

eADMINISTRACIÓN Y PARTICIPACIÓN ELECTRÓNICA

INFORME DE DIAGNÓSTICO

24 de febrero de 2010



DEPUTACIÓN PROVINCIAL DE LUGO



DIPUTACIÓN DE ALMERÍA



Concello de Lugo



UE / EU - FEDER / ERDF

Programa de Cooperación Territorial
Programme de Coopération Territoriale
Programa de Cooperação Territorial
Territorial Cooperation Programme

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	2
• Escenario actual de la Administración electrónica	2
2. OBJETIVOS.....	3
3. METODOLOGÍA.....	4
4. ÁMBITO DE ESTUDIO.....	6
• Descripción del Partenariado	6
• Comparativa de la estructura poblacional de los socios:	8
• Marco normativo del proyecto	10
• Comparativa de la normativa de los socios	15
5. RESULTADOS GLOBALES	19
• Resultados agregados de las encuestas a socios sobre eAdministración ...	19
• Conclusiones generales:.....	38
• Apreciaciones cualitativas.....	53
ANEXO I: REFERENCIAS LEGISLATIVAS	16

ANEXOS

Anexo I:	Legislación
Anexo II:	Fichas individuales de las encuestas de los socios

1. INTRODUCCIÓN

• Escenario actual de la Administración electrónica

La prestación de servicios a través de todo el territorio de la Unión Europea por parte de las administraciones públicas a los ciudadanos, a las empresas y a otras administraciones es necesaria para la realización de las políticas comunitarias, tanto del mercado interior y de las cuatro libertades de circulación asociadas, como para la existencia de un espacio europeo de seguridad, justicia y libertad.

De este modo, los servicios telemáticos transeuropeos se han convertido en servicios paneuropeos de administración electrónica en la medida en que, se ha evolucionado desde un foco de interés centrado en el intercambio de datos, hacia un foco de interés centrado en la prestación de servicios a través de todo el territorio de la Unión Europea por parte de las administraciones, para lograr los beneficios de un espacio sin fronteras, es decir, de la libre circulación de personas, bienes, servicios y capitales.

Originariamente, se partió de una estrategia de mejora del back-office encaminada fundamentalmente a evitar que pueda producirse la adopción descoordinada de soluciones particulares; eliminar las posibles barreras organizativas y técnicas y, a la vez, liderar el uso de los intercambios de información por el medio electrónico; y, finalmente, crear y mejorar una infraestructura de servicios telemáticos comunes.

De suerte que una vez que el citado back-office se ha ido consolidando y madurando con el tiempo, se ha visto la necesidad y la oportunidad de avanzar hacia una relación más directa con los ciudadanos y las empresas, a la luz de la demanda de la sociedad, de la experiencia acumulada y de los procesos de reflexión, articulados a través de diversos eventos y estudios, para conocer cuáles son las necesidades de los ciudadanos y las empresas en materia de servicios que tienen una dimensión transfronteriza, su disponibilidad actual y apertura o cuáles son los estándares y especificaciones de interoperabilidad, así como los cambios legislativos que puedan ser necesarios.

2. OBJETIVOS

El objetivo principal del proyecto es la puesta en marcha de tecnologías al servicio de la ciudadanía de los núcleos urbanos del medio rural ensayando formas d e-gobierno y administración electrónica que permitan mejorar las infraestructuras, servicios y accesibilidad en estos municipios, favoreciendo así la participación de los ciudadanos en las políticas públicas.

Al mismo tiempo, se busca la creación de una red de trabajo ágil y eficiente entre las distintas Administraciones locales de los distintos territorios que conforman el Espacio SUDOE.



3. METODOLOGÍA

Fase 1: Reunión de lanzamiento de los trabajos

Se mantuvo una reunión inicial entre el equipo de trabajo propuesto por **Applus Norcontrol** así como el equipo del proyecto dispuesto por la Diputación de A Coruña. En ella se realizó una breve presentación de las diferentes fases en las que se realizarán estos trabajos, definiendo claramente el cronograma de los mismos.

Fase 2: Análisis de la información recogida en el banco de datos

A partir de la información recopilada en el banco de datos (Fase 1- 2.1 del proyecto PARNET-TIC) se procede al análisis y detección de necesidades en cuanto a:

- Servicios públicos actualmente prestados por Diputación Provincial de Coruña, Diputación Provincial de Lugo, Diputación Provincial de Huesca, Diputación Provincial de Almería, Ayuntamiento de Lugo, Cámara de Águeda, Comunidad d` Agglomération de Pau Pyrénées.
- Herramientas y procedimientos de participación de la sociedad en la administración que existan actualmente con respecto a Diputación Provincial de Coruña, Diputación Provincial de Lugo, Diputación Provincial de Huesca, Diputación Provincial de Almería, Ayuntamiento de Lugo, Cámara de Águeda, Comunidad d` Agglomération de Pau Pyrénées .
- Infraestructuras y equipamientos de las instituciones y/o departamentos, con detalle de la presencia de nuevas tecnologías de la información y la comunicación

Fase 3: Elaboración del borrador del Diagnóstico de la situación actual

De los resultados obtenidos en la fase anterior, se desarrollará un borrador del informe de Diagnóstico en el que se analice y evalúe cual es la situación de partida en los territorios participantes en el proyecto PARNET – TIC con respecto a la prestación de servicios digitales y de participación electrónica ciudadana, identificando las carencias detectadas así como las posibles áreas a mejorar.

Este borrador será presentado al equipo de proyecto de la Diputación de A Coruña para su revisión.

Fase 4: Organización del Workshops

Una vez el borrador del informe de Diagnóstico haya sido validado por el equipo de proyecto de la Diputación de A Coruña, se organizará un Workshops con representantes de las instituciones implicadas en el que se presentarán los resultados plasmados en ese borrador.

El objetivo de este Workshops es detectar las carencias y mejoras a implantar en las diferentes instituciones, así como para la validación de los resultados con los socios.

Para facilitar la participación de los asociados, así como de todos aquellos participantes en el Workshop que tras los resultados obtenidos en la reunión anterior, y previamente acordados con el equipo de trabajo de la Diputación de A Coruña, se estime necesario incluir en el mismo, **Applus Norcontrol** pondrá a disposición de la Diputación de A Coruña (como Jefe de Fila del proyecto Parnet-

tic) una sala de reuniones virtual con un límite de usuarios conectados de 20, y sin límite de número ni duración de las reuniones.

Ésta sala podrá ser utilizada por la Diputación de A Coruña por un plazo de 12 meses desde la adjudicación del contrato, sin tener en cuenta la naturaleza de las reuniones, es decir, podrá disponer de la herramienta para uso fuera del proyecto en cuestión.

Para la gestión de dicha Sala se utilizará la NTRnetmeeting, y como características podríamos destacar las siguientes:

Vídeo y audio en tiempo real

Las **conferencias online** cobran vida con cámaras web y funciones de voz sobre IP (VoIP). Se unirían equipos de personas distribuidos por todo el mundo o compañeros de trabajo que estén de viaje.

Chat en tiempo real

El chat dinámico en tiempo real permitiría a los participantes de **conferencias online** comunicarse con todo el grupo o bien charlar en privado con el moderador o con otro asistente a la reunión.

Uso compartido de archivos al instante

Permite importar documentos en reuniones para ofrecer a los participantes fácil acceso a los datos sin tener que enviarles archivos por correo electrónico.

Presentaciones en varios formatos

PowerPoint, Excel, PDF, OpenOffice y otros formatos de archivo para mejorar el contenido de las **conferencias vía Web**. La función de chat en tiempo real puede activarse para utilizarla durante las presentaciones o desactivarse para que el moderador tome la palabra.

Pizarra de colaboración

Permite organizar tormentas de ideas, planifique y explicar las propuestas con una pizarra interactiva que incluye ayudas visuales como herramientas de dibujo durante la conferencia online. Además, genera al instante un PDF de colaboración para capturar todos los detalles de la **conferencia vía Web**.

Antesala

Permite controlar el flujo de participantes de la **conferencia online** dentro y fuera de la reunión. Se podría poner en pausa una conferencia online y los participantes esperarán cómodamente en una "antesala", donde disfrutarán de un pase de diapositivas personalizable e información sobre la reunión.

Grabación de vídeo y voz

Permite grabar y consultar el contenido de la conferencia online para comprobar elementos de la acción, verificar información y avanzar en el orden del día.

Navegación conjunta

Haciendo clic en la opción de navegación conjunta se abrirá una nueva ventana del navegador para todos los participantes de la **conferencia online**. El moderador elige la URL y los asistentes pueden navegar juntos por el sitio web seleccionado.

Seguridad corporativa

Dispone de las medidas de seguridad más eficaces del mercado. Toda la información está protegida durante la **conferencia online**, desde el inicio hasta el cierre de sesión.

Fase 5: Elaboración del Informe de Diagnóstico

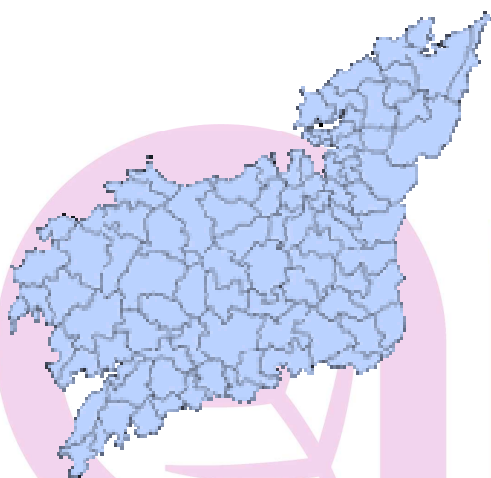
Toda la información obtenida de este Workshop será tenida en cuenta para la emisión del definitivo informe de Diagnóstico, que será remitido a la Diputación de A Coruña.

4. ÁMBITO DE ESTUDIO

• Descripción del Partenariado

Fruto de la estrategia de cooperación transnacional, participan en el proyecto las siguientes entidades territoriales:

Diputación Provincial de A Coruña



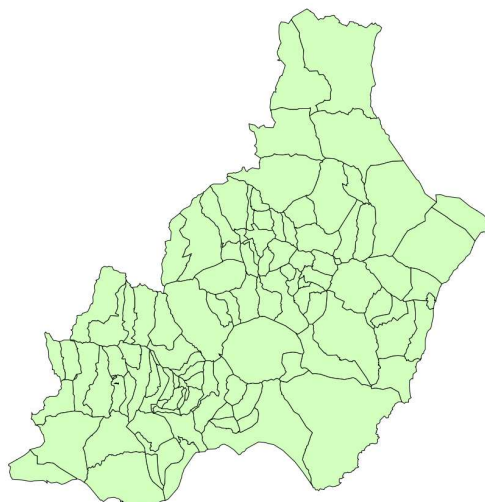
Diputación Provincial de Lugo:



Diputación Provincial de Huesca:



Diputación Provincial de Almería





PARNETTIC

Rede de Participación e Servizos
Dixitais nos Territorios Rurais

Câmara Municipal de Águeda (Portugal)



Ayuntamiento de Lugo:



Concello de Lugo

**Pole Universitaire Européen de Montpellier
et du Languedoc Roussillon (Languedoc-
Rousillon).**



Municipio de Vile de Pau (Francia)



Programa de Cooperación Territorial
Programme de Coopération Territoriale
Programa de Cooperação Territorial
Territorial Cooperation Programme

• Comparativa de la estructura poblacional de los socios:

Población socios	Nº habitantes
Provincia de A Coruña	1.145.488
Provincia de Almería	684.426
Provincia de Lugo	355.195
Provincia de Huesca	228.409
Ayuntamiento de Lugo	93.853
Cámara Municipal de Águeda	49.691
Municipio de Vile de Pau	83.900
Total	2.640.962

	A Coruña	Almería	Lugo	Huesca	Ayto. Lugo	Águeda	Vile de Pau	Total
< 1.000	0	49	4	170				223
1.001>5.000	40	33	51	25				149
5001>10.000	32	8	7	1				48
10.001>20.000	11	6	4	5				26
>20.001	11	6	1	1	1	1	1	22
Total	94	102	67	202	1	1	1	468

Estructura territorial:

- Portugal:
 - 308 municipios
 - 4.251 freguesías continentales y 204 en territorios insulares (Açores y madeira)
- Galicia:
 - 315 municipios
 - 4 provincias
- Francia:
 - 36.778 municipios
 - 100 departamentos (4 de ellos de ultramar)
 - 22 regiones

Distribución de la población:

- Ayuntamientos mayores de 20.000 habitantes: 21 de un total de 467 municipios (4,49%).
- Ayuntamientos menores de 5.000 habitantes: 372 ayuntamientos (79,65%).
- Comparando los dos cuadros anteriores, vemos que el mayor número de municipios se encuentra en el tramo de menos de 5.000 habitantes (80%) sin embargo, ese mismo tramo sólo representa el 19% de la población; encontrándose en el extremo opuesto y con valores inversos el tramo de más de 20.000 habitantes, siendo 19 municipios que representan el 4% del total, pero que representan al 51% de la población.

- En la provincia de Lugo, el único municipio mayor de 20.000 habitantes es el municipio de Lugo (que forma parte como socio individual del proyecto).
- En la provincia de Huesca, el único municipio mayor de 20.000 habitantes es el municipio de Huesca. En esta provincia, hacemos referencia a la ley de comarcalización, ya que se está llevando a cabo debido al pequeño tamaño de los municipios.
- Los municipios de Águeda y de Vile de Pau son mayores de 20.000 habitantes.





• Marco normativo del proyecto

Normativa Española

Constitución Española (1978)

TÍTULO VIII. DE LA ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DEL ESTADO

CAPÍTULO I. Principios generales.

Artículo 137.

CAPÍTULO II. De la Administración Local

Artículo 140.

Artículo 141.

Carta Europea da Autonomía Local (aprobada por el Consejo de Europa en Estrasburgo el 15 de octubre de 1985, Instrumento de ratificación de España del 20 de enero de 1988)

Artículo 3.

Artículo 4.

Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local:

TÍTULO II. EL MUNICIPIO

Artículo 11.

CAPÍTULO III. Competencias

Artículo 25.

Artículo 26.

TÍTULO III. LA PROVINCIA

Artículo 31.

CAPÍTULO II. COMPETENCIAS.

Artículo 36.

Artículo 37.

Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Disposiciones Legales vigentes en materia de Régimen Local.

TÍTULO III. LA PROVINCIA.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 25.

CAPÍTULO III. COMPETENCIAS.

Artículo 30.

Artículo 31.



Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, que aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF)

CAPÍTULO II. DE LA PROVINCIA.
Artículo 55.

Lei 5/1997, do 22 de xullo, de Administración local de Galicia. Da provincia:

TÍTULO II. DE LA PROVINCIA.
Artículo 101.

CAPÍTULO III. COMPETENCIAS.
SECCIÓN I. De las competencias propias.
Artículo 109.
Subsección I.
Artículo 110.
Artículo 111.
Subsección IV.
De la asistencia técnica.
Artículo 115.

Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón

CAPÍTULO I. LA PROVINCIA.
SECCIÓN 1. Organización provincial.
Artículo 62.

SECCIÓN 2. Competencias
Artículo 65.
Artículo 66.
Artículo 67.
Artículo 70.
Artículo 71.

CAPÍTULO II. LAS COMARCAS.
Artículo 75.

Ley 10/1993, de 4 de noviembre, de Comarcalización de Aragón.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES
Artículo 1.
Artículo 3.

CAPÍTULO III DE LAS COMPETENCIAS DE LAS COMARCAS
Artículo 8.
Artículo 9.
Artículo 11.

CAPÍTULO V. De la hacienda Comarcal
Artículo 28.

Estatuto de Autonomía para Andalucía.

TÍTULO III. ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

Artículo 89
Artículo 90.
Artículo 91.
Artículo 96.

Ley 11/1987, de 26 de diciembre, reguladora de las relaciones entre la Comunidad Autónoma de Andalucía y las Diputaciones Provinciales de su Territorio

TÍTULO PRELIMINAR. CONSIDERACIONES GENERALES.

Artículo 3.

TÍTULO I. DE LAS COMPETENCIAS PROPIAS DE LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES.

Artículo 5.

CAPÍTULO I. DE LA COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN A LOS SERVICIOS MUNICIPALES.

Artículo 6.

CAPÍTULO II. ASISTENCIA JURÍDICA, ECONÓMICA Y TÉCNICA.

Artículo 10.
Artículo 14.

CAPÍTULO III. DE LOS SERVICIOS SUPRAMUNICIPALES.

Artículo 15.
Artículo 16.

CAPÍTULO IV. DE LA ATRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS A LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES.

Artículo 19.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

TÍTULO PRELIMINAR

Del ámbito de aplicación y los principios generales

Artículo 1 Objeto de la Ley
Artículo 2. Ámbito de aplicación
Artículo 3. Finalidades de la Ley
Artículo 4. Principios generales

TÍTULO TERCERO

CAPÍTULO I

Disposiciones comunes

Artículo 33. Utilización de medios electrónicos
Artículo 34. Criterios para la gestión electrónica

Disposición final tercera

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

TÍTULO

I.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Artículo 3. Definiciones.

TÍTULO IV

DISPOSICIONES SECTORIALES

CAPÍTULO I.

FICHEROS DE TITULARIDAD PÚBLICA

Artículo 20. Creación, modificación o supresión.

Artículo 21. Comunicación de datos entre Administraciones públicas.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA. Ficheros y Registro de Población de las Administraciones públicas.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

TÍTULO IV.

DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

CAPÍTULO I.

NORMAS GENERALES.

Artículo 35. Derechos de los ciudadanos.

Artículo 38. Registros.

Artículo 45. Incorporación de medios técnicos.

Artículo 46. Validez y eficacia de documentos y copias

Normativa Portuguesa

Constitución de la República Portuguesa.

Principios Fundamentales

Artículo 6º

TÍTULO VIII. Poder Local

CAPÍTULO I. Principios generales

Artículo 235.

Artículo 236.

Lei nº 159/99 de 14 de septiembre, por la que se establecen el cuadro de transferencias de atribuciones y competencias a las autarquías locales.

CAPÍTULO II. Delimitación de las atribuciones y competencias en general.

Artículo 13.

Artículo 14.

Normativa Francesa

Ley constitucional nº 880/95, de 4 de agosto (Texto actualizado después de la reforma constitucional del 17 de marzo de 2003)

TÍTULO V. DE LAS RELACIONES ENTRE EL PARLAMENTO Y EL GOBIERNO

Artículo 34

TÍTULO XII. DE LAS COLECTIVIDADES TERRITORIALES

Artículo 72

Artículo 72-1

Artículo 72-2

Código General de las Colectividades Territoriales

CAPÍTULO I. El principio de libre administración.

Artículos 1

Artículo 2 (Modificado por el artículo 139 de la Ley nº 1822/2007, de 24 de diciembre)

Artículo 3 (Creado por la ley 142/1996, de 21 de febrero)

Artículo 4 (Modificado por el artículo 202 de la Ley 809/2004, de 13 de agosto)

Artículo 5

Artículo 7

Ley constitucional nº 724/2008, de 23 de julio, de modernización de las instituciones de la Vª República.

Artículo 13 y Artículo 37

• Comparativa de la normativa de los socios

1. La Constitución española establece en su artículo 137 que el Estado español se organiza territorialmente en municipios, provincias y las Comunidades Autónomas que se constituyan, dotando a estas entidades de autonomía para la gestión de sus intereses.

La Constitución Portuguesa, en su artículo 235, reconoce la existencia de las autarquías locales (entidades locales) como personas jurídicas que velan por la consecución de los intereses propios de sus respectivas poblaciones.

El Código General de las Colectividades Territoriales francés, también reconoce la organización territorial en municipios, departamentos y regiones, a los que dota de autonomía propia.

Por lo tanto, en la normativa de los tres países:

- a. Se reconoce a las entidades locales como personas jurídicas
 - b. Se establece una división territorial de las entidades locales
 - c. Se reconoce a las entidades locales autonomía para la gestión de sus intereses.
2. La Ley 7/85, reguladora de las bases del Régimen local español, establece en su artículo 3 que son entidades locales territoriales: el municipio, la provincia, la isla en los archipiélagos balear y canario, las entidades de ámbito territorial inferior al municipio, las comarcas u otras entidades que agrupen varios municipios, las áreas metropolitanas y las mancomunidades de municipios.

En la Constitución portuguesa, en su artículo 236 establece que en el continente las entidades locales son las parroquias locales, los municipios y las regiones administrativas, reconociendo que en las grandes áreas urbanas y en las islas, podrán establecerse otras formas de organización "autárquica".

En el Código General de las Colectividades Territoriales francés se establece que son entidades locales los municipios, los departamentos y las regiones.

3. En la normativa de los tres países se establece una clara diferenciación entre las competencias de cada una de las entidades locales territoriales, estableciendo que no puede haber entre ellas tutela, si no que cada una goza de su plena autonomía, pudiendo establecerse la colaboración entre varias entidades para la consecución de fines comunes.
4. Los socios participantes de este proyecto no son entidades locales homogéneas, pues se trata de cuatro Diputaciones y de tres ayuntamientos de más de 20.000 habitantes, pero, teniendo en



cuenta que las Diputaciones tienen como fin, entre otros, el de asegurar la prestación integral y adecuada en la totalidad del territorio provincial de los servicios de competencia municipal, podemos tratarlos como unidades dotadas de las mismas competencias para la consecución de los objetivos de este proyecto.

5. El artículo 115 de la Ley 5/97, de Administración Local de Galicia, el artículo 70 de la Ley 7/99 de Administración Local de Aragón y el artículo 14 de la Ley 11/87 reguladora de las relaciones entre la Comunidad Autónoma de Andalucía y las Diputaciones Provinciales de su Territorio establecen que las Diputaciones provinciales presten asistencia técnica a las entidades locales mediante la elaboración de estudios, proyectos y dirección de obras relativas a servicios de su competencia, entre otras, para el impulso de las medidas destinadas a mejorar la organización administrativa con especial atención a los sistemas de trabajo y la mecanización de tareas.
6. El artículo 109.1.a de la Ley 5/97, de Administración Local de Galicia, el artículo 66.1 de la Ley 7/99 de Administración Local de Aragón y el artículo 6 de la Ley 11/87 reguladora de las relaciones entre la Comunidad Autónoma de Andalucía y las Diputaciones Provinciales de su Territorio establecen que son competencias propias de las Diputaciones Provinciales, entre otras, coordinar los servicios municipales para garantizar la prestación integral y adecuada de servicios públicos en todo el territorio de la provincia. En el caso de la Ley gallega y la andaluza se establece que especialmente en aquellos municipios menores de 20.000 habitantes. Cabe recordar que en la provincia de Huesca, excepto el municipio de Huesca, son todos menores de 20.000 habitantes, por lo que la aclaración no es necesaria.
7. La Carta Europea de Autonomía Local establece:
 - a. Que las Entidades locales tienen, dentro del ámbito de la Ley, libertad plena para ejercer su iniciativa en toda materia que no esté excluida de su competencia o atribuida a otra autoridad.
 - b. Que las Entidades Locales son uno de los principales fundamentos de un régimen democrático, reconoce el derecho de los ciudadanos a participar en la gestión de los asuntos públicos y reconoce que las Entidades Locales poseen competencias efectivas que permiten una administración a la vez eficaz y próxima al ciudadano.
8. La Comisión Europea define la administración electrónica como el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las administraciones públicas, combinado con los cambios organizativos y las nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas.
9. La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal española establece que:



- a. El objeto de la Ley es garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente su honor e intimidad personal y familiar.
- b. Será de aplicación a los datos de carácter personal registrados en soporte físico, que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los sectores público y privado.
- c. La creación, modificación o supresión de los ficheros de las Administraciones públicas sólo podrán hacerse por medio de disposición general publicada en el *Boletín Oficial del Estado* o Diario oficial correspondiente.
- d. Los datos de carácter personal recogidos o elaborados por las Administraciones públicas para el desempeño de sus atribuciones no serán comunicados a otras Administraciones públicas para el ejercicio de competencias diferentes o de competencias que versen sobre materias distintas, salvo cuando la comunicación hubiere sido prevista por las disposiciones de creación del fichero o por disposición de superior rango que regule su uso, o cuando la comunicación tenga por objeto el tratamiento posterior de los datos con fines históricos, estadísticos o científicos.

La Ley 67/98 de Protección de Datos Personales portuguesa establece que:

- a. El objeto de la ley es la protección de datos de las personas físicas respecto al tratamiento de datos personales y la libre circulación de esos datos.
- b. La presente ley se aplica al tratamiento de datos personales por medios total o parcialmente automatizados, así como al tratamiento por medios no automatizados de datos personales contenidos en ficheros manuales o destinados a éstos.
- c. La comunicación de datos personales que no esté prevista en una disposición legal estará sujeta a la autorización de la CNPD solicitada por el responsable o el conjunto de los correspondientes responsables del tratamiento, en los términos previstos en el artículo 27.

Por lo que, en ambos países existen marco jurídico de seguridad para poder elaborar y tratar datos de carácter personal así como la comunicación de los mismos entre administraciones siempre y cuando se salvaguarden los preceptos establecidos en ambas leyes.

10. La ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos proporciona el marco jurídico que facilita la extensión y utilización de las TIC en la sociedad en general y en la Administración en particular generando la confianza suficiente que elimine o minimice los riesgos asociados a su utilización:

- a. Reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos
- b. Regula las condiciones necesarias para el uso de medios electrónicos en condiciones de confianza y seguridad
- c. Busca la simplificación de los procedimientos administrativos, proporcionando oportunidades de participación y transparencia

- d. Establece el plazo en el que deben de adaptarse las Administraciones Públicas para que la ciudadanía pueda ejercer su derecho

Por lo tanto, normativamente, todos los socios integrantes tienen competencia y autonomía suficiente para el desarrollo de este proyecto "PARNET-TIC" y para fomentar la incorporación activa de estos territorios a la Sociedad de la Información a partir de los resultados que de este estudio se deduzcan.



5. RESULTADOS GLOBALES

• Resultados agregados de las encuestas a socios sobre eAdministración

A continuación se recogen los resultados agregados de las encuestas a socios sobre eAdministración. Se mantienen el mismo esquema del cuestionario para facilitar la vinculación de la información a la pregunta realizada.

A1.- Alcance de la encuesta

C1. ENTIDADES

Este análisis incluye las respuestas de las siguientes entidades:

- Diputación Provincial de Huesca
- Diputación de Lugo
- Diputación de Almería
- Cámara de Águeda
- Concello de Lugo
- Diputación da Coruña

C2. CENTROS ADMINISTRATIVOS (sedes o edificios en lugares diferentes)

ENTIDAD	CENTROS
Diputación Provincial de Huesca	14
Diputación de Lugo	4
Diputación de Almería	27
Cámara de Águeda	1
Concello de Lugo	12
Diputación da Coruña	13
TOTAL	71

A2.- Equipamiento informático (caracterización básica)

C3. Sistemas informáticos que tienen instalados y funcionando en la entidad.

- Todos los participantes cuenta con ordenadores para uso fijo, con un promedio de 558 unidades por entidad, en un rango de 220 a 1.120 unidades.
- Sólo 5 de los 6 participantes señalaron la disposición de ordenadores portátiles, encontrándose con un rango entre 18 y 100, y un promedio de 52 unidades.
- Todas las entidades cuentan con servidores en instalaciones propias, señalando una media de 30 en un rango de 8 a 42 unidades.



- Sólo tres entidades refirieron contar con servidores en instalaciones ajenas: 1 en un caso, 10 en otro, y por último 100

	Ordenadores fijos	Portátiles	Servidores instal. Propias	Servidores instal. Ajenas
Diputación de a Coruña	800	50	50	100
Diputación de Lugo	350	0	8	0
Diputación de Almería	1.120	100	20	1
Diputación de Huesca	400	60	42	10
Ayuntamiento de Lugo	459	32	42	0
Cámara de Águeda	220	18	16	0

- El Ayuntamiento de Lugo y la Cámara de Águeda manifiestan que tienen necesidad de mejorar su equipamiento informático.
- El resto de los socios consideran su dotación en equipos adecuada.

Propuesta de mejora:

- ✓ El número de equipos no es el único indicador del equipamiento tecnológico, en esta materia sería necesario profundizar en:
 - Características técnicas
 - Servicios prestados por cada entidad
 - Organización interna de la entidad
 - Número de trabajadores dedicados a TIC

A3.- Aplicaciones, programas y servicios

C4. Número y nombre de los módulos o plataformas que tiene o usa, así como reconocimiento de la necesidad de mejorar, adquirir/usar o cambiar.

Plataforma y Administración	Nº	NOMBRE COMERCIAL	NECESITA
1. Registro telemático	4	Desarrollo propio, Desarrollo propio en Software libre, Interno, Aries.	4
2. Gestión / acceso a expedientes	5	SIGEM, Tricprocin y Atendimento, SGPA / XUNTA DE GALICIA / ALTIA CONSULTORES, Wanda	2
3. Plataforma de firma electrónica	5	ASF, @Firma, Sin especificar, Camefirma	2
4. Notificaciones electrónicas	4	Desarrollo propio, oficina virtual, Plataforma de notif. de CORREOS.ES, para el Boletín Oficial (BOP), Sysnot.	2
5. Compulsa electrónica	1	Fibidoc	3
6. Plataforma SMS	5	Convocatoria actos internos, sin especificar, Atendimento, Telefónica, Movistar	2
7. Gestor documental	4	SIGEM, TicDoc - Alfresco – Notes, Archivo Documenta	2
8. Archivo electrónico	3	Desarrollo propio, Alfresco y Archivo Documental	3
9. Custodia de documentos	1	Notes-Alfresco	4
10. Factura electrónica	1	En desarrollo	3
11. Anexar documentos	1	Tramitador - Notes - Registro Telemático	3
12. Pago por medios electrónicos	4	Plataforma ASF, Software Libre (Cuaderno 60, Multientidad), Plataforma de pagos de Red.es, Pasarela Caixanova y CaixaGalicia	2
13. Carpeta del ciudadano	2	Sin especificar	1
14. Plataforma de contratación electrónica	3	En desarrollo, uso parcial en oferta de bienes catalogados, Vortal, Wanda	1
15. Certificación telemática	1	@firma	3

- SIGEM (Sistema Integrado de Gestión Municipal) es la única plataforma Open Source para Administración electrónica promovida por Organismos Públicos. Aplicación desarrollada para la gestión del procedimiento administrativo de un expediente. Permite que el ciudadano pueda solicitar telemáticamente desde su domicilio una subvención, una ayuda, una licencia, o realizar un pago; recibir noticias del estado de su petición, información sobre la falta de algún documento e indicaciones de cómo anexarlo, para recibir, finalmente, una notificación del resultado de sus gestiones.

Es un proyecto de modernización y actualización de las administraciones locales, dotándolas de un sistema, que pueda reunir en formato electrónico, toda la documentación de un expediente, integrando los tradicionales subsistemas de Registro, Motor de Expedientes (Flujos de procedimientos) y Archivo. En esta relación con su Ayuntamiento, el ciudadano podrá identificarse utilizando e-DNI, firma electrónica, o claves concertadas, garantizándose la confidencialidad y privacidad de sus datos.

La plataforma está construida con las últimas tecnologías de Ingeniería Software:

- ✓ Java
 - ✓ SPRINGS
 - ✓ STRUTS
 - ✓ Hibernate
 - ✓ Web Services
 - ✓ Postgres
 - ✓ OpenOffice
- W@nda es una plataforma de tramitación con el fin de facilitar la eficiencia en el despliegue de la tramitación de procedimientos, gracias a integración de componentes de administración electrónica (plataforma @firma, motor de tramitación Trew@, sistema de notificaciones telemáticas, Port@firmas, etc.) y funcionalidades básicas y de valor añadido presentes en la generalidad de tramitaciones.

La plataforma está construida fundamentalmente sobre productos software libre. Las tecnologías utilizadas son las siguientes:

- ✓ Base de datos: Oracle, Hibernate
 - ✓ Framework Struts
 - ✓ Framework Spring, Spring Web Services y Spring Security
 - ✓ Motor de Indexación y Búsqueda: Solr del proyecto Apache Lucene y LIUS
 - ✓ Framework de Presentación desarrollado haciendo uso de Google Web Toolkit
 - ✓ Sindicación por RSS Framework Struts
- Alfresco es una alternativa de Código Abierto para la gestión de contenido empresarial (ECM), proporcionando gestión documental, colaboración, gestión de registros, gestión de información, gestión del contenido web e imágenes.

Alfresco está creado sobre estándares como, por ejemplo, REST, RSS, Atom publishing, JSON, OpenSearch, OpenSocial, OpenID, Servicios Web, JSR 168, JSR 170 nivel 2, MyFaces, CIFS, FTP, WebDAV, SQL y ODF. Este cumplimiento de los estándares hace que la integración en su arquitectura sea más sencilla y tenga un coste menor.



- Atendimento es un sistema que permite una canal de comunicaciones con el usuario a través de su website.
- @firma es la solución tecnológica en la que se basa la implementación de la Plataforma de validación y firma electrónica del Ministerio de Administraciones Públicas.

@firma es un producto robusto e integral, desarrollada inicialmente por la Junta de Andalucía, cedida al resto de las Administraciones Públicas con el objeto de fomentar y extender el desarrollo de la Administración Electrónica y la Sociedad de la Información.

Es una solución basada en software libre, estándares abiertos y en java: servidores web Apache, JBOSS, Sistema Operativo Solaris/Linux, AXIS, etc

A4.- Certificados digitales

C5. Personas que tienen certificado digital para ejercitar sus funciones en la entidad y quién lo usa.

CARGO	TIENEN	USAN
Presidente / responsable máximo de la entidad	Todos	Todos
Directivos de 1º nivel (nivel siguiente al presidente)	En 5 de las 6 entidades	En 3 de las 6 entidades
Interventor	En 4 de las 6 entidades	En 2 de las 6 entidades
Secretario	En 5 de las 6 entidades	En 3 de las 6 entidades
Responsable informático	En 4 de las 6 entidades	En 3 de las 6 entidades
Resto de personal	En 3 de las 6 entidades	En 2 de las 6 entidades

	Presidente		Directivo 1º nivel		Interventor		Secretario		Responsable informático		Resto personal	
	Tiene	Usa	Tiene	Usa	Tiene	Usa	Tiene	Usa	Tiene	Usa	Tiene	Usa
Diputación A Coruña	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Diputación Lugo	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SÍ	SÍ
Diputación Almería	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Diputación Huesca	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO
Ayuntamiento de Lugo	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	No	SI	NO	NO	NO
Cámara de Águeda	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	No	SI	SI	SI	NO



- El uso de certificado digital es limitado:
 - Sólo en las Diputaciones de Almería y de Huesca todo el personal tiene y usa la firma electrónica.
 - En el resto de las administraciones socias del proyecto, sólo tienen y usan la firma electrónica el/la Presidente/a y el resto del personal o no la tiene o aunque la tenga, no la usa.
- Por lo que podemos diagnosticar un punto débil en todas las administraciones que este requisito no se esté cumpliendo.

Propuesta de mejora:

- ✓ Para el funcionamiento de las entidades locales hay dos perfiles de persona-clave:
 - Representante político, cuyo máximo responsable es el Presidente/a o el Alcalde/sa según la administración de que se trate.
 - Técnicos de mayor nivel en las administraciones locales: Secretario/a e Interventor/a

Para realizar un procedimiento o servicio electrónico desde las administraciones es un requisito necesario que, por lo menos, el/la Presidente/a o Alcalde/sa y el/la Interventor/a y Secretario/a tengan y usen la firma electrónica,
- ✓ Conocer si la falta de uso es debido a que no es, aún, necesario para el desempeño de sus funciones, por falta de formación, por reticencias sobre su uso y se debería de tomar las medidas necesarias para su implantación.

A5- Sitio web de la entidad

C6. Sitio ("página") web oficial

Las 6 entidades cuentan con sitio web oficial.

C7. Direcciones Web principales

Las direcciones web de las entidades son las siguientes:

www.dphuesca.es

www.deputacionlugo.org

www.dipalme.org

www.cm-agueda.pt

www.dicoruna.es

www.lugo.es

C8. Actividades desarrolladas sobre su sitio web y o canal internet.

ACTIVIDADES	ENTIDADES
• Controla / hace seguimiento del número de visitas totales al sitio web	6
• Controla / hace seguimiento del número de visitas a secciones de informativas (no de trámites)	5
• Controla / hace seguimiento del número de visitas a secciones de procedimientos / trámites	3
• Controla / hace seguimiento del número de formularios descargados	2
• Controla / hace seguimiento del número de trámites completados	3
• ¿A hecho marketing en internet: banners, anuncios de palabras, posición en buscadores, etc?	3
• (Si ha hecho actuaciones de marketing) ¿Mide los resultados?	3



- La mayoría de los socios (excepto la Diputación de Lugo) hacen seguimiento del número de visitas totales y del número de visitas a secciones informativas.
- En cuanto al seguimiento del número de visitas a secciones de procedimientos, número de formularios descargados o de trámites completados el control es variable según los socios.
- Si comparamos si se ha hecho marketing en internet: banners, anuncios de palabras, posición de buscadores y si se miden los resultados, sólo la Diputación de Lugo, la Diputación de Huesca y el Ayuntamiento de Lugo contestan afirmativamente.
- Si establecemos una comparativa entre el personal que tiene la entidad dedicado a trabajar en actividades específicas de informática y TIC y la respuesta a la pregunta de actuaciones o áreas de mejora en cuanto a personal, vemos que sólo las Diputaciones de Almería y Huesca responden que tienen un nivel alto de personal.

Propuesta de mejora:

- ✓ Para la realización adecuada de las tareas de seguimiento, parametrización, mejora y control de los sitios web y/o canales de internet, es necesario contar con un equipo de recursos humanos adecuado a la entidad y a la cantidad de procedimientos que se pretendan desarrollar e implementar.

C9. Identifica y autentifica a sus visitantes de la web para asegurar las gestiones por Internet

MEDIO DE IDENTIFICACIÓN / AUTENTIFICACIÓN	Nº ENTIDADES
• Por nombre y clave, o con un código PIN	3
• Por certificado digital: DNI electrónico, Fábrica de moneda FNMT, Cámaras, etc.)	5
• Otro método	0
• No se identifican a los visitantes	2

	Por nombre y clave o PIN	Certificado digital	Otro método	No se identifica
Diputación de A Coruña	SI	SI	NO	NO
Diputación de Lugo	NO	NO	NO	SI
Diputación de Almería	NO	SI	NO	SI
Diputación de Huesca	SI	SI	NO	NO
Ayuntamiento de Lugo	NO	SI	NO	NO
Cámara de Águeda	SI	SI	NO	NO

- ✓ La Diputación de Lugo no identifica y autentifica a sus visitantes web, lo que parece ser debido a que el nivel de interacción es inferior a 3.

Propuesta de mejora:

- ✓ Para ofertar trámites electrónicos en los procedimientos, a partir de un nivel de interacción 3, se tiene que trabajar en un área segura con identificación del usuario.

A6.- Procedimientos específicos proporcionados a través de Internet

C10. Procedimientos o servicios competencia de la entidad. Entre éstos, niveles de información-interacción electrónica. Porcentaje que suponen los procedimientos de nivel 4 tramitados electrónicamente sobre el total de los tramitados por cualquier canal. Otros canales (SMS, teléfono, TDT, etc.) a través de los que se proporcionan servicios de nivel > 1. Destinatario de estos servicios: Empresas (EF - empresa final, AS – Asesoría), Administraciones (RS – Rango Superior, RI – Rango Inferior, IR – Igual Rango)

Niveles	Descripción de los 'niveles de interacción' a través de la página web
0	No ofrece información ninguna de la gestión o servicio en la web
1	Ofrece una información general de como se hace la gestión o servicio
2	Permite descargar o pedir formularios genéricos para cubrir
3	Permite entregar, actualizar o consultar información individual personalizada (hay que identificarse)
4	Permite hacer completamente la gestión o servicio, incluido ordenar el pago (hay que identificarse)

Procedimientos para CIUDADANOS					
	COMPE- TENCIA	NIVEL DE INTERACCIÓN	% USO NIVEL 4	Otros canales con nivel >1	Destinatarios
Impuestos y tasas	5	1 de nivel 1 y 4 de nivel 4	10		
Presentación a ofertas de empleo público	6	1 de nivel 0; 1 de nivel 1 y 4 de nivel 2	80		
Solicitud de ayudas, subvenciones, becas, etc.	5	1 de nivel 1; 2 de nivel 2 y 2 de nivel 3	10		
Quejas y sugerencias	6	1 de nivel 0; 1 de nivel 1; 1 de nivel 2; 1 de nivel 3; y 2 de nivel 4	5		
Consultas al catálogo de bibliotecas	4	1 de nivel 0; 1 de nivel 1; 1 de nivel 2; y 1 de nivel 4	10		
Obtención de certificados	4	1 de nivel 0; 1 de nivel 1; y 2 de nivel 4			
Matriculación (cursos, actividades, servicios,...)	6	2 de nivel 0; 3 de nivel 1; y 1 de nivel 4			
Inscripción en registros	5	2 de nivel 1; 2 de nivel 2; y 1 de nivel 4			
Solicitudes de citas, etc.	3	2 de nivel 0; y 1 de nivel 1			
Registro de documentos	6	2 de nivel 0, 1 de nivel 1; 1 de nivel 2; y 2 de nivel 4			
Consulta y seguimiento de la tramitación de expedientes	5	1 de nivel 0; 1 de nivel 1; 2 de nivel 2; y 1 de nivel 3	10		

Procedimientos para EMPRESAS					
	COMPE- TENCIA	NIVEL DE INTERACCIÓN	% USO NIVEL 4	Otros canales con nivel >1	Destinatarios
Impuestos y tasas	5	1 de nivel 1; y 4 de nivel 4	10		EF
Obtención de certificados	6	2 de nivel 0; 1 de nivel 1; 2 de nivel 2; y 1 de nivel 4			EF
Solicitud y obtención de autorizaciones	5	2 de nivel 0; 1 de nivel 1; 1 de nivel 2; y 1 de nivel 4			EF
Inscripción en registros (empresas, actividades, etc.)	6	1 de nivel 0; 2 de nivel 1; 2 de nivel 3; 1 de nivel 4			EF
Solicitud de ayudas, subvenciones, etc.	6	1 de nivel 0; 2 de nivel 1; 1 de nivel 3; 2 de nivel 4	10		EF

Procedimientos para EMPRESAS					
Presentación a licitaciones, concursos, etc.	6	1 de nivel 0; 2 de nivel 1; 1 de nivel 2; 1 de nivel 3; 1 de nivel 4	80		EF
Establecimiento y firma de contratos	6	2 de nivel 0; 2 de nivel 1; 2 de nivel 2			EF
Consulta y seguimiento de la tramitación de expedientes	5	2 de nivel 0; 1 de nivel 2; 2 de nivel 3	20		

Procedimientos para ADMINISTRACIONES	COMPE-TENCIA	NIVEL DE INTERACCIÓN	% USO NIVEL 4	Otros canales con nivel >1	Destinatarios
Solicitud de ayudas, subvenciones, etc.	5	1 de nivel 0; 1 de nivel 1; 1 de nivel 3; 2 de nivel 4	10		2 RI
Certificaciones para entidades	6	2 de nivel 0; 2 de nivel 1; 1 de nivel 3; 1 de nivel 4			TD; RI
Solicitud y obtención de autorizaciones	5	2 de nivel 0; 2 de nivel 1; 1 de nivel 4			TD; RI
Registro de documentos	6	1 de nivel 0; 2 de nivel 1; 1 de nivel 2; 2 de nivel 4			TD; RI
Consulta y seguimiento de la tramitación de expedientes	5	1 de nivel 0; 2 de nivel 1; 1 de nivel 2; 2 de nivel 4	80		RI

- La Diputación de Almería ofrece un nivel de tramitación electrónica más elevado que el resto de los socios. Oferta a la ciudadanía seis de los procedimientos consultados con una interacción de nivel 4 (gestión o servicio completo incluido el pago).
- La Diputación de Huesca oferta tramitación electrónica para tres procedimientos de nivel 4 y un procedimiento de nivel 3 dirigidos a la ciudadanía.
- La Diputación de A Coruña oferta tramitación electrónica para dos procedimientos de nivel 4 y dos procedimientos de nivel 3 dirigidos a la ciudadanía.
- La Diputación de Lugo sólo oferta un procedimiento de nivel 2 y para el resto no presenta ninguna oferta.
- La Cámara de Águeda oferta un procedimiento con nivel 2 y el resto de los procedimientos con un nivel de interacción 1.
- En el caso de los procedimientos dirigidos a empresas y a administraciones, los resultados son similares.

Propuesta de mejora:

- ✓ Elaborar un catálogo de procedimientos dirigidos a la ciudadanía, a las empresas y a las administraciones con un nivel de interacción 4.

C11. Procedimientos anteriores de nivel 5 (se ofrece al usuario el servicio personalizado y automático (proactivo) sin que el usuario lo demande)

TIPO DE PROCEDIMIENTO	Nº DE ENTIDADES
• Procedimientos para CIUDADANOS	1
• Procedimientos para EMPRESAS	0
• Procedimientos para ADMINISTRACIONES	1

- Sólo la Diputación de A Coruña tiene algún procedimiento proactivo (nivel 5 de interacción) dirigido a ciudadanos y administraciones, o sea personalizado y automático sin que el usuario lo demande, y no oferta ningún procedimiento proactivo para empresas.

Propuesta de mejora:

- ✓ Elaboración de un catálogo de procedimientos de tramitación proactivo.

A7.- Catálogo de procedimientos

C12. Existencia de un catálogo de procedimientos (relación de todos los trámites disponibles para los ciudadanos, empresas y organizaciones) en su entidad, número de procedimientos en el catálogo y número total de procedimientos en la entidad.

- Tres de las seis entidades tienen catálogo de procedimientos.
- El número de procedimientos del catálogo oscila entre una entidad que cuenta con 16 y otra que señala "> 700", cifras entre las que oscila también el número total de procedimientos de las entidades.

C13. Características de los catálogos de procedimientos.

- En las 3 entidades que cuentan con catálogo, éste es accesible vía web por parte de los ciudadanos, su actualización se realiza de forma centralizada y dispone de información de trámites internos que no ofrecen servicios a los ciudadanos.
- Sólo en 1 entidad el catálogo ofrece información segmentada según el tipo de usuario (ciudadano, empresa, organización).

- Tienen catálogo de procedimientos, es accesible vía web, su actualización está centralizada y dispone de información de trámites internos:
 - Diputación de Almería.
 - Diputación de Huesca.
 - Cámara de Águeda.
- Sólo el catálogo de la Diputación de Almería presenta la información segmentada según el tipo de usuario (ciudadano, empresa, organización).

Propuesta de mejora:

- ✓ Análisis de los catálogos existentes
- ✓ Propuesta de catálogo para cada una de las entidades
- ✓ Racionalización y simplificación de los procedimientos.

A8- Servicios prestados a través del procedimiento habitual

C14. Procedimientos o servicios prestados por el método tradicional competencia de la entidad. Procedimiento (1- Acude directamente a la entidad, 2- telefónico, 3 – Otros). Porcentaje con respecto al mismo servicio prestado por vía electrónica (0%= sólo vía electrónica, 100% sólo método tradicional). Destinatario: Empresas (EF- empresa final, AS – Asesoría), Administraciones (RS – Rango Superior, RI – Rango Inferior, IR – Igual Rango, TD - Todos)

Procedimientos para CIUDADANOS						
	Compe- tencia	Canales (1/2/3)			% con respecto al electrónico	Destina- tario
		1	2	3		
Impuestos y tasas	6	2	0	1	1 de 80%; 1 de 100%	
Presentación a ofertas de empleo público	6	3	0	2	2 de 100%	
Solicitud de ayudas, subvenciones, becas, etc.	6	3	0	2	1 de 80%; 1 de 90%	
Quejas y sugerencias	6	1	1	3	1 de 50%; 1 de 95%	
Consultas al catálogo de bibliotecas	4	1	1	2	1 de 95%	
Obtención de certificados	6	4	0	1	2 de 100%	
Matriculación (cursos, actividades, servicios,..)	5	3	0	1	2 de 100%	
Inscripción en registros	6	3	0	2	1 de 75%; 1 de 100%	
Solicitudes de citas, etc.	3	1	0	1		
Registro de documentos	5	2	0	2	1 de 100%	
Consulta y seguimiento de la tramitación de expedientes	6	3	0	2	1 de 80%; 1 de 100%	

Procedimientos para EMPRESAS				
	Compe- tencia	Canales (1/2/3)	% con respecto al electrónico	Destinatario
Impuestos y tasas	5	2 de 1; 2 de 3	Sólo 1 entidad respondió y señaló 100%	2 entidades señalaron Empresa Final
Obtención de certificados	6	3 de 1; 2 de 3		
Solicitud y obtención de autorizaciones	6	3 de 1; 2 de 3		
Inscripción en registros (empresas, actividades, etc.)	6	3 de 1; 2 de 3		
Solicitud de ayudas, subvenciones, etc.	6	2 de 1; 1 de 2; 2 de 3		
Presentación a licitaciones, concursos, etc.	6	2 de 1; 1 de 2; 2 de 3		
Establecimiento y firma de contratos	6	3 de 1; 2 de 3		
Consulta y seguimiento de la tramitación de expedientes	6	3 de 1; 2 de 3		

Procedimientos para ADMINISTRACIONES				
	Compe- tencia	Canales (1/2/3)	% con respecto al electrónico	Destinatario
Solicitud de ayudas, subvenciones, etc.	5	2 de 1; 2 de 3		RI (3)
Certificaciones para entidades	5	2 de 1; 2 de 3		RI (1); TD (2)
Solicitud y obtención de autorizaciones	5	2 de 1; 2 de 3		RI (2); TD (1)
Registro de documentos	6	3 de 1; 2 de 3	1 de 100%	RI (1); TD (2)
Consulta y seguimiento de la tramitación de expedientes	6	3 de 1; 2 de 3	1 de 100%	TD (1); RI (2)



- Todos los socios ofertan el método tradicional en los procedimientos que son de su competencia.
- Para la ciudadanía:
 - Acude personalmente a la entidad es el sistema más empleado: sólo en un procedimiento se usa el 50% respecto al total, en el resto de los procedimientos se usa en un rango entre el 80-100%
 - Atención telefónica sólo la oferta una entidad para dos procedimientos
 - Otros (entendemos que incluye el trámite electrónico) es el segundo sistema más ofertado, aunque su uso es limitado.
- Para las empresas (sólo una entidad señaló el % de uso, por lo que la interpretación de los datos es limitada):
 - Acude directamente es el sistema más ofertado por los socios.
 - Atención telefónica sólo lo oferta una entidad para dos procedimientos
 - Otros (entendemos que incluye el trámite electrónico) es el segundo más ofertado.
- Para las administraciones (sólo una entidad señala el porcentaje de uso para dos procedimientos, por lo que la interpretación de los datos es limitada):
 - Acude directamente es el sistema más ofertado por los socios
 - Atención telefónica no se oferta
 - Otros es el segundo más ofertado
- Aunque la interpretación de los datos es limitada por la falta de algunas respuesta, podemos decir que la tramitación electrónica es un sistema que tiene un uso bastante limitado en las entidades socias.

Propuesta de mejora:

- ✓ Elaborar un plan formativo e informativo para la implantación de la e-administración dirigido a:
 - Personal de las administraciones
 - Ciudadanía
 - Empresas

A9.- Comunicación y participación de los ciudadanos

C15. Canales de comunicación con el ciudadano.

	Nº DE ENTIDADES
Fax	5
Correo electrónico	6
Presencial (cara a cara) con soporte informático	6
Teléfono / servicio telefónico de información unificado (p.ej. 010)	5
Servicio de mensajes a móviles (SMS, MMS)	5
Internet para dispositivos móviles (teléfono móvil, WAP, etc.)	4
Kioscos o terminales informáticos de acceso público propiedad de la entidad	3
Boletines electrónicos o descarga de contenidos sin acceder a la web (RSS)	4
Participación de redes sociales - web 2.0: Facebook, webs colaborativas, etc.	2
Otros (TDT, Youtube,...)	2



Canales de comunicación	Diputación de A Coruña	Diputación de Lugo	Diputación de Almería	Diputación de Huesca	Ayto de Lugo	Cámara de Águeda
Fax	NO	SI	SI	SI	SI	SI
Correo electrónico	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Presencial con soporte informático	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Teléfono de información unificado	NO	SI	SI	SI	SI	SI
Servicio Mensajes a móviles	SI	SI	SI	NO	SI	SI
Internet para dispositivos móviles	NO	SI	SI	SI	SI	NO
Kioscos o terminales informáticos de acceso público	SI	NO	NO	NO	SI	SI
Boletines electrónicos o descarga de contenidos sin acceder a la web	SI	NO	SI	SI	NO	SI
Participación de redes sociales	NO	SI	NO	SI	NO	NO
Otros (TDT, youtube)	NO	SI	NO	SI	NO	NO

A partir de la información facilitada, parece que:

- Hay mayor presencia de los procedimientos tradicionales en la prestación de estos servicios.
- Todos los socios, en mayor o menor medida, cuentan con canales de comunicación dirigidos a la ciudadanía
- La participación en redes sociales es el canal menos empleado por los socios
- La Diputación de A Coruña es el único socio que no tiene teléfono de información unificado (estilo 010)

Propuesta de mejora:

- ✓ Implantación de procedimientos electrónicos a partir del catálogo propuesto como mejora en el aparatado anterior
- ✓ Incrementar la participación en redes sociales.
- ✓ Utilizar el teléfono de información unificado como un gestor tramitador, lo que puede plantearse como un paso intermedio entre el trámite tradicional y la administración electrónica.
- ✓ Implantar sistemas de aviso SMS a usuarios.
- ✓ Establecer sistemas de comunicación Newsletter (correos electrónicos con titulares de las noticias más relevantes)

C16. Actividades y mecanismos de comunicación (a través de web o correo electrónico) que tienen para que los ciudadanos o colectivos sociales participen en la entidad.

Correo electrónico para la participación de los ciudadanos

Tienen <u>correo electrónico específico</u> para la participación de los ciudadanos	4
Correo electrónico <u>personal del máximo responsable de la entidad</u> para comunicaciones de los ciudadanos	6
Correo electrónico <u>personal de los directivos de primer nivel</u> para comunicaciones de los ciudadanos	5

- La Diputación de Almería y la Cámara de Águeda son los únicos socios que no tienen correo electrónico específico para la participación ciudadana.

Propuesta de mejora:

- ✓ Todos los socios deben habilitar un correo electrónico dirigido a la ciudadanía, como canal de entrada y de participación.

Consultas, encuestas o votaciones

¿Ha hecho alguna <u>consulta</u> , encuesta o votación en línea?	4 (todas menos Coruña y Huesca)
(Si hay consultas, encuestas o votaciones en línea) ¿Publican los <u>resultados</u> de las consultas?	2 (Dip. Almería y Ayto. Lugo)
(Si hay consultas, etc.) ¿Alguna norma para tener en cuenta los <u>resultados</u> luego en las <u>decisiones</u> ?	1 (Dip. Almería)
(Si hay consultas, encuestas, etc...) ¿Se garantiza la <u>respuesta en un plazo determinado</u> ?	1 (Dip. Lugo)
¿Tiene <u>encuestas de valoración</u> de la página web?	0
¿Tiene encuestas de <u>satisfacción o evaluación</u> de los trámites y servicios electrónicos ?	0
¿ <u>Estimula</u> que los usuarios cubran estos cuestionarios?	2 (Dip. Huesca y Ayto. Lugo)
¿Ha hecho algún tipo de <u>encuesta (no electrónica)</u> para conocer la satisfacción de los usuarios?	---

Blogs y chats

¿El <u>máximo responsable</u> de la entidad tiene <u>blog personal</u> ?	1 (Ayto. Lugo)
¿Algunos de los <u>directivos de primer nivel</u> tienen blog personal?	2 (Ayto. Lugo y Dip. Huesca)
¿El <u>máximo responsable de la entidad</u> ha hecho alguna sesión de chat con los ciudadanos?	1
¿Alguno de los <u>directivos de primer nivel</u> han hecho alguna sesión de chat con los ciudadanos?	0

Otros canales

¿Ha hecho algún debate o foro?	3
¿Ha hecho alguna experiencia de <u>voto electrónico</u> ?	0
¿La entidad está presente en alguna <u>red social</u> ?	1 (Dip. Lugo)
¿Algún <u>proyecto</u> de la entidad (deportes, juventud,...) está presente en alguna red social?	4
¿Desarrolló algún <u>proyecto específico</u> de participación electrónica?	2

Otros canales	Diputación de A Coruña	Diputación de Lugo	Diputación de Almería	Diputación de Huesca	Ayuntamiento de Lugo	Cámara de Águeda
Ha hecho algún debate o foro	NO	SI	SI	NO	SI	NO
Algún proyecto de la entidad está presente en alguna red social	SI	SI	NO	SI	NO	SI
Realizó algún proyecto específico de participación electrónica	NO	NO	NO	SI	SI	NO

Marco general de participación electrónica y tradicional (no electrónica)

¿Tiene algún <u>plan</u> de fomento de la participación (electrónica o no) entre ciudadanos o colectivos?	2
¿Ha hecho alguna <u>actuación específica</u> de fomento de la participación entre ciudadanos o colectivos?	4
¿Tiene algún <u>órgano formal</u> con funciones asignadas de participación ciudadana?	1 (Ayto. Lugo)
¿Tiene algún órgano formal con funciones asignadas de <u>participación electrónica ciudadana</u> ?	0

- Cuatro de los socios han hecho alguna consulta, encuesta o votación, sin embargo, sólo dos han publicado los resultados y sólo una ha tenido en cuenta los resultados para la toma de decisiones.
- Sólo uno de los socios que ha hecho alguna consulta o encuesta garantiza la respuesta en un plazo determinado.
- Sólo el máximo representante del Ayuntamiento de Lugo cuenta con un blog personal.
- En el Ayuntamiento de Lugo y la Diputación de Huesca, cuentan con blog personal algún directivo de primer nivel.
- El Ayuntamiento de Lugo y la Cámara de Águeda tienen un plan de fomento de la participación
- El Ayuntamiento de Lugo, la Cámara de Águeda, la Diputación de A Coruña y la Diputación de Huesca han hecho actuaciones específicas de fomento de la participación.
- Ningún socio facilita encuestas de satisfacción de la pág. Web
- La Diputación de Huesca y el Ayuntamiento de Lugo manifiestan que estimulan a los usuarios para que cubran estos cuestionarios. Esto es contradictorio con la respuesta anterior, por lo que habría que aclarar estos puntos.

Propuesta de mejora:

- ✓ Creación de mecanismos de participación ciudadana: correo electrónico, encuestas, blogs, etc.
- ✓ Los mecanismos de participación ciudadana deben tener una respuesta, deben ser publicados los resultados y deben tenerse en cuenta para la toma de decisiones.
- ✓ Elaboración de campañas informativas sobre los servicios que presta cada entidad en la web.

C17. Servicios para los ciudadanos proporcionados por la entidad

Biblioteca pública	4
Aula de informática	3
Otros centros de acceso público a internet (telecentros, etc)	5 (no los tiene Águeda)
Rede sen cable (wifi, wimax...) para uso público	4
Formación de eAdministración e TIC	3
Otro:	4

	Dip. de A Coruña	Dip. de Lugo	Dip. de Almería	Dip. de Huesca	Ayto. de Lugo	Cámara de Águeda
Biblioteca pública	SI	NO	SI	NO	SI	SI
Aula de informática	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Otros centros de acceso público a internet	SI	SI	SI	SI	SI	NO
Red sin cable para uso público	NO	NO	SI	SI	SI	SI
Formación e-administración y TIC	NO	NO	SI	SI	SI	NO
Otro	SI	NO	SI	SI	NO	SI

- La Diputación de Almería presta todos los servicios consultados
- La Diputación de Lugo sólo señala la disposición de otros centros de acceso público a Internet.

Propuesta de mejora:

- ✓ Campañas informativas y formativas específicas de acceso a Internet, Intranet, tramitación electrónica dirigidas a:
 - Personal de la entidad
 - Ciudadanía
 - Empresas
 - Administraciones
- ✓ Fomento de las aulas de informática como centros de conocimiento.

A10.- Perfiles del Ciudadano

C18. Perfil de usuario accede a los servicios proporcionados a través de Internet.

Sexo	Hombres/Mujeres
Edad	30-65
Procedencia	Nacional
Formación	Con/Sin Formación

C19. Perfil de usuario accede a los servicios proporcionados a través de métodos tradicionales.

Sexo	Hombres/Mujeres
Edad	30-65
Procedencia	Nacional
Formación	Con/Sin Formación

Si analizamos las respuestas facilitadas por los socios para establecer el perfil de usuario que accede a los servicios proporcionados a través de Internet y los proporcionados a través de métodos tradicionales, no obtenemos ninguna información relevante ni podemos establecer una comparativa ya que en las respuestas proporcionadas nos revelan un abanico muy amplio e indeterminado. No obstante, si asimilamos el perfil de usuario de tramitación electrónica con el perfil de usuario de la banca electrónica resulta que, según algunos estudios, este perfil es el de personas jóvenes que viven en ciudades con un nivel de estudios medio/alto y un nivel de ingresos medio/alto.



A11.- Actuaciones / mejoras

C20. Con el objetivo de hacer una valoración inicial de las actuaciones necesarias para la mejora de la eAdministración, para cada una de las áreas de actuaciones siguientes conteste a estas preguntas:

A) ¿Cuál es la situación actual de la entidad respecto al área de actuación?

No.- no tiene actuaciones nada o poco desarrolladas (nivel de la situación bajo);

Parcial.- tiene acciones desarrolladas parcialmente o está trabajando en ellas (nivel de la situación medio)

Si.- Las tiene desarrolladas totalmente o casi (nivel de la situación alto).

B) ¿Las actuaciones en este área son necesarias su entidad?. Responda independientemente del presupuesto disponible, de la capacidad para abordarlas de la oportunidad temporal para llevarlas a cabo, etc.

C) Si marcó que son necesarias actuaciones en un área, ¿en que plazo realista cree que deberían acometerse estas actuaciones?

Áreas de actuaciones y mejora	SITUACIÓN ACTUAL			Necesita	Plazo (años)		
	NO	PARC.	SI		1	2	3-4
Equipamiento informático (ordenadores, portátiles, servidores, etc)	2	1	3	3	1	0	1
Equipamiento y servicios de telecomunicaciones	1	2	3	2	2	0	0
Aplicaciones informáticas internas	1	3	2	2	2	0	0
Módulos o plataformas de eAdministración	3	1	2	3	2	0	0
Software libre	2	3	1	3	2	0	0
Actividades y servicios de seguridad	2	2	2	2	2	0	0
Gestión y seguridad de datos personales	1	2	3	2	2	0	0
Gestión de las identificaciones y certificados digitales	2	2	2	2	2	0	0
Sitio web	2	2	2	3	2	0	0
Procedimientos y servicios electrónicos a través de internet	3	2	1	3	2	0	0
Contratación electrónica a través de internet	3	2	1	2	2	0	0
Comunicación y participación electrónica de los ciudadanos	4	1	1	3	2	1	0
Elaboración y presentación de proyectos (para acceder a ayudas, etc)	2	3	1	3	2	1	0
Personal informático y gestión de las actividades informáticas	3	1	2	3	2	0	0
Formación en eAdministración y TIC (a empleados y gestores)	3	1	2	3	2	1	0
Servicios TIC (centro de atención de usuarios, soporte informático, sistemas, etc)	3	1	2	3	3	0	0
Actuaciones internas (organización, procedimentar, normativas, etc.)	3	2	1	3	3	0	0
Difusión de la eAdministración y promoción de su uso	3	2	1	3	3	0	0
OTRAS	6	0	0	0	0	0	0

C21. ¿Priorice cuáles son las 5 principales actuaciones que su entidad debería acometer en la actualidad en temas de e-Administración? (no importa si ya se mencionaron en las preguntas anteriores).

NIVEL DE PRIORIZACIÓN	ACTUACIONES SEÑALADAS
1	<ul style="list-style-type: none"> Temas relacionados con la gestión documental, archivo electrónico de larga duración y tratamiento de documentos digitales Implantación de la Administración Electrónica en la Entidad. Normalización de procesos administrativos (reingeniería). Disponer los servicios municipales en los servicios web. Gestión de expedientes.
2	<ul style="list-style-type: none"> Carpeta ciudadana (está previsto iniciar este proyecto en 2010). Formación del personal en materia TIC y en e Administración. Potenciar el pago electrónico. Dinamizar la participación de los ciudadanos. factura electrónica.
3	<ul style="list-style-type: none"> Difusión de la eAdministración tanto entre el personal como entre la ciudadanía. Incorporación del canal móvil como mecanismo de comunicación con la ciudadanía y ayuntamientos y en general ampliar los servicios prestados multicanal. Potenciar capacidad de procesos. Simplificar el sitio institucional. Contratación electrónica.
4	<ul style="list-style-type: none"> Implantar las medidas necesarias para garantizar la seguridad. Integración de todos los mecanismos de soporte a usuario (usuarios de los telecentros, usuarios internos de las aplicaciones, usuarios de los ayuntamientos) y unificación de herramientas. Potenciar capacidad de almacenamiento. Desenvolver a rede de WIMAX.
5	<ul style="list-style-type: none"> Mejora de seguridad y disponibilidad de los sistemas (Creación centro de contingencia). Potenciar la capacidad en las comunicaciones.

A12.- Buenas prácticas en el ámbito e-Administración o en el de la participación electrónica

C22. Buenas prácticas que conoce en el ámbito de la e-Administración electrónica y de la Participación electrónica que puede ser de utilidad:

A) Buenas prácticas propias:

- Proyecto ISPAMA. Portales Municipales, Telecentros, Talleres de empleo TIC, agentes de proximidad para apoyar a los ayuntamientos en la implantación de la administración electrónica, Extranet municipio.
- En participación electrónica: Elección de nombre de teatro municipal utilizando encuestas en dos fases: solicitando nombre y eligiendo uno de los propuestos.
- Circulación digital, de acuerdo con el work-flow de todos los procesos.
- Modernización de los Ayuntamientos - implantación de plataforma de administración electrónica.
- Disponibilidad de información en la web sobre los pedidos registrados.
- Boletín oficial en formato únicamente electrónico.
- Plataforma electrónica de discusión pública.



B) Buenas prácticas ajenas

- Herramientas web 2.0 para participación ciudadana, comunicación por el móvil.
- Discusión tipo "chat" de propuesta inter-ciudades europeas.
- Gestión del urbanismo.
- Formación a los agentes locales para apoyar la presentación del pedido online.

A13.- Personal, recursos humanos y presupuesto TIC de la entidad

C23. Número aproximado de personas de la entidad en los siguientes puestos y actividades y el presupuesto aproximado en el último año (excluir los gastos de personal)

	NÚMERO
Personal total en la entidad	3.585
Personas que trabajan en actividades específicas de informática y TIC	126
Presupuesto total de la entidad	
Presupuesto TIC total: software, PCs, telefonía, internet, etc.	

Nombre Entidad	Presupuesto Total (miles de €)	Presupuesto TIC (miles de €)
Diputación Provincial de A Coruña	144.000	3.000
Diputación Provincial de Lugo	142.138	Sin especificar
Diputación Provincial de Almería	206.500	1.500
Diputación Provincial de Huesca	83.000	3.290
Ayuntamiento de Lugo	Sin especificar	1.500
Cámara Municipal de Águeda	39.580	Sin especificar

Sólo 5 de los 6 participantes señaló en presupuesto total y oscila entre 39 millones de euros y 206 millones de euros, con una media de 123 millones; mientras que sólo 4 de los participantes señalaron el presupuesto en tecnologías de la información y comunicación, con una media de 2 millones de euros y un rango de 1,5 a 3,2 millones de euros.

C24. Responsable específico en actividades de informática y TIC

Cinco de las seis entidades disponen de responsable específico, siendo mayoritariamente cargo directivo.

DEPENDENCIA JERÁRQUICA DEL RESPONSABLE TIC	Nº ENTIDADES
Máximo Responsable de la Entidad	1
Cargo Directivo	4
Cargo Intermedio	1
Personal Administrativo	0

Propuesta de mejora:

- ✓ Cada una de las entidades socias debería de disponer de un dinamizador político con poder de decisión y un dinamizador técnico con conocimientos de informática y TIC.

A14.- Identificación de la entidad

NOMBRE DE LA ENTIDAD	TELÉFONO	RESPONSABLE INFORMÁTICA	RESPONSABLE QUE CUBRE LA ENCUESTA	CORREO ELECTR.	PUESTO
Diputación Provincial de Huesca	974294110	Julián Lucea	Cristina de la Hera Pascual	cdelaheira@dp.huesca.es	Asesor técnico. Coordinación Área de Nuevas Tecnologías.
Excm. Diputación Provincial de Lugo	982260081	Enrique Romay Piñeiro	José Enrique Rodríguez Coello	jcoello@deputacionlugo.org	Asesor de Fondos Europeos de la Presidencia
Diputación Provincial de Almería	950211203	Alicia Mozos Hidalgo	Jesús Mellado Ibáñez	jmellado@dipa.lme.org	Técnico del proyecto parnet tic
Cámara municipal de Águeda	00351 234610071	Hugo Teixeira	Hugo Teixeira Merlene Marques	hugo.teixeira@cm-aqueda.pt marlene.marques@cm-aqueda.pt	Informático Responsable Gabinete de Organización y Planificación y Modernización Administrativa
Diputación Provincial de A Coruña	981080300	Pendiente De Nombramiento	Miguel Lorenzo Turbón	miguel.lorenzo@dicoruna.es	Jefe de Sección de Organización e Innovación Tecnológica
Concello de Lugo	982297100	Eduardo Risco Bóveda	Julio Gonzáles Morandeira	julio.morandeira@concellode-lugo.org	Coordinador área de servicios sociales

• Conclusiones generales:

1. La dotación en equipos, en cuanto a número, parece bastante adecuada. Sólo dos socios manifiestan la necesidad de mejorar su equipamiento informático; no obstante, habría que analizar:
 - Características técnicas de los equipos
 - Servicios prestados por cada entidad
 - Organización interna de la entidad
 - Recursos humanos dedicados a TIC
2. Todos los socios tienen página web, sin embargo, se trata, mayoritariamente, de webs informativas, ofreciendo pequeños avances de gestión y, en la mayoría de los casos, sin que exista tramitación electrónica real. Los requisitos mínimos para poder tramitar electrónicamente parece que están poco implantados:
 - El uso de certificado digital es limitado.
 - La identificación y autenticación del usuario es limitada.
 - Aunque algunos socios manifiestan que poseen un catálogo de procedimientos, el rango es muy variable, pareciendo, en algunos casos, demasiado grande.
 - Sólo dos socios manifiestan que tienen un nivel alto de personal dedicado a esta materia.
3. En cuanto a información sobre el uso de la web y sus prestaciones:
 - El seguimiento del número de visitas totales, a secciones informativas, a secciones de procedimientos y a formularios descargados, es variable según los socios. No existe un procedimiento protocolizado que sirva de análisis para la obtención de información.
 - Sólo un socio realiza marketing en internet.
4. Sólo tres socios manifiestan que imparten formación en administración electrónica y TIC.
5. Sólo uno de los socios tiene algún procedimiento de nivel 5, proactivo.
6. Todos los socios, en mayor o menor medida, cuentan con canales de comunicación dirigidos a la ciudadanía, aunque no todas las entidades tienen correo electrónico para la participación ciudadana.
7. Sólo dos entidades tienen un plan de fomento de la participación, ningún socio oferta cuestionarios de satisfacción y la participación en redes sociales está poco implantado.
8. Sólo en una entidad, el máximo representante cuenta con un blog personal.
9. Los socios manifiestan que las cinco actuaciones más importantes que deberían de acometer su entidad para la implantación de la e-administración son:
 - Temas relacionados con la gestión documental, archivo electrónico de larga duración y tratamiento de documentos digitales
 - Implantación de la Administración Electrónica en la Entidad.
 - Normalización de procesos administrativos (reingeniería).

- Disponer los servicios municipales en los servicios web.
- Gestión de expedientes.

Los socios del proyecto tienen claro que la implantación de la tramitación electrónica en sus entidades es el objetivo a conseguir, lo que conlleva una serie de mejoras y de simplificación en los trámites administrativos que darán como resultado modelos de transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión.

10. Aunque la Ley 11/2007 establece una plazo para que las distintas administraciones se adapten a lo dispuesto en la misma y que la ciudadanía pueda ejercitar el derecho que le reconoce, la disposición transitoria permite que “los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias”.

La ley 11/2007 también establece que en el supuesto anterior, para las administraciones Locales, “sean las Diputaciones Provinciales, o en su caso los Cabildos y Consejos Insulares u otros organismos supramunicipales, loa que puedan prestar los servicios precisos para garantizar tal efectividad en el ámbito de los municipios que no dispongan de los medios técnicos y organizativos necesarios para prestarlos”.

No obstante, la realidad es que la adaptación de las administraciones al marco de esta Ley está siendo desigual y con una implantación bastante limitada.

11. La Ley de protección de datos de carácter personal en los dos Estados establece el marco jurídico seguro para poder elaborar y tratar datos de carácter personal así como la comunicación de los mismos entre administraciones siempre y cuando se salvaguarden los preceptos establecidos en ambas leyes.

• Diagnóstico de la situación

La situación actual de las TICs a nivel español:

Estudio “eEspaña 2009” elaborado por la Fundación Orange, del que podemos destacar:

- Que el año 2008 ha estado marcado por la creciente utilización de redes sociales: uno de cuatro internautas ya es usuario de este servicio
- La formación en TIC de los trabajadores que no operan en sectores TIC ha experimentado un significativo avance en los últimos años. Además, se refleja una mayor apuesta de las empresas por la formación realizada por medios telemáticos y la confirmación de que los libros están perdiendo relevancia como medio de difusión de conocimientos TIC.
- En relación con la financiación de las TIC, aunque la dotación presupuestaria destinada a este fin desde las AAPP para el año 2009 supone una reducción respecto al año anterior, la financiación del nuevo Plan Avanza2 supera los niveles medios de inversión en TIC del período 2005-2008. En la nueva dotación del plan, ha perdido peso la financiación de las infraestructuras, lo que responde a una situación de relativa madurez en este aspecto. Por el contrario, ganan protagonismo los ejes Desarrollo del Sector TIC (PYMES) y Capacitación de Ciudadanos y PYMES que, conjuntamente, aglutinan el 80% de todo el presupuesto del plan para el año 2009. Esta situación indica claramente que se persiguen dos objetivos:
 - ✓ Que las empresas desarrollen nuevos productos, procesos, aplicaciones, servicios y contenidos con elevado componente tecnológico.
 - ✓ Que los ciudadanos y la empresas hagan un mayor uso de las TIC
- Una forma de observar el grado de desarrollo de la Sociedad de la Información es mediante el análisis de la evolución de dos indicadores fundamentales: el porcentaje de usuarios de Internet así como el porcentaje de hogares con acceso a Internet:
 - ✓ El porcentaje de internautas en España en el año 2008 ha aumentado casi en 10 puntos porcentuales respecto del año anterior, llegando a alcanzar aproximadamente el 57% de la población. Estas personas prefieren acceder a la red fundamentalmente desde el hogar.
 - ✓ Más de la mitad de los hogares españoles en el año 2008 tienen acceso a Internet, aumentando 14 puntos porcentuales con respecto al año anterior.



Los hogares que no disponen de acceso a la red argumentan que no necesitan acceder a la misma, que no poseen los conocimientos necesarios para poder utilizarla, se quejan del elevado coste de la conexión o indican no desear acceder porque consideran que la información alojada allí es de contenido peligroso o perjudicial.

- Internet se ha convertido en una herramienta habitual en la vida cotidiana de los ciudadanos españoles. Los usos más habituales de Internet por parte de los españoles se pueden agrupar en tres grupos:
 - ✓ Búsqueda de información, que incluye la utilización de buscador, la consulta de noticias, la búsqueda de información sobre salud y Administración Pública y la visita a foros.
 - ✓ La comunicación con otros usuarios, lo que engloba las redes sociales, el correo electrónico, la mensajería instantánea y la utilización de servicios de chat.
 - ✓ El ocio, cuyos usos más multitudinarios son la descarga o acceso a música, software y vídeo.

Estudio "La situación de la información en España 2009" publicado por la Fundación Telefónica, del que podemos destacar:

- El uso de las TIC por los ciudadanos:
 - ✓ A nivel global, se supera los 1.500 millones de usuarios de Internet (uno de cada cuatro ciudadanos del mundo)
 - ✓ En España el uso de Internet es inferior al de la media europea, pero entre los segmentos de población más jóvenes esas diferencias se desvanecen completamente y España se encuentra a la misma altura que el resto de Europa.
 - ✓ El 90% de los usuarios en España se conectan semanalmente y casi un 70% todos los días, lo que demuestra que ha pasado a ser parte importante en la vida de los ciudadanos.
 - ✓ La edad es una variable clave, prácticamente todos los jóvenes acceden y muy pocas personas con edades superiores a los 65 años.
 - ✓ Las personas más formadas y de clase social más alta se conectan más.
 - ✓ La población no es clave en el nivel de acceso. En los países más desarrollados de Europa las diferencias de acceso entre las zonas rurales y las ciudades van desapareciendo.
 - ✓ El ordenador personal es el acceso habitual y empieza a ser un elemento común en los hogares.

- El uso de las TIC en las empresas:

- ✓ Internet es ya una realidad en todas las empresas europeas de más de 10 empleados (93%) y en España (95%).
- ✓ El correo electrónico se ha convertido en una herramienta imprescindible para las empresas (94,7%).
- ✓ Las webs corporativas se encuentran en expansión (58% de las empresas de más de 10 empleados)
- ✓ La firma electrónica está ganando terreno (52% de las empresas de más de 10 empleados), aunque su uso es principalmente para su relación con la administración y no con el cliente.
- ✓ Un tercio de las empresas españolas ofrecen formación TIC a sus empleados, por encima de la Unión Europea (24%)
- ✓ Sólo las empresas más grandes ofrecen la posibilidad de conexión a los sistemas TIC de la empresa mediante redes telemáticas externas, aspecto que es fundamental para promocionar el teletrabajo.
- ✓ Aunque existe ordenador en prácticamente todas las empresas, el número de empleados que utiliza Internet es variable. España tiene que mejorar su utilización de intranets y extranets para acercarse a Europa.

- Uso de las TIC en la administración:

- ✓ La administración es uno de los consumidores fundamentales de TIC (en el 2007, el consumo de TIC en la Administración Local y Administración del Estado llegó a constituir sobre el 10% del sector de las TIC)
- ✓ En los últimos años, el presupuesto para el sector TIC de la Administración General del Estado se mantiene estable (3,5%), frente a las administraciones locales que han experimentado un incremento más elevado del 23%.
- ✓ Todas las administraciones han están realizando un esfuerzo importante en informatizar los puestos de trabajo, y en el caso de la Administración Central ya se alcanza la cifra de 150 ordenadores por cada 100 empleados.
- ✓ También se produce un aumento de la conectividad de estos ordenadores tanto a Internet, intranets y buzones de correo.
- ✓ Servicios ofrecidos por las intranets destacan: las consulta de información como directorios y noticias.
- ✓ En la Administración Local que, en general, dispone de menos medios, los servicios más básicos como seguridad y acceso a aplicaciones corporativas ocupan los primeros puestos de utilización.

- E-Administración:

- ✓ El uso de la administración electrónica por parte de los ciudadanos sigue incrementando con un 28% que ya utiliza Internet para obtener información. El número de los que rellenan formularios es sensiblemente menor (16%), y los que envían formularios es tan sólo del 9%.
- ✓ El trámite más empleado a través de Internet es el pago de impuestos
- ✓ Internet se sitúa, como canal de relación con la administración, en segunda posición por detrás del canal telefónico aunque a mucha distancia del presencial.
- ✓ La comodidad es la característica más apreciada por los usuarios de Internet y la seguridad es considerada el mayor problema.
- ✓ Las empresas se encuentran por encima de los internautas en uso de la administración electrónica: 60% de las empresas descargan formularios de la administración; 59% obtiene información y un 45% completan formularios. La agencia tributaria es también el organismo más visitado.
- ✓ Todas las administraciones: central, autonómica y local, disponen de un buen nivel de implantación de servicios online. No obstante, en la administración local el canal online es el menos utilizado.
- ✓ El nuevo DNI electrónico apenas es utilizado para realizar trámites con la administración por los ciudadanos que lo poseen.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas. Informe IRIA 2008 (Ministerio de Administraciones Públicas, diciembre 2008), del que podemos destacar:

Este informe recoge un análisis de los indicadores más representativos de la situación y uso de los sistemas y tecnologías de la información y comunicaciones en la administración, así como el avance de la e-administración.

El ámbito de estudio comprende la Administración General del estado y la Administración Local y este estudio se publica cada dos años

- Administración Local:

- ✓ El gasto en TIC en la administración Local en 2007 se situó en algo más de 950 millones de euros: 21% corresponden a telecomunicaciones y el 79% a gastos informáticos.
- ✓ Los municipios pequeños destinan un porcentaje mayor de gasto TIC a telecomunicaciones que los grandes y las Diputaciones, puesto que éstos cuentan con gastos que los municipios pequeños obtienen en muchos casos de las Diputaciones.

- ✓ La cifra de gastos informáticos se situó en 750,86 millones de euros (25% más que en 2005), correspondiendo el 30% de los gastos a las Diputaciones, Consejos y Cabildos:
 - Gastos en software: 10% (incremento de un 27% respecto a 2005)
 - Servicios informáticos: 33% (incremento de un 25% respecto a 2005)
 - Adquisición de hardware: 19% (incremento de un 22% respecto a 2005)
 - Personal TIC: 36% (incremento de un 16% respecto a 2005)
 - Otros: 2%
 - La partida gastos de personal acapara el mayor porcentaje en los municipios de más de 10.000 habitantes
 - En los municipios pequeños predominan los gastos en hardware y servicios.
 - El 46% de los gastos en Diputaciones corresponde a la partida de servicios informáticos.
- ✓ El parque de ordenadores personales instalados en el ámbito Local se situó, a 1 de enero de 2008, en 319.446 (14% incremento respecto a 2005):
 - Mayor incremento en los municipios de 1.000 a 10.000 y de 30.000 a 100.000 h.
 - El ratio de ordenadores personales/1.000 habitantes se iguala bastante en todos los municipios, fluctuando entre 7,7 en los más pequeños y 5,2 en los más grandes.
 - El 89% de los ordenadores personales están conectados a Internet.
- ✓ Tienen plan de sistemas y seguridad (en todos se produce un incremento respecto a 2005):
 - 7% de los municipios pequeños
 - 67% de los municipios de más de 500.000 habitantes
 - 49% de las Diputaciones
- ✓ Número de personas dedicadas a TIC:
 - Se observa un incremento del 5,5% respecto a 2005.
 - Diputaciones, Consejos y Cabildos incrementaron en un 17% sus efectivos
 - Municipios de 100.000 a 500.000 incrementaron en un 22% sus efectivos
 - Municipios de más de 500.000 disminuyeron un 20%



- Municipios de 10.000 a 30.000 disminuyeron un 12%
- ✓ Formación en TIC para los empleados:
 - La media de horas de formación presenciales se sitúa en 0,91 por empleado: Municipios de 10.000 a 30.000 habitantes (0,20 hora/empleado) frente a Diputaciones, Consejos y Cabildos 1,71 hora/empleado.
 - La media de horas de formación online es de 0,38 horas/empleado
- ✓ Administración en red:
 - El indicador ordenadores personales/100 empleados públicos nos da un resultado de 62 ordenadores (5 puntos más que en el anterior informe).
 - El número de buzones se sitúa en 297.840, lo que supone una media de 58/100 empleados públicos, alcanzándose casi el 100% en las Diputaciones, Consejos y Cabildos.
 - El número de ordenadores personales con acceso a alguna Intranet se situaba en 236.267 (15% más que en 2005).
 - Servicios ofrecidos por la Intranet:
 - 93% de las entidades cuentan con Intranet con aplicaciones de seguridad
 - 84% con aplicaciones corporativas
 - 80% con correo electrónico
 - Firma electrónica, este indicador se ha elevado en un 7% respecto al anterior informe, llegando en el caso de los municipios grandes, al 17%.
- ✓ Administración electrónica:
 - Prácticamente todos los municipios de más de 10.000 habitantes cuenta con web propia.
 - 39% de los Municipios de menos de 10.000 habitantes no cuentan con web propia, tienen páginas en el portal de la Diputación.
 - El 50% de los Municipios de más de 100.000 habitantes admiten pago con tarjeta en su página Web, disminuyendo su porcentaje con el tamaño del municipio.
 - El porcentaje de entidades que cumplen normas de accesibilidad es sus páginas web alcanza el 100% para los municipios más grandes, disminuyendo hasta el 50% en los más pequeños.
 - El 100% de Municipios grandes cuenta con algún servicio ofrecido íntegramente online.

- El porcentaje de centros con acceso a Internet y de puntos públicos de acceso a Internet por 10.000 habitantes financiado total o mayoritariamente por las Entidades Locales, vemos que los Municipios pequeños presentan unas cifras muy superiores a los grandes.

Barómetro del observatorio para la mejora de los servicios públicos en Andalucía (Junta de Andalucía 2009)

Datos en base a las encuestas realizadas:

- E-administración:
 - ✓ La mayoría de la población (57,42%) conoce la existencia de los servicios de la llamada Administración electrónica.
 - ✓ No obstante, sólo un 27,37% de la población encuestada reconoce haberlos utilizado alguna vez.
 - ✓ Conoce y utiliza este tipo de servicios, por tramos de edad:
 - 71,87% de las personas entre 18 y 29 años
 - 73,66% de las personas entre 30 y 44 años
 - 27,19% de las personas mayores de 6 años
 - ✓ Por sexos: 47,49% de mujeres no conocen ni utilizan este medio, frente a un 37,44% de hombres.
 - ✓ De la población que usa Internet para los trámites administrativos:
 - 43,08% afirma utilizarlos con "alguna" frecuencia
 - 40,94% afirma utilizarlos "bastante" frecuencia
 - 36,65% afirma utilizarlos "mucho" frecuencia
 - 4,29%
 - ✓ Valoración de la utilidad de los trámites online:
 - 82,93% consideran útil su utilización
 - 66,92% valoran bastante útil
 - 33,08% valoran con puntuaciones igual o inferior a 4



- los jóvenes de 18 a 29 años son los que mejor valoran esta utilidad (22,2%), frente a los que tienen entre 45 y 59 años, que son los que menos la valoran (10,5%)
- ✓ Utilización del DNI electrónico o el certificado digital:
 - 83,79% de la población andaluza afirma no haberlos utilizado
 - 16,21% de las personas encuestadas lo han utilizado para iniciar trámites con la administración
 - 22,33% de las personas entre 30 y 40 años son los que más lo han utilizado (22,3%), seguido de las personas entre 18 y 29 años (21,9%)
- E-participación:
 - ✓ 49,10% de la población encuestada valora "bastante" o "muy" positivamente el impulso de la creación de espacios de participación por parte de la Junta de Andalucía, frente al 16,68% que manifiesta "poco" o "ningún" interés.
 - ✓ Por sexos: hay un 3,66% más de mujeres que de hombres que valoran "muy" favorablemente este hecho y un 6,42% más de hombres que de mujeres que muestran una opinión "poco" favorable al respecto.
 - ✓ En general, la población andaluza se siente interesada por los distintos canales o espacios de participación planteados, mostrando una mayor inclinación por las encuestas telefónicas, las jornadas de participación ciudadana y las encuestas de opinión.
 - ✓ Entre los canales y espacios que han obtenido un menor interés:
 - Weblog (15,71%)
 - Uso de mensajería telefónica móvil (sms) (19,75%)
 - Participación a través de grupos de trabajo virtuales (21,99%)
 - Las que muestran mayor interés son las personas de entre 18 y 44 años y las que menos las personas mayores de 60 años.
 - Las personas de entre 18 y 29 años muestran mayor interés en participar mediante foros de debate online, grupos de trabajo online, correo electrónico, SMS, weblog y encuestas online.
 - Las personas entre 30 y 44 años muestran mayor interés en participar mediante jornadas de participación ciudadana, pero son los segundos más interesados en participar mediante foros de debate online, grupos de trabajo online, correo electrónico, sms, weblog y encuestas online.



Observatorio gallego de la sociedad de la información (encuesta realizada entre el 15 de septiembre y el 21 de noviembre de 2008, sobre la población general)

En base a una serie de datos estudiados, se deduce que el perfil sociodemográfico de los gallegos que disponen de equipamiento TIC en sus hogares se trata de un hombre, con edad inferior a 45 años, con estudios medios o superiores y con residencia habitual en el hábitat urbano. También se alcanzan porcentajes más elevados de estos indicadores en hogares con más de 4 personas e renta familiar superior a 1.500 €.

- 62,3% de la población dispone de ordenador en su hogar
- 41% de la población gallega dispone de conexión a Internet.
- Las personas que no tienen ordenador y no disponen de conexión a Internet exponen como motivo principal la falta de interés, seguido de la falta de conocimientos para usarlo y como último las dificultades económicas para su adquisición.
- El 7,3% de la población gallega tiene firma digital.
- El entre los usos destaca:
 - ✓ Correo electrónico: 89,9%
 - ✓ Búsqueda de información sobre bienes y servicios: 89,2%
 - ✓ Participación en chats o foros y la realización de reservas de turismo son aludidas por entre un 40 y 48% de la población.
- El 20,3% de la población gallega compró alguna vez bienes o servicios a través de Internet.

Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información

- Datos hogares del estudio realizado en los meses de mayo-julio 2009
 - ✓ El 60,44% de los hogares aragoneses tienen ordenador
 - ✓ El 52,72% de los hogares tienen acceso a Internet
 - ✓ El 60,79% de los trabajadores tienen acceso a Internet en el trabajo
 - ✓ El 62,44% de los usuarios de Internet ha utilizado, en los últimos tres meses, la información de Internet
 - ✓ De los usuarios de Internet, el 89,86% tienen cuenta de mail (en los últimos tres meses)
 - ✓ El 27,88 % de los usuarios de Internet, en los últimos tres meses, han realizado alguna compra por Internet
 - ✓ Los usuarios de Internet de edades entre 15 y 24 años, asciende al 97,49%



- ✓ Los usuarios de Internet de edades entre 55 y 64 años, asciende al 34,55%
- Datos empresas (sobre el total de empresas con ordenador) del estudio realizado en los meses de octubre-noviembre 2009
 - ✓ El 69,85% de las empresas con ordenador utilizan Internet para relacionarse con la Administración Pública, frente al 27,15% que no lo utilizan
 - ✓ En cuanto a los trámites que realizan:
 - 10,25% buscan información
 - 7,52% descarga formularios
 - 34,53% entrega formularios
 - 47,59% paga servicios
 - 0,11% NS/NC

Conclusiones:

A la vista de los resultados obtenidos en estos documentos, podemos decir que:

En los hogares:

- La población que más utiliza Internet es la de edades comprendidas entre 18-24 años, encontrándose en segundo lugar el segmento de población con edades comprendidas entre 25-45 años
- La mayoría de los hogares españoles tienen ordenador, y en la mayoría de éstos tienen conexión a Internet.
- Los hogares que no disponen de acceso a la red argumentan que no necesitan acceder a la misma, que no poseen los conocimientos necesarios para poder utilizarla, se quejan del elevado coste de la conexión o indican no desear acceder porque consideran que la información alojada allí es de contenido peligroso o perjudicial.
- Los/as ciudadanos/as que acceden a Internet, lo hacen para:
 - ✓ La mayoría para buscar información (sobre todo sobre salud y Administración Pública)
 - ✓ La comunicación con otros usuarios: redes sociales (uno de cada cuatro Internautas es usuario de este servicio), correo electrónico, mensajería instantánea, chat.
 - ✓ El ocio, cuyo uso más común es el acceso o descarga de música, software y vídeo.
- La mayoría de los usuarios de Internet consideran útil su utilización



- La firma digital está poco implantada

En la administración:

- El gasto en TIC en todas las administraciones se ha incrementado considerablemente
- Todas las administraciones están efectuando un esfuerzo importante en informatizar los puestos de trabajo (la media de ordenadores personales/100 empleados públicos nos da 62 ordenadores y la media de buzones/100 empleados públicos se sitúa en 58)
- Incrementa la conectividad de estos ordenadores a Internet, intranets y buzones de correo.
- Las páginas web municipales experimenta un importante aumento y en los ayuntamientos mayores de 10.000 habitantes prácticamente el 100% cuentan con web propia.
- Las Diputaciones son las que ofrecen el mayor apoyo a los ayuntamientos más pequeños: albergue de páginas en sus portales, asunción de gastos informáticos
- La mitad de los municipios mayores de 100.000 habitantes admite pago con tarjeta en su web
- El 100% de los municipios grandes cuenta con algún servicio completo online.

En la empresa:

- Todas las empresas con más de 10 empleados tienen Internet.
- El correo electrónico es una herramienta imprescindible
- Las web corporativas se encuentran en expansión (58% en las empresas con más de 10 empleados)
- La firma electrónica está implantada en un 58% de las empresas con más de 10 empleados, aunque su uso es limitado
- Un tercio de las empresas españolas ofrecen formación TIC a sus empleados

E-Administración:

- El uso de la e-administración sigue incrementando, aunque la consecución del trámite completo varía respecto a la búsqueda de información, lo que podría deberse a que no se dispone de esta posibilidad.
- La utilización del DNI electrónico es muy limitado.
- La desconfianza podría ser determinante en la falta de cumplimiento del trámite completo si esta forma de tramitar no fuese la más utilizada para el pago de impuestos.

• Propuestas de mejora

1. Cada entidad socia debería de disponer de un dinamizador político con poder de decisión y un dinamizador técnico con conocimientos del área de informática y TIC.
2. La tramitación electrónica tiene como objetivo traspasar los procedimientos que normalmente se realizan de forma manual o a través del papel al formato digital, realizándose el trámite completo desde Internet. Por lo tanto, hay una serie de requisitos que cada entidad socia debe cumplir:
 - Elaboración de un catálogo de procedimientos proactivo con un plan de implantación progresivo que conlleve:
 - Racionalización y simplificación de los procedimientos.
 - Adecuación de los catálogos a la entidad
 - Establecer una correlación adecuada entre:
 - Servicios prestados
 - Organización interna de la entidad
 - Equipo humano dedicado a la informática y TIC.
 - Número de equipos y características técnicas de los mismos.
 - El entorno de trabajo en web tiene que ser seguro y, a partir de un nivel de interacción 3, siempre se tiene que identificar y autenticar el usuario.
 - Los representantes a nivel político y técnico que tengan que validar algún procedimiento, tienen que tener y usar la firma electrónica.
 - Elaborar una oferta formativa en informática y TIC para la introducción de las entidades en la sociedad de la información. Esta formación debe ser específica en función del colectivo a quien va dirigido:
 - personal de las entidades
 - ciudadanía
 - empresas
 - administraciones
3. Instalar un teléfono de información unificado como un gestor tramitador, lo que puede plantearse como un paso intermedio entre el trámite tradicional y la administración electrónica.
4. Elaboración de campañas informativas sobre los servicios que se ofertan a través de la web en cada entidad.
5. La participación ciudadana es la integración de la ciudadanía en el proceso de adopción de decisiones del gobierno, escuchando a los ciudadanos que deseen transmitir sus sugerencias para contribuir a la mejora de la gestión de los asuntos públicos, por lo que aunque que todos los socios cuentan, en mayor o menor medida, con algún canal de comunicación, éste no parece cumplir plenamente su cometido, pues deberían de cumplir una serie de requisitos:
 - Cada una de las entidades debería tener un plan de fomento de la participación.
 - Las webs de los socios deberán de ofertar cuestionarios de satisfacción.

- Todas las entidades deberían de disponer de correo electrónico para la participación ciudadana.
- Los resultados de las encuestas, consultas deberían de ser publicados.
- Debería de valorarse los resultados para la toma de decisiones.
- Debería de garantizarse la respuesta en un tiempo determinado.



• **Apreciaciones cualitativas**

• **Visita a cada una de las páginas webs de las entidades socias:**

Diputación de A Coruña

- No ofrece información sobre los procedimientos que se pueden tramitar electrónicamente en la página inicial, por lo que no es fácil obtener este dato.
- Dispone de servicios de tramitación electrónica para: solicitud de subvenciones y avales telemáticos.
- En la encuesta manifestaban que ofrecían tramitación electrónica para el pago de impuestos y tasas, pero al consultar la web, vemos que la oficina virtual tributaria no permite el pago de recibos.
- El procedimiento electrónico para quejas y sugerencias no fue posible encontrarlo.
- Ofrece el Boletín Oficial de la Provincia electrónico

Diputación de Lugo

- Ofrece un portal para el contribuyente, en el que permite la consulta de expedientes, modificación de datos, autoliquidación, pero no permite el pago de las tasas e impuestos ni la recepción de documentos por vía electrónica, sólo obtención de comprobantes que imprime el propio usuario.

Diputación Provincial de Huesca

- Tiene buzón de sugerencias en la página principal
- Aunque no ofrece información sobre los procedimientos que se pueden tramitar electrónicamente en la página principal, se llega a esta opción de forma rápida.
- Permite realizar varios procedimientos por vía electrónica incluyendo el pago.
- Cumple con el rango A de accesibilidad WAI.

Diputación de Almería

- Oferta la oficina virtual en la página principal, donde se ofrece toda la información necesaria para realizar satisfactoriamente la tramitación electrónica y contiene un desplegable con todos los trámites que se pueden realizar de este modo.
- Cumple con el rango A de accesibilidad WAI.
- Oferta una intranet y un portal para empleados en zona restringida.

Ayuntamiento de Lugo

- Permite realizar electrónicamente el volante y certificado de empadronamiento y realizar pagos de tasas e impuestos.
- Tiene una carpeta del ciudadano
- Tiene un buzón ciudadano y un buzón de sugerencias y reclamaciones.
- Ofrece un correo electrónico al ciudadano.
- El alcalde tiene un blog personal.
- Cumple con el rango AAA de accesibilidad WAI.

Cámara municipal de Águeda

- Ofrece en la página principal la posibilidad de darse de alta para la recepción de avisos a través de SMS y Newsletter.
- Dispone de servicios online, a los que no podemos acceder porque nos pide identificación.
- **Contraste de los datos recogidos en las encuestas y las visitas a las web de cada socios:**
 - E-participación: todos los socios tienen alguna actuación para la participación ciudadana, pero que parece insuficiente, debiéndose incrementar su oferta y, sobre todo, buscar mecanismos de información y dinamización de estas herramientas para conseguir un verdadero modelo de participación.
 - E-administración: todos los socios tienen interés en el desarrollo de herramientas novedosas o que han sido probadas parcialmente por alguna entidad.
 - Contrastando el desarrollo de la e-administración de la mayoría de los socios, parece desprenderse que éste es insuficiente en la mayor parte de los procedimientos ofertados a ciudadanos, empresas y administraciones, por lo que parecería bastante razonable trabajar inicialmente en la consecución de una verdadera e-administración para todos estos procedimientos, para posteriormente incrementarlos y mejorar el número de servicios ofrecidos.
 - En el caso de la Cámara municipal de Águeda, los resultados de la encuesta, los comentarios recogidos aquí y la visita a la web, parecen concluir que el estado de desarrollo de la e-administración está más desarrollado de lo que podría parecer inicialmente a la vista de los datos de la encuesta individual.
- **Mesa 16 de diciembre de 2009**

A partir de lo expuesto en mesa y de los trabajos paralelos, se llega a una priorización de actuaciones a desarrollar, tanto para aspectos de participación como de administración electrónica.

En cuanto a **participación electrónica** se apuntan:

1. Avisos georeferenciados.
2. Encuestas de satisfacción.
3. Dinamización de la participación pública.
4. Consultas.
5. Medidor de emisiones de carbono / Huella ecológica.
6. El Presidente responde.
7. Agenda Local Participativa.
8. Foro de Discusión.
9. Sugerencias de trabajadores.
10. Intranets comunitarias.

En cuanto a **administración electrónica** se señala:

1. Plataforma de SMS de entrada y salida.
2. Gestión recogida domiciliaria (punto limpio).
3. Mercado virtual para pequeño comercio.
4. Servicios georeferenciados.
5. Gestor multimedia.
6. Simulador básico de eAdministración.
7. Validación de documentos.
8. Portal turístico.
9. Expediente personal

En estos proyectos hay particularidades entre los socios, en cuanto alguno ya cuenta con un desarrollo parcial del servicio.

En este sentido, hay que tener presente las buenas prácticas desarrolladas por los propios socios:

- ✓ Diputación Provincial de A Coruña: Implantación de SIGEM en 15 procedimientos para todos los Ayuntamientos (salvo los grandes).
- ✓ INLUDES: Proyecto Innovate que pretende dotar en un corto período de tiempo resultados de implantación en eAdministración.
- ✓ Diputación Provincial de Huesca: Soporte en la implantación de servicios para llegar a ayuntamientos muy pequeños que no cuentan con infraestructura ni RRHH suficientes.
- ✓ Diputación Provincial de Almería: Carpeta del ciudadano y propuesta de servicios e infraestructura para prácticamente todos los ayuntamientos de la provincia.
- ✓ Ayuntamiento de Lugo: Implantación en sedes rurales y herramientas web 2.0. Trámites electrónicos con sistemas de envío multiplataforma. Próximo proyecto tarjeta ciudadana.
- ✓ Câmara Municipal de Águeda: Implantación muy elevada de la eAdministración con una aplicación del "Cero papel". Servicios como Agueda.tv Implantación en corto período de tiempo por apoyo político.
- ✓ Communauté d'Agglomération Pau Pyrénées. Carpeta única de ciudadano y familiar que sirve de repositorio para los trámites que desarrollan.

En esta jornada también se contó con las experiencias expuestas por los ponentes invitados:

- ✓ Agrupación e integración de compras. Experiencia del grupo Santander, universidades, entidades financieras. Éxito en limitación de costes y simplificación administrativa.
- ✓ Fomento del espíritu emprendedor. Simulación empresarial como herramienta para despertar el espíritu emprendedor puesto que se evidencia que no se trata de un valor social.
- ✓ Soluciones de eAdministración en el Ayuntamiento de Vigo: Proceso de transformación de Ayuntamiento de Vigo partiendo de la actividad de los funcionarios y las tareas en las que dedican su tiempo. Apoyo por parte de un grupo de investigación que posteriormente se convirtió en empresa. Ajuste a un presupuesto bastante limitado.

• Valoraciones realizadas por los socios de las propuestas de e-administración y de e-Participación.

- Actuaciones de participación electrónica:

Las propuestas se encuentran ordenadas por el nivel de importancia valorado por los socios, calculado en base a un promedio multiplicado por 100.

Los aspectos como: el uso de la herramienta, el veto (no implantará la solución si es seleccionada) e irre (cree que es irrealizable), están calculados en base al porcentaje de socios que seleccionaron dichas opciones.

	A) import	B) uso	C) veto	D) irre
1.-Avisos georeferenciados	433	33%	0%	0%
3.-Encuestas de satisfacción	383	0%	0%	0%
7.-Dinamización de la participación ciudadana	350	0%	0%	0%
2.-Consultas	350	17%	0%	0%
9.-Medidor de emisiones de carbono/huella ecológica	300	0%	0%	0%
5.-El presidente responde	300	33%	0%	0%
8.-Agenda local participativa	282	0%	0%	0%
6.-Foro de discusión	250	33%	0%	0%
4.-Sugerencias de trabajadores	150	17%	0%	0%
10.-Intranets comunitarias	133	17%	0%	17%

- Actuaciones de administración electrónica:

	A) import	B) uso	C) veto	D) irre
1.-Plataforma de SMS de entrada y salida	433	33%	0%	0%
7.-Punto limpio	383	17%	0%	0%
8.-Mercado virtual para el pequeño comercio y pequeñas empresas	366	0%	0%	17%
2.-Servicios georeferenciados	366	50%	0%	0%
5.-Gestor multimedia	300	33%	0%	0%
3.-Simulador básico de e-administración	233	17%	0%	0%
4.-Validación de documentos	233	17%	0%	0%
9.-Portal turístico de alojamientos y restaurantes	200	67%	0%	0%
6.-Expediente personal	183	17%	0%	17%

• Comentarios sobre participación electrónica efectuados por los socios:

1. Avisos georeferenciados:

Diputación de Huesca

Tiene este servicio parcialmente desarrollado, disponen de la aplicación de usuario para el envío de incidencias a través del móvil.

Destacan la dificultad de capturar las coordenadas GPS de la incidencia, ya que lo habitual es que el ciudadano no disponga de un dispositivo móvil con GPS, así que recomiendan deducir esa información a partir de datos como la dirección postal. En el caso de interfaz web el ciudadano puede hacer "clic" directamente sobre el mapa para indicar la posición.

2.- Consultas:

Cámara Municipal de Águeda

Están iniciando el proceso de los WEB-services, lo que les permitirá la consulta del estado de los procesos a partir de cualquier punto con acceso a Internet. Este año quieren consolidar el proceso de registro electrónico de los procesos.

3.- Encuesta de satisfacción

Diputación de Huesca

Disponen de un servicio similar desarrollado en la web y en el portal TDT de la Diputación. Al final se traduce en el envío de un mensaje de correo electrónico a la Presidencia de la Diputación.

7.- Dinamización de la participación pública

Diputación de Huesca

Consideran que cualquier acción de dinamización es bienvenida. En su caso, suelen realizar estas acciones en los telecentros, es una infraestructura a la que le dan esa utilidad y que creen que a todos los socios españoles (Diputaciones) les interesa dotar de contenido.

Cámara Municipal de Águeda

Tienen una plataforma de discusión pública electrónica, pero no han conseguido dinamizar la participación pública. El hecho de tener la herramienta, no garantiza que sea usada.

10.- Intranets comunitarias

Diputación de Huesca

Creen que tecnológicamente está completamente disponible. Hay gestores de contenido basado en sw libre que de forma sencilla permiten la creación de webs de este tipo.

Sugieren que este tipo de acción podría convertirse en una acción de formación dirigida al tejido asociativo general para que puedan ser autónomo en la creación de sus páginas. En la provincia de Huesca han desarrollado ya acciones formativas de estas características en los telecentros, captando la demanda directa de las propias asociaciones y promoviendo el uso de herramientas de trabajo colaborativo (intranet, blogs, foros, etc)

Comentarios en general:

Diputación de Huesca

Algunas de las soluciones propuestas no tienen excesiva dificultad técnica, la carga principal es organizativa o humana. Por tanto, se propone que, siempre que el presupuesto lo permita, abordar el desarrollo técnico del máximo de servicios posibles, de aquellos que resulten más valorados. De esta forma damos más opciones a todos los socios para la implantación de servicios de acuerdo a sus posibilidades como organización.

Cámara municipal de Águeda

Tienen la Agenda 21 Local y tienen un proyecto de "Carbono cero" (en fase inicial), tiene el LIGHTING LIVING LAB (en el área de la smart energy) y firmaron la carta de Alborg. Todas estas acciones en el área del medio ambiente han creado una dinámica reconocida regionalmente, en el área de la sostenibilidad. También están en un proceso de sustitución de las lámparas de iluminación pública por LED's y por la certificación energética de los edificios municipales.

Las soluciones electrónicas ya existen y deben ser probadas. Sin embargo, la escasa participación de la población en general no permite obtener los mejores resultados de esas herramientas y es frecuente que no haya más de 100 intervenciones, incluso cuando el tema de discusión es de interés para todos.

- **Comentarios sobre administración electrónica efectuados por los socios**

1.- Plataforma de SMS de entrada y salida:

Diputación de Huesca

Tienen contratado un servicio de envío de SMS, que únicamente usan a nivel interno. No se usa para el envío de SMS a la ciudadanía ni está disponible para que los ayuntamientos lo utilicen. Piensan que sería muy interesante y que le aportaría un valor añadido al proyecto si se usa este servicio como envío de SMS certificados equivalentes a una notificación fehaciente. También apuntan interesante el uso de la firma electrónica a través del teléfono móvil (útil para que el ciudadano confirme una respuesta a través del móvil). La Diputación de Huesca desarrolló dos servicios con utilización de firma electrónica móvil, mediante el uso de certificados digitales dentro de tarjetas microSD encriptadas. Se utilizó esta tecnología tanto para identificar al usuario, obtener su firma o confirmar una acción. Creen interesante abordar estas vías más innovadoras dentro del proyecto, que son de gran utilidad para el desarrollo de la e-administración y que permiten dar más servicios al ciudadano, no sólo comunicarse con ellos.

2.-Servicios georeferenciados

Diputación de Huesca

Creen que la implantación de un GIS es un proyecto lento, por la propia experiencia. Dotar de contenidos a las capas, por ejemplo, equipamiento municipal, consistiría básicamente en la realización de un trabajo de campo para la captura de datos, que es bastante extenso. Por otro lado, existen GIS gratuitos y basados en sw libre (LocalGIS en España). Lo costoso es el trabajo de campo y no ven que aquí la cooperación entre socios aporte demasiado. Sí que son intercambiables los modelos de datos, en este sentido, la Diputación de Huesca tiene desarrollada una capa para la

georeferenciación de los bienes contenidos en la “Encuesta de Infraestructuras y bienes locales”, experiencia que puede compartir con el resto de los socios. Por este motivo, proponen el uso de GIS tipo googleMaps, para los socios que no dispongan de GIS propio. En los servicios basados en GIS habrá que basarse en el uso de estándares.

3.- Simulador básico de e-administración

Cámara municipal de Águeda

Posee work-flow en todos los procedimientos, por lo que no estima necesario la creación de esta herramienta. Hoy en día, ya emiten al momento muchos de los documentos solicitados por los ciudadanos. Todas las solicitudes las controlan por un flujo de trabajo que define la circulación, responsables y plazos de respuesta. La cámara de Águeda está a disposición para una visita de trabajo con el fin de comprobar el estado de desarrollo del proceso.

4.- Validación de documentos

Diputación de Huesca

La compulsa, copia, comprobación electrónica de documentos son aspectos recogidos en la Ley 11/2007 y por lo tanto de mucho interés para los socios españoles. Crean además, que se ha avanzado poco en este campo y que puede ser un servicio de interés generalizado. En Portugal y de acuerdo con los socios de Águeda, todavía no hay respaldo legal para la compulsa electrónica, pero quizás pueda ser un servicio que tenga uso intermedio, que se use para generar copias en el ámbito interno o similar.

5.-Gestor multimedia

Cámara municipal de Águeda

La ciudad de Aveiro tiene el proyecto AGUEDA que transmite TV, el canal IPTV, las Asambleas Municipales. Su intención es de revitalizar el canal con la participación de los jóvenes en los proyectos de racionalización de las escuelas en asociación con la cultura local.

7.- Punto limpio

Diputación de Almería

Piensen que el punto limpio se puede relacionar con la participación electrónica, ya que en el proceso de retirada podría intervenir ciudadanos interesados en el producto. El proceso sería: sistema de información de desechos-> tiempo de petición y retirada ciudadana del desecho-> retirada por parte de la administración-> empresa de reciclado.

8.- Mercado virtual para el pequeño comercio y las pequeñas empresas

Diputación de Huesca

En Aragón ya se llevó a cabo una experiencia asimilar a través del proyecto “Conurbano” que lideró la Asociación de Empresarios de Babastro y que dio pie a la creación de tres “Centros comerciales virtuales” de ámbito comarcal. Crean que la tecnología está muy preparada y que el papel de las Administraciones en este caso es de mero impulsor o facilitador. El conocimiento y liderazgo de esta

iniciativa es más bien privada, ya que la actualización de los contenidos de este servicio es muy exigente y depende de los propios empresarios.

INLUDES

Es una idea muy buena, pero demasiado complicada a efectos de acceder a los pequeños productores, convencer de su inclusión en el portal web, hacer campañas de difusión. Se requiere mucho tiempo y dinero, quizás sería un mini proyecto esta actuación por sí sola, no dentro del PARNET TIC.

9.- Portal turístico de alojamiento y restaurantes:

Diputación de Huesca

Disponen en el portal gps.huescalamgia.es, en un gran número de establecimientos turísticos georeferenciados. No permite reserva. Existen otras páginas (de competencia autonómica o de redes de establecimientos) que sí permiten estas opciones. El servicio, por tanto, más que un desarrollo nuevo consistiría en una "agregación" de los servicios que ya hay disponibles en múltiples instituciones públicas y privadas relacionadas con el turismo. En otros municipios y Diputaciones el escenario puede ser parecido. Aunque valoramos interesante la propuesta, considera muy difícil la generalización y el desarrollo de un servicio único así a todos los socios. No tendría sentido partir de una página en blanco sino sumar los contenidos de las iniciativas ya desarrolladas, que pueden ser muy diferentes en cada uno de los socios.

Cámara municipal de Águeda

Su Website tiene información turística, pero necesitan mejorar la visualización para hacerla más atractiva

• Mesa 17 de diciembre de 2009

Las entidades socias del proyecto **PARNET-tic** se reunieron el pasado 17 de diciembre de 2009 en la ciudad de Lugo para analizar experiencias y estudiar buenas prácticas sobre nuevas tecnologías relacionadas con la e-Administración y la e-participación, que sirvan de referencia para la creación de una Red de Participación y Servicios Digitales en ciudades rurales.

Este debate ha sido alimentado con el relato de un panel de responsables políticos y técnicos de experiencias en el desarrollo de la sociedad de la información, e-administración y la e-participación en diversas instituciones locales, que han compartido sus conocimientos con los socios de PARNET-tic trasladándoles sus avances en el acceso del ciudadano en el trámite administrativo y en materia de participación, la mejora de los servicios y prestaciones electrónicas, la definición de nuevos procesos y flujos de trabajos; así como las herramientas de participación implantadas (registro telemático, oficina virtual, foros, portal ciudadano, bolsa de empleo...).

Ponentes invitados:

- Mercedes Arranz, Gerente de Servicios de Asistencia al Gobierno Local de la Diputación de Barcelona.
- Manuel Santiago Pérez, Concejal de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Ferrol.

- José María Ares Abalo, responsable de Innovación Tecnológica y Atención Ciudadana del Ayuntamiento de A Coruña .
- Cristina de la Hera Pascual, asesor técnico de nuevas tecnologías de la Diputación Provincial de Huesca.
- Luís Alves Martínez, Gerente de Optare Solutions y miembro del Consejo de Administración de Bit Oceans.

Diputación de Huesca: "La Diputación de Huesca, instrumento de soporte para la implantación del Gobierno electrónico en el mundo rural"

Acciones y resultados conseguidos

- Puesta en marcha de la plataforma web (Pista Local) de la Diputación:
 - www.dphuesca.es; parte pública, acceso universal
 - extranet.dphuesca.es; extranet municipal, para la comunicación con los ayuntamientos y facilitar herramientas de gestión municipal: Contabilidad municipal básica; registro de entrada/salida.
- Puesta en marcha de herramientas de e-administración:
 - Registro telemático
 - Pasarela de pago telemático
 - Sistema de validación de firma y DNI electrónico
 - Sistema de notificación telemática
- Implantación del sistema de Información geográfica (Geopista)
- Desarrollo de aplicaciones y servicios turísticos:
 - Puesta en marcha del portal de museos www.huexpo.es
 - Creación de una plataforma web para la creación de rutas guiadas por GPS en la provincia www.gps.huescalamagia.es

Indicadores de avance global

- 211 entidades locales adheridas al programa marco (100% ayuntamientos)
- Gestión de 206 dominios en internet
- 188 portales municipales
- Redes privadas virtuales en todos los ayuntamientos
- Registro electrónico de entrada/salida en más de 60 entidades locales

- Todos los portales poseen perfil del contratante y capacidad para integrar el registro electrónico
- 100% alcaldes/as secretarios/as poseen firma electrónica
- Programas en curso:
 - 22 municipios: consulta expedientes SIGEM
 - 20 municipios: registro electrónico y pago electrónico
 - Solución de contabilidad con tecnología WEB
 - En desarrollo, aplicaciones para la licitación, contratación y facturación electrónica
 - Encuesta de infraestructuras y equipamientos locales sobre el GIS
 - E-inclusión: red de telecentros con acciones formativas dirigidas a prescriptores, ciudadanía y empleados públicos de las entidades locales.
 - ISPAMAT: programa ciudades singulares, para el conjunto de municipios altoaragoneses:
 - administración electrónica, salud y teleasistencia, educación y turismo.
 - Cursos de formación a través de terminales móviles sobre contenidos relacionados con la e-administración
 - Aplicaciones para policía local y técnicos municipales: consulta del censo de vehículos y notificación de incidencias; consulta del padrón de vehículos y notificación de incidencias.
 - Aplicaciones para la ciudadanía: aplicación para la gestión, información, reserva y pago de eventos; aplicación para la comunicación con las áreas municipales; desarrollo del portal móvil.
 - Servicios móviles georreferenciados para el turismo.
 - Servicios we. Sesiones virtuales en el ámbito educativo.
 - Servicios sobre TDT en el ámbito de la salud: servicio formativo en TDT; servicio formativo en dispositivo móvil; servicio de apoyo toma de SINTROM

Diputación de Barcelona: "Asistencia en e-Gobierno a los municipios de la provincia de Barcelona"

Nuestro Reto:

- Consolidar un sistema local eficiente y estructurado:
 - Definir el modelo de asistencia para facilitar que los entes locales ejerzan un gobierno electrónico, para ello hay que dotar a las administraciones públicas con las herramientas

necesarias para hacer viable su modernización para conseguir una mejora en la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía

Cómo se consigue?

- Compromiso político
- Constituir un "Comité Impulsor", grupo de personas con habilidades de relación y legitimación política
- Determinar el grado de madurez organizativa y tecnológica de la administración
- Determinar el papel que juega en cada administración: Secretaría e intervención, departamento de informática y departamento de organización y recursos humanos
- Elaborar un plan de participación en el proyecto: directivos, mandos y empleados (todos y todas)
- Establecer alianzas internas
- Elaboración de un plan de formación
- Colaboración con los ayuntamientos:
 - Asistir a los municipios de la provincia
 - Respetar la autonomía local
 - Integrar experiencias y productos existentes
 - Solvencia de infraestructuras tecnológicas para soportar el proyecto
 - Multidisciplinar: jurídico, organizativo, documental, tecnológico
 - Establecer alianzas y marcos de colaboración

Programas en curso

- Consultoría en TIC: desarrollo tecnológico y plan director de nuevas tecnologías
- Web municipal: diseño, creación y mantenimiento de más de 200 webs
- Aplicaciones de gestión sectorial: contabilidad, nóminas, CORH, recaudación, padrón, Xaloc, XISSAP
- Adecuación a la Ley de protección de datos de carácter personal
- Telecentros
- XBMQ 2009/2010

Propuesta de actuación

- Primera fase:
 - Dar cumplimiento a la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos: piloto del proyecto e-DiBaM en 20 ayuntamientos con implementación en los municipios de:
 - Entorno de escritorio virtual: ofimática y e-correo, aplicaciones de gestión y de administración
 - Registro telemático con registros departamentales
 - Gestor de contenidos
 - Sede electrónica
 - Catálogo de procedimientos
 - Perfil del contratante con sello de tiempos
 - Provisión de infraestructura
 - Acompañamiento en el proceso de cambio de cultura
 - Elaboración del Plan director de asistencia en e-gobierno: Plan de modernización de los ayuntamientos
- Segunda fase:
 - Implementar el Plan director de asistencia en e-gobierno

Ayuntamiento de A Coruña: "Sociedad de la información en el Ayuntamiento de A Coruña"

Hacia el expediente digital:

- Adaptación de procedimientos administrativos:
 - Inventario y clasificación de procedimientos (obligatorio según LAECSP)
 - Proceso de racionalización de procedimientos (opcional según LAECSP)
 - Inventario de documentos y datos relativos a los ciudadanos (recomendaciones según LAECSP)
- Adaptación normativa:
 - Cumplimiento íntegro LOPD (obligatorio según LAECSP)
 - Regulación de la sede electrónica (obligatorio según LAECSP)
 - Regulación del registro electrónico (obligatorio según LAECSP)
 - Regulación de las comunicaciones electrónicas (obligatorio según LAECSP)
 - Regulación de las transmisiones de datos entre AAPP (obligatorio según LAECSP)
 - Regulación órgano competente (obligatorio según LAECSP)
 - Regulaciones para las formas de representación (opcional según LAECSP)

- Adaptación de los canales de comunicación:
 - Adaptación del canal telemático (obligatorio según LAECSP)
 - Atención multicanal al ciudadano (obligatorio según LAECSP)
 - Integración de la Entidad Local en la Red 060 (opcional según LAECSP)
 - Ampliación a más canales (recomendaciones según LAECSP)
- Adaptación de la tecnología de Front Office:
 - Portal web (obligatorio según LAECSP)
 - Poner a disposición de los ciudadanos formularios electrónicos de solicitud (obligatorio según LAECSP)
 - Identidad digital del ciudadano (obligatorio según LAECSP)
 - Identidad digital de la sede electrónica (obligatorio según LAECSP)
 - Registro electrónico (obligatorio según LAECSP)
 - Pago electrónico (obligatorio según LAECSP)
 - Comunidades electrónicas (obligatorio según LAECSP)
 - Notificaciones electrónicas (obligatorio según LAECSP)
 - Sistema de consulta del estado de la tramitación (obligatorio según LAECSP)
 - Publicación electrónica de Boletines Oficiales de la Provincia (opcional según LAECSP)
 - Publicación electrónica del Tablón de anuncios y edictos (opcional según LAECSP)
- Adaptación de la tecnología de Back Office:
 - Facilitar los datos del ciudadano disponibles en soporte electrónico al resto de AAPP (obligatorio según LAECSP)
 - Sistema de firma electrónica para el personal al servicio de las EELL (obligatorio según LAECSP)
 - Sistema de firma electrónica basada en la actuación administrativa automatizada (obligatorio según LAECSP)
 - Garantizar la seguridad de entornos cerrados de comunicación (obligatorio según LAECSP)
 - Emisión de documentos administrativos electrónicos (opcional según LAECSP)
 - Archivo electrónico (opcional según LAECSP)
 - Integración en la Red de Comunicación de las AAPP (opcional según LAECSP)
 - Implantación de un sistema de gestión de expedientes (recomendaciones según LAECSP)

Proyectos I

Plataforma de Administración Electrónica basada en software libre:

- Subvencionado por el MAP: cooperación con la Junta de Andalucía y la Xunta de Galicia para el desarrollo de una plataforma de administración electrónica local.
- Al ser software libre, los resultados del proyecto pueden ser utilizados por otras EELL.
- Apoya el teletrabajo
- Incluye un piloto de 12 procedimientos. La siguiente fase consiste en trasladar esto al área de urbanismo.

Proyectos II

Plataforma de licitación electrónica:

- Subvencionado por el Ministerio de Industria.
- Su implantación permitirá que las empresas puedan presentar sus ofertas a través de Internet, así como realizar el seguimiento de las adjudicaciones.
- El departamento de contratación hará los trámites con firma electrónica, lo que supondrá una agilización en los procesos.
- Integración con el registro de contratistas de la Xunta de Galicia para evitar la reiteración de documentos.



PARNETTIC

Rede de Participación e Servizos
Dixitais nos Territorios Rurais

- Software libre: reutilización por otras administraciones.

Proyectos III

Plataforma de facturación electrónica

- Proyecto estratégico en cooperación con el Ayuntamiento de Bergondo y con el apoyo de la Confederación de Empresarios de Galicia y Cámara de Comercio.
- Integrado con el sistema de gestión del gasto: fin del papel entre departamentos (firma electrónica, escaneado de presupuestos, ofertas, facturas...)

Proyectos IV

Interconexión con el MAP para las oficinas 060 (admitir trámites de otras administraciones)

- Sistema de comunicación de cambio de domicilio
- Sistema de sustitución de certificados en papel
- Servicio de notificaciones telemáticas
- Servicio de verificación de datos de identidad y residencia

Otros proyectos

- Tarjeta ciudadana "Milenium"
- Portal del empleado
- Archivo de la experiencia
- Coruña TV
- Cuadros de mando integrales
- Expedientes electrónicos de urbanismo
- Planeamiento en Internet

• Buenas prácticas realizadas por los socios

- ✓ **Diputación Provincial de A Coruña.** Implantación de SIGEM en 15 procedimientos para todos los ayuntamientos (salvo los grandes)

El proyecto tiene como objetivo implantar el sistema SIGEM de administración electrónica municipal en 84 ayuntamientos coruñeses. Se trata de una primera fase en la que se implantarán tres procedimientos por cada ayuntamiento. Posteriormente, una segunda fase completará este ambicioso proyecto mediante la implantación del inventario íntegro de procesos administrativos de los Ayuntamientos, incluyendo su tramitación telemática.

SIGEM es el Sistema Integrado de Gestión Municipal, ideado con el objetivo de promover la presencia de los ayuntamientos y diputaciones en Internet y favorecer la prestación de servicios en línea. Su implantación pone en marcha una serie de funcionalidades clave, en el conjunto de Administraciones Locales, que garantizan el derecho a los ciudadanos y empresas a interactuar electrónicamente con estos organismos públicos. Para que este derecho, reconocido en la reciente Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, quede realmente garantizado, la solución implantada debe abordar aquellas cuestiones que otorgan a la tramitación telemática la misma validez y eficacia que la otorgada a los actos realizados de manera presencial y en soporte papel. Estos aspectos son los requisitos de: · autenticación, es decir, acreditación de la identidad de las partes · confidencialidad de los intercambios de datos · integridad del contenido de los documentos · no repudio · referencia temporal segura. Todos estos requisitos requieren el uso de certificados digitales y técnicas de encriptación.

El proyecto SIGEM, además, tiene como segundo objetivo la creación de estructuras de cooperación entre las distintas administraciones, lo que permite el intercambio de información entre organismos, consiguiendo que el ciudadano no deba aportar datos e información que ya obran en poder de cualquier otra administración, sin menoscabo de la confidencialidad o de las obligaciones relativas a la protección de datos de carácter personal. Como consecuencia, uno de los compromisos de los ayuntamientos implicados en el proyecto es el mantenimiento de una oferta de servicios en línea que se corresponda con la demanda existente. SIGEM es un conjunto de herramientas que permite la gestión del ciclo de vida de un documento en una entidad local, contemplando los siguientes pasos: 1. Un documento se registra. El módulo de registro permite anexar documentos en formato electrónico; el sellado electrónico de documentos; la búsqueda/recuperación y almacenamiento de registros, la compulsa electrónica, etc. Por su parte, el módulo de tramitación electrónica incluye los servicios de: registro telemático, pago electrónico, certificación electrónica y notificación telemática. 2. Se inicia un expediente que se tramita en las Unidades de Gestión. 3. El expediente contempla los procesos de firma, pago y notificación. En cuanto a la parte de gestión de expedientes, ésta simplifica y racionaliza los procesos administrativos que se tramitan en las entidades locales, e incorpora un catálogo de procedimientos, para el modelado de procedimientos y el diseño de fases y trámites; un motor de "workflow" para la distribución, gestión y seguimiento del expediente; un entorno de tramitación, que es la "cara visible" de la gestión de expedientes para los usuarios; así como un entorno de publicación, que informa al ciudadano del estado actual de sus expedientes. 4. Finalizada la gestión, el expediente se guarda en el archivo, según la normativa archivística. Ventajas para los ciudadanos. Con todo, SIGEM permite que el ciudadano pueda solicitar telemáticamente subvenciones, ayudas o licencias; realizar pagos; recibir noticias del estado de su petición; información sobre la falta de algún documento e indicaciones de cómo anexarlo,

para recibir, finalmente, la notificación del resultado de sus gestiones. La Diputación de A Coruña aborda de este modo un ambicioso programa que hará efectiva la administración electrónica en los ayuntamientos de la provincia.

- ✓ **INLUDES.** Proyecto InnovaTE aspira a conseguir, mediante la Administración electrónica, promover avances técnicos y culturales que sitúen a la provincia de Lugo como un territorio plenamente insertado en la Sociedad de la Información, favoreciendo al mismo tiempo la cohesión social y territorial, y contribuyendo a la generación de una economía del conocimiento que sirva de base para el progreso económico y social para conseguir unos mayores niveles de bienestar para la totalidad de la población. Este proyecto está financiado en un 70% por Fondos Europeos FEDER y un 30 % por el INLUDES.

El proyecto pretende actuar como motor de generación de crecimiento y empleo en la provincia de Lugo, promoviendo la aplicación de las TIC en los ámbitos productivos, sociales y de los servicios públicos para conseguir una serie de propósitos estratégicos como la generación de desarrollo de una economía dinámica y competitiva basada en el capital intelectual y en el conocimiento o la ruptura de las brechas sociales y territoriales a través de la creación de un escenario de igualdad de oportunidades en la Sociedad de la Información.

El proyecto InnovaTE busca lograr una serie de retos como:

1. La creación de empleo.
2. La integración social.
3. El desarrollo de la economía del conocimiento.
4. Reforzar la igualdad de oportunidades.
5. Aumentar la competitividad de las empresas.
6. Mejorar la participación de la ciudadanía en la vida local.

El proyecto asume como prioridad la aproximación de las nuevas tecnologías a la población rural, donde la penetración de las mismas es tradicionalmente menor, así como a los colectivos sociales como mujeres y personas mayores, tratando de hacerlas partícipes de todos los beneficios que les proporcionarán los servicios locales de acceso remoto e virtual.

A área de actuación do proxecto InnovaTE comprende 66 municipios da provincia de Lugo, salvo o propio municipio de Lugo.

Ámbitos funcionales de actuación

1. Dotación de infraestructuras y aplicaciones tecnológicas en el ámbito de la provincia de Lugo
2. Dotación de infraestructuras y aplicaciones tecnológicas en el ámbito de los Ayuntamientos de la provincia de Lugo
3. Implantación e la administración electrónica en la Diputación Provincial de Lugo
4. Implantación de la administración electrónica en los Ayuntamientos de la provincia de Lugo

5. Plan de extensión de banda ancha y movilidad en las comunicaciones.

6. Plan de dinamización y difusión de la Sociedad de la Información.

Todas las actuaciones que se proponen implican la implantación de equipos e infraestructuras que permitirán a la ciudadanía interactuar con las administraciones públicas, siendo el motor clave de la mejora de los servicios locales que se ofrecerán a través de las nuevas tecnologías.

- ✓ **Diputación Provincial de Huesca.** Soporte en la implantación de servicios para llegar a ayuntamientos muy pequeños que no cuentan con infraestructura ni RRHH suficientes. (desarrollado en el apartado anterior)
- ✓ **Diputación Provincial de Almería.** Carpeta del ciudadano y propuesta de servicios e infraestructura para todos los ayuntamientos de la provincia.

La carpeta del ciudadano ofrece una guía de servicios y procedimientos con una carpeta que se identifica por el trámite que se quiere realizar.

- ✓ **Ayuntamiento de Lugo.** Implantación en sedes rurales y herramientas web 2.0. Trámites electrónicos con sistemas de envío multiplataforma. Próximo proyecto tarjeta ciudadana.

La carpeta ciudadana consta de:

- Una carpeta privada, en la que se puede visualizar el estado de recibos y realizar el pago de los mismos.
- Acceso a todos los trámites, en la que podrá registrar documentos en el registro general del ayuntamiento con la misma validez que personalmente. Puede adjuntar documentos de texto, imagen o planos adjuntos a la solicitud.

Trámites más frecuentes:

- Padrón
 - o Certificado de empadramento
 - o Certificado de empadramento de persoas falecidas
 - o Volante de empadramento
- Deportes
- Recibos
 - o Pago de recibos

- ✓ **Câmara Municipal de Águeda.** Cero papel. Agueda.tv Implantación en corto período de tiempo por apoyo político.

Alberga en su página web la emisión continua de televisión municipal ofreciendo un menú de emisión

Cero papel: Oferta una serie de procedimientos administrativos online bastante completo:

- Agua

- Cementerios
- Ordenanzas
- Fiscal
- Ferias y mercados
- Viviendas
- Ocio
- Pagos
- Publicidad
- Urbanismo

ANEXO I: REFERENCIAS LEGISLATIVAS

Normativa Española

Constitución Española (1978)

TÍTULO VIII. DE LA ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DEL ESTADO

CAPÍTULO I. Principios generales

Artículo 137.

El Estado se organiza territorialmente en municipios, en provincias y en las Comunidades Autónomas que se constituyan. Todas estas entidades gozan de autonomía para la gestión de sus respectivos intereses.

CAPÍTULO II. De la Administración Local

Artículo 140.

La Constitución garantiza la autonomía de los municipios. Éstos gozarán de personalidad jurídica plena. Su gobierno y administración corresponde a sus respectivos ayuntamientos, integrados por los Alcaldes y los Concejales. Los Concejales serán elegidos por los vecinos del municipio mediante sufragio universal igual, libre, directo y secreto, en la forma establecida por la ley. Los Alcaldes serán elegidos por los Concejales o por los vecinos. La ley regulará las condiciones en las que proceda el régimen del concejo abierto.

Artículo 141.

1. La provincia es una entidad local con personalidad jurídica propia, determinada por la agrupación de municipios y división territorial para el cumplimiento de las actividades del Estado. Cualquier alteración de los límites provinciales habrá de ser aprobada por las Cortes Generales mediante ley orgánica.
2. El gobierno y la administración autónoma de las provincias estarán encomendadas a Diputaciones u otras Corporaciones de carácter representativo.
3. Se podrán crear agrupaciones de municipios diferentes de la provincia.
4. En los archipiélagos, las islas tendrán además su administración propia en forma de Cabildos o Consejos.

Carta Europea da Autonomía Local (aprobada por el Consejo de Europa en Estrasburgo el 15 de octubre de 1985, Instrumento de ratificación de España del 20 de enero de 1988)

Artículo 3. Concepto de la autonomía local.

1. Por autonomía local se entiende el derecho y la capacidad efectiva de las Entidades locales de ordenar y gestionar una parte importante de los asuntos públicos, en el marco de la Ley, bajo su propia responsabilidad y en beneficio de sus habitantes.

2. Este derecho se ejerce por Asambleas o Consejos integrados por miembros elegidos por sufragio libre, secreto, igual, directo y universal y que pueden disponer de órganos ejecutivos responsables ante ellos mismos. Esta disposición no causará perjuicio al recurso a las asambleas de vecinos, al referéndum o a cualquier otra forma de participación directa de los ciudadanos, yacé donde esté permitido por la Ley.

Artículo 4. Alcance de la autonomía local.

1. Las competencias básicas de las Entidades locales vienen fijadas por la Constitución o por la Ley. Sin embargo, esta disposición no impide la atribución a las Entidades locales de competencias para fines específicos, de conformidad con la Ley.
2. Las Entidades locales tienen, dentro del ámbito de la Ley, libertad plena para ejercer su iniciativa en toda materia que no esté excluida de su competencia o atribuida a otra autoridad.
3. El ejercicio de las competencias públicas debe, de modo general, incumbir preferentemente a las autoridades más cercanas a los ciudadanos. La atribución de una competencia a otra autoridad debe tener en cuenta la amplitud o la naturaleza de la tarea o las necesidades de eficacia o economía.
4. Las competencias encomendadas a las Entidades locales, deben ser normalmente plenas y completas. No pueden ser puestas en tela de juicio ni limitadas por otra autoridad central o regional, más que dentro del ámbito de la Ley.
5. En caso de delegación de poderes por una autoridad central o regional, las Entidades locales deben disfrutar en lo posible de la libertad de adaptar su ejercicio a las condiciones locales.
6. Las Entidades locales deben ser consultadas, en la medida de lo posible, a su debido tiempo y de forma apropiada, a lo largo de los procesos de planificación y de decisión para todas las cuestiones que les afectan directamente.

Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local:

TÍTULO II. EL MUNICIPIO

Artículo 11.

1. El municipio es la entidad local básica de la organización territorial del Estado. Tiene personalidad jurídica y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.
2. Son elementos del municipio el territorio, la población y la organización.

CAPÍTULO III. Competencias

Artículo 25.

1. El Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.
2. El Municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias:
 - a. Seguridad en lugares públicos.
 - b. Ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas.
 - c. Protección civil, prevención y extinción de incendios.

- d. Ordenación, gestión, ejecución y disciplina urbanística; promoción y gestión de viviendas; parques y jardines, pavimentación de vías públicas urbanas y conservación de caminos y vías rurales.
 - e. Patrimonio histórico-artístico.
 - f. Protección del medio ambiente.
 - g. Abastos, mataderos, ferias, mercados y defensa de usuarios y consumidores.
 - h. Protección de la salubridad pública.
 - i. Participación en la gestión de la atención primaria de la salud.
 - j. Cementerios y servicios funerarios.
 - k. Prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social.
 - l. Suministro de agua y alumbrado público; servicios de limpieza viaria, de recogida y tratamiento de residuos, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.
 - ll. Transporte público de viajeros.
 - m. Actividades o instalaciones culturales y deportivas; ocupación del tiempo libre; turismo.
 - n. Participar en la programación de la enseñanza y cooperar con la Administración educativa en la creación, construcción y sostenimiento de los centros docentes públicos, intervenir en sus órganos de gestión y participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria.
3. Sólo la Ley determina las competencias municipales en las materias enunciadas en este artículo, de conformidad con los principios establecidos en el artículo 2.

Artículo 26.

1. Los Municipios por sí o asociados deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes:
- a. En todos los Municipios: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población, pavimentación de las vías públicas y control de alimentos y bebidas.
 - b. En los Municipios con población superior a 5.000 habitantes-equivalentes, además: parque público, biblioteca pública, mercado y tratamiento de residuos.
 - c. En los municipios con población superior a 20.000 habitantes-equivalentes, además: protección civil, prestación de servicios sociales, prevención y extinción de incendios e instalaciones deportivas de uso público.
 - d. En los Municipios con población superior a 50.000 habitantes-equivalentes, además: transporte colectivo urbano de viajeros y protección del medio ambiente.
2. Los Municipios podrán solicitar de la Comunidad Autónoma respectiva la dispensa de la obligación de prestar los servicios mínimos que les correspondan según lo dispuesto en el número anterior cuando, por sus características peculiares, resulte de imposible o muy difícil cumplimiento el establecimiento y prestación de dichos servicios por el propio Ayuntamiento.

3. La asistencia de las Diputaciones a los Municipios, prevista en el artículo 36, se dirigirá preferentemente al establecimiento y adecuada prestación de los servicios públicos mínimos, así como la garantía del desempeño en las Corporaciones municipales de las funciones públicas a que se refiere el número 3 del artículo 92 de esta Ley.

4. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 40, las Comunidades Autónomas podrán cooperar con las Diputaciones Provinciales, bajo las formas y en los términos previstos en esta Ley, en la garantía del desempeño de las funciones públicas a que se refiere el apartado anterior. Asimismo, en las condiciones indicadas, las Diputaciones Provinciales podrán cooperar con los entes comarcales en el marco de la legislación autonómica correspondiente.

TÍTULO III. LA PROVINCIA

Artículo 31.

1. La Provincia es una entidad local determinada por la agrupación de Municipios, con personalidad jurídica propia y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.
2. Son fines propios y específicos de la Provincia garantizar los principios de solidaridad y equilibrio intermunicipales, en el marco de la política económica y social, y, en particular:
 - a. Asegurar la prestación integral y adecuada en la totalidad del territorio provincial de los servicios de competencia municipal.
 - b. Participar en la coordinación de la Administración local con la de la Comunidad Autónoma y la del Estado.
3. El Gobierno y la administración autónoma de la Provincia corresponden a la Diputación u otras Corporaciones de carácter representativo.

CAPÍTULO II. COMPETENCIAS.

Artículo 36.

1. Son competencias propias de la Diputación las que les atribuyan, en este concepto, las leyes del Estado y de las comunidades autónomas en los diferentes sectores de la acción pública, y en todo caso:
 - a. La coordinación de los servicios municipales entre sí para la garantía de la prestación integral y adecuada a que se refiere el apartado a del número 2 del artículo 31.
 - b. La asistencia y la cooperación jurídica, económica y técnica a los Municipios, especialmente los de menor capacidad económica y de gestión.
 - c. La prestación de servicios públicos de carácter supramunicipal y, en su caso, supracomarcal.
 - d. La cooperación en el fomento del desarrollo económico y social y en la planificación en el territorio provincial, de acuerdo con las competencias de las demás Administraciones Públicas en este ámbito.
 - e. En general, el fomento y la administración de los intereses peculiares de la provincia.
2. A los efectos de lo dispuesto en los párrafos a y b del número anterior, la Diputación:
 - a. Aprueba anualmente un plan provincial de cooperación a las obras y servicios de competencia municipal, en cuya elaboración deben participar los municipios de la provincia. El plan, que deberá contener una memoria justificativa de sus objetivos y de los criterios de distribución de los fondos, criterios que en todo caso han de ser objetivos y equitativos,

podrá financiarse con medios propios de la Diputación, las aportaciones municipales y las subvenciones que acuerden la comunidad autónoma y el Estado con cargo a sus respectivos presupuestos. Sin perjuicio de las competencias reconocidas en los Estatutos de Autonomía y de las anteriormente asumidas y ratificadas por éstos, la comunidad autónoma asegura, en su territorio, la coordinación de los diversos planes provinciales, de acuerdo con lo previsto en el artículo 59 de esta Ley.

El Estado y la comunidad autónoma, en su caso, pueden sujetar sus subvenciones a determinados criterios y condiciones en su utilización o empleo.

- b. Asegura el acceso de la población de la provincia al conjunto de los servicios mínimos de competencia municipal y la mayor eficacia y economía en la prestación de éstos mediante cualesquiera fórmulas de asistencia y cooperación municipal. Con esta finalidad, las Diputaciones podrán otorgar subvenciones y ayudas con cargo a sus fondos propios para la realización y el mantenimiento de obras y servicios municipales que se instrumentarán a través de planes especiales u otros instrumentos específicos.

Artículo 37.

1. Las Comunidades Autónomas podrán delegar competencias en las Diputaciones, así como encomendar a éstas la gestión ordinaria de servicios propios en los términos previstos en los Estatutos correspondientes. En este último supuesto las Diputaciones actuarán con sujeción plena a las instrucciones generales y particulares de las Comunidades.
2. El Estado podrá, asimismo, previa consulta e informe de la Comunidad Autónoma interesada, delegar en las Diputaciones competencias de mera ejecución cuando el ámbito provincial sea el más idóneo para la prestación de los correspondientes servicios.
3. El ejercicio por las Diputaciones de las facultades delegadas se acomodará a lo dispuesto en el artículo 27.

Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Disposiciones Legales vigentes en materia de Régimen Local.

TÍTULO III. LA PROVINCIA.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 25.

1. El territorio de la nación española se divide en cincuenta provincias con los límites, denominación y capitales que tienen actualmente.
2. Sólo mediante Ley aprobada por las Cortes Generales puede modificarse la denominación y capitalidad de las provincias. Cualquier alteración de sus límites requerirá Ley Orgánica.

CAPÍTULO III. COMPETENCIAS.

Artículo 30.

1. La Diputación cooperará a la efectividad de los servicios municipales, preferentemente de los obligatorios, aplicando a tal fin:
 - a. Los medios económicos propios de la misma que se asignen.

- b. Las subvenciones o ayudas financieras que concedan el Estado o la Comunidad Autónoma.
 - c. Las subvenciones o ayudas de cualquier otra procedencia.
 - d. El producto de operaciones de crédito.
2. La cooperación podrá ser total o parcial, según aconsejen las circunstancias económicas de los municipios interesados.
3. Los servicios a que debe alcanzar la cooperación serán, en todo caso, los relacionados como mínimos en el artículo 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril.
4. La preferencia entre los distintos servicios mínimos a que alude el número anterior, se determinará sobre la base de los objetivos a que se refiere el artículo 36.2.a de la Ley 7/1985, de 2 de abril, atendiendo a las circunstancias de cada municipio y con respeto de las prioridades sectoriales que se determinan en la forma establecida en el artículo 59 de dicha Ley.
5. También cooperará la Diputación en la elaboración de planes territoriales y urbanísticos, redacción de proyectos, dirección de obras o instalaciones, informes técnicos previos al otorgamiento de licencias y gestión tributaria, construcción y conservación de caminos y vías rurales y demás obras y servicios de la competencia municipal.
6. Las formas de cooperación serán:
 - a. La asistencia administrativa en el ejercicio de las funciones públicas necesarias.
 - b. El asesoramiento jurídico, económico y técnico.
 - c. Ayudas de igual carácter en la redacción de estudios y proyectos.
 - d. Subvenciones a fondo perdido.
 - e. Ejecución de obras e instalación de servicios.
 - f. La concesión de créditos y la creación de Cajas de Crédito para facilitar a los Ayuntamientos operaciones de este tipo.
 - g. La creación de consorcios u otras formas asociativas legalmente autorizadas.
 - h. La suscripción de convenios administrativos.
 - i. Cualesquiera otras que establezca la Diputación con arreglo a la Ley.

Artículo 31.

La aportación de los Municipios para el establecimiento de servicios por el sistema de cooperación, se fijará en cada caso con arreglo a su capacidad económica, pudiendo hacerse efectiva con cargo a sus propios ingresos o por créditos de la Diputación Provincial. En este último supuesto, y sin perjuicio de cualesquiera otras garantías, los ingresos que produzca el servicio establecido quedarán afectos preceptivamente al reintegro de los mismos hasta su total extinción.

Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, que aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF)

CAPÍTULO II. DE LA PROVINCIA.

Artículo 55.

La Diputación es el órgano de Gobierno y Administración de la provincia, como entidad local, con carácter de Corporación de derecho público.

Son órganos necesarios de la Diputación:

El Presidente

Los Vicepresidentes

El Pleno

La Comisión de Gobierno.

Lei 5/1997, do 22 de xullo, de Administración local de Galicia. Da provincia:

TÍTULO II. DE LA PROVINCIA.

Artículo 101.

1. La provincia es una Entidad Local de carácter territorial formada por la agrupación de municipios, con personalidad jurídica propia, autonomía y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines propios y específicos.
2. Son fines propios y específicos de la provincia garantizar los principios de solidaridad y equilibrio intermunicipales, en el marco de la política económica y social, y en particular:
 - a. Asegurar la prestación integral y adecuada en la totalidad del territorio provincial de los servicios de competencia municipal.
 - b. Participar en la coordinación de la Administración local con la de la Comunidad Autónoma y con la del Estado.
3. El gobierno y la administración de las provincias gallegas corresponde a las Diputaciones Provinciales.

CAPÍTULO III. COMPETENCIAS.

SECCIÓN I. De las competencias propias.

Artículo 109.

1. Serán competencias propias de las Diputaciones Provinciales las que bajo este concepto les atribuyan las leyes. Las competencias propias se ejercerán en régimen de autonomía.

Son competencias propias de las Diputaciones Provinciales, en cualquier caso, las siguientes:

- a. Coordinar los servicios municipales entre sí para garantizar la prestación integral y adecuada de servicios públicos en todo el territorio de la provincia, cooperando, especialmente, con los municipios de población inferior a 20.000 habitantes para garantizar su efectividad.
- b. Prestar asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica a los municipios, especialmente a los que tengan menor capacidad económica y de gestión.
- c. Prestar los servicios públicos de carácter supramunicipal.

- d. En general, el fomento y la administración de los intereses peculiares de la provincia.
2. En el ejercicio de las competencias que corresponden a la Comunidad Autónoma, las leyes del Parlamento de Galicia reguladoras de los distintos sectores de la acción pública delimitarán como competencias propias de las Diputaciones Provinciales las que se consideren indispensables para la gestión de los intereses de las mismas.

Subsección I.

De la coordinación de los servicios municipales entre sí para garantizar la prestación integral y adecuada de los servicios públicos en todo el territorio de la provincia.

Artículo 110.

1. Las Diputaciones Provinciales aprobarán anualmente un Plan provincial de cooperación de obras y servicios de competencia municipal, en cuya elaboración deberán participar los municipios de la provincia.
2. El Plan, que deberá contener una Memoria justificativa de sus objetivos y de los criterios de distribución de los fondos, podrá financiarse con medios propios de la Diputación, las aportaciones municipales y las subvenciones que acuerden la Junta de Galicia y la Administración General del Estado con cargo a los respectivos presupuestos. La Junta de Galicia podrá condicionar la utilización o empleo de sus subvenciones al establecimiento de los criterios y condiciones que considere convenientes.

Artículo 111.

1. Las Diputaciones Provinciales participarán activamente en la elaboración y gestión de los planes de desarrollo comarcal, colaborando en el cumplimiento de sus objetivos a través de las unidades técnicas comarcales.
2. Los planes de desarrollo comarcal tendrán el carácter de marco de referencia para la elaboración de los planes de cooperación de obras y servicios.

Subsección IV.

De la asistencia técnica.

Artículo 115.

Las Diputaciones Provinciales prestarán asistencia técnica a las Entidades Locales mediante la elaboración de estudios, proyectos y dirección de obras relativas a servicios de su competencia, en especial en el ámbito del urbanismo, gestión tributaria y asesoramiento e impulso de las medidas destinadas a mejorar la organización administrativa con especial atención a los sistemas de trabajo y la mecanización de tareas.

Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón

CAPÍTULO I. LA PROVINCIA.

SECCIÓN 1. Organización provincial.

Artículo 62. Las provincias aragonesas.

Las provincias aragonesas son entidades locales determinadas por la agrupación de municipios, con personalidad jurídica propia y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

SECCIÓN 2. Competencias

Artículo 65. Competencias de las Diputaciones Provinciales.

Son competencias propias de las Diputaciones Provinciales:

- a. La cooperación al establecimiento de los servicios municipales obligatorios para garantizar su prestación integral y adecuada en todo el territorio de la provincia.
- b. Prestar asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica a los municipios y otras entidades locales.
- c. Prestar aquellos servicios públicos que tengan carácter supracomarcal o supramunicipal, cuando su gestión no corresponda a las comarcas o no sea asumida por una mancomunidad.
- d. En general, el fomento y la administración de los intereses peculiares de la provincia.
- e. Cualesquiera otras que les atribuyan las leyes.

Artículo 66. Cooperación a los servicios obligatorios municipales.

1. Las funciones de asistencia y cooperación provincial a las entidades locales se dirigirán especialmente al establecimiento y prestación de los servicios municipales obligatorios, sin perjuicio de las que correspondan a la comarca de acuerdo con la Ley de Comarcalización de Aragón.
2. Las Diputaciones Provinciales aprobarán anualmente un Plan Provincial de Cooperación a las obras y servicios de competencia municipal, en cuya elaboración deben participar los municipios de la provincia y otras entidades locales.
3. El Plan, que deberá contener una memoria justificativa de sus objetivos y de los criterios de distribución de los fondos, podrá financiarse con medios propios de la Diputación, las aportaciones de los municipios y las subvenciones que a tal efecto concedan la Diputación General de Aragón y la Administración del Estado.

Artículo 67. Asistencia y cooperación con los municipios.

Las Diputaciones Provinciales de acuerdo con los criterios establecidos por la Diputación General, prestarán asistencia jurídica administrativa económica, financiera y técnica a las entidades locales de su territorio sin perjuicio de la que pueda corresponder en su caso, a las comarcas.

Artículo 70. De la asistencia técnica.

La asistencia técnica de las Diputaciones Provinciales a favor de las entidades locales se desarrollará mediante la elaboración de estudios, planes territoriales y urbanísticos, redacción de proyectos y dirección facultativa de obras, instalaciones o servicios de su competencia, emisión de informes técnicos previos al otorgamiento de licencias, construcción y conservación de caminos y vías rurales, asesoramiento e impulso de medidas destinadas a mejorar la organización administrativa mediante la aplicación de sistemas de trabajo o el diseño de programas informáticos que permitan la mecanización de tareas.

Artículo 71. De la prestación de servicios de carácter supramunicipal o supracomarcal.

1. La prestación de servicios que, por su naturaleza, excedan del ámbito de un municipio y en tanto no sean asumidos por una mancomunidad o por la comarca respectiva, será atendida por la Diputación Provincial, previa la firma de los oportunos convenios o acuerdos de cooperación.
2. La prestación de servicios supramunicipales, cuando sea excepcionalmente asumida por la Diputación Provincial podrá efectuarse:
 - a. A través de los servicios de la propia Diputación Provincial, mediante cualquiera de las formas de gestión previstas en la legislación vigente.
 - b. Mediante la constitución de consorcios locales.
3. Las Diputaciones Provinciales podrán prestar servicios de carácter supracomarcal.

CAPÍTULO II. LAS COMARCAS.

Artículo 75. Remisión a la Ley de Comarcalización de Aragón.

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 5 del Estatuto de Autonomía de Aragón y en la Ley de Comarcalización de Aragón, los municipios limítrofes vinculados por características e intereses comunes podrán constituirse en comarcas, con personalidad jurídica propia y capacidad y autonomía para el cumplimiento de sus fines.
2. En todo caso, la comarca deberá tener continuidad territorial.

Ley 10/1993, de 4 de noviembre, de Comarcalización de Aragón.

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Naturaleza y fines de la comarca.

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 5 del Estatuto de Autonomía de Aragón, los municipios limítrofes vinculados por características e intereses comunes podrán constituirse en comarcas, que gozarán de la condición de entidades locales.
2. La comarca tendrá a su cargo la prestación de servicios y la gestión de actividades de ámbito supramunicipal, representando los intereses de la población y territorio comarcales en defensa de una mayor solidaridad y equilibrio dentro de Aragón.
3. Asimismo, la comarca cooperará con los municipios que la integren en el cumplimiento de sus fines propios.

Artículo 3. Potestades de la comarca.

1. La comarca, como entidad local territorial, tiene personalidad jurídica propia y goza de capacidad y autonomía para el cumplimiento de sus fines.
2. En el ejercicio de sus competencias, corresponden a las comarcas:
 - a) Las potestades reglamentarias y de autoorganización.
 - b) Las potestades financiera y tributaria, circunscrita ésta exclusivamente al establecimiento de tasas por prestación de servicios o realización de actividades, imposición de contribuciones especiales y fijación de precios públicos.
 - c) La potestad de programación y planificación.

- d) La presunción de legitimidad y la ejecutividad de sus actos.
- e) Las potestades de ejecución forzosa y sancionadora.
- f) La potestad de revisión de oficio de sus actos y acuerdos.
- g) La inembargabilidad de sus bienes y derechos en los términos previstos en las leyes; las prelación, preferencias y demás prerrogativas reconocidas en la Hacienda pública en relación con sus créditos, sin perjuicio de las que correspondan a las Haciendas del Estado y de la Comunidad Autónoma.
- h) Las potestades expropiatoria y de investigación, deslinde y recuperación de oficio de sus bienes.

CAPITULO III DE LAS COMPETENCIAS DE LAS COMARCAS

Artículo 8. Competencias propias.

1. La comarca ejercerá las competencias que le sean atribuidas por la ley de su creación y, entre otras, las siguientes:
 - a) Ordenación del territorio y urbanismo.
 - b) Protección del medio ambiente.
 - c) Acción social.
 - d) Cultura.
 - e) Deportes.
 - f) Promoción del turismo.
 - g) Artesanía.
 - h) Ferias y mercados comarcales.
 - i) Protección de los consumidores y usuarios.
 - j) Protección civil y prevención y extinción de incendios.
 - k) Transportes.
 - l) Patrimonio histórico-artístico.
 - ll) Servicios de recogida y tratamiento de residuos sólidos.
 - m) Aquellas otras que con posterioridad a la presente Ley o a las de su creación pudieran ser ejercidas en el futuro por las comarcas.
2. Igualmente, la comarca podrá ejercer la iniciativa pública para la realización de actividades económicas de interés comarcal.

Artículo 9. Competencias transferidas o delegadas.

1. La Comunidad Autónoma podrá transferir o delegar la titularidad o el ejercicio de competencias a favor de la comarca cuando se favorezca la mejor prestación de los servicios correspondientes.
2. Las provincias podrán transferir o delegar a las comarcas la titularidad o el ejercicio de competencias en relación con:
 - a) Gestión del Plan Provincial de Obras y Servicios en el ámbito comarcal.
 - b) Asistencia y cooperación técnica, jurídica y económica a los municipios.
3. Los municipios que integren la comarca podrán delegar en ésta sus competencias cuando se refieran a actuaciones de interés comarcal o supramunicipal y cuando su ejercicio resulte difícil para el municipio y razones de economía y eficacia así lo aconsejen. Los municipios podrán delegar en la comarca sus facultades de gestión, liquidación, inspección y recaudación tributarias.
4. La transferencia o delegación de competencias exigirá, en cada caso, el traspaso de los medios precisos para su ejercicio y la aceptación expresa por el Consejo Comarcal, excepto cuando venga determinada por ley.



PARNETTIC

Rede de Participación e Servizos
Dixitais nos Territorios Rurais

Artículo 11. Cooperación y asistencia a municipios.

1. Sin perjuicio de las competencias que en este ámbito correspondan a las provincias, cada comarca podrá crear un servicio de cooperación y asistencia dirigido a prestar asesoramiento a los municipios que lo soliciten en materia jurídico-administrativa, económica y financiera y de obras y servicios.
2. En el caso de que la Diputación General acuerde, a petición del municipio interesado, la dispensa de la obligación de prestar los servicios mínimos, atendidas sus características peculiares, se podrá atribuir su establecimiento y prestación a la comarca. Con tal fin, el acuerdo de dispensa fijará las condiciones y aportaciones económicas que procedan.
3. Cuando por carencia de medios para sostener el puesto de Secretaría-Intervención, un municipio sea dispensado de la obligación de sostenerlo, podrá encomendarse a la comarca la prestación de dicha función, si la provincia no garantiza adecuadamente su ejercicio. En ese caso, la sede administrativa estable del puesto de trabajo radicará en las oficinas comarcales correspondientes, sin perjuicio de que se asegure la comunicación entre dichas oficinas y el municipio exento por medios telefónicos y otros sistemas de telecomunicación, así como la asistencia del personal habilitado necesario a las sesiones municipales y a aquellos otros actos en que así sea preciso por su importancia o la especial necesidad de asesoramiento jurídico y técnico.
4. Las comarcas podrán establecer convenios con los municipios de su ámbito para la cooperación en cualquier materia de interés común.

CAPÍTULO V. De la hacienda Comarcal

Artículo 28. Aportaciones de las provincias a la financiación de las comarcas.

1. En aquellos casos en que la comarca asuma la ejecución de obras y prestación de servicios a los municipios de su ámbito, que tengan el carácter legal de mínimos y obligatorios o de funciones públicas necesarias, sin haberse resuelto su realización por la provincia, ésta deberá colaborar económicamente en su financiación en la proporción que se convenga, atendida la trascendencia de la actuación, la población beneficiada y la contribución que suponga a la mejora del equilibrio de las condiciones de vida en el ámbito provincial.
2. Los presupuestos de las provincias podrán establecer transferencias incondicionadas a favor de las comarcas, en atención al conjunto de los servicios de cooperación y asistencia a los municipios que subsidiariamente presten.
3. Anualmente, en el mes de septiembre, las diputaciones provinciales elevarán a las Cortes de Aragón un informe en que se detalle la territorialización por comarcas en la respectiva provincia del gasto realizado o programado en obras, servicios y actividades a través de los distintos planes aprobados en el ejercicio.

Estatuto de autonomía para Andalucía.

TÍTULO III. ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

Artículo 89. Estructura territorial.

1. Andalucía se organiza territorialmente en municipios, provincias y demás entidades territoriales que puedan crearse por ley.
2. La Administración de la Comunidad Autónoma y las Administraciones locales ajustarán sus relaciones a los principios de información mutua, coordinación, colaboración y respeto a los ámbitos competenciales correspondientes determinados en el presente Estatuto, en la legislación básica del Estado y en la normativa autonómica de desarrollo, con plena observancia de la



Programa de Cooperación Territorial
Programme de Coopération Territoriale
Programa de Cooperação Territorial
Territorial Cooperation Programme



garantía institucional de la autonomía local reconocida por la Constitución y por la Carta Europea de la Autonomía Local.

Artículo 90. Principios de la organización territorial.

La organización territorial de Andalucía se regirá por los principios de autonomía, responsabilidad, cooperación, desconcentración, descentralización, subsidiariedad, coordinación, suficiencia financiera y lealtad institucional.

Artículo 91. El municipio.

1. El municipio es la entidad territorial básica de la Comunidad Autónoma. Goza de personalidad jurídica propia y de plena autonomía en el ámbito de sus intereses. Su representación, gobierno y administración corresponden a los respectivos Ayuntamientos.
2. La alteración de términos municipales y la fusión de municipios limítrofes de la misma provincia se realizarán de acuerdo con la legislación que dicte la Comunidad Autónoma en el marco de la legislación básica del Estado.
3. Los municipios disponen de plena capacidad de autoorganización dentro del marco de las disposiciones generales establecidas por ley en materia de organización y funcionamiento municipal.

Artículo 96. La provincia.

1. La provincia es una entidad local con personalidad jurídica propia, determinada por la agrupación de municipios. Cualquier alteración de los límites provinciales habrá de ser aprobada por las Cortes Generales mediante ley orgánica.
2. El gobierno y la administración autónoma de la provincia corresponden a la Diputación, como órgano representativo de la misma.
3. Serán competencias de la Diputación las siguientes:
 - a) La gestión de las funciones propias de la coordinación municipal, asesoramiento, asistencia y cooperación con los municipios, especialmente los de menor población que requieran de estos servicios, así como la posible prestación de algunos servicios supramunicipales, en los términos y supuestos que establezca la legislación de la Comunidad Autónoma.
 - b) Las que con carácter específico y para el fomento y la administración de los intereses peculiares de la provincia le vengan atribuidas por la legislación básica del Estado y por la legislación que dicte la Comunidad Autónoma en desarrollo de la misma.
 - c) Las que pueda delegarle para su ejercicio la Comunidad Autónoma, siempre bajo la dirección y el control de ésta.
4. La Junta de Andalucía coordinará la actuación de las Diputaciones, en lo que se refiere a las competencias recogidas en el apartado 3 del pre-sente artículo, en materias de interés general para Andalucía. La apreciación del interés general y las fórmulas de coordinación se establecerán por una ley aprobada por mayoría absoluta del Parlamento de Andalucía y en el marco de lo que disponga la legislación básica del Estado. En todo caso, la Comunidad Autónoma coordinará los planes provinciales de obras y servicios.



Ley 11/1987, de 26 de diciembre, reguladora de las relaciones entre la Comunidad Autónoma de Andalucía y las Diputaciones Provinciales de su Territorio

TÍTULO PRELIMINAR. CONSIDERACIONES GENERALES.

Artículo 3.

Las Diputaciones Provinciales andaluzas gozan de autonomía plena para la gestión de sus intereses y administración de sus recursos. Y ostentan la representación de sus respectivas provincias en los términos previstos en la **Constitución Española**, el **Estatuto de Autonomía para Andalucía** y la Ley de Bases de Régimen Local.

TÍTULO I. DE LAS COMPETENCIAS PROPIAS DE LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES.

Artículo 5. Principios generales.

Son competencias propias de las Diputaciones Provinciales las que les atribuyan en este concepto la presente Ley u otras posteriores, conforme a las reglas y los principios enunciados tanto en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, como en el Estatuto de Autonomía para Andalucía, y en todo caso:

1. La cooperación y coordinación de los servicios municipales para garantizar la prestación integral y adecuada en la totalidad del territorio provincial de los servicios de competencia municipal.
2. La asistencia y la cooperación jurídica, económica y técnica a los municipios, especialmente los de menor capacidad económica y de gestión.
3. La prestación de servicios públicos de carácter supramunicipal y, en su caso, supracomarcal.
4. En general, el fomento y la administración de los intereses peculiares de la provincia.

CAPÍTULO I. DE LA COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN A LOS SERVICIOS MUNICIPALES.

Artículo 6.

Las Diputaciones coordinan, en el ámbito de su territorio, los servicios municipales para garantizar su efectiva prestación, cooperando con las entidades locales, preferentemente con población inferior a 20.000 habitantes, cuando la falta de recursos o insuficiente capacidad de gestión impida la adecuada prestación de los servicios municipales obligatorios establecidos en la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local.

CAPÍTULO II.

ASISTENCIA JURÍDICA, ECONÓMICA Y TÉCNICA.

Artículo 10.

Las Diputaciones Provinciales prestarán servicios de asistencia jurídica, económico-tributaria y técnica a los Ayuntamientos de Andalucía, preferentemente a los municipios con población inferior a 20.000 habitantes, en los términos de la presente Ley.

Artículo 14.

Las Diputaciones Provinciales suplirán y completarán con su asistencia técnica la actuación de los Municipios, mediante:



- a. La elaboración de estudios, proyectos y dirección, en su caso, relativos a la realización de obras, prestación de servicios, explotación de bienes o cualquier otra actividad propia de las entidades locales.
- b. El asesoramiento e impulso de las medidas y actividades tendentes a mejorar la organización administrativa de los Ayuntamientos para la debida prestación de los servicios que tienen encomendados, con especial atención a los sistemas de trabajo y mecanización de tareas.
- c. La asistencia en materia de planeamiento, gestión y disciplina urbanística, que se instrumentará mediante la suscripción de convenios de colaboración con la Comunidad Autónoma o con los ayuntamientos.

CAPÍTULO III. DE LOS SERVICIOS SUPRAMUNICIPALES.

Artículo 15.

La prestación de los servicios de carácter supramunicipal o, en su caso, supracomarcal, es competencia de las Diputaciones Provinciales.

A los efectos de esta Ley, se consideran servicios públicos de carácter supramunicipal aquellos que siendo competencia de los municipios, se desarrollen por imperativo legal en un ámbito superior al municipal o encuentren su organización mas idónea en dicho ámbito, y en especial, los de recogida, tratamiento y aprovechamiento de residuos sólidos, ciclo hidráulico, mataderos, extinción de incendios y transporte de viajeros.

Las Diputaciones Provinciales podrán prestar servicios de carácter supramunicipal mientras que los Ayuntamientos respectivos no los estén prestando.

Artículo 16.

La prestación de los servicios de carácter supramunicipal podrá efectuarse:

- a. A través de los servicios de las Diputaciones Provinciales por si o mediante cualquier otra forma de gestión directa o indirecta.
- b. Mediante los consorcios o convenios que a tal efecto suscriban las Diputaciones con Ayuntamientos y Mancomunidades.
- c. En colaboración con la Junta de Andalucía en cualquiera de las formas contempladas en los apartados a) y b).

CAPÍTULO IV.

DE LA ATRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS A LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES.

Artículo 19.

Son competencias propias de las Diputaciones Provinciales, además de las establecidas con anterioridad en la presente Ley, las previstas en este capítulo, así como las que les atribuya en tal concepto la Comunidad Autónoma de Andalucía en el ejercicio de su potestad legislativa sobre los diferentes sectores de la acción pública.

El ejercicio de dichas competencias se efectuará por las Diputaciones Provinciales en régimen de autonomía, respetando, en todo caso, los principios enunciados en el Título preliminar de la presente Ley.



Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos

TÍTULO PRELIMINAR DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN Y LOS PRINCIPIOS GENERALES.

Artículo 1. Objeto de la Ley.

1. La presente Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

2. Las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ley, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. La presente Ley, en los términos expresados en su disposición final primera, será de aplicación:

- a. A las Administraciones Públicas, entendiéndose por tales la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local, así como las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las mismas.
- b. A los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c. A las relaciones entre las distintas Administraciones Públicas.

2. La presente Ley no será de aplicación a las Administraciones Públicas en las actividades que desarrollen en régimen de derecho privado.

Artículo 3. Finalidades de la Ley.

Son fines de la presente Ley:

1. Facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos.
2. Facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso.
3. Crear las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos, estableciendo las medidas necesarias para la preservación de la integridad de los derechos fundamentales, y en especial los relacionados con la intimidad y la protección de datos de carácter personal, por medio de la garantía de la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos.



4. Promover la proximidad con el ciudadano y la transparencia administrativa, así como la mejora continuada en la consecución del interés general.
5. Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las Administraciones Públicas, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones.
6. Simplificar los procedimientos administrativos y proporcionar oportunidades de participación y mayor transparencia, con las debidas garantías legales.
7. Contribuir al desarrollo de la sociedad de la información en el ámbito de las Administraciones Públicas y en la sociedad en general.

Artículo 4. Principios generales.

La utilización de las tecnologías de la información tendrá las limitaciones establecidas por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico, respetando el pleno ejercicio por los ciudadanos de los derechos que tienen reconocidos, y ajustándose a los siguientes principios:

- a. El respeto al derecho a la protección de datos de carácter personal en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los Datos de Carácter Personal, en las demás leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y en sus normas de desarrollo, así como a los derechos al honor y a la intimidad personal y familiar.
- b. Principio de igualdad con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.
- c. Principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos en los términos establecidos por la normativa vigente en esta materia, a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran.
- d. Principio de legalidad en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas establecidas en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- e. Principio de cooperación en la utilización de medios electrónicos por las Administraciones Públicas al objeto de garantizar tanto la interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptados por cada una de ellas como, en su caso, la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos. En particular, se garantizará el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación que se ajusten a lo dispuesto en la presente Ley.
- f. Principio de seguridad en la implantación y utilización de los medios electrónicos por las Administraciones Públicas, en cuya virtud se exigirá al menos el mismo nivel de garantías y



seguridad que se requiere para la utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa.

- g. Principio de proporcionalidad en cuya virtud sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones. Asimismo sólo se requerirán a los ciudadanos aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten.
- h. Principio de responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios ofrecidos por las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.
- i. Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas garantizando la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos y por las Administraciones Públicas, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado. A estos efectos las Administraciones Públicas utilizarán estándares abiertos así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.
- j. Principio de simplificación administrativa, por el cual se reduzcan de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, logrando una mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa.
- k. Principio de transparencia y publicidad del procedimiento, por el cual el uso de medios electrónicos debe facilitar la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas.

TÍTULO III.

DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS.

CAPÍTULO I.

DISPOSICIONES COMUNES.

Artículo 33. Utilización de medios electrónicos.

1. La gestión electrónica de la actividad administrativa respetará la titularidad y el ejercicio de la competencia por la Administración Pública, órgano o entidad que la tenga atribuida y el cumplimiento de los requisitos formales y materiales establecidos en las normas que regulen la correspondiente actividad. A estos efectos, y en todo caso bajo criterios de simplificación administrativa, se impulsará la aplicación de medios electrónicos a los procesos de trabajo y la gestión de los procedimientos y de la actuación administrativa.

2. En la aplicación de medios electrónicos a la actividad administrativa se considerará la adecuada dotación de recursos y medios materiales al personal que vaya a utilizarlos, así como la necesaria formación acerca de su utilización.

Artículo 34. Criterios para la gestión electrónica.

La aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos, procesos y servicios irá siempre precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio, en el que se considerarán especialmente los siguientes aspectos:

- a. La supresión o reducción de la documentación requerida a los ciudadanos, mediante su sustitución por datos, transmisiones de datos o certificaciones, o la regulación de su aportación al finalizar la tramitación.
- b. La previsión de medios e instrumentos de participación, transparencia e información.
- c. La reducción de los plazos y tiempos de respuesta.
- d. La racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones interna

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA. Adaptación de las Administraciones Públicas para el ejercicio de derechos.

1. Desde la fecha de entrada en vigor de la presente Ley, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con los procedimientos y actuaciones adaptados a lo dispuesto en la misma, sin perjuicio de lo señalado en los siguientes apartados. A estos efectos, cada Administración Pública hará pública y mantendrá actualizada la relación de dichos procedimientos y actuaciones.
2. En el ámbito de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente Ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009. A tal fin, el Consejo de Ministros establecerá y hará público un calendario de adaptación gradual de aquellos procedimientos y actuaciones que lo requieran.
3. En el ámbito de las Comunidades Autónomas, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias.
4. En el ámbito de las Entidades que integran la Administración Local, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias. A estos efectos las Diputaciones Provinciales, o en su caso los Cabildos y Consejos Insulares u otros organismos supramunicipales, podrán prestar los servicios precisos para garantizar tal efectividad en el ámbito de los municipios que no dispongan de los medios técnicos y organizativos necesarios para prestarlos.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

La presente Ley Orgánica tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar.



PARNETTIC

Rede de Participación e Servizos
Dixitais nos Territorios Rurais

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. La presente Ley Orgánica será de aplicación a los datos de carácter personal registrados en soporte físico, que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los sectores público y privado.

Se regirá por la presente Ley Orgánica todo tratamiento de datos de carácter personal:

- a. Cuando el tratamiento sea efectuado en territorio español en el marco de las actividades de un establecimiento del responsable del tratamiento.
- b. Cuando al responsable del tratamiento no establecido en territorio español, le sea de aplicación la legislación española en aplicación de normas de Derecho Internacional público.
- c. Cuando el responsable del tratamiento no establecido en territorio de la Unión Europea y utilice en el tratamiento de datos medios situados en territorio español, salvo que tales medios se utilicen únicamente con fines de tránsito.

2. El régimen de protección de los datos de carácter personal que se establece en la presente Ley Orgánica no será de aplicación:

- a. A los ficheros mantenidos por personas físicas en el ejercicio de actividades exclusivamente personales o domésticas.
- b. A los ficheros sometidos a la normativa sobre protección de materias clasificadas.
- c. A los ficheros establecidos para la investigación del terrorismo y de formas graves de delincuencia organizada. No obstante, en estos supuestos el responsable del fichero comunicará previamente la existencia del mismo, sus características generales y su finalidad a la Agencia Española de Protección de Datos.

3. Se regirán por sus disposiciones específicas, y por lo especialmente previsto, en su caso, por esta Ley Orgánica los siguientes tratamientos de datos personales:

- a. Los ficheros regulados por la legislación de régimen electoral.
- b. Los que sirvan a fines exclusivamente estadísticos, y estén amparados por la legislación estatal o autonómica sobre la función estadística pública.
- c. Los que tengan por objeto el almacenamiento de los datos contenidos en los informes personales de calificación a que se refiere la legislación del régimen del personal de las Fuerzas Armadas.
- d. Los derivados del Registro Civil y del Registro Central de penados y rebeldes.
- e. Los procedentes de imágenes y sonidos obtenidos mediante la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de conformidad con la legislación sobre la materia.

Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de la presente Ley Orgánica se entenderá por:



Programa de Cooperación Territorial
Programme de Coopération Territoriale
Programa de Cooperação Territorial
Territorial Cooperation Programme



- a. Datos de carácter personal: cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.
- b. Fichero: todo conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- c. Tratamiento de datos: operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.
- d. Responsable del fichero o tratamiento: persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento.
- e. Afectado o interesado: persona física titular de los datos que sean objeto del tratamiento a que se refiere el apartado c) del presente artículo.
- f. Procedimiento de disociación: todo tratamiento de datos personales de modo que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona identificada o identificable.
- g. Encargado del tratamiento: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que, sólo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- h. Consentimiento del interesado: toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que el interesado consienta el tratamiento de datos personales que le conciernen.
- i. Cesión o comunicación de datos: toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado.
- j. Fuentes accesibles al público: aquellos ficheros cuya consulta puede ser realizada, por cualquier persona, no impedida por una norma limitativa o sin más exigencia que, en su caso, el abono de una contraprestación. Tienen la consideración de fuentes de acceso público, exclusivamente, el censo promocional, los repertorios telefónicos en los términos previstos por su normativa específica y las listas de personas pertenecientes a grupos de profesionales que contengan únicamente los datos de nombre, título, profesión, actividad, grado académico, dirección e indicación de su pertenencia al grupo. Asimismo, tienen el carácter de fuentes de acceso público los diarios y boletines oficiales y los medios de comunicación.

TÍTULO IV

DISPOSICIONES SECTORIALES

CAPÍTULO I.

FICHEROS DE TITULARIDAD PÚBLICA

Artículo 20. Creación, modificación o supresión

1. La creación, modificación o supresión de los ficheros de las Administraciones públicas sólo podrán hacerse por medio de disposición general publicada en el *Boletín Oficial del Estado* o Diario oficial correspondiente.
2. Las disposiciones de creación o de modificación de ficheros deberán indicar:



- a. La finalidad del fichero y los usos previstos para el mismo.
- b. Las personas o colectivos sobre los que se pretenda obtener datos de carácter personal o que resulten obligados a suministrarlos.
- c. El procedimiento de recogida de los datos de carácter personal.
- d. La estructura básica del fichero y la descripción de los tipos de datos de carácter personal incluidos en el mismo.
- e. Las cesiones de datos de carácter personal y, en su caso, las transferencias de datos que se prevean a países terceros.
- f. Los órganos de las Administraciones responsables del fichero.
- g. Los servicios o unidades ante los que pudiesen ejercitarse los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- h. Las medidas de seguridad con indicación del nivel básico, medio o alto exigible.

3. En las disposiciones que se dicten para la supresión de los ficheros, se establecerá el destino de los mismos o, en su caso, las previsiones que se adopten para su destrucción.

Artículo 21. Comunicación de datos entre Administraciones públicas.

1. Los datos de carácter personal recogidos o elaborados por las Administraciones públicas para el desempeño de sus atribuciones no serán comunicados a otras Administraciones públicas para el ejercicio de competencias diferentes o de competencias que versen sobre materias distintas, salvo *cuando la comunicación hubiere sido prevista por las disposiciones de creación del fichero o por disposición de superior rango que regule su uso, o cuando la comunicación tenga por objeto el tratamiento posterior de los datos con fines históricos, estadísticos o científicos.*

2. Podrán, en todo caso, ser objeto de comunicación los datos de carácter personal que una Administración pública obtenga o elabore con destino a otra.

3. No obstante lo establecido en el artículo 11.2.b), la comunicación de datos recogidos de fuentes accesibles al público no podrá efectuarse a ficheros de titularidad privada, sino con el consentimiento del interesado o cuando una ley prevea otra cosa.

4. En los supuestos previstos en los apartados 1 y 2 del presente artículo no será necesario el consentimiento del afectado a que se refiere el artículo 11 de la presente Ley.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA. Ficheros y Registro de Población de las Administraciones públicas.

1. La Administración General del Estado y las Administraciones de las Comunidades Autónomas podrán solicitar al Instituto Nacional de Estadística, sin consentimiento del interesado, una copia actualizada del fichero formado con los datos del nombre, apellidos, domicilio, sexo y fecha de nacimiento que constan en los padrones municipales de habitantes y en el censo electoral correspondientes a los territorios donde ejerzan sus competencias, para la creación de ficheros o registros de población.

2. Los ficheros o registros de población tendrán como finalidad la comunicación de los distintos órganos de cada Administración pública con los interesados residentes en los respectivos territorios, respecto a las relaciones jurídico administrativas derivadas de las competencias respectivas de las Administraciones públicas.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

TÍTULO IV.

DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

CAPÍTULO I.

NORMAS GENERALES.

Artículo 35. Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

- A) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- B) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- C) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- D) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.
- E) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- F) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- G) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- H) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.
- I) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- J) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- K) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes



Artículo 38. Registros.

1. Los órganos administrativos llevarán un registro general en el que se hará el correspondiente asiento de todo escrito o comunicación que sea presentado o que se reciba en cualquier unidad administrativa propia. También se anotarán en el mismo, la salida de los escritos y comunicaciones oficiales dirigidas a otros órganos o particulares.

2. Los órganos administrativos podrán crear en las unidades administrativas correspondientes de su propia organización otros registros con el fin de facilitar la presentación de escritos y comunicaciones. Dichos registros serán auxiliares del registro general, al que comunicarán toda anotación que efectúen.

Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de los escritos y comunicaciones, e indicarán la fecha del día de la recepción o salida.

Concluido el trámite de registro, los escritos y comunicaciones serán cursados sin dilación a sus destinatarios y a las unidades administrativas correspondientes desde el registro en que hubieran sido recibidas.

3. Los registros generales, así como todos los registros que las Administraciones públicas establezcan para la recepción de escritos y comunicaciones de los particulares o de órganos administrativos, deberán instalarse en soporte informático.

El sistema garantizará la constancia, en cada asiento que se practique, de un número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha de entrada, fecha y hora de su presentación, identificación del interesado, órgano administrativo remitente, si procede, y persona u órgano administrativo al que se envía, y, en su caso, referencia al contenido del escrito o comunicación que se registra.

Asimismo, el sistema garantizará la integración informática en el registro general de las anotaciones efectuadas en los restantes registros del órgano administrativo.

4. Las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones públicas podrán presentarse:

- a. En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan.
- b. En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.
- c. En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- d. En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- e. En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Mediante convenios de colaboración suscritos entre las Administraciones públicas se establecerán sistemas de intercomunicación y coordinación de registros que garanticen su compatibilidad informática, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de las solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

5. Para la eficacia de los derechos reconocidos en el artículo 35.c) de esta Ley a los ciudadanos, éstos podrán acompañar una copia de los documentos que presenten junto con sus solicitudes, escritos y comunicaciones.

Dicha copia, previo cotejo con el original por cualquiera de los registros a que se refieren los puntos a) y b) del apartado 4 de este artículo, será remitida al órgano destinatario devolviéndose el original al ciudadano. Cuando el original deba obrar en el procedimiento, se entregará al ciudadano la copia del mismo, una vez sellada por los registros mencionados y previa comprobación de su identidad con el original.

6. Cada Administración pública establecerá los días y el horario en que deban permanecer abiertos sus registros, garantizando el derecho de los ciudadanos a la presentación de documentos previsto en el artículo 35.

7. Podrán hacerse efectivas además de por otros medios, mediante giro postal o telegráfico, o mediante transferencia dirigida a la oficina pública correspondiente, cualesquiera tributos que haya que satisfacer en el momento de la presentación de solicitudes y escritos a las Administraciones públicas.

8. Las Administraciones públicas deberán hacer pública y mantener actualizada una relación de las oficinas de registro propias o concertadas, sus sistemas de acceso y comunicación, así como los horarios de funcionamiento.

Artículo 45. Incorporación de medios técnicos.

1. Las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes.

5. Los documentos emitidos, cualquiera que sea su soporte, por medios electrónicos, informáticos o telemáticos por las Administraciones Públicas, o los que éstas emitan como copias de originales almacenados por estos mismos medios, gozarán de la validez y eficacia de documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación y, en su caso, la recepción por el interesado, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos por ésta u otras Leyes.

Artículo 46. Validez y eficacia de documentos y copias.

1. Cada Administración Pública determinará reglamentariamente los órganos que tengan atribuidas las competencias de expedición de copias auténticas de documentos públicos o privados.

2. Las copias de cualesquiera documentos públicos gozarán de la misma validez y eficacia que estos siempre que exista constancia de que sean auténticas.

3. Las copias de documentos privados tendrán validez y eficacia, exclusivamente en el ámbito de la actividad de las Administraciones Públicas, siempre que su autenticidad haya sido comprobada.

4. Tienen la consideración de documento público administrativo los documentos válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas.



Normativa Portuguesa

Constitución de la República Portuguesa.

Principios Fundamentales

Artículo 6º

1. El Estado es unitario y respeta en su organización y funcionamiento el régimen autonómico insular y los principios de subsidiariedad, de autonomía de las autarquías locales y de la descentralización democrática de la Administración Pública.
2. Los archipiélagos de las Ações y de Madeira constituyen regiones autónomas dotadas de estatutos político-administrativos y de órganos de gobierno propios.

TÍTULO VIII. Poder Local

CAPÍTULO I. Principios generales

Artículo 235. Autarquías locales.

1. La organización democrática del Estado comprende la existencia de autarquías locales.
2. Las autarquías locales son personas colectivas territoriales dotadas de órganos representativos, que velan por la consecución de los intereses propios de sus respectivas poblaciones.

Artículo 236. Categoría de las autarquías locales y la división administrativa.

1. En el continente las autarquías locales son las parroquias locales, los municipios y las regiones administrativas.
2. Las regiones autónomas de las Ações y de Madeira comprenden parroquias y municipios.
3. En las grandes áreas urbanas y en las islas, la ley podrá establecer, de acuerdo con sus condiciones específicas, otras formas de organización territorial autárquica.
4. La división administrativa del territorio será establecida por ley.

Ley nº 159/99 de 14 de septiembre, por la que se establecen el cuadro de transferencias de atribuciones y competencias a las autarquías locales.

CAPÍTULO II. Delimitación de las atribuciones y competencias en general.

Artículo 13. Competencias de los municipios

1. Los municipios disponen de competencias en las siguientes materias:
 - a. Equipamiento rural y urbano
 - b. Energía
 - c. Transporte y comunicaciones



PARNETTIC

Rede de Participación e Servizos
Dixitais nos Territorios Rurais

- d. Educación
 - e. Patrimonio, cultura y ciencia
 - f. Tiempo libre y deportes
 - g. Salud
 - h. Acción social
 - i. Vivienda
 - j. Protección Civil
 - k. Medioambiente y saneamiento básico
 - l. Defensa del consumidor
 - m. Promoción del desarrollo
 - n. Ordenamiento del territorio y urbanismo
 - o. Policía municipal
 - p. Cooperación exterior
2. El municipio que, por vía de delegación de competencias, mediante protocolo, transfiera tareas dentro del ámbito de sus competencias hacia las freguesías debe facultar su ejercicio a todas las autoridades locales que tengan interés en esa materia.

Artículo 14. Competencias de las freguesías.

1. Las freguesías disponen de competencias en las siguientes materias:
- a. Equipamiento rural y urbano
 - b. Abastecimiento público
 - c. Educación
 - d. Cultura, ocio y deportes
 - e. Cuidados primarios de salud
 - f. Acción social
 - g. Protección civil
 - h. Medio ambiente y salubridad
 - i. Desarrollo
 - j. Ordenamiento urbano y rural
 - k. Protección de la comunidad



2. Las competencias de las freguesías y la competencia de los respectivos órganos incluyen el planeamiento, la creación y la realización de inversiones en los casos y términos previstos en la lei.

Ley nº 67/98, de de octubre, de Protección de datos Personales

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto

La presente Ley traspone para el ordenamiento jurídico interno la Directiva nº 95/46/CE, del parlamento Europeo e del Consejo, de 24 de Octubre de 1995, relativa a la protección de datos de las personas físicas respecto al tratamiento de datos personales y la libre circulación de esos datos.

Artículo 2. Principio general

El tratamiento de datos personales debe procesarse de forma transparente y en el estricto respeto por la reserva de la vida privada, así como por los derechos, libertades y garantías fundamentales.

Artículo 3. Definiciones

Para los efectos de la presente Ley, se entiende por:

- a. Datos personales: cualquier información, de cualquier naturaleza e independientemente del respectivo soporte, incluyendo sonido y imagen, relativa a una persona física identificada o identificable (titular de los datos); se considera identificable a la persona que pueda ser identificada directa o indirectamente, designada por referencia a un número de identificación o a uno o más elementos específicos de su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social;
- b. Tratamiento de datos personales: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, efectuada con o sin medios automatizados, tales como la recogida, registro, organización conservación, adaptación o alteración, recuperación, consulta, utilización, comunicación por transmisión, por difusión o por cualquier otra forma de colocación o disposición, con comparación o interconexión, bien como el bloqueo, apagado o destrucción.
- c. Fichero de datos personales: cualquier conjunto estructurado de datos personales, accesible según criterios determinados, que sea centralizado, descentralizado o repartido de modo funcional o geográfico.
- d. Responsable del tratamiento: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que, individualmente o en conjunto con otro, determine las finalidades y los medios de tratamiento de los datos personales; siempre que las finalidades y los medios de tratamiento sean determinados por disposiciones legislativas o reglamentarias, el responsable del tratamiento debe ser indicado en la ley de organización y funcionamiento o en el estatuto de la entidad legal o estatutariamente competente para tratar los datos personales en causa;
- e. Subcontratante: persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que trate los datos personales por cuenta del responsable del tratamiento de datos.
- f. Tercero: persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que, no siendo el titular de los datos, es responsable de su tratamiento, el subcontratante o persona con autoridad directa sobre el responsable del tratamiento o del subcontratante, que esté habilitado para tratar los datos;



- g. Destinatario: persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo a quien le sean comunicados datos personales; independientemente de si se trata o no de un tercero, sin perjuicio de no ser considerados destinatarios las autoridades a las que le sean comunicados datos en el ámbito de una disposición legal.
- h. Consentimiento del titular de los datos: cualquier manifestación de voluntad, libre, específica e informada, en los términos por los cuales el titular acepta que sus datos personales sean objeto de tratamiento;
- i. Interconexión de datos: forma de tratamiento que consiste en la posibilidad de relación de los datos de un fichero con los datos de un fichero o ficheros mantenidos por otro u otros responsables, o mantenidos por el mismo responsable con otra finalidad.

Artículo 4. Ámbito de aplicación

1. La presente ley se aplica al tratamiento de datos personales por medios total o parcialmente automatizados, así como al tratamiento por medios no automatizados de datos personales contenidos en ficheros manuales o destinados a éstos.
2. La presente ley no se aplica al tratamiento de datos personales efectuados por personas físicas en el ejercicio de actividades exclusivamente personales o domésticas.
3. La presente ley se aplica al tratamiento de datos personales efectuado:
 - a. En el ámbito de las actividades de establecimiento del responsable del tratamiento situado en territorio portugués;
 - b. Fuera del territorio nacional, en lugar donde la legislación portuguesa sea aplicable por fuerza del derecho internacional;
 - c. Por el responsable que, no estando establecido en el territorio de la Unión Europea, recurra, para el tratamiento de datos personales, a medios, automatizados o no, situados en el territorio portugués, salvo si esos medios sólo se utilizan para el tránsito a través del territorio en la Unión Europea.
4. La presente ley se aplica a la videovigilancia y otras formas de captación, tratamiento, difusión de sonidos e imágenes que permitan identificar personas siempre que el responsable de su tratamiento esté domiciliado o viva en Portugal o utilice un acceso a redes informáticas y telemáticas establecido en territorio portugués.
5. En el caso referido en el apartado c) del nº 3, el responsable del tratamiento debe designar, mediante comunicación al a Comisión Nacional de Protección de datos (CNPD), un representante establecido en Portugal, que le sustituya en todos sus derechos y obligaciones, sin perjuicio de su propia responsabilidad.
6. Lo dispuesto en el número anterior se aplica en el caso de que el responsable por el tratamiento esté cubierto por estatuto de extraterritorialidad, de inmunidad o por cualquier otro que impida el procedimiento criminal.
7. La presente ley se aplica al tratamiento de datos personales que tengan por objeto la seguridad pública, la defensa nacional e la seguridad del estado, sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales de instrumentos de derecho internacional a las que Portugal se vincule y de la legislación específica propia a los respectivos sectores.

CAPÍTULO II

Tratamiento de datos personales

SECCIÓN I

Características de los datos y legitimidad para su tratamiento

Artículo 9. Interconexión de datos personales



1. La comunicación de datos personales que no esté prevista en una disposición legal estará sujeta a la autorización de la CNPD solicitada por el responsable o el conjunto de los correspondientes responsables del tratamiento, en los términos previstos en el artículo 27.
2. La comunicación de datos personales debe ser adecuada a la consecución de las finalidades legales o estatutarias y de los intereses legítimos de los responsables del tratamiento, no pueden implicar discriminación o disminución de los derechos, libertades y garantías de los titulares de los datos, garantizando las de adecuadas medidas de seguridad y tener en cuenta el tipo de datos objeto de interconexión.

Normativa Francesa

Constitución Francesa del 4 de octubre de 1958 (Texto actualizado después de la reforma constitucional del 17 de marzo de 2003).

TÍTULO V - De las relaciones entre el Parlamento y el Gobierno

Artículo 34

Las leyes serán votadas por el Parlamento.

La ley fijará las normas sobre:

- Derechos civiles y garantías fundamentales concedidas a los ciudadanos para el ejercicio de las libertades públicas, prestaciones impuestas por la defensa nacional a los ciudadanos en cuanto a sus personas y sus bienes ;
- Nacionalidad, estado y capacidad de las personas, regímenes matrimoniales, sucesiones y donaciones;
- Tipificación de los delitos, así como penas aplicables, procedimiento penal, amnistía, creación de nuevas clases de jurisdicción y estatuto de los magistrados y fiscales ;
- Base, tipo y modalidades de recaudación de los impuestos de toda clase y régimen de emisión de moneda.

La ley fijará asimismo las normas referentes a:

- Al régimen electoral de las asambleas parlamentarias y las asambleas locales;
- A la creación de categorías de entes públicos;
- A las garantías fundamentales para los funcionarios civiles y militares del Estado;
- A las nacionalizaciones de empresas y transferencias de la propiedad de empresas del sector público al sector privado.

La ley determinará los principios fundamentales:

- De la organización general de la Defensa nacional;



- De la libre administración de las entidades territoriales, de sus competencias y de sus ingresos;
- De la enseñanza;
- Del régimen de la propiedad, de los derechos reales y de las obligaciones civiles y comerciales;
- Del derecho laboral, del derecho sindical y de la seguridad social.

Las leyes de Presupuestos establecerán los ingresos y los gastos del Estado en las condiciones y con las reservas establecidas por una ley orgánica.

Las leyes de financiación de la seguridad social determinarán las condiciones generales de su equilibrio financiero y, teniendo en cuenta sus previsiones de ingresos, fijarán sus objetivos de gastos del modo y con los límites previstos en una ley orgánica.

Mediante leyes de bases se determinarán los objetivos de la acción económica y social del Estado.

Lo dispuesto en el presente artículo podrá ser concretado y completado por una ley orgánica.

TÍTULO XII - De las entidades territoriales

Artículo 72

Las entidades territoriales de la República son los municipios, los departamentos, las regiones, las entidades con estatuto particular y las entidades de Ultramar regidas por el artículo 74. Cualquier otra entidad territorial se crea por ley, en su caso, en lugar de una o de varias de las entidades mencionadas en este apartado.

Las entidades territoriales podrán decidir sobre el conjunto de las competencias que mejor pueden ejercerse a sus respectivos niveles.

En las condiciones previstas por la ley, estas entidades se administran libremente a través de consejos elegidos y disponen de un poder reglamentario para ejercer sus competencias.

En las condiciones previstas por la ley orgánica, y salvo que se trate de las condiciones esenciales para el ejercicio de una libertad pública o de un derecho garantizado por la Constitución, las entidades territoriales o agrupaciones podrán, cuando esté previsto por la ley o por el reglamento, derogar, a título experimental y para una duración y fin limitados, las disposiciones legislativas o reglamentarias que rigen el ejercicio de sus competencias.

Ninguna entidad territorial podrá ejercer una tutela sobre otra. Sin embargo, cuando el ejercicio de una competencia necesite la ayuda de varias entidades territoriales, la ley permite que una de esas entidades o agrupaciones organice las modalidades de su acción común.

En las entidades territoriales de la República, el representante del Estado, que lo es también de cada uno de los miembros del Gobierno, velará por los intereses nacionales, el control administrativo y el respeto a las leyes.

Artículo 72-1



La Ley establece las condiciones según las cuales los electores de cada entidad territorial pueden, para ejercer el derecho de petición, solicitar la inclusión de un asunto de su competencia en el orden del día de la asamblea deliberante de esta entidad.

En las condiciones previstas por la ley orgánica, los proyectos de deliberación o de actos que sean competencia de una entidad territorial podrán, por iniciativa de esta, someterse a través de un referéndum, al acuerdo de los electores de esta entidad.

Cuando se prevea crear una entidad territorial dotada de un estatuto particular o modificar la organización de la misma, se podrá tomar el acuerdo legal de consultar a los electores inscritos en las entidades correspondientes. La modificación de los límites de las entidades territoriales puede también dar lugar a la consulta de los electores en las condiciones previstas por la ley.

Artículo 72-2

Las entidades territoriales se benefician de los recursos de que pueden disponer libremente, en las condiciones establecidas por la ley.

Las entidades pueden recibir la totalidad o parte del producto de los impuestos de cualquier naturaleza. Están autorizadas por ley a fijar la base imponible y el tipo, dentro de los límites determinados por la ley.

Las recaudaciones fiscales y los otros recursos propios de las entidades territoriales representan, para cada categoría de entidad, una parte determinante del conjunto de sus recursos. La ley orgánica establece las condiciones en las cuales se aplica esta regla.

Toda transferencia de competencias entre el Estado y las entidades territoriales irá acompañada de la atribución de recursos equivalentes a los que estaban consagrados a su ejercicio. Toda creación o extensión de competencias que aumente los gastos de las entidades territoriales irá acompañada de los recursos determinados por la ley.

La ley prevé dispositivos de distribución equitativa destinados a favorecer la igualdad entre las entidades territoriales.

Código General de las Colectividades Territoriales

CAPÍTULO PRIMERO: PRINCIPIO DE LIBRE ADMINISTRACIÓN

Artículo 1.

Los municipios, los departamentos y las regiones se administran libremente por los consejos elegidos

Artículo 2. (Modificado por Ley nº 1822/2.007, de 24 de diciembre -art.139)

Los municipios, los departamentos y las regiones se rigen por las resoluciones de los asuntos de su competencia

Colaboran con el Estado en la administración y la ordenación del territorio, en el desarrollo económico, social, sanitario, cultural y científico así como en la protección del medio ambiente, en la lucha contra el efecto invernadero por la dirección y la utilización racional de la energía y en la mejora



del nivel de vida. Cada año, en los municipios que hayan ultimado con el Estado un contrato de objetivos y de medios que conciernen a la política de la ciudad o que se hayan beneficiado de la dotación solidaria urbana y de cohesión social, durante el ejercicio anterior, se presentará antes de finales del segundo trimestre que sigue a la clausura de este ejercicio, un informe a las asambleas deliberantes de las colectividades territoriales y de los establecimientos públicos de cooperación intermunicipal competentes sobre las acciones llevadas en materia de desarrollo social urbano. Este informe resumirá la evolución de los indicadores relativos a las irregularidades, las acciones emprendidas en los territorios afectados y los medios que le son asignados.

Los municipios, las provincias y las regiones constituyen el cuadro institucional de la participación de los ciudadanos en la vida local y garantizan la expresión de su diversidad.

Artículo 3. (Creado por Ley 142/1.996, de 21 de febrero).

El reparto de competencias entre los municipios, los departamentos y las regiones no puede autorizar a una de estas colectividades a establecer o ejercer una tutela, bajo la forma que sea, sobre cualquier otra(de éstas).

Artículo 4. (Modificado por Ley 809/2004, de 13 e agosto -art. 202)

El reparto de competencias entre las colectividades territoriales y el Estado se efectúa, en la medida de lo posible, distinguiendo aquellas que son competencia del Estado y las que corresponden por derecho a los municipios, a los departamentos o a las regiones de tal manera que cada campo de competencias así como los recursos correspondientes sean asignados en su totalidad sea al Estado, sea a los municipios, sea a las provincias, sea a las regiones.

Con el fin de estudiar y debatir todos los temas relativos al ejercicio de competencias por las que un concierto esté previsto por ley, y todos los campos que necesitan de una armonización entre dos niveles de colectividad, se ha creado una instancia de concierto entre la región y los departamentos denominada "conferencia de ejecutivos". Esta instancia está compuesta por el presidente del consejo regional, de los presidentes de los consejos generales, de los presidentes de los comunidades urbanas y de los presidente de las comunidades metropolitanas situadas en el territorio regional. Ésta se reúne a instancia del presidente del consejo regional al menos una vez al año.

Los municipio, los departamentos y las regiones financian en prioridad, a los proyectos que atañen a los campos de competencias que les han sido otorgados por ley . Las decisiones tomadas por las colectividades locales de aprobar o rechazar una ayuda financiera a otra colectividad local no pueden tener por efecto el establecimiento o el ejercicio de una tutela, bajo la forma que sea, sobre ésta.

Artículo 5.

Solamente pueden ser contrarios a los municipios, los departamentos y las regiones:

1º.- Las prescripciones y procedimientos técnicos previstos por una ley o un decreto aprobado en aplicación de una ley y aplicables al conjunto de personas físicas como las personas morales de derecho privado o de derecho público;

2º Las prescripciones y procedimientos técnicos previstos por una ley o un decreto aprobados en aplicación de una ley y especialmente aplicables a los municipios, departamentos y regiones.



La atribución por el Estado, por una colectividad territorial así como por todo organismo encargado de una misión de un servicio público, de un préstamo, de una subvención o de una ayuda no puede estar subordinado con respecto a las prescripciones o a las condiciones que no responden a las reglas definidas más arriba.

Cuando se conceden las ayudas sociales de carácter individual, en metálico o en especie, o con un beneficio arancelario en el acceso a un servicio público, las colectividades territoriales, sus establecimientos públicos, los grupos de colectividades y los organismos encargados de la gestión de un servicio público velan por que las condiciones de concesión de estas ayudas y beneficios no acarreen discriminación con respecto a las personas que se encuentran en la misma situación, teniendo en consideración el objeto de la ayuda o del beneficio, y teniendo los mismos recursos dados a la composición del hogar.

Ley constitucional nº 724/2008, de 23 de julio, de modernización de las instituciones de la Vª República.

Artículo 12 (Modifica el artículo 34 de la Constitución Francesa de 1958)

Las asambleas pueden aprobar resoluciones en las condiciones establecidas por la ley orgánica.

Son inadmisibles y no se puede enumerar en la agenda de los movimientos que el Gobierno cree que la aprobación o el rechazo se puede poner en peligro su responsabilidad o que contengan medidas cautelares en su contra.

Artículo 37 (Se añade el artículo 72-3 a la Constitución Francesa de 1958)

La República reconoce, en el pueblo francés, la gente en el extranjero, en un ideal común de libertad, igualdad y fraternidad.

La Guadalupe, Guyana, Martinica, Reunión, Mayotte, San Bartolomé, San Martín, San Pedro y Miquelón, Islas Wallis y Futuna y Polinesia Francesa se rigen por Artículo 73 para los departamentos y regiones de ultramar y las autoridades locales creadas en el último párrafo del artículo 73, y Artículo 74 para otras comunidades.

El estado de Nueva Caledonia se rige por el Título XIII.

La ley determina el régimen legal y la particular organización de las tierras francesas australes y antárticas y Clipperton.

