



**ENCUESTA SOBRE LA IMPLANTACIÓN DE LA LEY 11/2007, DE ACCESO  
ELECTRÓNICO, EN LAS ADMINISTRACIONES LOCALES A LOS 5 AÑOS DE SU  
PUBLICACIÓN, CON REFERENCIAS ESPECÍFICAS A LA PARTICIPACIÓN DEL  
ARCHIVERO**

---

INFORME DE RESULTADOS

Elaborado por:

***Carmen Cubero Carabantes***

Archivera del Ayuntamiento de Parla (Madrid)

***Eugenio Villareal Mascaraque***

Archivero del Ayuntamiento de Leganés (Madrid)



Madrid, febrero 2014

<b><u>ÍNDICE</u></b>	<b><u>Pág.</u></b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	2
<b>2. RESUMEN DE RESULTADOS POR ÁREAS</b>	7
2.1 Adaptación tecnológica y de comunicaciones	7
2.2 Adaptación a la normativa	10
2.3 Adaptación organizativa	13
2.4 Adaptación a los canales de comunicación	18
2.5 Implantación de la tecnología front-office	20
2.6 Políticas y sistema de gestión de documentos	24
2.7 Adaptación a la tecnología back-office	30
2.8 Nivel de participación del Archivo en la implementación de la Ley 11/2007	34
2.9. Open Data	36
<b>3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	39

Gracias a las Entidades Locales que han respondido a esta encuesta, sin su colaboración este estudio no hubiese sido posible

## 1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años hemos asistido a un profundo cambio en el modo en que ciudadanos, empresas y Administración se relacionan entre sí. Las nuevas tecnologías han jugado un papel muy relevante en este proceso: la informática, la telefonía móvil y sobre todo Internet han cambiado de forma permanente la manera en que vivimos, nos relacionamos y trabajamos.

La implantación y utilización intensiva de estas tecnologías está obligando a redefinir las tareas de gobierno y de la gestión pública y están incidiendo en una profunda transformación de los medios y procedimientos tradicionales de la actividad administrativa. Uno de los ámbitos en el que se están experimentando mayores transformaciones es en el relativo a las relaciones entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas.

Las Administraciones Públicas llevan años invirtiendo para mejorar su funcionamiento interno, con el convencimiento de que el ahorro económico derivado de su eficacia y eficiencia, se trasladaría a ciudadanos y empresas. La reducción de costes de los servicios, consecuencia de su eficiencia interna y de los plazos de tramitación permitiría servicios mejores a la ciudadanía en su conjunto.

En paralelo con el uso de las TIC para mejorar sus procesos internos, el desarrollo de Internet generó una demanda constante sobre las administraciones para que éstas usaran el nuevo canal para facilitar a sus usuarios la información y el acceso electrónico a sus servicios.

Además la presión ciudadana ha aumentado, ahora no solo demanda el acceso electrónico a todos los procedimientos, sino que también reclama que los servicios se diseñen desde el punto de vista del ciudadano y no desde el de la Administración.

Lo que se está demandando no es que se haga por Internet lo que antes se hacía presencialmente. Se pide la transformación de una administración cuya misión principal era el cumplimiento de la Ley a una administración cuya misión principal es ponerse al servicio de ciudadanos y empresas para facilitarles el desarrollo de su trabajo de la mejor manera posible. Una Administración que realice los controles que debe ejercer, y más servicial.

En este nuevo marco se aprueba la Ley 11/2007 que reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones, lo que conlleva la obligación para éstas de dotarse con los medios necesarios para ello.

De esta manera, la Ley pasa del impulso de los medios electrónicos (algunas Administraciones permitían la comunicación por medios electrónicos) a que estén obligadas a hacerlo porque la

Ley reconoce el derecho a los ciudadanos a establecer relaciones electrónicas. Por ello la Ley pretende dar el paso del «podrán» por el «deberán» como dice en su exposición de motivos.

Asimismo la Ley da cumplimiento a la demanda ciudadana de relacionarse en cualquier momento y desde cualquier sitio. La Ley no se limita a reconocer el derecho a las relaciones electrónicas entre el ciudadano y la administración. También reconoce el derecho a no aportar datos que obren en poder de las AA.PP., favorece la colaboración interdepartamental o sea la transversalidad de la Administración y la interoperabilidad entre Administraciones.

La Ley pretende facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos, impulsar el desarrollo de la sociedad de la información y aumentar el uso de la confianza en los medios electrónicos, así como aumentar la proximidad y transparencia de la Administración, contribuyendo a la mejora interna de su funcionamiento.

En el caso de las Administraciones Locales, las más próximas al ciudadano, la Ley en su Disposición final Tercera de adaptación de las Administraciones Públicas para el ejercicio de derechos dice:

*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.*

*5. Las Comunidades Autónomas y las Entidades integradas en la Administración Local en las que no puedan ser ejercidos a partir del 31 de diciembre de 2009 los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente Ley, en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia, deberán aprobar y hacer públicos los programas y calendarios de trabajo precisos para ello, atendiendo a las respectivas previsiones presupuestarias, con mención particularizada de las fases en las que los diversos derechos serán exigibles por los ciudadanos."*

Desde 2007 fecha de publicación de la LAECSP hasta 2013, la actividad legislativa y regulatoria ha sido diversa y, abundante la normativa sobre Administración Electrónica. Se publicaron la Ley 56/2007 de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, la Ley 37/2007 sobre reutilización de información del sector público, en el 2010 los Reales Decretos 3 y 4 que regulan el Esquema Nacional de Seguridad y el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de Administración Electrónica. En 2012 se establecen modificaciones relativas a la transposición de Directivas en materias de Telecomunicaciones, Sociedad de la Información y Comunicaciones electrónicas y, el 15 de febrero de 2013, se aprueba la Agenda Digital para España que adopta y desarrolla los objetivos de la Agenda Digital para Europa haciendo hincapié en la administración electrónica, la confianza de los usuarios, la alfabetización digital, la capacitación de profesionales,

y sobre todo en conseguir un modelo de administración más simple, colaborativo, flexible y abierto a todos.

Asimismo nos encontramos con una sociedad que cada día más pide un mejor acceso a la información pública, fomentando gobiernos y administraciones más transparentes, y que ofrezcan medios eficaces para aumentar la participación activa de los ciudadanos y las empresas en el proceso de formulación de políticas mediante la aplicación de las nuevas tecnologías.

A los tres años de publicarse la Ley 11/2007, en 2010, la Comisión de Nuevas Tecnologías de la FEMP quiso tomar el pulso de la Administración electrónica en las Entidades Locales (EE. LL.). Para ello se realizó una encuesta sobre el Grado de adaptación de las Entidades Locales (menores de 20.000 habitantes) a la Ley 11/2007 de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP). Se tomaron como base los principales puntos de la LAECSP y como público objetivo a los Ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes, el cuestionario se envió a las Diputaciones que fueron quienes respondieron.

Posteriormente en 2012, el Grupo de Archiveros: Gestión documental y transparencia, colectivo profesional perteneciente a la Comisión de Modernización, Participación Ciudadana y Calidad de la FEMP con el apoyo de la Comisión y de su Subdirección de Modernización Administrativa, quiso saber cuál era el nivel de implementación de la Administración Electrónica a los 5 años de la promulgación de la Ley en las Entidades Locales.

Para ello se ha realizado una encuesta en la que se han tomado como base los principales artículos de la LAECSP y la encuesta publicada por la FEMP en marzo de 2010 sobre el Grado de adaptación de las Entidades Locales (menores de 20.000 habitantes) a la Ley 11/2007 de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos que demandaba información sobre la adecuación a la tecnología Back Office, tecnología Front Office, Procedimientos Administrativos, Canales de Comunicación, Organización Interna, Normativa y Tecnológica y de Comunicaciones.

Se eliminó el punto relativo a la adaptación de los procedimientos administrativos y se incluyeron otros aspectos que nos interesaban como profesionales de los Archivos: las políticas de gestión de documentos electrónicos, el nivel de participación del Archivo en la implantación de la Ley 11/2007 y añadimos un Área que nos permitiera conocer los proyectos que se estaban llevando a cabo en las administraciones locales sobre Open Data; materia que no contempla directamente la Ley 11/2007 de Acceso electrónico pero sí las disposiciones legales sobre reutilización de información del sector público y, en aquel momento, alguna incipiente normativa autonómica y municipal sobre transparencia. Todavía no se había publicado la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, dicha norma se ha publicado en el tiempo transcurrido entre la recogida de datos y la presentación de los resultados de la encuesta.

La encuesta quedó estructurada en las siguientes áreas:

1. Adaptación tecnológica y de comunicaciones.
2. Adaptación a la normativa.
3. Adaptación organizativa.
4. Adaptación a los canales de comunicación.
5. Implantación de la tecnología front office.
6. Políticas de gestión de documentos electrónicos del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos.
7. Adaptación de la tecnología back- office.
8. Nivel de participación del Archivo en la implementación de la Ley 11/2007.
9. Open Data.

Para un mejor análisis de los resultados de la encuesta, se ha creído conveniente estructurarlos de la forma siguiente:

- √ Se han ido analizando los datos por cada uno de las 9 Áreas de las que consta la encuesta.
- √ Por cada área se han examinado en primer lugar los grupos de población definidos (total, 1.000-5.000, 5001-20.000, 20.001-75.000 y + 75.000) con todas las preguntas y en segundo lugar cada pregunta individual con todos los grupos de población.
- √ En el caso de las preguntas abiertas se ha utilizado el mismo sistema, aunque los datos se han referido en porcentaje solamente sobre las respuestas afirmativas. Se ha utilizado una escala de medición ordinal con cinco valores que comprende el bajo, medio-bajo, medio, medio-alto y alto.

La FEMP envió la encuesta en 2013 a 3.655 Ayuntamientos con una población superior a 1.000 habitantes, Diputaciones, Cabildos y Consells. Se realizó de forma on line a través del <http://encuestas.femp.es/index.php?sid=34999&lang=es>.

Se recibieron 361 respuestas que suponen un 9.88% del total, una cifra en torno a un 10% que se consideró suficiente para ser representativa.

Para un mejor estudio clasificamos los municipios según el número de habitantes, formando cuatro grupos:

Municipios de 1.001 a 5.000 habitantes

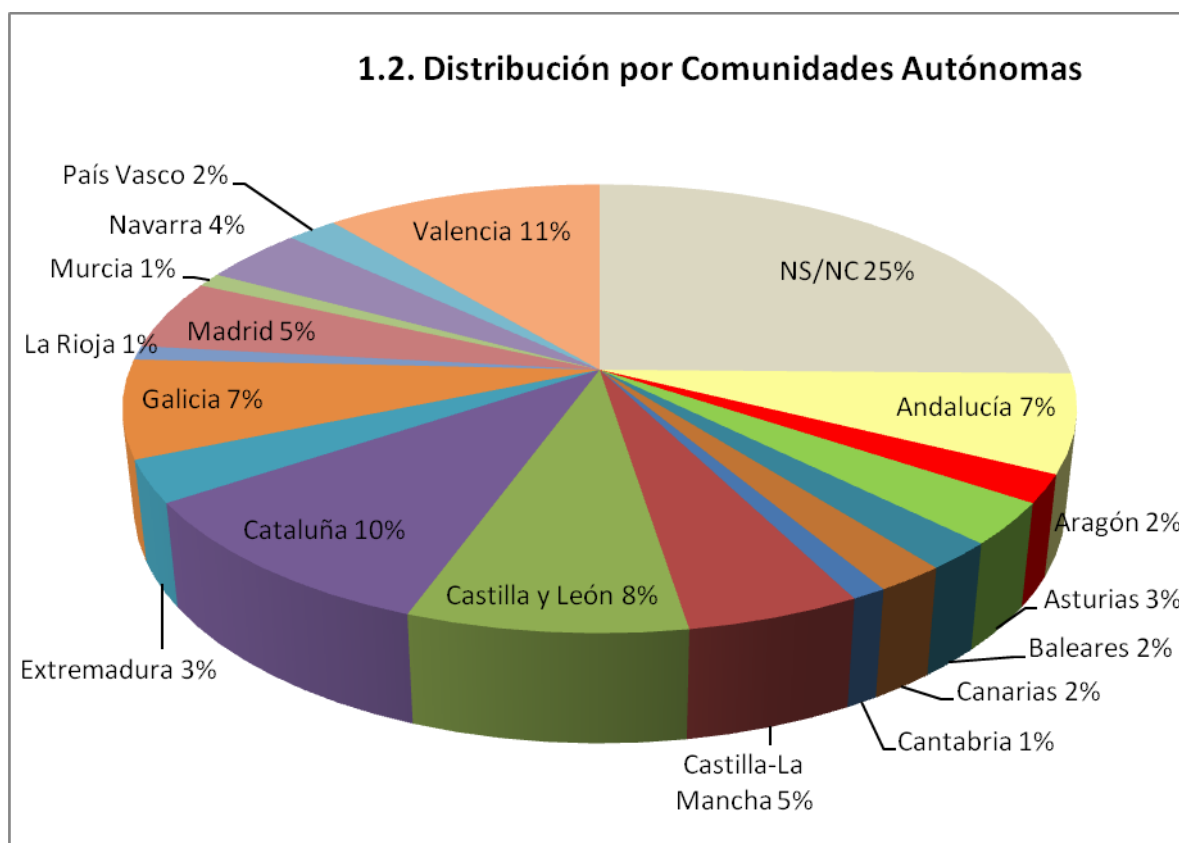
Municipios de 5.001 a 20.000 habitantes

Municipios de 20.001 a 75.000 habitantes

Más de 75.001 habitantes atendiendo a la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del Gobierno Local sobre régimen de organización de municipios de gran población.

En cuanto a la participación de las Entidades Locales, se debe reseñar que dentro de la franja de municipios entre 1.000 y 20.000 habitantes la mayor participación de los superiores a 5.000 habitantes (8,09%), significativa la participación del 38,78% de los superiores a 75.000 habitantes y destaca el 25,48% de municipios sin identificar por no cumplimentar los datos de identificación del cuestionario.

Respecto a la participación por Comunidades Autónomas, la más alta corresponde a las comunidades de Valencia (10,83%) y Cataluña (10,28%), en contraposición la Rioja y Murcia han sido las autonomías de las que menos respuestas se han recibido. No obstante se observa que un 25 % de respuestas no especifican la Comunidad Autónoma a la que pertenecen.



## 2. RESUMEN DE RESULTADOS POR ÁREAS

El estudio de la encuesta se ha estructurado siguiendo el esquema del cuestionario realizado por la FEMP en 2010 y que ya se ha comentado anteriormente. Se han estudiado cada una de las áreas, se han definido los objetivos, se informa de los resultados y, por último, se ofrecen unas conclusiones para cada uno de los nueve apartados. En las conclusiones de cada una de las áreas, en primer lugar se han comparado los resultados de las dos encuestas en los municipios de menos de 20.000 habitantes y, posteriormente, se describen los resultados sobre el área analizada.

### 2.1 Adaptación tecnológica y de comunicaciones

#### Objetivo

En este apartado de la encuesta se pretende identificar cuál es la situación de la Administración Local tanto en relación a la infraestructura informática como a la conexión a Internet.

#### Resultados

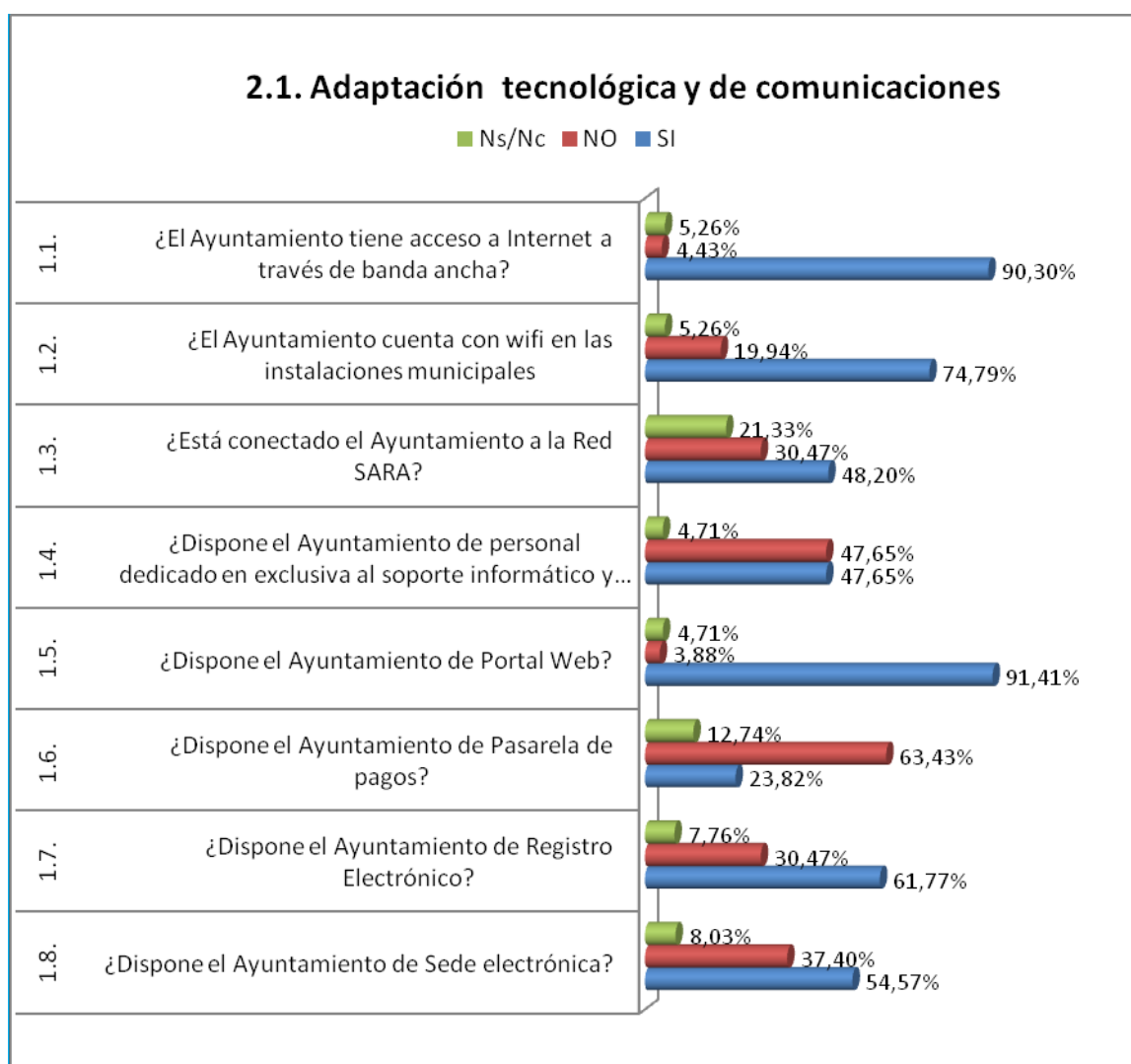
La práctica totalidad de los Ayuntamientos tiene acceso a Internet a través de banda ancha (90.30%), uno de los indicadores que gana relevancia y protagonismo a la hora de llevar a cabo el análisis del estado de las TIC. Permite un mayor y mejor acceso a la información que se traduce en un aumento de la productividad y mejora de los procesos de negocio de las organizaciones; pero se debe hacer notar que las cifras bajan en aquellos municipios menores de 5.000 habitantes (88.98%). Así mismo la existencia de red wifi en las instalaciones municipales es muy alta y casi el 80 % de los Ayuntamientos de más de 5.000 habitantes están conectados a la red SARA, cifra que desciende notablemente en los municipios pequeños (21,19%).

Se debe destacar el bajísimo índice de Ayuntamientos pequeños (11.86%) que disponen de personal dedicado en exclusiva al soporte informático y de telecomunicaciones lo que puede confirmar la carencia de personal cualificado para la implantación y adaptación de las medidas necesarias para el cumplimiento de la LAECSP; si bien se confirma la necesidad de canalizar las distintas iniciativas dirigidas a los pequeños municipios a través de las entidades



supramunicipales y la importancia de la colaboración de las Diputaciones Provinciales o de las respectivas Comunidades Autónomas.

Casi la totalidad de las entidades locales mayores de 1.000 habitantes disponen de portal web. El Registro y la sede electrónica están implementados en más de la mitad de los Ayuntamientos que han respondido a la encuesta, son cifras que se dan incluso en los municipios de menos de 5.000 habitantes, cifras que contrastan con la baja implantación de la pasarela de pagos, cuyos valores oscilan entre el 11.02% de los municipios pequeños y el 73.68% de los municipios grandes.



## Conclusiones

Si contrastamos los datos obtenidos en esta encuesta con la realizada en 2010 en los **municipios de menos de 20.000 habitantes, observamos que las cifras han mejorado**

**considerablemente** pese a transcurrir pocos años. Debemos tener en cuenta, como ya hemos dicho al principio de este estudio, que la encuesta de 2010, se realizó sobre municipios de menos de 20.000 habitantes, fueron las Diputaciones las que respondieron.

**Se ha incrementado ostensiblemente el acceso a Internet a través de banda ancha**, hemos pasado del 78% al 93.19 % actual, así como **el personal dedicado en exclusiva al soporte informático y de telecomunicaciones**, cifras que se han duplicado del 17 al 35.66%; en cambio ha disminuido el número de entidades locales que se conectan a la red SARA, pasamos del 52% en 2010 al 47.08%, pensamos que las cifras deberían ser superiores actualmente.

Actualmente **la mayoría de las Administraciones Locales disponen de acceso a Internet a través de banda ancha, Red wifi y portal web**. Para conseguir que empresas y ciudadanos utilicen la e-Administración es importante que las AA PP consigan desarrollar páginas web que sean fiables y fáciles de usar. Según el Informe anual 2013 sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España de la Fundación Orange, el 72% de los usuarios de páginas web de las AA PP considera que éstas son fáciles de usar y el 84% piensa que son fiables. No olvidemos que el portal web es el primer contacto del ciudadano con la Administración Electrónica.

En cambio, **se han implementado en menor medida el Registro Electrónico y la Sede electrónica y solo un 24% de las entidades locales disponen de pasarela de pagos**.

## 2.2 Adaptación a la normativa

### Objetivo

En esta Área se pretende identificar el grado por el cual las Entidades Locales han definido marcos reguladores en los aspectos que determina la LAECSP y así mismo se han realizado actuaciones orientadas al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos y el grado de participación del Archivero en la elaboración de la Ordenanza de Administración Electrónica.

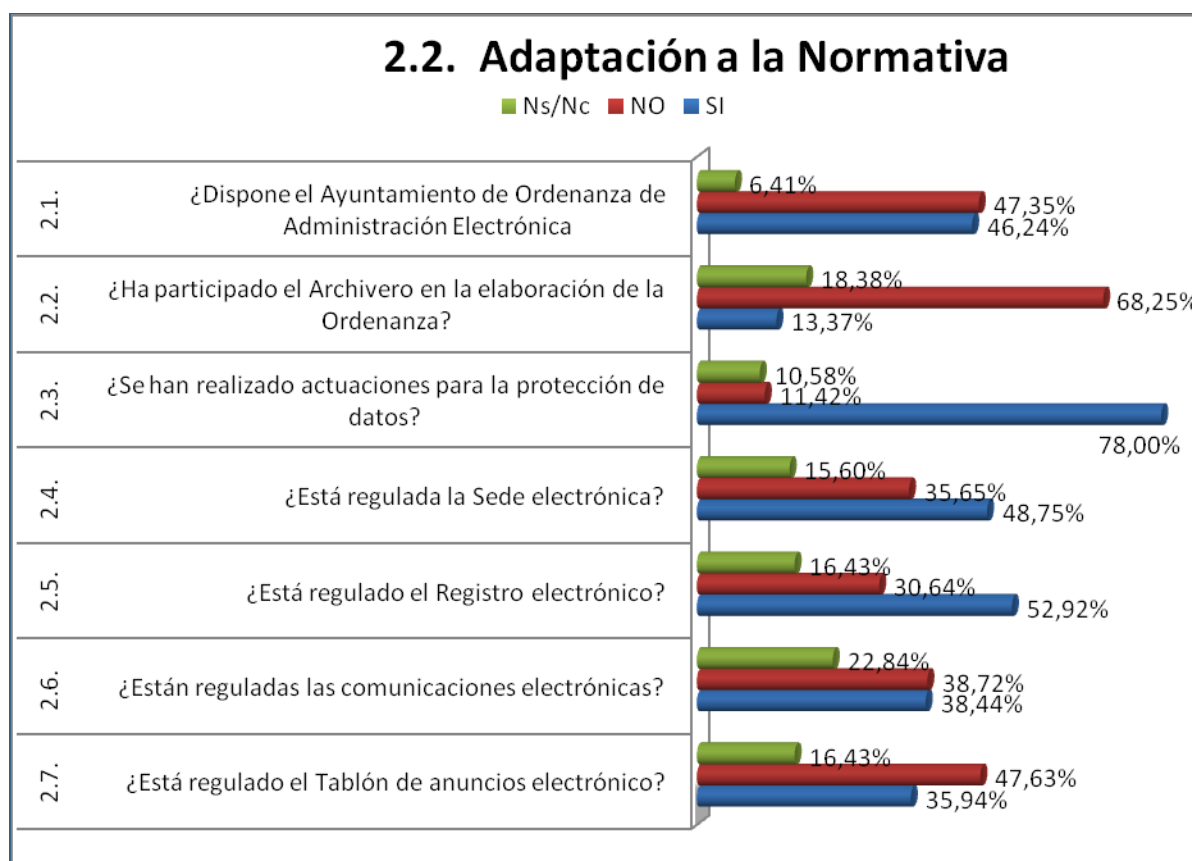
### Resultados

Respecto a la primera pregunta que se planteó en esta Área sobre las regulaciones en el marco normativo municipal para la implementación de la LAECSP, un 46% de entidades locales respondieron que han aprobado la Ordenanza reguladora de la Administración Electrónica, una cifra que se rebaja en los municipios pequeños, incrementándose hasta un 78.79% en los municipios de más de 75.000 habitantes.

Existe una gran preocupación por la protección de datos de carácter personal, como nos lo demuestran las cifras, en torno a un 78.12 % de las EE.LL. han realizado actuaciones en este campo.

En cuanto a la Sede electrónica, Registro electrónico, Comunicaciones electrónicas y Tablón de anuncios electrónico están regulados en más de un 36% de las respuestas obtenidas, aunque el Registro y la sede electrónica superan esa cifra en 14 puntos.

En relación a la participación del Archivero en la elaboración de las Ordenanzas de Administración Electrónica, la media es de un 13.57 %, cifra considerada muy baja, aunque llega a un 36.84% en los Ayuntamientos mayores de 75.000 habitantes.



### Conclusiones

Si comparamos los datos de esta Área de la encuesta de 2010 con las cifras de las que disponemos ahora para los **Ayuntamientos menores de 20.000 habitantes**, los resultados no pueden ser más satisfactorios. **En la encuesta anterior solo un 26 % disponían de Ordenanza**

**reguladora de las TIC, actualmente se supera el 49%. Asimismo el 80% de los municipios han realizado actuaciones para adaptarse a la LOPD.**

Las Comunicaciones o el Tablón de Anuncios electrónico se han implementado en el 35% de los municipios de menos de 20.000 habitantes frente al 17% de años anteriores. Las cifras se han incrementado espectacularmente en la regulación de la Sede y Registro Electrónico, de un 20% a un 50%.

No obstante debemos especificar que en este momento **existe una diferencia porcentual entre los municipios de menos de 5.000 habitantes y los de 5.001 a 20.000**. Un 41.53% de los municipios pequeños disponen de Ordenanza reguladora de las TIC frente a un 56.76% de los mayores de 5.000 hasta 20.000. Se trata de una diferencia de 15.23 puntos. Es solo un ejemplo de las cifras porcentuales que se reflejan a lo largo de la encuesta, casi podríamos hablar de brecha digital.

Un 68,25% de las respuestas recibidas nos dicen que el **Archivero no participa en la elaboración de la normativa municipal sobre Administración Electrónica**, frente a un escaso 13% que nos habla de su participación. Las cifras nos están indicando que el grado de participación del Archivero es mínimo en el aspecto que estamos analizando ahora.

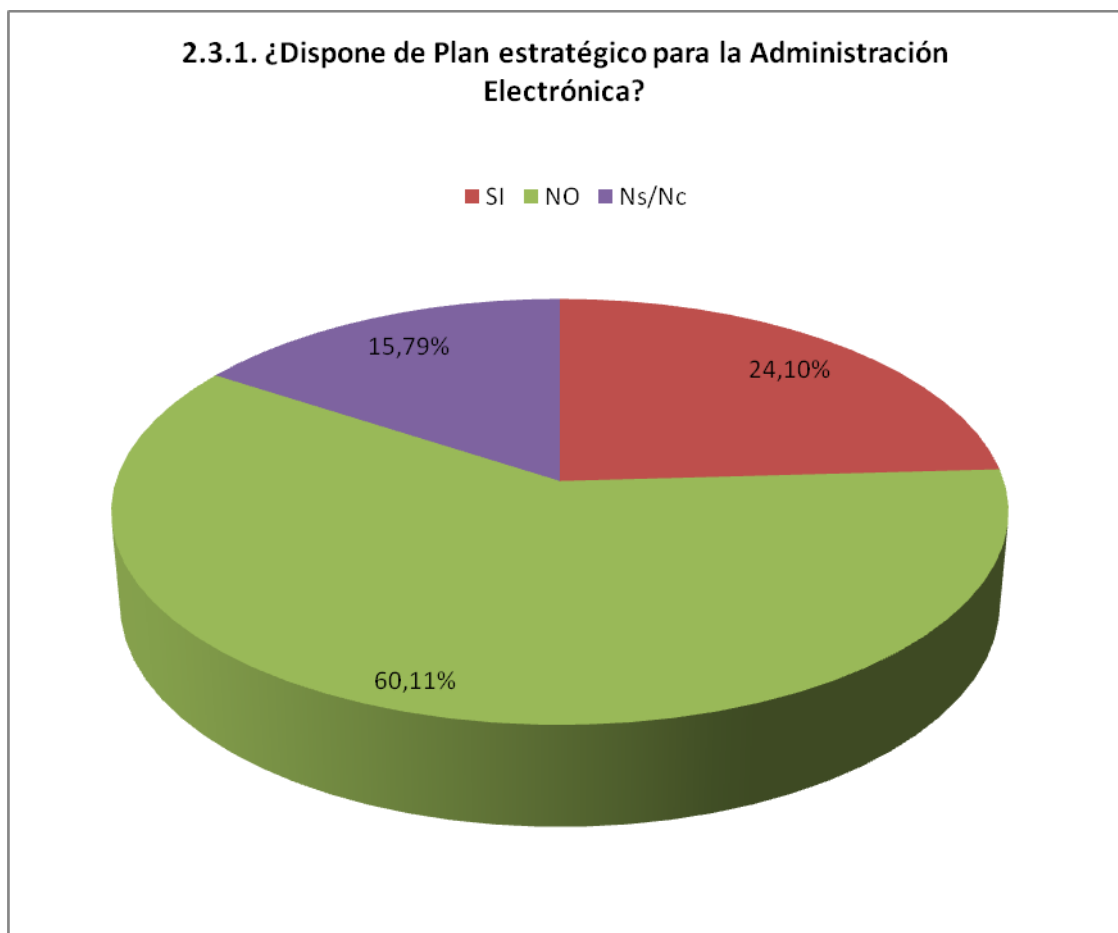
## 2.3 Adaptación organizativa

### Objetivos

Se pretende identificar si las Entidades Locales han adaptado sus estructuras organizativas para facilitar la implantación de la Administración Electrónica y para cumplir con los aspectos que determina la LAECSP; así como el grado de participación del Archivo en la e-Administración.

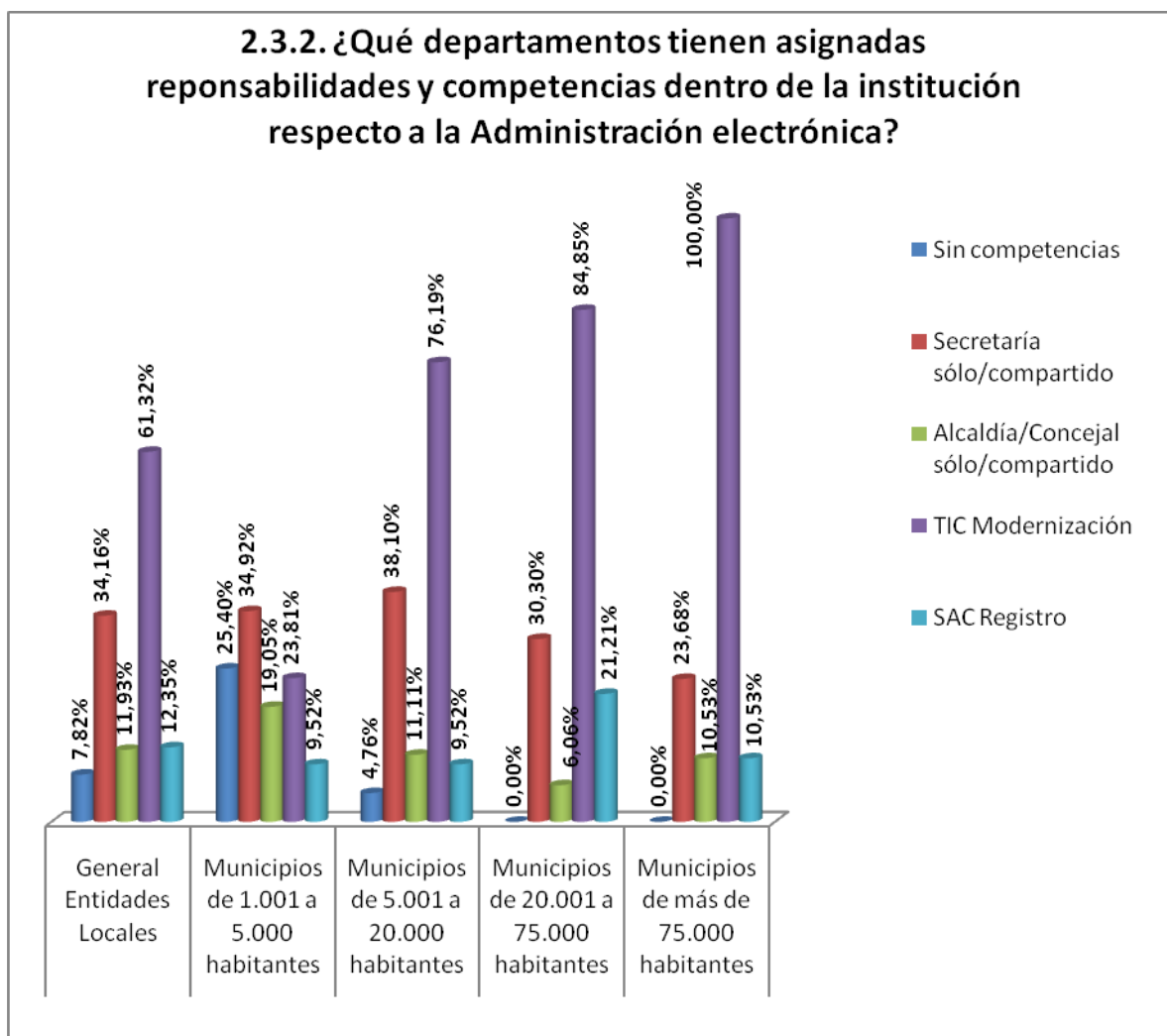
### Resultados

Se preguntó en primer lugar si las EE.LL. disponen de un **Plan Estratégico para la Administración Electrónica**, casi un 75% respondió negativamente, aunque existe una gran diferencia entre el grupo de Ayuntamientos pequeños y los de mayor población, suponemos que en los municipios menores de 5.000 habitantes les corresponderá a las Diputaciones Provinciales la elaboración de estos Planes Estratégicos.



Los resultados de la pregunta sobre las Cartas de Servicios en las que aparezcan contenidos relacionados con la Administración Electrónica son: un 60.66% contestaron negativamente y el 17.45 % que respondió ns/nc se estima que tampoco dispone en su Carta de Servicios, en muchos casos ni la tiene, de contenidos relacionados con las TIC.

### 2.3.2. ¿Qué departamentos tienen asignadas responsabilidades y competencias dentro de la institución respecto a la Administración electrónica?



Sobre las responsabilidades y competencias que tienen asignadas los distintos departamentos de la institución respecto a la Administración Electrónica, nos interesaba saber cuantos departamentos participaban, si se trataba de un departamento o dos, o un equipo multidisciplinar, si se contaba con el Archivo y qué Departamentos tenían encomendadas esas responsabilidades.

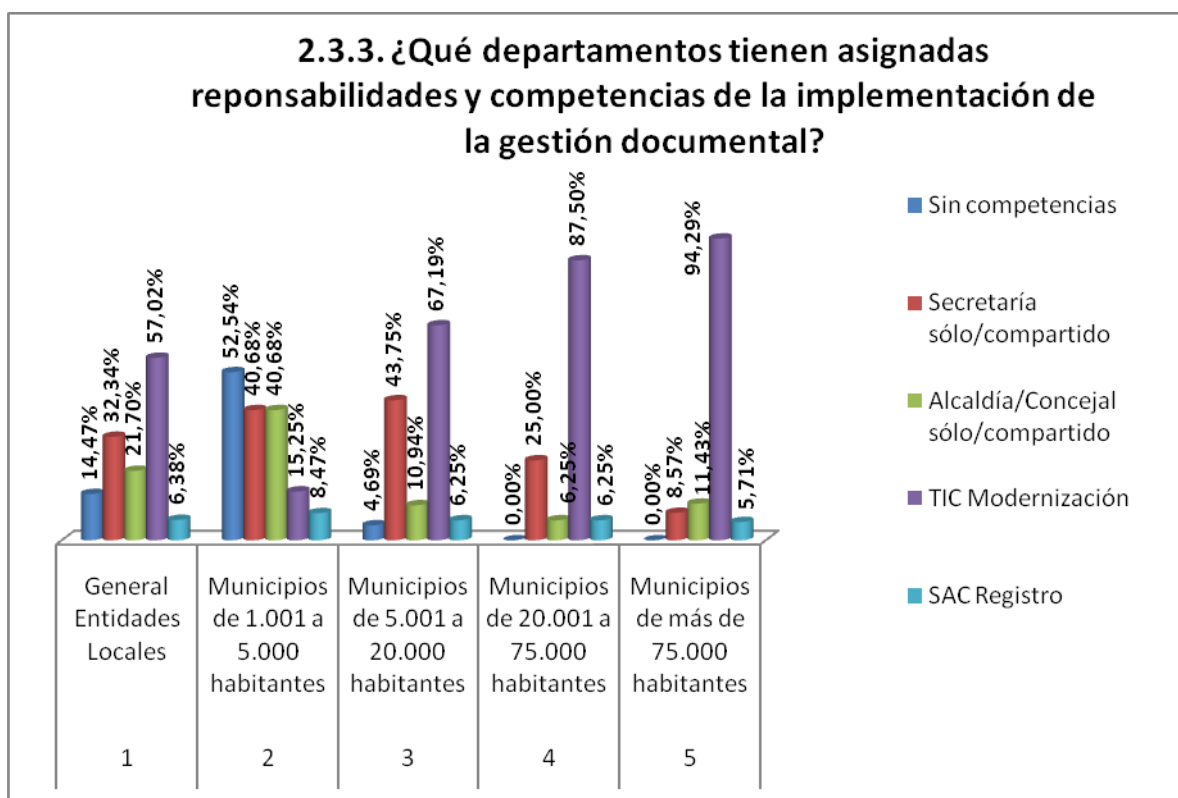
Las abstenciones (ns/nc) se han eliminado al cuantificar los resultados porque se ha considerado que no importan en estas preguntas porque lo que queremos saber es quien participa, por lo tanto nos interesan las respuestas positivas; los que han respondido ns/nc probablemente todavía no habrán implementado la Administración Electrónica.

Se observa que las competencias de e-Administración en los Ayuntamientos pequeños las tiene asignadas un Departamento, normalmente la Secretaría y en ocasiones la responsabilidad la comparte con Alcaldía o alguna Concejalía. Esto suele ocurrir en torno al 30% en los municipios inferiores a 75.000 habitantes, en las grandes ciudades estas cifras descienden hasta el 23%

porque son los Departamentos de TIC y Modernización quienes lideran los proyectos de e-Administración. En otras ocasiones esta responsabilidad se le asigna al Servicio de Atención al Ciudadano.

Es conveniente resaltar la formación de equipos multidisciplinares, sobre todo en los municipios mayores de 75.000 habitantes (34.21%), equipos de trabajo formados por tecnólogos, juristas, archiveros... apoyados en todo momento por un alto cargo de la institución.

Otro tema, que nos interesa mucho y cercano a nosotros, es el que trata sobre la participación del Archivo en la asignación de las responsabilidades o si se significa en las decisiones que se toman o lidera el proyecto. La respuesta ha sido bajísima, solo un 9.88% de los archiveros de los municipios que han respondido a la encuesta, participa. Vamos a ver la parte positiva, conforme aumenta el número de habitantes del municipio se incrementa el número de archiveros que participan en la e-Administración. Existe también una razón muy sencilla, los municipios pequeños no cuentan con archivero en plantilla.



Preguntamos a los encuestados sobre los Departamentos que tienen asignadas responsabilidades y competencias en la implementación de la gestión documental, el número de Departamentos, si existe equipo multidisciplinar y la participación del Archivo. En los Ayuntamientos pequeños la responsabilidad recae sobre Secretaría, bien sola o compartiendo

competencias con otra Área (40.68%), también sobre algún concejal o incluso la propia Alcaldía (40.68%), existe una ligera presencia del Departamento de las TIC y Modernización (15.25%) que se incrementa en los municipios de más de 5.000 habitantes con cifras que llegan al (94.2%) en los municipios mayores de 75.000 habitantes.

El Archivo participa escasamente en la gestión documental (16.81%), una cifra que aumenta al 21.88% en los municipios entre 20.000 y 50.000 habitantes y que llega al 45.71 % en las poblaciones superiores a 75.000 habitantes, cifras que son insuficientes.

## Conclusiones

Referente a esta área, la encuesta de 2010 preguntaba a los ayuntamientos si disponían de Planes estratégicos para la Administración electrónica, hemos vuelto a solicitar a los Ayuntamientos que nos respondieran a esta pregunta. Las cifras se han reducido a la mitad, hemos pasado de un 36% en 2010 a un 17.8 % de municipios menores de 20.000 habitantes que disponen de Planes Estratégicos para la e-Administración.

Les pedimos que nos suministraran información sobre sus Cartas de servicios en las que constaran contenidos relacionados con la Administración Electrónica. Las respuestas nos han sorprendido porque ha ocurrido como en el caso anterior, las cifras se han reducido considerablemente, de un 20.63% en 2010 a un 11% actual.

En este momento sigue existiendo **una gran diferencia en cuanto a la implementación de la e-Administración entre los municipios pequeños y los mayores de 5.000 habitantes** y como en el apartado anterior la participación del archivero es escasa tanto en la implantación de la e-Administración como en la gestión de documentos, y que nos hace plantear las siguiente reflexión.

Las normas internacionales ISO 15489:2001 y 30300:2011 han definido la **gestión de documentos como uno de los elementos estratégicos de cualquier organización**, regulando las prácticas efectuadas tanto por los responsables de su gestión como por cualquier otra persona que cree o use documentos en el ejercicio de sus actividades. Debiendo incluir:

- a) el establecimiento de políticas y normas;
- b) la asignación de responsabilidades y competencias;
- c) la fijación y promulgación de procedimientos y directrices;
- d) la prestación de una serie de servicios relacionados con su gestión y uso;
- e) el diseño, la implementación y la administración de sistemas especializados; y
- f) la integración de la gestión de documentos de archivo en los sistemas y los procesos de la organización.



Los documentos de nuestras organizaciones deberán ser auténticos, fiables, íntegros y estar disponibles en todo momento. Utilizando un sistema de gestión fiable, íntegro, conforme a normativa, exhaustivo y sistemático en sus procedimientos.

Los documentos y expedientes con los que trabajamos de forma cotidiana han de ajustarse a esos requisitos y a las normas legales. Han de establecerse responsabilidades y reparto de tareas en la gestión y en la administración electrónica de los documentos. Han de fijarse políticas de seguridad y acceso a los documentos, así como debe quedar constancia de su trazabilidad, deben perdurar a lo largo del tiempo, y establecer el calendario de conservación y la asignación de metadatos a los documentos.

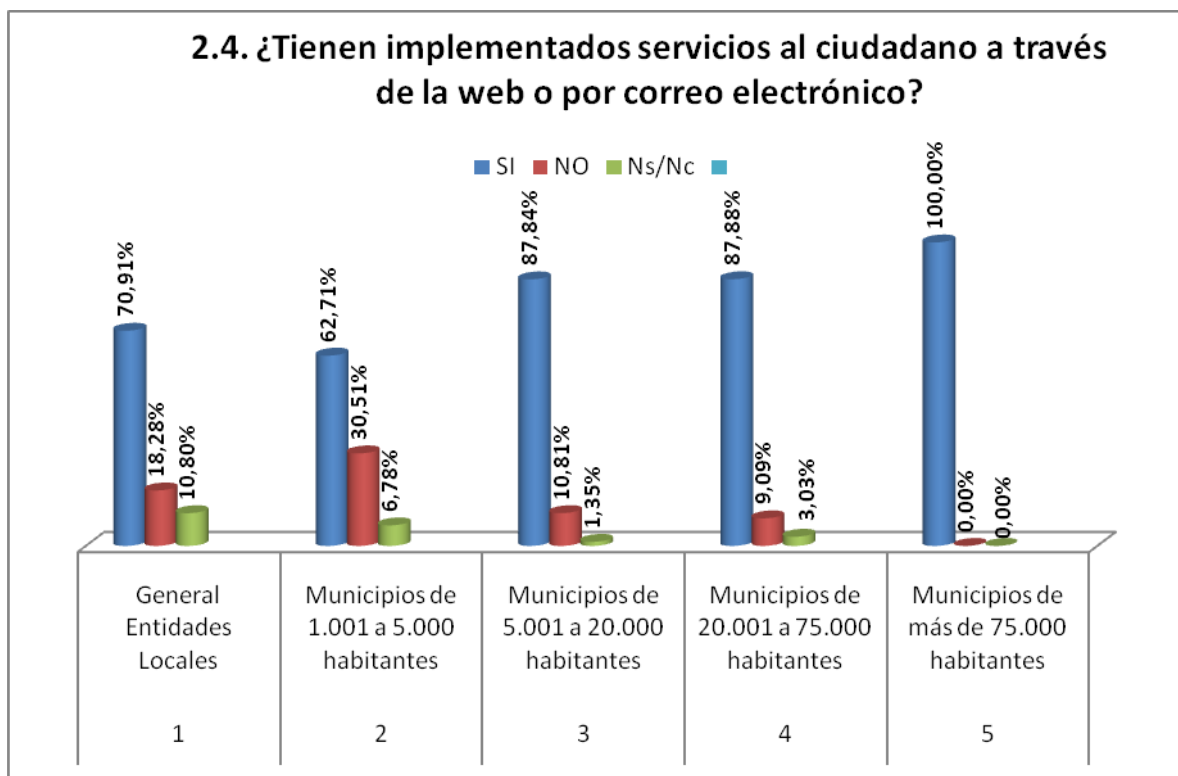
Hasta ahora en los documentos en papel ha sido el Archivero quien ha realizado estas funciones en nuestras instituciones, ahora con los documentos electrónicos el archivero debe participar y liderar la gestión documental, junto con los tecnólogos, informáticos...

## **2.4 Adaptación a los canales de comunicación**

### **Objetivo**

Se pretende identificar en qué grado los municipios han habilitado distintos canales de comunicación con los ciudadanos y empresas, que les proporcionen un mejor acceso a la información pública, fomentando gobiernos y administraciones más transparentes y ofreciendo medios eficaces para aumentar la participación activa de los ciudadanos y las empresas en el proceso de formulación de políticas municipales mediante la aplicación de las TIC

Resultados



En este apartado las respuestas indican la disponibilidad del canal pero no su utilización de forma generalizada, porque no se ha preguntado sobre las distintas fases de implementación si proporciona información, efectúa interacción y realiza transacción, solo si ofrece servicios a los usuarios. Casi todos los municipios que han respondido a la encuesta, han puesto a disposición del ciudadano servicios a través de la web o del correo electrónico (70%), cifra que se incrementa hasta el cien por cien en los municipios de más de 75.000 habitantes.

**Conclusiones**

No podemos comparar este apartado con los resultados obtenidos en la encuesta de 2010 porque no se formularon preguntas sobre este aspecto.

Los resultados obtenidos nos permiten deducir que incluso en los **municipios pequeños los ciudadanos se pueden relacionar con el Ayuntamiento**, suponemos que en bastantes casos los servicios prestados serán informativos.

Según el **Informe Anual “La Sociedad en RED” Edición 2013**, la disponibilidad de procedimientos y prestación de servicios adaptados a la Ley 11/2007, es decir, disponibles a través de Internet, ha pasado en la EE.LL. de un 72% en 2011 a un 76% en 2012; creemos que estamos en una valoración de madurez de servicios medio alta aunque no lleguemos al 92% de madurez de la Administración General del Estado. También es necesario destacar que mientras en 2011 y 2012 la AGE se reafirma en la estabilización de la oferta de servicios, las CCAA crecen dos puntos en el mismo periodo, y **las Entidades Locales incrementan cuatro puntos sus servicios en un solo año**, o sea que las cifras, pese a los problemas presupuestarios, no son malas.

En todo caso, la **progresiva utilización de comunicaciones electrónicas**, derivada del reconocimiento del derecho a comunicarse electrónicamente con la Administración, suscita la cuestión no ya de la adaptación de ésta -recursos humanos y materiales- a una nueva forma de relacionarse con los ciudadanos, sino también la cuestión de la manera de adaptar sus formas de actuación y tramitación, así como la facilidad de uso y la accesibilidad.

## 2.5 Implantación de la tecnología front-office

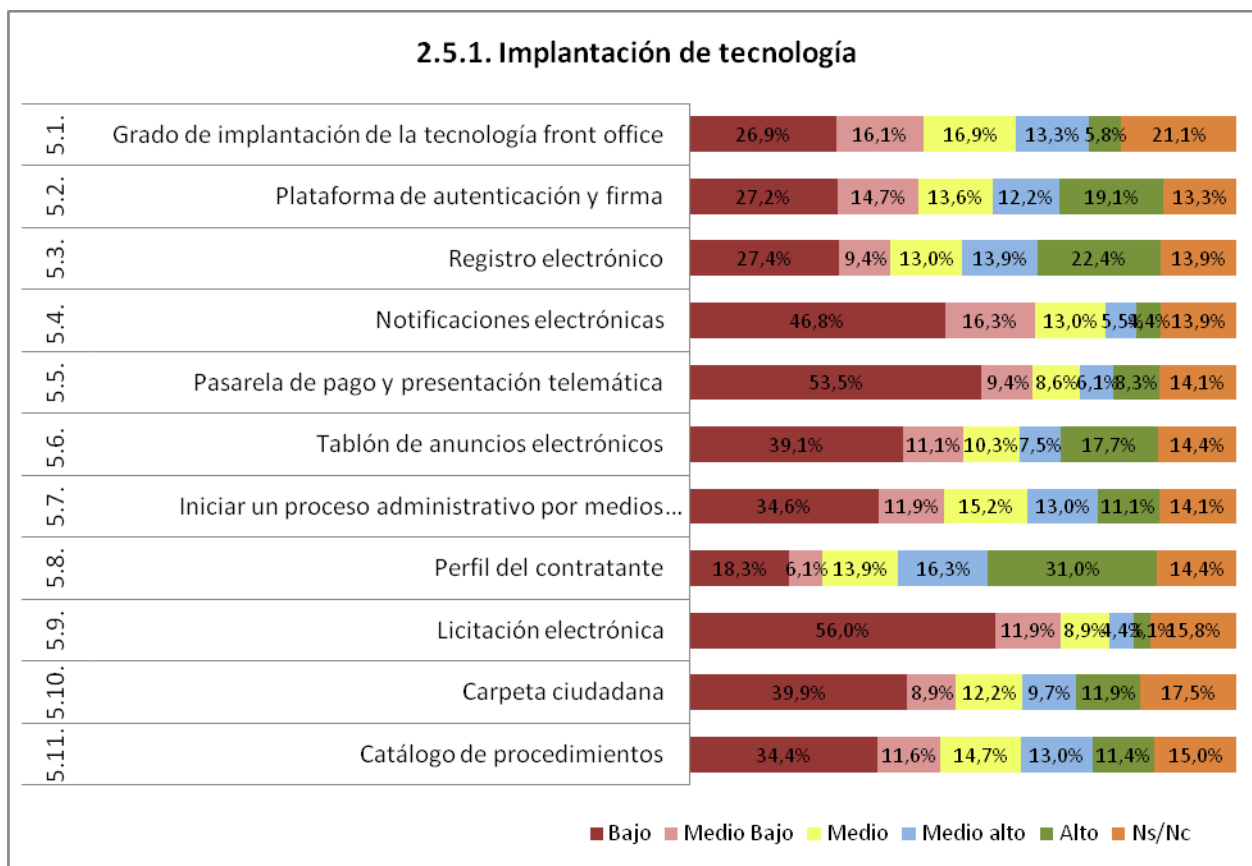
### Objetivo

El hecho de reconocer el derecho de los ciudadanos a comunicarse electrónicamente con la Administración plantea la necesidad de ofrecer unos servicios telemáticos a la ciudadanía para poder interactuar con ella. En este apartado vamos a examinar el grado de implantación de las tecnologías que le ofrecemos, tanto a la ciudadanía como a las empresas, para interoperar con ellas a través de Plataformas de autenticación y firma, Registro electrónico, Notificaciones telemáticas, Pasarela de pago, Tablón de anuncios electrónico, Perfil del contratante, Licitación electrónica, Carpeta ciudadana y Catálogo de procedimientos.

### Resultados

Las preguntas planteadas en este apartado se diseñaron para que el encuestado respondiera a cada pregunta con una escala de medición ordinal de 5 valores que comprendía desde el nivel bajo al alto, incluyendo los valores medio bajo, medio y medio alto y se añadió una sexta opción

para aquellos encuestados que no pudieran responder a la pregunta y contestaran “no sabe, no contesta”.

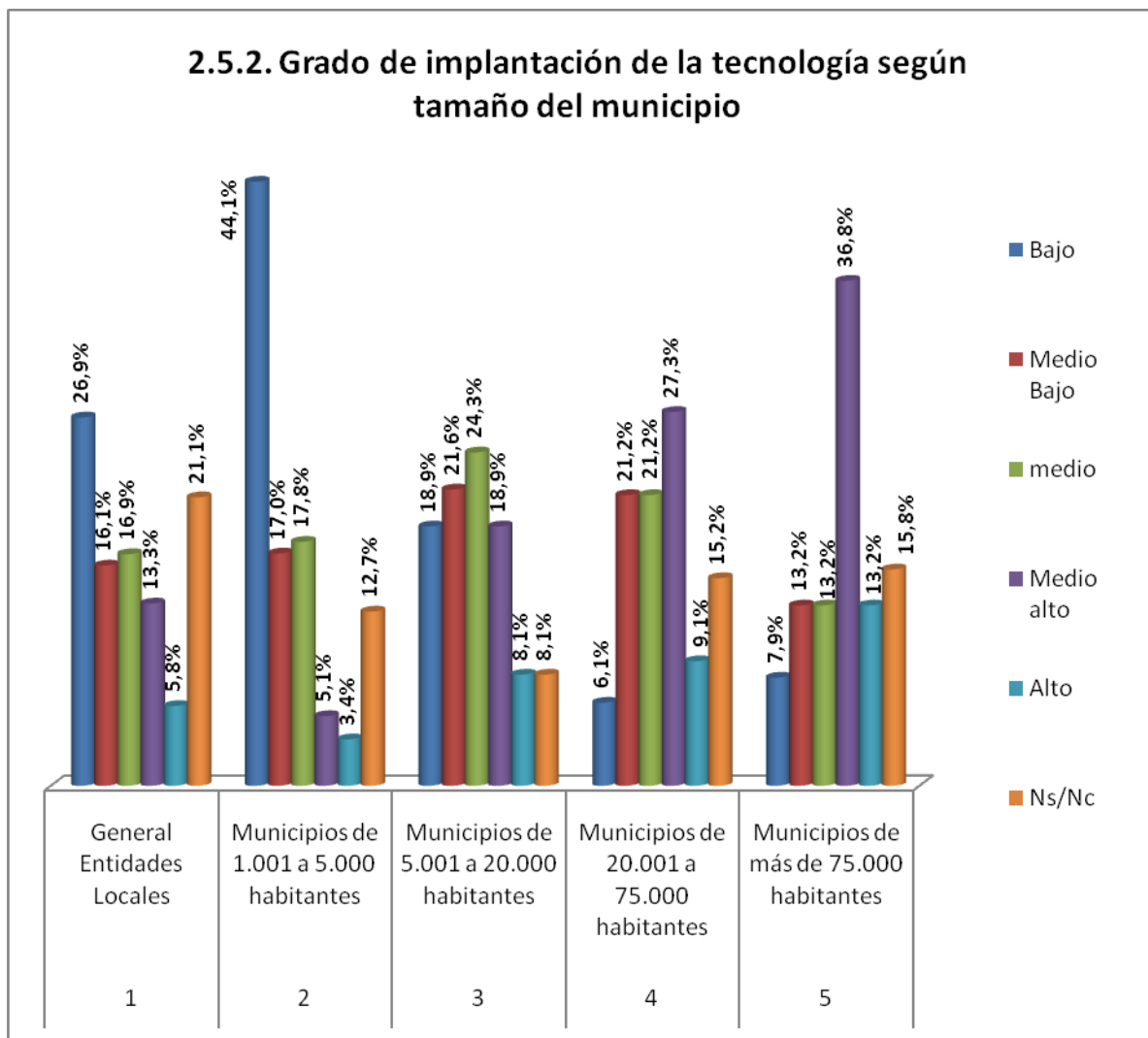


Respecto al desarrollo de la tecnología en el front office, según los datos globales de Entidades Locales solo un 6% de los encuestados cree que el nivel de implementación es alto, frente a casi el 27% que opina lo contrario, la horquilla de valores entre el medio bajo y el medio alto oscila entre el 13% y el 16%. Estas cifras tan bajas son preocupantes porque la práctica totalidad de las tecnologías front-office son transversales y afectan a la implantación completa de otros muchos servicios de Administración Electrónica.

Si analizamos cada una de las preguntas de este apartado, percibimos que los Ayuntamientos, Diputaciones, Cabildos y Consells encuestados han respondido que el grado de implementación más bajo en sus Administraciones corresponde a la licitación electrónica, la pasarela de pagos y presentación telemática (53,46%), seguido muy de cerca por la notificación telemática. En cambio, la respuesta cuando nos referimos al perfil del contratante, un 31% lo sitúa en un grado de implementación alto, consecuencia directa del artículo 53 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público que establece la difusión a través de internet del perfil de contratante.

En segundo y tercer lugar nos consta como más desarrollados el Registro Electrónico (22,4%) y la Plataforma de autenticación y firma que no llega al 20% y su nivel medio alto no supera el 13%. Cifras muy bajas si tenemos en cuenta que los índices generales comprenden todos los Entes Locales.

Si consideramos la posibilidad de que el ciudadano pueda iniciar un proceso por medios electrónicos, para ello habremos elaborado previamente el catálogo de procedimientos, y así mismo conocer el estado de sus trámites en la carpeta ciudadana, en torno a un 40% consideran que el nivel de implementación es bajo y solo un 12% cree que es alto.



Si descendemos al análisis de los municipios según número de habitantes, los que tienen hasta 20.000 habitantes han desarrollado sobre todo el Perfil del contratante, Registro electrónico, Tablón de anuncios y las Plataformas de autenticación y firma, en cambio Licitación electrónica, Carpeta ciudadana y Notificaciones telemáticas, estiman que se ha trabajado muy poco en ellos.

Según los datos obtenidos de los municipios mayores de 20.000 habitantes, el Perfil del contratante es la herramienta más desarrollada (50% nivel alto), además observamos un incremento de la Carpeta ciudadana (39.39%) sobre todo en los municipios comprendidos entre 20.001 y 75.000 habitantes, las cifras aumentan también en la elaboración del Catálogo de procedimientos, llegando a un 33% en el nivel alto, pero estas cifras no van acompañadas de la iniciación por el ciudadano de un procedimiento administrativo por medios telemáticos que desciende al 18,18%. Se sigue observando un 21.05% de las Entidades Locales que no han respondido a esta pregunta, se supone que no tienen elaboradas ninguna de las herramientas front-office porque se trata sobre todo de municipios pequeños.

## Conclusiones

La encuesta de 2010 nos comentaba los bajos porcentajes de implementación de la Plataforma de autenticación y firma digital, el Registro electrónico, la Notificación telemática y la pasarela de pagos que van desde el 30% al 50%. De acuerdo con las cifras creemos que **se ha evolucionado favorablemente en cuanto a la Plataforma y al Registro electrónico pero la Notificación telemática y la Pasarela de pagos siguen ofreciendo datos muy bajos** que fluctúan entre el 71,19% de los municipios pequeños que han respondido que en su Ayuntamiento el nivel de desarrollo es muy bajo, al 6.76% de los de menos de 20.000 que considera que su nivel es alto.

Se sigue observando que **los municipios menores de 5.000 habitantes no cuentan en la mayoría de los casos, con los recursos técnicos y los medios humanos suficientes, para la prestación de los Servicios de Administración Electrónica a los ciudadanos**, suponemos que se encuentran fuera de su alcance presupuestario.

### 2.6 Políticas y sistemas de gestión de documentos electrónicos.

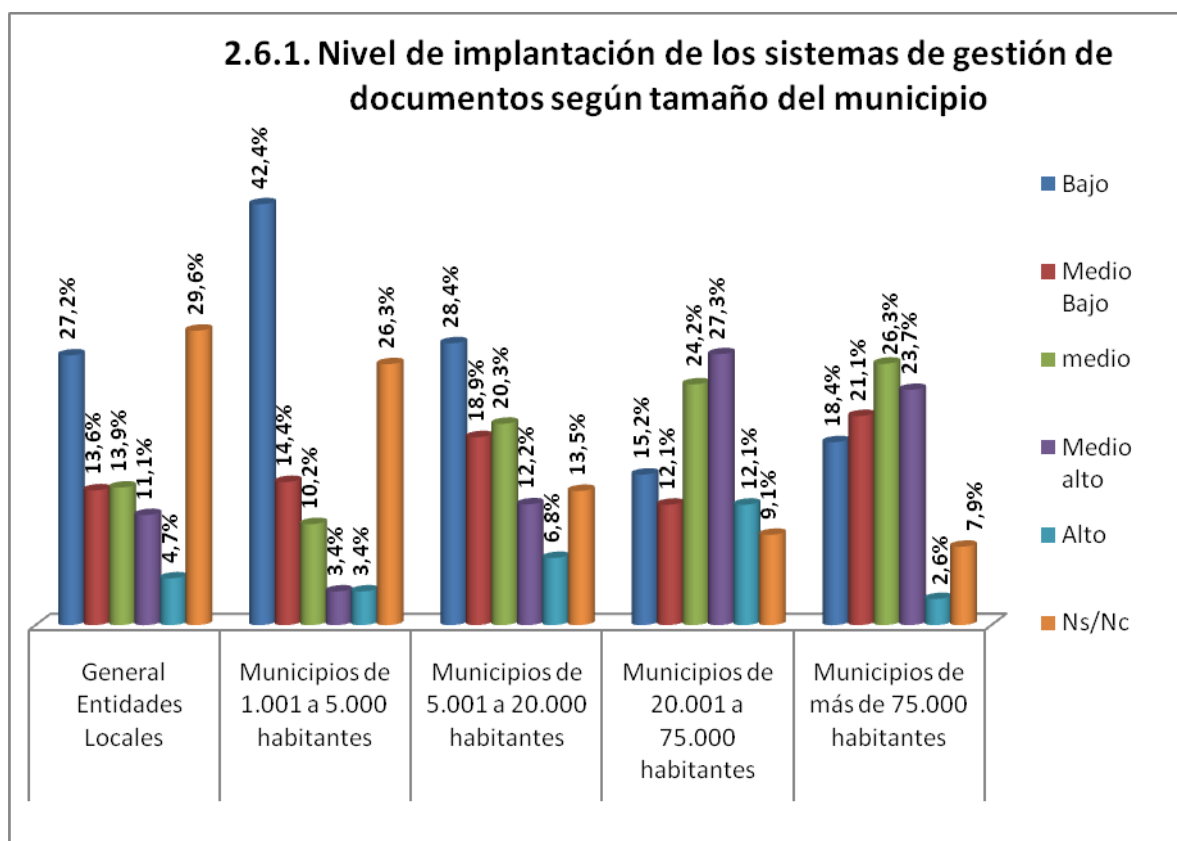
#### Objetivos

Se pretende identificar en esta área si las Administraciones Locales han desarrollado un Sistema de Gestión de Documentos electrónicos y en qué grado de implementación se halla.

## Resultados

En cuanto a este apartado sobre la situación de las políticas de gestión de documentos electrónicos en las entidades locales las cifras oscilan en torno a un 37% que ha respondido que poseen SGDE y más de un 44 % que han respondido negativamente, cabe señalar el 18,66% que han respondido ns/nc que corresponde a municipios pequeños.

En nivel de implementación es bajísimo, alrededor de un 5% considera que han alcanzado un nivel alto de desarrollo y en torno a un 27% un nivel bajo; es de subrayar 30% de los encuestados no ha respondido a la pregunta.



Si observamos el gráfico advertimos que un 12,12% de los municipios de 20.001 a 75.000 habitantes responden que tienen un nivel de implementación alto del SGDE frente al 2,63 % de las administraciones locales de mayor número de habitantes.

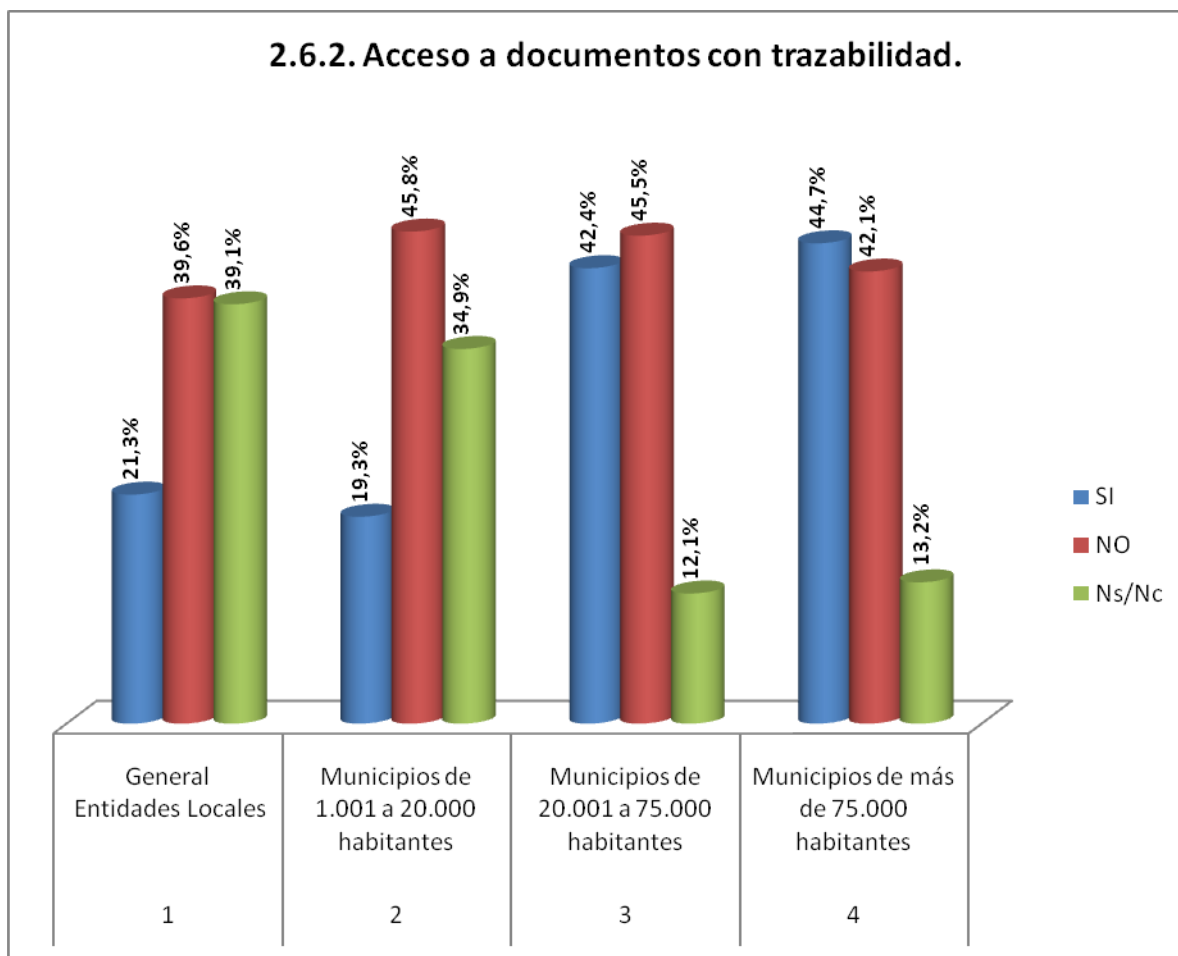
Respecto a la normalización de procedimientos existe una gran fractura entre los municipios pequeños que no superan el 30% y las entidades locales con una población menor de 75.000 habitantes y mayor de 20.000, en las que se incrementan las cifras hasta un 81,82%. Sólo el 19% de todas las administraciones locales que han respondido, han adaptado sus Cuadros de clasificación de fondos al Sistema de gestión de documentos electrónicos (SGDE), aunque debemos señalar que las cifras mejoran hasta casi el 50% en los municipios mayores de 20.000 habitantes.

Una cuarta parte de las respuestas recibidas afirman que están elaborando el Catálogo de tipos documentales y la inclusión de los metadatos mínimos obligatorios en la captura de documentos, cifras que contrastan con las respuestas correspondientes a los mayores de 20.000 habitantes que se incrementan hasta el 50%.

Asimismo **se están digitalizando documentos en casi el 60% de los EE.LL** unas veces por motivos relacionados con Administración electrónica y otros por conservación y difusión del patrimonio documental.

Se está siguiendo el **esquema institucional de metadatos** en solo un 15%, respuesta que desciende a casi la nada en los municipios de menor población y **el 45% en las entidades locales de mayor población.**

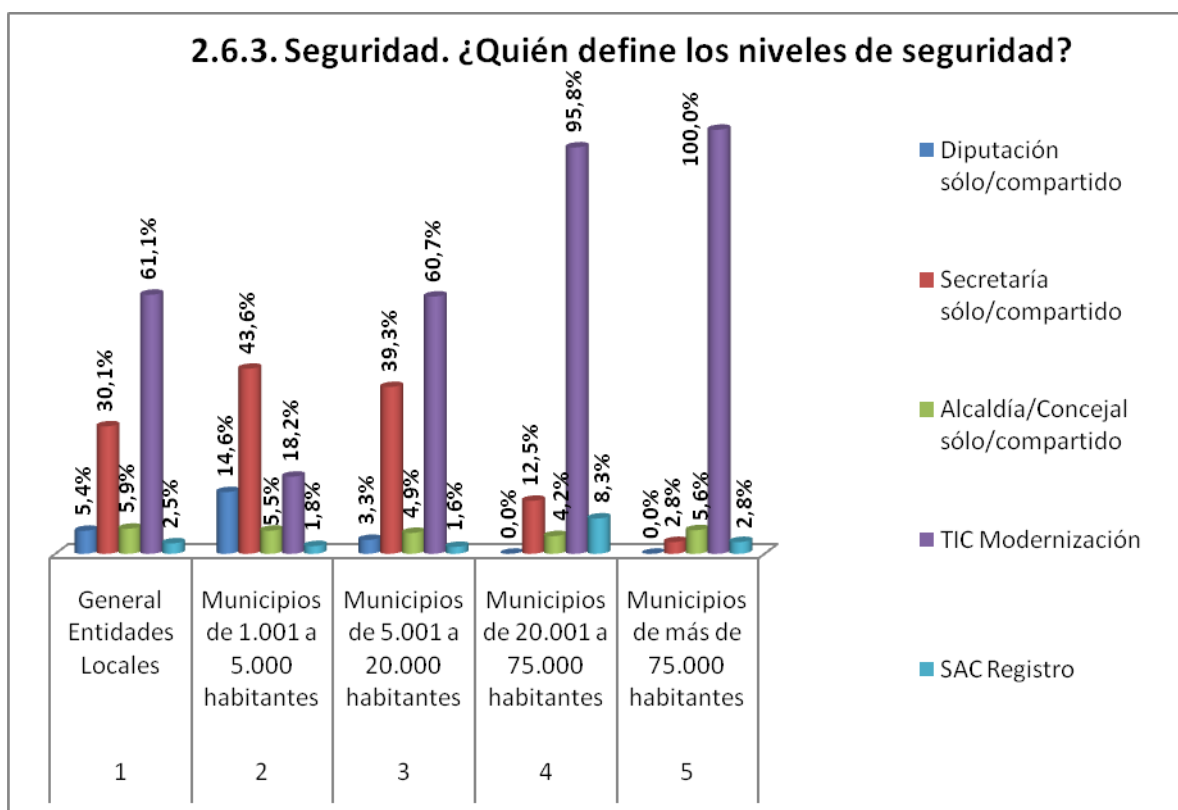




Cifras similares a las anteriores se advierten en la trazabilidad de las acciones del SGDE. En los municipios pequeños solo es de un 6,78% que contrasta con el 44,74% de los municipios grandes o casi el 40% de los superiores a 5.000 habitantes. Datos que nos indican la brecha digital que ha surgido entre los municipios inferiores a 5.000 habitantes y el resto.

Respecto a las respuestas recibidas sobre el calendario de conservación y la realización de un control de calidad, se les preguntó si realizan auditorías internas o externas. Según el Índice general de entidades, la media no llega al 14% y en los grandes municipios no supera el 27%. La madurez de los servicios no es muy alta.

En cambio estos datos varían al preguntar sobre la existencia de expedientes mixtos o híbridos en sus administraciones. Más de la mitad de las entidades que han contestado cuentan en sus administraciones con este tipo de expedientes, cifra que supera casi el 75% en los municipios con población superior a 75.000 habitantes.



Vamos a examinar quien define los niveles de seguridad en el SGDE y determina los metadatos de acceso. Por una parte en cuanto a la seguridad, más del 61% de las respuestas obtenidas precisan que los Departamentos de TIC y Modernización lideran este aspecto sobre todo en los municipios de más de 5.000 habitantes. Ya hemos visto en el Área 1 que las entidades locales pequeñas no poseen Recursos Humanos dedicados exclusivamente a Informática o Modernización, como lo demuestra que en casi la mitad de estas Administraciones sea Secretaría quien asuma la responsabilidad de definir la seguridad.

Debemos remarcar la función que desarrollan en este apartado las Diputaciones Provinciales apoyando y asesorando a los municipios pequeños (14,55%).

Los resultados de la encuesta nos indican que a los departamentos de TIC y Modernización (45,45%) les corresponde determinar cuáles han de ser los metadatos de acceso y esta cifra se incrementa en 30 puntos en los municipios de más de 20.001 habitantes.

No debemos olvidar al Departamento de Secretaría (44,68%), ni a las Diputaciones Provinciales (10,64%) liderando solo o con algún otro Departamento desarrollando esta función sobre todo en los municipios pequeños.

## Conclusiones

**La baja implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos (SGDE), si bien destaca el nivel de implantación alcanzado por los municipios comprendidos entre una franja de población de 20.001 a 75.000 habitantes.** Estos datos vienen refrendados por un desarrollo mayor del SGDE, normalización de procedimientos, elaboración de Catálogos de Tipos Documentales, trazabilidad de la acciones de acceso...

La brecha digital que ya venimos observando desde el análisis de aspectos anteriores entre los municipios inferiores a 5.000 habitantes y el resto. El apoyo de las Diputaciones Provinciales a estos municipio en políticas de gestión de documentos electrónicos sobre todo en seguridad y acceso, materias que preocupaban bastante a las Administraciones como vimos anteriormente.

La escasa participación del Archivero, cifras que en el mejor de los casos no supera el 34% en la definición de metadatos de acceso.

### 2.7 Adaptación a la tecnología back-office

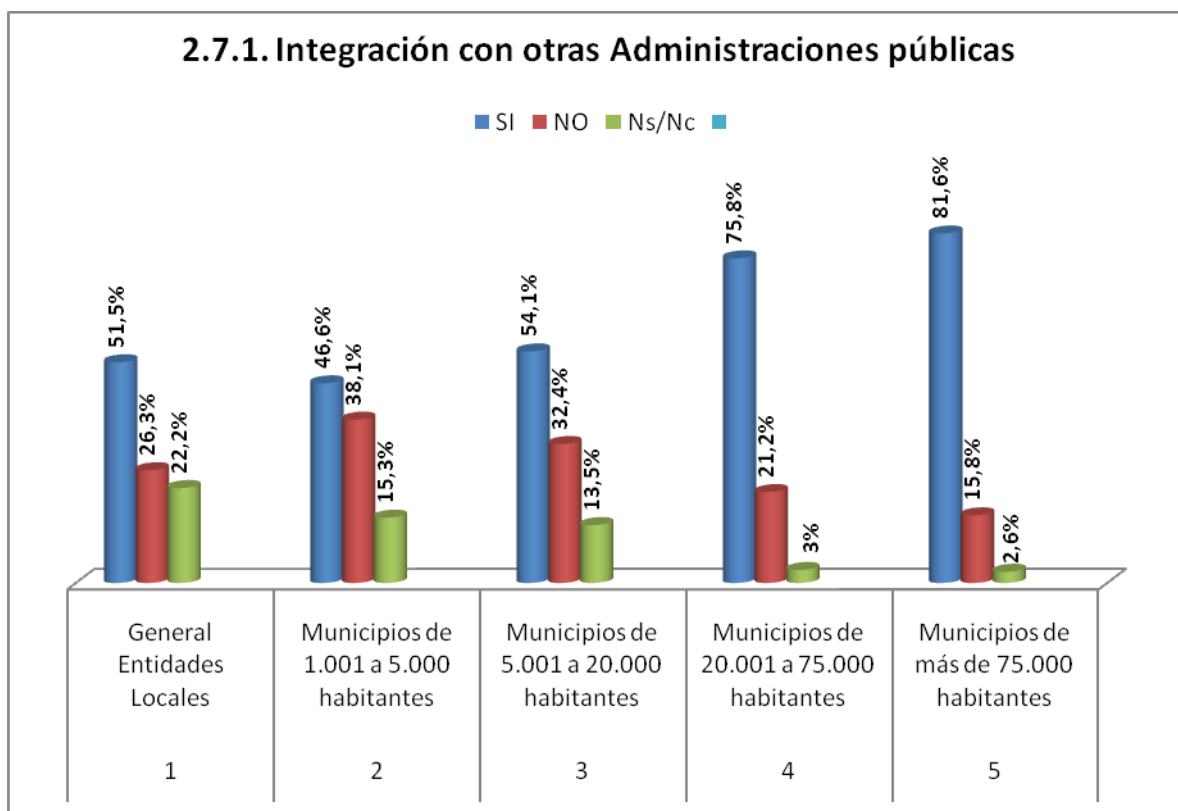
#### Objetivos

Se pretende identificar en qué grado los municipios han adaptado la tecnología de soporte a los procesos internos de la Administración y su integración con el front-office.

#### Resultados

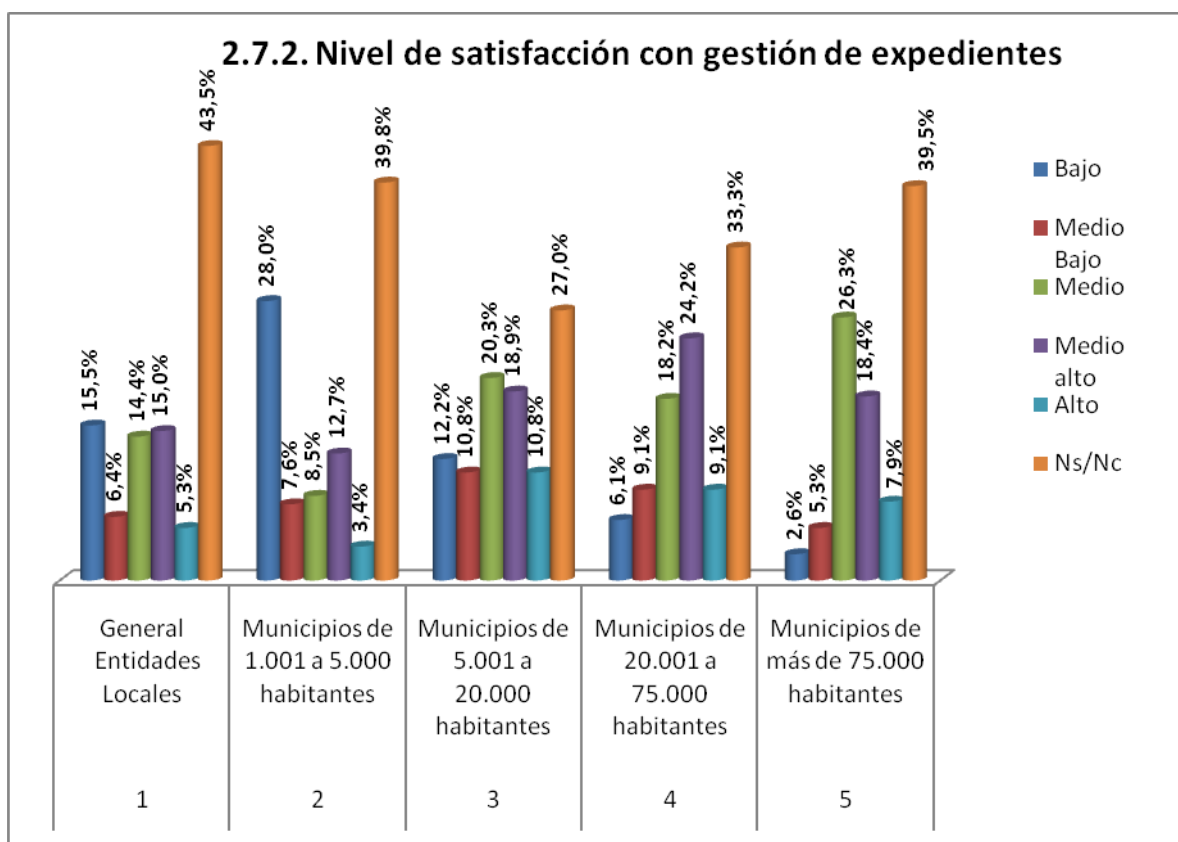
Las EE.LL. interoperan con otras Administraciones Públicas en torno a un 50%, bien con el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas a través de la red SARA o bien con otras administraciones. La nueva configuración que permite el despliegue de aplicaciones y servicios en modo cloud computing ha posibilitado, por ejemplo, el lanzamiento del proyecto ORVE que permite a los tres niveles de administración el intercambio de registros por medios telemáticos con todas las garantías legales, eliminando el papel pero sobre todo consiguiendo grandes mejoras en eficacia y eficiencia. Asimismo algunas Diputaciones Provinciales interoperan con sus

correspondientes municipios. Hay que resaltar los grandes municipios que no interoperan (15,79%) se trata de una cifra que consideramos alta y, que en los Ayuntamientos pequeños se sitúa en torno a un 38% normalmente por falta de medios.

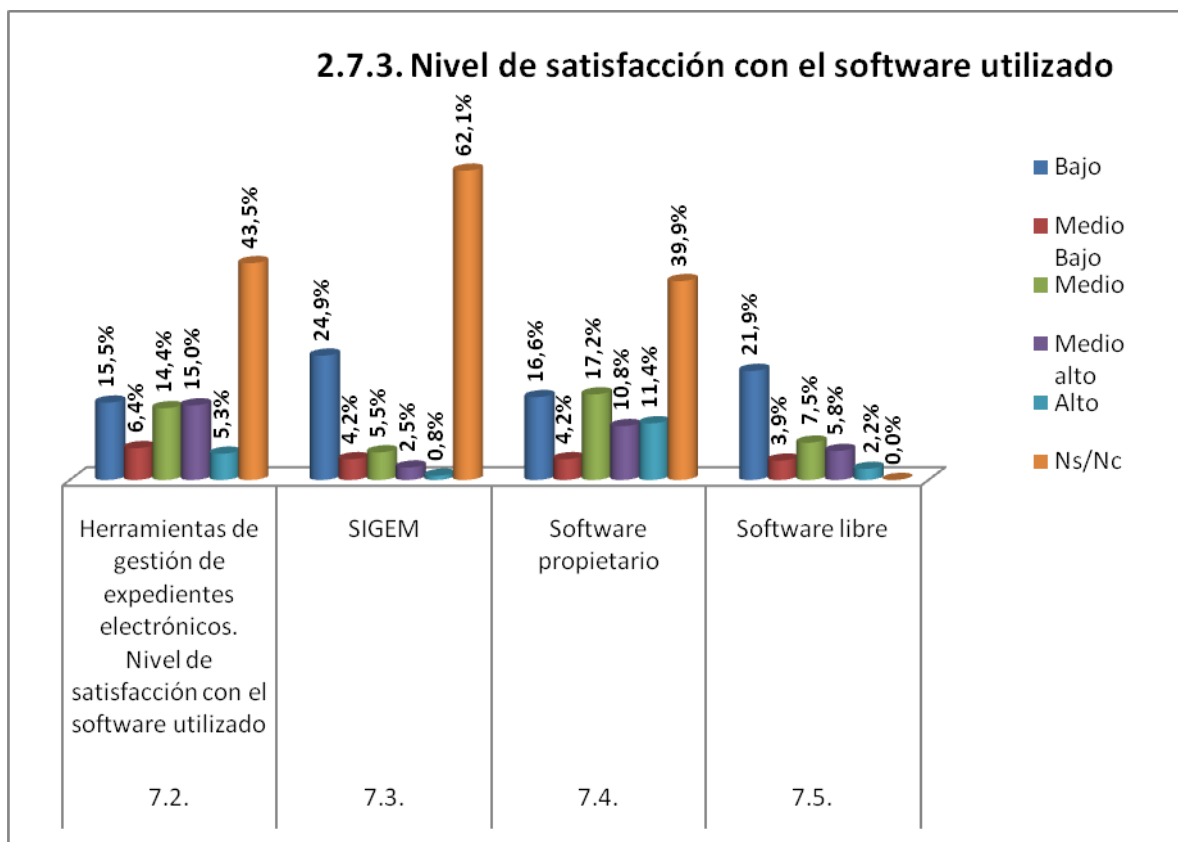


Dentro de este apartado una de las preguntas que contenía la encuesta versaba sobre el nivel de satisfacción que los municipios tenían sobre la solución utilizada para la gestión electrónica de expedientes. Siguiendo la escala de medición ordinal deberían valorar su satisfacción desde el nivel bajo hasta el alto con tres valores intermedios, medio bajo, medio y medio alto y además nos deberían responder que tipo de software utilizaba si libre, propietario o SIGEM (software libre impulsado por el Ministerio de Industria). En primer lugar las respuestas nos indican que los Ayuntamientos no están muy contentos con las herramientas utilizadas (10,81%), la cifra de satisfacción más elevada en el nivel alto, aunque es cierto que los datos mejoran casi diez puntos en la cota media alta, asimismo hay que reseñar que se llega al 27% de los municipios que opinan su insatisfacción con la herramienta utilizada, sobre todo los pequeños (menores de 5.000 habitantes).

Se ha dado un alto nivel de abstención, que nos indica que en su mayoría, dichas administraciones no han implementado un sistema de gestión de expedientes electrónicos.



Respecto a su opinión sobre la herramienta que han implementado en sus organizaciones, las cifras nos indican que la solución que más les satisface es el software propietario, sobre todo en los municipios superiores a 5.000 habitantes, aunque debemos reseñar que las cifras no son altas porque muchas instituciones municipales han optado por abstenerse en su respuesta. La causa es la misma que en la pregunta anterior, no han implementado el sistema de gestión de expedientes electrónicos. Se debe especificar que los municipios pequeños dan cifras muy bajas de satisfacción con las tres herramientas.



También se les preguntó que en el caso de utilizar herramientas para gestión de expedientes nos indicaran el desarrollador del software utilizado, en su gran mayoría nos respondieron que eran empresas de desarrollo (83,89%), los municipios hasta 20.000 habitantes tienen convenios con las Diputaciones Provinciales o las Comunidades Autónomas correspondientes y sobre todo los municipios de más de 75.000 habitantes desarrollan o han implementado su propia solución, cuentan con recursos humanos suficientes a través de sus Departamentos TIC.

## Conclusiones

Si comparamos las respuestas en este apartado con la encuesta celebrada en 2010, sigue habiendo dos respuestas comunes, **muchos municipios no han implementado un sistema de gestión de expedientes electrónico**, nos lo confirman las altas tasas de abstención en las respuestas y que prefieren el software propietario al software libre.

Además no debemos olvidar que **más del cincuenta por ciento de las Administraciones Locales están interoperando con otras Administraciones Públicas**, aunque sorprende que un 16% de municipios mayores de 75.000 habitantes no interoperen.

## **2.8 Nivel de participación del Archivo en la implementación de la Ley 11/2007**

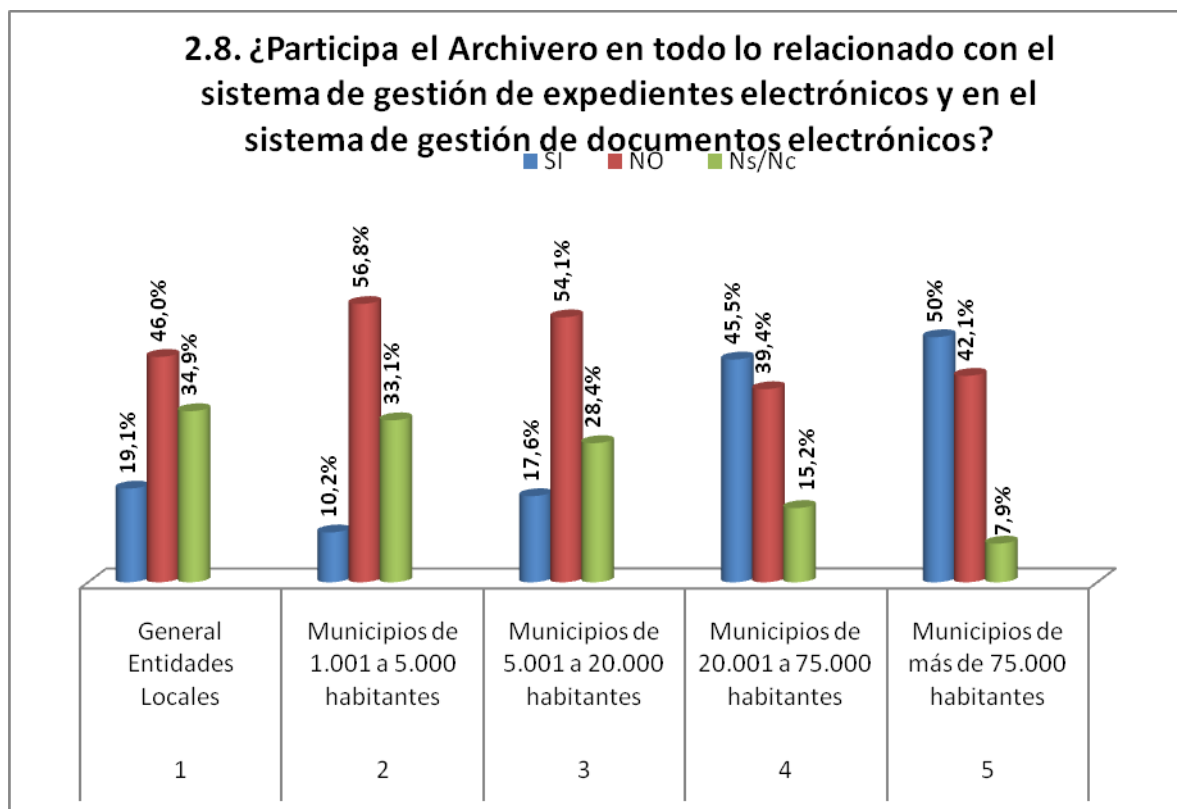
### **Objetivo**

En este apartado se pretende identificar el grado de participación del archivero e incluso si lidera la implementación de la Ley 11/2007.

### **Resultados**

En este apartado se les pidió a las Administraciones Locales que nos informasen sobre la participación del Archivero en la normalización de procesos y en el Sistema de Gestión de documentos electrónicos y en el caso de que la respuesta fuese negativa, nos deberían indicar las causas.

Se especificaron cuatro causas posibles: no contaban en el municipio con archivero, no se le dejaba intervenir en el proceso o no quería participar el archivero. Asimismo podía suceder que no se hubiese implementado ningún Sistema de Gestión de documentos, que se dio como tercer motivo y por último la fórmula "no sabe/no contesta".



Los resultados globales nos dicen que la participación del Archivero en la normalización de procesos y en la implementación del SGDE no llega al 20%, cifra que baja hasta casi el 10% en los municipios menores de 5.000 habitantes y las causas son como en apartados anteriores en este grupo de municipios, no existe en su plantilla la plaza de archivero, o no han implementado todavía la gestión de documentos electrónicos. Su intervención se va incrementando hasta llegar al 50% en los municipios mayores de 75.000 habitantes.

Hay que subrayar, complementariamente, que la segunda causa por la que no interviene en el SGDE es por su falta de implicación o porque quien lidera el proyecto no cuenta con él. En los municipios cuya franja de población oscila entre 20.001 y 75.000 habitantes su participación alcanza el 30,77% y destaca la altísima abstención (41,18%) en responder a la pregunta en los municipios de más de 75.000 habitantes.

Por otra parte, respecto a quien determina los metadatos de acceso, debemos destacar la participación del archivero, su presencia se incrementa en este proceso hasta un 34%, según el Índice General de Entidades Locales, y se acrecienta hasta el 47% en los municipios con mayor población.



## Conclusiones

De los resultados de la encuesta se concluye la **escasa participación del Archivero en la normalización de procesos y en la implementación del SGDE**. En los municipios pequeños (menores de 5.000 habitantes) no participa porque en sus plantillas no está creada la plaza de archivero o está vacante. Es cierto que se va incrementando su participación conforme los municipios son mayores. También es cierto que se acrecienta las cifras por su falta de implicación bien porque considera la Administración municipal que no debe participar en la implementación del SGDE o bien porque cree que no debe intervenir.

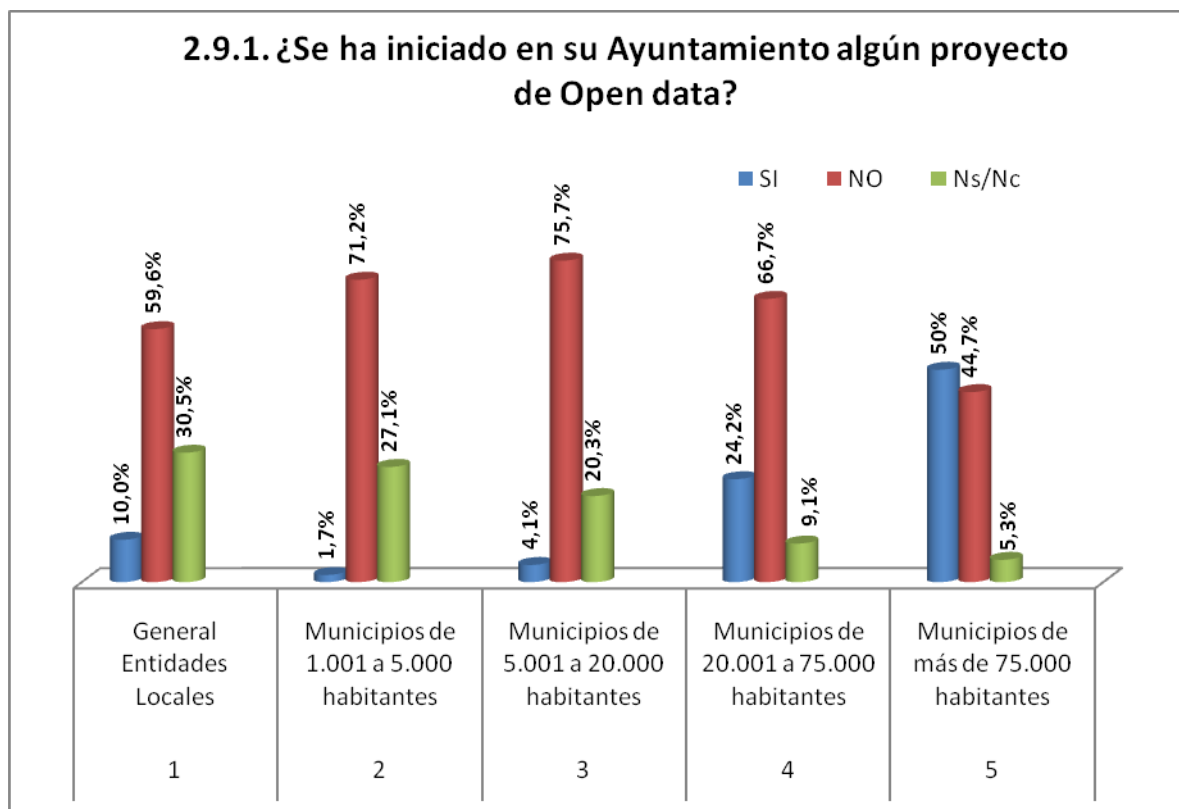
## 2.9 Open Data

### Objetivo

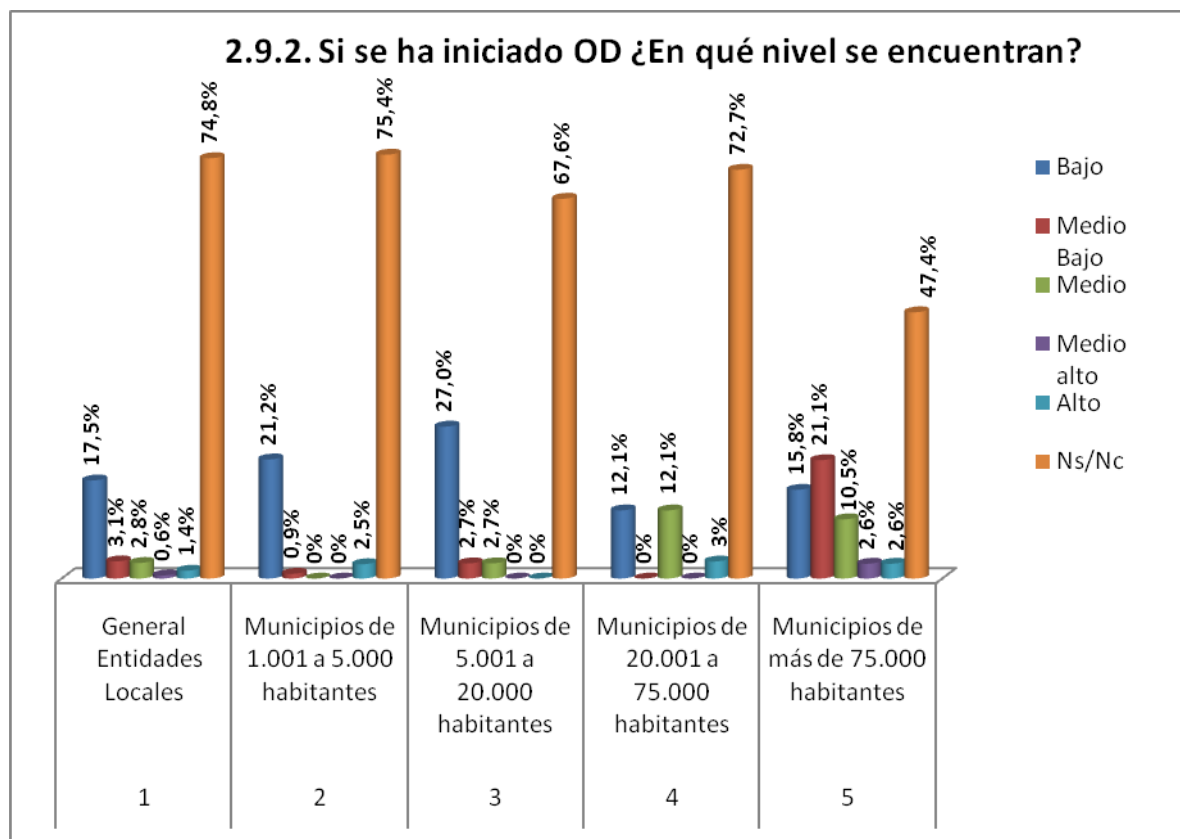
Desde esta área se pretende conocer si se ha iniciado en los EE.LL. algún proyecto de Open Data y el grado de desarrollo si ya se han comenzado.

### Resultados

Respecto a esta área se formularon dos preguntas, la primera sobre la iniciación de algún proyecto de Open Data y su grado de desarrollo. Para esta última pregunta se siguió la escala de medición ordinal que se ha seguido en las preguntas abiertas de otros apartados del cuestionario.



De los datos recopilados hay que subrayar que el 50% de los municipios mayores de 75.000 habitantes han iniciado este tipo de proyectos y otros datos de este apartado de la encuesta manifiestan, que los municipios de menos de 5.000 habitantes están inmersos en proyectos sobre geo localización, o en Portales de transparencia promovidos por las Diputaciones Provinciales



Merece reseñar que en los municipios menores de 5.000 habitantes su grado de desarrollo o nivel alto es mayor (2,54%) que la media de los datos totales, debido sobre todo a que están inmersos en proyectos sobre geo localización, o en Portales de transparencia promovidos por las Diputaciones Provinciales.

Los municipios de mayor número de habitantes están colaborando en proyectos de Open Data con las autonomías, participan en proyectos europeos, con empresas privadas, con la FEMP, otros ya tienen Portales de Open Data en sus webs municipales, sin olvidarnos de las smartcitys....

**Conclusiones.**

**Los proyectos de Open Data se están desarrollando en los municipios,** sin importar el número de habitantes. Es cierto que en las grandes ciudades las cifras son más altas llegando en los **municipios de más de 75.000 habitantes al 50% y sus niveles de desarrollo son más elevados.**

Las respuestas de ns/nc llegan a casi un 30%, si las comparamos con otras áreas de la encuesta son cifras parecidas a las entidades locales que se han abstenido en responder en su implantación de la tecnología front-office, y la política de gestión de documentos electrónicos o en el back-office.

Consideramos que es un camino que las Administraciones Locales están comenzando y **que los proyectos se incrementarán día a día sobre todo después de la promulgación de la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno** y una mayor presión de la sociedad que demanda transparencia, acceso a la información pública y participación ciudadana.

Con estas iniciativas se persiguen eliminar las barreras que los ciudadanos pueden encontrar para acceder a la información pública, bien por cuestiones técnicas o legales, empleando en su lugar formatos abiertos, públicos, gratuitos, libres de patentes y de otros mecanismos de control. Además, como ya hemos dicho anteriormente es un paso para aumentar la accesibilidad y la transparencia administrativa, para mejorar por consiguiente, el derecho de los ciudadanos a conocer los asuntos públicos y a participar en ellos.

### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

. La gran fractura digital entre los municipios de menos de 5.000 habitantes y el resto de Entidades Locales, probablemente por problemas presupuestarios. Para que esa brecha digital descienda el resto de las Administraciones deberán establecer las medidas pertinentes mediante colaboraciones con estos municipios, y asimismo en la elaboración de sus planes estratégicos de Administración Electrónica.

. Los servicios electrónicos que se prestan al ciudadano en todas las Administraciones Locales, han mejorado desde la encuesta de 2010, pese a los problemas presupuestarios de las Entidades Locales.

. Los niveles de implementación de los servicios electrónicos son bajos excepto en alguno de los municipios de más de 75.000 habitantes o algún municipio que pese a tener un número de habitantes inferior no tiene muchos problemas presupuestarios o ha decidido invertir en e-Administración, niveles que se van incrementando año tras año como nos comenta el Informe Anual sobre la Sociedad en Red.

. La madurez de los servicios no es alta, y no se corresponden con los alcanzados por la Administración General del Estado.

. Se debería formar e informar en Administración electrónica a todos los niveles administrativos que se requiera, capaces de dar a conocer las características, legalidad, y beneficios del nuevo modelo, eliminando miedos y resistencias al cambio.

. Se debería formar e informar al ciudadano para que no se preocupase por la confidencialidad y seguridad de sus datos, casi el 80% de las Administraciones Locales Españolas ha realizado acciones sobre protección de datos.

. Se ha desarrollado la banda ancha, casi todas las Entidades locales tienen Portal web, pero estos deben aumentar su fiabilidad y usabilidad incorporando pasarelas de pago.

. La mitad de los Ayuntamientos han aprobado la Ordenanza de Administración Electrónica, casi el 80% han hecho gestiones sobre la protección de datos de carácter personal. Una de las causas de desconfianza por el ciudadano para no operar con Administración electrónica es la protección de datos.

. El nuevo procedimiento debe ser más sencillo y rápido que el tradicional, creemos que se solucionará con la armonización para este año de la Ley 30/92 de Procedimiento Administrativo y la Ley 11/2007 de Acceso electrónico.

. Las Entidades Locales no están muy satisfechas con el software utilizado para la gestión de expedientes electrónicos. Prefieren el software propietario al software libre.

. Un mayor impulso al Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos, elemento estratégico y uno de los pilares de la e-administración, debe incluir el establecimiento de políticas y normas, asignación de responsabilidades y competencias, la integración de la gestión de documentos de archivo en los sistemas y procesos de organización.

. La participación del Archivero tanto en la implantación de la e-Administración como en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos ha de incrementarse.

. Los archiveros pueden aportar a la e-Administración la experiencia de trabajo en equipo. Es muy importante la creación de equipos multidisciplinares que estén integrados por Archiveros, Informáticos, Juristas, Organización y Métodos. Por otro lado, contamos con la experiencia en elaboración de herramientas básicas para la administración electrónica como:

- Cuadros de Clasificación de fondos documentales (abiertos y vivos).
- Catálogos de Tipos Documentales (CTD).
- Análisis y valoración de series y procedimientos.
- Comisiones Calificadoras de valoración de documentos.

. Un número muy alto de municipios no disponen de Plan Estratégico para la implantación de la Administración Electrónica, ni de Carta de Servicios con contenidos sobre la e. administración. Estos instrumentos deberían generalizarse.

. La madurez de los servicios es baja. La iniciación de un expediente por medios telemáticos da cifras importantes y se van normalizando procedimientos pero, la existencia de expedientes mixtos, se convierten en una de la barrera más importantes y limita la interacción entre la



Administración electrónica y los ciudadanos y las empresas al requerir todavía el intercambio de papel en las comunicaciones.

. El incipiente desarrollo de los proyectos de Open Data, y su valor de reutilización de la información del sector público, no es solo económico sino también social, es motor de la transparencia y la exigencia de responsabilidades a los poderes públicos.