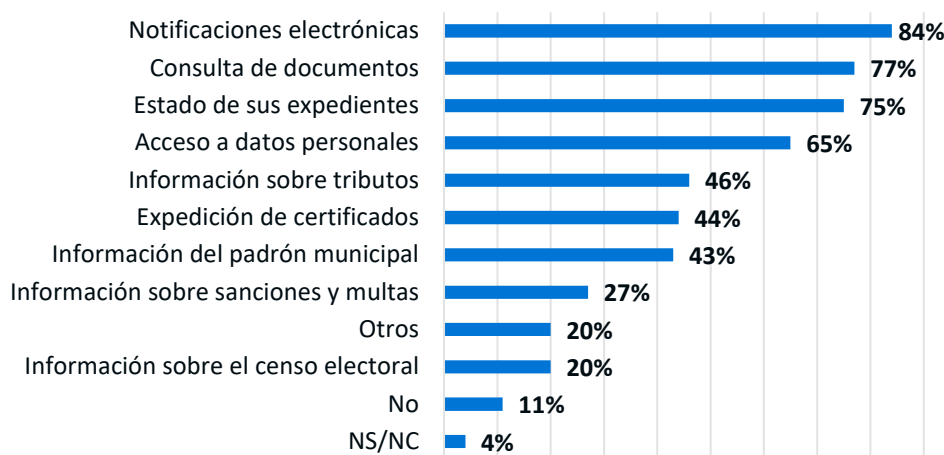


Gráfico 16. Servicios ofrecidos en la carpeta ciudadana (%EE.LL.)

Las notificaciones electrónicas, la consulta de documentos y el estado de expedientes se integran en prácticamente todas las carpetas ciudadanas con una tasa de integración de un 84%, 77% y 75% de las entidades respectivamente (teniendo en cuenta todos los estratos de manera global).

	NS/NC	Estado de sus expedientes	Consulta de documentos	Otros	No	Acceso a datos personales	Notificaciones electrónicas	Información sobre tributos	Información sobre sanciones y multas	Información del padrón municipal	Expedición de certificados	Información sobre el censo electoral
Diputaciones	2%	67%	83%	24%	14%	64%	83%	55%	24%	2%	31%	
De 500 a 1.000	31%	69%	69%	15%	15%	38%	85%	23%	23%	15%	38%	15%
De 1.000 a 2.000		76%	82%	12%	12%	59%	88%	24%	6%	12%	35%	
De 2.000 a 5.000	13%	75%	63%		19%	38%	88%	6%		19%	31%	19%
De 5.000 a 10.000	5%	80%	70%	20%	10%	55%	90%	10%	5%	30%	35%	20%
De 10.000 a 30.000	11%	94%	89%	6%		61%	94%	28%	11%	44%	50%	22%
De 30.000 a 100.000	1%	73%	76%	21%	10%	68%	81%	57%	31%	66%	48%	26%
De 100.000 a 500.000		79%	71%	32%	7%	89%	79%	75%	64%	71%	64%	36%
Más de 500.000		67%	83%	50%		100%	67%	83%	67%	100%	67%	50%

Gráfico 17. Servicios ofrecidos en la carpeta ciudadana (%EE.LL. por estratos)

Destacan los municipios de más de 500.000 habitantes ya que, todos ellos integran, en promedio, el 73% de los servicios por los que se ha preguntado.

4.6 Contratación electrónica

En el proceso de transformación digital y mejora de la Administración Pública a través de las nuevas tecnologías, es elemental contemplar, la obligatoriedad por parte de las Administraciones Públicas y órganos contratantes de realizar sus procesos de licitación de forma electrónica. Esta obligatoriedad viene dada por la Ley de Contratos del Sector Público que entró en vigor el 9 de marzo de 2018.

El 80% de las EE.LL. ofrecen a las empresas mediante canal digital la presentación de ofertas a procedimientos de contratación (ver Gráfico). En la encuesta, se obtiene también que el 72% de las ofertas a procedimientos de contratación se presentan por medios telemáticos.

Muchas de las EE.LL. disponen de *Perfiles del contratante* alojados en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP). Otras en las plataformas de contratación propias de la comunidad autónoma (que publican las convocatorias de licitaciones y sus resultados mediante mecanismos de agregación en la PLACSP).

Durante 2020, según la PLACSP, hubo 27.383 licitaciones electrónicas en las EE.LL. y 49.150 totales, lo que supone un 55,71% de licitaciones electrónicas frente al total. En 2019, ese porcentaje era del 42,91%.

A 31 de diciembre de 2019, según la memoria de la DG de Patrimonio⁶, el 48% de las licitaciones electrónicas en PLACSP del sector público corresponde a las EE.LL (frente al 21% de las CC.AA. y el 31% del sector público estatal).

4.7 Factura electrónica

El 88% de las EE.LL. ofrecen a las empresas mediante canal digital la presentación de ofertas a procedimientos de contratación (ver Gráfico 8). Según la encuesta, el 76% de las facturas se presentan por medios telemáticos (ver Gráfico 15).

Por otro lado, la Administración Local utiliza el servicio común de facturación para empresas (FACE) de la AGE.

FACE es el punto general de entrada de facturas electrónicas que permite presentar facturas, así como consultar el estado de estas dirigidas a casi cualquier administración. El 43,36% de las facturas emitidas en 2020 en FACE corresponden a la Administración Local, con un total de 5.526.050 facturas, lo que supone un incremento anual del 0,93% respecto a 2019.

A fecha del 31 de diciembre de 2020, había 8.263 entidades locales adheridas a FACE, y 26.823.679 de facturas recibidas por FACE correspondientes a la Administración Local (Fuente: Observatorio de Administración electrónica - OBSAE).

El **Gráfico 18** ofrece las 10 entidades locales que han presentado un mayor número de facturas hasta esta fecha, destacando el ayuntamiento de Madrid.

FACE. Top 10 Nº de facturas electrónicas presentadas a Entidad Local a fecha 31/12/20 (inclusive)

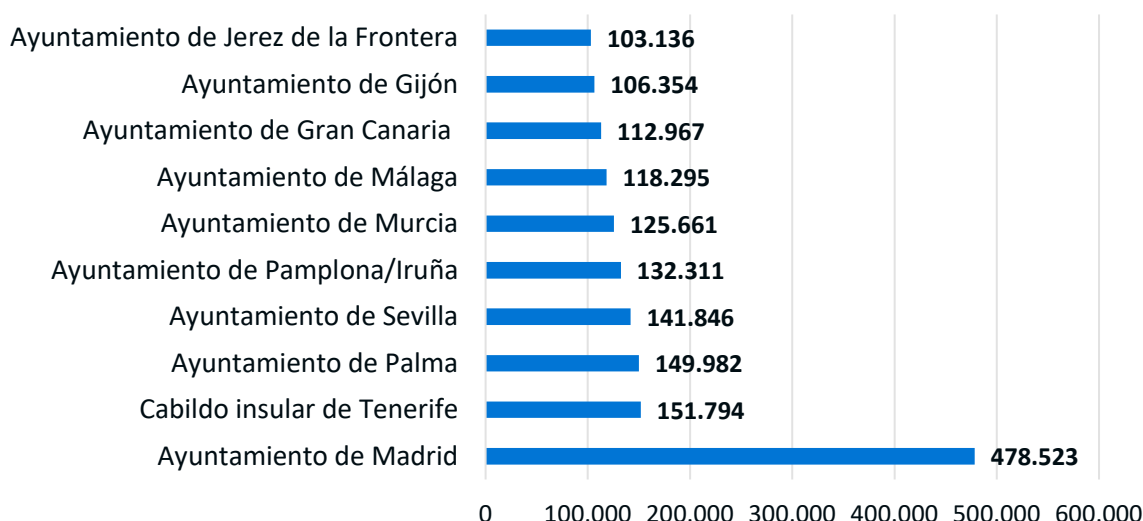


Gráfico 18. Facturas electrónicas en FACE. Fuente: OBSAE

⁶ <https://www.hacienda.gob.es/es-ES/GobiernoAbierto/Transparencia/Paginas/Memoriasde laDireccionGeneraldePatrimoniodelEstado.aspx>

5. IMPULSO A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL INTERNA



5. IMPULSO A LA TRANSFORMACION DIGITAL INTERNA

5.1 Contextualización

La Ley 40/2015 en su artículo 41 define la actuación administrativa automatizada y en los artículos siguientes establece sistemas para proporcionarla. La actuación administrativa automatizada es un avance importante para permitir la automatización de los procedimientos. Por otro lado, la capacitación del empleado público juega un papel primordial para el logro de la modernización de la administración, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en este entorno digital.

Las leyes 39/2015 y 40/2015 de 1 de octubre, dan un impulso legal al uso de los medios electrónicos también en los procesos internos de la administración, con la actuación administrativa para ser más eficientes, precisos y rápidos.

Los instrumentos creados para el ejercicio de la competencia en la actuación administrativa automatizada, como el sello electrónico, el código seguro de verificación (CSV), el documento y el expediente electrónico, son todos ellos conceptos que diariamente el empleado público debe manejar en su ámbito de actuación.

En esta sección se analiza ese impulso hacia la automatización de las actuaciones administrativas de los procesos internos, los mecanismos de interoperabilidad existentes con otras administraciones y la capacitación del empleado público en las nuevas tecnologías y conceptos.

5.2 La automatización de la actuación administrativa

En este apartado se evalúa el grado de automatización y digitalización de la tramitación de los servicios seleccionados en la sección 0 4.2 Trámites ofrecidos por canal digital. También el grado de implantación de ciertas herramientas necesarias para tener una completa tramitación digital, como son, la firma digital, la gestión de documentos y expedientes electrónicos, las notificaciones o el archivo electrónicos.

Para evaluar el impulso de la transformación digital interna se han considerado los siguientes indicadores:

- Asientos registrales intercambiados con otras administraciones
- Documentos electrónicos firmados digitalmente y uso del portafirmas electrónico
- Uso de CSV para verificar documentos
- Expedientes tramitados en soporte electrónico
- Uso del archivo electrónico
- Registro y Notificaciones electrónicas emitidas a personas físicas y jurídicas

5.2.1 Nivel de Digitalización interno de los servicios electrónicos

A continuación, en el **Gráfico 19**, se analiza, del conjunto de trámites de la Tabla 2 que están disponibles por canal digital, cuántos de ellos tienen una tramitación digital completa. Se entiende como tramitación digital completa que todo el proceso se tramita de forma electrónica sin que se utilice en ninguna fase el soporte papel.

Tramitación digital completa (*)

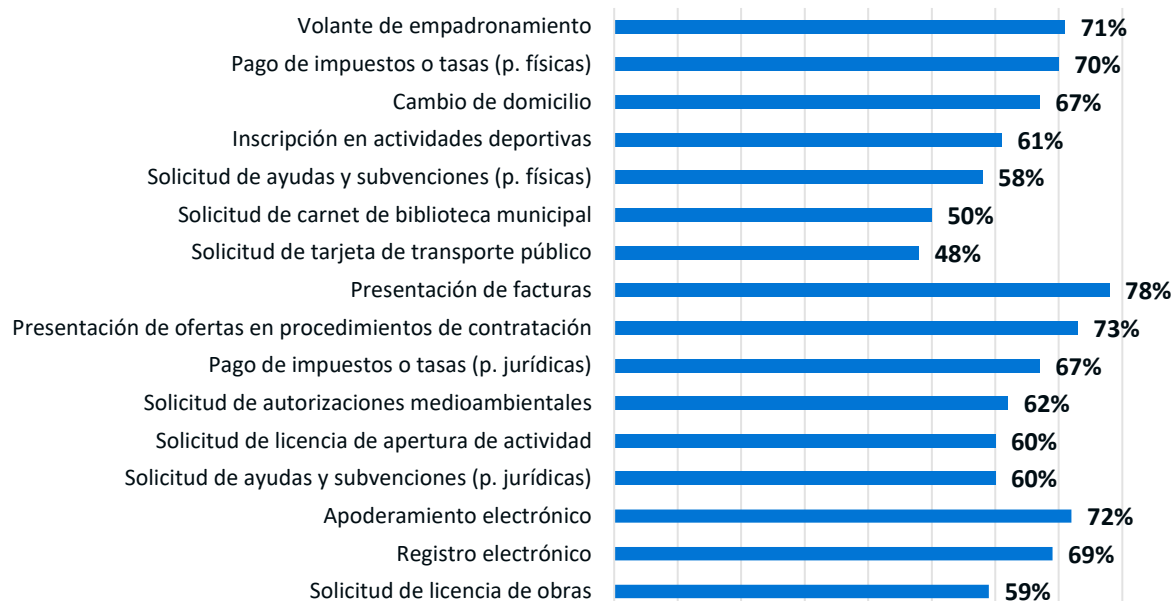


Gráfico 19. Tramitación digital completa por trámite (% EE.LL.)

En general, el 65% de los trámites digitales de la Administración Local permiten una tramitación digital completa, destacando los trámites de presentación de facturas, contratación electrónica y el volante de empadronamiento con más del 70% de las EE.LL.

5.2.2 Registro electrónico

El Gráfico 15 muestra que las solicitudes por registro electrónico realizadas por los ciudadanos suponen el 47% del total de solicitudes recibidas. El gráfico 20 muestra el detalle de esta información por estratos.

Solicitudes por registro electrónico

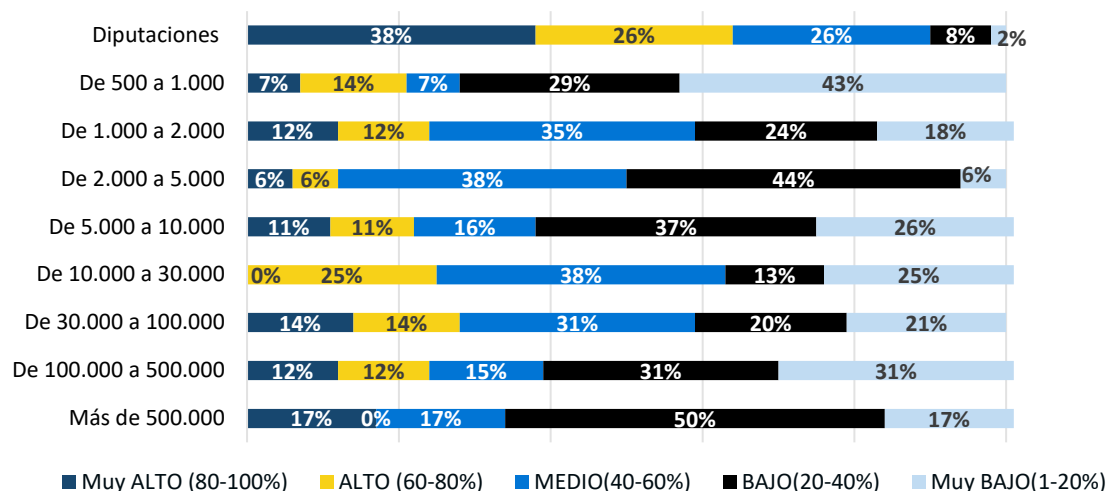


Gráfico 20. Solicitudes por registro electrónico por estratos (rangos)

Según lo declarado las Diputaciones reciben un promedio de 68% de solicitudes por registro electrónico (el 38% de las Diputaciones declaran un uso del canal digital *Muy Alto* (80-100%), el 26% *Alto* (60-80%), el 26% *Medio* (40-60%), el 8% un uso *Bajo* (20-40%) y el 2% restante indican que se hace un uso del canal digital *Muy bajo* (1-20%). El porcentaje es de un 40% en los ayuntamientos de más de 500.000 habitantes, y un 46% en los ayuntamientos de 30.000 a 100.000 habitantes. El resto de los estratos está entre el 33% y el 43%.

El Sistema de Interconexión de Registros (SIR) es la infraestructura básica que permite el intercambio de asientos electrónicos de registro entre las Administraciones Públicas. A través de SIR, este intercambio de información se realiza de forma segura y con conformidad legal, independientemente de la aplicación de registro utilizada, siempre que esté certificada en la Norma SICRES 3.0.

A finales de 2020 hay 8.653 oficinas activas SIR en la Administración Local. Durante 2020 hubo un total de 10.808.953 asientos registrales de los cuales 2.815.984 corresponden a EE.LL., un 26,05%. Esto supone un incremento del 15,21% respecto a 2019.

5.2.3 Notificaciones electrónicas

Como es de esperar, el nivel de notificaciones electrónicas emitidas a personas jurídicas es notablemente superior que las emitidas a personas físicas según se muestra en el gráfico 21, notificaciones emitidas a personas físicas, y el gráfico 22, notificaciones electrónicas emitidas a personas jurídicas, respectivamente. Un 39% de las diputaciones realizan notificaciones electrónicas a personas físicas con frecuencia alta o muy alta mientras que los ayuntamientos de más de 500.000 habitantes llegan al 20%.

Estos datos aumentan significativamente (se duplican) cuando se trata de personas jurídicas, llegando al 79% en diputaciones y 40% en ayuntamientos de más de 500.000 habitantes. Hay que tener en cuenta que para este colectivo el canal telemático es obligatorio.

Notificaciones emitidas a personas físicas

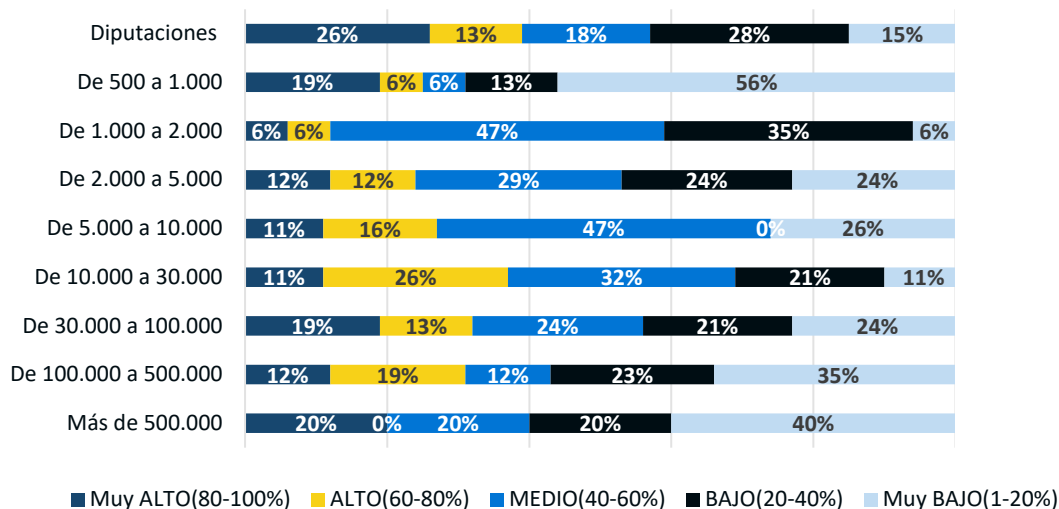


Gráfico 21. Nivel de notificaciones electrónicas a personas físicas (%EE.LL. por rangos)

Notificaciones emitidas a personas jurídicas

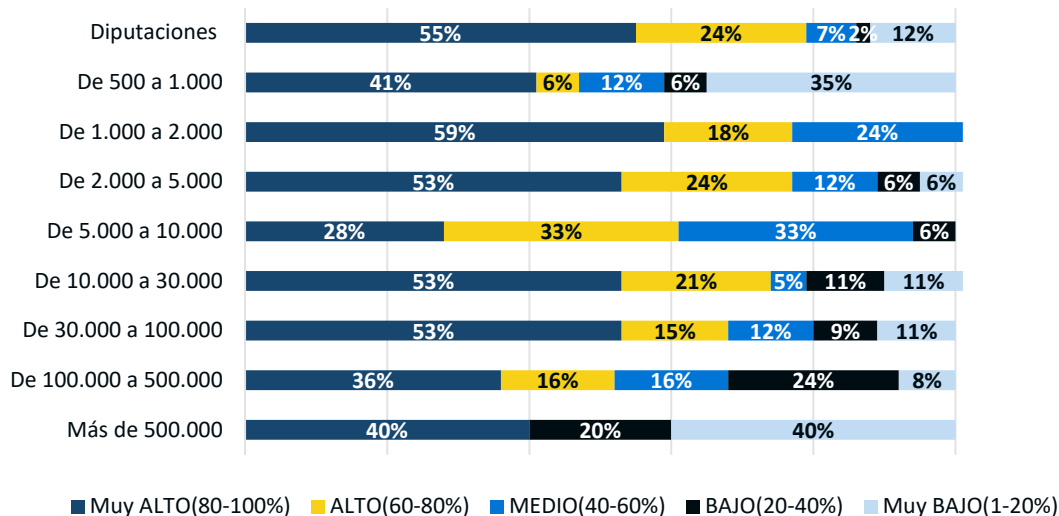


Gráfico 22. Nivel de notificaciones electrónicas a personas jurídicas (%EE.LL. por rangos)

5.2.4 Tramitación interna. Documentos y Expedientes

Para automatizar la gestión de los procedimientos es necesario que la organización disponga de ciertos habilitadores que son absolutamente necesarios para recorrer ese camino como son:

- Una herramienta de firma electrónica como un portafirmas
- Un sistema de gestión de documentos y expedientes electrónicos
- Un sistema de archivo electrónico

Para medir el uso de documentos y expedientes electrónicos se ha preguntado por:

- El volumen de documentos que se firman electrónicamente
- El volumen de expedientes tramitados electrónicamente
- El archivo de documentos
- El uso que se hace del CSV

El **Gráfico 23** muestra la disponibilidad de estos habilitadores en tramitación interna (documentación y expedientes) el dato más alto determina que el 98% de ellos se firma de forma digital.

Tramitación interna. Documentos y Expedientes

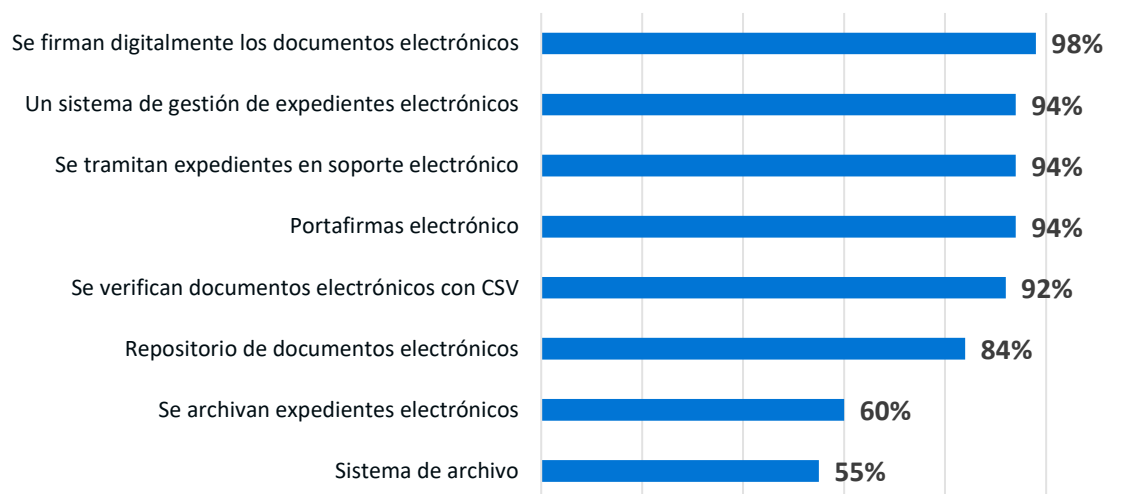


Gráfico 23. Tramitación Digital (%EE.LL., promedio)

La firma de documentos electrónico está plenamente adoptada en las EE.LL., mientras que el archivo está menos incorporado.

El **Gráfico 24** ofrece los porcentajes detallados por estratos. La mayoría de las Diputaciones disponen ampliamente de estos habilitadores, sin embargo, baja al 43% en el punto de archivo electrónico.

En cuanto a **los ayuntamientos**:

- Todos los ayuntamientos de más de 500.000 habitantes disponen de estos habilitadores, bajando también al 33% la disponibilidad de archivo electrónico y al 67% de disponibilidad de un sistema de gestión de expedientes.
- Entre el 88% y el 100% de ayuntamientos en los tramos de 30.000 a 500.00 disponen de portafirmas, sistema de gestión de expediente, consulta de CVS, se firman documentos electrónicamente y se tramitan expedientes electrónicos. Del mismo modo el porcentaje cae a un 50% cuando se trata de disponibilidad de archivo electrónico.
- En los tramos de menos de 30.000 habitantes disponen de portafirmas y expediente electrónico de forma generalizada, sin embargo, parece que el concepto de archivo electrónico no está conceptualmente claro.

Diputaciones	2%	95%	90%	93%	93%	98%	100%	50%	43%
De 500 a 1.000		71%	71%	82%	88%	71%	94%	76%	65%
De 1.000 a 2.000		82%	65%	94%	88%	88%	100%	82%	76%
De 2.000 a 5.000		83%	56%	94%	94%	89%	100%	83%	72%
De 5.000 a 10.000		90%	81%	95%	100%	90%	95%	86%	81%
De 10.000 a 30.000		95%	90%	100%	100%	95%	100%	60%	60%
De 30.000 a 100.000	3%	98%	88%	95%	96%	97%	98%	51%	48%
De 100.000 a 500.000		93%	96%	93%	96%	100%	100%	50%	46%
Más de 500.000		100%	100%	100%	67%	100%	100%	33%	33%
	NS/NC	Se verifican documentos electrónicos con CDV	Repositorio de documentos electrónicos	Se tramitan expedientes en soporte electrónico	Un sistema de gestión de expedientes electrónicos	Portafirmas electrónico	Se firman digitalmente los documentos electrónicos	Se archivan expedientes electrónicos	Sistema de archivo

Gráfico 24. Tramitación Digital (%EE.LL. por estratos)

5.2.5 Firma digital

La firma electrónica de documentos está incorporada en las actuaciones internas en la mayoría de las EE.LL., como muestra el gráfico 25 hay un nivel alto o muy alto de uso de la firma electrónica, destacando Diputaciones, ayuntamientos de más de 500.000 habitantes y de 30.000 a 100.000.

Podemos decir que, en general, la firma digital está incorporada en todos los estratos de las entidades locales.

Documentos electrónicos firmados digitalmente

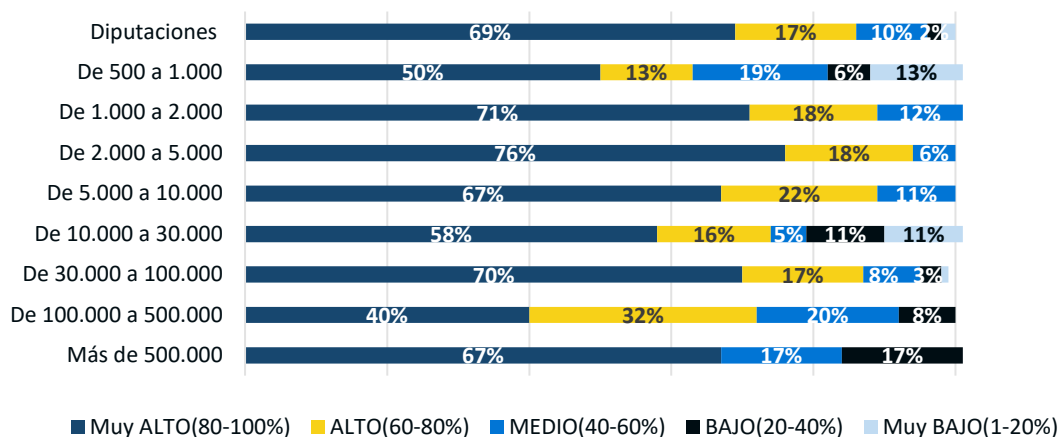


Gráfico 25. EE.LL. que utilizan el servicio de firma electrónica de documentos (Rangos)

5.3 La colaboración y la cooperación administrativa.

Una gran parte de los procedimientos administrativos requieren presentar datos que ya obran en poder de las administraciones públicas; para cumplir con el principio “sólo una vez”, debe procurarse que el ciudadano no tenga que aportar datos que las administraciones ya poseen en el ejercicio de su competencia o porque el ciudadano ya lo haya aportado. Para ello se han establecido sistemas de colaboración e interoperabilidad entre las administraciones que se traducen en plataformas de intercambios de datos.

Este punto analiza el grado de interoperabilidad entre las administraciones, así como la existencia y nivel de uso de estas plataformas de intercambio de datos. La calibración de la cooperación se basa en analizar los servicios comunes que se usan y ofrecen.

5.3.1 Intercambio de datos entre administraciones

Como medida para simplificar los trámites y reducir las cargas administrativas se establecen intercambios de datos entre las administraciones. Este intercambio permite cumplir con el principio de “solo una vez”, ya mencionado anteriormente en varios apartados de este mismo informe. La medida en que las EE.LL. intercambian datos con otras administraciones se muestra en el **Gráfico 26**.

Los mayores intercambios se realizan entre las Diputaciones y sus municipios, seguido por intercambios con la Comunidad Autónoma y con la AGE, mientras que entre Ayuntamientos apenas hay intercambios.

Intercambio datos entre administraciones

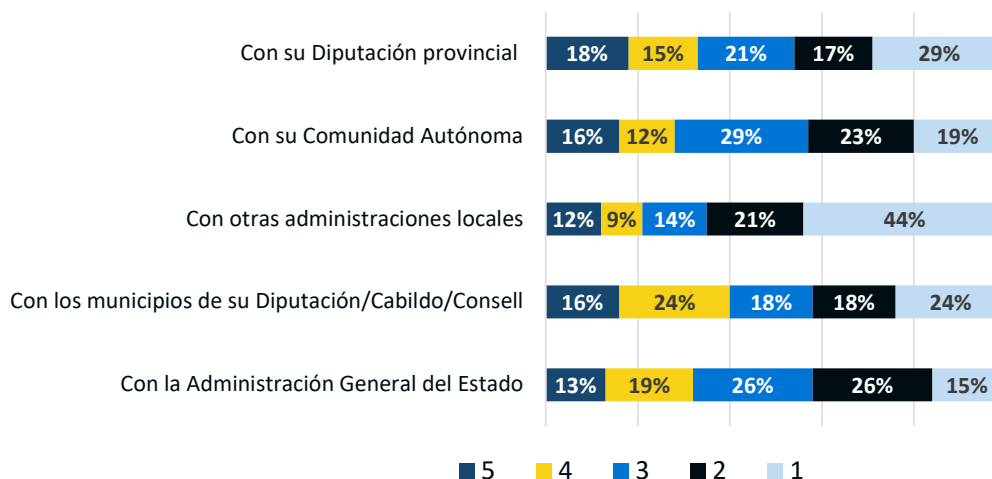


Gráfico 26. Grado de intercambio de datos entre EE.LL. y otras administraciones

5.3.2 Plataforma de Intermediación de datos

Este apartado muestra los datos de utilización, por parte de las EE.LL. y durante el año 2020, de la plataforma de intermediación de datos (PID) en la AGE.

El nº de organismos locales adheridos a la Plataforma de intermediación de datos a finales de 2020 suman 1.116. El total de transmisiones de datos válidas de verificación o consulta de datos realizadas a través de la plataforma de intermediación fue 154.698.136 en 2020, de los cuales 16.813.072 se han efectuado en las EE.LL, el 10,87%. Esto supone un incremento del 84,73% respecto a 2019.

En la **Tabla 5** se muestra el número de transmisiones de datos válidas de verificación o consulta de datos realizadas a través de la plataforma de intermediación por las entidades locales.

	Número de Entidades	Transmisiones de datos 2020	Servicios intermediados
Diputaciones y Cabildos	55	3.761.392	423
Ayuntamientos	991	8.706.593	4.694
Mancomunidades	67	4.345.087	333
TOTAL	1.113	16.813.072	5.450

Tabla 5. Transmisiones de datos en la Administración Local a través de la PID. Fuente: Plataforma de Intermediación.

En el **Gráfico circular número 27** se muestra las transmisiones de datos en la Administración Local a través de la PID, quedando el 51,8% ayuntamientos, seguido del 25,8% de las mancomunidades y el 22,4% las diputaciones.

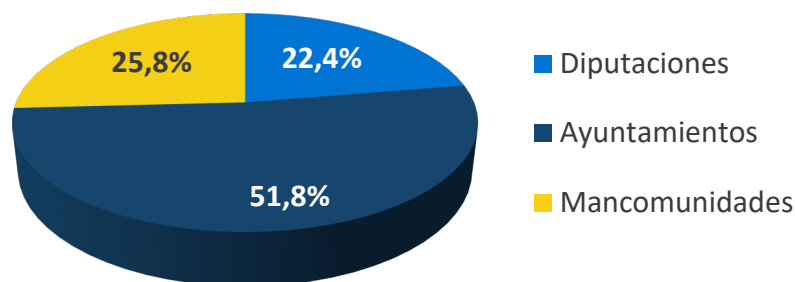


Gráfico 27. Transmisiones de datos en la Administración Local a través de la PID

A continuación, la **Tabla 6**, muestra los datos anteriores de manera desagregada por tipo de servicio intermediado.

Tipo de servicio	Diputación	Ayuntamiento	Mancomunidad
DGP	1.140.153	735.380	2.751.855
SEPE	11.950	2.405.618	89.053
INE	2.056.309	-	-
Justicia	32.632	1.998.933	585
INSS	125.835	1.502.199	64.622
CCAA	2.798	90.540	1.428.160
Catastro	7.565	1.067.133	3.379
TGSS	136.967	466.009	6.482
AEAT	106.514	340.511	922
DGT	46.929	60.602	-
IGAE	79.740	12.711	-
Educación	13.501	10.963	1
MINHAP	155	8.227	-
IMSERSO	269	6.867	23
Notarios	4	572	-
MUFACE	7	234	5
CRUE	63	63	-
CORPME	1	26	-
Total	3.761.392	8.706.588	4.345.087

Tabla 6. Servicios y volumen de transmisiones de datos. Fuente: Plataforma de Intermediación.

Destacan, como los más utilizados por ayuntamientos, los servicios del SEPE, Justicia y del INSS, a continuación, los de Catastro. Los datos de intercambio de las CCAA son muy consumidos por las mancomunidades. Las Diputaciones consumen datos del INE y de la DGP, también de la TGSS, el INSS y la AEAT.

5.3.3 Servicios comunes ofrecidos por las diputaciones

Por su parte las diputaciones pueden ofrecer servicios para los ayuntamientos. El **Gráfico 28** muestra como el servicio de sede electrónica, expedientes, registro, notificaciones y el servicio de portafirmas electrónico son los servicios que más ofrecen las Diputaciones.

Por su parte los servicios más consumidos por los ayuntamientos son mostrados en el **Gráfico 29**. Según la encuesta, el servicio que más consumen los Ayuntamientos de las diputaciones es el de notificaciones, seguido de firma, sede y registro electrónico.

Servicios Comunes. Ofrecidos Diputación

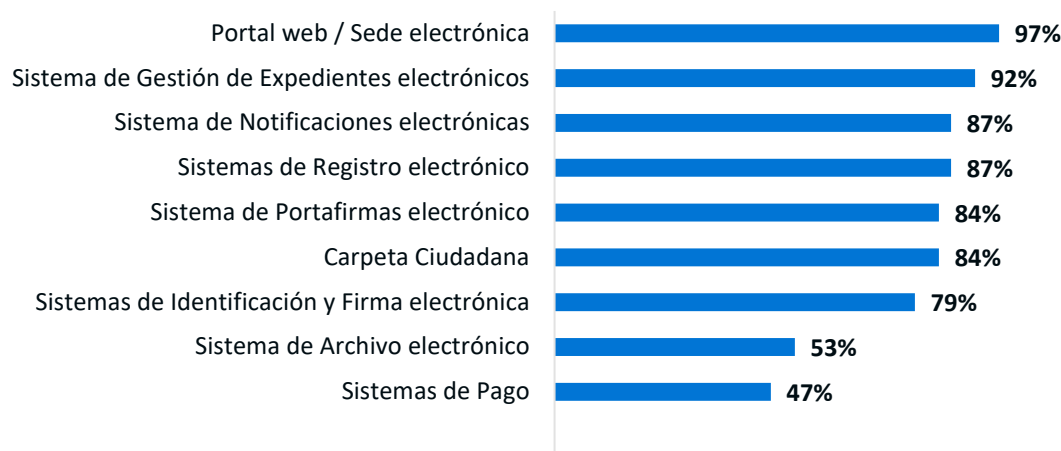


Gráfico 28. Servicios comunes ofrecidos por las Diputaciones (porcentaje)

Servicios Comunes. Uso Municipios

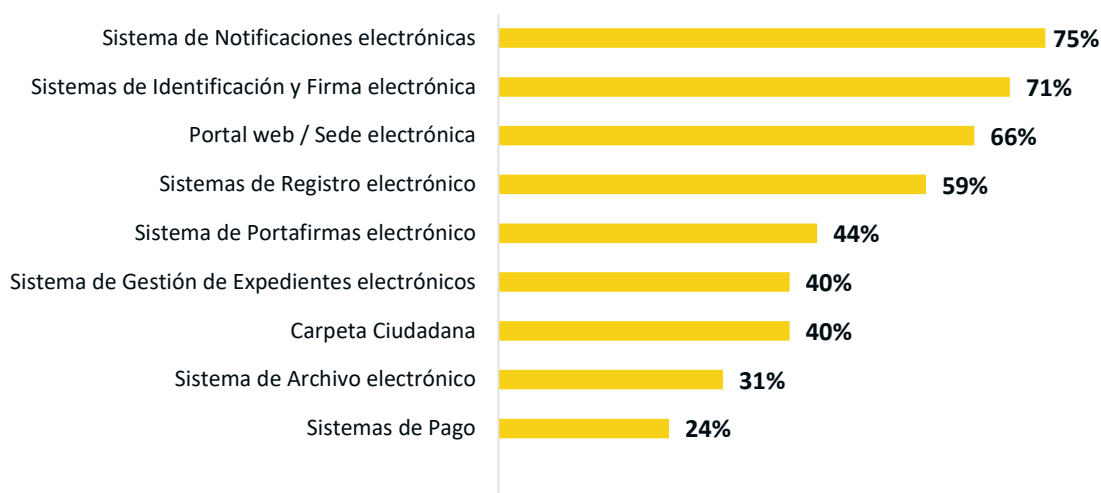


Gráfico 29. Uso por los municipios de los servicios comunes ofrecidos por las Diputaciones (porcentaje)

5.3.4 Servicios comunes ofrecidos por AGE y reutilización de estos servicios

Se analiza en este apartado el uso de los servicios comunes que la AGE pone a disposición de las administraciones.

Se ha preguntado por **13 servicios**:

- ACCEDA – Sede electrónica
- SIR – Intercambio de asientos registrales
- ORVE – Oficina de registro virtual
- GEISER - Gestión Integrada de Servicios de Registro
- CLAVE - Identificación electrónica
- @FIRMA - Firma electrónica

- NOTIFICA - Notificaciones electrónicas
- INSIDE - Gestor de expedientes y documentos
- ARCHIVE - Archivo definitivo de expedientes electrónicos
- APODERA - Registro de apoderamientos
- FACE - Punto de entrada de facturas electrónicas
- Plataforma de Contratación del Sector Público
- PID - Plataforma de Intermediación de Datos

La **Tabla 7** muestra los datos (fuente OBSAE) de la adopción real de los servicios por las entidades locales.

Cl@ve	datos
Nº de organismos de EE.LL. adheridas a Cl@ve en 2020	6.979
Ayuntamientos	6.240
Diputaciones, consejos y cabildos	41
FACE	
Nº entidades adheridas a FACE	8.112
REA	
Nº entidades adheridas a REA	5.026
DIR3	
Unidades orgánicas en DIR3 de la Administración local	24.249
GEISER	
Nº oficinas integrados en GEISER	129
Nº asientos registrales intercambios en GEISER	408.798
INSIDE	
Nº de organismos en INSIDE	712
PID	
Nº de organismos usuarios de PID que han consumido al menos un servicio	1.387
NOTIFICA	
Dados de alta en NOTIFICA	6.889
PORTAFIRMAS	
Nº aplicaciones consumidoras de portafirmas	45
SIR	
Nº de oficinas activas en SIR	8.653

Tabla 7. Utilización de los servicios de la AGE. Fuente: OBSAE

El **Gráfico 30**, muestra la percepción de las EE.LL. respecto a la utilización de los servicios de la AGE. El servicio más utilizado es el Punto de entrada de facturas electrónicas, seguido de @firma y la plataforma de contratación del estado.

Reutiliza los servicios de la AGE

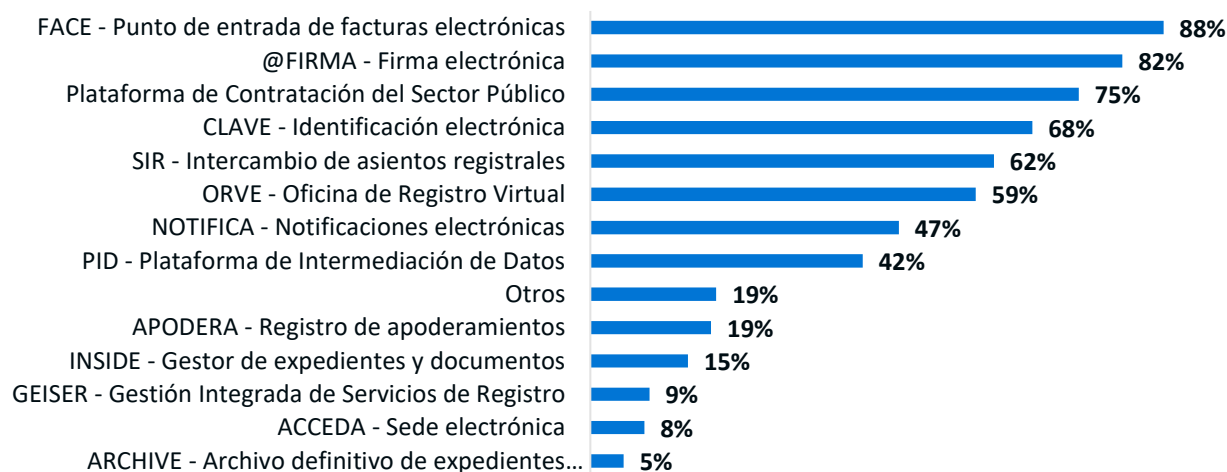


Gráfico 30. Reúso de los servicios de la AGE (porcentaje)

El Gráfico 31 ofrece el detalle por estratos de población.

	NS/NC	Plataforma de Contratación del S	CLAVE	@FIRMA	APODERA	NOTIFICA	ORVE	Otros	INSIDE	SIR	PID	FACE	GEISER	ACCEDA	ARCHIVE
Diputaciones	5%	88%	76%	80%	20%	73%	59%	37%	34%	68%	68%	93%	15%		12%
De 500 a 1.000		47%	65%	88%	12%	59%	35%	18%	18%	71%	12%	71%	6%	24%	
De 1.000 a 2.000	6%	63%	75%	94%	13%	81%	56%	19%	6%	81%		88%	6%	25%	6%
De 2.000 a 5.000	6%	82%	82%	88%	24%	71%	53%	6%	6%	82%	6%	82%	24%	29%	6%
De 5.000 a 10.000	11%	74%	68%	84%	16%	47%	42%	16%	5%	58%	21%	74%		16%	5%
De 10.000 a 30.000		65%	70%	75%	35%	45%	60%	10%		60%	35%	95%	20%	10%	
De 30.000 a 100.000	4%	76%	60%	76%	16%	30%	67%	17%	12%	54%	46%	91%	4%	2%	3%
De 100.000 a 500.000	17%	79%	71%	92%	21%	33%	71%	21%	25%	58%	63%	92%	13%	4%	8%
Más de 500.000		83%	67%	83%	17%	17%	50%	17%	17%	50%	100%	83%			

Gráfico 31. Reúso de los servicios de la AGE (%EE.LL. por estratos)

5.4 La capacidad del funcionario público para utilizar herramientas digitales

Los empleados públicos son un factor fundamental en la transformación hacia lo digital, y por ello se ha contemplado la idoneidad de incluir un indicador sobre el compromiso de la organización en la capacitación del empleado público en nuevas tecnologías. Así, en este apartado se analizan algunos aspectos para evaluar las habilidades digitales de los empleados públicos en las diputaciones y municipios.

Las personas son clave para la transformación digital. La competencia digital es la capacidad de

utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación en las tareas cotidianas. La administración prepara a sus empleados para afrontar el reto de la digitalización, dotándoles de competencias digitales.

Se analizará primero el desarrollo de competencias/habilidades digitales básicas para el conjunto de empleados públicos, a continuación, la formación específica de los empleados TIC, para que se encuentren actualizados en las distintas tecnologías a medida que evolucionan y después, las herramientas de trabajo colaborativo y el teletrabajo.

5.4.1 Habilidades digitales de los empleados públicos

En cifras globales, el 65% de las entidades encuestadas contemplan, en sus planes de transformación digital, la capacitación del empleado público en habilidades digitales (ver Gráfico). El 43% ha respondido que dispone de un plan específico para desarrollar las habilidades digitales de los empleados públicos. El Gráfico 32 ofrece el porcentaje de entidades por estratos.

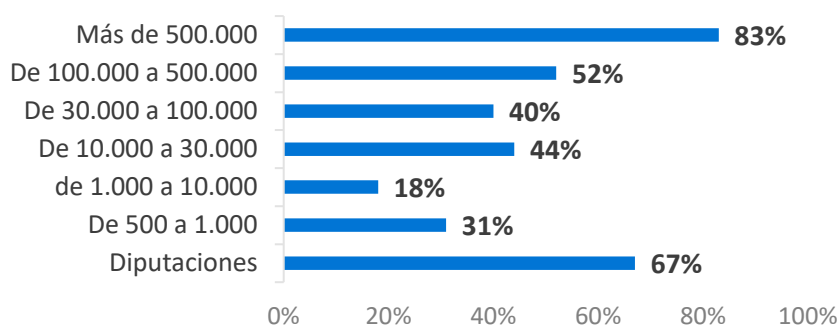


Gráfico 32. Desarrollo de las habilidades digitales de los empleados (% EE.LL por estratos)

El 67% de las diputaciones tienen un plan de capacitación de sus empleados públicos. Se alcanza el 83% en los municipios de más de 500.000 habitantes. En el estrato de poblaciones por encima de los 100.000 habitantes llega al 52%, mientras que el porcentaje en los municipios más pequeños no llega al 50%.

El 46% de EE.LL disponen de plataforma de formación on-line como uno de los medios para realizar esta capacitación.

En la **Tabla 8** puede verse el número de empleados que han recibido formación en habilidades digitales y el número de horas impartido en diferentes cursos relacionados con la capacitación digital. Datos suministrados por los encuestados.

	Horas de Cursos en Habilidades digitales	Nº de empleados formados en Habilidades digitales
Diputaciones	960	303
De 500 a 1.000	24	1
De 1.000 a 2.000	19	1
De 2.000 a 5.000	27	5
De 5.000 a 10.000	274	20
De 10.000 a 30.000	226	24
De 30.000 a 100.000	598	93
De 100.000 a 500.000	520	270
Más de 500.000	600	963

Tabla 8. Formación en habilidades digitales a empleados de las EE.LL. (promedio por estratos)

5.4.2 Formación del personal TIC

Con respecto a la formación más especializada, la dedicada al personal TIC para estar al día en la tecnología, el 63% de las entidades locales forma a los empleados TIC en las nuevas tecnologías. El **Gráfico 33** ofrece el porcentaje de entidades por estratos.

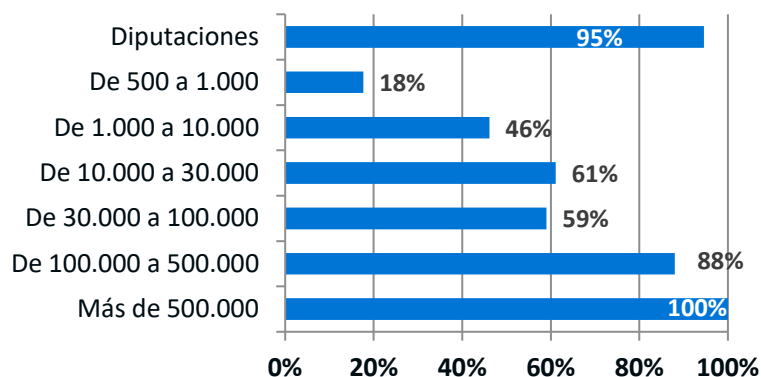


Gráfico 33. Entidades que forman a los empleados TIC (porcentaje).

El 95% de las diputaciones forma a los empleados TIC. Se alcanza el 100% en los municipios de más de 500.000 habitantes. En el estrato de poblaciones por encima de los 100.000 habitantes, el 88%, descendiendo este porcentaje a medida que disminuye el tamaño del municipio.

5.4.3 Trabajo colaborativo

El 73% de las entidades locales que han participado en este estudio declaran que disponen de plataforma de teletrabajo, siendo las diputaciones y los ayuntamientos grandes los que mayoritariamente ofrecen a sus empleados teletrabajo.

Herramientas de trabajo colaborativo



Gráfico 34. Herramientas de trabajo colaborativo en las EE.LL. (porcentaje)

Un 10% de las entidades han contestado que no disponen de ninguna de estas herramientas de trabajo colaborativo tal y como se muestra en el gráfico 34, herramientas de trabajo colaborativo en las EE.LL.

En el **gráfico 35** se muestra la distribución del uso de este tipo de herramientas, por estratos. Todos los ayuntamientos grandes ofrecen un entorno para compartir archivos.

	Entornos de Teletrabajo	Entornos de Comunicación	Entornos para compartir archivos	Entornos de organización del trabajo	Otros	No
Diputaciones	88%	88%	76%	33%	12%	5%
De 500 a 1.000	38%	46%	54%	15%	23%	31%
De 1.000 a 2.000	40%	20%	33%		33%	20%
De 2.000 a 5.000	54%	31%	54%			31%
De 5.000 a 10.000	71%	48%	38%	5%	14%	14%
De 10.000 a 30.000	94%	82%	65%	12%	6%	6%
De 30.000 a 100.000	76%	72%	62%	18%	8%	6%
De 100.000 a 500.000	72%	88%	76%	24%	12%	4%
Más de 500.000	83%	83%	100%	67%	17%	

Gráfico 35. Herramientas de trabajo colaborativo (% EE.LL por estratos)

5.4.4 Teletrabajo

La situación generada por el Covid-19 ha impulsado la práctica del teletrabajo tanto en las administraciones públicas como en el sector privado.

La Encuesta de Población Activa (EPA 2020)⁷ elaborada por el INE indica que en el cuarto trimestre el 9,95% de los ocupados (1.923.800) trabajaron desde su propio domicilio más de la mitad de los días. Este porcentaje es similar al del tercer trimestre (10,30%) y sustancialmente inferior al segundo (16,2%), pero duplica al promedio de 2019 (que fue del 4,81%). Además, el 4,8% de los ocupados trabajaron desde su propio domicilio de manera ocasional (3,5% en 2019).

En casi todos los países, hay más mujeres que hombres que trabajan normalmente desde casa. En la Eurozona, el porcentaje es del 6,1% de mujeres frente al 5,5% de hombres.

El monográfico “El teletrabajo en España y la UE antes de la COVID-19”⁸ constata la situación de una tendencia moderada al alza del teletrabajo en España en 2019: el porcentaje de ocupados que normalmente realizan trabajo desde el domicilio en España es del 4,81%. Entre los trabajadores por cuenta propia, el porcentaje en España apenas supera el 15%.

Por CCAA, la proporción de ocupados que trabajan normalmente desde casa es más alta en Principado de Asturias (6,6%), Illes Balears (5,8%) y Galicia (5,5%). Y más baja en Región de Murcia (4,0%), Comunidad Foral de Navarra (3,9%) y La Rioja (3,6%).

En 2020 tanto en el ámbito estatal como en el ámbito autonómico y local, se adoptaron medidas para facilitar la continuidad del funcionamiento en régimen de teletrabajo, teniendo en cuenta el riesgo sanitario y la conciliación de la vida personal y familiar para su priorización.

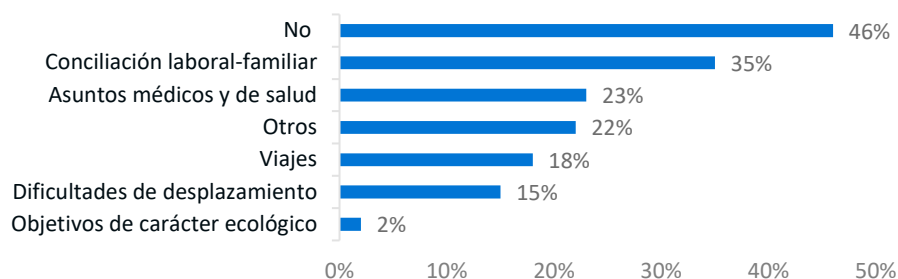
El 46% de las EE.LL. que han respondido, declaran que no ofrecieron teletrabajo en 2019, a pesar de que el 73% cuentan con el entorno para ello. Las razones que ofrece el 54% restante, para teletrabajar son: la conciliación familiar en un 35% de EE.LL., seguida por asuntos médicos y de salud con un 23%.

⁷https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176918&menu=ultiDatos&idp=1254735976595

⁸https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INEcifrasINE_C&cid=1259952649680&p=1254735116567&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout

En el gráfico 36 muestra la distribución de por estratos.

Teletrabajo. Situaciones



	Conciliación Laboral Familiar	Viajes	Dificultades de Desplazamiento	Asuntos médicos y de salud	Objetivos de carácter ecológico	Otros	No
Diputaciones	33%	21%	14%			21%	42%
De 500 a 1.000	13%	13%		6%		19%	69%
De 1.000 a 2.000	25%	13%	19%	19%		19%	63%
De 2.000 a 5.000	20%			13%	75%	13%	60%
De 5.000 a 10.000	40%	15%	10%	20%		25%	35%
De 10.000 a 30.000	50%	11%	28%	22%		17%	44%
De 30.000 a 100.000	37%	18%	16%	27%	2%	19%	48%
De 100.000 a 500.000	36%	32%	20%	24%		40%	32%
Más de 500.000	67%	33%	17%	33%		33%	17%

Gráfico 36. Situaciones para realizar el teletrabajo en las EE.LL. (%EE.LL.)

6. GOBIERNO ABIERTO



6 GOBIERNO ABIERTO

6.1 Contextualización

De acuerdo con la definición de la Recomendación del Consejo de la OCDE sobre Gobierno Abierto, el Gobierno Abierto es “una cultura de gobernanza que promueve los principios de transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación de las partes interesadas en apoyo de la democracia y el crecimiento inclusivo”.

El **IV Plan de Gobierno Abierto** de España es un conjunto de actuaciones que se desarrollan a partir del segundo semestre de 2020 a las que se compromete la Administración General del Estado, en colaboración con otras Administraciones públicas y con la sociedad civil, para avanzar en el Gobierno Abierto.

Con ello se propone aprovechar las Tecnologías de la Información y la Comunicación como medios para ayudar a encarnar el ideal democrático en las democracias representativas.

Los objetivos generales son:

- Impulsar, fortalecer y mejorar la calidad de la **participación** en la gestión pública, permitiendo a la ciudadanía participar en la toma de decisiones públicas con el objetivo de lograr mejores resultados y una mayor calidad democrática.
- Profundizar en la **transparencia**, en los **datos abiertos** y en la **rendición de cuentas** de las Administraciones Públicas, mediante el desarrollo de acciones orientadas a su mejora y a la evaluación de los resultados de los planes y programas públicos.
- Construir un sistema de **integridad** pública, fortaleciendo valores éticos y mecanismos para afianzar la integridad de las instituciones públicas y reforzar la **confianza** de los ciudadanos.
- **Sensibilizar a la sociedad y a los empleados públicos** sobre los valores del Gobierno Abierto, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de la **Agenda 2030**, para avanzar hacia una sociedad inclusiva, justa y pacífica.

La Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership), a la cual España pertenece desde hace unos años, está basada en cuatro valores: la participación ciudadana, la rendición pública de cuentas, la tecnología e innovación y, por último, la transparencia. Esto implica la disponibilidad de todas las decisiones y actividades por parte del Gobierno de forma abierta y según los estándares de los datos abiertos.

Esta sección evalúa las actividades de la Administraciones Local para reforzar la transparencia, la participación, la reutilización de datos, así como sus esfuerzos en el terreno de la brecha digital.

6.2 Transparencia

En 2020 se registraron en el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG), un total de 2.985 incidencias entre reclamaciones, denuncias, quejas y sugerencias, consultas sobre aplicación de la ley e información general a la ciudadanía⁹. De ellas, 811 (el 27,2%) tienen como origen las Administraciones Territoriales (AATT) de las Comunidades Autónomas con convenio con el

⁹ https://www.consejodetransparencia.es/ct_Home/Actividad/Datos_actividades/Estadisticas2020.html

Consejo. Si nos centramos en las reclamaciones, su número se mantiene en tendencia creciente en los últimos años, con un ligero descenso de 755 en 2020 tal y como se muestra en **el gráfico 37**, evolución de reclamaciones totales de las AATT por año.

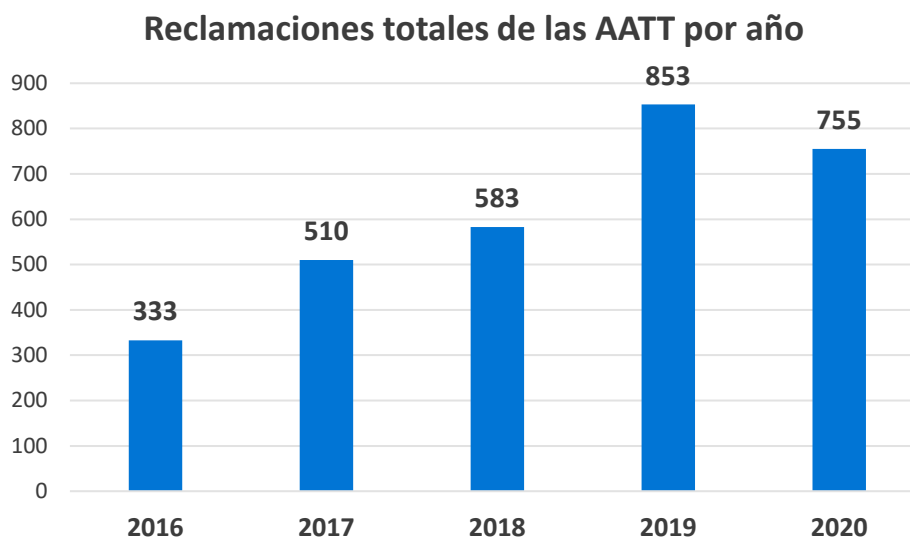


Gráfico 37. Transparencia. Evolución de reclamaciones (unidades)

En el ejercicio 2019, el 42,7% eran sobre la Administración Autonómica, el 48,4% sobre la Administración Local y el resto sobre universidades y otras entidades de derecho público.

De todas las resoluciones admitidas durante el período 2015–2019 procedentes de la administración territorial, se estimaron el 72%, se desestimaron el 25% y se suspendieron el 3%. A 31 de diciembre de 2020, están pendientes de resolver 228 reclamaciones.

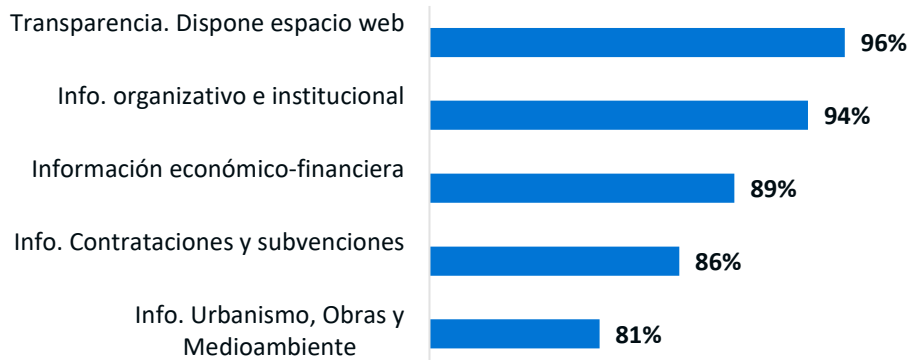
Según la encuesta realizada, **el 96%** de las entidades locales cuentan con un sitio web en materia de transparencia. El del Consejo de la transparencia facilita el acceso a los principales portales de transparencia locales¹⁰.

Como muestra el **Gráfico 38** más de 80% de las EE.LL. publican información de carácter organizativa e institucional, económico-financiera, de contratos y urbanística.

¹⁰ Para acceder a los portales de transparencia:

https://consejodetransparencia.es/ct_Home/transparencia/transparencia-en-espanya.html

Transparencia



	Transparencia. Dispone espacio web	Info. Contrataciones y subvenciones	Info. Organizativo e Institucional	Información económico-financiera	Información Obras y Medioambiente
Diputaciones	100%	93%	98%	98%	84%
De 500 a 1.000	79%	64%	86%	50%	50%
De 1.000 a 2.000	94%	59%	82%	82%	65%
De 2.000 a 5.000	89%	50%	67%	61%	50%
De 5.000 a 10.000	90%	95%	100%	80%	85%
De 10.000 a 30.000	95%	79%	100%	95%	74%
De 30.000 a 100.000	99%	93%	96%	95%	87%
De 100.000 a 500.000	100%	96%	100%	100%	96%
Más de 500.000	100%	100%	100%	100%	100%

Gráfico 38. Transparencia. Publicidad Activa en las EE.LL. (porcentaje)

La **Tabla 9** muestra el número de registros (datos) publicados en los espacios de transparencia; esta cifra comprende la suma de todos los contratos, informes, declaraciones de altos cargos, subvenciones, etc., publicados como parte de la publicidad activa; y el número de visitas realizadas al espacio de transparencia.

	Conjuntos de Datos publicados	Visitas	Promedio de conjunto de datos publicados
Diputaciones	42.078	1.486.337	979
De 500 a 1.000	68.746	0	4.044
De 1.000 a 2.000 ¹¹	233.501	605.656	13.735
De 2.000 a 5.000	139.838	333.200	7769
De 5.000 a 10.000 ¹²	224.541	9.786.003	10.692
De 10.000 a 30.000	75.447	524.228	3.772
De 30.000 a 100.000	89.893	4.319.054	927
De 100.000 a 500.000	35.859	1.368.106	1.281
Más de 500.000	5.562	1.895.682	927

Tabla 9. Datos publicados y visitas realizadas a los mismos por EE.LL. (global)

6.3 Participación Ciudadana

La **participación ciudadana** se entiende como un conjunto de mecanismos mediante los cuales la población accede a las decisiones locales de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.

6.3.1 Iniciativas sometidas a consulta pública

En materia de consulta pública, en la **Tabla 10** se muestran las iniciativas on-line realizadas y el número aproximado de participantes, según la finalidad de la iniciativa.

	Iniciativas on-line	Participantes
Desarrollo normativo	2.999	57.103
Programas y planes	605	51.519
Presupuestos participativos	27.199	435.755
Diseño de servicios públicos	661	125.455
Otras iniciativas	569	223.811
Total	32.034	893.643

Tabla 10. Iniciativas on-line en las EE.LL. y número de participantes (global)

Según las respuestas de la encuesta, hay un gran número de iniciativas de consulta pública sobre presupuestos, seguido del desarrollo normativo. La mayor participación se da también en las consultas de presupuestos, seguido de diseño de servicios.

6.3.2 Uso de las redes sociales

Uno de los mecanismos para promover la participación de los ciudadanos son las redes sociales. El cómo y el para qué usan las entidades locales las redes sociales es lo que se evalúa en este apartado.

¹¹ Datos con reservas ya que se han recibido pocas respuestas

¹² Datos con reservas ya que se han recibido pocas respuestas

El **Gráfico 39** muestra cuáles son las redes sociales más utilizadas por parte del conjunto de EE.LL.

Redes Sociales. Cuáles usa

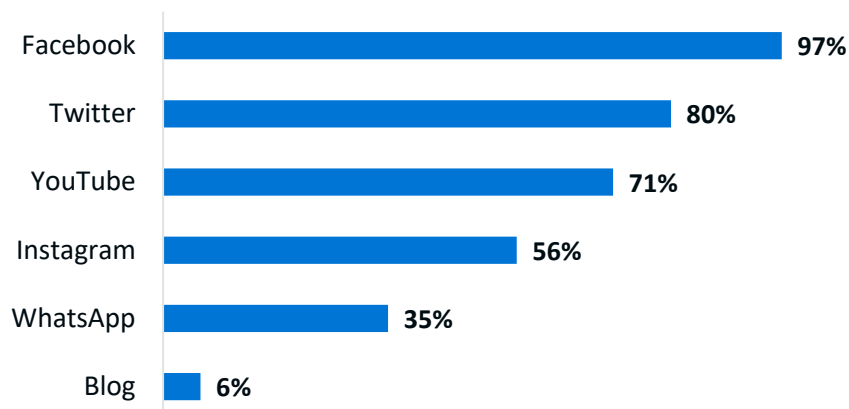


Gráfico 39. Redes sociales utilizadas por las EE.LL. (porcentaje)

Las EE.LL. declaran que Facebook es la más utilizada con un 97%, seguida de Twitter con un 80% y Youtube. Se ha incrementado del uso de Instagram con respecto al anterior informe IRIA.

El **gráfico 40** muestra el detalle por estratos de población. Se observa el uso de Whatsapp en los municipios de menos tamaño.

	Facebook	Twitter	Instagram	YouTube	WhatsApp	Blog
Diputaciones	98%	98%	46%	88%	24%	2%
De 500 a 1.000	91%		9%	9%	55%	
De 1.000 a 2.000	100%	31%	46%	23%	46%	
De 2.000 a 5.000	94%	50%	39%	44%	61%	6%
De 5.000 a 10.000	100%	71%	59%	65%	41%	
De 10.000 a 30.000	88%	76%	47%	88%	29%	
De 30.000 a 100.000	99%	92%	67%	72%	36%	8%
De 100.000 a 500.000	100%	93%	67%	93%	30%	15%
Más de 500.000	100%	100%	83%	100%		17%

Gráfico 40. Redes sociales utilizadas (% EE.LL. por estratos)

El **gráfico 41** muestra cuáles son los principales propósitos de uso de las redes sociales por parte de las entidades locales.

Redes Sociales. Fines

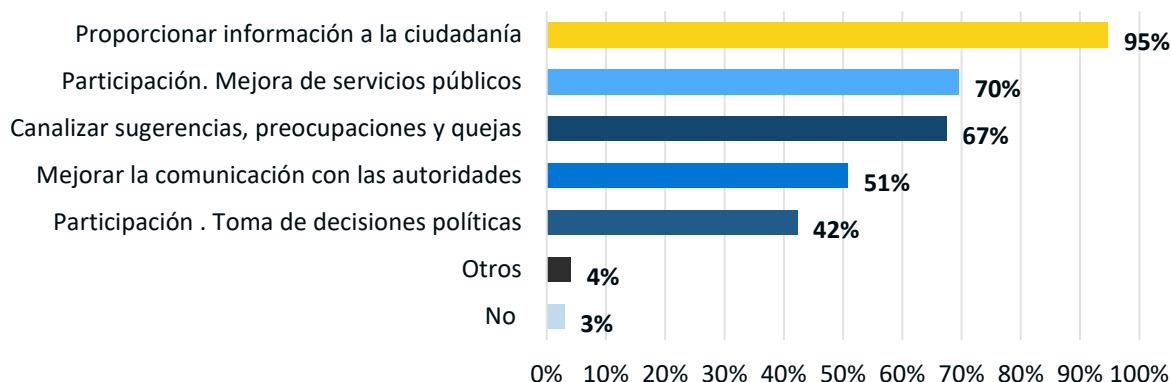


Gráfico 41. Propósito de las redes sociales en las EE.LL. (porcentaje)

En primer lugar, se utilizan para proporcionar información a la ciudadanía (95% de los casos en que se usan las redes sociales), seguido del propósito de “fomentar la participación ciudadana en la mejora y desarrollo de servicios públicos” y a la par con “la canalización de sugerencias, preocupaciones y quejas de los ciudadanos”, con un 67%.

6.4 Datos abiertos

En un contexto de apertura, las administraciones publican datos que recopilan en función de sus competencias para que sean aprovechados por la sociedad. Los agentes reutilizadores procesan estos datos y construyen servicios añadidos creando así un sector económico denominado sector infomediario.

Las administraciones públicas tienen un papel fundamental en el sector infomediario, es decir, en el negocio de la reutilización de datos. Por un lado, en la parte de la oferta, gracias a su papel publicador de datos abiertos, una fuente original de información libre y gratuita que puede ser utilizada para crear productos y servicios de valor; y por otro en la demanda, ya que las administraciones también pueden reutilizar dicha información e incluso ser clientes de las empresas infomediarias. Casi el 50% de las empresas infomediarias tienen a las administraciones públicas como clientes. Los servicios que más demandan los organismos públicos son la consultoría y realización de estudios específicos, el tratamiento de datos y la generación de herramientas de visualización.

6.4.1 Datos publicados en internet por las entidades locales

En <https://datos.gob.es/es/iniciativas> se ofrece un mapa con las iniciativas de datos abiertos existentes en nuestro país, que permite consultar los proyectos de datos abiertos existentes en España y sus características, y facilita el acceso a las páginas web de cada una de ellas. Se contabilizan un total de 305, de las cuales, 230 iniciativas corresponden a la Administración Local. Por otra parte, desde el catálogo de datos (<https://datos.gob.es/es/catalogo>) se contabilizan a finales de 2020 un total de 36.300 conjuntos de datos, de los cuales, 7.376 se publican desde la Administración Local (el 20,32%). A continuación, se muestran las 9 diputaciones y los 35 municipios que publican sus datos en datos.gob.es.

	Conjuntos de datos publicados en datos.gob.es
Diputación Foral de Bizkaia	581
Diputación Foral de Gipuzkoa	417
Cabildo Insular de La Palma	400
Diputación Provincial de Castelló/Castellón	67
Diputación Provincial de Barcelona	53
Diputación Provincial de Cádiz	51
Diputación de Pontevedra	28
Cabildo Insular de Tenerife	25
Diputación Provincial de Badajoz	13
Ayuntamiento de Málaga	912
Ayuntamiento de Arganda del Rey	718
Ayuntamiento de Gijón	697
Ayuntamiento de Barcelona	484
Ayuntamiento de Madrid	470
Ayuntamiento de Bilbao	247
Ayuntamiento de Torrent	228
Ayuntamiento de Alcobendas	206
Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián	204
Ayuntamiento de Lorca	188
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	172
Ayuntamiento de Vigo	148
Ayuntamiento de Valencia	138
Ayuntamiento de Zaragoza	136
Ayuntamiento de Terrassa	134
Ayuntamiento de Cáceres	116
Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife	86
Ayuntamiento de Santander	84
Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid	61
Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes	49
Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat	49
Ayuntamiento de Villanueva de la Serena	46
Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria	45
Concello de Santiago de Compostela	34
Ayuntamiento de Cartagena	20
Ayuntamiento de Alcoy	19
Ayuntamiento de Pamplona	14
Ayuntamiento de Badia del Vallès	11
Ayuntamiento de Ronda	10
Ayuntamiento de Manlleu	7
Ayuntamiento de Martos	3
Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat	2
Ayuntamiento de Jerez de la Frontera	1
Ayuntamiento de la Pobla de Vallbona	1
Ayuntamiento de Tarragona	1
Total	7.376

Tabla 11. Conjuntos de datos publicados por las EE.LL.

El **Gráfico 42** ofrece el promedio del conjunto de datos publicados por estratos de población.

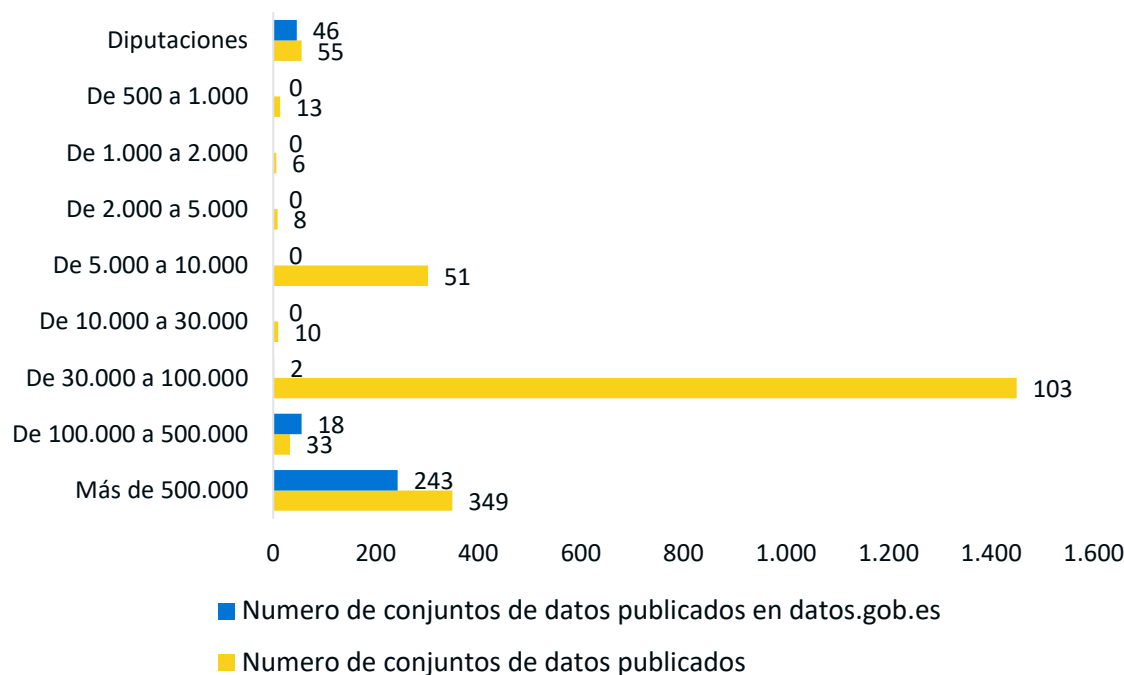


Gráfico 42. Número de conjuntos de datos publicados por las EE.LL. (promedio)

Con diferencia, los ayuntamientos grandes son los que publican más conjuntos de datos en abierto tanto en su portal como en datos.gob.es.

A partir de los datos suministrados, la **Tabla 12** ofrece la estimación del número de conjuntos de datos publicados (en su portal) en cada uno de los estratos de población y el total de la Administración Local.

	Número de Conjuntos de Datos publicados
Diputaciones	2.858
De 500 a 1.000	13.440
De 1.000 a 2.000	5.174
De 2.000 a 5.000	7.933
De 5.000 a 10.000	27.725
De 10.000 a 30.000	4.980
De 30.000 a 100.000	19.739
De 100.000 a 500.000	1.887
Más de 500.000	2.096
Total	85.833

Tabla 12. Conjuntos de datos publicados por las EE.LL. (global)

6.4.2 La demanda de conjuntos de datos a las entidades locales

Además de los datos que se publican en abierto, los ciudadanos y empresas pueden solicitar a las Administraciones Públicas que publiquen nuevos conjuntos de datos de su interés.

La medida en que estas demandas se atienden da una idea de los datos de interés del ciudadano que no están publicados. Las solicitudes no atendidas pueden ser por dificultades de algún tipo.

A continuación, en la **Tabla 13** se representa el número de solicitudes por parte de ciudadanos para la publicación de nuevos conjuntos de datos, durante 2020 y el número de estas solicitudes que, tras atenderlas, han generado la publicación de nuevos conjuntos de datos. El promedio obtenido es de un 42% de las solicitudes.

	Solicitudes de conjuntos de datos	Solicitudes generan publicación de conjuntos de datos
Diputaciones	39	19
De 500 a 10.000	0	0
De 10.000 a 30.000	0	0
De 30.000 a 100.000	53	23
De 100.000 a 500.000	65	41
Más de 500.000	82	18
Total	239	101

Tabla 13. Solicitudes de conjuntos de datos que generan nueva información por EE.LL. (global)

6.5 Brecha digital

Según las encuestas del INE Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los Hogares, el uso de las TIC en los hogares ha crecido en los últimos años, si bien sigue existiendo una brecha entre los usuarios y no usuarios (brecha digital) que se puede atribuir a una serie de factores: la falta de infraestructura (en particular en las zonas rurales), la falta de conocimientos de informática y habilidades necesarias para participar en la sociedad de la información, o la falta de interés en lo que la sociedad de la información puede ofrecer.

El **Gráfico 43** muestra el uso de internet por sexo y edad.

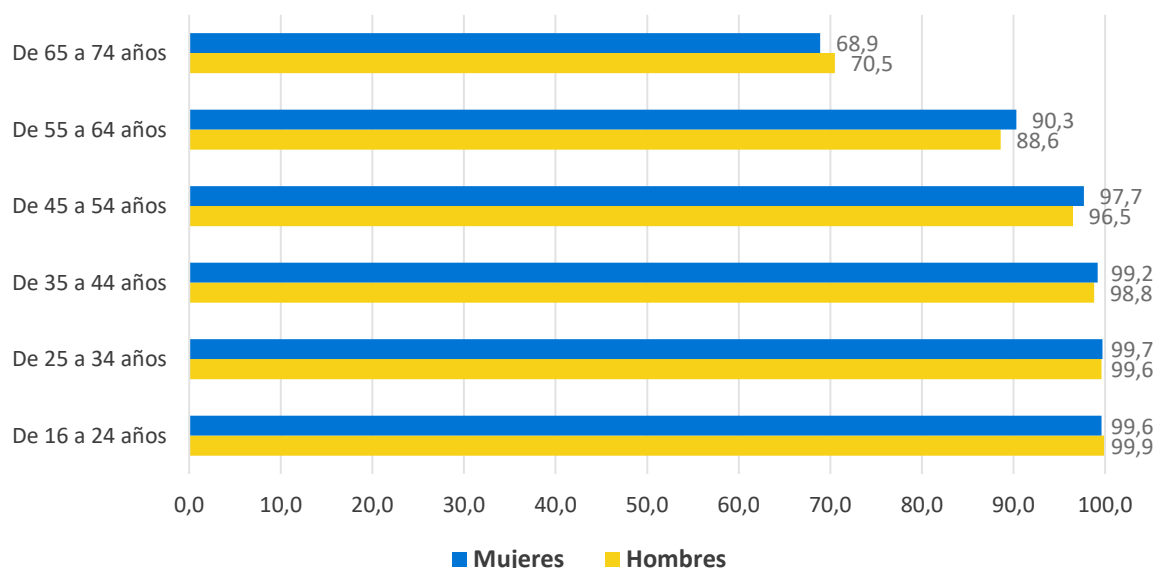


Gráfico 43. Uso de Internet en los últimos 3 meses por edad y sexo. 2020 (Fuente: INE)

El uso de Internet en los tres últimos meses es prácticamente universal (99,8%) en los jóvenes de 16 a 24 años. Luego va descendiendo conforme aumenta la **edad**. A partir de los 55 años se sitúa en el 89,5% y en el grupo de 65 a 74 años baja hasta el 69,7%. El uso de la red aumenta en todos los grupos de edad respecto a 2019. El mayor aumento se da entre los de 65 a 74 años,

con 6,1 puntos más que en 2019.

La brecha digital de género ha disminuido en los años 2019 y 2020 en los principales indicadores analizados (uso de Internet en los últimos tres meses, uso frecuente de Internet y compras por Internet).

El 44,1% de los usuarios de Internet de los tres últimos meses posee **habilidades avanzadas** (el 39,8% en 2019). Por sexo, el 45,3% de los hombres y el 43,0% de las mujeres tenían habilidades avanzadas. Por relación con la actividad, poseen habilidades avanzadas el 83,3% de los estudiantes, el 50,5% de los ocupados y el 32,2% de los parados.

Las diferencias entre las regiones españolas, respecto a la población que utiliza internet, se han ido reduciendo a la tercera parte desde 2008 y se pueden explicar, en parte, por la composición de la población por grupos de edad y el nivel de estudios de los ciudadanos.

El **Gráfico 44** muestra que el 30% de las EE.LL. disponen de planes de acción orientados a reducir la brecha digital.

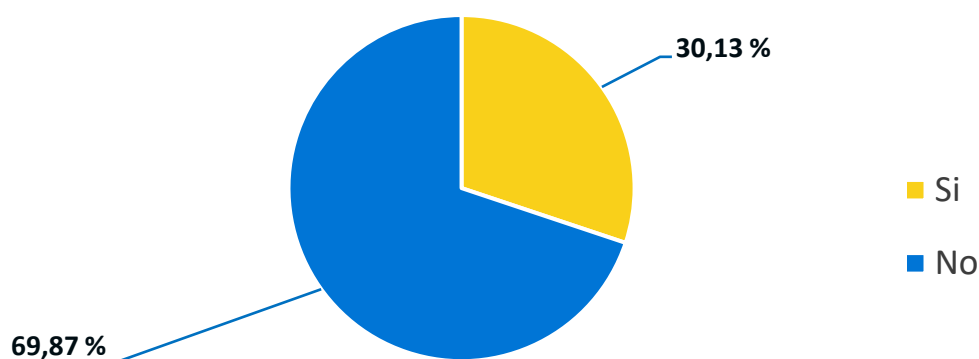


Gráfico 44. Planes de acción para a reducir la brecha digital en las EE.LL.

Este porcentaje asciende al 49% en las diputaciones, y al 60% en los grandes municipios, como se aprecia en el **Gráfico 45** con la distribución por estratos de población.

Los estratos de municipios pequeños son mayoría los que no lo contemplan un plan para disminuir la brecha digital. A medida que aumenta el tamaño de la población son más municipios los que orientan sus planes a reducir la brecha digital.

	Sí	No
Diputaciones	49%	51%
De 500 a 10.000	15%	85%
De 10.000 a 30.000	22%	78%
De 30.000 a 100.000	29%	71%
De 100.000 a 500.000	42%	58%
Más de 500.000	60%	40%

Gráfico 45. Planes de acción para reducir la brecha digital (% EE.LL. por estratos)

El **gráfico 46** muestra cuáles son las principales medidas que se contemplan en los planes de acción del gráfico anterior para reducir la brecha digital. Las EE.LL. ponen énfasis en la capacitación de los ciudadanos, la utilización de recursos multimedia como soporte a la ciudadanía y la evaluación y conocimiento del nivel de competencia digital.

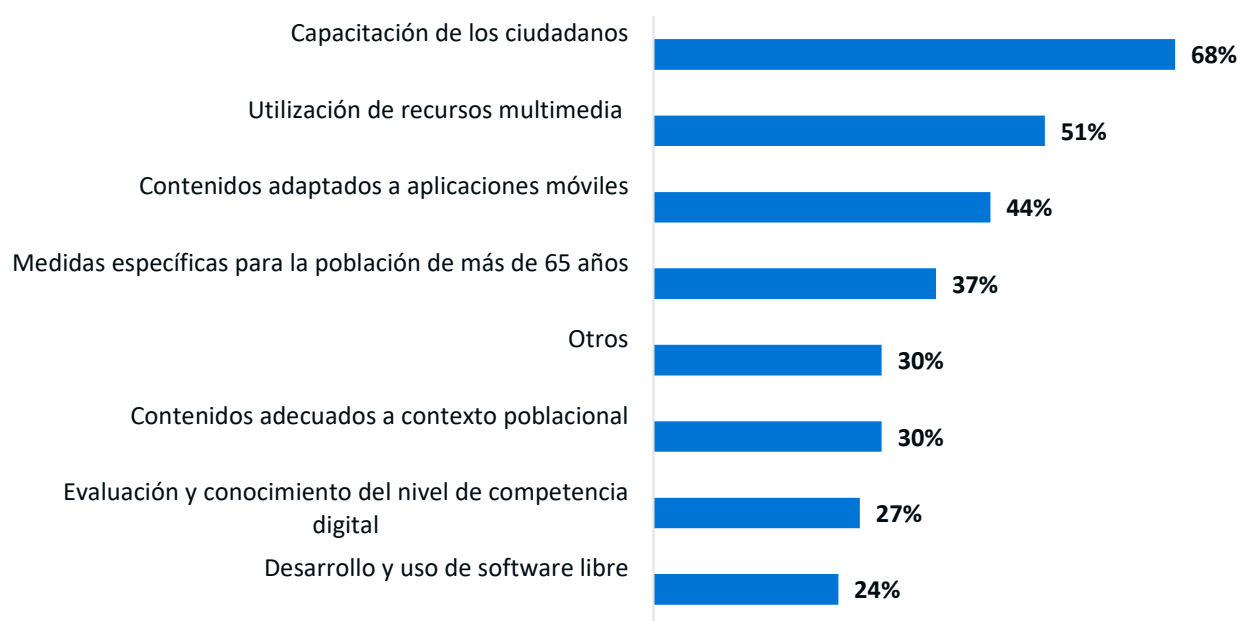


Gráfico 46. Medidas para reducir la brecha digital en las EE.LL. (%EE.LL.).

7. LAS INFRAESTRUCTURAS



7 LAS INFRAESTRUCTURAS

La tecnología ha pasado de ser un conjunto de herramientas y metodologías que facilitan la automatización, a ser el factor clave en la transformación digital a partir del cual se ve afectada la sociedad, la organización, los servicios y la normativa. En esta era digital que se mueve rápidamente, las unidades de TIC necesitan encontrar soluciones que la organización demanda.

En esta sección se analizan algunos de los elementos fundamentales con los que cuentan las unidades TIC para afrontar la transformación digital.

7.1 La seguridad digital

Ya en la sección 3.4 Enfoque transformación digital interna, se muestra cómo la mayoría de las EE.LL. contemplan la Seguridad y la Protección de datos personales en sus planes.

El **Gráfico 47** resume las principales actuaciones en materia de seguridad que establecen el conjunto de las EE.LL. en sus sistemas y en los datos, destacando la protección de los datos de los ciudadanos (el 77% de EE.LL.), y la privacidad de datos personales (el 60%). Apenas el 9% de las EE.LL. indica que no implanta estas actuaciones.

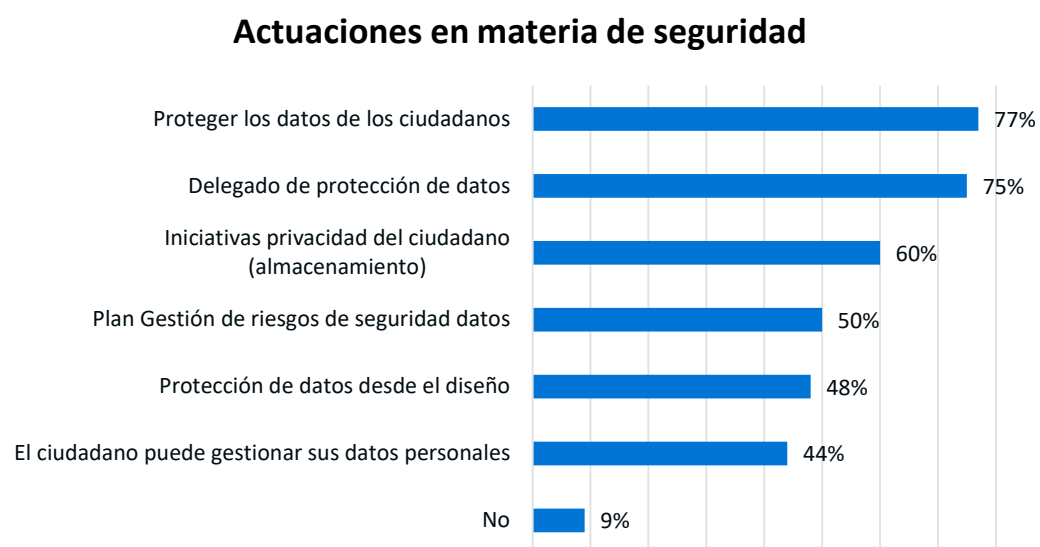


Gráfico 47. Actuaciones en materia de seguridad de la información en las EE.LL. (%EE.LL.)

El **gráfico 48** ofrece las actuaciones en materia de seguridad por estratos.

	Protección de datos desde el diseño	Proteger los datos de los ciudadanos	Delegado de protección de datos	No	Iniciativas privacidad del ciudadano (almacenamiento)	Plan Gestión de riesgos de seguridad de datos	El ciudadano puede gestionar sus datos personales
Diputaciones	46%	79%	87%	5%	72%	67%	51%
De 500 a 1.000	38%	62%	69%	23%	38%	38%	38%
De 1.000 a 2.000	31%	56%	50%	25%	25%	19%	44%
De 2.000 a 5.000	20%	73%	53%	20%	13%	13%	27%
De 5.000 a 10.000	55%	80%	70%	10%	55%	40%	40%
De 10.000 a 30.000	39%	89%	78%		67%	50%	44%
De 30.000 a 100.000	48%	82%	80%	4%	66%	52%	43%
De 100.000 a 500.000	68%	61%	71%	11%	68%	57%	46%
Más de 500.000	100%	100%	83%		100%	100%	67%

Gráfico 48. Actuaciones en materia de seguridad en EE.LL. (%EE.LL.)

Para una evaluación más exhaustiva del ámbito de la seguridad, recomendamos los informes de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

El Informe INES CCN-CERT IT 27/20 analiza el estado de seguridad de los sistemas TIC de las entidades locales e incluye datos de 496 organismos, con un total de 10.273 sistemas TIC (2.973 Sistemas de Categoría BÁSICA, 5.033 Sistemas de Categoría MEDIA, 2.267 Sistemas de Categoría ALTA) declarados que dan servicio a 362.362 usuarios. En sus principales conclusiones indica:

- El **nivel de cumplimiento global** respecto a la adecuación al ENS en las entidades locales, **que debería ser del 100%**, es todavía mejorable, situándose en el 58,57% para sistemas de categoría ALTA, en el 63,89% para sistemas de categoría MEDIA y en el 84% para sistemas de categoría BÁSICA. Para sistemas de categoría MEDIA y ALTA, el porcentaje de índice de cumplimiento, se puede considerar un resultado **medio** y en los sistemas de categoría BÁSICA, el porcentaje de cumplimiento es **alto**.
- El índice de madurez global (verdadera medida de la implantación de la seguridad) es **medio-bajo**, alcanzando un 53,42% para sistemas de categoría ALTA, un 50,81% para sistemas de categoría MEDIA y un 41,47% para sistemas de categoría BÁSICA, por lo que sigue siendo **necesario un esfuerzo importante** en los próximos años para cumplir los requisitos exigidos. No obstante, se aprecia un **incremento en los índices de cumplimiento y madurez en relación con el del año pasado**, que considerando el aumento de organismos (un **10,22%** más que en 2018) es una situación positiva.
- La certificación del cumplimiento del ENS sigue siendo, en términos generales, el aspecto que menores niveles de cumplimiento ofrece.

En el CCN-CERT ¹³ pueden consultarse los organismos, sistemas certificados y el certificado de conformidad del ENS.

¹³ <https://www.ccn.cni.es/index.php/es/esquema-nacional-de-seguridad-ens/sector-publico>

7.2 Servicios en la nube

Los tipos de servicios en la nube se entienden como una familia de cloud computing:

- **Software as a Service (SaaS).** La entrega de aplicaciones como servicio, siendo un modelo de despliegue de software mediante el cual el proveedor ofrece licencias de su aplicación a los clientes para su uso como un servicio bajo demanda.
- **Platform as a Service (PaaS).** La entrega, como un servicio, de un conjunto de plataformas informáticas orientadas al desarrollo, testeo, despliegue, hosting y mantenimiento de los sistemas operativos y aplicaciones propias del cliente.
- **Infrastructure as a Service (IaaS).** Poner a disposición del cliente el uso de la infraestructura informática (capacidad de computación, espacio de disco y bases de datos entre otros) como un servicio.

La **Tabla 14** muestra la distribución de municipios que tiene contratados servicios en la nube, apareciendo un mayor porcentaje de municipios cuando el estrato es de mayor población.

	SaaS	PaaS	IaaS
Diputaciones	79%	8%	15%
De 500 a 1.000	8%	0%	8%
De 1.000 a 2.000	8%	0%	0%
De 2.000 a 5.000	21%	0%	0%
De 5.000 a 10.000	47%	6%	24%
De 10.000 a 30.000	50%	6%	0%
De 30.000 a 100.000	62%	14%	21%
De 100.000 a 500.000	78%	15%	30%
Más de 500.000	83%	33%	33%

Tabla 14. Entidades que tienen contratados servicios en la nube por estratos (porcentaje)

Aparecen mayoritariamente los de tipo SaaS (Software as a Service), si bien en los municipios mayores aparece una significativa proporción de servicios de PaaS (Platform as a Service) e IaaS (Infrastructure as a Service).

Así, se ha recogido que, para los municipios con poblaciones entre 30.000 y 100.000 habitantes, un 62% de los municipios tienen contratados servicios en la nube de tipo SaaS, un 21% de tipo IaaS y un 14% de tipo PaaS.

Un 37% de EE.LL. no utilizan servicios en la nube, sobre todo en los municipios pequeños: el 70% de los municipios de menos de 10.000 habitantes no tienen contratado servicios en la nube. Por otro lado, el SaaS es el más utilizado, por el 56% de EE.LL.

Con respecto los servicios que se realizan en la nube por las diferentes entidades locales destacan la videoconferencia y el correo electrónico, con un 55% de las EE.LL. haciendo uso de ellas, como puede comprobarse en el **Gráfico 49**.

Uso de servicios en la nube

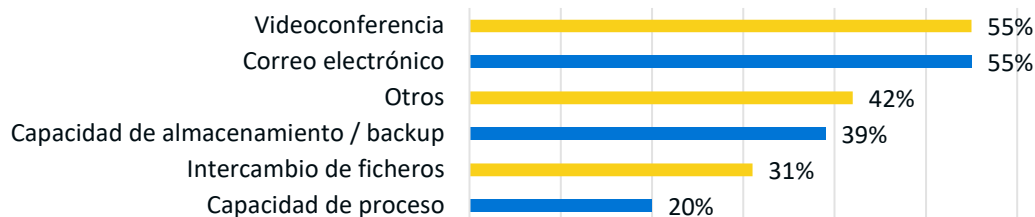


Gráfico 49. Servicios en la nube utilizados por las EE.LL. (%EE.LL.)

7.3 Equipos TIC

Cuáles y cuántos son los elementos con los que cuentan las unidades TIC para afrontar la transformación digital, es de lo que se trata de reflejar en este apartado.

La **Tabla 15** presenta el número de ordenadores personales, tablets, teléfonos móviles y servidores para cada uno de los estratos analizados.

Corporaciones Locales	Ordenadores Personales	Tablets	Teléfonos Móviles	Servidores
Diputaciones	56.345	2.756	14.618	2.330
Más de 500.000	51.346	2.963	13.526	470
De 100.000 a 500.000	65.801	2.098	21.397	1.708
De 30.000 a 100.000	78.650	3.777	24.987	2.932
De 10.000 a 30.000	68.357	2.754	35.182	2.411
De 5.000 a 10.000	35.026	1.784	17.308	1.387
De 2.000 a 5.000	19.159	1.904	9.912	1.206
De 1.000 a 2.000	7.783	292	3.450	877
De 500 a 1.000	3.816	403	3.096	1.680
Total	386.283	18.731	143.475	15.000

Tabla 15. Distribución de equipamiento informático por estrato (unidades).

El número de ordenadores personales se ha incrementado en casi todos los estratos respecto del año 2017. En términos globales el incremento es de un 4,8%. Los teléfonos móviles se incrementan en un 3,6% mientras que las tablets y los servidores han disminuido.

El **Gráfico 50** muestra la evolución del número de ordenadores personales en los últimos años.

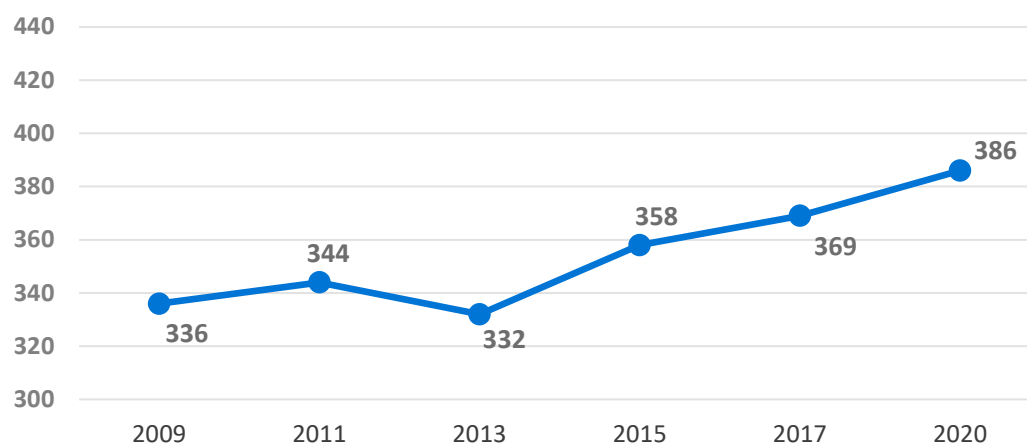


Gráfico 50. Evolución de ordenadores personales (miles de unidades).

El número de ordenadores personales se ha incrementado en casi todos los estratos respecto los datos de 2017. En términos globales el incremento es de un 4,8%. El número de servidores ha disminuido en casi todos los estratos respecto de los datos de 2017.

El **Gráfico 51** ofrece el número de ordenadores personales por cada 100 empleados públicos.

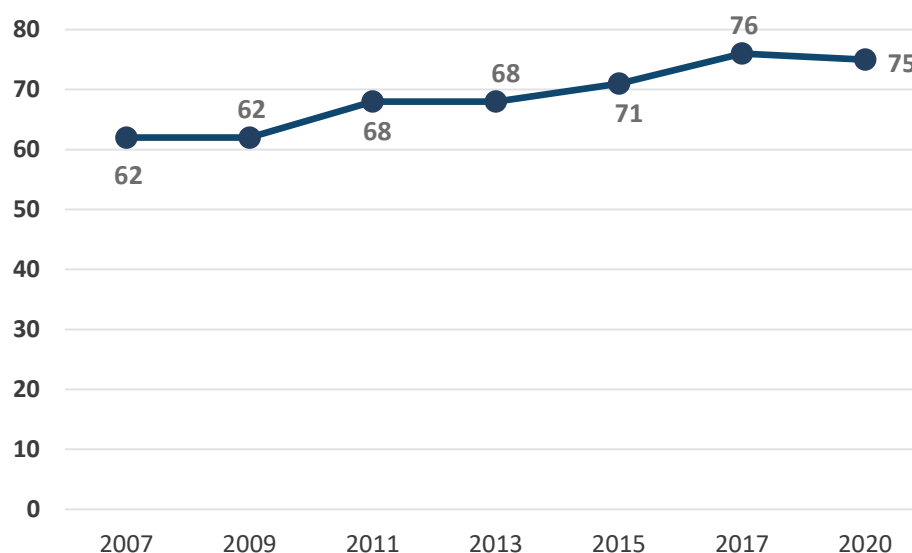


Gráfico 51. Ordenadores personales por cada 100 empleados públicos (unidades)

7.4 Proyectos Smart City

Hoy en día los servicios urbanos inteligentes son una realidad. Los proyectos de servicios urbanos inteligentes están cada vez más presentes en la oferta de las ciudades, desde control de aire, hasta control de aparcamientos o control de transporte público. Para este informe se han analizado las iniciativas que las entidades han puesto en marcha categorizadas en los siguientes ámbitos: movilidad, eficiencia energética y medioambiente.

En cifras globales, el **Gráfico 52** muestra el porcentaje de EE.LL. que participan en esos ámbitos de las iniciativas Smart City que han trasladado los municipios participantes.

Los proyectos de ciudades inteligentes se centran mayoritariamente en eficiencia energética.

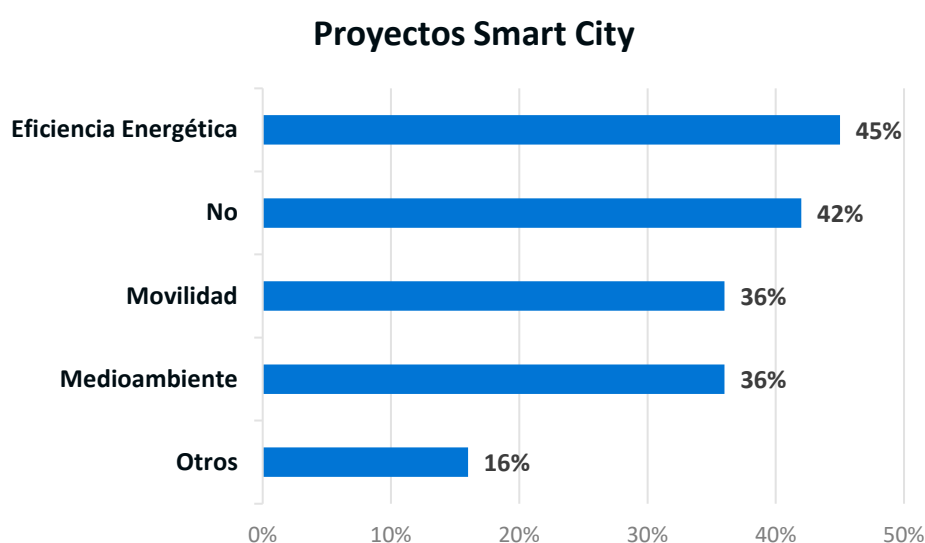


Gráfico 52. Proyectos Smart City en las EE.LL. (%EE.LL.).

Aunque el 42% de las EE.LL. no ha puesto en marcha ningún proyecto Smart City, el resto participa en múltiples proyectos: el 45% en eficiencia energética, y un 36% tanto en movilidad como en medioambiente. El **Gráfico 53** ofrece el porcentaje detallado por estratos.

	Otros	No	Medioambiente	Eficiencia energética	Movilidad
Diputaciones	28%	33%	50%	53%	30%
De 500 a 1.000	7%	87%	13%	13%	7%
De 1.000 a 2.000	21%	86%			
De 2.000 a 5.000		80%	7%	20%	7%
De 5.000 a 10.000	10%	62%	5%	24%	5%
De 10.000 a 30.000	6%	56%	38%	38%	31%
De 30.000 a 100.000	14%	27%	42%	56%	50%
De 100.000 a 500.000	25%	17%	58%	71%	71%
Más de 500.000	40%		80%	100%	100%

Gráfico 53. Proyectos Smart City en las EE.LL. (%EE.LL. por estratos)

7.5 Innovación

De cara a afrontar un futuro aún más tecnológico, en este apartado se reflejan la posición de las EE.LL. sobre un conjunto de tendencias tecnológicas: 5G, Inteligencia Artificial (o Machine Learning), Tecnologías Inmersivas (realidad virtual y realidad aumentada), Internet de las Cosas, Blockchain y BigData o Analítica de Datos.

Para cada una de estas tecnologías las EE.LL han valorado en una escala de 3 niveles su nivel de conocimiento, el grado de adopción, y sus perspectivas de futuro.

En primer lugar, se muestran los datos referidos al conocimiento sobre las nuevas tecnologías y la relevancia de éstas en el futuro en el ámbito de la administración, categorizando las respuestas en 3 niveles (poco, medio y bastante). En el **Gráfico 54** se indica para cada tecnología el porcentaje de EE.LL. que declara cada nivel de conocimiento; la mayoría de las administraciones locales tiene conocimientos de las distintas tecnologías aquí recogidas.

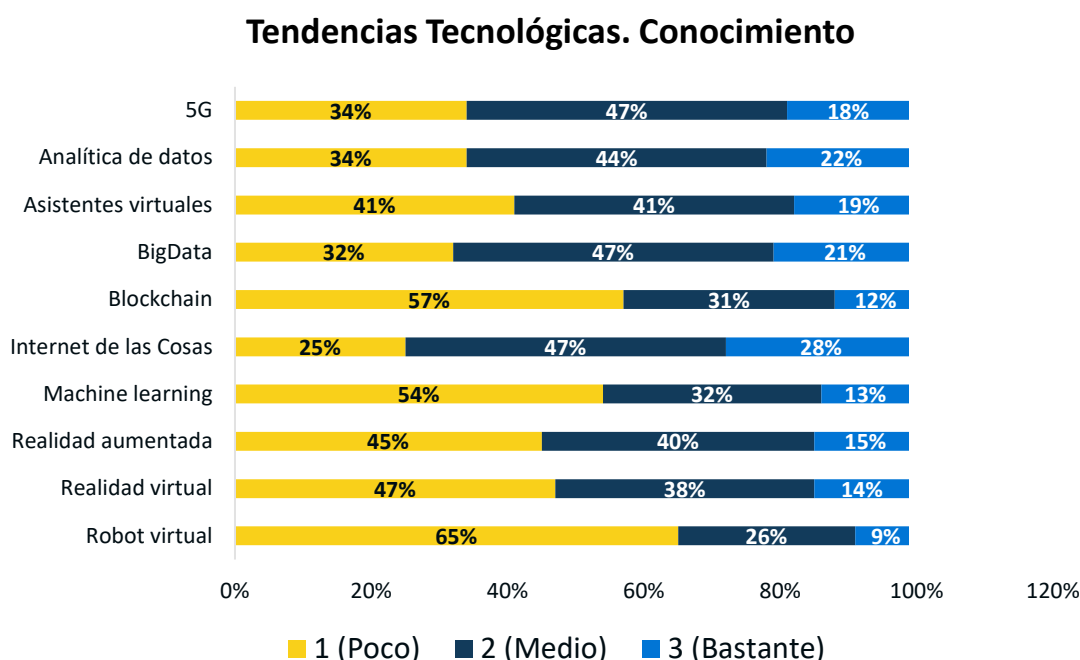


Gráfico 54. Conocimiento de las tendencias tecnológicas en las EE.LL.

Las tecnologías de internet de las cosas, analítica de datos, BigData y 5G son mucho más conocidas, mientras que Robot virtual y Blockchain son menos conocidos.

Con respecto al futuro de estas tecnologías, la relevancia que tendrán, según las EE.LL. encuestadas, puede verse en el **Gráfico 55**. Las tecnologías de internet de las cosas y las relacionadas con los datos, BigData y analítica de datos, son las que se consideran más relevantes para un futuro. Mientras que la realidad aumentada, la realidad virtual y la robótica se consideran menos adoptables en el trabajo de las Entidades Locales.

Tendencias Tecnológicas. Relevancia Futuro

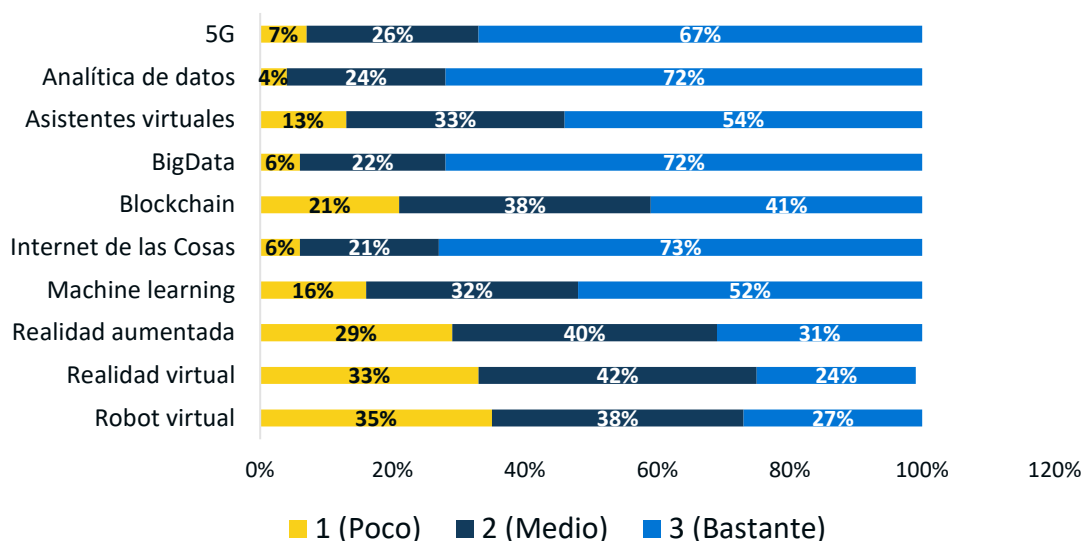


Gráfico 55. Relevancia de las tecnologías en el futuro.

Partiendo de los datos anteriores, midiendo su uso en la actualidad y estimando su uso en un futuro, obtenemos cómo están situadas las EE.LL. a día de hoy en estas tecnologías. En el Gráfico 56 puede comprobarse cómo la mayoría de ellas están en estudio o en prueba de concepto. La más implantada en las EE.LL. es Internet de las cosas en un 23% y la analítica de datos con un 22%.

Los asistentes virtuales están en fase de estudio o prueba de concepto en un 90%. Las tecnologías inmersivas son las que a día de hoy están más lejos de ser implantadas por las EE.LL. como la realidad virtual o la realidad aumentada.

Tendencias Tecnológicas. Uso Actual

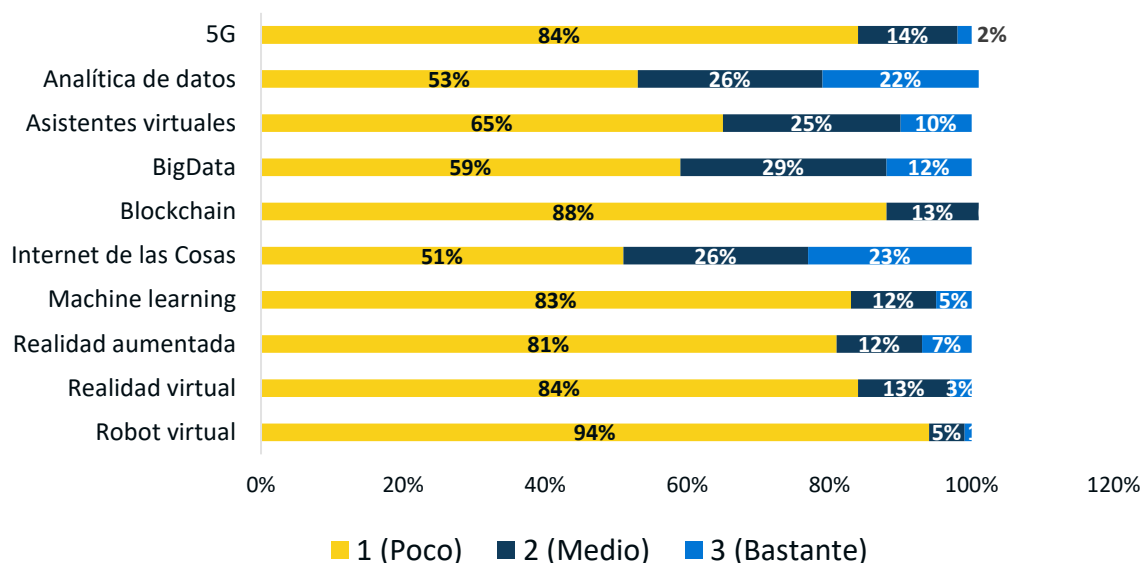


Gráfico 56. Uso actual de nuevas tecnologías por las EE.LL.

7.6 Iniciativas tecnológicas relacionadas con la COVID-19

La actual crisis de la COVID-19 ha demostrado la importancia de un servicio público electrónico ininterrumpido. No se trata únicamente de señalar la importancia de disponer de canales en Internet, sino de la necesidad de que funcionen, estén eficientemente soportados y ofrezcan apoyo a los ciudadanos y las empresas cuando no es posible la interacción presencial.

Si en los apartados anteriores hemos analizado la disponibilidad y uso de los servicios públicos digitales, en este apartado vamos a revisar los servicios e iniciativas creadas específicamente tras la situación excepcional creada en todo el mundo por la COVID-19 con el fin de informar de la manera más detallada posible a los medios de información y ciudadanos de la situación sanitaria.

En el **Gráfico 57** encontramos que más del 90% de las EE.LL. informa a los ciudadanos sobre la COVID-19. Un 14% además ofrece herramientas haciendo uso de la tecnología como asistentes virtuales.

Iniciativa Tecnológica COVID-19

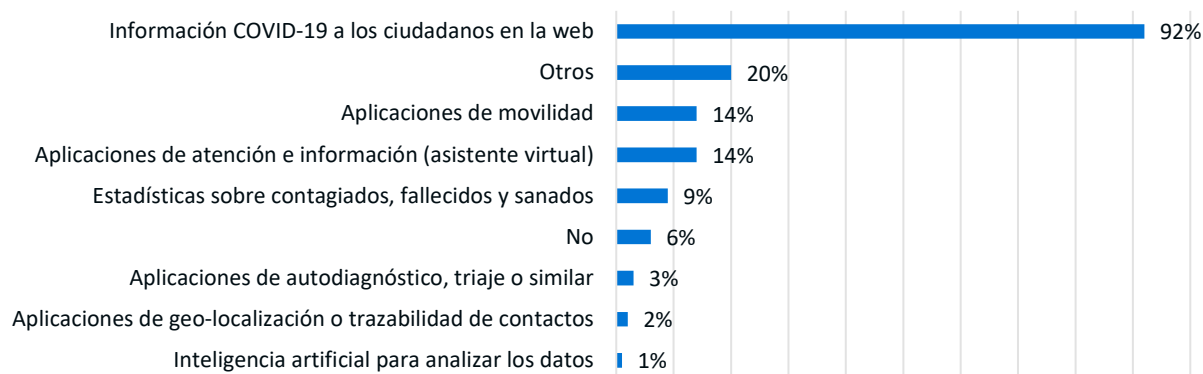


Gráfico 57. Iniciativas tecnológicas relacionadas con COVID-19 en las EE.LL.

La **Tabla 16** incluye otras iniciativas puestas en marcha en las EE.LL. relacionadas con el COVID.

Ámbito	Otras Iniciativas
Proporcionar información al ciudadano	<p>Información puntual y actualizada en redes sociales y a través de bando electrónico.</p> <p>Infografías para resumir la normativa.</p> <p>Mapa de Google con los comercios abiertos.</p> <p>Mapa de Google con datos de personas afectadas en el municipio y poblaciones cercanas.</p>
Asistencia al ciudadano	<p>Teleasistencia al ciudadano:</p> <p>Atención multicanal desde la Sede Electrónica, telefónica, chat, correo electrónico, videoconferencia.</p> <p>Infraestructura para facilitar videoconferencias en residencias de mayores.</p>
Aplicaciones	<p>Cita Previa</p> <p>Apps de control de aforos (ej. playas),</p> <p>Apps de Emergencias comunicación de avisos e incidencias del ciudadano al Ayuntamiento (ej. Tarragona).</p>
Servicios al ciudadano	<p>Digitalización de procesos por internet simplificados (incluso sin uso de certificados electrónicos) para la obtención de certificados, realizar pagos de tributos.</p> <p>Ayudas económicas y sociales a familias y PYMES.</p> <p>Trámites on-line para ayudas a empresas y particulares.</p> <p>Actividades culturales en streaming. Formación online.</p>
Trabajo a distancia	<p>Generalización del sistema de teletrabajo (tramitación, videoconferencia, trabajo colaborativo).</p> <p>Acceso remoto a los puestos de trabajo (PC's).</p> <p>Marcaje jornada laboral por móvil.</p> <p>Formación online.</p>
Otros	<p>Instalación de sistemas de cámaras termoGráficas para el control de acceso en edificios administrativos.</p> <p>Cesión de capacidades de computación al CSIC y a la Fundación Ibercivic para búsqueda de fármacos.</p> <p>Libro de duelo, Blog Emocions (https://emocions.l-h.cat/)</p>

Tabla 16. Iniciativas COVID-19 en las EE.LL.

8. GASTOS Y PERSONAL TIC



8 GASTOS Y PERSONAL TIC

La tecnología es un factor importante en la transformación digital y en desarrollo de la administración electrónica, de las Administraciones, aunque no el único. En la sección anterior se han analizado las infraestructuras TIC y el estado de la tecnología en las entidades locales.

El estudio se completa con esta sección que analiza los gastos TIC y el personal TIC necesarios para que la Administración Local proporcione todos los servicios que ofrece al ciudadano de la mejor forma posible.

8.1 Gastos TIC

Como se muestra en la **Tabla 17** el gasto total en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración Local, en el 2020, se situó en casi 1.159 millones de euros (Mill€). Tuvo un incremento de 3,47% respecto a 2017.

El presupuesto de gastos de las entidades locales en 2020, considerando los capítulos 1+2+6, asciende a 57.989 Mill€ (sin contabilizar los municipios de menos de 500 habitantes y otras entidades locales distintas a los municipios).

Corporaciones Locales	Gastos TIC	Presupuesto Total (Capítulos 1+2+6)	% Gasto TIC / Presupuesto Total
Diputaciones	324.564	8.435.991	3,85%
De 500 a 1.000	18.360	932.331	1,97%
De 1.000 a 2.000	17.827	1.204.182	1,48%
De 2.000 a 5.000	32.654	2.526.479	1,29%
De 5.000 a 10.000	87.196	4.262.649	2,05%
De 10.000 a 30.000	126.008	9.382.759	1,34%
De 30.000 a 100.000	166.340	10.712.112	1,55%
De 100.000 a 500.000	177.485	11.880.117	1,49%
Más de 500.000	208.360	8.652.758	2,41%
Total	1.158.794	57.989.377	2,00%

Tabla 17. Proporción gasto TIC sobre el presupuesto total. Año 2020 (miles euros).

El porcentaje medio de gasto TIC frente al total, se sitúa en un 2%.

La evolución de los gastos TIC en relación con los informes anteriores, muestra un ligero incremento de los gastos TIC (3,47%) frente a un incremento mayor (14,67%) del presupuesto lo que hace que el porcentaje medio de gasto TIC frente al total se reduzca del 2,2% al 2,0%.

El **Gráfico 58** muestra los gastos TIC por habitante para cada estrato de municipios analizado. Los grandes municipios presentan una ratio de inversión en TIC por habitante muy superior al resto, como ya ocurría en los informes anteriores.

La media de gasto se sitúa en 18,02 euros, un 8,8% más que en 2017 (16,56 euros).

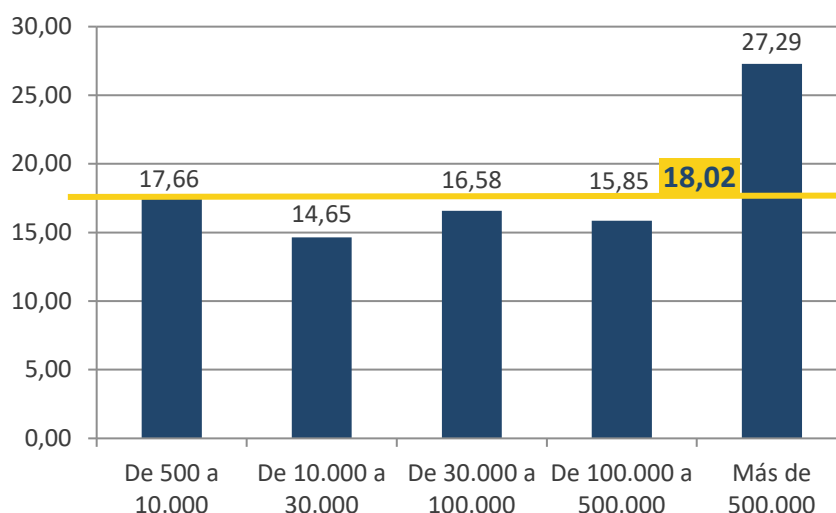


Gráfico 58. Gastos TIC por habitante para cada estrato analizado. (euros). Año 2020

En el conjunto de las Administraciones Públicas la inversión en Tecnologías de la Información y Comunicación durante 2020 alcanzó 2.305,9 Mill€, un 33,6% inferior a 2019. El número de adjudicaciones fue de 9.406, un 12% inferior a 2019. El gasto en hardware se duplicó, mientras que los servicios de comunicaciones se redujeron más de la mitad, el software disminuyó en torno al 14% y los servicios disminuyen un 20%. Los servicios en la nube han crecido mucho. También ha aumentado el software como servicio. Las inversiones de las EE.LL. alcanzaron los 369Mill€ en 2020, un 16% superior a 2.019, y se realizaron 2.727 adjudicaciones. Las Comunidades que más invirtieron fueron Cataluña, Madrid y Andalucía. Las inversiones a través de la DGRCC¹⁴ en 2019 de las EE.LL. alcanzó los 37Mill€ (el 4% del volumen total). Se considera que el gasto TIC incluye gasto informático, gasto en telecomunicaciones y gasto en personal TIC. La distribución por partidas se presenta en la Tabla 18 y el **Gráfico 59**.

Corporaciones Locales	Gastos Informáticos	Gastos Telecom.	Gastos de Personal TIC	TOTAL
Diputaciones	185.076	33.396	106.092	324.564
De 500 a 1.000	6.358	6.858	5.144	18.360
De 1.000 a 2.000	5.556	7.124	5.147	17.827
De 2.000 a 5.000	13.228	12.235	7.191	32.654
De 5.000 a 10.000	25.879	17.211	44.106	87.196
De 10.000 a 30.000	49.822	29.641	46.545	126.008
De 30.000 a 100.000	78.625	29.160	58.555	166.340
De 100.000 a 500.000	71.889	32.674	72.922	177.485
Más de 500.000	105.433	32.022	70.905	208.360
Total	541.866	200.321	416.607	1.158.794

Tabla 18. Desglose del gasto TIC. Año 2020 (miles euros).

¹⁴ Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación (DGRCC)

En cifras globales el 46,7% del gasto total corresponde a gastos informáticos, el 17,3% a gastos en telecomunicaciones y el 36,0% a gastos de personal TIC.

En relación con 2017, se detecta un incremento en los gastos de telecomunicaciones y de personal TIC, mientras que se han reducido los gastos informáticos.

Como en ediciones anteriores, se constata que el porcentaje de gasto en telecomunicaciones aumenta según disminuye el número de habitantes en el municipio, de manera que en los estratos de municipios pequeños supera al gasto informático.

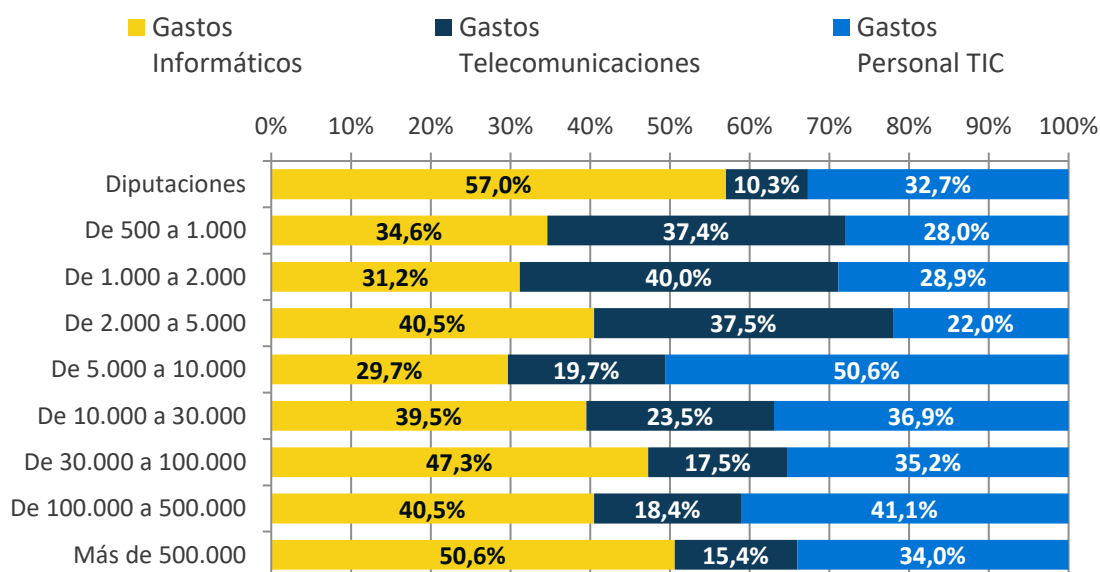


Gráfico 59. Gastos TIC por conceptos y estratos (porcentaje)

La evolución del gasto informático + gasto de personal, en los últimos seis informes se presenta en el Gráfico 60. Tras su descenso hasta el 2013, remontó en el 2015 y consolidó ese aumento en 2017. En 2020 alcanza los 958 Mill€, un 0,5% inferior a 2017.

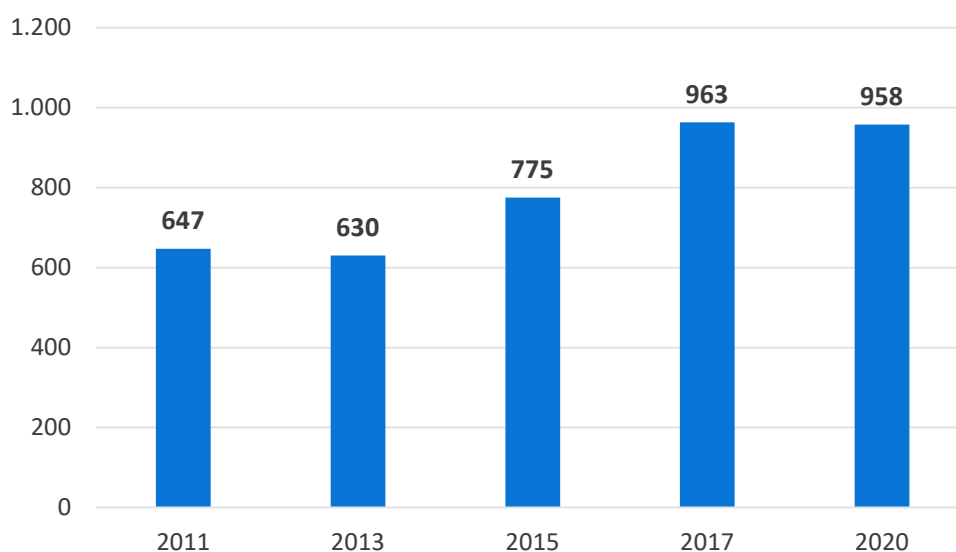


Gráfico 60. Evolución de la suma de gastos informáticos y de personal. (Millones de euros). Año 2020

El gasto en personal TIC ha sido de 416,6 Mill€, en esta cifra solamente está incluido el personal propiamente dicho. Los gastos de todo el personal de las entidades locales en 2020 (considerando el capítulo 1), asciende a 24.917 Mill€ (sin contabilizar los municipios de menos de 500 habitantes y otras entidades locales como comarcas). Así pues, el gasto en personal TIC supone el 1,76% del gasto de personal en el conjunto de las EE.LL.

Respecto a las Diputaciones, Cabildos y Consejos, se dedican 106,1 Mill€ a personal TIC de los 3.677 Mill€ dedicados a personal, lo que supone un 2,88%.

8.2 Personal TIC

Según el *Boletín estadístico publicado por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública* de julio 2020, el número de empleados públicos en las entidades locales fue de 553.633 (570.819 en enero) de los cuales 488.786 son de ayuntamientos y 64.847 de Diputaciones, Cabildos y Consejos Insulares (en enero: 506.694 y 64.125 respectivamente).

Según los datos proporcionados por los ayuntamientos, el número de empleados TIC que trabajan en las entidades locales está situado en 9.843 personas. Esto representa un 1,78% respecto del total de empleados públicos en las entidades locales.

En la **Tabla 19** se ofrece la distribución de personal TIC por estratos de población.

Corporaciones Locales	Personal TIC	%V
Diputaciones	1.791	18,20%
De 500 a 1.000	756	7,68%
De 1.000 a 10.000	2.073	21,06%
De 10.000 a 30.000	1.271	12,91%
De 30.000 a 100.000	1.239	12,59%
De 100.000 a 500.000	1.582	16,07%
Más de 500.000	1.131	11,49%
Total	9.843	100%

Tabla 19. Distribución del personal TIC por estratos (unidades).

Respecto de 2017 ha habido un descenso significativo en el número de personal TIC, en las Diputaciones y los municipios del estrato de 1.000 a 10.000 habitantes, debido fundamentalmente a un cambio en la metodología del cálculo. Hasta ahora las respuestas a 0 se contabilizaban como no respondidas, por lo que no se tenían en cuenta si el municipio no dispone, efectivamente, de personal TIC. En ciertos estratos se cuenta con personal laboral pero no con personal funcionario o viceversa.

La distribución global de ese personal TIC es de un 56,6% de funcionarios y un 43,4% de laborales. Dicha distribución por estratos se presenta en el **Gráfico 61**.

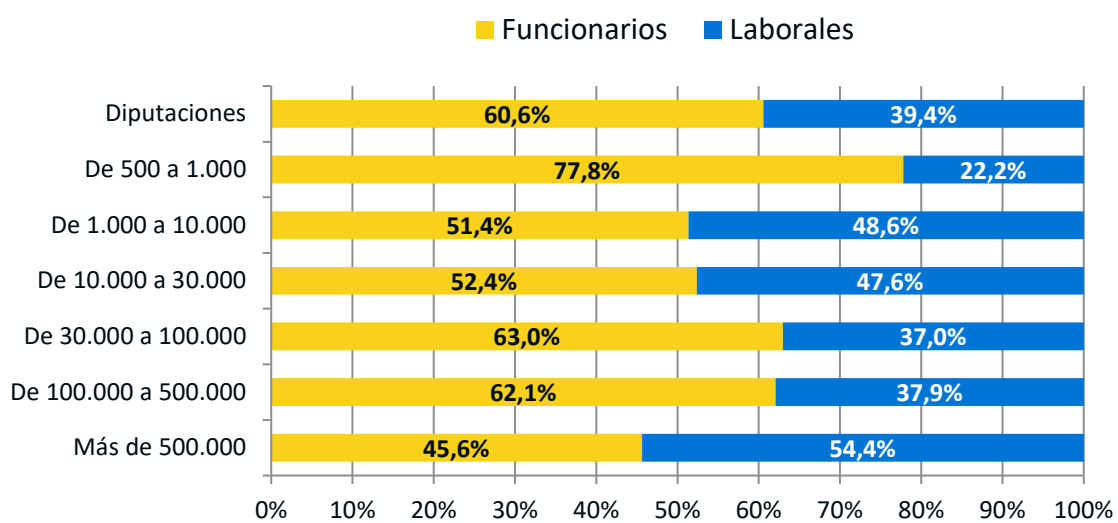


Gráfico 61. Personal TIC en cada estrato (porcentaje)

ANEXO. RELACIÓN ENTIDADES PARTICIPANTES



RELACIÓN DE ENTIDADES PARTICIPANTES

A continuación, se relacionan las entidades que han participado en la encuesta IRIA 2020 por estratos de población.

DIPUTACIONES

- D.P. Alacant/Alicante
- D.P. Albacete
- D.P. Almería
- D.P. Ávila
- D.P. Badajoz
- D.P. Barcelona
- D.P. Burgos
- D.P. Cáceres
- D.P. Cádiz
- D.P. Castelló/Castellón
- D.P. Ciudad Real
- D.P. Córdoba
- D.P. Coruña, A
- D.P. Cuenca
- D.P. Girona
- D.P. Guadalajara
- D.P. Huelva
- D.P. Huesca
- D.P. Jaén
- D.P. León
- D.P. Málaga
- D.P. Ourense
- D.P. Palencia
- D.P. Pontevedra
- D.P. Salamanca
- D.P. Segovia
- D.P. Sevilla
- D.P. Soria
- D.P. Teruel
- D.P. Toledo
- D.P. Valencia
- D.P. Valladolid
- D.P. Zamora
- D.P. Zaragoza
- Diputación Foral de Álava
- Diputación Foral de Bizkaia
- Diputación Foral de Gipuzkoa
- Cabildo Insular de Fuerteventura
- Cabildo Insular de Gran Canaria
- Cabildo Insular de la Gomera
- Cabildo Insular de Lanzarote
- Cabildo Insular de Tenerife
- Consell Insular de Menorca

MUNICIPIOS CON POBLACIÓN MAYOR DE 500.000 HABITANTES

- Barcelona
- Madrid
- Málaga
- Sevilla
- Valencia
- Zaragoza

MUNICIPIOS CON POBLACIÓN ENTRE 100.000 Y 500.000 HABITANTES

- Alicante/Alacant
- Badalona
- Bilbao
- Burgos
- Cartagena
- Córdoba
- Elche/Elx
- Gijón
- Granada
- Huelva
- Jerez de la Frontera
- Hospitalet de Llobregat, L'
- Leganés
- León
- Lleida
- Móstoles
- Murcia
- Ourense
- Pamplona/Iruña
- Parla
- Sabadell
- Salamanca
- San Cristóbal de La Laguna
- Santa Cruz de Tenerife
- Santander
- Tarragona
- Telde
- Vitoria-Gasteiz

MUNICIPIOS CON POBLACIÓN ENTRE 30.000 Y 100.000 HABITANTES

- | | | |
|---------------------------|-------------------------------|--|
| • Adeje | • Ferrol | • Pontevedra |
| • Alcantarilla | • Figueres | • Pozuelo de Alarcón |
| • Alcoy/Alcoi | • Fuengirola | • Puerto de la Cruz |
| • Aldaia | • Gandia | • Roquetas de Mar |
| • Almendralejo | • Getxo | • Rubí |
| • Alzira | • Granollers | • Salt |
| • Andújar | • Hellín | • San Fernando de Henares |
| • Antequera | • Huesca | • San Javier |
| • Aranjuez | • Igualada | • San Sebastián de los Reyes |
| • Arucas | • Ingenio | • Sant Boi de Llobregat |
| • Avilés | • Irun | • Sant Feliu de Llobregat |
| • Barberà del Vallès | • Langreo | • Santiago de Compostela |
| • Benalmádena | • Rinconada, La | • Sant Joan Despí |
| • Benidorm | • Vall d'Uixó, la | • San Vicente del Raspeig /Sant Vicent del Raspeig |
| • Calvià | • Linares | • Segovia |
| • Camargo | • Lloret de Mar | • Soria |
| • Carballo | • Palacios y Villafranca, Los | • Talavera de la Reina |
| • Castelldefels | • Majadahonda | • Teruel |
| • Chiclana de la Frontera | • Manacor | • Toledo |
| • Cieza | • Marratxí | • Tomelloso |
| • Ciudad Real | • Mazarrón | • Torrelavega |
| • Collado Villalba | • Mieres (Asturias) | • Torre-Pacheco |
| • Colmenar Viejo | • Mijas | • Tortosa |
| • Coslada | • Mislata | • Tudela |
| • Cuenca | • Montcada I Reixac | • Úbeda |
| • Culleredo | • Oleiros | • Valdemoro |
| • Eivissa | • Ontinyent | • Vic |
| • Elda | • Palencia | • Vila-Real |
| • Ejido, El | • Paterna | • Villajoyosa/Vila Joiosa, La |
| • Prat de Llobregat, El | • Petrer | • Villena |
| • Errenteria | • Pinto | |
| • Esplugues de Llobregat | • Plasencia | |
| • Estepona | • Ponferrada | |

MUNICIPIOS CON POBLACIÓN ENTRE 10.000 Y 30.000 HABITANTES

- | | | |
|---------------------|------------------------|-----------------------------|
| • Adra | • Burlada/Burlata | • Palamós |
| • Alcàsser | • Castrillón | • Torelló |
| • Algemés | • Gozón | • Valle de Egüés /Eguesibar |
| • Andoain | • Solana, La | • Velilla de San Antonio |
| • Ayamonte | • Lepe | • Vúcar |
| • Barañáin/Barañain | • Montilla | • Zafra |
| • Benifaió | • Montornès del Vallès | |

MUNICIPIOS CON POBLACIÓN ENTRE 5.000 Y 10.000 HABITANTES

- Almazán
- Cabezón de la Sal
- Candeleda
- Cangas de Onís
- Colindres
- Cuervo de Sevilla, El
- Elorrio
- Esporles
- Güeñes
- Marina de Cudeyo
- Polinyà
- Puebla de la Calzada
- Pulianas
- Sant Esteve Sesrovires
- Sant Vicenç de Montalt
- Segorbe
- Taradell
- Toro
- Ugena
- Ulldecona
- Vilassar de Dalt

MUNICIPIOS CON POBLACIÓN ENTRE 2.000 Y 5.000 HABITANTES

- Agost
- Albelda de Iregua
- Almenar
- Beniarbeig
- Biar
- Bonrepòs i Mirambell
- Cabezón de Pisuegra
- Campanet
- Dodro
- Espiel
- Graus
- Lillo
- Linyola
- Pradejón
- Roa
- San Mateo de Gállego
- Santa Olalla del Cala
- Sant Hipòlit de Voltregà

MUNICIPIOS CON POBLACIÓN ENTRE 1.000 Y 2.000 HABITANTES

- Alaejos
- Alcolea de Cinca
- Beneixama
- Beniarrés
- Canjáyar
- Gaucín
- Golmés
- Grañén
- Lekunberri
- Malahá, La
- Navata
- Nuñomoral
- Páramo del Sil
- Pozuelo del Rey
- Quinto
- Sant Martí de Centelles
- Vilamarín

MUNICIPIOS CON POBLACIÓN ENTRE 500 Y 1.000 HABITANTES

- Alcanadre
- Almedina
- Arcicóllar
- Benuza
- Figueroles
- Garcia
- Horcajo de los Montes
- Mazaleón
- Mestanza
- Montgai
- Paniza
- Panticosa
- Tiebas-Muruarte de Reta
- Topas
- Vega de Liébana
- Villarquemado



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Tecnologías
de la Administración
en las EELL

Para más información accede a este enlace:

[https://administracionelectronica.gob.es/pae Home/pae OBSAE/pae Informes.html](https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_OBSAE/pae_Informes.html)