

**INFORME DE LA ENCUESTA
SOBRE EL NIVEL DE
INTERACTIVIDAD DEL ACCESO
DE LOS CIUDADANOS Y
EMPRESAS VÍA CANAL WEB A
LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
LOCAL, INSULAR Y REGIONAL
DE CANARIAS 2008**

OBSERVATORIO CANARIO DE
LAS TELECOMUNICACIONES
Y DE LA SOCIEDAD DE LA
INFORMACIÓN



Agencia Canaria
de Investigación, Innovación
y Sociedad de la Información
Gobierno de Canarias

INFORME DE LA ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE INTERACTIVIDAD DEL ACCESO DE LOS CIUDADANOS Y EMPRESAS VÍA CANAL WEB A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL, INSULAR Y REGIONAL DE CANARIAS 2008



plan
AVANZA. >>>



Edita:

OBSERVATORIO CANARIO DE LAS TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
AGENCIA CANARIA DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
Plaza de Sixto Machado, 3
38009 Santa Cruz de Tenerife
C/ Cebrián, nº 3
35003 Las Palmas de Gran Canaria
Diciembre de 2008.

Esta obra está distribuida bajo una Licencia Reconocimiento - No comercial – Sin obras derivadas 3.0 España de Creative Commons, disponible en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/> (resumen) y <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.es> (texto completo).

Se permite la copia, distribución y comunicación pública de la obra siempre que se reconozca a sus autores, se realice sin fines comerciales o lucrativos, y no se altere, transforme o genere una obra derivada a partir de ella.

Depósito Legal:

G.C. 118-2009

Diseño y maquetación:

DAUTE DISEÑO, S.L.

ÍNDICE

I. RESUMEN EJECUTIVO	7
II. ANTECEDENTES y ENFOQUE	11
1. Objetivo y metodología	11
2. Ficha técnica de la encuesta	14
III. INDICADORES MUNICIPALES	15
1. Indicadores municipales de e-Gobierno	15
1.1. Municipios con sitio web oficial.	15
1.2. Municipios con idiomas en su sitio web	17
1.3. Municipios con información de carácter general en su sitio web	18
1.4. Municipios con noticias de actualidad en su sitio web	19
1.5. Municipios con información de servicios municipales en su sitio web ..	20
1.6. Municipios con información turística en su sitio web	21
1.7. Municipios con información de la oferta sanitaria en su sitio web	22
1.8. Municipios que permiten la consulta de documentos y publicaciones municipales en su sitio web	23
1.9. Municipios con información de empleo público y privado en su sitio web	24
1.10. Municipios con seguimiento de expedientes en su sitio web	25
1.11. Municipios que permiten la descarga e impresión de formularios e impresos oficiales en su sitio web (nivel 2 de interactividad)	26
1.12. Municipios que permiten obtener formularios con información estadística o demográfica en su sitio web	27
1.13. Municipios que permiten obtener informes o estudios municipales en su sitio web	28
1.14. Municipios que permiten obtener formularios sobre la oferta de empleo público en su sitio web	29
1.15. Municipios que permiten obtener certificados oficiales en su sitio web	30

1.16. Municipios que permiten el envío de formularios electrónicos en su sitio web (nivel 3 de interactividad)	31
1.17. Municipios que permiten el proceso electrónico completo en su sitio web (nivel 4 de interactividad)	32
2. Indicadores municipales de e-Democracia	33
IV. INDICADORES INSULARES	36
1. Indicadores insulares de e-Gobierno	36
1.1. Cabildos Insulares con sitio web oficial	36
1.2. Información de los Cabildos Insulares en su sitio web (nivel 1 de interactividad)	36
1.3. Principales servicios ciudadanos de los Cabildos Insulares en su sitio web	39
2. Indicadores insulares de e-Democracia	41
V. INDICADORES REGIONALES	42
1. Indicadores regionales de e-Gobierno	42
1.1. Área de Hacienda	42
1.2. Área de Economía, Trabajo y Empleo	42
1.3. Área de Educación	42
1.4. Área de Sanidad y Salud Pública	42
1.5. Área de Investigación	44
1.6. Área de Consumo	44
1.7. Área de Servicios Sociales	44
1.8. Área de Ocio, Turismo y Cultura	44
1.9. Área de Empresa y Transporte	44
1.10. Área de Administración	44
1.11. Área de Medio Ambiente	44
1.12. Área de Agricultura, Ganadería y Pesca	47
ANEXO	48



I. RESUMEN EJECUTIVO

MUNICIPIOS

El 88% de los municipios canarios dispone de página Web. Todos los municipios de más de 10.000 habitantes cuentan con sitio Web oficial, mientras que sólo el 77% de los de 10.000 habitantes o menos dispone del mismo. Por islas, el 100% de los municipios de La Gomera y Lanzarote cuenta con sitio Web, mientras que únicamente el 67% de los municipios de El Hierro y Fuerteventura dispone de sitio Web oficial.

En cuanto a los contenidos y el nivel de interactividad que permiten las páginas Web de los municipios canarios, en la mayor parte de los casos se limita a la obtención de información o, a lo sumo, la descarga de formularios. **Pocos servicios pueden realizarse por completo a**

través del canal Web. Sin embargo, destaca en sentido positivo el esfuerzo realizado por **el municipio de Valleseco** (Gran Canaria) que, a pesar de contar con únicamente 4.019 habitantes¹ **es el único de Canarias en ofrecer el seguimiento de sus expedientes, así como el proceso electrónico completo en la tramitación de licencias, el pago de impuestos y tasas municipales y la tramitación de actividades lúdicas y culturales.**

En lo que respecta al nivel 1 de interactividad, la obtención de información, el 87% de los municipios canarios con sitio Web dispone de información de carácter general sobre el municipio en su Web. Este porcentaje alcanza al 100% de los

¹ INE: Padrón municipal 2007.

de más de 50.000 habitantes. Asimismo, el 86% de los municipios canarios muestra noticias de actualidad, el 62% información sobre los servicios municipales que prestan, y el 75% información turística con sitio Web.

El 52% del total de los municipios canarios con página Web mantienen una información actualizada sobre ofertas de empleo, tanto público como privado, en una proporción que va creciendo

conforme aumenta el número de habitantes de los municipios hasta alcanzar el 86% de los municipios con sitio Web de más de 50.000 habitantes.

En lo que respecta al nivel 2 de interactividad, **el 57% de los municipios canarios con sitio Web admite la posibilidad de descarga e impresión de formularios e impresos oficiales, porcentaje que llega al 100% en los municipios de más de 50.000 habitantes.**

Sin embargo, la posibilidad de envío de formularios electrónicos, nivel 3 de interactividad, en los municipios canarios aún es escasa. Únicamente el 5% de los municipios con sitio Web ofrece el pago de tasas y tributos, porcentaje que se reduce al 1% para la expedición o renovación de licencias y al 3% para la solicitud de ayudas sociales.

Los municipios de más de 50.000 habitantes son los más activos a la hora de permitir el envío de formularios para el pago de tasas y tributos, ya que el 29% de los que disponen de sitio Web ofrecen este servicio. Por islas, Gran Canaria es la que cuenta con un mayor porcentaje de municipios que permiten enviar los formularios vía Web. Únicamente el municipio de Valleseco permite la tramitación electrónica a este nivel



El 88% de los municipios canarios dispone de página Web.

en la expedición y renovación de licencias y en la solicitud de ayudas sociales.

En líneas generales existen muy pocos municipios que permiten realizar el proceso electrónico completo, nivel 4 de interactividad, para algún trámite. Un 5% de los municipios con sitio Web ofrece el proceso electrónico completo en la obtención de los certificados de estar al corriente de las obligaciones municipales y en el pago de impuestos y tasas municipales. En el resto de trámites los porcentajes son incluso menores. El 29% de los municipios de más de 50.000 habitantes permite completar el proceso de emisión de certificados de estar al corriente de las obligaciones municipales, así como el pago de impuestos y tasas municipales. **Por islas, ningún municipio de Tenerife, Fuerteventura, La Gomera y El Hierro permite completar ninguno de los trámites analizados.** En toda Canarias, sólo en Valleseco es posible finalizar el proceso electrónico completo en la tramitación de licencias, el pago de impuestos y tasas municipales y la tramitación de actividades lúdicas y culturales.

CABILDOS INSULARES

En cuanto a los Cabildos Insulares, el **100% de los Cabildos Insulares dispo-**



ne de sitio Web. En el nivel 1 de interactividad (información) el 100% de los Cabildos Insulares ofrece información turística, noticias de actualidad, fomento de la artesanía y cultura, ocio y deportes. Sin embargo, sólo uno de los Cabildo Insulares ofrece información sobre Protección Civil y el Organigrama de la Institución, y ninguno permite el seguimiento de expedientes.

El nivel de interactividad de los servicios analizados se limita mayoritariamente a

la obtención de información. En la tramitación de ayudas al sector primario el 57% de los Cabildos ofrece la obtención de formularios electrónicos (nivel 2). Sin embargo, **ningún Cabildo Insular permite realizar el proceso electrónico completo** (nivel 4 de interactividad) **de ninguno de los servicios analizados.**

GOBIERNO DE CANARIAS

En lo que respecta al Gobierno de Canarias, en el área de Hacienda **es posible la tramitación completa** (nivel 4) **del certificado de estar al corriente de las obligaciones fiscales**, así como cursar la solicitud electrónica del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. **El área de Sanidad permite completar el proceso de solicitud de cita previa con el médico vía canal Web.** Otros servicios como cambio de médico o

centro sanitario no son accesibles, sin embargo. Finalmente, en el área de Administración general es posible la **tramitación completa de quejas y sugerencias de los ciudadanos**, así como **la licitación.**

Es obvio que, a pesar del gran esfuerzo realizado, queda todavía mucho por proporcionar al ciudadano y a las empresas, especialmente en lo que se refiere a facilitar la realización del proceso completo ante la administración. Sin embargo, el hecho de que un municipio de reducida población, como es el de Valleseco en Gran Canaria, se haya constituido en el referente más avanzado en nivel de interactividad de los ciudadanos con la administración local a través de la Web permite concluir que **es factible profundizar en el nivel de servicios ofrecidos a los ciudadanos y empresas.**

II. ANTECEDENTES Y ENFOQUE



1. OBJETIVO Y METODOLOGÍA

Las nuevas tecnologías e Internet están modificando las formas en las que las personas, empresas e instituciones públicas se relacionan. Si en sus inicios la Web fue ante todo una herramienta de información, la puesta en marcha de innumerable servicios y nuevas tecnologías que permiten la interacción entre los usuarios y la contribución aportando contenidos y opiniones, ha consolidado a Internet como una herramienta clave en la prestación de servicios y en la comunicación.

Este nuevo escenario también ha llegado a la Administración Pública, inmersa en un profundo cambio tecnológico y de filosofía que la lleva a interactuar con el ciudadano y a ofrecerle contenidos y servicios que agilicen trámites y

que mejoren la calidad de vida de las personas a las que atienden, en un proceso que no hará más que incrementarse con el paso de los años y con la generalización de nuevos derechos ciudadanos a la atención a través de los distintos canales que la Sociedad de la Información ofrece.

Este Informe presenta los resultados de la encuesta sobre el nivel de interactividad de ciudadanos y empresas con la Administración Pública canaria a través del canal Web, realizada por el Observatorio Canario de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información entre los días 31 de Marzo y 18 de Abril de 2008 y cuya ficha técnica se incluye en el siguiente apartado. No se analizan otros canales distintos de la Web tales como teléfono, sms, email, fax o gestión presencial.

El procedimiento seguido en esta encuesta para llevar a cabo la recogida de información se expone a continuación: Para cada una de las administraciones públicas locales, insulares y regionales se comprueba el correcto acceso a los portales, si es que disponen de ellos, por observación a través de Internet y se realiza un rastreo exhaustivo por todo el menú o mapa de la Web, buscando contenidos y desarrollos técnicos. Así pues, el presente Informe recoge los datos recopilados en la encuesta para describir seguidamente los contenidos y servicios presentes en cada uno de los sitios Web de las corpo-

raciones públicas en Canarias sin entrar en el análisis de las causas o motivos por las cuales estos servicios están presentes o no en todas, algunas o ninguna de las administraciones analizadas.

La complejidad que conlleva el análisis del impacto de las TIC en el ámbito de la Administración Pública conduce a dividir la información presentada en dos grandes bloques:

- a) **e-Gobierno:** El e-Gobierno aborda el ámbito de las relaciones inter-organizacionales o, lo que es lo mismo, entre organizaciones, siendo una de



El 88% de los municipios canarios dispone de página Web.

ellas la Administración y la otra una empresa, un ciudadano u otra Administración. Se trata, por tanto, de la proyección externa de la Administración Electrónica hacia los ciudadanos, hacia las empresas y hacia otras Administraciones.

- b) **e-Democracia:** La e-Democracia hace referencia a la posibilidad de que los ciudadanos puedan participar activamente en la toma de aquellas decisiones que les afectan a través de las tecnologías de la información.

Dado que el alcance de este informe está limitado a estudiar el nivel de interactividad de los ciudadanos y empresas con la administración, no se recoge información relativa al ámbito interno de las administraciones locales, tales como infraestructuras de las administraciones, etc.

Los niveles de interactividad de las administraciones con los ciudadanos y las empresas son los siguientes²:

- Nivel 0: ausencia de información.
- Nivel 1: ofrece información.

² Existe un nivel adicional de personalización, no considerado en el presente estudio, que introduce los conceptos extras de servicio de entrega proactivo y de servicio automático de entrega.

- Nivel 2: se da la posibilidad de descarga e impresión de documentos, formularios, solicitudes, publicaciones (por ejemplo, la descarga e impresión del documento de solicitud de Licencia de Obras).
- Nivel 3: se permite el envío en línea de documentos y formularios rellenos.
- Nivel 4: se puede realizar on-line el proceso completo, puesto que no sólo se realiza la solicitud, sino que también se da la resolución y entrega, en su caso, del servicio (por ejemplo, solicitud y recepción por internet del certificado de estar al corriente de las obligaciones tributarias).

No todos los servicios públicos son susceptibles de encuadrarse dentro del nivel más avanzado, el cuarto nivel de “proceso completo”, sobre todo para el caso de aquellos servicios puramente informativos como publicaciones, organigrama de la administración, enlaces, etc.

Por el contrario otro tipo de servicios públicos sí que son susceptibles de ofrecer mayores niveles de interactividad, como son las solicitudes, que se enmarcan normalmente dentro de la “oficina virtual” o “trámites telemáticos”. En estos casos lo ideal sería la maximización del grado de interactividad que redunde en la eficiencia administrativa,

la calidad del servicio y en definitiva en comodidad para el ciudadano.

2. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

- a) **Procedimiento:** Observación de las páginas Web de las corporaciones locales, insulares y regionales realizada entre los días 31 de Marzo y 18 de Abril de 2008.
- b) **Ámbito territorial:** Canarias.
- c) **Ámbito poblacional:** La población objeto de estudio está compuesta

por el total de los municipios de Canarias, los Cabildos Insulares, y las Consejerías del Gobierno de Canarias, así como Presidencia del Gobierno, y dos Organismos dependientes (Servicio Canario de Salud y Servicio Canario de Empleo).

- d) **Tamaño de la muestra:** 88 municipios, 7 Cabildos Insulares, 11 Consejerías regionales y 2 Servicios (SCS y SCE). La fuente de los datos de población de los municipios es el Padrón municipal del año 2007 del Instituto Nacional de Estadística.

III. INDICADORES MUNICIPALES



1. INDICADORES MUNICIPALES DE e-GOBIERNO

El e-Gobierno aborda el ámbito de las relaciones inter-organizacionales o, lo que es lo mismo, entre organizaciones, siendo una de ellas la Administración Local y la otra una empresa, un ciudadano u otra Administración. Este tipo de relaciones incluyen la coordinación y aplicación de políticas y la prestación de servicios públicos a través de tecnologías de la comunicación y la información. Se trata, por tanto, de la proyección externa de la Administración Electrónica hacia los ciudadanos, hacia las empresas y hacia otras Administraciones.

1.1. Municipios con sitio Web oficial

77 de los 88 municipios canarios tiene sitio Web oficial. **Esto supone que el 88% de los municipios canarios dispone de página Web.**

Los once municipios que no disponen de sitio Web son: La Aldea de San Nicolás, Antigua, Arico, Barlovento, Betancuria, Buenavista del Norte, Garachico, Garafía, El Pinar de El Hierro, Puntallana y Vilaflor. Puestos en contacto con ellos, todos afirman que el mismo se encuentra en construcción.

Si se agrupan los municipios por rango de habitantes, todos los municipios de más de 10.000 habitantes cuentan con

página Web oficial, mientras que sólo el 77% de los de 10.000 habitantes o menos dispone de sitio Web.

Si agrupamos los municipios con Web oficial por islas, destaca que el 100%

de los municipios de La Gomera y Lanzarote cuenta con sitio Web, mientras que únicamente el 67% de los municipios de El Hierro y Fuerteventura dispone de sitio Web oficial en Internet.

Tabla 1. Municipios con web oficial por número de habitantes. (En % s/total de municipios)

Habitantes	%	Número	Total
0 - 10.000	77	36	47
>10.000 - 20.000	100	18	18
> 20.000 - 50.000	100	16	16
más de 50.000	100	7	7
Total	88	77	88

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

Tabla 2. Municipios con web oficial por islas. (En % s/total de municipios)

Islas	%	Número	Total
Tenerife	87	27	31
Gran Canaria	95	20	21
Lanzarote	100	7	7
Fuerteventura	67	4	6
La Palma	79	11	14
La Gomera	100	6	6
El Hierro	67	2	3
Total	88	77	88

Fuente: Páginas web de los municipios canarios.

1.2. Municipios con idiomas en su sitio web

El 24,7% del total de los municipios canarios con página Web traduce al menos parte de sus contenidos a otros idiomas. El 31% de los municipios con población entre 20.000 y 50.000 habitantes dispone de otros idiomas distintos del español en su sitio Web.

Agrupando por islas, ninguno de los municipios con sitio Web de Fuerteventura y El Hierro traduce al menos parte de sus contenidos a otros idiomas distintos del español. Gran Canaria es la isla con un mayor porcentaje de sitios Web en otros idiomas, con un 40% del total de municipios con sitio web.

Tabla 3. Municipios con idiomas en la web por nº de habitantes. (En % s/municipios con página web)

Habitantes	%	Idiomas	c/web
0 - 10.000	19	7	36
>10.000 - 20.000	22	4	18
> 20.000 - 50.000	31	5	16
más de 50.000	43	3	7
Total	24,7	19	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

Tabla 4. Municipios con idiomas en la web por islas. (En % s/municipios con página web)

Islas	%	Idiomas	c/web
Tenerife	19	5	27
Gran Canaria	40	8	20
Lanzarote	29	2	7
Fuerteventura	0	0	4
La Palma	27	3	11
La Gomera	17	1	6
El Hierro	0	0	2
Total	24,7	19	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

1.3. Municipios con información de carácter general en su sitio web

El 87% de los municipios canarios con sitio Web dispone de información de carácter general sobre el municipio en su Web. Este porcentaje alcanza al

100% de los de más de 50.000 habitantes.

Por islas, el 100% de los municipios con sitio Web de Gran Canaria y Fuerteventura muestra información general sobre el municipio en él, por un 91% de los municipios de La Palma.

Tabla 5. Municipios con información general por nº de habitantes. (En % s/municipios con página web)

Habitantes	%	Info	c/web
0 - 10.000	83	30	36
>10.000 - 20.000	89	16	18
> 20.000 - 50.000	88	14	16
más de 50.000	100	7	7
Total	87	67	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

Tabla 6. Municipios con información general por islas. (En % s/municipios con página web)

Islas	%	Info	c/web
Tenerife	85	23	27
Gran Canaria	100	20	20
Lanzarote	71	5	7
Fuerteventura	100	4	4
La Palma	91	10	11
La Gomera	67	4	6
El Hierro	50	1	2
Total	87	67	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios.

1.4. Municipios con noticias de actualidad en su sitio web

El **86%** de los municipios canarios con sitio Web muestra noticias de actualidad en él. Este porcentaje asciende al 100% de los municipios con sitio Web de más de 50.000 habitantes y al 94% de los municipios entre 10.000 y 50.000 habitantes,

mientras que se reduce al 75% de los municipios de 10.000 habitantes o menos.

El 100% de los municipios con sitio Web de Fuerteventura muestra noticias de actualidad en él. La isla con menor porcentaje de este servicio es El Hierro, con un 50% del total de municipios con sitio Web.

Tabla 7. Municipios con noticias de actualidad por nº de habitantes. (En % s/municipios con página web)

Habitantes	%	Noticias	c/web
0 - 10.000	75	27	36
>10.000 - 20.000	94	17	18
> 20.000 - 50.000	94	15	16
más de 50.000	100	7	7
Total	86	66	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

Tabla 8. Municipios con noticias de actualidad por islas. (En % s/municipios con página web)

Islas	%	Noticias	c/web
Tenerife	85	23	27
Gran Canaria	95	19	20
Lanzarote	71	5	7
Fuerteventura	100	4	4
La Palma	82	9	11
La Gomera	83	5	6
El Hierro	50	1	2
Total	86	66	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

1.5. Municipios con información de servicios municipales en su sitio web

El 62% de los municipios canarios con página Web muestran en ella información sobre los servicios municipales que prestan. Según aumenta el número de habitantes aumenta la proporción de municipios que incluye dicha

información, alcanzando un 86% para municipios con más de 50.000 habitantes.

Si se agrupa por islas, Tenerife la isla con un mayor porcentaje de municipios con información sobre sus servicios (78%), mientras que en El Hierro ningún municipio con página Web cuenta con esta clase de información en ella.

Tabla 9. Municipios con servicios municipales por nº de habitantes. (En % s/municipios con página web)

Habitantes	%	Servicios	c/web
0 - 10.000	53	19	36
>10.000 - 20.000	56	10	18
> 20.000 - 50.000	81	13	16
más de 50.000	86	6	7
Total	62	48	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

Tabla 10. Municipios con servicios municipales por islas. (En % s/municipios con página web)

Islas	%	Servicios	c/web
Tenerife	78	21	27
Gran Canaria	65	13	20
Lanzarote	57	4	7
Fuerteventura	50	2	4
La Palma	55	6	11
La Gomera	33	2	6
El Hierro	0	0	2
Total	62	48	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

1.6. Municipios con información turística en su sitio web

El 75% de los municipios canarios con página Web cuentan con información turística. Por rango de habitantes, el máximo lo alcanzan los municipios entre 20.000 y 50.000 habitantes, con un 88%, mientras que el mínimo lo presentan los municipios con 10.000 habi-

tantes o menos, con un 69% del total con sitio Web.

Por islas, únicamente el 33% de los municipios con sitio Web de La Gomera muestra información turística. Por el contrario, el 100% de los municipios con sitio Web de El Hierro dispone de esta información, así como el 91% de los municipios con sitio Web de la isla de La Palma.

Tabla 11. Municipios con información turística por nº de habitantes. (En % s/municipios con página web)

Habitantes	%	Turismo	c/web
0 - 10.000	69	25	36
>10.000 - 20.000	72	13	18
> 20.000 - 50.000	88	14	16
más de 50.000	86	6	7
Total	75	58	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

Tabla 12. Municipios con información turística por islas. (En % s/municipios con página web)

Islas	%	Turismo	c/web
Tenerife	74	20	27
Gran Canaria	85	17	20
Lanzarote	71	5	7
Fuerteventura	50	2	4
La Palma	91	10	11
La Gomera	33	2	6
El Hierro	100	2	2
Total	75	58	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

1.7. Municipios con información de la oferta sanitaria en su sitio web

El 42% de los municipios canarios con página Web informan sobre la oferta sanitaria de su municipio. Esta proporción crece según aumenta el número de

habitantes hasta alcanzar al 86% de los municipios canarios con más de 50.000 habitantes.

Por islas, destaca que ningún municipio de La Gomera cuenta en su sitio Web con información sobre su oferta sanitaria.

Tabla 13. Municipios con oferta sanitaria por nº de habitantes. (En % s/municipios con página web)

Habitantes	%	Sanidad	c/web
0 - 10.000	25	9	36
>10.000 - 20.000	33	6	18
> 20.000 - 50.000	69	11	16
más de 50.000	86	6	7
Total	42	32	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

Tabla 14. Municipios con oferta sanitaria por islas. (En % s/municipios con página web)

Islas	%	Sanidad	c/web
Tenerife	44	12	27
Gran Canaria	60	12	20
Lanzarote	43	3	7
Fuerteventura	50	2	4
La Palma	18	2	11
La Gomera	0	0	6
El Hierro	50	1	2
Total	42	32	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

1.8. Municipios que permiten la consulta de documentos y publicaciones en su sitio web

El 47% de los municipios canarios con sitio Web permite la consulta de documentos y publicaciones municipales. Por rango de habitantes, el 86% de los municipios con más de 50.000

habitantes admite estas consultas, porcentaje que se reduce al 33% en los municipios de 10.000 habitantes o menos.

Por islas, el 55% de los municipios de Gran Canaria con sitio Web permite la consulta, mientras que únicamente el 33% de los municipios de la Gomera con sitio Web ofrece este servicio.

Tabla 15. Municipios con documentos por nº de habitantes. (En % s/municipios con página web)

Habitantes	%	Consulta	c/web
0 - 10.000	33	12	36
>10.000 - 20.000	39	7	18
> 20.000 - 50.000	69	11	16
más de 50.000	86	6	7
Total	47	36	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

Tabla 16. Municipios con documentos por islas. (En % s/municipios con página web)

Islas	%	Consulta	c/web
Tenerife	44	12	27
Gran Canaria	55	11	20
Lanzarote	43	3	7
Fuerteventura	50	2	4
La Palma	45	5	11
La Gomera	33	2	6
El Hierro	50	1	2
Total	47	36	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

1.9. Municipios con información de empleo público y privado en su sitio web

El 52% del total de los municipios canarios con página Web mantienen una información actualizada sobre ofertas de empleo, tanto público como privado, en una proporción que va creciendo conforme aumenta el número de habitantes de los municipios hasta alcanzar el 86%

de los municipios con sitio Web de más de 50.000 habitantes.

Por islas, los municipios con página Web de Tenerife y Gran Canaria informan sobre ofertas de empleo en una mayor proporción, 67% y 65 % respectivamente, mientras que los municipios de La Gomera y El Hierro no cuentan con ningún tipo de información sobre empleo en sus páginas Web.

Tabla 17. Municipios con información de empleo por nº de habitantes. (En % s/municipios con página web)

Habitantes	%	Empleo	c/web
0 - 10.000	42	15	36
>10.000 - 20.000	56	10	18
> 20.000 - 50.000	56	9	16
más de 50.000	86	6	7
Total	52	40	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

Tabla 18. Municipios con información de empleo por islas. (En % s/municipios con página web)

Islas	%	Empleo	c/web
Tenerife	67	18	27
Gran Canaria	65	13	20
Lanzarote	57	4	7
Fuerteventura	50	2	4
La Palma	27	3	11
La Gomera	0	0	6
El Hierro	0	0	2
Total	52	40	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

1.10. Municipios con seguimiento de expedientes en su sitio web

Sólo un municipio en toda Canarias ofrece en su sitio Web la posibilidad de

seguir los expedientes de sus ciudadanos o empresas.

Se trata de Valleseco (Gran Canaria).

Tabla 19. Municipios con seguimiento por nº de habitantes. (En % s/municipios con página web)

Habitantes	%	Expediente	c/web
0 - 10.000	0	0	36
>10.000 - 20.000	6	1	18
> 20.000 - 50.000	0	0	16
más de 50.000	00	0	7
Total	1	1	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

Tabla 20. Municipios con seguimiento por islas. (En % s/municipios con página web)

Islas	%	Expediente	c/web
Tenerife	0	0	27
Gran Canaria	5	1	20
Lanzarote	0	0	7
Fuerteventura	0	0	4
La Palma	0	0	11
La Gomera	0	0	6
El Hierro	0	0	2
Total	1	1	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

1.11. Municipios que permiten la descarga e impresión de formularios e impresos oficiales en su sitio web (nivel 2 de interactividad)

El 57% de los municipios canarios con sitio Web admite la posibilidad de descarga e impresión de formularios e impresos oficiales, porcentaje que

llega al 100% en los municipios de más de 50.000 habitantes.

La isla con mayor proporción de este servicio es la de Fuerteventura, donde el 100% de sus municipios con sitio Web lo ofrecen, así como el 85% de los municipios con sitio Web de Gran Canaria. Por el contrario, ningún municipio de La Gomera ofrece esta posibilidad.

Tabla 21. Municipios con impresos oficiales por nº de habitantes. (En % s/municipios con página web)

Habitantes	%	Impresos	c/web
0 - 10.000	42	15	36
>10.000 - 20.000	61	11	18
> 20.000 - 50.000	69	11	16
más de 50.000	100	7	7
Total	57	44	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

Tabla 22. Municipios con impresos oficiales por islas. (En % s/municipios con página web)

Islas	%	Impresos	c/web
Tenerife	48	13	27
Gran Canaria	85	17	20
Lanzarote	71	5	7
Fuerteventura	100	4	4
La Palma	36	4	11
La Gomera	0	0	6
El Hierro	50	1	2
Total	57	44	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

1.12. Municipios que permiten obtener formularios con información estadística o demográfica en su sitio web

El 13% de municipios canarios con página Web permite obtener formularios con información estadística o demográfica.

Por islas, Lanzarote es la isla con mayor proporción de municipios cuyo sitio Web permite obtener formularios con información estadística o demográfica, con el 29% del total. Ningún municipio de La Gomera y El Hierro permite esta posibilidad.

Tabla 23. Municipios con información estadística por nº de habitantes. (En % s/municipios con página web)

Habitantes	%	Impresos	c/web
0 - 10.000	11	4	36
>10.000 - 20.000	6	1	18
> 20.000 - 50.000	13	2	16
más de 50.000	43	3	7
Total	13	10	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

Tabla 24. Municipios con información estadística por islas. (En % s/municipios con página web)

Islas	%	Impresos	c/web
Tenerife	11	3	27
Gran Canaria	15	3	20
Lanzarote	29	2	7
Fuerteventura	25	1	4
La Palma	9	1	11
La Gomera	0	0	6
El Hierro	0	0	2
Total	13	10	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

1.13. Municipios que permiten obtener informes o estudios municipales en su sitio web

Únicamente el 5% de los municipios canarios con sitio Web permite obtener informes o estudios municipales. Por rango de habitantes, las localidades comprendidas en el rango de

10.000 a 20.000 habitantes son las que cuentan con un mayor porcentaje (17%).

Por islas, sólo Tenerife, Gran Canaria y Lanzarote cuentan con algún municipio que tenga esta posibilidad, siendo la isla de Lanzarote la única que cuenta con más de un municipio que permita obtener informes o estudios municipales.

Tabla 25. Municipios con informes municipales por nº de habitantes. (En % s/municipios con página web)

Habitantes	%	Informes	c/web
0 - 10.000	3	1	36
>10.000 - 20.000	17	3	18
> 20.000 - 50.000	0	0	16
más de 50.000	0	0	7
Total	5	4	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

Tabla 26. Municipios con informes municipales por islas. (En % s/municipios con página web)

Islas	%	Informes	c/web
Tenerife	4	1	27
Gran Canaria	5	1	20
Lanzarote	29	2	7
Fuerteventura	0	0	4
La Palma	0	0	11
La Gomera	0	0	6
El Hierro	0	0	2
Total	5	4	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

1.14. Municipios que permiten obtener formularios sobre la oferta de empleo público en su sitio web

El 10% de los municipios canarios con sitio Web permite la descarga de formularios sobre oferta de empleo público. El porcentaje asciende al 43% en los municipios con más de 50.000 habitantes.

Mientras, como se indicó en el apartado 3.1.9., el 52% de los municipios con sitio Web informa sobre las ofertas de empleo, únicamente el 10% alcanza el segundo nivel de interactividad y permite la descarga de los impresos a formalizar para inscribirse en las mismas.

Por islas, los ocho municipios que permiten este servicio están concentrados en Gran Canaria, Tenerife, La Palma y Fuerteventura.

Tabla 27. Municipios con oferta de empleo por nº de habitantes. (En % s/municipios con página web)

Habitantes	%	Formulario	c/web
0 - 10.000	6	2	36
>10.000 - 20.000	0	0	18
> 20.000 - 50.000	19	3	16
más de 50.000	43	3	7
Total	10	8	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

Tabla 28. Municipios con oferta de empleo por islas. (En % s/municipios con página web)

Islas	%	Formulario	c/web
Tenerife	11	3	27
Gran Canaria	15	3	20
Lanzarote	0	0	7
Fuerteventura	25	1	4
La Palma	9	1	11
La Gomera	0	0	6
El Hierro	0	0	2
Total	10	8	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

1.15. Municipios que permiten obtener certificados oficiales en su sitio web

El 29% del total de los municipios con página Web en canarias permiten obtener certificados oficiales, siendo las poblaciones de más de 50.000 habitan-

tes las que mayor representación tienen en este índice, con el 71%.

Por islas, Gran Canaria destaca con el 65% de los municipios con sitio Web con posibilidad de obtener certificados oficiales, una cifra muy superior a la de las demás islas.

Tabla 29. Municipios con certificados oficiales por nº de habitantes. (En % s/municipios con página web)

Habitantes	%	Certificado	c/web
0 - 10.000	22	8	36
>10.000 - 20.000	22	4	18
> 20.000 - 50.000	31	5	16
más de 50.000	71	5	7
Total	29	22	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

Tabla 30. Municipios con certificados oficiales por islas. (En % s/municipios con página web)

Islas	%	Certificado	c/web
Tenerife	19	5	27
Gran Canaria	65	13	20
Lanzarote	14	1	7
Fuerteventura	25	1	4
La Palma	9	1	11
La Gomera	17	1	6
El Hierro	0	0	2
Total	29	22	77

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

1.16. Municipios que permiten el envío de formularios electrónicos en su sitio web (nivel 3 de interactividad)

La posibilidad de envío de formularios electrónicos en los municipios canarios aún es escasa. Únicamente el 5% de los municipios con sitio Web ofrece el pago de tasas y tributos, porcentaje que se reduce al 1% para la expedición o renovación de licencias y al 3% para la solicitud de ayudas sociales.

Los municipios de más de 50.000 habitantes son los más activos a la hora de permitir el envío de formularios para el

pago de tasas y tributos, ya que el 29% de los que disponen de sitio Web ofrecen este servicio.

Por islas, Gran Canaria es la que cuenta con un mayor porcentaje de municipios que permiten enviar los formularios vía Internet, destacando que un 15% de sus municipios ofrece este servicio para la tramitación de tasas y tributos, por un 14% de los municipios de Lanzarote que lo permiten. Únicamente el municipio de Valleseco permite la tramitación electrónica a este nivel en la expedición y renovación de licencias y en la solicitud de ayudas sociales.

Tabla 31. Municipios que permiten el envío de formularios electrónicos (tercer nivel) por nº de habitantes. (En % s/municipios con página web)

Habitantes	% Licencias	% Pago tasas	% Ayudas	Municipios c/web	Total Municipios
0 - 10.000	3	3	3	36	47
>10.000 - 20.000	0	0	0	18	18
> 20.000 - 50.000	0	6	0	16	16
más de 50.000	0	29	14	7	7
Total	1	5	3	77	88

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

Tabla 32. Municipios que permiten el envío de formularios electrónicos (tercer nivel) por isla. (En % s/municipios con página web)

Islas	%	Licencias	%	Pago tasas	%	Ayudas	Municipios c/web	Total Municipios
Tenerife	3	1	3	1	3	1	36	47
Gran Canaria	0	0	0	0	0	0	18	18
Lanzarote	0	0	6	1	0	0	16	16
Fuerteventura	0	0	29	2	14	1	7	7
La Palma	0	0	0	0	0	0	11	14
La Gomera	0	0	0	0	0	0	6	6
El Hierro	0	0	0	0	0	0	2	3
Total	1	1	5	4	3	2	77	88

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

1.17. Municipios que permiten el proceso electrónico completo en su sitio web (nivel 4 de interactividad)

En líneas generales existen muy pocos municipios que permiten realizar el proceso electrónico completo, ya que en ningún trámite se llega a superar el 5% del total de municipios con sitio Web. Este porcentaje se alcanza en la obtención de los certificados de estar al corriente de las obligaciones municipales y en el pago de impuestos y tasas municipales. En el resto de trámites los porcentajes son incluso menores.

El 29% de los municipios de más de 50.000 habitantes permite completar el proceso de emisión de certificados de estar al corriente de las obligaciones municipales, así como el pago de impuestos y tasas municipales.

Por islas, en Tenerife, Fuerteventura, La Gomera y El Hierro no se puede completar ninguno de los trámites analizados. En toda Canarias, sólo Valleseco, en Gran Canaria, permite finalizar el proceso electrónico completo en la tramitación de licencias, el pago de impuestos y tasas municipales y la tramitación de actividades lúdicas y culturales.

Tabla 33. Municipios que permiten el proceso electrónico completo (cuarto nivel) por nº de habitantes.
(En % s/municipios con página web)

Habitantes	Obligación	Licencia	Tasas	Ocio	Cartografía	Social	Matrícula	Municipios c/web	Total municipios
0 - 10.000	6	3	3	3	0	0	0	36	47
>10.000 - 20.000	0	0	0	0	6	0	0	18	18
> 20.000 - 50.000	0	0	6	0	0	0	0	16	16
más de 50.000	29	0	29	0	0	0	0	7	7
Total	5	1	5	1	1	0	0	77	88

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

Tabla 34. Municipios que permiten el proceso electrónico completo (cuarto nivel) por isla.
(En % s/municipios con página web)

Islas	Obligación	Licencia	Tasas	Ocio	Cartografía	Social	Matrícula	Municipios c/web	Total municipios
Tenerife	6	3	3	3	0	0	0	36	47
Gran Canaria	0	0	0	0	6	0	0	18	18
Lanzarote	0	0	6	0	0	0	0	16	16
Fuerteventura	29	0	29	0	0	0	0	7	7
La Palma	9	0	0	0	0	0	0	11	14
La Gomera	0	0	0	0	0	0	0	6	6
El Hierro	0	0	0	0	0	0	0	2	3
Total	5	1	5	1	1	0	0	77	88

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

2. INDICADORES MUNICIPALES de e-DEMOCRACIA

La e-Democracia hace referencia a la posibilidad de que los ciudadanos puedan par-

ticipar activamente en la toma de aquellas decisiones que les afectan a través de las tecnologías de la información. Corresponde a la Administración establecer los cauces necesarios para que dicha participación sea posible por medios electrónicos, y es

por ello que se analiza el grado de presencia de dichos canales de comunicación en la Administración municipal de Canarias.

En este sentido, en cuanto a los procesos de relación de los ciudadanos con la administración municipal a través del canal Web, **el 60% de los municipios con sitio Web dispone de buzón de sugerencias, y el 43% permite la comunicación directa con los ciudadanos.**

Por rango de habitantes, destaca que los municipios con 10.000 o menos habitantes son los que cuentan con

mayores porcentajes en encuestas (25% del total) y foros (11%), así como porcentajes elevados en comunicación directa con los ciudadanos (53%) y buzón de sugerencias (42%). Este último indicador es el más habitual independientemente del rango de habitantes del municipio.

Podemos deducir que la relación de los ciudadanos con la administración pública, por lo general, suele ser a través del buzón de sugerencias, ya que un 60% de los municipios canarios posee dicho método.

Tabla 35. Municipios con relación entre ciudadanos y administración por nº de habitantes. (En % s/municipios con página web)

Habitantes	Encuesta	Foros	Correo	Buzón	Municipios c/web	Total municipios
0 - 10.000	25	11	53	42	36	47
>10.000 - 20.000	6	0	22	78	18	18
> 20.000 - 50.000	13	6	50	69	16	16
más de 50.000	14	0	29	86	7	7
Total	17	6	43	60	77	88

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

Tabla 36. Municipios con relación entre ciudadanos y administración por islas.
(En % s/municipios con página web)

Isla	Encuesta	Foros	Correo	Buzón	Municipios c/web	Total municipios
Tenerife	11	0	30	56	27	31
Gran Canaria	20	0	45	70	20	21
Lanzarote	14	0	71	71	7	7
Fuerteventura	25	25	0	100	4	6
La Palma	27	9	73	55	11	14
La Gomera	17	33	50	17	6	6
El Hierro	0	50	0	50	2	3
Total	17	6	43	60	77	88

Fuente: Páginas web de los municipios canarios. Elaboración propia.

IV. INDICADORES INSULARES



1. INDICADORES INSULARES DE e-GOBIERNO

1.1. Cabildos Insulares con sitio web oficial

El **100% de los Cabildos Insulares dispone de sitio Web**. De ellos, cinco (el 71%) tiene al menos alguna parte de sus contenidos en otro idioma distinto del español.

1.2. Información de los Cabildos Insulares en su sitio web (nivel 1 de interactividad)

En cuanto al nivel 1 de interactividad (información) el **100% de los Cabildos Insulares ofrece información turística, noticias de actualidad, fomento de la artesanía y cultura, ocio y deportes**. Sin embargo, sólo uno de los Cabildo Insulares (14% del total) ofrece información sobre Protección Civil y el Organigrama de la Institución, y **ninguno permite el seguimiento de expedientes**.

Tabla 37. Cabildos con sitio web. (En % s/total)

Indicador	%	nº de Cabildos
Sitio web	100	7
Idiomas	71	5

Fuente: Páginas web de los Cabildos canarios. Elaboración propia.

Tabla 38. Información - Nivel 1 de interactividad (en % s/total)

Indicador	%	nº de Cabildos
Información de carácter general del Cabildo	86	6
Noticias de actualidad	100	7
Directorio e información de servicios del Cabildo	43	3
Organigrama del Cabildo	14	1
Información turística	100	7
Consulta de documentos y publicaciones del Cabildo	86	6
Mapa y carreteras de la isla	86	6
Información de empleo (público y privado)	71	5
Seguimiento de expedientes	0	0
Agricultura, ganadería y pesca	86	6
Fomento de la artesanía	100	7
Cultura, ocio y deportes	100	7
Empleo y emprendeduría	57	4
Medio Ambiente	86	6
Transporte	71	5
Protección Civil	14	1
Planes insulares	43	3
Defensa del Consumidor	29	2
Asistencia social	43	3

Fuente: Páginas web de los cabildos canarios. Elaboración propia.

Detallado por Cabildos y servicios, el resultado es el que sigue.

Tabla 39. Información (nivel 1)

	La Gomera	El Hierro	La Palma	Tenerife	Gran Canaria	Fuerteventura	Lanzarote
Información general	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Noticias de actualidad	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Directorio e información de servicios del Cabildo	No	Sí	Sí	No	Sí	No	No
Organigrama del Cabildo	No	No	No	Sí	No	No	No
Información turística	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Consulta de documentos y publicaciones	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Mapa y carretera de la isla	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Información de empleo (público y privado)	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí
Seguimiento de expedientes	No	No	No	No	No	No	No
Agricultura, ganadería y pesca	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Fomento de la artesanía	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Cultura, ocio y deportes	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Empleo y emprendeduría	No	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Medio ambiente	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Transporte	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Protección Civil	No	No	No	Sí	No	No	No
Vivienda	Sí	No	No	Sí	Sí	No	No
Planes Insulares	No	No	Sí	Sí	No	Sí	No
Defensa del consumidor	No	No	No	Sí	No	Sí	No
Asistencia Social	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No

Fuente: Páginas web de los cabildos canarios. Elaboración propia.

1.3. Principales servicios ciudadanos de los Cabildos Insulares en su sitio web

El nivel de interactividad de los servicios analizados se limita mayoritariamente a la obtención de información (nivel 1 de interactividad). En la tramitación de ayudas al sector primario el 57% de los Cabildos ofrece la obten-

ción de formularios electrónicos (nivel 2). Sin embargo, **ningún Cabildo Insular permite realizar el proceso electrónico completo** (nivel 4 de interactividad) de ninguno de los servicios analizados. Aún más, el envío de formularios electrónicos (nivel 3) sólo es posible para uno de los servicios analizados - la tramitación de ayudas al alquiler de viviendas - y únicamente en uno de los Cabildos Insulares.

Tabla 40. Nivel de interactividad de los principales servicios ciudadanos de los Cabildos Insulares

Nivel de interactividad	Información (nivel 1)		Obtención de formularios electrónicos (nivel 2)		Envío de formularios electrónicos (nivel 3)		Proceso electrónico completo (nivel 4)	
	%	Nº DE CABILDOS	%	Nº DE CABILDOS	%	Nº DE CABILDOS	%	Nº DE CABILDOS
Tramitación de ayudas a la producción agrícola, ganadera y pesquera	86	6	57	4	0	0	0	0
Tramitación del Carné del artesano	100	7	43	3	0	0	0	0
Tramitación de la tarjeta de transporte	71	5	0	0	0	0	0	0
Tramitación de las ayudas al alquiler de viviendas	14	1	14	1	14	1	0	0
Denuncias de defensa del consumidor	29	2	14	1	0	0	0	0
Solicitud de ayudas sociales	43	3	14	1	0	0	0	0
Tramitación de subvenciones al empleo y la emprendeduría	57	4	43	3	0	0	0	0

Fuente: Páginas web de los cabildos canarios. Elaboración propia.

Detallado por Cabildos y servicios, el resultado es el que sigue.

Tabla 41. Nivel de interactividad

		Cabildos						
		La Gomera	El Hierro	La Palma	Tenerife	Gran Canaria	Fuerteventura	Lanzarote
INFORMACIÓN (NIVEL 1)	Ayudas a producción agrícola, ganadera y pesquera	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	Carné del artesano	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	Tarjeta de transporte	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	Ayudas al alquiler de viviendas	Sí	No	No	Sí	Sí	No	No
	Defensa del consumidor	No	No	No	Sí	No	Sí	No
	Asistencia social	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No
	Subvenciones al empleo y la emprendeduría	No	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí
OBTENCIÓN DE FORMULARIOS (NIVEL 2)	Ayudas a producción agrícola, ganadera y pesquera	Sí	No	No	No	Sí	Sí	Sí
	Carné del artesano	No	No	No	Sí	No	Sí	Sí
	Tarjeta de transporte	No	No	No	No	No	No	No
	Defensa del consumidor	No	No	No	No	No	Sí	No
	Asistencia social	No	No	No	No	Sí	No	No
	Subvenciones al empleo y la emprendeduría	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No
(NIVEL 3)	Tramitación de las ayudas al alquiler de viviendas	No	No	No	Sí	No	No	No

Fuente: Páginas web de los cabildos canarios. Elaboración propia.

2. INDICADORES INSULARES DE e-DEMOCRACIA

El 57% de los Cabildos Insulares, cuatro de los siete existentes, ofrece

comunicación directa con los ciudadanos vía correo electrónico, así como buzón de sugerencias. Únicamente tres Cabildos (el 43% del total) realizan encuestas vía canal Web.

Tabla 42. Relación de los ciudadanos con la Administración

Indicador	%	nº de Cabildos
Encuestas	43	3
Comunicación directa con los ciudadanos (correo electrónico)	57	4
Buzón de sugerencias	57	4

Fuente: Páginas web de los Cabildos canarios. Elaboración propia.

Detallado por Cabildos y servicios, el resultado es el que sigue.

Tabla 43. Indicadores e-Democracia

PROC. RELACIÓN DE CIUDADANOS CON LA ADMINISTRACIÓN			
Cabildos	Encuestas	Comunicación directa con los ciudadanos (correo electrónico)	Buzón de sugerencias
La Gomera	No	Sí	No
El Hierro	Sí	Sí	Sí
La Palma	No	Sí	Sí
Tenerife	No	No	Sí
Gran Canaria	Sí	No	Sí
Fuerteventura	No	No	No
Lanzarote	Sí	Sí	No

Fuente: Páginas web de los Cabildos canarios. Elaboración propia.

V. INDICADORES REGIONALES



1. INDICADORES REGIONALES DE e-GOBIERNO

1.1. Área de Hacienda

En el área de Hacienda **es posible la tramitación completa** (nivel 4) **del certificado de estar al corriente de las obligaciones fiscales**, así como cursar la solicitud electrónica del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

1.2. Área de Economía, Trabajo y Empleo

El nivel de interactividad se limita a la descarga de formularios (nivel 2) para las ayudas y subvenciones, ofertas de empleo público y comunica-

ciones de apertura de centros de trabajo.

1.3. Área de Educación

La preinscripción en centros de enseñanza alcanza el nivel 3 de interactividad, envío de formularios electrónicos, mientras que para las ayudas, becas y subvenciones para estudiantes se limita al nivel 2, descarga de formularios.

1.4. Área de Sanidad y Salud Pública

El área de Sanidad permite completar el **proceso** (nivel 4) **de solicitud de cita previa con el médico vía canal Web**. Otros servicios como cambio de médico o centro sanitario no son accesibles, sin embargo.

Tabla 44. Área de Hacienda

	Nivel
Certificado de estar al corriente de las obligaciones fiscales	4
Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos	3
Impuesto de sucesiones	2
Impuesto sobre patrimonio	0
Impuesto sobre matriculación	1

Fuente: Páginas web del Gobierno de Canarias. Elaboración propia.

Tabla 45. Área de Economía, Trabajo y Empleo

	Nivel
Oferta de empleo público	2
Oferta de empleo privado	0
Registro de cooperativas	1
Ayudas y subvenciones	2
Comunicación de apertura del centro de trabajo	2

Fuente: Páginas web del Gobierno de Canarias. Elaboración propia.

Tabla 46. Área de Educación

	Nivel
Preinscripción en centros de enseñanza	3
Ayudas, becas y subvenciones (para estudiantes)	2
Consultas de notas y faltas de asistencia	1

Fuente: Páginas web del Gobierno de Canarias. Elaboración propia.

Tabla 47. Área de Sanidad y Salud Pública

	Nivel
Cita previa	4
Cambio de médico	0
Cambio de centro sanitario	0
Solicitud de tarjeta sanitaria	1
Solicitud de autorización / cierre / registro de instalación sanitaria / oficinas de farmacia y laboratorios e industrias alimentarias	2
Autorización de botiquín	0
Autorización de transporte sanitario	2
Gestión de residuos sanitarios	0

Fuente: Páginas web del Gobierno de Canarias. Elaboración propia.

1.5. Área de Investigación

En este área el nivel de interactividad permite la descarga de formularios para ayudas, becas e inscripción en el registro de investigadores, pero no permite su tramitación electrónica.

1.6. Área de Consumo

Es posible descargar formularios para presentar reclamaciones (nivel 2) y se ofrece información sobre el arbitraje de consumo.

1.7. Área de Servicios Sociales

Permite la descarga de formularios, nivel 2 de interactividad, para reconocimiento del grado de minusvalía, de la condición de familia numerosa, así como para solicitar diversas subvenciones y subsidios.

1.8. Área de Ocio, Turismo y Cultura

Su nivel máximo de interactividad es el 2, descarga de formularios, para consultas a bibliotecas y archivos históricos, así como ayudas y subvenciones y registro de asociaciones.

1.9. Área de Empresa y Transporte

Permite la descarga de formularios para diversos registros así como ayudas y subvenciones. Para autorizaciones de transporte e instalaciones eléctricas ofrece únicamente información, nivel 1 de interactividad, y para otras, como juego y alta tensión, no hay información disponible.

1.10. Área de Administración

En este área es posible la **tramitación completa**, nivel 4 de interactividad, de **quejas y sugerencias de los ciudadanos**, así como **la licitación**.

Asimismo, se encuentran a disposición de los interesados los formularios, nivel 2, para la ficha de terceros ante la administración.

1.11. Área de Medio Ambiente

En esta área es posible la descarga de formularios, nivel 2 de interactividad, de la gestión de residuos, ayudas y subvenciones y evaluación de impacto medioambiental.

Tabla 48. Área de Investigación

	Nivel
Ayudas a empresas para investigación y desarrollo tecnológico	2
Becas de formación de personal investigador	2
Inscripción en el registro de investigadores	2

Fuente: Páginas web del Gobierno de Canarias. Elaboración propia.

Tabla 49. Área de Consumo

	Nivel
Reclamaciones de consumo	2
Solicitud de arbitraje de consumo	1

Fuente: Páginas web del Gobierno de Canarias. Elaboración propia.

Tabla 50. Área de Servicios Sociales

	Nivel
Reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía	2
Ingreso en centros residenciales para personas mayores	2
Reconocimiento de la condición de familia numerosa	2
Subvenciones y ayudas a personas con discapacidad	2
Subvenciones y ayudas a personas mayores	0
Subvenciones y ayudas a hijos menores	0
Subsidio de garantía de ingresos mínimos	2

Fuente: Páginas web del Gobierno de Canarias. Elaboración propia.

Tabla 51. Área de Ocio, Turismo y Cultura

	Nivel
Entrada a museos y monumentos	0
Consulta Bibliotecas públicas	2
Consulta Archivos históricos	2
Carné de alberguista	2
Reserva de plaza en albergues	0
Ayudas y subvenciones	2
Registro de clubes y federaciones deportivas	2
Actividades juveniles de tiempo libre	1

Fuente: Páginas web del Gobierno de Canarias. Elaboración propia.

Tabla 52. Área de Empresa y Transporte

	Nivel
Autorización de instalaciones eléctricas de baja tensión	1
Autorizaciones de transporte	1
Expedición y renovación de carnets profesionales	0
Registro de establecimientos y empresas instaladoras	2
Registro de comerciantes y actividades comerciales	0
Registro industrial	2
Autorización y registro de instalaciones de agua, calefacción, climatización, gas, radioactividad contra incendios, frigoríficas	0
Ayudas y subvenciones a empresas	2
Autorizaciones en materia de juego	0
Autorizaciones de instalaciones eléctricas de alta tensión	0

Fuente: Páginas web del Gobierno de Canarias. Elaboración propia.

Tabla 53. Área de Administración

	Nivel
Quejas y sugerencias de los ciudadanos	4
Recursos administrativos	0
Legislación / normativa autonómica	2
Consulta y adquisición de publicaciones	2
Tramitación / gestión de anuncios a Diarios Oficiales	0
Ficha de terceros: altas, bajas y modificaciones	2
Licitación electrónica	4

Fuente: Páginas web del Gobierno de Canarias. Elaboración propia.

Tabla 54. Área de Medio Ambiente

	Nivel
Gestión de residuos	2
Evaluación de impacto medioambiental	2
Ayudas y subvenciones	2
Expedición de licencia de caza y pesca	0
Expedición de permisos de caza y pesca	0

Fuente: Páginas web del Gobierno de Canarias. Elaboración propia.

1.12. Área de Agricultura, Ganadería y Pesca

Se permite la descarga de formularios para la solicitud de autorizaciones de

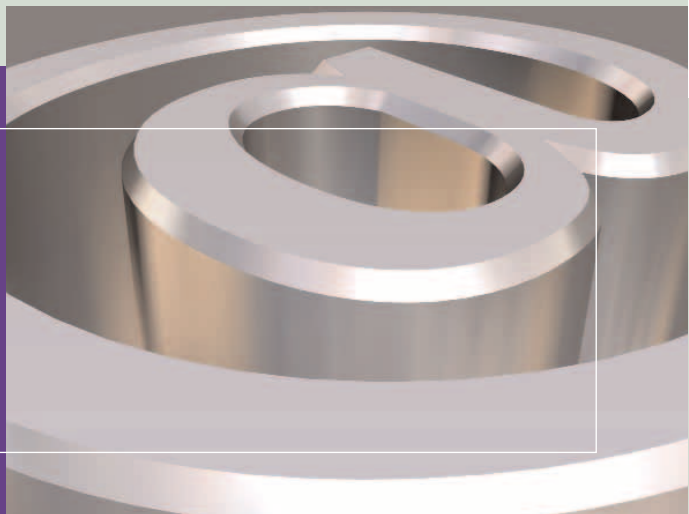
viñedos así como el registro de explotaciones agrarias. Para otros registros, ayudas y subvenciones se ofrece información, nivel 1 de interactividad.

Tabla 55. Área de Agricultura, Ganadería y Pesca

	Nivel
Registro de industrias agroalimentarias	1
Ayudas y subvenciones de la política agraria común	1
Guías de origen y sanidad pecuaria	1
Registro de animales de compañía	1
Solicitud de autorizaciones en materia de plantación de viñedos	2
Registro de explotaciones agrarias	2
Sistema de información geográfica de identificación de parcelas agrícolas (SIGPAC)	1

Fuente: Páginas web del Gobierno de Canarias. Elaboración propia.

ANEXO



Direcciones de los sitios Web de los municipios canarios

Municipio	Tipo de dominio	En construcción / Dominio reservado
Adeje	www.adeje.es	
Agaete	www.aytoagaete.es	
Agulo	www.agulo.org	
Agüimes	www.aguimes.es	
Alajeró	www.alajero.es	
La Aldea de San Nicolás	www.aytolaaldea.com	en construcción
Antigua	www.ayuntamientoantigua.es	en construcción
Arafo	www.arafo.es	
Arico	NO	en construcción
Arona	www.arona.org	
Arrecife	www.arrecife.es	
Artenara	www.artenara.es	
Arucas	www.arucas.org	

Municipio	Tipo de dominio	En construcción / dominio reservado
Barlovento	www.ayuntamientodebarlovento.org	en construcción
Betancuria	NO	en construcción
Breña Alta	www.balta.org	
Breña Baja	www.bbaja.es	
Buenavista del Norte	www.buenavistadelnorte.com	en construcción
Candelaria	www.candelaria.es	
Fasnia	www.fasnia.com	
Firgas	www.firgas.es	
Fuencaliente de La Palma	www.fuencialientedelapalma.org	
Frontera	www.aytofrontera.org	
Gáldar	www.galdar.es	
Garachico	NO	en construcción
Garafía	www.garafia.org	en construcción
Granadilla de Abona	www.granadilladeabona.org	
La Guancha	www.aytolaguancha.com	
Guía de Isora	www.guiadeisora.org	
Güímar	www.guimar.es	
Haría	www.ayuntamientodeharia.com	
Hermigua	www.hermigua.org	
Icod de los Vinos	www.icoddelosvinos.com	
Ingenio	www.villadeingenio.org	
Los Llanos de Aridane	www.aridane.org	
La Matanza de Acentejo	www.matanceros.com	
Mogán	www.mogan.es	
Moya	www.villademoya.com	
La Oliva	www.laoliva.es	
La Orotava	www.villadelaorotava.com	
Pájara	www.pajara.es	
Las Palmas de Gran Canaria	www.laspalmasgc.es	
El Paso	www.ayuntamientodeelpaso.org	

Municipio	Tipo de dominio	En construcción / dominio reservado
El Pinar de El Hierro	www.aytoelpinar.net	dominio reservado
Puerto de La Cruz	www.puertodelacruz.es	
Puerto del Rosario	www.puertodelrosario.org	
Puntagorda	www.puntagorda-lapalma.com	
Puntallana	www.puntallana.es	en construcción
Los Realejos	www.ayto-realejos.es	
El Rosario	www.ayuntamientoelrosario.org	
San Andrés y Sauces	www.sanandresysauces.es	
San Bartolomé	www.sanbartolome.es	
San Bartolomé de Tirajana	www.maspalomas.com	
San Cristóbal de La Laguna	www.aytolalaguna.com	
San Juan de La Rambla	www.aytosanjuandelarambla.es	
San Sebastián de La Gomera	www.aytossgomera.com	
San Miguel de Abona	www.sanmigueldeabona.org	
Santa Brígida	www.santabrigida.es	
Santa Cruz de La Palma	www.santacruzdelapalma.es	
Santa Cruz de Tenerife	www.sctfe.es	
Santa Lucía de Tirajana	www.santaluciagc.com	
Santa María de Guía	www.santamariadeguia.es	
Santa Úrsula	www.santaursula.es	
Santiago del Teide	www.steide.com	
El Sauzal	www.elsauzal.tenerifelocal.es	
Los Silos	www.lossilos.es	
Tacoronte	www.tacoronte.es	
El Tanque	www.eltanque.es	
Tazacorte	www.tazacorte.es	
Tegueste	www.teguste.org	
Teguise	www.teguise.com	
Tejeda	www.tejeda.es	
Telde	www.ayuntamientodelteide.org	

Municipio	Tipo de dominio	En construcción / dominio reservado
Teror	www.teror.es	
Tías	www.ayuntamientodetias.es	
Tijarafe	www.tijarafe.es	
Tinajo	www.tinajo.es	
Tuineje	www.ayuntamientotuineje.com	
Valle Gran Rey	www.vallegranrey.es	
Vallehermoso	www.ayuntamientovallehermoso.org	
Valleseco	www.valleseco.es	
Valsequillo	www.valsequillogc.es	
Valverde	www.aytovalverde.org	
Vega de San Mateo	www.vegadesanmateo.es	
La Victoria de Acentejo	www.lavictoriadeacentejo.com	
Vilaflor	www.vilaflordehasna.es	en construcción
Villa de Mazo	www.villademazo.es	
Yaiza	www.yaiza.org	

Direcciones de los sitios Web de los Cabildos Insulares de Canarias

Cabildos	Tipo de dominio
La Gomera	www.cabildogomera.org
El Hierro	www.elhierro.es
La Palma	www.cabildodelapalma.es
Tenerife	www.tenerife.es
Gran Canaria	www.grancanaria.com
Fuerteventura	www.cabildofuer.es
Lanzarote	www.cabildodelanzarote.com



PLAN
avanza. >>>

