

Estudi sobre el grau d'adaptació de les entitats locals balears a la Llei 11/2007

<monografies>

07



Estudi sobre el grau d'adaptació de les entitats locals balears
a la Llei 11/2007

Autores:

Francina Mas Parera, Francisca Ma. Morey Fernández, Laura Niell Crespí

Cap del projecte:

Francina Mas Parera

Col·laboradora:

Anne-Laure Debrix

Alguns drets reservats



Aquesta obra està sota una llicència

Reconeixement-No comercial-Compartir sota la mateixa llicència

3.0 Espanya de Creative Commons. Per veure una còpia d'aquesta llicència, visitau

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/es>

o enviau una carta a Creative Commons,

3.1 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Edita:


Govern de les Illes Balears
Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació

 **iBit**
Illes Balears
innovació
tecnològica

OBSI
Observatori balear de
la societat de la informació
obsi.ibit.org

Fundació iBit

Parc Bit. Ctra. Valldemossa, km 7,4. Edifici 17, 3r pis, porta D-2

07121 Palma, Illes Balears, Espanya

Tel +34 971 17 72 70 / 71

www.ibit.org

Sumari

Sumari.....	3
1 Introducció.....	4
2 Resultats descriptius.....	10
2.1 Qüestionari de les entitats.....	10
2.1.1 Qüestions generals.....	10
2.1.2 Normativa.....	10
2.1.3 Components/Aplicacions.....	11
2.1.4 Catàleg de procediments.....	15
2.1.5 Revisió i simplificació de procediments.....	15
2.1.6 Interoperabilitat.....	16
2.1.7 Xarxes socials.....	17
2.2 Catàleg de procediments.....	18
2.2.1 Sol·licitud d'autorització de venda en mercats o fires.....	19
2.2.2 Llicència d'obertura i funcionament d'activitats permanents.....	20
2.2.3 Sol·licitud del carnet d'usuari de la biblioteca.....	20
2.2.4 Declaració per nova construcció, ampliació, reforma o rehabilitació de béns immobles.....	20
2.2.5 Declaració cadastral per agregació, agrupació, segregació o divisió de béns immobles.....	21
2.2.6 Perfil del contractant.....	21
2.2.7 Subvencions per a associacions de gent gran.....	21
2.2.8 Subvencions en matèria d'educació i cultura.....	21
2.2.9 Subvencions per a entitats infantils i juvenils.....	21
2.2.10 Subvencions per a associacions esportives.....	21
2.2.11 Subvencions per a entitats ciutadanes.....	22
2.2.12 Certificat de residència (viatges).....	22
2.2.13 Certificat d'empadronament.....	23
2.2.14 Alta en el padró d'habitants.....	23
2.2.15 Canvi de domicili del padró d'habitants.....	23
2.2.16 Al·legacions a denúncies de trànsit.....	24
2.2.17 Servei de borsa de treball.....	24
2.2.18 Servei de teleassistència.....	24
2.2.19 Sol·licitud de plaça en un centre de dia.....	24
2.2.20 Servei d'ajuda a domicili.....	24
2.2.21 Atenció a la dependència.....	24
2.2.22 Llicència d'obra menor.....	25
2.2.23 Llicència d'obra major.....	26
2.2.24 Sol·licitud de comptador.....	26
3 Conclusions.....	27
4 Apèndix.....	31
5 Índex de gràfics	37
6 Glossari de termes	38
7 Referències bibliogràfiques.....	42

1 Introducció

La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics (en endavant Llei 11/2007), que entrà en vigor el 24 de juny del 2007, reconeix «el dret dels ciutadans a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics en el desenvolupament de procediments administratius, així com per obtenir informació, realitzar consultes i al·legacions, formular sol·licituds, manifestar consentiment, establir pretensions, efectuar pagaments, realitzar transaccions i oposar-se a les resolucions i actes administratius».

Aquesta Llei estableix per primera vegada el dret de la ciutadania a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques, com també l'obligació d'aquestes a garantir-ho, i es converteix en el punt de partida d'una nova generació de drets de la ciutadania: els drets digitals.¹

Un aspecte que s'ha de destacar d'aquesta norma és el reduït termini d'adaptació de les administracions públiques per a l'exercici d'aquests drets. Efectivament, a partir del 31 de desembre del 2009, la Llei havia d'estar plenament operativa a l'Administració General de l'Estat i, tret de raons molt fonamentades, a la resta d'administracions, obligades a oferir els seus serveis als ciutadans també pel canal telemàtic.

Per això, amb l'objectiu d'aconseguir que l'administració electrònica sigui una realitat per als ciutadans i les empreses de les Illes Balears, el Govern de les Illes Balears, en col·laboració amb el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, els consells insulars i els ajuntaments, posà en marxa l'any 2008 el Pla d'Actuació per a la Implantació de l'Administració Electrònica a les Illes Balears, d'acord amb la Llei 11/2007 (LAECSP) (d'ara endavant Pla ANIBAL) (<<http://www.plaanibal.com>>). Aquest Pla d'Actuació ofereix tot un conjunt de pautes a seguir en el procés d'incorporació de l'Administració electrònica, a més d'un seguit d'aplicacions informàtiques gratuïtes i assessorament especialitzat tant de les aplicacions informàtiques com de les activitats que s'han de dur a terme en el procés. Aquesta és una de les línies de treball de l'Oficina Tècnica d'Administració Digital (OTAE) de la Fundació iBit, que promou la reutilització, la interoperabilitat, el codi obert i la reducció de l'heterogeneïtat, i fa tasques d'assessorament i suport a les administracions locals.

En aquest sentit, entre altres actuacions, l'àrea d'administració digital de la Fundació iBit va col·laborar amb el Consell Insular de Mallorca (Departament de Cooperació Local i Direcció Insular d'Innovació), el Consorci d'Informàtica Local (CILMA) i la Federació d'Entitats Locals (FELIB) en el projecte «[Mallorca](#), illa digital», en el marc del qual es va dur a terme al llarg del 2009 una anàlisi de la situació dels ajuntaments en relació amb l'adaptació a la Llei 11/2007 per detectar les necessitats d'intervenció tecnològiques i organitzatives per definir l'estratègia del projecte PAM (Pla d'Adaptació Municipal a la Llei 11/2007).

D'altra banda, aquest estudi s'emmarca en una de les línies de feina de l'Observatori Balear de la Societat de la Informació (OBSI) de la Fundació iBit, que té com a objectiu analitzar els principals indicadors de la implantació de la societat de la informació a les Illes Balears. Els eixos d'anàlisi són: els ciutadans i les llars, les empreses i l'Administració en relació amb les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC). En aquest context, agafant com a objecte d'anàlisi la societat de la informació a l'Administració, sorgeix l'interès per mesurar el grau d'adaptació actual de les entitats locals —els

¹ Font: [Pla ANIBAL. Pla d'Actuació per a la implantació de l'Administració Electrònica a les Illes Balears d'acord amb la Llei 11/2007 \(LAECSP\)](#).

ajuntaments i els consells insulars— a la Llei esmentada, per veure en quin punt es troben i què manca per fer.

La metodologia emprada ha estat la que es descriu a continuació.

S'ha agafat com a univers d'estudi els ajuntaments i els consells insulars de les Illes Balears. A partir d'aquí s'ha confeccionat un qüestionari (vegeu l'apèndix) que s'ha enviat per correu electrònic a tots els ajuntaments i els consells insulars. D'altra banda, també s'ha enviat una llista amb una selecció dels tràmits més habituals (catàleg de procediments) (vegeu l'apèndix) que se solen dur a terme als ajuntaments, per valorar-ne el grau d'implantació electrònica. També s'ha contactat amb totes les entitats per telèfon.

De totes les entitats locals (ajuntaments i consells insulars) de les Illes Balears, varen respondre el QÜESTIONARI les següents:

- Ajuntament d'Alcúdia
- Ajuntament d'Andratx
- Ajuntament d'Artà
- Ajuntament de Bunyola
- Ajuntament de Calvià
- Ajuntament de Capdepera
- Ajuntament de Campanet
- Ajuntament de Campos
- Ajuntament de Ciutadella de Menorca
- Ajuntament de Consell
- Ajuntament d'Eivissa
- Ajuntament d'Escorca
- Ajuntament de Felanitx
- Ajuntament d'Inca
- Ajuntament de Lloseta
- Ajuntament de Llubí
- Ajuntament de Llucmajor
- Ajuntament de Manacor
- Ajuntament de Maó
- Ajuntament de Marratxí
- Ajuntament de Palma
- Ajuntament de Petra

- Ajuntament de Sant Antoni de Portmany
- Ajuntament de Sant Joan de Labritja
- Ajuntament de Sant Josep de sa Talaia
- Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar
- Ajuntament de Santa Margalida
- Ajuntament de ses Salines
- Ajuntament de Sóller
- Ajuntament de Son Servera
- Ajuntament de Vilafranca de Bonany
- Consell Insular d'Eivissa
- Consell Insular de Formentera
- Consell Insular de Mallorca
- Consell Insular de Menorca

Amb la col·laboració del Servei d'Informàtica Local de Menorca (SILME) s'ha obtingut la informació per als qüestionaris dels ajuntaments següents:

- Ajuntament d'Alaior
- Ajuntament des Castell
- Ajuntament des Mercadal
- Ajuntament des Migjorn Gran
- Ajuntament de Ferreries
- Ajuntament de Sant Lluís

També s'ha comptat amb la col·laboració del Consorci d'Informàtica Local de Mallorca (CILMA), que assessora gran part dels municipis de Mallorca en la gestió de la implantació de la informàtica local, ja que molts no disposen dels mitjans suficients per dur-la a terme sols. Amb la informació proporcionada pel CILMA, complementada amb la que hem obtingut a través del contacte telefònic directe amb algun responsable d'aquestes entitats, hem pogut emplenar els qüestionaris següents:

- Ajuntament d'Alaró
- Ajuntament d'Algaida
- Ajuntament d'Ariany
- Ajuntament de Banyalbufar

- Ajuntament de Binissalem
- Ajuntament de Búger
- Ajuntament de Costitx
- Ajuntament de Deià
- Ajuntament d'Esporles
- Ajuntament d'Estellencs
- Ajuntament de Fornalutx
- Ajuntament de Lloret de Vistalegre
- Ajuntament de Mancor de la Vall
- Ajuntament de Maria de la Salut
- Ajuntament de Montuïri
- Ajuntament de Muro
- Ajuntament de Porreres
- Ajuntament de Puigpunyent
- Ajuntament de sa Pobla
- Ajuntament de Sant Joan
- Ajuntament de Santa Eugènia
- Ajuntament de Santa Maria del Camí
- Ajuntament de Santanyí
- Ajuntament de Selva
- Ajuntament de Sencelles
- Ajuntament de Sineu
- Ajuntament de Valldemossa

Pel que fa al CATÀLEG DE PROCEDIMENTS, les entitats que l'han emplenat han estat les següents:

- Ajuntament d'Alaior
- Ajuntament d'Alcúdia
- Ajuntament d'Andratx
- Ajuntament d'Artà
- Ajuntament de Bunyola
- Ajuntament de Calvià

- Ajuntament de Campanet
- Ajuntament de Campos
- Ajuntament de Capdepera
- Ajuntament de Ciutadella de Menorca
- Ajuntament de Consell
- Ajuntament d'Eivissa
- Ajuntament d'Escorca
- Ajuntament de Felanitx
- Ajuntament de Llubí
- Ajuntament de Llucmajor
- Ajuntament de Maó
- Ajuntament de Manacor
- Ajuntament de Marratxí
- Ajuntament de Palma
- Ajuntament de Petra
- Ajuntament de Sant Antoni de Portmany
- Ajuntament de Sant Joan de Labritja
- Ajuntament de Sant Josep de sa Talaia
- Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar
- Ajuntament de Santa Margalida
- Ajuntament de ses Salines
- Ajuntament de Sóller
- Ajuntament de Son Servera
- Ajuntament de Vilafranca de Bonany
- Consell Insular de Formentera

Amb la col·laboració del SILME s'ha obtingut la informació dels catàlegs dels ajuntaments següents:

- Ajuntament d'Alaior
- Ajuntament des Castell
- Ajuntament des Mercadal
- Ajuntament des Migjorn Gran

- Ajuntament de Ferreries
- Ajuntament de Sant Lluís

Finalment, a través de la informació directa dels tràmits disponibles a les pàgines web respectives, s'han emplenat els catàlegs de procediments dels ajuntaments següents:

- Ajuntament d'Alaró
- Ajuntament d'Algaida
- Ajuntament d'Ariany
- Ajuntament de Banyalbufar
- Ajuntament de Binissalem
- Ajuntament de Búger
- Ajuntament de Costitx
- Ajuntament de Deià
- Ajuntament d'Esporles
- Ajuntament d'Estellencs
- Ajuntament de Fornalutx
- Ajuntament d'Inca
- Ajuntament de Lloret
- Ajuntament de Lloseta
- Ajuntament de Mancor de la Vall
- Ajuntament de Maria de la Salut
- Ajuntament de Montuïri
- Ajuntament de Muro
- Ajuntament de Pollença
- Ajuntament de Porreres
- Ajuntament de Puigpunyent
- Ajuntament de sa Pobla
- Ajuntament de Santanyí
- Ajuntament de Sant Joan
- Ajuntament de Santa Eugènia
- Ajuntament de Santa Eulària des Riu

- Ajuntament de Santa Maria del Camí
- Ajuntament de Selva
- Ajuntament de Sencelles
- Ajuntament de Sineu
- Ajuntament de Valldemossa

Això comporta una mostra de **68** respostes per al qüestionari sobre un total de 70 entitats locals (ajuntaments i consells insulars), cosa que representa el 97,14 % de participació, i de **67** respostes per al catàleg de procediments sobre 67 (100 % dels municipis). D'acord amb aquestes respostes s'ha elaborat aquest informe.

2 Resultats descriptius

2.1 Qüestionari de les entitats

El qüestionari que havien emplenar les entitats locals consta de set parts: qüestions generals, normativa, components/aplicacions, catàleg de tràmits, revisió i simplificació de procediments, interoperabilitat i xarxes socials. Amb la llista de preguntes de cada apartat es pretén examinar el grau d'implantació de l'administració electrònica i el grau de coneixement i adaptació a la Llei 11/2007 per part de les entitats locals de les Illes Balears. Els resultats d'aquesta anàlisi es detallen en els apartats següents.

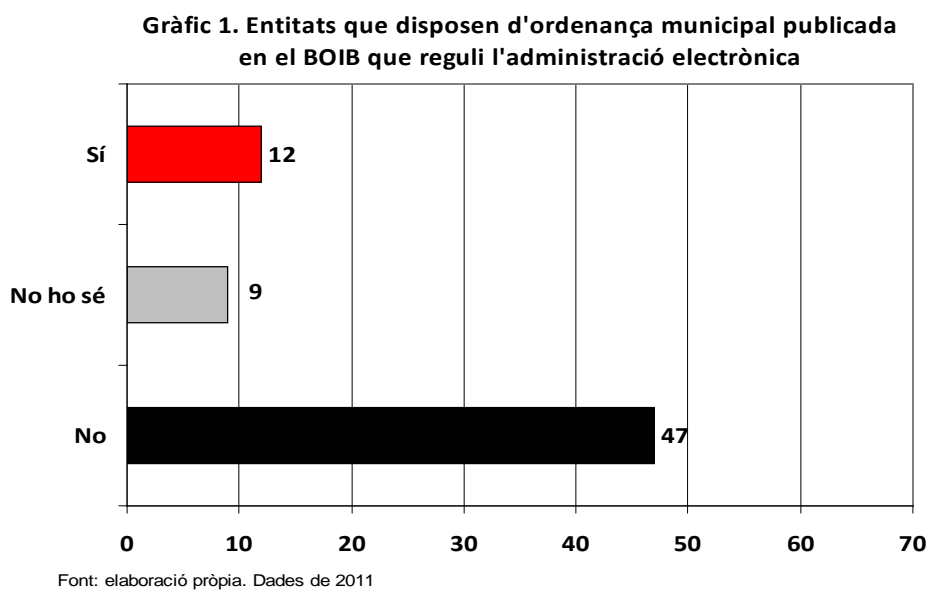
2.1.1 Qüestions generals

Pràcticament totes les entitats estudiades estan en procés d'implantació de l'administració electrònica. Més de la meitat disposen d'informació suficient per dur a terme aquesta implantació, però encara més d'una quarta part afirmen que no disposen de dades suficients (ja siguin de tipus normatiu, tecnològic, de procediments, etc.).

El PLA ANIBAL, que com ja s'ha esmentat abans es posà en marxa l'any 2008 per implantar a les Illes Balears l'administració electrònica d'acord amb la Llei 11/2007, és conegut per la majoria de les entitats, però menys del 50 % han visitat alguna vegada el lloc web (<<http://www.plaanibal.com>>).

2.1.2 Normativa

Quasi totes les entitats consultades coneixen el contingut de la Llei 11/2007, però només dotze disposen d'una ordenança municipal publicada en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* (en endavant BOIB) que reguli l'administració electrònica. Entre els motius pels quals no han iniciat el procediment, algunes entitats indiquen que efectivament estan en procés d'elaborar-la, mentre que moltes no disposen de mitjans econòmics i de personal per dur-ho a terme.



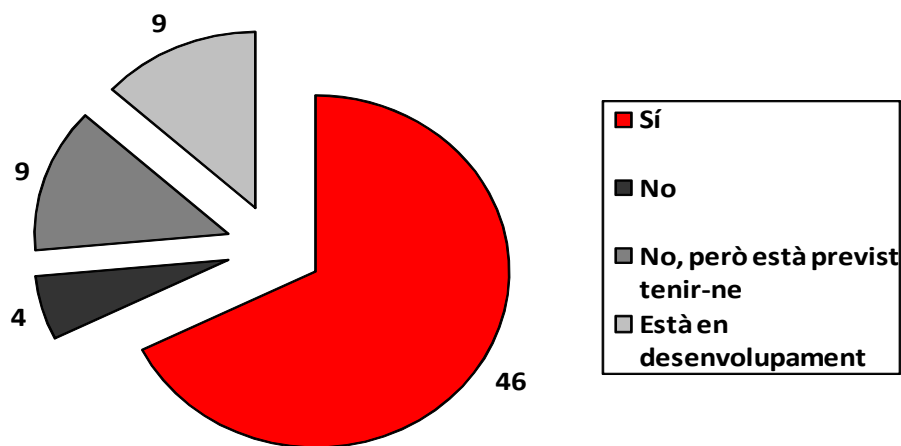
Pel que fa a la modificació de la Llei 11/2007 mitjançant la LLEI 2/2011, DE 4 DE MARÇ, D'ECONOMIA SOSTENIBLE (d'ara endavant Llei 2/2011), més de la meitat afirmen que no en tenen coneixement, i de les entitats la coneixen, algunes de les accions realitzades en aquest sentit són la publicació del catàleg de procediments, l'elaboració de l'ordenança d'administració electrònica, la implantació d'eines alliberades recomanades en el PLA ANIBAL, o l'adaptació del registre general a totes les administracions públiques.

Respecte a la LLEI 37/2007, de 16 de novembre, relativa a la reutilització de dades del sector públic (d'ara endavant Llei 37/2007), també és desconeguda per més del 50 % d'entitats, i les que han duit a terme alguna activitat en relació amb això consideren l'adopció de la interoperabilitat, el programari lliure o la connexió a la xarxa SARA (Sistema d'Aplicacions i Xarxes per a les Administracions).

2.1.3 Components/Aplicacions

Només onze entitats disposen de SEU ELECTRÒNICA, però sis afirmen que tenen previst tenir-ne. En canvi, 46 corporacions ja tenen REGISTRE ELECTRÒNIC, nou l'estan desenvolupant i nou més afirmen que tenen previst tenir-ne. La majoria el tenen amb ABSIS, altres amb ALIA i altres amb Gestiona, Helium...

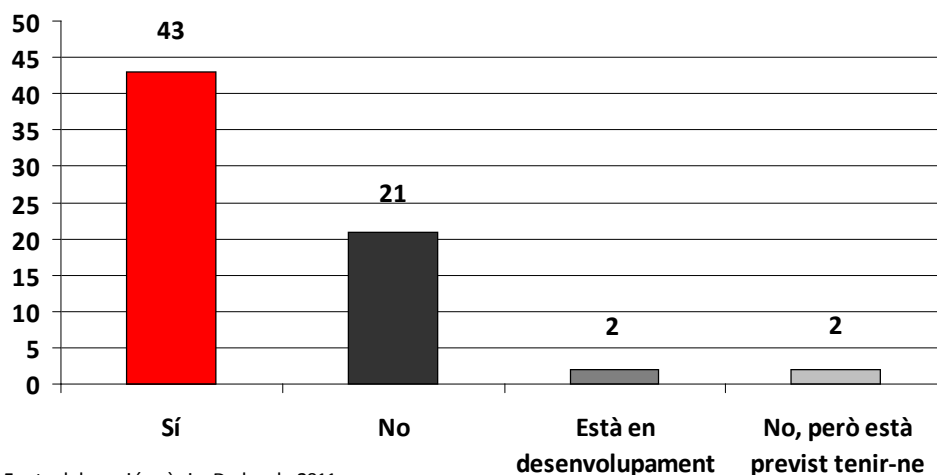
Gràfic 2. Entitats que tenen registre electrònic



Font: elaboració pròpia. Dades de 2011

El 63,24 % dels organismes disposen d'un GESTOR D'EXPEDIENTS ADMINISTRATIUS (sobretot ABSIS i ALIA, seguits per Helium), mentre que d'altres l'estan desenvolupant (2) o tenen previst tenir-ne (2), però no són gaires els que hi tenen tasques automatitzades (només un 33,82 %).

Gràfic 3. Entitats que tenen un gestor d'expedients administratius

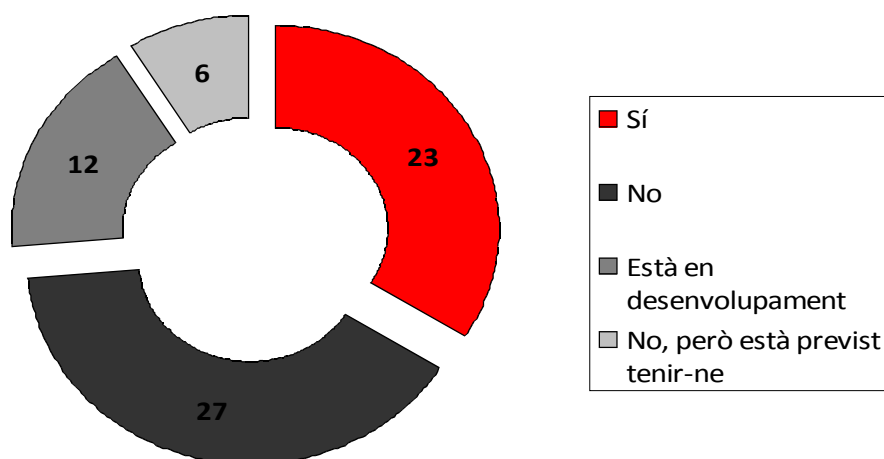


Font: elaboració pròpia. Dades de 2011

28 entitats no disposen de GESTOR DE CONTINGUTS, davant 28 que en tenen, mentre que nou l'estan desenvolupant i tres tenen previst tenir-ne. La major part el tenen amb CILMA o ROLSAC, però alguns en tenen de propis.

Quant a la PLATAFORMA DE TRAMITACIÓ TELEMÀTICA, sis corporacions tenen previst tenir-ne, dotze l'estan desenvolupant i 23 ja en tenen. En canvi, 27 encara no en tenen. A part de SISTRA, ABSIS, carpeta ciutadana i de desenvolupament propi, n'hi ha cinc que empren la plataforma del Govern de Navarra. I dels que disposen de plataforma de tramitació telemàtica, la majoria (divuit entitats) hi tenen procediments disponibles.

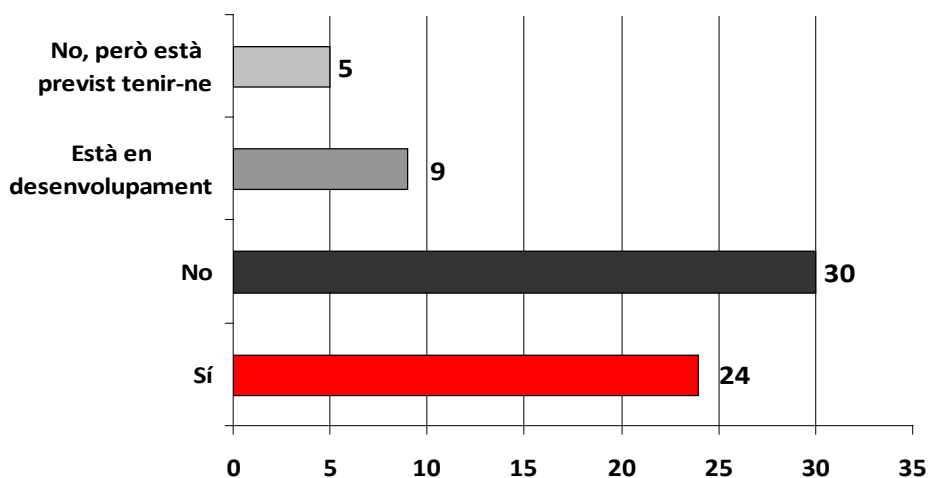
Gràfic 4. Entitats que tenen una plataforma de tramitació telemàtica



Font: elaboració pròpia. Dades de 2011

Pel que fa a disposar d'una PLATAFORMA DE VALIDACIÓ, ja és una realitat en el 35,29 %, i el 13,24% l'estan desenvolupant. A més del 7,35 % que preveuen dur-ho a terme. La més comuna és @firma, però també hi ha entitats que empren la plataforma de Navarra. Finalment, menys de la meitat (44,12%) no disposen encara d'una eina d'aquest tipus.

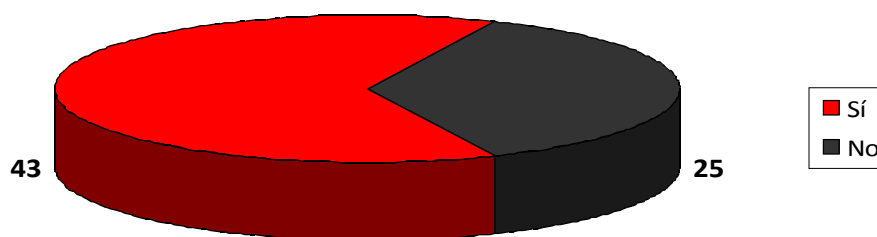
Gràfic 5. Entitats que tenen plataforma de validació



Font: elaboració pròpia. Dades de 2011

Treballen amb FIRMA ELECTRÒNICA de manera habitual 23 entitats (el 63,24 %) però només un 19,12 % fan feina amb SEGELLAT DE TEMPS.

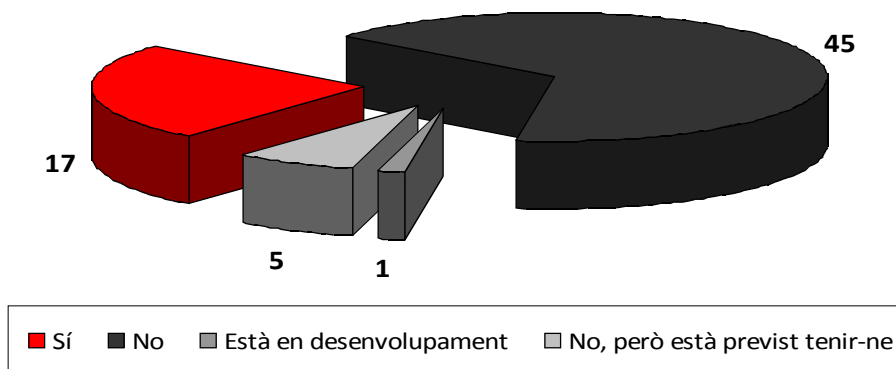
Gràfic 6. Entitats que treballen habitualment amb firma electrònica



Font: elaboració pròpia. Dades de 2011

Disposar d'un GESTOR DOCUMENTAL només és una realitat per a disset institucions, si bé cinc tenen previst tenir-ne i una l'està desenvolupant. Els que més predominen són Alfresco i Alia.

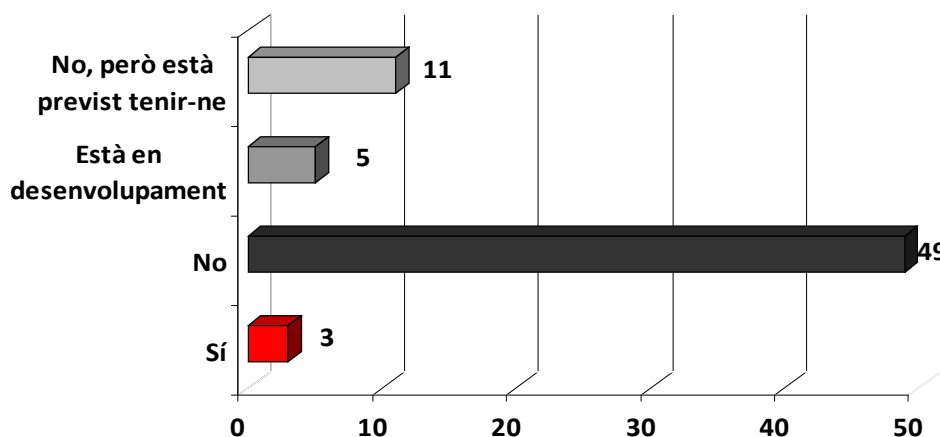
Gràfic 7. Entitats que tenen un gestor documental



Font: elaboració pròpia. Dades de 2011

El 72,06 % dels organismes no disposen de PORTAFIRMES, que només tenen els ajuntaments d'Alaior (GESTIONA), d'Alcúdia (ABSIS) i de Calvià (desenvolupament propi), mentre que cinc l'estan desenvolupant i onze més tenen previst tenir-ne.

Gràfic 8. Entitats que tenen portafirmes



Font: elaboració pròpia. Dades de 2011

Cap institució no disposa de CUSTÒDIA DOCUMENTAL, i només dotze tenen previst tenir-ne, mentre que a l'Ajuntament de Capdepera està en desenvolupament.

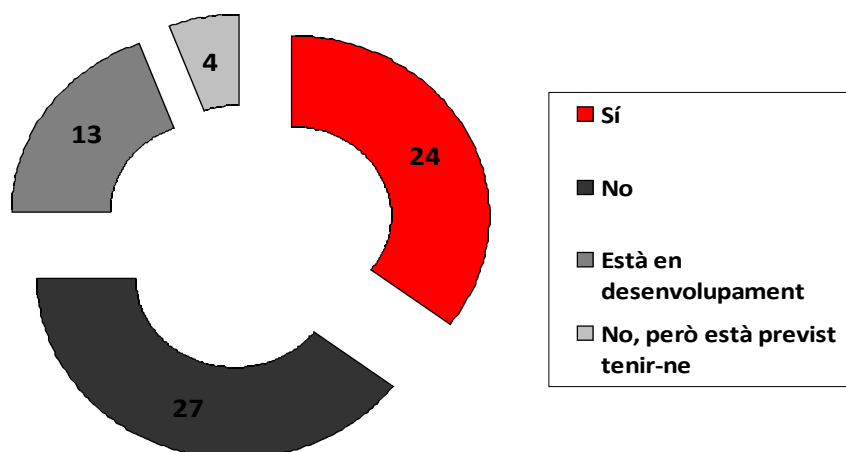
La majoria d'ens (70,59 %) disposen d'un CATÀLEG CARTOGRÀFIC: la major part el tenen d'infraestructures i equipament, i altres amb SITIBSA, IDE Menorca...

El 69,12 % de corporacions no disposen d'INTRANET, davant el 26,47% que en tenen. Aquí hi ha una gran varietat de tecnologies emprades (desenvolupament propi, Liferay, Wordpress, etc.).

2.1.4 Catàleg de procediments

Ja hi ha 24 entitats que tenen un CATÀLEG DE PROCEDIMENTS/TRÀMITS elaborat (el 35,29 %), mentre que quatre tenen previst tenir-ne i tretze l'estan desenvolupant.

Gràfic 9. Entitats que tenen un catàleg de procediments/tràmits elaborat



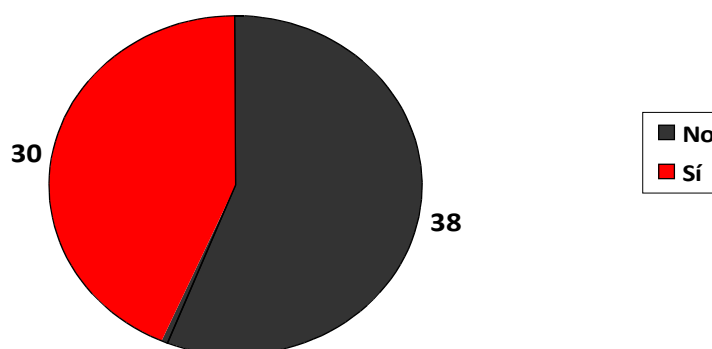
Font: elaboració pròpia. Dades de 2011

De les entitats que disposen d'aquesta eina, divuit tenen el catàleg PUBLICAT al seu WEB (més d'una quarta part, un 26,47 %), i vint tenen el detall de procediments recollit en una FITXA DE PROCEDIMENTS, i el nombre de procediments recollits en la fitxa varia entre 10 i 300 segons l'entitat. D'aquests, només tretze ens tenen els procediments diagramats.

2.1.5 Revisió i simplificació de procediments

Més de la meitat (el 55,88 %) de les entitats no han portat a terme una REVISIÓ O SIMPLIFICACIÓ dels procediments administratius, mentre que trenta organismes ho han fet (el 44,12 %). El 45,59 % han fet diagrames dels procediments revisats, i el nombre de procediments revisats i simplificats oscil·la

Gràfic 10. Entitats que han fet una revisió o simplificació dels procediments administratius



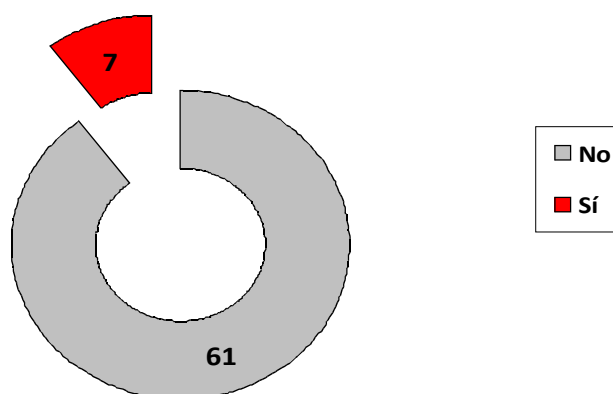
Font: elaboració pròpia. Dades de 2011

entre 2 i 169.

2.1.6 Interoperabilitat

Només set ens disposen de PROCEDIMENTS O SERVEIS AUTOMATITZATS que interoperen amb altres administracions, és a dir, un 10,29%, davant el 89,71 % que no en tenen. El nombre de procediments és limitat: entre un i dos.

Gràfic 11. Entitats que tenen automatitzats procediments/serveis que interoperen amb altres administracions

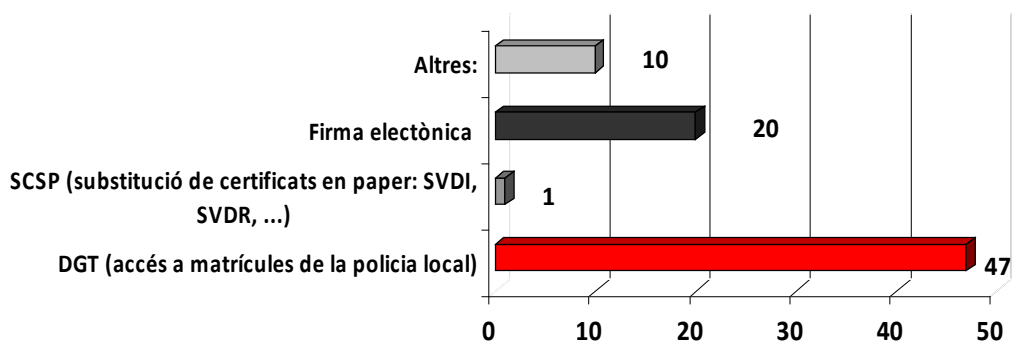


Font: elaboració pròpia. Dades de 2011

El 20,59% d'organismes tenen un CONVENI respecte la interoperabilitat amb alguna administració, sobretot amb la Direcció General de Trànsit, l'Agència Tributària i el Govern de les Illes Balears, entre d'altres.

El 80,88 % de les entitats disposen de connexió a la XARXA SARA. Els principals serveis que utilitzen són: amb la DGT, l'accés a matrícules de la policia local (47 entitats); la firma electrònica (20), o altres (10), mentre que la substitució de certificats en paper només és emprada per una entitat.

Gràfic 12. Serveis de la Xarxa SARA utilitzats per les entitats



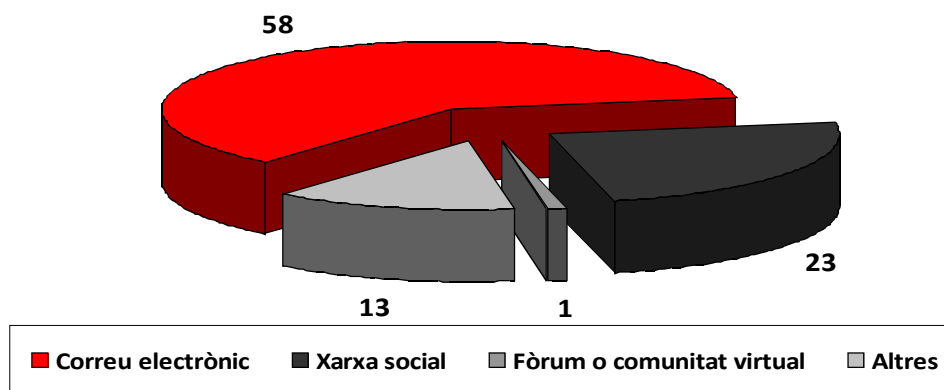
Font: elaboració pròpia. Dades de 2011

2.1.7 Xarxes socials

Pel que fa a l'ÚS D'INTERNET per comunicar-se amb la ciutadania, quasi totes les entitats, el 91,18 %, l'empren. Només un 8,82 % no en fan ús.

El mitjà més utilitzat és el CORREU ELECTRÒNIC (85,29 %), seguit per les XARXES SOCIALS (33,82 %). Però també hi ha entitats (un 19,12%) que fan servir ALTRES MITJANS, com ara el portal web, un butlletí electrònic, una bústia de queixes i suggeriments o una plataforma d'enviament d'SMS. Només l'Ajuntament de Felanitx empra un FÒRUM, amb un servei propi.

Gràfic 13. Mitjans electrònics utilitzats per comunicar-se amb la ciutadania



Font: elaboració pròpia. Dades de 2011

La xarxa social més emprada és FACEBOOK (22 entitats), mentre que només cinc fan servir TWITTER (Ciutadella de Menorca, Consell Insular de Mallorca, Lloseta, Palma i Sant Antoni de Portmany). Només l'Ajuntament de Ciutadella de Menorca empra Picassa i Youtube. Els principals motius de l'ús

de les xarxes socials són la informació i la interacció ciutadana o la difusió d'esdeveniments culturals i la programació del teatre municipal.

2.2 Catàleg de procediments

A partir del CATÀLEG DE PROCEDIMENTS confeccionat per l'Àrea d'Administració Digital de la Fundació iBit, s'han triat els tràmits per estudiar als ajuntaments de les Balears: aquesta selecció s'ha fet partint de l'Informe eEspanya2011 de la Fundació Orange i la Memòria de la Federació Espanyola de Municipis i Províncies sobre el "Grado de adaptación de las entidades locales a la Ley 11/2007". S'han escollit els **24** tràmits més comuns, ja que la llista era molt llarga, i s'ha demanat als ajuntaments de les Illes quants es duen a terme al consistori del seu municipi. A partir d'aquí, s'ha volgut indagar en el GRAU D'IMPLANTACIÓ ELECTRÒNICA d'aquests procediments.

Així, s'han considerat els tràmits següents:

- Sol·licitud d'autorització de venda en mercats o fires
- Llicència d'obertura i funcionament d'activitats permanents
- Sol·licitud del carnet d'usuari de biblioteca
- Declaració per nova construcció, ampliació, reforma o rehabilitació de béns immobles
- Declaració cadastral per agregació, agrupació, segregació o divisió de béns immobles
- Perfil del contractant (procediment de contractació, resolucions...)
- Subvencions per a associacions de gent gran
- Subvencions per comprar llibres
- Subvencions en matèria d'educació i cultura
- Subvencions per a entitats infantils i juvenils

- Subvencions per a associacions esportives
- Subvencions a entitats ciutadanes
- Certificat de residència (viatges)
- Certificat d'empadronament
- Alta en el padró d'habitants
- Canvi de domicili del padró municipal d'habitants
- Al·legacions a denúncies de trànsit
- Servei de borsa de treball
- Servei de teleassistència
- Sol·licitud d'una plaça en un centre de dia
- Servei d'ajuda a domicili
- Atenció a la dependència
- Llicència d'obra menor
- Llicència d'obra major
- Sol·licitud de comptador

El nivell **0** significa que l'ajuntament no disposa d'informació en línia.

El nivell **1** vol dir que només hi ha informació en línia.

El nivell **2** indica que permet algun tipus d'interacció (descàrrega de formularis)

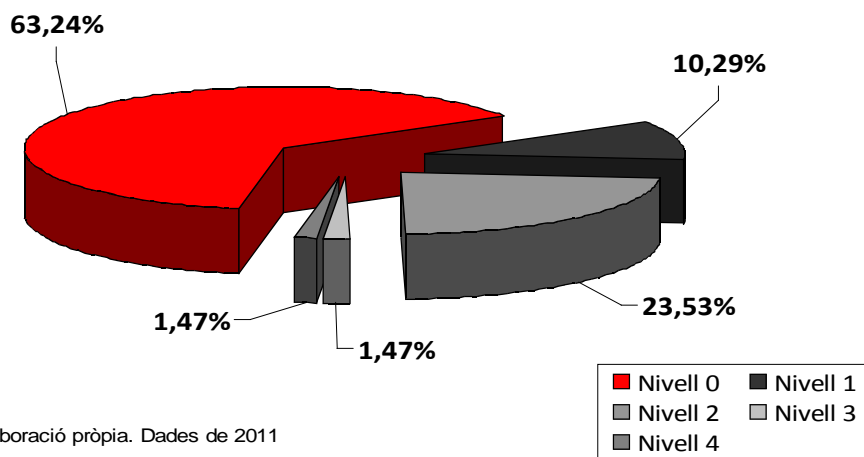
El nivell **3** indica que permet interacció en els dos sentits (descarregar/enviar).

I el nivell **4** indica que es pot fer el tràmit complet en línia.

2.2.1 Sol·licitud d'autorització de venda en mercats o fires

La majoria d'ajuntaments (el 63,24 %) no disposa d'informació en línia d'aquest tràmit (estan en el nivell 0). Però set ajuntaments tenen informació en línia (nivell 1) i en el cas setze entitats és possible descarregar-se un formulari de sol·licitud (nivell 2), que representen el 23,53 %. Al Consell Insular de Formentera és possible descarregar i enviar la sol·licitud (nivell 3) i a l'Ajuntament de Bunyola es pot fer el tràmit completament en línia (nivell 4).

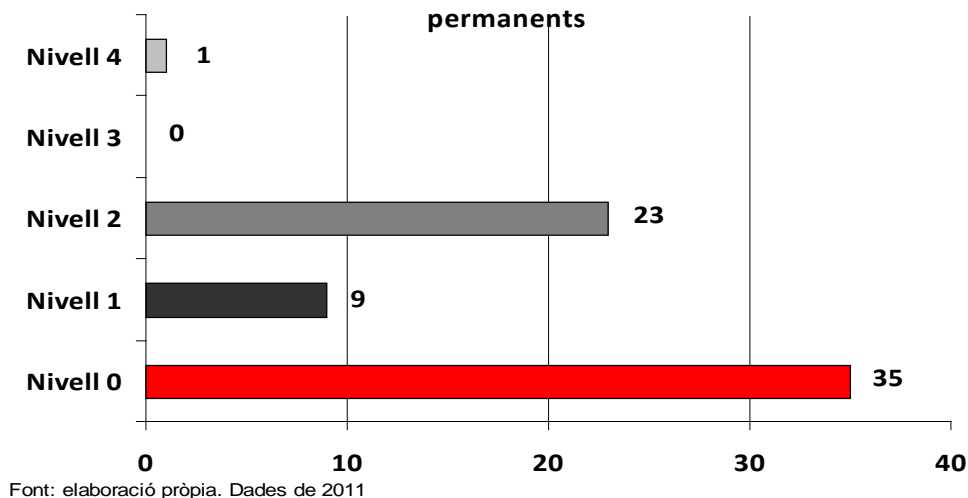
Gràfic 14. Grau d'implantació electrònica per sol·licitar l'autorització de venda en mercats o fires



2.2.2 Llicència d'obertura i funcionament d'activitats permanents

Més de la meitat d'ajuntaments no tenen informació en línia d'aquest tràmit (el 51,47 % estan en el nivell 0), mentre que nou estan en el nivell 1 (hi ha informació al web) i ja són 23 les corporacions en què és possible descarregar-se un formulari de sol·licitud d'aquest tipus de llicència. L'Ajuntament de Palma és l'únic en què els ciutadans poden fer el tràmit completament en línia.

Gràfic 15. Grau d'implantació electrònica per sol·licitar la llicència d'obertura i funcionament d'activitats permanents



2.2.3 Sol·licitud del carnet d'usuari de la biblioteca

La majoria d'ajuntaments no tenen aquest tràmit desenvolupat electrònicament. Només un 19,12 % de les entitats ofereixen algun tipus d'informació en línia. Descarregar-se el formulari per sol·licitar-lo (nivell 2) és possible als ajuntaments de Castell, de Pollença i de Santa Margalida, i l'Ajuntament d'Eivissa és l'únic en què es pot descarregar i enviar en línia el document (nivell 3).

2.2.4 Declaració per nova construcció, ampliació, reforma o rehabilitació de béns immobles

Més del 50 % d'ajuntaments no ofereixen aquest procediment en línia. Només sis tenen algun tipus d'informació (nivell 1), i onze entitats ja estan en el nivell 2. L'Ajuntament de Sóller se situa en el nivell 3 i els ajuntaments de Campos i de Formentera són els únics en el nivell 4 (es pot fer tot el tràmit en línia).

2.2.5 Declaració cadastral per agregació, agrupació, segregació o divisió de béns immobles

Més de la meitat d'entitats no tenen disponible aquest tràmit electrònicament. Hi ha informació disponible en línia a vint ajuntaments (29,41 % amb el nivell 1). El màxim grau d'implantació electrònica és un nivell 2 (descàrrega de formularis) disponible a vuit ajuntaments (11,76 %).

2.2.6 Perfil del contractant

Els ciutadans poden trobar informació d'aquest tràmit (procediment de contractació, resolucions...) a 59 corporacions locals, el 86,76 %, mentre que només són vuit les que ofereixen la possibilitat d'algun tipus d'interacció, com ara descarregar-se formularis (nivell 2, el 11,76 %).

2.2.7 Subvencions per a associacions de gent gran

Set ajuntaments ofereixen informació en línia sobre aquest tipus de subvencions (10,19 %, nivell 1), mentre que onze ofereixen la possibilitat de descarregar-se el formulari per sol·licitar-les, la qual cosa representa un 16,18 % amb el nivell 2. Només l'Ajuntament de Petra presenta el nivell 3, ja que permet descarregar i enviar el formulari de sol·licitud.

2.2.8 Subvencions en matèria d'educació i cultura

Poder consultar informació en línia d'aquests ajuts és possible per als ciutadans de disset ajuntaments, és a dir, el 25 % estan en un nivell 1. Descarregar-se el formulari només ho ofereixen vuit entitats (11,76 %, nivell 2), i únicament l'Ajuntament d'Artà presenta el nivell 3.

2.2.9 Subvencions per a entitats infantils i juvenils

Són tretze els ajuntaments que ofereixen algun tipus d'informació sobre aquestes subvencions al seu web (19,12 %, nivell 1), mentre que a sis corporacions es pot descarregar el formulari de sol·licitud (nivell 2) i l'Ajuntament d'Artà ofereix la possibilitat de també d'enviar el formulari un cop descarregat (nivell 3).

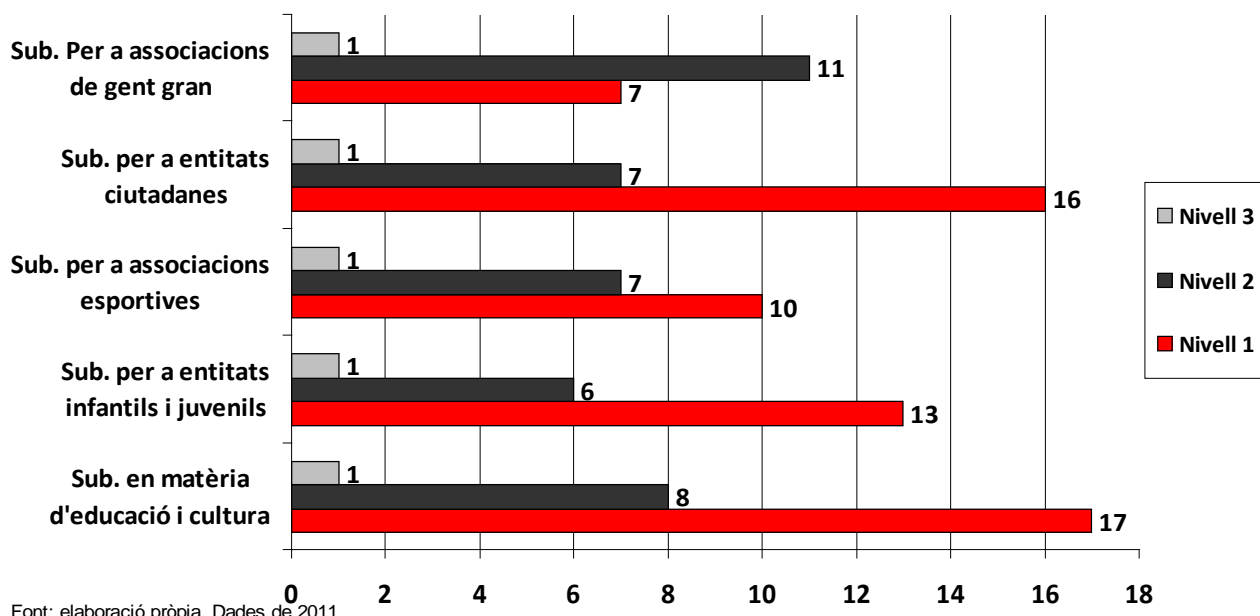
2.2.10 Subvencions per a associacions esportives

Només deu ajuntaments estan en el nivell 1 (14,71 %) i set en el nivell 2 (és a dir, un 10,29 % de les entitats permeten descarregar un formulari). Novament, només hi ha un ajuntament (Artà) que presenta el nivell 3 en aquest tràmit.

2.2.11 Subvencions per a entitats ciutadanes

Setze entitats locals ofereixen informació en línia sobre aquest tipus de subvencions (23,53 %, nivell 1), mentre que set permeten, a més, descarregar-se el formulari per sol·licitar-les. L'Ajuntament d'Artà se situa en el nivell 3, atès que les persones interessades poden descarregar i enviar el formulari de sol·licitud.

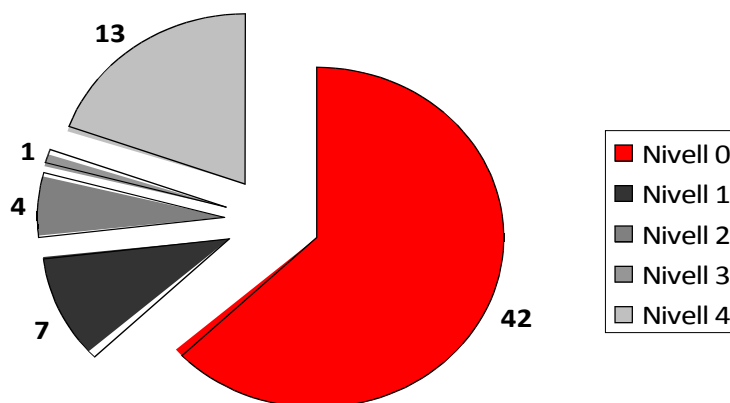
Gràfic 16. Grau d'implantació electrònica de sol·licituds de subvencions



2.2.12 Certificat de residència (viatges)

El 10,29 % dels ajuntaments només ofereixen algun tipus d'informació al seu web (nivell 1). A Maó, Palma, Son Servera i Valldemossa els ciutadans ja poden descarregar-se un formulari (nivell 2), mentre que l'Ajuntament de Calvià també permet enviar-lo (nivell 3). El nivell 4 ja és una realitat a tretze ajuntaments (19,12 %), on es pot fer el tràmit complet en línia.

Gràfic 17. Grau d'implantació electrònica en la tramitació del certificat de residència



2.2.13 Certificat d'empadronament

La majoria d'entitats se situen en el nivell 0 (70,59 %), mentre que hi ha informació en línia al web de vuit ajuntaments (nivell 1). Els ajuntaments de Maó, Palma i Son Servera permeten descarregar-se el

formulari, i l'Ajuntament d'Eivissa també ofereix l'opció d'enviar-lo (nivell 3). En el nivell 4 hi ha set ajuntaments.

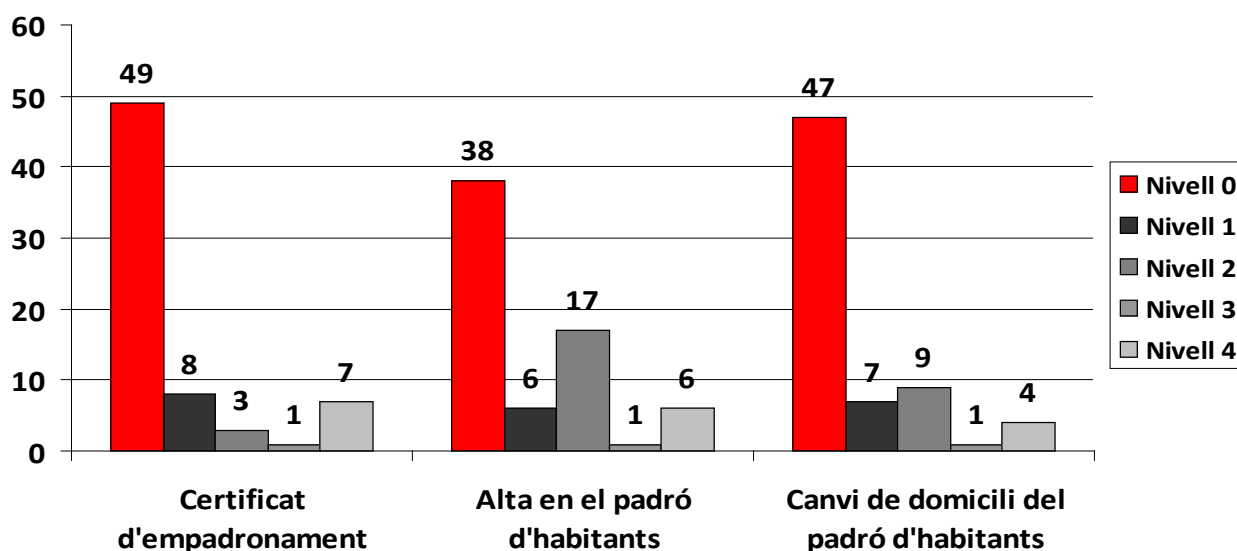
2.2.14 Alta en el padró d'habitants

Més de la meitat d'ajuntaments no ofereixen informació en línia d'aquest tràmit. Dels que han implantat aquest tràmit electrònicament, sis estan en el nivell 1, mentre que un 25 % ja se situen en el nivell 2 (possibilitat de descarregar-se el formulari). L'Ajuntament de Palma és l'únic en el nivell 3, i poder fer tot el tràmit en línia és possible a sis entitats.

2.2.15 Canvi de domicili del padró d'habitants

Els ciutadans de set ajuntaments poden trobar informació al web sobre aquest procediment (nivell 1), mentre que nou corporacions ja se situen en el nivell 2. Palma es situa un nivell per sobre, amb la possibilitat de descarregar i enviar el formulari d'aquest tràmit. Els ajuntaments des Castell, es Mercadal, Sant Lluís i Santa Margalida ofereixen tot el tràmit en línia (nivell 4).

Gràfic 18. Grau d'implantació electrònica dels tràmits relacionats amb el padró d'habitants



Font: elaboració pròpia. Dades de 2011

2.2.16 Al·legacions a denúncies de trànsit

La majoria d'ajuntaments no tenen aquest tràmit desenvolupat electrònicament. Només un 5,88 % dels ajuntaments se situen en el nivell 1, mentre que un 7,35 % van un pas més enllà i deixen descarregar formularis. Només l'Ajuntament d'Eivissa presenta un nivell 3. Cap ajuntament arriba al nivell 4.

2.2.17 Servei de borsa de treball

El 42,65 % d'ajuntaments tenen informació en línia sobre ofertes de treball (nivell 1), sis entitats se situen en el nivell 2 i només els ajuntaments de Calvià i Maó estan en el nivell 3.

2.2.18 Servei de teleassistència

La immensa majoria d'ajuntaments no tenen aquest procediment implantat electrònicament. Només sis se situen en el nivell 1 (8,82 %) i ofereixen informació en línia, i set ajuntaments permeten descarregar un formulari per sol·licitar el servei (nivell 2). Cap entitat arriba als nivells 3 i 4.

2.2.19 Sol·licitud de plaça en un centre de dia

Un altra vegada es tracta d'un tràmit poc desenvolupat digitalment pels ajuntaments. Únicament hi ha informació en línia (nivell 1) a sis entitats locals, i el nivell 2 és el màxim implantat actualment, present als ajuntaments de Palma, Santa Margalida i Son Servera.

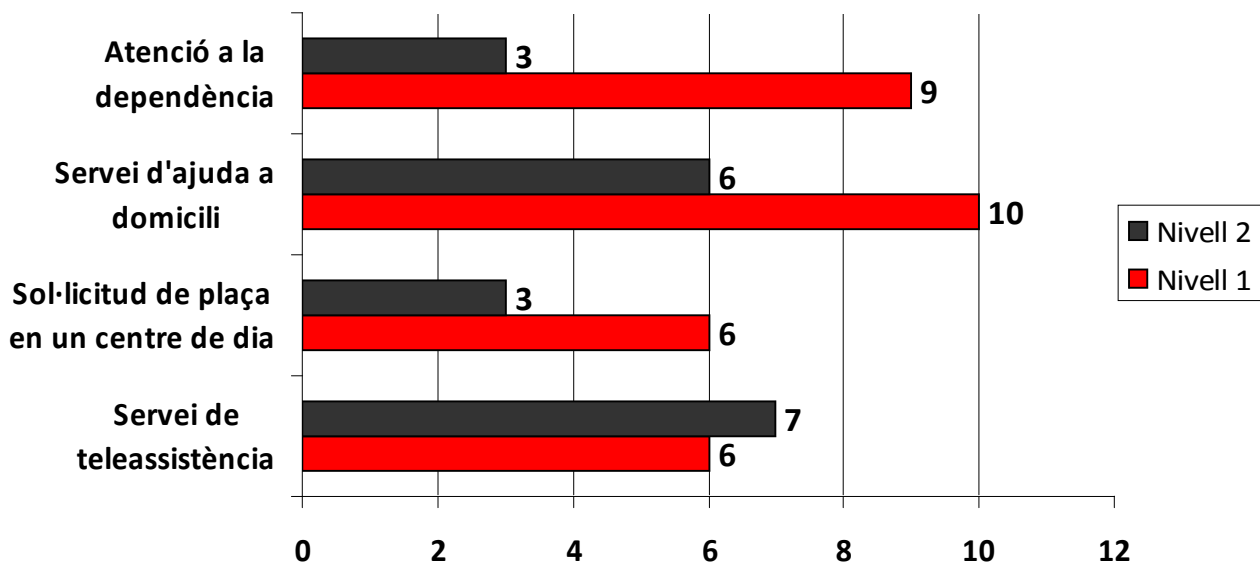
2.2.20 Servei d'ajuda a domicili

No hi ha cap ajuntament que arribi als nivells 3 i 4 en aquest procediment. Tot just sis organismes ofereixen el nivell 2 (possibilitat de descarregar-se un formulari), i deu disposen d'informació en línia (nivell 1).

2.2.21 Atenció a la dependència

La majoria de corporacions locals encara no han desenvolupat aquest tràmit electrònicament. El 13,24 % disposen d'informació en línia sobre aquest ajut (nivell 1). Els habitants d'Artà, Santa Margalida i Son Servera tenen la possibilitat de descarregar-se un formulari (nivell 2), però no hi ha cap ajuntament que arribi als nivells superiors.

Gràfic 19. Grau d'implantació electrònica dels serveis socials més destacats

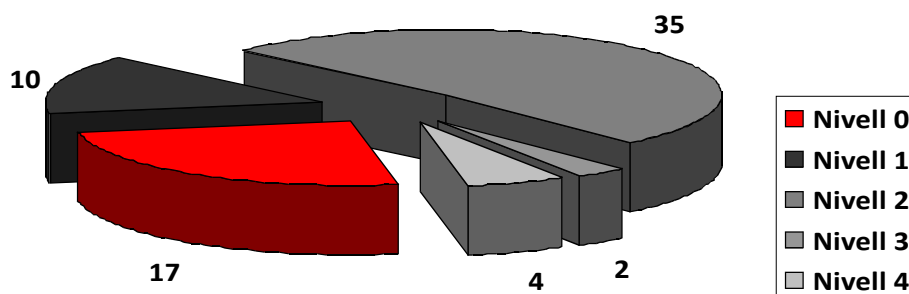


Font: elaboració pròpia. Dades de 2011

2.2.22 Llicència d'obra menor

Aquest tràmit és un dels més desenvolupats telemàticament: el 14,71 % dels ajuntaments ofereixen informació sobre com sol·licitar la llicència d'obra menor, i ja es pot descarregar el formulari en el web del 51,47 % de les entitats. Formentera i Sóller se situen en nivell 3, i el tràmit complet és possible a Calvià, Campos, Palma i Santa Margalida.

Gràfic 20. Grau d'implantació electrònica per sol·licitar la llicència d'obra menor

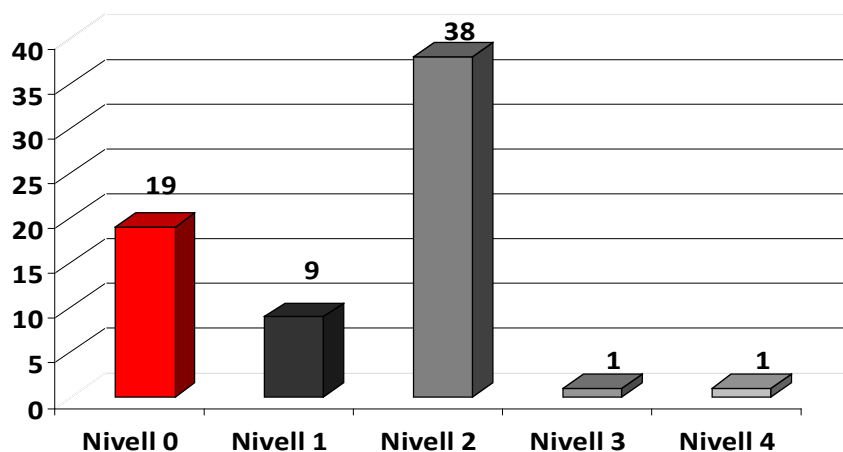


Font: elaboració pròpia. Dades de 2011

2.2.23 Llicència d'obra major

El nivell d'implantació d'aquest tràmit també és elevat: nou ajuntaments se situen en el nivell 1 (13,24 %), i la majoria ja se situen en el nivell 2 (38 entitats, que representen el 55,88 %). A Formentera ja és possible descarregar i enviar el formulari (nivell 3) i a Campos es pot fer tot el tràmit en línia.

Gràfic 21. Grau d'implantació electrònica per sol·licitar la llicència d'obra major



Font: elaboració pròpia. Dades de 2011

2.2.24 Sol·licitud de comptador

Finalment, pel que fa a aquest tràmit, molts pocs ajuntaments l'han desenvolupat. Només Calvià i Felanitx ofereixen informació en línia (nivell 1), i es Migjorn Gran i Santa Margalida es situen en el nivell 2. Cap ajuntament està en el nivell 3, i fer tot el tràmit en línia només és possible a Campos i Palma.

3 Conclusions

La societat està vivint un canvi important en els darrers anys, i els mitjans electrònics han jugat un paper fonamental en quasi tots els àmbits de la vida quotidiana, inclosa la relació entre els ciutadans i les administracions públiques.

D'aquí l'origen de la LLEI 11/2007, que representa un repte important per a l'Administració pública en la mesura que implica canvis radicals en la gestió i la implantació de les eines necessàries per poder garantir per primera vegada als ciutadans el seu dret a relacionar-se amb l'Administració per mitjans electrònics (drets digitals).

Dos anys després d'haver acabat el termini d'adaptació que disposa la Llei, pràcticament totes les entitats locals estan efectivament en procés d'implantació de l'administració electrònica, però encara n'hi ha més d'una quarta part que no han iniciat aquest procés i consideren que no disposen de la informació o dels recursos suficients per dur-ho a terme.

I és que el PLA ANIBAL, la principal actuació del Govern de les Illes Balears per facilitar la implantació de l'administració electrònica, encara no és conegut per tots els responsables de les corporacions que han contestat el qüestionari. Per això, caldria continuar les activitats de difusió respecte dels avantatges que ofereix a les entitats locals per facilitar el procés d'adaptació a la Llei 11/2007.

Però s'ha de tenir en compte que molts ajuntaments no disposen dels recursos econòmics ni del personal qualificat suficient per dur a terme algunes de les actuacions que aquest procés d'implantació de la Llei implica, com ara la publicació d'una ordenança municipal que reguli l'administració electrònica.

Pel que fa al grau de coneixement de les la Llei 2/2011 (d'economia sostenible) i la LLEI 37/2007 (reutilització de dades del sector públic), normativa que afecta l'àmbit de l'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics és encara molt baix, com també el nombre d'accions dutes a terme per complir-la.

Hi ha diferències en el grau d'implantació de les APLICACIONS relatives a l'administració electrònica consultades en el qüestionari: mentre que algunes, com ara la seu electrònica, la custòdia documental o el portafirmes, no estan implantades o hi estan poc, altres ja són presents a la majoria d'entitats o s'estan desenvolupant (registre electrònic, gestor d'expedients, plataforma de tramitació telemàtica...). Aquí també s'han de considerar totes les entitats que afirmen que tenen previst tenir-ne, la qual cosa demostra la intenció d'avançar en aquest procés.

Pel que fa al CATÀLEG DE PROCEDIMENTS, més de la quarta part de les corporacions l'ha elaborat, i d'aquests quasi tots l'han publicat al web, mentre que un 25 % d'entitats estan en procediment o tenen intenció d'elaborar-lo. Per tant, amb aquestes dades s'observa que encara en resten 27 per confeccionar-lo.

Crida l'atenció que la majoria de les entitats estudiades encara no han REVISAT O SIMPLIFICAT ELS PROCEDIMENTS administratius. De les corporacions que ho han fet, poc menys de la meitat han elaborat DIAGRAMES dels procediments revisats.

En relació amb la INTEROPERABILITAT, la immensa majoria no tenen procediments i serveis que interoperen amb altres administracions. Dels que han subscrit convenis d'interoperabilitat amb una altra administració, és sobretot amb la DGT, l'Agència Tributària i el Govern de les Illes Balears.

Destaca el fet que el 80,88 % ja disposa de connexió a la XARXA SARA, i de les entitats que hi estan connectades, el servei més utilitzat per la majoria és la connexió amb la DGT per a l'accés de la policia local a les matrícules, seguit de la firma electrònica.

Pràcticament la totalitat (el 91,18 %) de les entitats utilitzen INTERNET per comunicar-se amb els ciutadans: l'eina més emprada és el CORREU ELECTRÒNIC (sovint a través d'un formulari de consulta en línia en el web per contactar amb el batle o amb l'Ajuntament), davant el FÒRUM, que és la menys utilitzada. Les XARXES SOCIALS van guanyant terreny cada cop més: 23 entitats ja hi són presents. La preferida és el FACEBOOK, seguida a gran distància per Twitter.

Pel que fa al grau d'implantació electrònica dels PROCEDIMENTS seleccionats, cal destacar que encara hi ha moltes entitats que se situen en el NIVELL 0 de la majoria de tràmits; és a dir, els ciutadans no tenen informació a la xarxa sobre aquestes gestions administratives.

El perfil del contractant és el procediment en relació amb el qual queden menys ajuntaments en el nivell 0, ja que estan obligats per imperatiu legal a tenir-lo al web, i això reforça la seva transparència, segons la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic.

S'observa que els tràmits més comuns en relació amb els quals els ajuntaments se situen en el NIVELL 1, és a dir, ofereixen algun tipus d'informació en línia relacionada amb aquest procediment, són aquests: declaració cadastral per agregació, agrupació, segregació o divisió de béns immobles; perfil del contractant; subvencions (en educació i cultura i per entitats ciutadanes), i servei de borsa de treball.

Els nivells 2, 3 i 4 ja representen un major grau d'interacció amb els ciutadans, i, al mateix temps, un major esforç per a l'ajuntament.

Pel que fa al nivell 2 (possibilitat de descarregar el formulari de sol·licitud), els tràmits en relació amb els quals hi ha més ajuntaments, sens dubte, són les llicències d'obra menor i major, seguides de la llicència d'obertura i funcionament d'activitats permanents i de la sol·licitud d'autorització de venda en mercats i fires.

Respecte al nivell 3 està implantat a molts pocs ajuntaments en els següents tràmits: sol·licitud de venda en mercats o fires; sol·licitud de carnet de biblioteca; declaració per nova construcció, ampliació, reforma o rehabilitació de béns immobles; subvencions per a associacions de gent gran, en matèria de cultura, i per a entitats infantils i juvenils, associacions esportives, entitats ciutadanes; certificat de residència; certificat d'empadronament; alta en el padró d'habitants; canvi de domicili del padró d'habitants; al·legacions a denúncies de trànsit, i llicència d'obra major. En tots aquests procediments, només hi ha un ajuntament en el nivell 3 de cada tràmit. Altres tràmits en aquest

nivell amb dos ajuntaments en cada un són el servei de borsa de treball i la llicència d'obra menor.

La possibilitat de fer tot el tràmit en línia (nivell 4) és present en els procediments següents: declaració per nova construcció, ampliació, reforma o rehabilitació de béns immobles; certificat de residència; certificat d'empadronament; alta en el padró d'habitants; canvi de domicili del padró d'habitants; llicència d'obra menor; llicència d'obra major; sol·licitud de comptador; sol·licitud de venda en mercats o fires, i llicència d'obertura i funcionament d'activitats permanents. D'aquests, tots els tràmits relacionats amb el padró són en els que hi ha més ajuntaments amb aquest grau d'implantació.

En conclusió, la major part de les entitats locals de les Illes Balears encara no ofereixen als ciutadans la possibilitat de fer tot un tràmit en línia.

Això vol dir que el procés d'implantació de la Llei 11/2007 encara no ha acabat: un cop finalitzat el termini d'adaptació del qual han disposat les entitats locals, la majoria encara no compleixen les exigències legals per garantir als ciutadans el seu dret a realitzar els tràmits administratius digitalment. De tota manera s'han de tenir en compte la complexitat que aquesta implantació comporta i les dificultats amb què es troben molts ajuntaments per manca de personal o de recursos econòmics, especialment en aquesta època de restriccions pressupostàries i de manca de liquiditat. En aquest sentit, s'han de reconèixer els esforços que han fet totes les corporacions locals en aquest procés d'implantació de l'administració electrònica des que va entrar en vigor la Llei, la qual cosa indica la voluntat de seguir avançant en la garantia dels drets a tots els ciutadans de les Illes Balears.

Destacats

- En alguns aspectes les entitats locals ja han fet AVANÇOS en la implantació de l'administració electrònica, com ara aquests:
- El grau d'implantació dels components i les APLICACIONS de l'administració electrònica VARIA molt segons el tipus d'aplicació, des de les més utilitzades a les que encara ningú no ha implantat.
- Les aplicacions MÉS IMPLANTADES són: registre electrònic, gestor d'expedients administratius, gestor de continguts, plataforma de tramitació telemàtica, plataforma de validació, firma electrònica i catàleg cartogràfic.
- El 29,41 % d'organismes tenen el detall de procediments recollit en una FITXA DE PROCEDIMENTS. D'aquests, només tretze tenen els procediments diagramats.
- El 80,88 % estan connectats a la XARXA SARA.
- Només sis entitats no empen INTERNET per comunicar-se amb els ciutadans. El mitjà preferit és el CORREU ELECTRÒNIC.
- Les XARXES SOCIALS són emprades pel 33,82 %: 22 estan a Facebook i cinc a Twitter.
- El PERFIL DEL CONTRACTANT, que han de tenir tots els ens locals per prescripció legal, se situa en el nivell 2 en el 86,76% d'entitats.
- Els tràmits en relació amb els quals hi ha més ajuntaments en el NIVELL 2 són la LLICÈNCIA D'OBRA

MENOR I MAJOR (amb 35 i 38 entitats, respectivament).

- **Set** ajuntaments se situen en el nivell **3** en determinats procediments (entre 1 i 5). D'aquests, Artà és el que en té més en aquest nivell.
- Els ajuntaments amb un NIVELL MÉS ALT d'implantació de l'administració electrònica dels tràmits consultats, segons les dades obtingudes són: CAMPOS, ES CASTELL, ES MERCADAL, PALMA, SANT LLUÍS I SANTA MARGALIDA.

Ajuntaments amb major nombre de tràmits complets en línia (nivell 4):

Campos (6 procediments)
Es Castell (4 procediments)
Es Mercadal (4 procediments)
Palma (4 procediments)
Santa Margalida (4 procediments)
Sant Lluís (4 procediments)

- Però encara queda FEINA PER FER, com ens mostren les següents dades:
- Més de la quarta part d'entitats locals NO disposen de les DADES SUFICIENTS (ja siguin de tipus normatiu, tecnològic o de procediments) per IMPLANTAR L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA.
- Només DOTZE ajuntaments (el 17,65 %) disposen d'una ORDENANÇA MUNICIPAL per regular l'administració electrònica.
- Les APLICACIONS MENYS presents són: seu electrònica, segellat de temps, gestor documental, portafirmes, custòdia documental i intranet.
- Actualment, el 39,71 % d'entitats encara NO tenen un CATÀLEG DE PROCEDIMENTS ni treballen en la seva elaboració.
- El 55,88 % NO han fet REVISIÓ I SIMPLIFICACIÓ de procediments administratius.
- Només set entitats tenen automatitzats procediments i serveis que INTEROPEREN amb altres administracions.
- Un gran nombre d'ajuntaments se situen encara en el NIVELL 0 en la majoria de tràmits.
- Els tràmits en relació amb els quals hi ha més ajuntaments que encara se situen en el nivell 0 són: sol·licitud de venda en mercats o fires, certificat de residència, certificat d'empadronament i canvi de domicili del padró d'habitants.
- Només disset ajuntaments se situen en el nivell 4 d'implantació de procediments: d'aquests, set hi tenen només un tràmit; quatre n'hi tenen dos; cinc n'ofereixen quatre; i només un (CAMPOS) té sis procediments en el nivell 4.

4 Apèndix

QÜESTIONARI

QÜESTIONS GENERALS:

1. La seva entitat es troba en algun procés d'implantació de l'administració electrònica?
 Sí.
 No.

2. Disposa l'entitat d'informació suficient per a la implantació de l'administració electrònica?
 Sí.
 No. 2.2. Indiqui quin tipus d'informació l'hi manca:
 - Normativa
 - Tecnològica
 - De procediments
 - De tot tipus
 - Altres:

3. Coneixen el Pla per a la Implantació de l'Administració Electrònica de les Illes Balears (Pla Anibal)?
 Sí. 3.1. Ha visitat alguna vegada www.plaanibal.com?
 - Sí.
 - No.
 No.

NORMATIVA:

4. Coneixen el contingut de la Llei 11/2007?
 Sí.
 No.

5. Disposen d'ordenança municipal publicada en el Butlletí Oficial que reguli l'Administració Electrònica?
 Sí. 5.1. Indiqui el BOIB en el qual apareix publicada.
 No. 5.2. Indiqui els motius pels quals no ha iniciat el procediment.
 No ho sé

6. Coneixen la modificació de la Llei 11/2007 que es va fer a través de la Llei 2/2011 (d'Economia Sostenible)?
 Sí. 6.1. Indiqui les accions realitzades en aquest sentit.
 No.

7. Coneixen la Llei 37/2007 relativa a la reutilització de dades del sector públic?

- Sí. 7.1. Indiqui les accions realitzades en aquest sentit.
- No.

COMPONENTS/ APLICACIONS:

8. Tenen seu electrònica de l'Ajuntament/ Consell?

- Sí. 8.1. Adreça de la web:
- No.
- No, però està previst tenir-ne.
- Està en desenvolupament.
- Altre

9. Tenen registre electrònic?

- Sí. 9.1. Quin?
- No.
- No, però està previst tenir-ne.
- Està en desenvolupament.
- Altre

10. Tenen gestor d'expedients administratius?

- Sí. 10.1. Quin?
 - 10.2. Hi tenen tasques automatitzades?
 - 10.2.1. Quantes?
- No.
- No, però està previst tenir-ne.
- Està en desenvolupament.
- Altre

11. Tenen gestor de continguts?

- Sí. 11.1. Quin?
- No.
- No, però està previst tenir-ne.
- Està en desenvolupament.
- Altre

12. Tenen plataforma de tramitació telemàtica?

- Sí. 12.1. Quina?
 - 12.2. Tenen procediments disponibles en l'aplicació de tramitació telemàtica?
 - 12.2.1. Quants?
- No.
- No, però està previst tenir-ne.
- Està en desenvolupament.
- Altre

13. Disposa d'una plataforma de validació?

- Sí. 13.1. Quina?
- No.
- No, però està previst tenir-ne.

- Està en desenvolupament.
- Altre

14. Treballen habitualment amb firma electrònica?

- Sí.
- No.

15. Treballen amb segellat de temps?

- Sí.
- No.

16. Tenen gestor documental?

- Sí. 16.1. Quin?
- No.
- No, però està previst tenir-ne.
- Està en desenvolupament.
- Altre

17. Tenen portafirmes?

- Sí. 17.1. Quin?
- No.
- No, però està previst tenir-ne.
- Està en desenvolupament.
- Altre

18. Tenen custòdia documental?

- Sí. 18.1. Quin?
- No.
- No, però està previst tenir-ne.
- Està en desenvolupament.
- Altre

19. Disposen de catàleg cartogràfic?

- Sí. 19.1. Quin?
- No.
- No, però està previst tenir-ne.
- Està en desenvolupament.
- Altre

20. Disposen d'intranet?

- Sí.
- 20.1. Quina tecnologia utilitza la intranet (Joomla, Liferay, desenvolupament propi, etc.)?
- No.
- No, però està previst tenir-ne.
- Està en desenvolupament.
- Altre

CATÀLEG DE PROCEDIMENTS:

21. Existeix un catàleg de procediments/ tràmits elaborat?
- Sí. 21.1. Quants de procediments hi ha identificats?
21.2. Està el catàleg de procediments publicat al web de l'ajuntament?
21.2.1. Quants de procediments hi ha publicats?
 - No.
 - No, però està previst tenir-ne.
 - Està en desenvolupament.
 - Altre
22. Existeix el detall dels procediments recollit a una Fitxa de Procediments?
- Sí. 22.1. Quants de procediments estan recollits a la fitxa?
 - No.
 - No ho sé.
23. Tenen els procediments diagramats?
- Sí. 23.1. Quants de procediments tenen diagramats?
 - No.

REVISIÓ I SIMPLIFICACIÓ DE PROCEDIMENTS

24. S'ha fet una revisió i simplificació dels procediments administratius?
- Sí. 24.1. Quants de procediments hi ha revisats i simplificats?
24.2. S'han fet diagrames dels procediments revisats/ simplificats?
 - No.

INTEROPERABILITAT

25. Tenen automatitzats procediments/ serveis que interoperen amb altres administracions?
- Sí. 25.1. Quants?
 - No.
26. Tenen algun conveni amb alguna Administració respecte de la interoperabilitat? (independentment de que la interoperabilitat es doni per mitjans electrònics o per altres mitjans).
- Sí. 26.1. Quins?
 - No.
27. Disposen de connexió a la xarxa SARA?
- Sí. 27.1. Quins serveis utilitzen?
 - DGT (Accés a matrícules de les policies locals)
 - SCSP (Substitució de Certificats en paper: SVDI, SVDR...)
 - @firma
 - Altres:
 - No. 27.2. Per quin motiu?

XARXES SOCIALS

28. Utilitzen Internet per a comunicar-se amb la ciutadania?

Sí. 28.1. Quin mitjà o mitjans utilitzen?

Correu electrònic.

Xarxa social. 28.1.1. Quina o quines xarxes socials utilitzen i amb quina intenció?

- Twitter
- Facebook
- MySpace
- Google +
- Altres:

Fòrum o comunitat virtual. 28.1.2. Quin servei de fòrum utilitzen?

- un de propi
- un d'extern
- altres:

Altres:

No.

CATÀLEG DE PROCEDIMENTS

Dels següents tràmits, indiqui quins es realitzen al seu Ajuntament. I, dels que es realitzen, indiqui en quin nivell de disponibilitat electrònica es troben:

Nivell 0: no hi informació en línia

Nivell 1: només hi ha informació

Nivell 2: permet algun tipus d'interacció (descàrrega de formularis)

Nivell 3: permet interacció en els dos sentits (descarregar / enviar)

Nivell 4: se permet la realització del tràmit complet en línia.

Procediments:

- Sol·licitud d'autorització de venda en mercats o fires
- Llicència d'obertura i funcionament d'activitats permanents
- Sol·licitud Carnet d'usuari de biblioteca.
- Declaració per nova construcció, ampliació, reforma o rehabilitació de béns immobles.
- Declaració cadastral per agregació, agrupació, segregació o divisió de béns immobles.
- Perfil del contractant (procediment de contractació, resolucions, ...)

- Subvencions per associacions de gent gran.
- Subvencions en matèria d'educació i cultura.
- Subvencions per a entitats infantils i juvenils.
- Subvencions per associacions esportives.
- Subvencions per a entitats ciutadanes.
- Certificat de residència (viatges).
- Certificat d'empadronament.
- Alta del Padró d'Habitants.
- Canvi de domicili del Padró Municipal d'Habitants.
- Al·legacions a denúncies de trànsit.
- Servei de borsa de treball.
- Servei de teleassistència.
- Sol·licitud d'una plaça en un centre de dia.
- Servei d'ajuda a domicili.
- Atenció a la dependència.
- Llicència d'obra menor
- Llicència d'obra major
- Sol·licitud de comptador.

5 Índex de gràfics

- **Gràfic 1:** entitats que disposen d'ordenança municipal publicada en el BOIB que regula l'administració electrònica
- **Gràfic 2:** entitats que tenen registre electrònic
- **Gràfic 3:** entitats que tenen gestor d'expedients administratius
- **Gràfic 4:** entitats que tenen plataforma de tramitació telemàtica
- **Gràfic 5:** entitats que tenen plataforma de validació
- **Gràfic 6:** entitats que treballen habitualment amb firma electrònica
- **Gràfic 7:** entitats que tenen gestor documental
- **Gràfic 8:** entitats que tenen portafirmes
- **Gràfic 9:** entitats que tenen un catàleg de procediments/tràmits elaborat
- **Gràfic 10:** entitats que han fet una revisió o simplificació dels procediments administratius
- **Gràfic 11:** entitats que tenen automatitzats procediments/serveis que interoperen amb altres administracions
- **Gràfic 12:** serveis de la Xarxa SARA utilitzats per les entitats
- **Gràfic 13:** mitjans electrònics utilitzats per comunicar-se amb la ciutadania
- **Gràfic 14:** grau d'implantació electrònica per sol·licitar l'autorització de venda en mercats o fires
- **Gràfic 15:** grau d'implantació electrònica per sol·licitar la llicència d'obertura i funcionament d'activitats permanents
- **Gràfic 16:** grau d'implantació electrònica de sol·licituds de subvencions
- **Gràfic 17:** grau d'implantació electrònica en la tramitació del certificat de residència
- **Gràfic 18:** grau d'implantació electrònica dels tràmits relacionats amb el padró d'habitants
- **Gràfic 19:** grau d'implantació electrònica dels serveis socials més destacats
- **Gràfic 20:** grau d'implantació electrònica per sol·licitar la llicència d'obra menor
- **Gràfic 21:** grau d'implantació electrònica per sol·licitar la llicència d'obra major

6 Glossari de termes

- **Custòdia documental:** manera de vetlar o salvaguardar la documentació electrònicament signada conservant les seves garanties jurídiques al llarg del temps.

Font: https://gestiona.unizar.es/eadministracion/docs/Plan_implantacion_AE_JCyL.pdf

- **Firma electrònica:** conjunt de dades en forma electrònica, consignades juntament amb altres o associades amb aquestes, que poden ser utilitzades com a mitjà d'identificació de la persona que signa.

Font: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l11-2007.t4.html#anexo

- **Fòrum:** lloc d'Internet on els usuaris poden mantenir conversacions enviant missatges de text. És diferència del xat en el sentit que els missatges no són mostrats en temps real, sinó que l'usuari ha d'actualitzar la pàgina del fòrum per veure'n de nous.

- **Gestor d'expedients administratius:** sistema que duu a terme la tramitació d'expedients de manera mecanitzada.

Font: https://gestiona.unizar.es/eadministracion/docs/Plan_implantacion_AE_JCyL.pdf

- **Gestor de continguts:** és una aplicació informàtica usada per crear, editar, gestionar i publicar contingut digital multimèdia en diversos formats. El gestor de continguts genera pàgines web dinàmiques interactuant amb el servidor web per generar la pàgina web sota petició de l'usuari, amb el format predefinit i el contingut extret de la base de dades del servidor.

Font: http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_contenidos

- **Gestor documental:** utilització de mitjans electrònics per administrar el flux de documents en l'Administració, permetre la recuperació d'informació des d'aquests, determinar el temps que els documents han de guardar-se, eliminar els que ja no serveixen i assegurar la conservació indefinida dels documents més valuosos, aplicant els principis de racionalització i economia.

Font: https://gestiona.unizar.es/eadministracion/docs/Plan_implantacion_AE_JCyL.pdf

- **Interoperabilitat:** capacitat dels sistemes d'informació i, per tant, dels procediments als quals aquests donen suport, de compartir dades i possibilitar l'intercanvi d'informació i coneixement entre si.

Font: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/rd4-2010.html#anexo

- **Intranet:** xarxa interna d'una organització que, habitualment amb estàndards d'Internet, ofereix continguts i serveis per a ús exclusiu de l'organització Font: *Tecnologías de la Información y las comunicaciones en las PYMES y grandes empresas españolas*. (2010). Observatori Nacional de les Telecomunicacions i de la Societat de la Informació (ONTSI). En termes tècnics, és una xarxa d'àrea local que fa servir tecnologia basada en el web, és a dir, protocols oberts de comunicació (TCP/IP), sistemes estàndards de transferència de fitxers (HTTP i FTP), correu electrònic (SMTP, POP3 i IMAP4), missatgeria (NNTP) i d'altres. En termes més comuns, és una xarxa privada que fa servir els recursos desenvolupats per a Internet per distribuir informació i aplicacions a les quals només pot tenir accés un grup controlat d'usuaris. Font: http://www.marketinet.com/ebooks/manual_de_intranet/manual_de_intranet.php?pg=1. [Data de consulta: 2010-05-11].
- **Llei 2/2011:** d'acord amb l'exposició de motius de la Llei 2/2011, d'economia sostenible, respon al repte de reforçar els elements més sòlids i estables del nostre model productiu. Amb això es podrà reduir l'excessiva dependència d'uns pocs sectors sotmesos a la conjuntura i, en canvi, s'impulsen al màxim les possibilitats obertes per l'abast de noves activitats que ofereixen una major estabilitat en el seu desenvolupament, especialment quant a la generació i el manteniment de l'ocupació i que, per aquesta mateixa raó, exigeix una qualificació superior als seus treballadors. Activitats, a més, en les quals les empreses espanyoles s'han implicat amb força i han arribat ja a ocupar posicions de lideratge internacional. Es considera sostenible en tres sentits: econòmicament, cada vegada més sòlid, basat en la millora de la competitivitat, en la innovació i en la formació; mediambientalment, que faci de la imprescindible gestió racional dels mitjans naturals també una oportunitat per impulsar noves activitats i noves ocupacions; i sostenible socialment, quant a promotor i garant de la igualtat d'oportunitats i de la cohesió social. Font: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l2-2011.html [Data de consulta: 2011-09-01].
- **Llei 11/2007:** la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, reconeix «el dret dels ciutadans a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics en el desenvolupament de procediments administratius, així com per obtenir informació, realitzar consultes i al·legacions, formular sol·licituds, manifestar consentiment, establir pretensions, efectuar pagaments, realitzar transaccions i oposar-se a les resolucions i actes administratius». Font: *Pla ANIBAL. Pla d'actuació per a la implantació de l'Administració Electrònica a les Illes Balears d'acord amb la Llei 11/2007 (LAECSP)*. <http://obsi.ibit.org/publicacions/ibitacoles/3-pla-anibal/>. Fundació iBit.
- **Llei 37/2007:** d'acord amb l'exposició de motius de la Llei 37/2007, sobre reutilització de la informació del sector públic, persegueix, d'una banda, harmonitzar l'explotació de la informació en el sector públic, en especial la informació en suport digital recopilada pels diferents organismes relativa a nombrosos àmbits d'interès, com ara la informació social,

econòmica, jurídica, geogràfica, meteorològica, turística, sobre empreses, patents i educació, etc., amb l'objectiu de facilitar la creació de productes i serveis d'informació basats en documents del sector públic i reforçar l'eficàcia de l'ús transfronterer d'aquests documents per part dels ciutadans i de les empreses privades perquè ofereixin productes i serveis d'informació de valor afegit. I de l'altra, la publicitat de tots els documents de lliure disposició que són en poder del sector públic referents no només als procediments polítics, sinó també als judicials, econòmics i administratius, és un instrument essencial per al desenvolupament del dret al coneixement, que constitueix un principi bàsic de la democràcia.

Font: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l37-2007.html [Data de consulta: 2011-08-29].

- **Plataforma de validació:** plataforma per verificar la identitat electrònica d'una persona, independentment del tipus de certificat que faci servir en les seves relacions telemàtiques amb l'Administració.

Font: http://www.dnielectronico.es/seccion_aapp/plat_val.html

- **Portafirmes:** aplicació desenvolupada pel Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç per a la firma electrònica de documents en format XAdES. Permet la definició de fluxos de tramitació, intervencions de firma i validació, notificacions, etc., emmagatzemant els documents electrònics en un arxiu de constàncies electròniques (ARCE). Genera versions imprimibles amb marca d'aigua dels documents firmats, que inclouen un codi segur de verificació que possibilita la consulta dels documents electrònics en ARCE.

Font: <http://administracionelectronica.gob.es>

- **Registre electrònic:** les tasques fonamentals del registre electrònic són prendre una referència de temps, anotar l'assentament de l'entrada/sortida, desar les dades de la presentació d'informació, i retornar un justificant de recepció amb el número de registre i el moment de la presentació. El registre pot així mateix incloure funcionalitats addicionals, com ara el segellat de temps per obtenir la referència temporal, la compulsa electrònica de documents presentats físicament o el funcionament com a registre únic per a tota l'Administració.

Font: <http://www.cenatic.es/laecsp/page7/page7.html>

- **Segellat de temps:** acreditació a càrrec d'un tercer de confiança de la data i l'hora de realització de qualsevol operació o transacció per mitjans electrònics.

Font: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/rd4-2010.html#anexo. [Data de consulta: 2011-09-01].

- **Seu electrònica:** adreça electrònica disponible per a tots els ciutadans a través de xarxes de telecomunicacions la titularitat, la gestió i l'administració de la qual corresponen a una administració pública, a un òrgan o a una entitat administrativa en l'exercici de les seves competències.

Font: Article 10 de la Llei 11/2007. http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l11-2007.t2.html#a10 [Data de consulta 2011-08-05].

- **Tramitació telemàtica:** gestió per la via telemàtica dels tràmits que els ciutadans hagin d'efectuar amb l'Administració.

Font: http://www.indi.gva.es/portal/opencms/contenidos/servicios/Servicios_Generales/Telema_tramites.html?_locale=es&uri=/es/listado_servicios.jsp

- **Xarxa SARA** (Sistema d'Aplicacions i Xarxes per a les Administracions): xarxa que permet la interconnexió de les administracions públiques, facilitant l'intercanvi d'informació i serveis entre si. A través de la Xarxa SARA, els ministeris, les comunitats autònomes, els ens locals i altres organismes públics poden interconnectar les seves xarxes d'una manera fiable, segura, capaç i flexible.

Font: Consell Superior d'Administració Electrònica. <http://www.csi.map.es/csi/pg5r12.htm> [Data de consulta: 2011-08-07]

- **Xarxa social:** servei centrat a crear i reflectir en el món virtual les xarxes de persones i relacions socials que en el món real comparteixen interessos o activitats. Una xarxa social dins Internet es compon normalment d'una representació de cada usuari en forma de perfil, els seus enllaços socials, com també una varietat de serveis addicionals, entre els quals hi ha la missatgeria instantània o el correu electrònic. Entre les xarxes socials més conegudes hi ha Facebook, Tuenti, Twitter, MySpace, Google +, etc. Font: Fundació iBit.

7 Referències bibliogràfiques

FEDERACIÓ ESPANYOLA DE MUNICIPIS I PROVÍNCIES (2011). *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)*.

FUNDACIÓ I BIT. OFICINA TÈCNICA D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA (2009). *Pla ANIBAL. Pla d'Actuació per a la Implantació de l'Administració Electrònica a les Illes Balears d'acord amb la Llei 11/2007 (LAECSP)*.

FUNDACIÓ ORANGE (2011). *Informe eEspaña2011*.

MINISTERI DE LA PRESIDÈNCIA. SECRETARIA GENERAL TÈCNICA, DIRECCIÓ GENERAL PER A L'IMPULS DE L'ADMINISTRACIÓ

ELECTRÒNICA (2010). *Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos*.

MINISTERI DE POLÍTICA TERRITORIAL I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA (2010). *La Administración Electrónica en las Comunidades Autónomas. Resultados CAE 2009*.