

“ANÁLISIS DE LAS WEBS MUNICIPALES DE LA REGIÓN DE MURCIA. 2008”



Diciembre 2008

© Copyright Fundación Integra 2008

Publicación disponible en:
<http://www.regmurcia.com/observatorios>

Depósito Legal: MU



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	1
1.- OBJETIVOS.....	3
2.- METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN	5
2.1.- Indicadores	5
2.2.- Selección Webs de los Municipios de la Región de Murcia	13
2.3.- Cuestiones Previas a la Evaluación	15
2.4.- Ficha Técnica de la Evaluación.....	19
3.- RESULTADOS	21
3.1.- Dominios	22
3.2.- Resultados Globales	24
3.3.- Accesibilidad	78
4.- CONCLUSIONES	99
5.- BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN.....	105
ANEXO “EVALUACIÓN DE LAS WEBS DE LOS AYUNTAMIENTOS”	



PRESENTACIÓN

El Observatorio de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia, creado por el Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, regióndemurciaSI, trata de reflejar el posicionamiento de la región facilitando datos actualizados para el análisis de los indicadores de la Sociedad de la Información a nivel comarcal y municipal, y su comparación respecto a los indicadores nacionales.

Los estudios que ofrece el Observatorio permite a las Administraciones Regional y Local la elaboración de estrategias y el diseño de acciones, preventivas y correctoras, para situar a nuestra Región en una buena posición nacional y de forma cohesionada. Toda esta información se puede encontrar en el canal Observatorio que mantiene la Fundación Integra, www.regmurcia.com/observatoriosi.

El presente estudio 2008, tercero de esta índole, pretende proporcionar una “fotografía” de la situación actual de cada una de las webs municipales de la Región de Murcia, así como analizar la evolución de las mismas para contribuir al fortalecimiento de los servicios proporcionados por las Corporaciones Locales a través de Internet.

Onofre M. Molino Díez
Director Gerente de la Fundación Integra



1

OBJETIVOS

El presente estudio retoma la evaluación de las webs oficiales de los Ayuntamientos de la Región de Murcia, después de los realizados en los años 2005 y 2006, con el fin de observar la evolución de las webs municipales durante este tiempo.

Ahora bien, durante este periodo, se han producido diferentes cambios, en diferentes ámbitos, destacando la entrada en vigor de la Ley 11/2007, de 5 de junio de 2007, para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, que tiene que marcar un grado de inflexión en el desarrollo de lo que se ha venido en denominar “Administración Electrónica”, ya que la citada Ley no sólo reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, sino que obliga a éstas a garantizar ese derecho a partir del año 2010. Por lo tanto, las distintas Administraciones deben realizar un proceso de adaptación a un nuevo entorno tecnológico.

Del conjunto de todas las Administraciones, son las Administraciones Locales las que deberían jugar un papel preponderante como impulsoras en el uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), ya que constituyen la Administración más cercana al ciudadano y, además, gestiona una serie de temas que afectan diariamente a la vida de los mismos. Esta situación ha sido percibida por los Ayuntamientos y por tanto están realizando importantes esfuerzos para modernizar los servicios que ofrecen a sus ciudadanos, mediante diversos canales y plataformas (servicios de atención telefónica, oficinas de información ciudadanas, etc.), siendo sin duda Internet el principal de estos canales.

1

Este estudio pretende, pues, plasmar la evolución experimentada por las webs oficiales de los Ayuntamientos de la Región de Murcia, analizando el proceso de implantación de la Administración Electrónica en las Administraciones Locales y el grado de madurez de los servicios que prestan, de tal forma que pueda ser utilizado como punto de partida en cualquier proceso de modernización y optimización de las webs municipales.

Al ser la tercera edición del mismo, se ha dado un mayor peso al proceso comparativo con ediciones anteriores, incluyendo gráficas que pretenden mostrar el grado de evolución de los diferentes indicadores objeto de estudio.

El análisis se ha realizado, tratando de evitar cualquier aspecto comparativo entre municipios, en cuanto a rangos o escalafones, puesto que las diferentes condiciones de cada Ayuntamiento para ofrecer servicios TIC no son equiparables. De esta forma, los datos se presentan en forma de tablas, con una serie de indicadores que valoran la presencia o ausencia de una determinada información o servicio, lo que puede ser utilizado posteriormente para decidir qué indicadores se deben o se pueden mejorar.



2 METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

2

Como en pasadas ediciones del estudio, el trabajo de campo se ha desarrollado por el equipo compuesto por Pedro Manuel Díaz Ortuño, Francisco Javier Martínez Méndez, José Vicente Rodríguez Muñoz y coordinado por Gregorio Moya Martínez, todos ellos Profesores del Departamento de Información y Documentación de la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Murcia.

2.1.- Indicadores

Lo primero que hay que realizar en cualquier proceso evaluativo es seleccionar los indicadores que se van a utilizar en dicho proceso. En el presente estudio, se han añadido dos nuevos indicadores a los 70 que ya se habían seleccionado en las evaluaciones anteriores.

Este conjunto de 72 indicadores pretende recoger información sobre una serie de conceptos (nueve en el caso de este estudio) que se consideran de especial interés en el ámbito del objeto del estudio: las Webs de los Ayuntamientos de la Región de Murcia. Los conceptos o áreas en los que se han agrupado los indicadores son las siguientes:

1. Aspectos formales.
2. Funcionalidad.
3. El Municipio.

4. El Ayuntamiento.
5. Información para el ciudadano.
6. Información turística y de ocio.
7. Información sobre las empresas.
8. Servicios de participación ciudadana.
9. Gestiones on-line.

Como se puede observar en el listado anterior, hay 8 grupos que están orientados a recoger información sobre los diferentes contenidos informativos que puede ofrecer una web municipal. Es por ello, que se consideró suficiente valorar la existencia o no de la información a evaluar en la página web objeto de estudio. El último grupo, denominado Gestiones on-line, pretende obtener información sobre las posibles gestiones o trámites que ofrecen los Ayuntamientos en sus webs. En este caso, la evaluación debía ser más compleja, ya que no es suficiente con saber si hay algún tipo de información sobre el trámite a evaluar, sino también qué grado de posibilidades ofrece dicho trámite. Por este motivo, se ha tomado como modelo la escala propuesta por e-Europe para medir el grado de sofisticación de los servicios en línea. Se tratará este tema cuando se realice la descripción del mencionado grupo.

A continuación, se detalla cada uno de estos grupos y los indicadores que contienen.

2.1.1.- Aspectos Formales

Indicadores:

1	¿La autoría de la web está claramente definida por el Ayuntamiento?	SI/NO
2	Dirección Postal.	SI/NO
3	Teléfono de contacto del Ayuntamiento.	SI/NO
4	E-mail del Ayuntamiento o del webmaster.	SI/NO
5	Indica cuándo ha sido la última actualización en la página principal.	SI/NO

En este primer grupo se han incluido aquellos indicadores que deberían formar parte de casi cualquier evaluación de webs que se lleve a cabo. Con ellos, se trata de comprobar si en la web se especifica con claridad quiénes son los responsables de la misma, cómo se puede contactar con los responsable de dicha página web objeto de evaluación (que en este caso, son los Ayuntamientos), y si se especifica algún dato sobre la actualización de la misma.

2.1.2.- Funcionalidad

Indicadores:

6	Mapa web.	SI/NO
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	SI/NO
8	Versiones en otros idiomas.	SI/NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI/NO
10	Descarga de utilidades.	SI/NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	SI/NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	SI/NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	AAA/AA/ A/NO
14	Profundidad (número de clics).	Nº clics
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI/NO

El segundo bloque de indicadores está orientado a medir el grado de funcionalidad de las webs objeto de estudio, desde las herramientas de búsqueda que ofrece (indicadores 6 y 7) hasta las facilidades de navegación (indicador 15) pasando por la resolución de pantalla y navegadores para los que se ha optimizado el diseño de la web (indicadores 10 y 11). El indicador 14, denominado profundidad, mide en cierta manera la complejidad en la estructura que tiene la web evaluada. Como norma general, se suele aconsejar que toda la información en una web debe estar a 5 o menos clics desde la página de inicio o principal. Si se encuentra a mayor profundidad de la mencionada, puede ser un síntoma de posibles problemas estructurales o de diseño de la web.

Mención especial merece el indicador 13, que trata de medir la accesibilidad de la página web objeto de evaluación. Hay que indicar que en la actualidad todas las webs de las Administraciones Públicas deben cumplir con las normas de accesibilidad para discapacitados. Para evaluar este aspecto, se aplicó el test TAW (Test Accesibilidad Web), que mide el grado de accesibilidad según las normas WAI (Web Accessibility Initiative). Son precisamente los valores obtenidos en el test TAW los que recoge dicho indicador. Si una determinada web no alcanza ninguno de los niveles de accesibilidad medidos en el test, obtiene un valor NO (No es accesible). Si por el contrario, la web alcanza el primer nivel de accesibilidad, obtiene un valor A. Si alcanza el segundo nivel consigue un valor AA y si se considera que es totalmente accesible o de tercer nivel de

accesibilidad se valora como AAA. En el capítulo dedicado a plasmar los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas se volverá a incidir sobre esta cuestión.

2.1.3.- El Municipio

Indicadores:

16	Situación geográfica del municipio.	SI/NO
17	Historia del municipio.	SI/NO
18	Recursos multimedia: galería fotográfica, vídeos, web cams, etc.	SI/NO
19	Incluye un apartado con los principales datos estadísticos.	SI/NO

2

Como se puede observar en los indicadores anteriores, su objetivo es obtener una valoración sobre la información que ofrece la web del Ayuntamiento sobre aspectos generales del municipio.

2.1.4.- El Ayuntamiento

Indicadores:

20	Bienvenida del Alcalde/Alcaldesa.	SI/NO
21	Indica los órganos de gobierno.	SI/NO
22	Grupos políticos que conforman la corporación municipal o en su caso, la composición completa del pleno municipal.	SI/NO
23	Actas de los plenos municipales.	SI/NO
24	Ordenanzas municipales.	SI/NO
25	Calendario fiscal municipal.	SI/NO
26	Presupuestos municipales.	SI/NO
27	Directorio de Servicios Municipales.	SI/NO
28	Se puede consultar el Plan de Ordenación urbana del municipio.	SI/NO

Este grupo de indicadores trata de evaluar la información de carácter Institucional que ofrece la web municipal. Se trata de averiguar si el trabajo que se realiza en los Ayuntamientos como Institución democrática se puede consultar de forma telemática. También se podría decir que estos indicadores reflejan de alguna forma el grado de “transparencia informativa” de la Institución a través de la web.

2.1.5.- Información para los Ciudadanos

Indicadores:

29	Noticias de actualidad del municipio.	SI/NO
30	Agenda de actividades municipales.	SI/NO
31	Oficina de atención al ciudadano.	SI/NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI/NO
33	Directorio Cultural.	SI/NO
34	Directorio de Centros Educativos.	SI/NO
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI/NO
36	Información sobre el transporte público.	SI/NO
37	Callejero de la localidad.	SI/NO
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI/NO

El presente grupo de indicadores pretende evaluar la información existente en la web municipal sobre una serie de cuestiones que suelen ser de utilidad tanto para los vecinos del municipio como para sus posibles visitantes: noticias, agenda, servicios de urgencias, centros culturales, educativos, etc.

2.1.6.- Información Turística y de Ocio

Indicadores:

39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI/NO
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI/NO
41	Directorio de alojamientos de la localidad.	SI/NO
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI/NO
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI/NO
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI/NO
45	Gastronomía y productos típicos.	SI/NO

Como se puede deducir del nombre del presente grupo de indicadores, son los que pretenden evaluar la información ofrecida sobre cuestiones de carácter turístico y de ocio que se desarrollan en el municipio.

2.1.7.- Información sobre las Empresas

Indicadores:

46	Directorio empresarial y/o comercial.	SI/NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	SI/NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	SI/NO

En este grupo, se pretende mostrar la información que ofrece la web municipal sobre las empresas y comercios existentes en el municipio.

2

2.1.8.- Servicios de Participación Ciudadana

Indicadores:

49	Buzón de quejas o sugerencias.	SI/NO
50	Respondió a la pregunta realizada.	SI/NO
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	SI/NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o resto de miembros de la corporación municipal.	SI/NO

Estos indicadores evalúan los elementos que permiten al Ayuntamiento fomentar la participación de los ciudadanos, incrementando la interacción entre éstos y el Ayuntamiento. En este sentido, es el bloque donde se formula una pregunta a través del correo electrónico a los Ayuntamientos. En la presente evaluación, la pregunta realizada ha sido la siguiente: ¿Qué día se celebra el mercado semanal en su localidad y qué requisitos son necesarios para poder vender en dicho mercado?

2.1.9.- Gestiones on-line

Los 20 indicadores (los 18 de ediciones anteriores más los dos que se han incluido en la presente edición) de este apartado miden el grado de sofisticación de los servicios on-line que ofrecen los Ayuntamientos a través de sus webs. Estos indicadores, a excepción del 62 (sistema de seguimiento de expedientes en la página web) que se ha valorado como el resto de indicadores de los demás grupos (SI/NO), se han evaluado según las directrices de los planes e-Europe para medir el grado de avance de los servicios públicos on-line, ya que de esta forma se podría recoger información sobre la

calidad del servicio prestado por el Ayuntamiento. En dichos planes e-Europe, se establecen 4 etapas o niveles de madurez:

- Etapa 1: Información, en línea sobre el servicio público.
- Etapa 2: Interacción, descarga de formularios en línea.
- Etapa 3: Interacción bilateral, permite la cumplimentación y envío de formularios, el acceso a bases de datos, etc.
- Etapa 4: Transacción, permite la formalización y entrega de formularios con acuse de recibo, así como el pago del servicio, en su caso.

Todos los servicios objeto de evaluación no pueden llegar hasta la etapa 4, algunos sólo pueden alcanzar la etapa 3. Por este motivo se decidió incluir una columna que indica el rango de valoraciones que puede conseguir cada indicador. Debido a las peculiaridades y características propias de cada servicio evaluado, también se consideró oportuno incluir información sobre qué se está valorando con cada puntuación del indicador. La no existencia de información sobre el servicio, se evalúa como cero (0).

2

Indicadores:

53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI. 1: Información sobre los trámites. 2: Descarga de formularios (recibo o carta de pago). 3: Liquidación del impuesto.	0-3
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM. 1: Información sobre los trámites. 2: Descarga de formularios (recibo o carta de pago). 3: Liquidación del impuesto.	0-3
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales. 1: Información sobre los trámites. 2: Descarga de formularios (recibo o carta de pago). 3: Liquidación del impuesto.	0-3
56	Domiciliación de impuestos y tasas. 1: Información domiciliación impuestos. 2: Posibilidad de descargar formulario. 3: Posibilidad de realizar la domiciliación a través de formulario electrónico, con autenticación.	0-3
57	Trámites para la obtención de licencias de obras. 1: Información sobre licencias de obras. 2: Descargar el formulario. 3: Formulario electrónico para solicitarla. 4: Tramitación completa y pago.	0-4
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos. 1: Información licencias de apertura. 2: Descargar el formulario. 3: Formulario electrónico para solicitarla, con autenticación. 4: Tramitación completa y pago.	0-4

2

59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas. 1: Información sobre obras y servicios públicos. 2: Descargar el formulario para su posterior presentación. 3: Formulario electrónico para presentar ofertas. 4: Posibilidad de tratar las ofertas presentadas completamente vía web. Sin más papeleo para el proveedor (Tramitación completa).	0-4
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio) 1: Información. 2: Descargar formulario. 3: Formulario electrónico para realizar el trámite, con autenticación.	0-3
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc. 1: Información sobre trámites. 2: Descargar el formulario para su posterior presentación. 3: Presentar telemáticamente la solicitud de certificado. 4: Tramitación completa con recepción telemática del certificado.	0-4
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	SI/NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio. 1: Información ayudas y subvenciones empresas. 2: Descargar formularios para iniciar el trámite por vía no telemática. 3: Solicitar la ayuda a través de un formulario electrónico.	0-3
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales. 1: Información. 2: Descargar el formulario. 3: Formulario electrónico para comenzar el procedimiento. 4: Tramitación telemática (el interesado obtiene el certificado).	0-4
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía. 1: Información sobre la policía (ubicación, teléfono, etc.). 2: Descargar el formulario para su posterior presentación. 3: Realizar la denuncia de forma electrónica, a través de un formulario específico.	0-3
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas. 1: Información instalaciones/ escuelas deportivas. 2: Descarga reserva/ inscripción. 3: Formulario para realizar la reserva/ inscripción de forma electrónica. 4: Tramitación completa, incluyendo el pago.	0-4
67	Matrícula en cursos gestionados por el Ayuntamiento. 1: Información sobre cursos. 2: Descargar el formulario. 3: Formulario electrónico para su inscripción/reserva. 4: Pago y matriculación.	0-4
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento. 1: Información sobre la oferta de empleo público. 2: Descargar instancia para su posterior presentación. 3: Consulta a la Base de Datos de empleo público para conocer en qué fase está cada convocatoria, con posibilidad de descarga de formularios concretos.	0-3
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos. 1: Información sobre ayudas y subvenciones ciudadanos. 2: Descargar formularios para iniciar el trámite por vía no telemática. 3: Solicitar la ayuda a través de un formulario electrónico.	0-3

70	Biblioteca Municipal. 1: Información sobre la biblioteca. 2: Descargar formularios. 3: Consultar el catalogo de forma telemática. 4: Consultar el catálogo y poder reservar un determinado documento.	0-4
71	Información sobre el ALA/WALA de la localidad. Reserva on-line. 0: no existe información. 1: Información sobre el ALA. 2: Posibilidad de descargar formularios para poder reservar puesto. 3: poder reserva plaza de forma telemática	0-3
72	Pedir cita en el Centro de Salud a través de la web municipal. 0: No hay información. 1: Existe información sobre la cita previa del centro de salud. (por ejemplo, el número de teléfono para realizar la cita previa) 2: Enlace con la web del Servicio Murciano de Salud, pero no con el servicio de cita previa. 3: Posibilidad de realizar la cita previa de forma telemática, desde la propia web del Ayuntamiento.	0-3

Como se puede observar, estos dos últimos indicadores tratan de evaluar nuevos servicios que se han puesto en marcha después de la elaboración de la lista de 70 indicadores con las que se realizaron las anteriores evaluaciones. El primero de ellos, el 71, refleja el tratamiento que se realiza en la web municipal de la existencia de ALAS/WALAS (aulas de informática de libre acceso) en su municipio. El segundo, muestra el grado de penetración que ha obtenido un servicio puesto en marcha recientemente por el Servicio Murciano de Salud, y que permite a los ciudadanos de la Región obtener cita previa en su Centro de Salud.

2

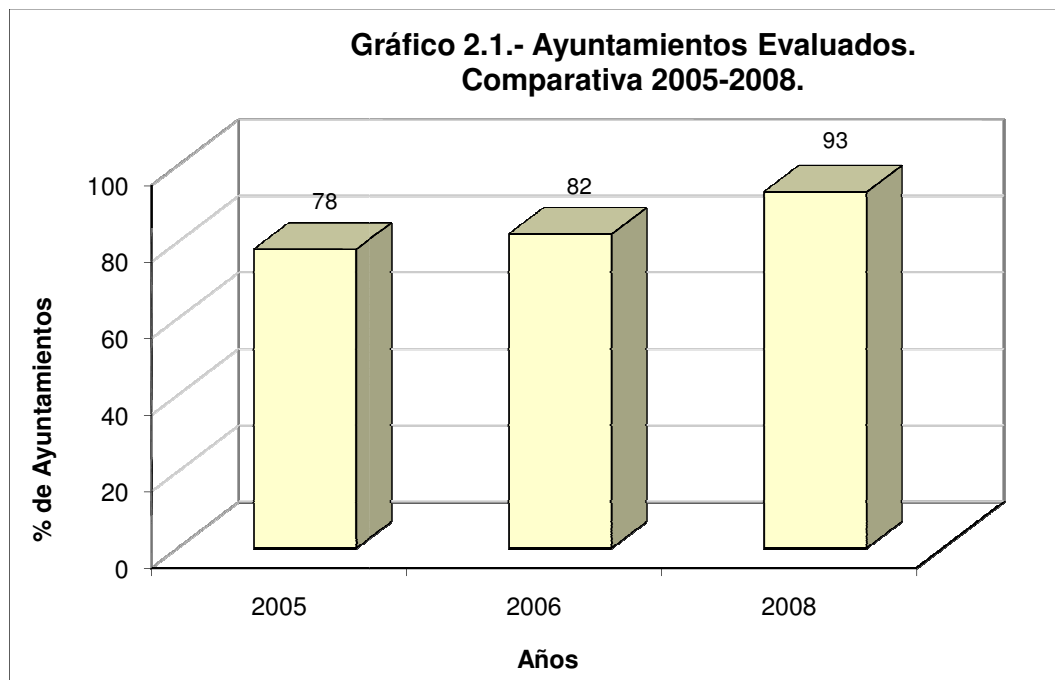
2.2.- Selección Webs de los Municipios de la Región de Murcia

Una vez que se ha clarificado qué se pretende evaluar con la elección de los indicadores expuestos anteriormente, el siguiente paso es identificar qué webs son las que se van a incluir en el presente estudio. El objetivo, como en evaluaciones precedentes, es evaluar todas las webs oficiales de los Ayuntamientos de la Región de Murcia, 45 en total.

En la presente evaluación finalmente se han podido evaluar 42 webs, quedando fuera aquellas que todavía se encontraban en un estado meramente testimonial (sin ningún tipo de contenidos) o su proceso de construcción era incipiente. Este era el caso de las webs de los Ayuntamientos de Albudeite, Mula y Ojós.

Si se compara el número de webs incluidas en este estudio, con los realizados anteriormente, se ha pasado de 35 webs evaluadas en el 2005, a 37 en el 2006 y a 42

en el 2008. Dicho de otra forma, se ha pasado de evaluar, en el año 2006, las web del 78% de los Ayuntamientos de la Región de Murcia, al 93% de este año. Este crecimiento se puede apreciar mejor de forma gráfica:



A continuación se indican las URL de las webs evaluadas, teniendo en cuenta que se ha elegido siempre que era posible el que coincide con el topónimo del municipio:

1. Ayuntamiento de Abanilla: <http://www.abanilla.es>
2. Ayuntamiento de Abarán: <http://www.abaran.es>
3. Ayuntamiento de Águilas: <http://www.ayuntamientodeaguilas.es>
4. Ayuntamiento de Alcantarilla: <http://www.alcantarilla.es>
5. Ayuntamiento de Aledo: <http://www.aledo.es>
6. Ayuntamiento de Alguazas: <http://www.alguazas.es>
7. Ayuntamiento de Alhama de Murcia: <http://www.alhamademurcia.es>
8. Ayuntamiento de Archena: <http://www.archena.es>
9. Ayuntamiento de Beniel: <http://www.beniel.es>
10. Ayuntamiento de Blanca: <http://www.blanca.es>
11. Ayuntamiento de Bullas: <http://www.bullas.es>
12. Ayuntamiento de Calasparra: <http://www.calasparra.org>
13. Ayuntamiento de Campos del Río: <http://www.camposdelrio.es>
14. Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz: <http://www.caravaca.org>

15. Ayuntamiento de Cartagena: <http://www.cartagena.es>
16. Ayuntamiento de Cehegín: <http://www.cehegin.es>
17. Ayuntamiento de Ceutí: <http://www.ceuti.es>
18. Ayuntamiento de Cieza: <http://www.cieza.es>. Se incluye también <http://www.cieza.net>, como ciudad digital
19. Ayuntamiento de Fortuna: <http://www.fortuna.es>
20. Ayuntamiento de Fuente Álamo de Murcia: <http://www.fuentealamo.es>
21. Ayuntamiento de Jumilla: <http://www.jumilla.org>
22. Ayuntamiento de La Unión: <http://www.ayto-launion.es>
23. Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas: <http://www.latorresdecotillas.net>
24. Ayuntamiento de Librilla: <http://www.librilla.es>
25. Ayuntamiento de Lorca: <http://www.lorca.es>
26. Ayuntamiento de Lorquí: <http://www.lorqui.es>
27. Ayuntamiento de Los Alcázares: <http://www.losalcazares.es>
28. Ayuntamiento de Mazarrón: <http://www.mazarron.es>
29. Ayuntamiento de Molina de Segura: <http://www.molinadesegura.es>. Se incluye también <http://www.molinadigital.es> como ciudad digital
30. Ayuntamiento de Moratalla: www.moratalla.es
31. Ayuntamiento de Murcia: <http://www.murcia.es>
32. Ayuntamiento de Pliego: <http://www.pliego.es>
33. Ayuntamiento de Puerto Lumbreras: <http://www.puertolumbreras.es>
34. Ayuntamiento de Ricote: <http://www.ricote.es>
35. Ayuntamiento de San Javier: <http://www.sanjavier.es>
36. Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar: <http://www.sanpedrodelpinatar.es>
37. Ayuntamiento de Santomera: <http://www.santomera.es>
38. Ayuntamiento de Torre Pacheco: <http://www.torrepacheco.es>
39. Ayuntamiento de Totana: <http://www.totana.es>
40. Ayuntamiento de Ulea: <http://www.ulea.es>
41. Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura: <http://www.villanuevadelrio segura.es>
42. Ayuntamiento de Yecla: <http://www.ayuntamientoyecla.com>

2.3.- Cuestiones Previas a la Evaluación

Una vez decididos los indicadores que se van a utilizar en la presente edición y las webs objeto de evaluación, es el momento de mostrar los resultados obtenidos. Antes de abordar esta cuestión, parece razonable que se realicen una serie de

consideraciones relacionadas con la población de los 45 Ayuntamiento que conforman la Región de Murcia.

En la presente evaluación, se ha tomado como referencia los datos de población de 2007, ya que son los últimos publicados oficialmente (población oficial a 1 de enero de 2007. Fuente INE. <http://www.ine.es>). Esto significa que los datos de población que se utilizan en esta evaluación no son los mismos con los que se había venido trabajando en las evaluaciones de los años 2005 y 2006, por lo que los sesgos de población sufrirán modificaciones y por lo tanto no serán equiparables. Este es el motivo por el que se ha decidido no comparar los datos de las diferentes evaluaciones de los Ayuntamientos agrupados por población como se ha realizado con el resto de datos.

2

Atendiendo a los datos de población, los 45 municipios que componen la Región de Murcia, se distribuyen de la siguiente forma:

Tabla 2.1. Distribución de los Municipios de la Región de Murcia por población.				
	Municipios	% total Región	Habitantes	% total Región
Municipios con menos de 5.000 habitantes	9	20,0%	18.073	1,3%
Municipios entre 5.001 y 10.000 habitantes	7	15,6%	54.576	3,9%
Municipios entre 10.001 y 20.000 habitantes	14	31,1%	206.308	14,8%
Municipios entre 20.001 y 50.000 habitantes	11	24,4%	334.042	24,0%
Municipios de más de 50.000 habitantes	4	8,9%	779.118	56,0%
Total	45	100,0%	1.392.117	100,0%

En las tablas que se muestran a continuación se detallan los Ayuntamientos incluidos en cada grupo, junto con su población, su dirección web y si se han incluido en esta evaluación. En este punto, cabe recordar que se han incluido las webs de 42 de los 45 Ayuntamientos. Las tres webs que han quedado fuera del presente estudio se encontraban en un estado incipiente de construcción, o eran simples páginas de presentación, sin ningún tipo de contenido.

Tabla 2.2. Municipios con menos de 5.000 habitantes.			
Municipio	Habitantes	URL Ayuntamiento	Eval.
Ojós	626	http://www.ayuntamientodeojos.es	NO
Ulea	991	http://www.ulea.es	SÍ
Aledo	1.046	http://www.aledo.es	SI
Albudeite	1.413	http://www.albudeite.com	NO
Ricote	1.531	http://www.ricote.es	SI
Villanueva del Río Segura	2.042	http://www.villanuevadelrio segura.es	SÍ
Campos del Río	2.182	http://www.camposdelrio.es	SÍ
Pliego	3.864	http://www.pliego.es	SÍ
Librilla	4.378	http://www.librilla.es	SI
Municipios: 9. Municipios evaluados: 7 (77,8 % del total de municipios de este grupo).			

Este grupo sigue integrado por los mismos Ayuntamientos que en evaluaciones anteriores, cosa que no ocurre con el siguiente grupo de Ayuntamientos.

Tabla 2.3. Municipios entre 5.000 y 10.000 habitantes.			
Municipio	Habitantes	URL Ayuntamiento	Eval.
Blanca	6.119	http://www.blanca.es	SÍ
Abanilla	6.598	http://www.abanilla.es	SÍ
Lorquí	6.714	http://www.lorqui.es	SI
Moratalla	8.379	http://www.moratalla.es	SÍ
Alguazas	8.572	http://www.alguazas.es	SI
Fortuna	8.939	http://www.fortuna.es	SÍ
Ceutí	9.185	http://www.ceuti.es	SÍ
Municipios: 7. Municipios evaluados: 7 (100 % del total de municipios de este grupo)			

Si se observan los datos de las ediciones anteriores, este grupo ha pasado de estar compuesto por 9 municipios a sólo 7, ya que dos Ayuntamientos (Beniel y Calasparra) han superado los 10.000 habitantes de población y han pasado a formar parte del siguiente grupo. Este es el motivo por el cual este grupo de municipios tiene un descenso de población tan importante, ya que suponían el 5,3% de habitantes de la Región de Murcia en el año 2005, y sólo el 3,9% en el presente año.

En la siguiente tabla se muestran los Ayuntamientos con población comprendida entre 10.000 y 20.000 habitantes. Se puede ver que está compuesta por 14 municipios (uno

más que en la anterior evaluación), ya que se han incorporado los ya citados municipios (Beniel y Calasparra), pero a su vez el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar ha sobrepasado los 20.000 habitantes, por lo que ha pasado de este grupo al siguiente.

Tabla 2.4. Municipios entre 10.000 y 20.000 habitantes.

Municipio	Habitantes	URL Ayuntamiento	Eval.
Calasparra	10.282	http://www.calasparra.org	SÍ
Beniel	10.294	http://www.beniel.es	SÍ
Bullas	12.020	http://www.bullas.es	SÍ
Puerto Lumbreras	12.964	http://www.puertolumbreras.es	SÍ
Abarán	12.968	http://www.abaran.es	SÍ
Alcázares (Los)	14.077	http://www.losalcazares.es	SÍ
Santomera	14.323	http://www.santomera.es	SI
Fuente Álamo de Murcia	14.400	http://www.fuentealamo.es	SÍ
Cehegín	15.798	http://www.cehegin.es	SÍ
Unión (La)	16.471	http://www.ayto-launion.es	SI
Mula	16.570	http://www.aytomula.es	NO
Archena	17.634	http://www.archena.es	SÍ
Alhama de Murcia	18.996	http://www.alhamademurcia.es	SÍ
Torres de Cotillas (Las)	19.611	http://www.lastorresdecotillas.net	SÍ
Municipios: 14. Municipios evaluados: 13 (92,8 % del total de municipios de este grupo).			

Tabla 2.5. Municipios entre 20.000 y 50.000 habitantes.

Municipio	Habitantes	URL Ayuntamiento	Eval.
San Pedro del Pinatar	22.217	http://www.sanpedrodelpinatar.es	SÍ
Jumilla	24.596	http://www.jumilla.org	SÍ
Caravaca de la Cruz	25.668	http://www.caravaca.org	SÍ
Totana	28.742	http://www.totana.es	SÍ
San Javier	29.167	http://www.sanjavier.es	SÍ
Torre-Pacheco	29.187	http://www.torrepacheco.es	SI
Mazarrón	32.616	http://www.mazarron.es	SÍ
Águilas	33.124	http://www.ayuntamientodeaguilas.es	SÍ
Yecla	34.161	http://www.ayuntamientoyecla.com	SÍ
Cieza	34.898	http://www.cieza.es	SÍ
Alcantarilla	39.636	http://www.alcantarilla.es	SÍ
Municipios: 11. Municipios evaluados: 11 (100 % del total de municipios de este grupo).			

En la tabla anterior se ha incluido el municipio de San Pedro del Pinatar, puesto que ya supera los 20.000 habitantes.

Tabla 2.6. Municipios con más de 50.000 habitantes.

Municipio	Habitantes	URL Ayuntamiento	Eval.
Molina de Segura	59.365	www.molinadesegura.es	SÍ
Lorca	89.606	www.lorca.es	SÍ
Cartagena	207.286	www.cartagena.es	SÍ
Murcia	422.861	www.murcia.es	SÍ
Municipios: 4. Municipios evaluados: 4 (100 % del total de municipios de este grupo).			

En lo que se refiere a los Ayuntamientos con mayor población de la Región de Murcia, (los que su población supera los 50.000 habitantes), no hay ningún tipo de variación y son sólo cuatro: Cartagena, Lorca, Molina de Segura y Murcia.

2.4.- Ficha Técnica de la Evaluación

Objeto de la evaluación: Las webs oficiales de los Ayuntamientos de la Región de Murcia. Como se ha citado anteriormente, se encontraron 45 webs (cuatro más que en la evaluación realizada en el 2006), de las que sólo se evaluaron 42 (cinco más que en el 2006). Esto significa que es la primera vez que todos los Ayuntamientos disponen

de página web, si bien tres de ellas han tenido que ser descartadas del proceso evaluativo, puesto que eran páginas meramente testimoniales o en un estado de construcción muy precario.

Por primera vez todos los Ayuntamientos disponían de algún tipo de página web, por lo que se decidió realizar los porcentajes sobre el número total de municipios de la Región de Murcia, y no solamente sobre los evaluados, para poder homogeneizar los datos en posteriores evaluaciones.

Fecha de realización: Del 15 de septiembre al 15 de octubre de 2008.

2

Navegadores: Todas las webs fueron visitadas con dos Navegadores: Internet Explorer 7.0.5730.13 y Mozilla Firefox 3.0.1.

La evaluación de las diversas webs municipales se encuentra en el Anexo del presente estudio.



3 RESULTADOS

Siguiendo con la estructura de las evaluaciones anteriores, los resultados obtenidos en la presente evaluación se muestran agrupados en tres grandes apartados:

- A. Estudio sobre el uso de los dominios de primer nivel (.es, .com, .org, .net, etc.) que los Ayuntamientos de la Región de Murcia utilizan como dirección de sus webs.
- B. Resultados obtenidos en cada uno de los indicadores seleccionados para llevar a cabo la presente evaluación y análisis de los mismos.
- C. Análisis sobre la accesibilidad de las webs municipales de la Región de Murcia.

3

Antes de comenzar a mostrar los resultados obtenidos en la presente evaluación, hay que indicar que todos los porcentajes se han considerado sobre el total de municipios de la Región de Murcia (45), y no sólo sobre los evaluados (42), como se había hecho en años anteriores. Esto se debe fundamentalmente a dos motivos: El primero de ellos, es que por primera vez los 45 Ayuntamientos disponen de algún tipo de web (si bien es cierto que 3 de ellas no se han incluido en la evaluación por su incipiente estado), por lo que se presupone que en un futuro todas las webs puedan ser evaluables. Un segundo factor viene motivado por los datos obtenidos en las evaluaciones realizadas y en las que se puedan realizar en próximos años, se puedan comparar con mucha mayor facilidad que hasta ahora, ya que todos los porcentajes se obtienen sobre el total de municipios posibles, no sobre los incluidos en la evaluación.

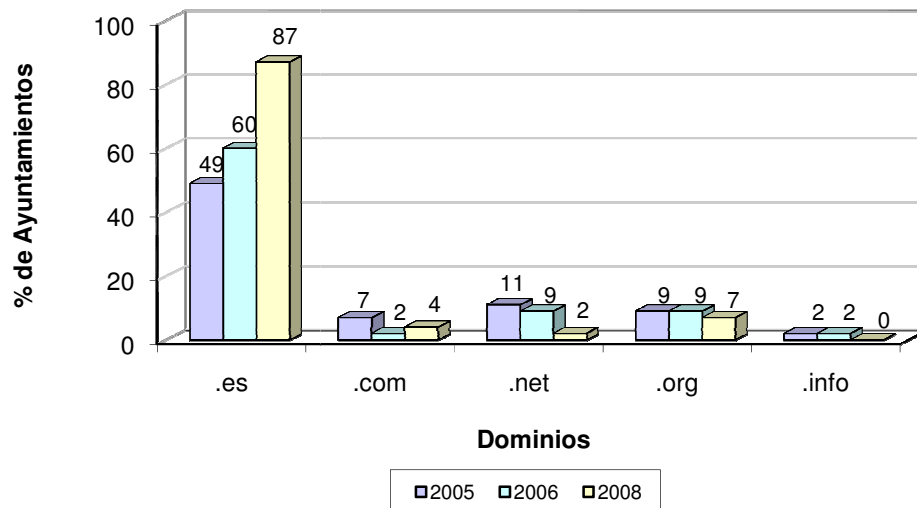
3.1.- Dominios

En la presente evaluación se ha tomado como criterio elegir la dirección del tipo “www.topónimo.es” como URL oficial de la web del Ayuntamiento correspondiente. Por este motivo, se ha elegido dicha URL frente a otras que dispusiera el Ayuntamiento. En el caso de que esta URL no fuera utilizada por el Ayuntamiento a evaluar, se escogía otra cuyo dominio de primer nivel fuera .es. Los datos obtenidos se pueden apreciar en la tabla que se muestra a continuación. Indicar que se han incluido también los dominios de las webs no evaluadas.

Tabla 3.1. Dominios de Primer Nivel.						
MUNICIPIOS	Nº de Municipios	DOMINIOS				
		.es	. com	. net	.org	.info
Menos de 5.000 habitantes	9	8	1	0	0	0
Entre 5.000 y 10.000 habitantes	7	7	0	0	0	0
Entre 10.000 y 20.000 habitantes	14	12	0	1	1	0
Entre 20.000 y 50.000 habitantes	11	8	1	0	2	0
Más de 50.000 habitantes	4	4	0	0	0	0
TOTAL	45	39	2	1	3	0

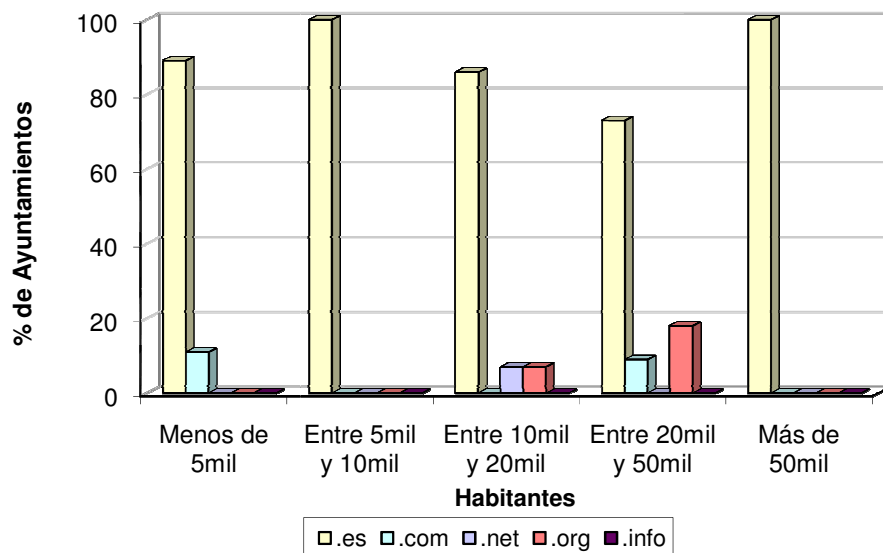
Como se desprende de los datos anteriores, 39 de los 45 Ayuntamientos de la Región de Murcia disponen de un dominio “.es”, aunque en algunos casos sigan manteniendo otros dominios. En el gráfico siguiente se puede ver que se consolida una tendencia ya observada en anteriores evaluaciones, de ir sustituyendo otros dominios por el “.es”. Hay que indicar que este incremento en la utilización del dominio .es como primer nivel, viene motivada por la tendencia a utilizar el topónimo del municipio, puesto que en la presente evaluación, de los 39 Ayuntamientos que utilizan el dominio “.es”, 35 utilizan la URL del tipo “www.nombredelmunicipio.es”. En 2005 lo utilizaban 17 de 22 y en 2006, 20 de 27.

**Gráfico 3.1.- Dominios de Primer Nivel.
Comparativa 2005-2008.**



En el siguiente gráfico se puede contemplar la distribución de estos dominios por grupos de población.

Gráfico 3.2.- Distribución de dominios por Población.



Si se estudia la distribución de los dominios de primer nivel entre los Ayuntamientos agrupados por población, se puede comprobar que el dominio “.es” alcanza el 100% en los Ayuntamientos con una población comprendida entre cinco mil y diez mil

habitantes y en los de más de cincuenta mil habitantes. El único grupo de población donde no sobrepasa el 80% es en el de los municipios comprendidos entre veinte mil y cincuenta mil habitantes, donde existen casi un 20% de dominios “.org”.

En cuanto a la reserva de dominios, tras realizar la pertinente consulta a la base de datos de ESNIC, se puede comprobar que la práctica totalidad de los Ayuntamientos tienen reservado el dominio con su topónimo (esta consulta se ha realizado para todos los municipios). Los únicos dominios que presentaban algún tipo de problema son los siguientes:

- Albudeite.es: el dominio está reservado por coincidir con un topónimo de una entidad pública, pero no consta que el titular de dicho dominio sea el Ayuntamiento de Albudeite.
- Jumilla.es: el titular del dominio es el Consejo Regulador de la denominación de Origen Jumilla, como ya venía ocurriendo en las evaluaciones anteriores.
- Launion.es: este dominio estaba registrado por la empresa valenciana “Cementos La Unión S. A.”
- Ojos.es: este dominio es un caso idéntico al de Albudeite, ya que dicho dominio no está reservado por coincidir con un topónimo de una entidad pública, pero no consta que el titular sea el Ayuntamiento de Ojós.

El resto de Ayuntamientos de la Región, tiene reservado el dominio “topónimo.es”, aunque algunos de ellos todavía no lo estén utilizando como URL de su página web. Por último, indicar que en algunos casos, la página web municipal no está alojada en la URL “www.topónimo.es”, sino que esta dirección se utiliza como una redirección a la URL en la que verdaderamente está alojada la web.

3.2.- Resultados Globales

Este apartado está dedicado a mostrar todos los datos obtenidos en el proceso de evaluación de las webs municipales objeto de estudio a través de los 72 indicadores previamente seleccionados. En cada una de las agrupaciones en las que se distribuyeron los indicadores, se realiza un estudio de evolución de los mismos de forma global y otro más detallado por los sesgos de población que se han detallado en el anterior capítulo (ver apartado 2.3 Cuestiones Previas a la Evaluación). Para cada uno de ellos, se ha diseñado una tabla y gráfico.

En el caso de la evolución comparativa de los valores obtenidos, se realizó una tabla con los datos obtenidos en las tres evaluaciones llevadas a cabo hasta ahora y un gráfico comparativo con los porcentajes de los resultados obtenidos. En cada una de estas tablas, se han dispuesto tres columnas, tituladas con el año en el que se obtuvieron los datos. En cada celda aparecen dos datos: el primero de ellos, en negrita, indica el número de evaluaciones positivas que obtuvo el indicador correspondiente en la evaluación de dicho año y debajo de éste el porcentaje sobre el total de Ayuntamientos que dicha cifra significa. Por ejemplo, en la tabla 3.2, se observa que el indicador 2, se valoró positivamente en 28 ocasiones en el 2005, lo que significa que el 62% de los Ayuntamientos cumplían con el indicador, en el 2006 se valoró en 32 ocasiones (un 71%) y en 36 (un 80%) en el 2008. En cuanto al gráfico comparativo que acompaña cada tabla, muestra los datos en forma de porcentajes, de tal forma que se tenga una referencia visual y se pueda observar la evolución de cada indicador a través de las diferentes evaluaciones realizadas.

Por lo que respecta a los datos obtenidos por grupos de población, también se presentan en una tabla y se acompañan de un gráfico. En este caso, la tabla muestra cómo se han distribuido los valores obtenidos en la presente evaluación entre los diferentes grupos de Ayuntamientos que previamente se habían establecido. También hay dos datos en cada celda. El primero indica el valor absoluto que obtiene un determinado indicador para una determinada agrupación de municipios por población, y debajo se expresa en porcentaje sobre el total de municipios que conforman dicho grupo. Así en la tabla 3.3, para el indicador 2, obtiene un valor de 6 para los municipios comprendidos entre cinco mil y diez mil habitantes. Debajo de este aparece un porcentaje, 86%, que indica el tanto por cien de Ayuntamientos de este grupo que cumplen con el citado indicador (6 municipios de 7 que conforman el grupo). A esta tabla se le acompaña de un gráfico, donde se puede el comportamiento de cada grupo de Ayuntamientos de forma visual.

3

3.2.1.- Aspectos Formales

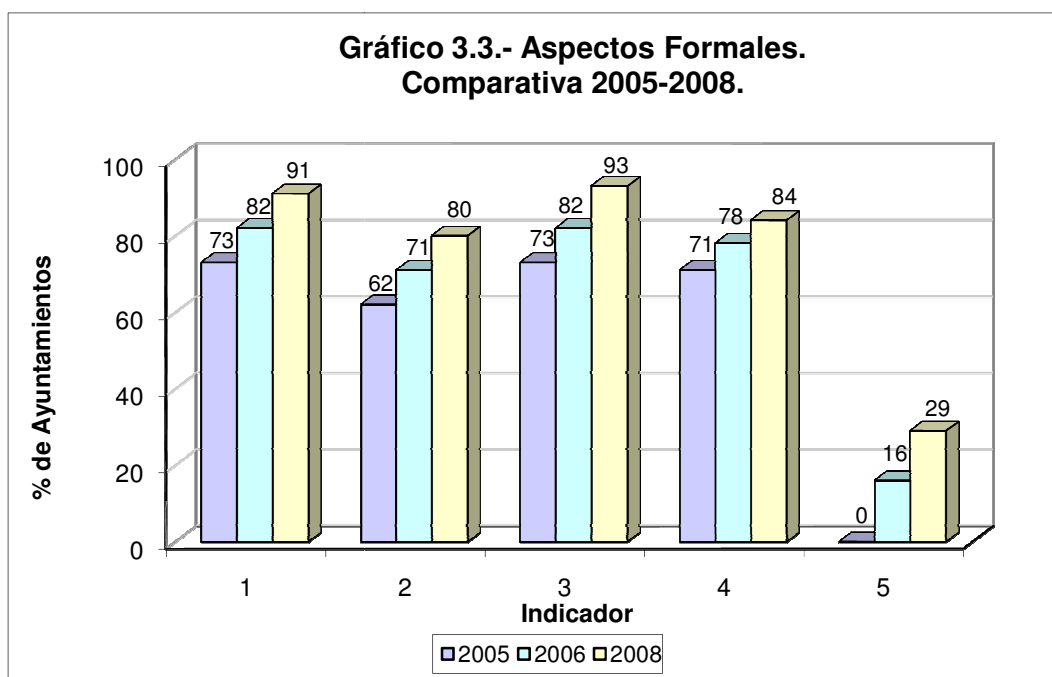
El primer grupo de indicadores es el dedicado a obtener información sobre la entidad autora de la web y sus datos de contacto, así como a conocer cuándo se actualizó la web por última vez.

Tabla 3.2. Aspectos Formales: Indicadores.		2005	2006	2008
1	Autoría de la web.	33 73%	37 82%	41 91%
2	Dirección Postal.	28 62%	32 71%	36 80%
3	Teléfono de contacto.	33 73%	37 82%	42 93%
4	E-mail del Ayuntamiento.	32 71%	35 78%	38 84%
5	Última actualización.	0 0%	7 16%	13 29%

En la presente tabla, se observa que el indicador 5 obtiene unos valores inferiores a los obtenidos por los restantes indicadores. Ahora bien, hay que destacar que es el que refleja un mayor crecimiento (ha pasado de un 0% en el 2005 a un 29% en el 2008).

Asimismo, se puede apreciar que el resto de indicadores obtiene en la presente evaluación valores que sobrepasan el 80%, o al menos, (como el indicador 2) alcanza esa cifra. Sobre los indicadores 2, 3 y 4 hay que mencionar que este indicador se ha valorado positivamente si los datos se encontraban en la página principal (o de inicio) o en otro lugar significativo de la web.

Todas estas valoraciones se pueden apreciar mejor en el gráfico que se muestra a continuación.



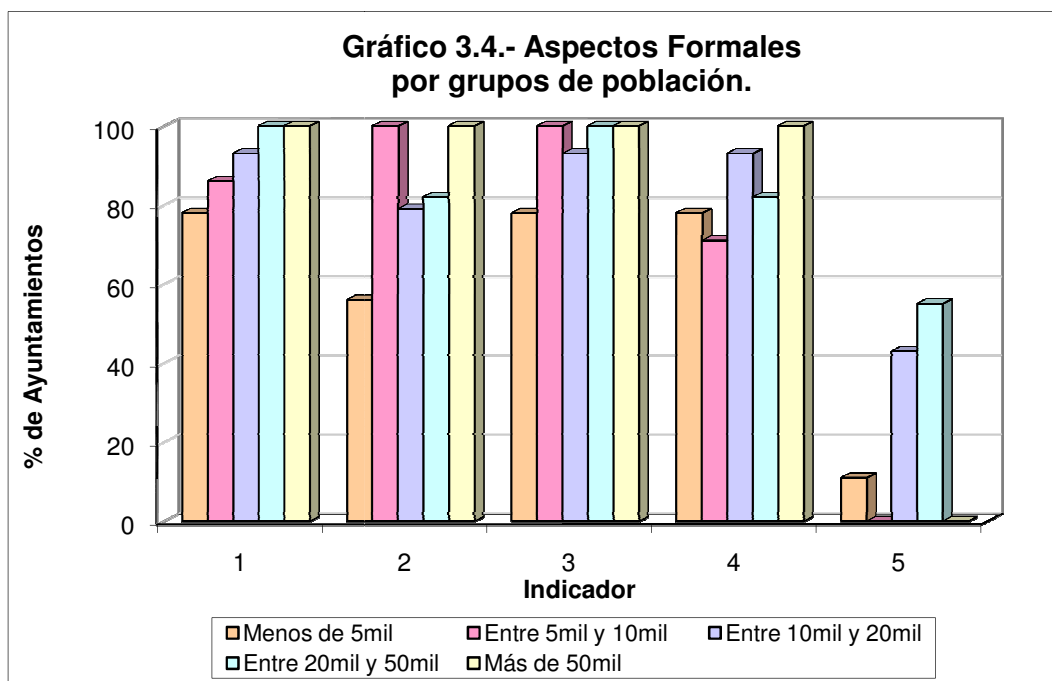
Como se puede apreciar en el gráfico precedente, todos los indicadores experimentan una tendencia al alza, que como ya se ha comentado es mayor en el caso del indicador 5.

A continuación se presentan los datos obtenidos en el estudio de los Ayuntamientos agrupados por población, que se recogen en la tabla siguiente.

Tabla 3.3. Aspectos Formales por grupos de población.		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
1	Autoría de la web.	7 78%	6 86%	13 93%	11 100%	4 100%
2	Dirección Postal.	5 56%	7 100%	11 79%	9 82%	4 100%
3	Teléfono de contacto.	7 78%	7 100%	13 93%	11 100%	4 100%
4	E-mail del Ayuntamiento.	7 78%	5 71%	13 93%	9 82%	4 100%
5	Última actualización.	1 11%	0 0%	6 43%	6 55%	0 0%

La tabla anterior muestra que los municipios de más de cincuenta mil habitantes cumplen al 100% con los 4 primeros indicadores y por el contrario, ninguno de los 4

municipios que conforman este grupo obtiene una valoración positiva en el indicador 5. El gráfico que viene a continuación muestra lo comentado.



3

En el gráfico también se observa que además de los municipios de más de cincuenta mil habitantes, tampoco obtienen valoración positiva en el indicador 5 los municipios comprendidos entre cinco mil y diez mil habitantes.

En el caso del indicador 2, el grupo de municipios con un menor porcentaje son los municipios de menos de cinco mil habitantes. En general este grupo de municipios obtiene unos valores relativamente más bajos que el resto en la mayoría de indicadores de este grupo.

3.2.2.- Funcionalidad

Bajo este epígrafe se agrupan los indicadores encargados de medir la facilidad en la navegación y búsqueda de documentos en la web. También incluye el indicador 13, que pretende establecer la accesibilidad de la página web objeto de estudio.

Tabla 3.4. Funcionalidad. Indicadores.		2005	2006	2008
6	Mapa web.	19 42%	20 44%	23 51%
7	Buscador interno.	16 36%	20 44%	22 49%
8	Otros idiomas.	3 7%	4 9%	10 22%
9	Enlaces hacia otras administraciones.	25 56%	28 62%	33 73%
10	Descarga de utilidades.	13 29%	17 38%	19 42%
11	Resolución de pantalla.	5 11%	11 24%	14 31%
12	Navegadores.	3 7%	9 20%	12 27%
13	Accesibilidad.	6 13%	13 29%	19 42%
14	Profundidad.	3 ----	3 ----	3 ----
15	Se puede volver a la página de inicio.	34 76%	35 78%	41 91%

En el caso del indicador 14 (profundidad), señalar que no es una suma del número de webs evaluadas positivamente, sino que es un promedio. Lo que muestra es el número de clics necesarios para llegar a la información en el conjunto de las webs evaluadas. Por este motivo, no tiene puntuación de porcentajes en la presente tabla y no aparecerá en el gráfico posterior.

Otro dato a resaltar es que sólo el 42% de las webs de los Ayuntamientos de la Región de Murcia cumple con alguno de los grados de accesibilidad propuestos por las normas WAI, cuando todas deberían ser accesibles. El tema de la accesibilidad merece un apartado propio debido a su importancia, por lo que se volverá a incidir sobre el mismo al final del presente capítulo.

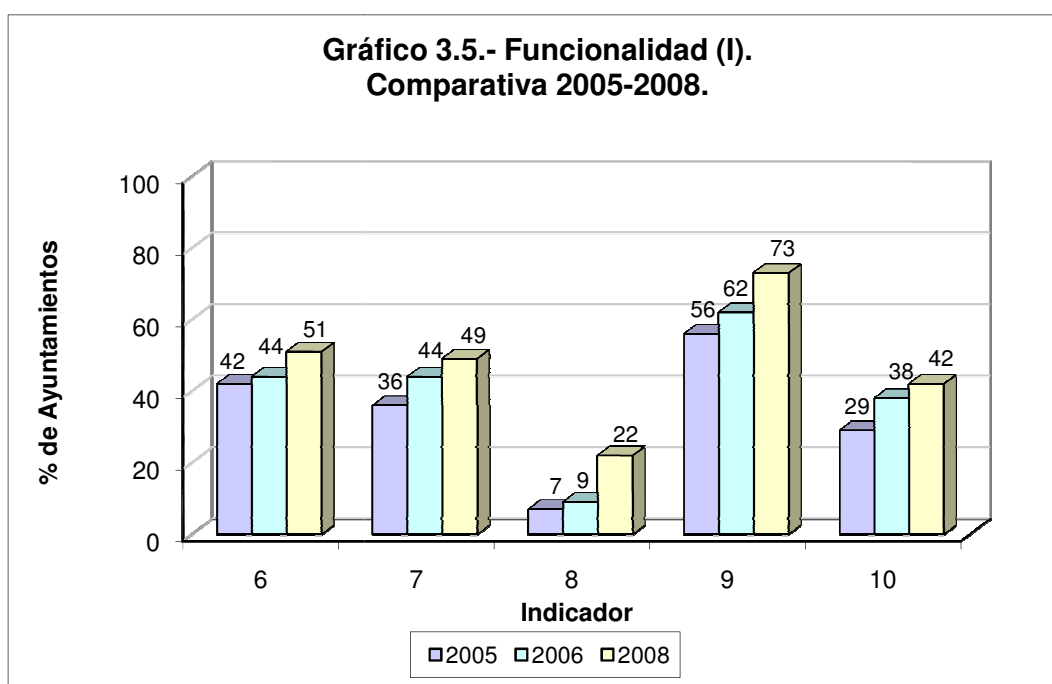
Además, es necesario comentar que en el caso del indicador 8 (versiones en otros idiomas) se han contemplado todas aquellas webs que ofrecían alguna versión en otro idioma: versión reducida de la web, traducción de los elementos de la web, pero no de sus contenidos e incluso aquéllas que utilizaban los servicios de traducción automática que ofrece la Red (sólo hay un caso en el que no se ha contemplado porque no funcionaba bien desde uno de los navegadores utilizados en la evaluación). El resultado obtenido, aunque experimenta un crecimiento con respecto a años

anteriores, todavía es bajo, ya que no llega al 25% de las webs evaluadas, en una región eminentemente turística como la nuestra.

En cuanto al resto de indicadores, mencionar que el 10 (descarga de utilidades), 11 (resolución de pantalla) y 12 (navegadores para los que ha sido optimizada la web) obtienen unos resultados por debajo del 50%, si bien es cierto que, en el caso de los indicadores 11 y 12 parece que existe una tendencia generalizada en el mundo del diseño de webs a no indicar expresamente ni los navegadores ni la resolución para los que han sido optimizadas. No obstante, y como se puede apreciar en el gráfico comparativo que se incluye a continuación, estos elementos siguen una tendencia alcista en el caso de las webs municipales.

Para una mejor visualización de los datos incluidos en la tabla precedente, se han realizado dos gráficos, mostrando cada uno de ellos la mitad de los indicadores del grupo.

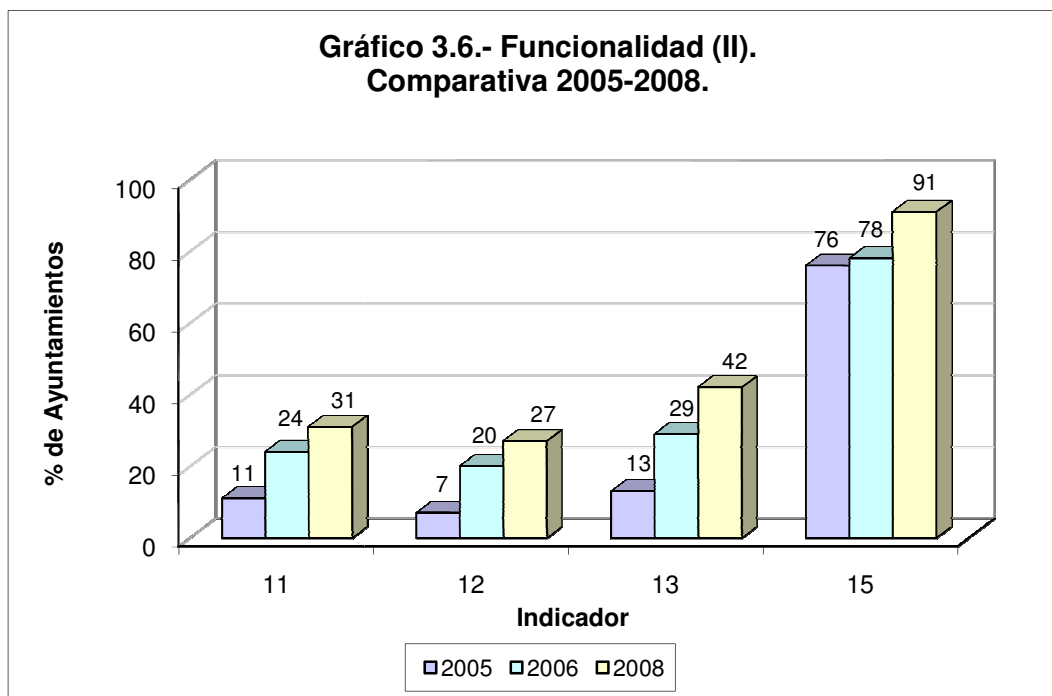
3



Sobre este gráfico se puede apreciar como existe una tendencia al alza en todos los indicadores. Destacar que los valores más altos los obtiene el indicador 9 (enlaces a otras administraciones).

Si antes se ha comentado que el indicador 8 (versiones en otros idiomas) tenía unos resultados todavía relativamente bajos, en el gráfico anterior también se puede observar que presenta un fuerte incremento en la última evaluación, ya que pasa de un 9% en el 2006 a un 22% en el 2008.

En cuanto a los indicadores 6 y 7 (mapa de la web y buscador interno) se observa un cierto estancamiento en cifras cercanas al 50%. Estas herramientas son muy útiles para poder buscar información con rapidez y eficacia, sobre todo cuando las webs comienzan a tener un tamaño considerable, por lo que sería conveniente que estas herramientas estuvieran presentes en todas las webs. También hay que indicar que se han encontrado algunos casos en los que el buscador interno era un buscador sólo de noticias, no de todos los documentos que ofrecía dicha web. A continuación se muestra el segundo de los gráficos que conforma este grupo.



En este gráfico se aprecia que los valores del indicador 15 (volver a la página de inicio) destacan sobre el resto de indicadores.

Otro indicador que también sube con fuerza es el 13 (accesibilidad) que desde un 13% obtenido en el 2005 ha pasado a un 42% en el 2008, lo que viene a demostrar la sensibilidad que tienen los Ayuntamientos de la Región de Murcia por el tema de la

accesibilidad. Si bien el crecimiento observado es notable, hay que seguir insistiendo en este tema para alcanzar un mayor porcentaje de webs accesibles.

A continuación, se observarán estos resultados por sesgos de población de los Ayuntamientos. La Tabla 3.5 muestra los resultados obtenidos junto con sus correspondientes porcentajes.

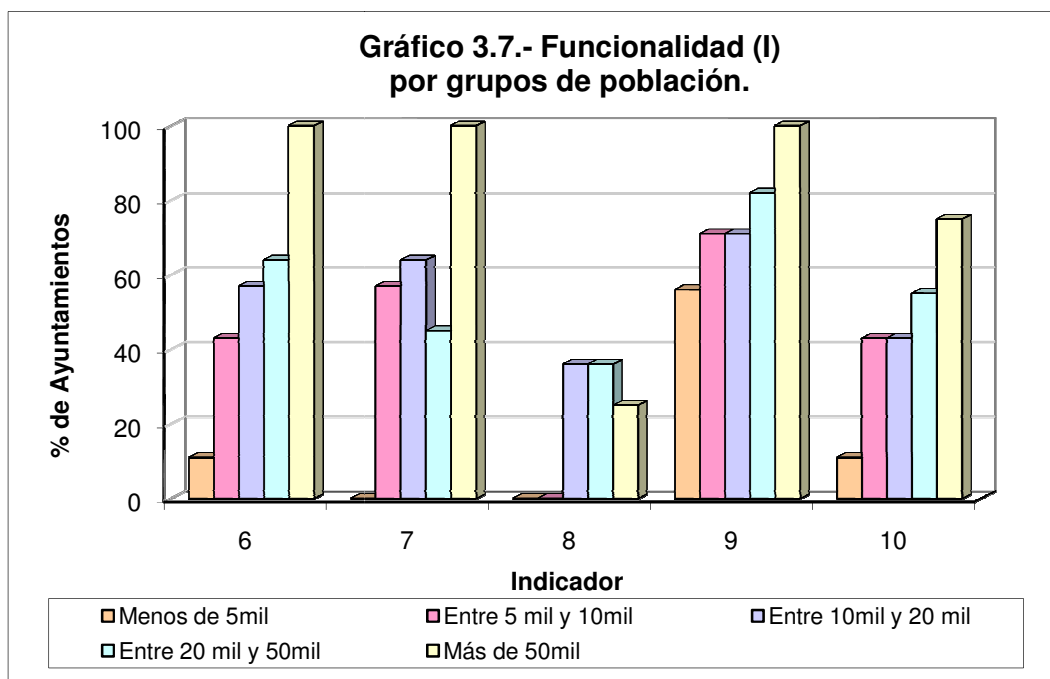
Tabla 3.5. Funcionalidad por grupos de población.		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
6	Mapa web.	1 11%	3 43%	8 57%	7 64%	4 100%
7	Buscador interno.	0 0%	4 57%	9 64%	5 45%	4 100%
8	Otros idiomas.	0 0%	0 0%	5 36%	4 36%	1 25%
9	Enlaces hacia otras administraciones.	5 56%	5 71%	10 71%	9 82%	4 100%
10	Descarga de utilidades.	1 11%	3 43%	6 43%	6 55%	3 75%
11	Resolución de pantalla.	1 11%	1 14%	6 43%	5 45%	1 25%
12	Navegadores.	1 11%	1 14%	5 36%	4 36%	1 25%
13	Accesibilidad.	1 11%	2 29%	8 57%	4 36%	4 100%
14	Profundidad.	3 ----	3 ----	3 ----	3 ----	3 ----
15	Se puede volver a la página de inicio.	7 78%	7 100%	13 93%	10 91%	4 100%

En la tabla anterior se observa que los indicadores 6 y 7 alcanzan el 100% en el grupo de municipios de más de 50 mil habitantes, pero en el grupo de municipios de menos de cinco mil habitantes el indicador pone de manifiesto que ninguna de las webs de los Ayuntamientos de este grupo tiene buscador interno, y sólo el 11% dispone de mapa de la web.

El indicador 8, tampoco obtiene puntuación en los dos grupos de menor población y sólo uno de los cuatro municipios de más de cincuenta mil habitantes obtiene puntuación en este apartado.

Como ya se ha hecho al comienzo de este apartado, al presentar los gráficos comparativos de estos indicadores, a la hora de mostrar los gráficos por población de

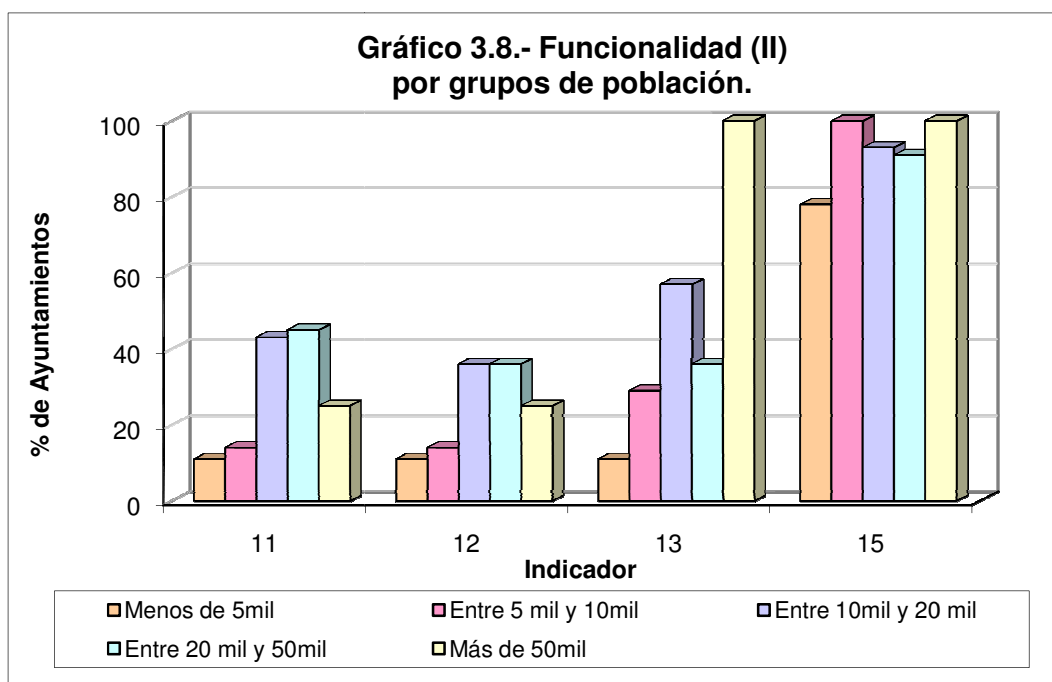
estos indicadores, también se han dividido los datos en dos gráficos. El primero de estos gráficos se puede ver a continuación.



En este gráfico 3.7 se aprecia que en los indicadores números 6, 7 y 9, los municipios de más de cincuenta mil habitantes llegan al 100%, mientras que los municipios de menos de cinco mil habitantes no superan el 60%. El grupo de municipios comprendidos entre veinte mil y cincuenta mil habitantes obtiene alrededor de un 80% en el indicador 9 y un 60% en el indicador 6.

Otro dato significativo es que los indicadores 8 y 9, en el caso de municipios de menos de cinco mil habitantes refleja que ninguno cumple lo especificado en dicho indicador. Esto también ocurre en el caso de los municipios comprendidos entre cinco mil y diez mil habitantes con el indicador 9.

En cuanto a los municipios comprendidos entre veinte mil y cincuenta mil habitantes, señalar que el indicador 7 obtiene unos resultados por debajo del resto de grupos de población, siendo superados por los municipios con una población comprendida entre diez mil y veinte mil y los municipios cuya población se encuentra entre los cinco mil y diez mil habitantes.



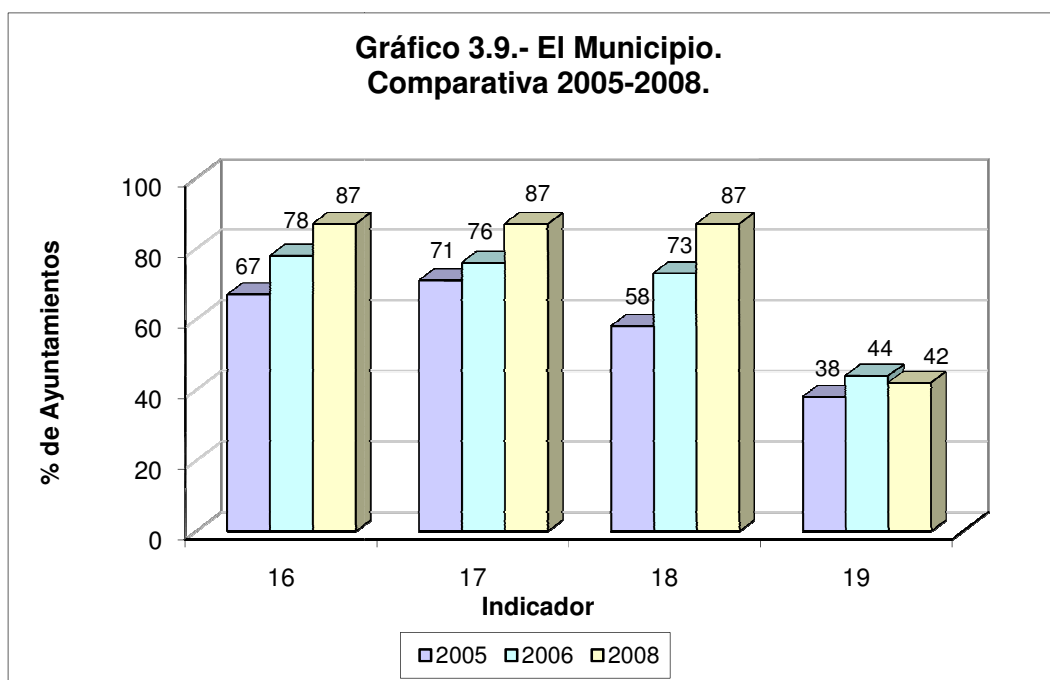
Del gráfico anterior, se destaca la distribución por grupos de población del indicador 13 (accesibilidad). Obtiene un 100% en el caso de los municipios de más de cincuenta mil habitantes, seguido por los municipios comprendidos entre diez mil y veinte mil habitantes, que obtienen un 57%. Sólo un 36% de las web de los Ayuntamientos comprendidos entre veinte mil y cincuenta mil habitantes son accesibles.

3

3.2.3.- El Municipio

Tabla 3.6. El Municipio. Indicadores.		2005	2006	2008
16	Situación geográfica.	30 67%	35 78%	39 87%
17	Historia.	32 71%	34 76%	39 87%
18	Recursos multimedia.	26 58%	33 73%	39 87%
19	Datos estadísticos.	17 38%	20 44%	19 42%

Como se observa en la tabla precedente, todos los indicadores excepto el 19 (datos estadísticos) obtienen unos valores altos, lo que indica que los Ayuntamientos suelen ofrecer este tipo de informaciones en sus webs. El gráfico 3.9 muestra la evolución de los indicadores a lo largo de las tres evaluaciones realizadas.



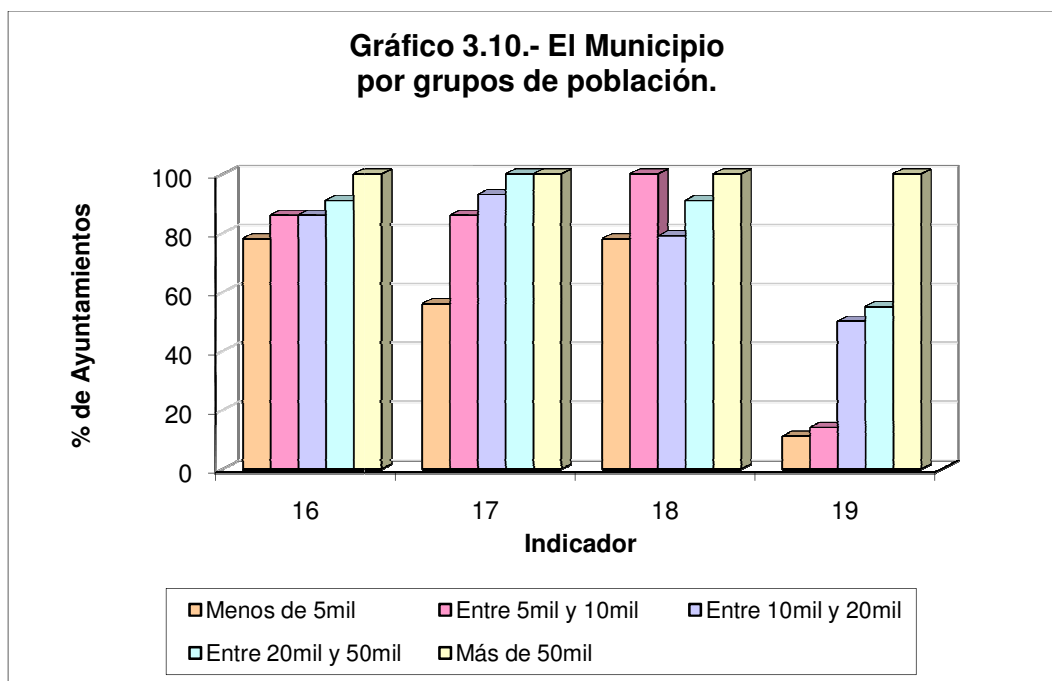
En los indicadores números 16, 17 y 18 se observa un progresivo crecimiento de los resultados obtenidos evaluación tras evaluación. De ellos, el que presenta un mayor crecimiento es el indicador 18 que pasa de un 58% en el 2005 a un 73% en 2006 y a un 87% en el 2008.

El indicador que sí sufre un mínimo retroceso en esta evaluación con respecto a la realizada en el 2006 es el 19 (datos estadísticos), que pasa de un 44% en el 2006 a un 42% en el 2008. Esto indica que las webs que se han incorporado a la evaluación en el presente estudio, por lo general, no disponen de datos estadísticos.

Es el momento de ver cómo se distribuyen estos datos entre los agrupamientos de Ayuntamientos que se han realizado en función de su población.

Tabla 3.7. El Municipio por grupos de población.		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
16	Situación geográfica.	7 78%	6 86%	12 86%	10 91%	4 100%
17	Historia.	5 56%	6 86%	13 93%	11 100%	4 100%
18	Recursos multimedia.	7 78%	7 100%	11 79%	10 91%	4 100%
19	Datos estadísticos.	1 11%	1 14%	7 50%	6 55%	4 100%

Destacar que los indicadores 16 y 18 obtienen muy buenos resultados en todos los grupos de población, como se puede apreciar en el siguiente gráfico.



En el gráfico anterior, además de lo comentado anteriormente sobre los indicadores 16 y 17, se observa que los municipios de más de cincuenta mil habitantes consiguen un 100% en todos los indicadores.

En el caso de los municipios con menor población (menos de cinco mil habitantes), se obtienen unos resultados cercanos al 80% en los indicadores 16 y 18, y algo menos (un 56%) en el indicador 17. Sin embargo, es en el indicador 19 donde sus resultados se alejan bastante de los obtenidos por los grupos de municipios de mayor población. Los municipios comprendidos entre cinco mil y diez mil habitantes tienen un

comportamiento similar al descrito para el indicador 19, mejorando los valores y alcanzando un 100% en el indicador 18.

3.2.4.- El Ayuntamiento

Tabla 3.8. El Ayuntamiento. Indicadores.		2005	2006	2008
20	Bienvenida Alcalde/Alcaldesa.	26 58%	28 62%	32 71%
21	Órganos de Gobierno.	30 67%	35 78%	36 80%
22	Grupos políticos o composición del Pleno.	26 58%	31 69%	33 73%
23	Actas de los Plenos Municipales.	7 16%	10 22%	9 20%
24	Ordenanzas Municipales.	22 49%	26 58%	26 58%
25	Calendario fiscal Municipal.	13 29%	13 29%	15 33%
26	Presupuestos Municipales.	2 4%	8 18%	12 27%
27	Directorio de Servicios Municipales.	31 69%	35 78%	40 89%
28	Plan de Ordenación urbana.	11 24%	21 47%	26 58%

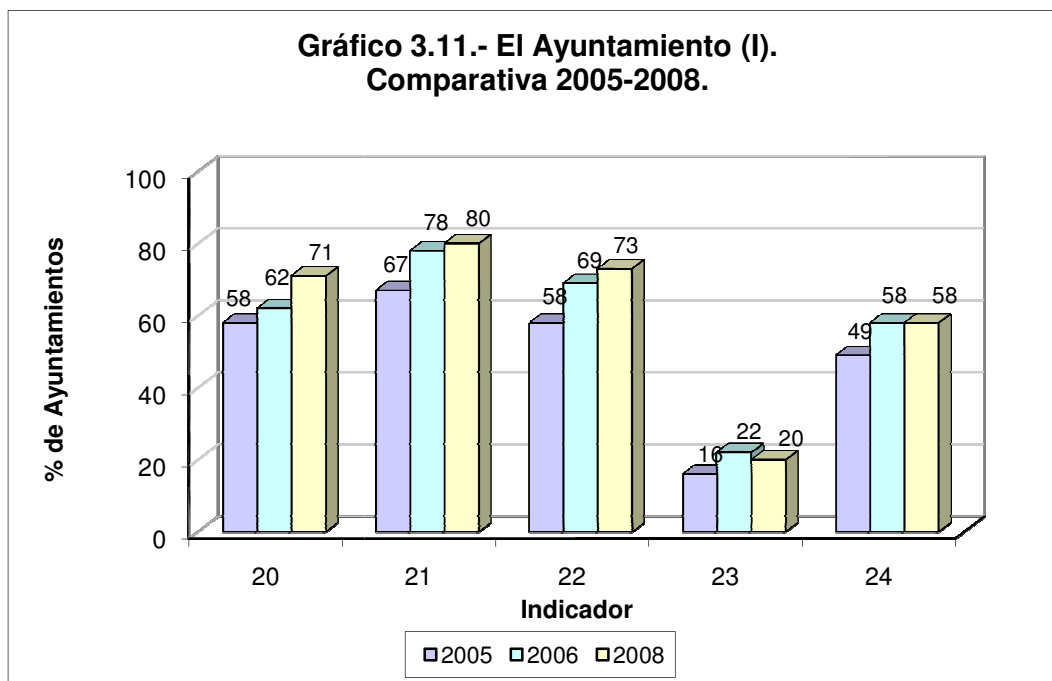
Como se aprecia en la tabla anterior, en la evaluación llevada a cabo este año destacan los valores obtenidos por el indicador 27 con un 89%, seguido de los indicadores 20, 21 y 22 que alcanzan unos niveles superiores al 70%.

Por el contrario, los indicadores que alcanza una menor valoración son el 23, con apenas un 20%, el 26, con un 27% y el 25 con un 33%. Se debería realizar un esfuerzo por parte de los Ayuntamientos para intentar elevar estos resultados, ya que precisamente estos indicadores miden el grado de disponibilidad de la información generada por los Ayuntamientos como Institución. La mayoría de los documentos (actas de Plenos, presupuestos, etc.) están disponibles en los propios Ayuntamientos, por lo que sólo es necesario ponerlos a disposición de los ciudadanos a través de la página web.

En cuanto a los dos indicadores restantes, el 24 (ordenanzas municipales) y el 28 (plan de ordenación urbana), los resultados alcanzan el 58%, aunque hay que indicar que existen grandes diferencias entre los Ayuntamientos a la hora de presentar dicha

informaciones (sobre todo en el caso de las ordenanzas municipales, donde el número de ellas que se pueden consultar varía mucho de unos Ayuntamientos a otros).

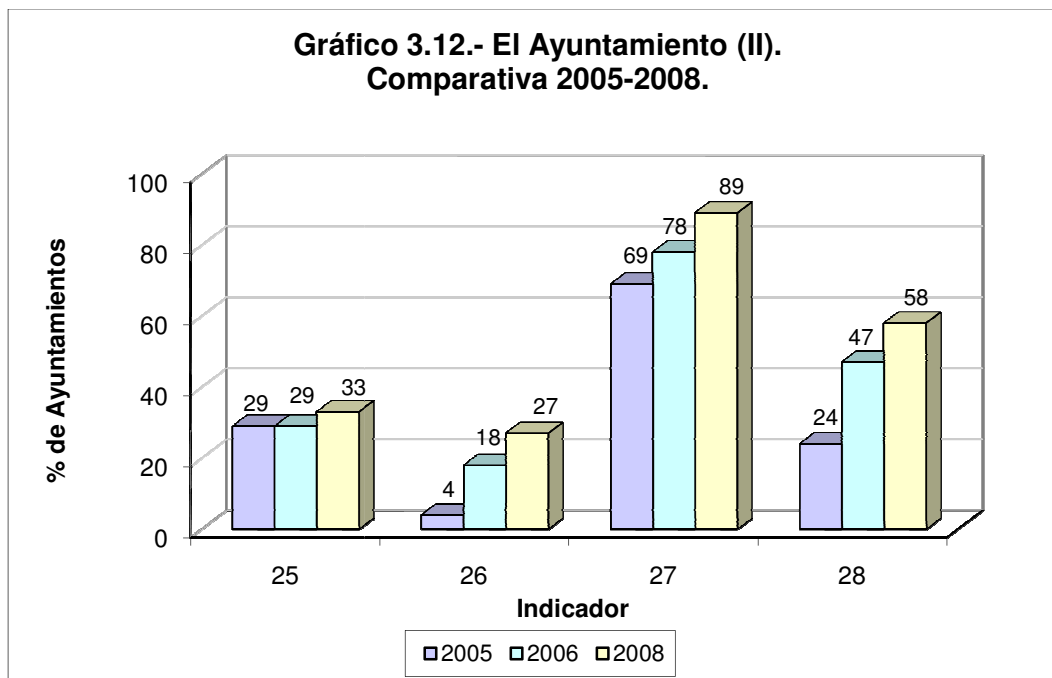
Dado que este grupo de indicadores es bastante numeroso, se presentan los mismos divididos en dos gráficos, para una mejor comprensión de la información.



En los indicadores agrupados en este primer gráfico, se observa un cierto crecimiento en los indicadores números 20, 21 y 22. Sin embargo, el indicador 24 (ordenanzas municipales) no muestra ningún crecimiento en la presente evaluación con respecto a la evaluación del 2006, lo que supone un estancamiento.

Todavía es más sorprendente el comportamiento del indicador 23 (actas de Plenos) que ha crecido desde un 16% en el año 2005 a un 22% en el año 2006, para descender en la presente evaluación hasta un 20%. Si bien las oscilaciones que se han producido son mínimas, este indicador se mueve en unos valores bajos para que no tenga un crecimiento mayor, más si cabe cuando los documentos de los que debe nutrirse (las actas de los Plenos) están en posesión de los propios Ayuntamientos. Sobre este indicador también hay que comentar que sus valores podrían ser algo más elevados si se mantuvieran actualizados los repositorios de las actas de los Plenos municipales, puesto que se observan Ayuntamientos que disponen de un espacio en su web para este fin, pero, o bien no ha introducido información sobre las actas de los

Plenos, o bien se introdujo en algún momento y se ha dejado de subir en la actualidad. Este comentario también es válido para otros indicadores del presente grupo (ordenanzas, calendario fiscal, presupuestos).



El segundo de los gráficos que describe el comportamiento de los indicadores que conforman este grupo muestra que hay dos indicadores con un crecimiento importante. El indicador 26 (Presupuestos municipales) que pasa de un 4% en el 2005 a un 18 % en el 2006 y a un 27 % en el 2008 y el indicador 28 (Plan de ordenación urbana) que va desde un 24% en el 2005 a un 58% en el 2008.

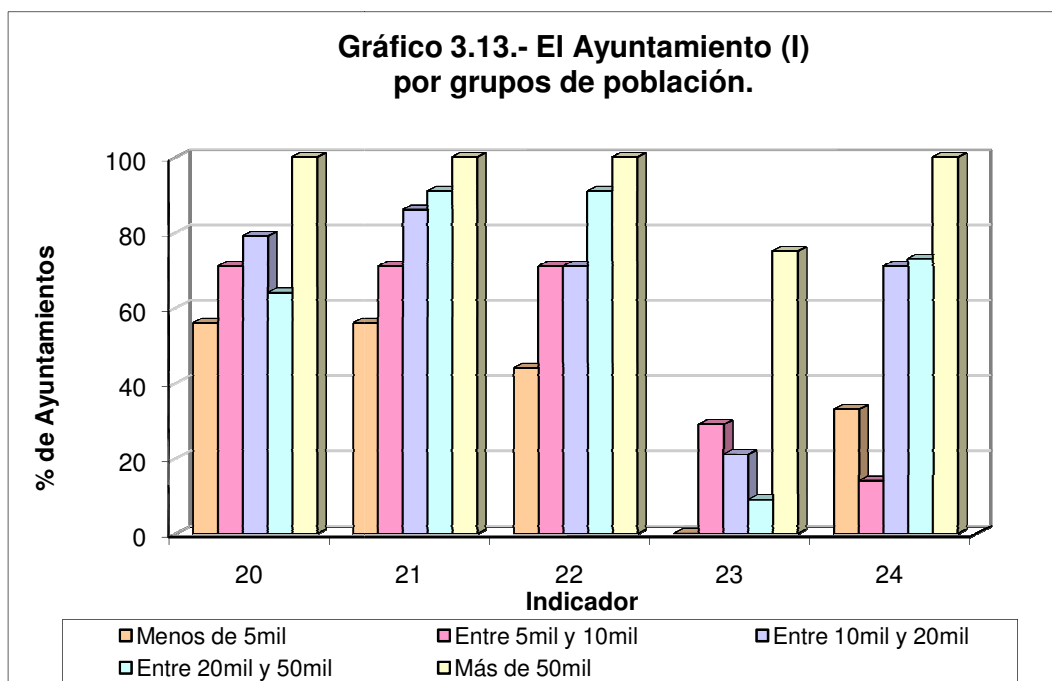
El indicador 27 es el que presenta valores más elevados desde el año 2005, alcanzando el 89% en la presente evaluación. Por su parte, el indicador 25, ha crecido en la presente evaluación, aunque debería presentar un claro crecimiento, ya que parte de valores relativamente bajos.

En cuanto al estudio por población, los datos se muestran en la tabla 3.9.

Tabla 3.9. El Ayuntamiento por grupos de población.		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
20	Bienvenida Alcalde/Alcaldesa.	5 56%	5 71%	11 79%	7 64%	4 100%
21	Órganos de Gobierno.	5 56%	5 71%	12 86%	10 91%	4 100%
22	Grupos políticos o composición del Pleno.	4 44%	5 71%	10 71%	10 91%	4 100%
23	Actas de los Plenos Municipales.	0 0%	2 29%	3 21%	1 9%	3 75%
24	Ordenanzas Municipales.	3 33%	1 14%	10 71%	8 73%	4 100%
25	Calendario fiscal Municipal.	2 22%	2 29%	5 36%	3 27%	3 75%
26	Presupuestos Municipales.	0 0%	1 14%	5 36%	2 18%	4 100%
27	Directorio de Servicios Municipales.	6 67%	6 86%	13 93%	11 100%	4 100%
28	Plan de Ordenación urbana.	1 11%	4 57%	10 71%	7 64%	4 100%

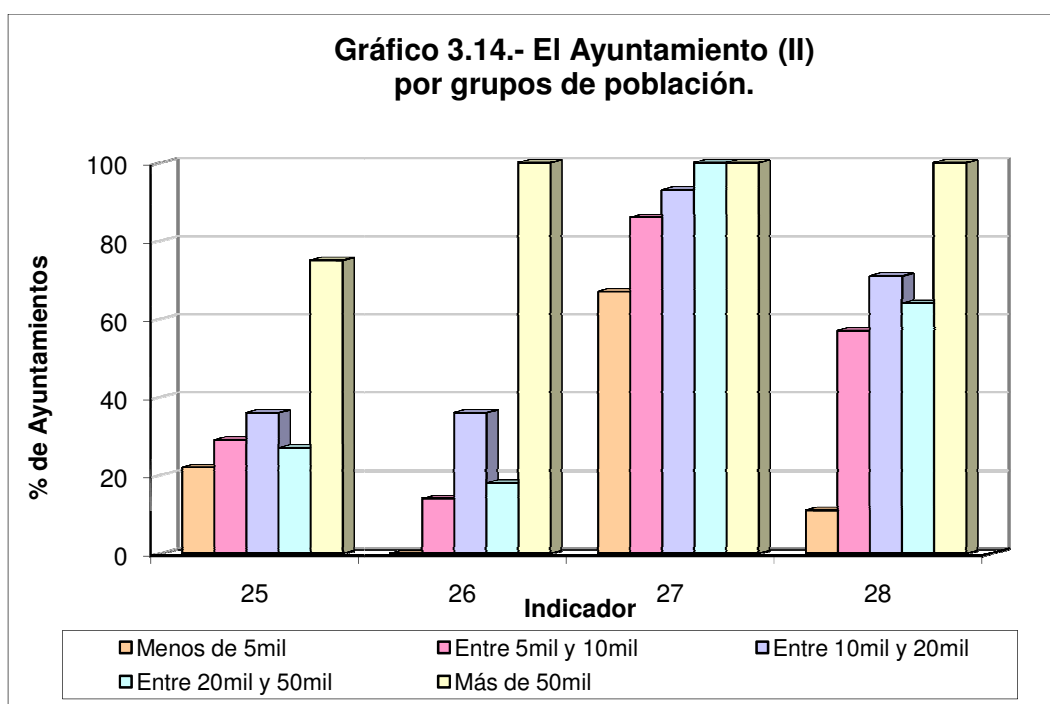
3

De los datos de la tabla precedente hay que mencionar que ninguno de los municipios de menos de cinco mil habitantes dispone en su web de las actas de los Plenos municipales (indicador 23) ni de los presupuestos (indicador 26). Para mostrar estos datos de forma más clara, se han realizado los gráficos 3.13 y 3.14.



En este gráfico se observa que los municipios de más de cincuenta mil habitantes alcanzan el 100% en todos los indicadores excepto en el 23, que es donde el resto de agrupaciones de municipios también presenta unos valores bajos. Ninguna de las restantes agrupaciones debidas a la población alcanza en el citado indicador cifras superiores al 30%. Además, los municipios comprendidos entre veinte mil y cincuenta mil habitantes sólo alcanzan el 9%.

Las cifras en el resto de indicadores se pueden calificar como razonables, excepto los valores alcanzados por los municipios comprendidos entre cinco mil y diez mil habitantes y los de menos de cinco mil habitantes en el indicador 24.



El gráfico 3.14 muestra que en el indicador 25 (calendario fiscal) y en el 26 (presupuestos municipales), todos los grupos de municipios obtienen unos resultados bajos (no llegan al 40%), a excepción hecha de los municipios de más de cincuenta mil habitantes, que en el caso del indicador 25 alcanza el 75% y en el indicador 26 el 100%.

En cuanto al indicador 28 (Plan de ordenación urbana) todos los grupos de municipios superan el 50%, excepto el grupo de municipios de menos de cinco mil habitantes, que sólo alcanza el 11%.

3.2.5.- Información para los ciudadanos

Tabla 3.10. Información para los ciudadanos. Indicadores.		2005	2006	2008
29	Noticias de actualidad.	29 64%	35 78%	40 89%
30	Agenda de actividades.	17 38%	30 67%	23 51%
31	Oficina de atención al ciudadano.	12 27%	12 27%	11 24%
32	Directorio servicios de urgencias.	28 62%	35 78%	38 84%
33	Directorio Cultural.	28 62%	30 67%	38 84%
34	Directorio de Centros Educativos.	22 49%	25 56%	32 71%
35	Directorio de Centros Sanitarios.	22 49%	26 58%	36 80%
36	Transporte público.	17 38%	21 47%	28 62%
37	Callejero.	27 60%	31 69%	37 82%
38	Directorio de asociaciones.	21 47%	25 56%	25 56%

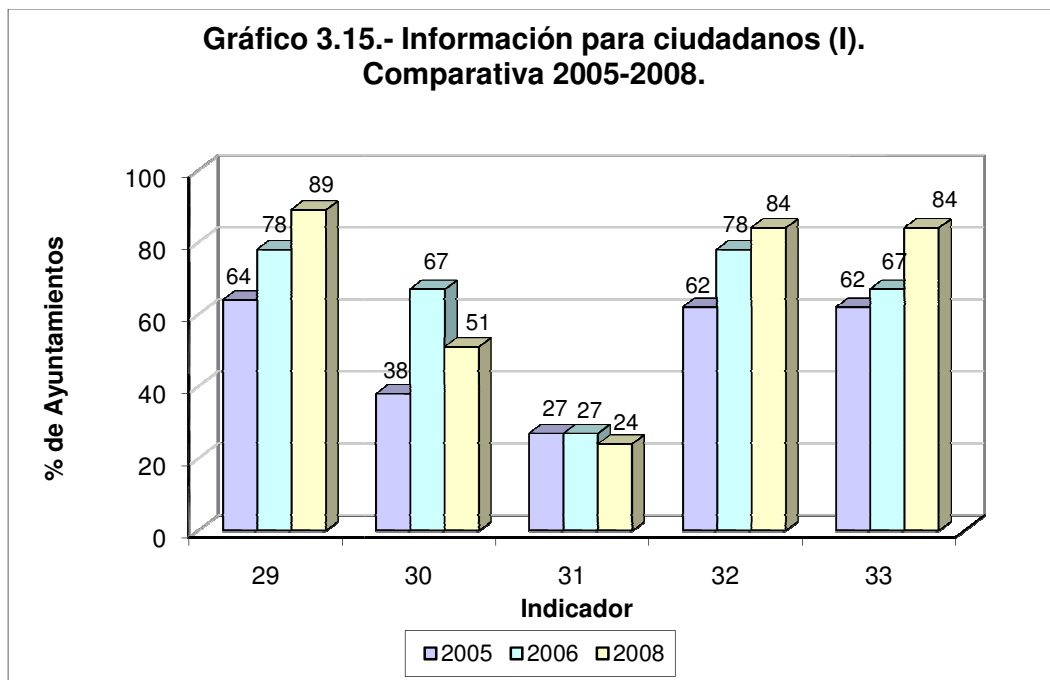
3

De los datos que muestra la tabla anterior, hay que destacar los buenos resultados obtenidos en la presente evaluación por los indicadores 29, 32, 33, 34, 35 y 37, ya que superan el 70% de webs evaluadas positivamente.

Sólo el indicador 31 (oficina de atención al ciudadano), que obtiene un 24%, se queda por debajo del 50%. Estos resultados pueden deberse a que no se mencionan los datos de dicha oficina de información, o que dicha oficina esté integrada con otros servicios al ciudadano (ventanilla única, secretaría, etc.) y no se pueda detectar con facilidad.

Antes de pasar a exponer la evaluación comparativa de las tres evaluaciones realizadas, hay que indicar que los indicadores 32, 33, 34, 35 y 38 se han valorado positivamente aunque la información que pretenden evaluar no se encontrara agrupada en directorios. En algunos Ayuntamientos, la información era mínima, ya sólo estaba disponible el nombre de un determinado centro o servicio y su teléfono, en un directorio telefónico.

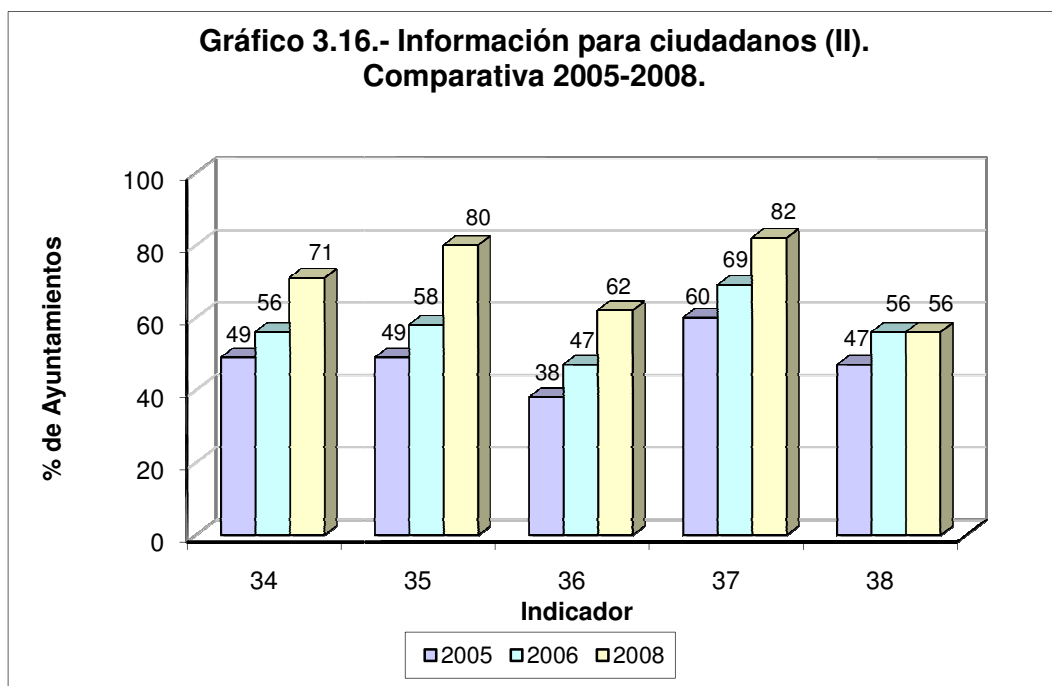
Como viene siendo habitual en la presente evaluación, cuando el número de indicadores a exponer es elevado, se divide en dos grupos para una mejor presentación gráfica de los resultados obtenidos.



Como se puede observar en el gráfico precedente, el indicador 31 (oficina de atención ciudadana) es el único que presenta un decrecimiento en las diferentes evaluaciones llevadas a cabo. En este caso hay que indicar que el número de webs evaluados positivamente en este indicador es prácticamente el mismo en las tres evaluaciones (12 en el 2005 y 2006 y 11 en el 2008). Estos resultados pueden venir motivados por lo ya comentado sobre este indicador: posiblemente este servicio esté integrado con otros y no sea fácil su identificación o no se indique en la página web.

Quizás sea aún más significativo el caso del indicador 30 (agenda de actividades), ya que existe un descenso de los resultados obtenidos en esta evaluación (23) con respecto a la realizada en el 2006 (30). La principal causa que justifica este comportamiento es la falta de actualización de los contenidos de las Agendas. Una Agenda de actividades debe marcar aquellas previsiones que se van a producir en próximos días, no las que se han producido varias semanas atrás. También se ha detectado que en algunos casos se ha optado por tratar las cuestiones de agenda como noticias, incluyéndolas dentro de éstas y suprimiendo el apartado de Agenda.

El segundo bloque de indicadores que componen este grupo se presentan en el siguiente gráfico:



3

En todos los indicadores de este gráfico, existe una tendencia al alza, incrementando (o al menos manteniendo) los valores alcanzados en la evaluación precedente. El que ha conseguido un mayor incremento con respecto al 2005 es el indicador 35 (Directorio de Centros Sanitarios), que pasa de un 49% en dicho año a un 80% en el 2008. También hay que valorar positivamente el incremento del indicador 37 (callejero de la localidad) que en el 2008 obtiene un 82%. En este sentido hay que indicar que algunos de ellos no ofrecen ningún tipo de interactividad y no dejan de ser planos de la localidad, que incluso en algunos casos, su legibilidad deja bastante que desear. Debería realizarse un esfuerzo en este sentido ya que este servicio es bastante apreciado por los ciudadanos.

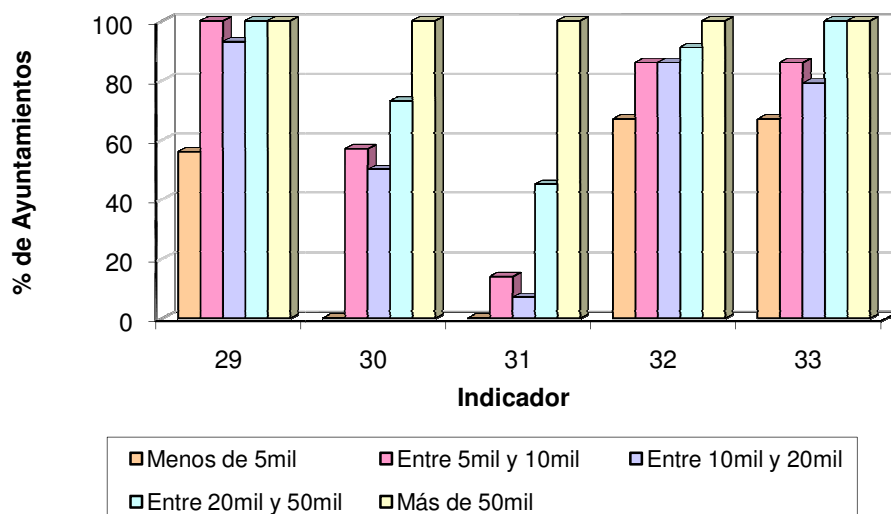
En cuanto a los datos por grupos de población, éstos se reflejan en la siguiente tabla.

Tabla 3.11. Información para los ciudadanos por grupos de población.		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
29	Noticias de actualidad.	5 56%	7 100%	13 93%	11 100%	4 100%
30	Agenda de actividades.	0 0%	4 57%	7 50%	8 73%	4 100%
31	Oficina de atención al ciudadano.	0 0%	1 14%	1 7%	5 45%	4 100%
32	Directorio servicios de urgencias.	6 67%	6 86%	12 86%	10 91%	4 100%
33	Directorio Cultural.	6 67%	6 86%	11 79%	11 100%	4 100%
34	Directorio de Centros Educativos.	6 67%	6 86%	10 71%	7 64%	3 75%
35	Directorio de Centros Sanitarios.	5 56%	6 86%	11 79%	11 100%	3 75%
36	Transporte público.	2 22%	4 57%	8 57%	10 91%	4 100%
37	Callejero.	4 44%	5 71%	13 93%	11 100%	4 100%
38	Directorio de asociaciones.	2 22%	3 13%	9 64%	8 73%	3 75%

En la tabla precedente se observa que los municipios de menos de cinco mil habitantes no obtienen valoración positiva en el indicador 30 ni en el indicador 31. En los indicadores 36 y 38 también obtienen unos valores bajos (un 22% en ambos indicadores).

Los dos gráficos siguientes muestran con mayor claridad los datos de la tabla anterior.

**Gráfico 3.17.- Información para los ciudadanos (I)
por grupos de población.**

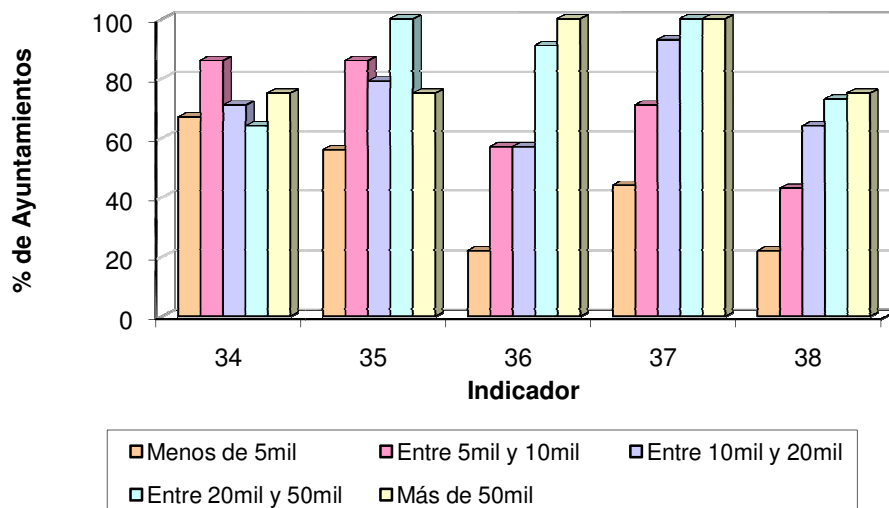


3

Mientras que en el indicador 29 todos los grupos de población obtienen resultados cercanos al 100%, excepto el de los municipios de menos de cinco mil habitantes, en el indicador 31, sólo alcanza el 100% el grupo de municipios de más de cincuenta mil habitantes, quedando los tres grupos de municipios con menor población con resultados inferiores al 20%.

Los indicadores 32 y 33 consiguen unas cifras bastante aceptables para todos los grupos de población, superando el 60% en todos los casos y el 80% en mucho de ellos.

**Gráfico 3.18.- Información para los ciudadanos (II)
por grupos de población.**



En este gráfico, cabe destacar los resultados obtenidos en el indicador 37, que aunque son bastante elevados, se aprecia una cierta diferencia entre los municipios con mayor población y los municipios menos poblados. Esta diferencia también es apreciable en el indicador 36, pero con unos valores más bajos para los grupos de población intermedia (municipios entre cinco mil y diez mil habitantes y entre diez mil y veinte mil habitantes).

Sólo en el indicador 38 se observan unos resultados algo más bajos que los obtenidos en el resto de indicadores de este gráfico.

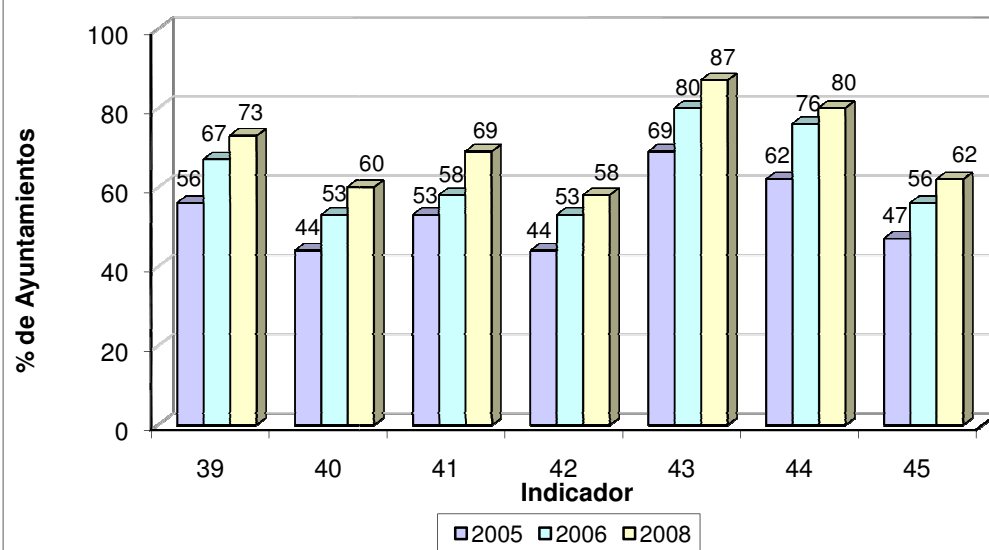
3.2.6.- Información Turística y de Ocio

Tabla 3.12. Información Turística y de Ocio: Indicadores.		2005	2006	2008
39	Cómo llegar al municipio.	25 56%	30 67%	33 73%
40	Directorio sobre restaurantes, bares, etc.	20 44%	24 53%	27 60%
41	Directorio alojamientos.	24 53%	26 58%	31 69%
42	Oficina de Turismo.	20 44%	24 53%	26 58%
43	Fiestas y tradiciones.	31 69%	36 80%	39 87%
44	Guías turísticas, lugares de interés.	28 62%	34 76%	36 80%
45	Gastronomía y productos típicos.	21 47%	25 56%	28 62%

Tal y como se puede observar en esta tabla, todos los indicadores han obtenido unos resultados por encima del 60% en la presente evaluación. Destacar los resultados obtenidos por los indicadores 43 y 44, que obtienen unos valores que llegan o sobrepasan el 80%. Esto viene a corroborar el interés de los Ayuntamientos por ofrecer información turística y de ocio para que, a través de sus webs, fomentar el sector turístico municipal. A continuación se observan estos datos de forma gráfica.

3

**Gráfico 3.19.- Información Turística y de Ocio.
Comparativa 2005-2008.**



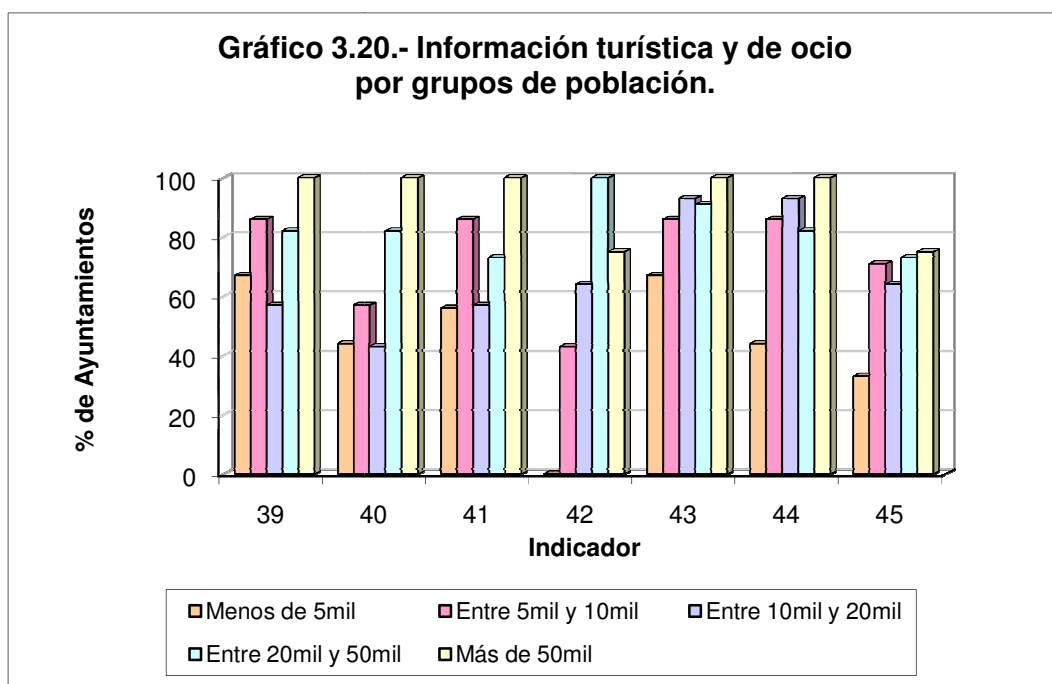
Este gráfico demuestra un crecimiento a lo largo de las tres evaluaciones realizadas en los indicadores del grupo. Además, en todos los indicadores se obtiene valores relativamente altos. El indicador que menores resultados obtiene es el indicador 42 (oficina de turismo). En el análisis posterior por grupos de población se verá cómo se comporta este indicador según la población, ya que puede ser que los municipios de menor población ofrezcan este servicio de forma conjunta con otros servicios, o que no exista como tal.

Aunque ya se han comentado los buenos resultados obtenidos en estos indicadores, hay que decir que el indicador 39 (cómo llegar) debería de aparecer en todas las webs municipales, ya que facilita el acceso al municipio a personas que no conozcan el mejor itinerario para llegar al mismo.

En la tabla siguiente se puede observar la distribución de los resultados obtenidos en la evaluación de este año por grupos de población y se acompaña de su correspondiente gráfico.

Tabla 3.13. Información Turística y de Ocio por grupos de población.		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
39	Cómo llegar al municipio.	6 67%	6 86%	8 57%	9 82%	4 100%
40	Directorio sobre restaurantes, bares, etc.	4 44%	4 57%	6 43%	9 82%	4 100%
41	Directorio alojamientos.	5 56%	6 86%	8 57%	8 73%	4 100%
42	Oficina de Turismo.	0 0%	3 43%	9 64%	11 100%	3 75%
43	Fiestas y tradiciones.	6 67%	6 86%	13 93%	10 91%	4 100%
44	Guías turísticas, lugares de interés.	4 44%	6 86%	13 93%	9 82%	4 100%
45	Gastronomía y productos típicos.	3 33%	5 71%	9 64%	8 73%	3 75%





3

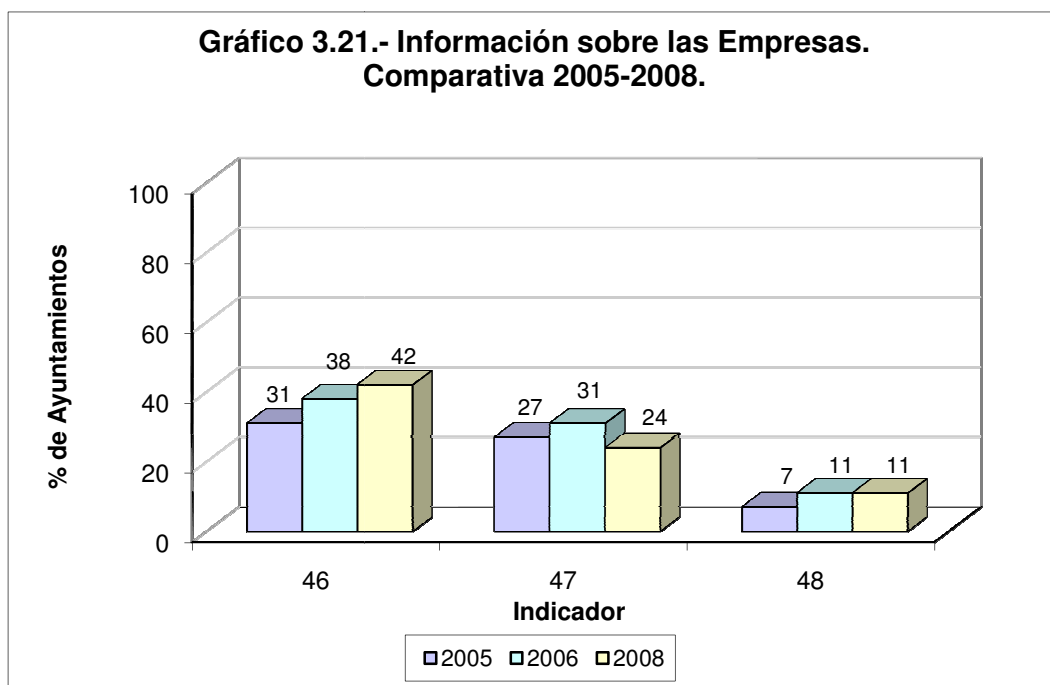
En el gráfico precedente se puede observar que el indicador 42 no obtiene valoración positiva en el grupo de municipios de menos de cinco mil habitantes. Los municipios con población entre cinco mil y diez mil habitantes obtienen unos resultados cercanos al 40%. Retomando lo expuesto sobre este indicador, tras ver los datos globales obtenidos por el mismo, se puede decir que en los municipios de menor población o bien no existe la oficina de turismo como tal o bien esta oficina se diluyen en otros servicios municipales y no es fácil detectarla a través de la web.

También se puede contemplar los altos valores alcanzados (más del 60%) por todos los grupos de población en el indicador 43 (fiestas y tradiciones). En el indicador 44 (guías turísticas y lugares de interés) se alcanzan unos resultados similares a los citados anteriormente, salvo en el caso de los municipios de menos de cinco mil habitantes, que obtienen unos resultados ligeramente inferiores (sobre el 40%)

3.2.7.- Información sobre las Empresas

Tabla 3.14. Información sobre las Empresas: Indicadores.		2005	2006	2008
46	Directorio empresarial.	14 31%	17 38%	19 42%
47	Polígono industrial.	12 27%	14 31%	11 24%
48	Información ferias.	3 7%	5 11%	5 11%

Los datos que presenta la tabla anterior muestran unos indicadores con un crecimiento mínimo e incluso un cierto retroceso en el indicador 47. En el siguiente gráfico se aprecia mejor dichas tendencias en cuanto a los resultados obtenidos en las diferentes evaluaciones realizadas.



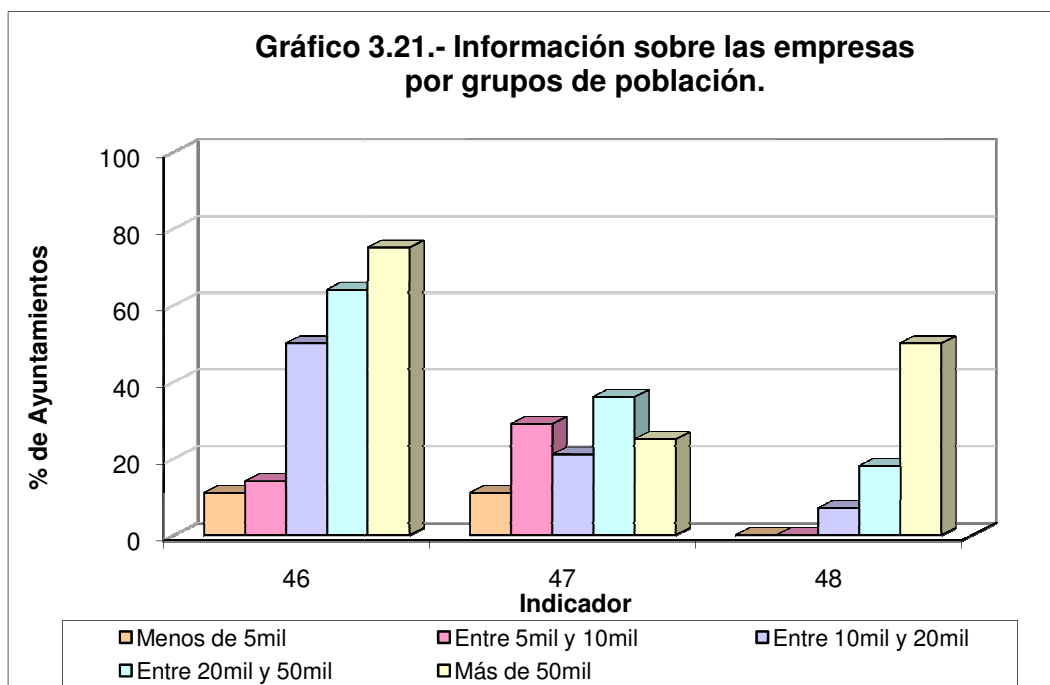
En el gráfico se observan los bajos resultados obtenidos por este grupo de indicadores, ya que ninguno de ellos consigue alcanzar el 50%. Una de las posibles causas es que la información sobre empresas y comercios es muy dinámica, y además, en los municipios con un cierto tamaño, supone manejar un alto volumen de información, lo que añade cierta complejidad a su tratamiento.

En muchos casos, se observa que algunos Ayuntamientos han incorporado un enlace con las webs de asociaciones de empresarios y/o comerciantes de la localidad. Así, son las asociaciones las que se encargan de mantener la información sobre sus asociados, y el Ayuntamiento ofrece este tipo de información a través de un enlace. También se ha detectado que algunos Ayuntamientos ofrecen un espacio a las empresas y comercios de la localidad, siempre que las mismas lo soliciten. A continuación se muestran los datos por grupos de población.

Tabla 3.15. Información sobre las Empresas por grupos de población.		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
46	Directorio empresarial.	1 11%	1 14%	7 50%	7 64%	3 75%
47	Polígono industrial.	1 11%	2 29%	3 21%	4 36%	1 25%
48	Información ferias.	0 0%	0 0%	1 7%	2 18%	2 50%

Estos datos se aprecian mejor en el gráfico que se muestra a continuación.

3



Como se observa en el gráfico anterior, los grupos de municipios con más de diez mil habitantes obtienen unos valores por encima del 40% en el indicador 46. Los grupos de municipios con menos de diez mil habitantes apenas superan el 10%.

En el indicador 48, los municipios con menos de cinco mil habitantes y los comprendidos entre cinco mil y diez mil habitantes no han obtenido puntuación en la presente evaluación. Una de las posibles causas es que no se celebren ferias en dichas localidades o se realicen coincidiendo con algún otro tipo de festividad y no se informe específicamente sobre ellas.

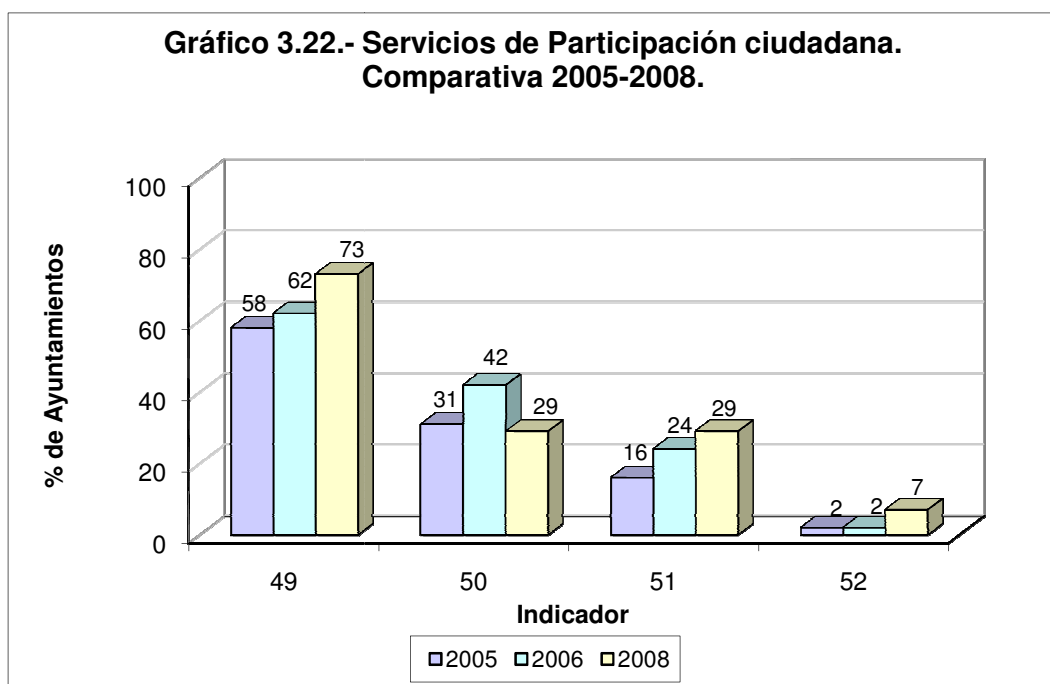
3.2.8.- Servicios de Participación Ciudadana

Tabla 3.16. Servicios de Participación ciudadana: Indicadores.		2005	2006	2008
49	Buzón de quejas o sugerencias.	26 58%	28 62%	33 73%
50	Respondió a la pregunta.	14 31%	19 42%	13 29%
51	Mecanismos de participación ciudadana.	7 16%	11 24%	13 29%
52	Solicitar cita previa al Alcalde.	1 2%	1 2%	3 7%

En los resultados obtenidos en este grupo de indicadores se observa una cierta disparidad. Mientras que en el primer indicador de este grupo, el 49, los resultados obtenidos este año representan un 73%, el último de los indicadores, el 52, sólo ha obtenido un resultado de un 7%, lo que en términos absolutos indica que sólo tres webs municipales ofrecen este servicio. En el caso de este último indicador, sí existen otras webs que indican el correo electrónico del Alcalde e incluso de los concejales, pero que no especifican este servicio.

El indicador 50 (respondió a la pregunta) refleja unos sorprendentes resultados. En la presente evaluación sólo 13 Ayuntamientos han cursado respuesta a la pregunta efectuada, lo que representa un 29%. Estos datos son incluso peores que los obtenidos en el 2006, donde contestaron 19 Ayuntamientos (un 42%).

En el siguiente gráfico refleja los resultados obtenidos en las diferentes evaluaciones realizadas.



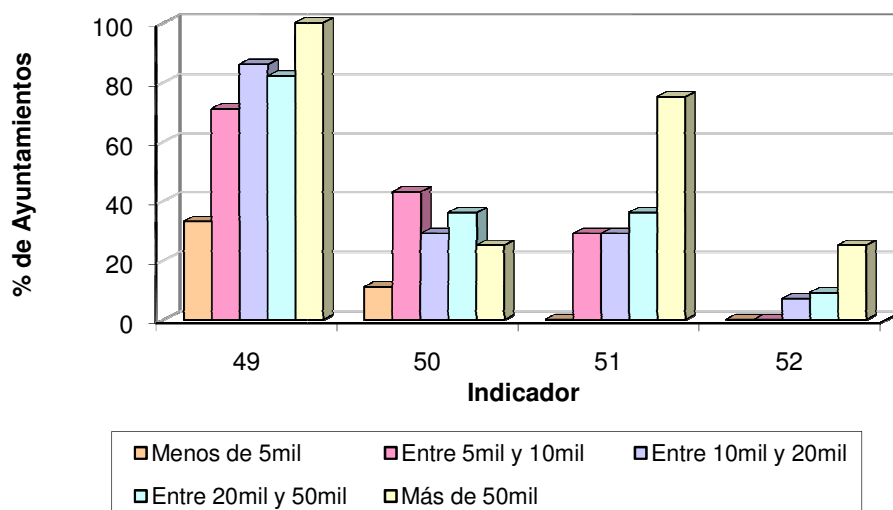
Como ya se ha comentado anteriormente, destacan sobre todo el descenso que se produce en el indicador 50, a niveles incluso inferiores a la evaluación realizada en el 2005, lo que implica que sólo una pequeña parte de los Ayuntamientos de la Región han respondido ante la pregunta efectuada a través del correo electrónico.

En el caso del indicador 49, se observa un crecimiento en los resultados obtenidos, que podrían ser todavía mejores si se revisaran los buzones de sugerencias (o de quejas) que no funcionaban correctamente durante la evaluación.

A continuación, se muestran los datos por grupos de población.

Tabla 3.17. Servicios de Participación Ciudadana por grupos de población.		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
49	Buzón de quejas o sugerencias.	3 33%	5 71%	12 86%	9 82%	4 100%
50	Respondió a la pregunta.	1 11%	3 43%	4 29%	4 36%	1 25%
51	Mecanismos de participación ciudadana.	0 0%	2 29%	4 29%	4 36%	3 75%
52	Solicitar cita previa al Alcalde.	0 0%	0 0%	1 7%	1 9%	1 25%

Gráfico 3.23.- Servicios de participación ciudadana por grupos de población.



En los resultados obtenidos por el indicador 49, sólo los municipios de menos de cinco mil habitantes obtienen el 40%. Los municipios comprendidos entre cinco mil y diez mil habitantes superan el 70% y los de más de diez mil habitantes superan el 80%.

En cuanto al indicador 50 (respondió a la pregunta) se observa que los Ayuntamientos que más han respondido son los comprendidos entre los cinco mil y los diez mil habitantes (con un 43%), seguidos de los municipios con población comprendida entre veinte mil y cincuenta mil habitantes (36%). Sólo uno de los 4 municipios de más de cincuenta mil habitantes ha contestado a la pregunta realizada.

3

3.2.9.- Gestiones on-line

Los indicadores que conforman este grupo se han evaluado de una forma diferente a los anteriores, a excepción del indicador 62 (que siguen valorándose como los anteriores). En lugar de valorar la ausencia o presencia de un servicio, se ha seguido la propuesta realizada por la Unión Europea en los planes de actuación e-Europe 2002 y 2005. Aunque ya se expuso esta forma de evaluar en el capítulo dedicado a la metodología, se recuerda ahora brevemente.

Existen cuatro niveles de sofisticación o etapas de madurez en los servicios on-line:

- Etapa 1 Información en línea sobre el servicio público.
- Etapa 2 Interacción: descarga de formularios en línea.
- Etapa 3 Interacción bilateral: permite la cumplimentación y envío de formularios, el acceso a bases de datos, etc.
- Etapa 4 Transacción: permite la formalización y entrega de formularios con acuse de recibo, así como el pago del servicio, en su caso.

Ahora bien, cada uno de los servicios podrá alcanzar un nivel máximo de madurez. No todos los servicios pueden llegar a la etapa 4, en algunos de ellos sólo es posible alcanzar la etapa 3. Lógicamente, si no existe el servicio, se valora como cero (0).

Por este motivo, la información obtenida de la evaluación de estos indicadores se ha tratado desde diferentes puntos de vista, puesto que cada uno de ellos ofrece una visión particular de los mismos.

3

- A. En primer lugar, se presenta la información obtenida en cuanto a número de webs municipales que ofrecen un determinado servicio on-line, de forma similar a como se han tratado el resto de indicadores del presente informe. En este caso, el indicador 62 se ha tratado como los demás indicadores de este grupo. Esta primera parte se presenta en las tablas 3.18. (Gestiones on-line: Indicadores. Webs), 3.19. (Gestiones on-line por grupos de población. Webs) y en los gráficos 3.24, 3.25, 3.26, 3.27.
- B. En segundo lugar, se han obtenido las cifras de ciudadanos de la Región de Murcia que pueden acceder a un determinado servicio. Se considera que un ciudadano dispone de dicho servicio si su Ayuntamiento lo ofrece en alguna de las etapas de madurez que se comentaron anteriormente. Aquí el indicador 62, aunque se ha evaluado en función de la ausencia/presencia del servicio, se ha tratado como el resto de indicadores del grupo. La tabla 3.20. (Gestiones on-line: Indicadores. Disponibilidad ciudadanos) junto con los gráficos 3.28 y 3.29 muestran los datos comparativos de las tres evaluaciones realizadas. La tabla 3.21 (Gestiones on-line por grupos de población. Disponibilidad ciudadanos) y los gráficos 3.30 y 3.31 presentan los resultados obtenidos en la evaluación de este año por grupos de población.
- C. Por último, también se ha hecho un estudio sobre el grado de madurez que alcanzan los servicios on-line que ofrecen los Ayuntamientos de la Región de Murcia a través de sus páginas webs. En este caso, no procede tratar el indicador 62 al no haber sido evaluado desde las diferentes etapas de

madurez, por lo que ha sido excluido de este apartado. La tabla 3.22 (Gestiones on-line: Indicadores. Madurez) y los gráficos 3.32 y 3.33 muestran los resultados comparativos y las tablas 3.23 (Gestiones on-line por grupos de población. Madurez) junto con los gráficos 3.34 y 3.35 son los encargados de plasmar los resultados por grupos de población.

Antes de mostrar la primera tabla resumen con los resultados obtenidos en la evaluación, conviene hacer algunos comentarios:

- En muchos Ayuntamientos es común disponer de un modelo de instancia general que se puede utilizar para iniciar diversos y variados trámites. Este modelo no se ha valorado puesto que no se informa, en la mayoría de los casos, qué trámites se pueden iniciar con la misma. Por ello, se ha optado por valorar los formularios específicos para cada trámite.
- Indicar que se valoró positivamente la existencia de cualquier información relacionada con el trámite que se pretendía evaluar. Por ejemplo, en el caso del indicador 54 (impuestos municipales: IVTM) se valoró con un 1 (existencia de información) si la ordenanza municipal sobre dicho impuesto estaba disponible.

Además, en la evaluación de este año se han incluido dos nuevos indicadores que no estaban presentes en las evaluaciones anteriores. Estos indicadores son los números 71 (Información sobre el ALA/WALA de la localidad) y 72 (Pedir cita en el Centro de Salud). Lógicamente, estos indicadores carecerán de valor en las evaluaciones previas y sólo dispondrán de resultados en la presente evaluación.

Una vez realizados estos comentarios previos, ya se pueden presentar los resultados obtenidos. Como ya se ha comentado al comienzo de este apartado, primero se presentarán los datos sobre el número de webs municipales que presentan o disponen de los servicios recogidos por los diferentes indicadores de este grupo.

En la tabla 3.18 se muestran los resultados obtenidos en las tres evaluaciones realizadas, sobre el número de webs municipales que ofrecen un determinado servicios, sin tener en cuenta el grado de madurez de los mismos, que se tratará posteriormente (tabla 3.22). Para ello, se ha dispuesto la información en tres columnas, cada una de ellas recoge el número de webs evaluadas positivamente (en negrita) y justo debajo, el porcentaje sobre el total de Ayuntamientos de la Región de

Murcia (45) que dicho número de webs significa. Por ejemplo, el indicador 53 (impuestos municipales: IBI), se encontraba en 19 webs en el 2005, en 25 en el 2006 y en 27 en el 2008 (números en negrita de cada columna). En términos de porcentajes, esto significa un 42% en el 2005, un 56% en el 2006 y un 60% en el 2008.

Tabla 3.18. Gestiones on-line: Indicadores. Webs.		Webs 2005	Webs 2006	Webs 2008
53	Impuestos municipales: IBI.	19 42%	25 56%	27 60%
54	Impuestos municipales: IVTM.	18 40%	25 56%	28 62%
55	Otros impuestos y tasas municipales.	20 44%	27 60%	29 64%
56	Domiciliación de impuestos.	6 13%	7 16%	11 24%
57	Licencias de obras.	15 33%	25 56%	27 60%
58	Licencias de apertura.	12 27%	20 44%	24 53%
59	Anuncios de obras y servicios.	9 20%	13 29%	35 78%
60	Trámites de empadronamiento.	9 20%	12 27%	13 29%
61	Certificados de empadronamiento, etc.	9 20%	13 29%	15 33%
62	Seguimiento de expedientes.	2 4%	2 4%	5 11%
63	Ayudas y subvenciones para las empresas.	12 27%	12 27%	20 44%
64	Certificado estar al corriente de pago.	3 7%	4 9%	5 11%
65	Denuncias a la policía municipal.	25 56%	32 71%	40 89%
66	Reserva uso de instalaciones deportivas.	24 53%	33 73%	37 82%
67	Matricularse en cursos del Ayuntamiento.	18 40%	27 60%	32 71%
68	Oferta pública de empleo.	13 29%	17 38%	22 49%
69	Ayudas, subvenciones y becas para los ciudadanos.	21 47%	19 42%	33 73%
70	Biblioteca Municipal.	30 67%	32 71%	37 82%
71	Información sobre el ALA/WALA de la localidad.	No evaluado	No evaluado	29 64%
72	Pedir cita en el Centro de Salud.	No evaluado	No evaluado	14 31%

Como se observa en la tabla precedente, los mejores resultados se obtienen en el indicador 65 (Denuncias a la policía municipal) con un 89% y los indicadores 66 (Reserva uso de instalaciones deportivas) y 70 (Biblioteca Municipal) con un 82%.

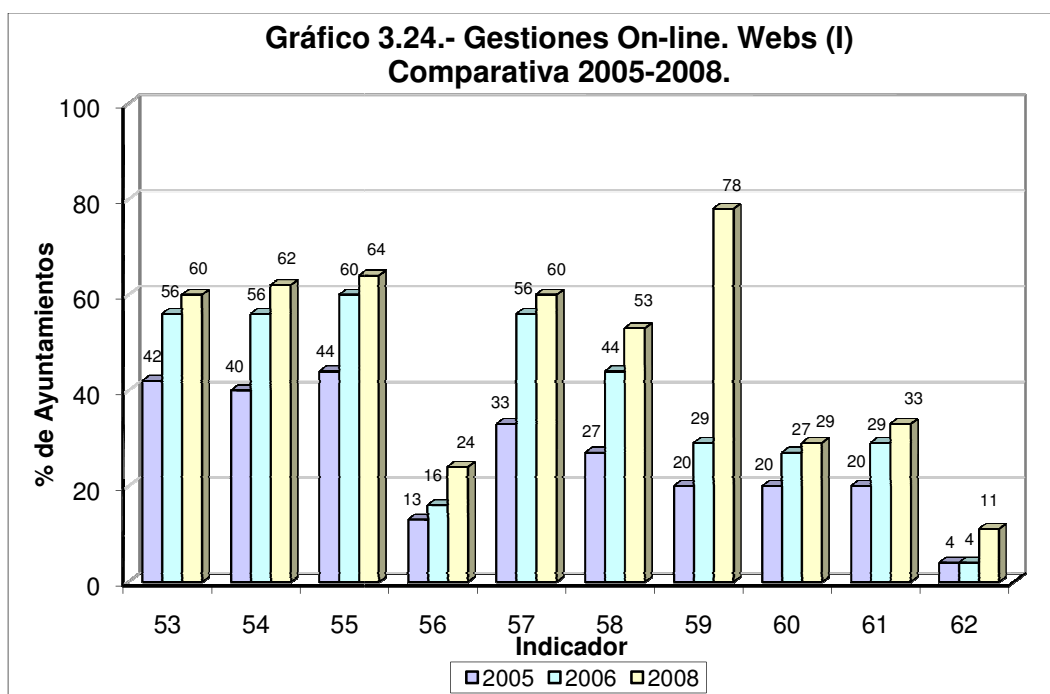
Los indicadores 59 (Anuncios de obras y servicios), 67 (Matricularse en cursos del Ayuntamiento) y 69 (Ayudas y becas para los ciudadanos) se encuentran por encima del 70% en esta evaluación.

Los buenos resultados alcanzados por estos indicadores se deben a que el grado de información exigido es bajo, por lo que resulta relativamente sencillo alcanzar el nivel 1 (existencia de información). Posiblemente, cuando se analicen los resultados desde el enfoque de la madurez de los servicios, se podrán extraer nuevas conclusiones sobre los mismos.

El indicador 62 (Seguimiento de expedientes) y el 64 (Certificado de estar al corriente de pago) son los que obtienen los resultados más bajos de los indicadores de este grupo, con un 11%.

Dado el numeroso grupo de indicadores que conforman este apartado, los datos se presentan divididos en dos gráficos, el primero con el resultado de la evaluación de los indicadores del 53 al 62 y el segundo con el resultado de los indicadores del 63 al 72.

3

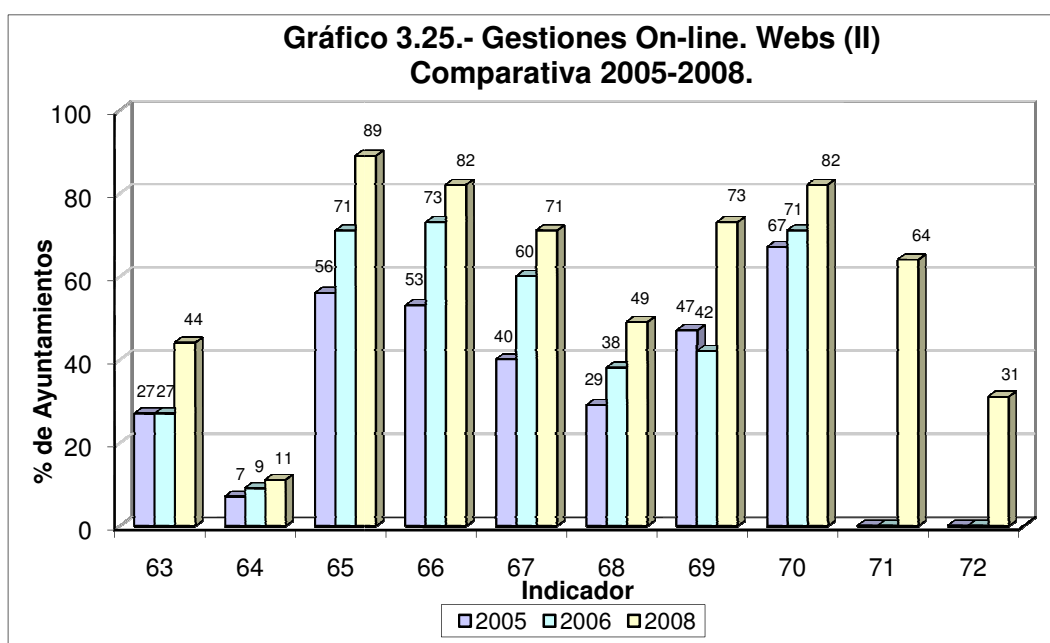


El gráfico anterior muestra un crecimiento de todos los indicadores, destacando el indicador 59 (Anuncios de obras y servicios), que pasa de un 20% en el 2005, a un 29% en el 2006 y a un 78% en el 2008.

El grupo de indicadores dedicado a los impuestos y tasas municipales (indicadores 53, 54 y 55) tienen un crecimiento moderado, aunque sostenido. En este sentido, comentar que este crecimiento podría ser mucho mayor si los Ayuntamientos que tienen convenio con la Agencia Regional de Recaudación, utilizaran sus servicios para el pago de los impuestos municipales. Aunque se ha observado que algunos Ayuntamientos han puesto en sus webs un enlace a dicha Agencia, no indicaban que a través del citado enlace se podía realizar la gestión de los impuestos municipales, por lo que no se ha valorado positivamente.

El resto de los indicadores de este grupo se muestran en el gráfico 3.25.

3



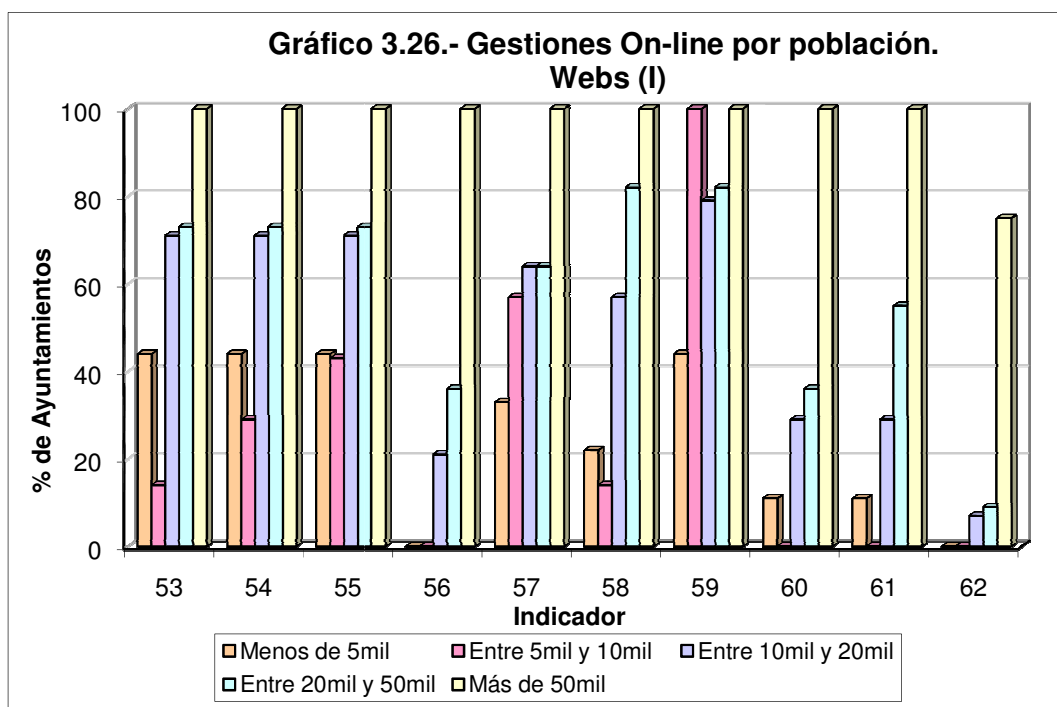
En este gráfico también se observa un crecimiento en todos los indicadores, destacando el indicador 65 (Denuncias a la policía municipal), que pasa de un 56% en el 2005 a un 89% en el 2008. Asimismo, presentan un crecimiento importante el indicador 66 (Reservar instalaciones deportivas), que obtenía un 53% en el 2005 y ahora obtiene un 82% y el 69 (Ayudas y subvenciones a los ciudadanos), que pasa de un 47% en 2005 a un 73% en el 2008.

El hecho de que todos los indicadores tengan un crecimiento (en mayor o menor grado) implica que los Ayuntamientos van incorporando estos servicios a sus webs. Ahora queda por ver si también se está realizando un salto cualitativo en cuanto a la madurez de estos servicios, cuestión ésta que se tratará posteriormente. A continuación, la tabla 3.19 muestra los resultados desglosados por grupos de población.

Tabla 3.19. Gestiones on-line por grupos de población. Webs.		Menos de 5mil	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
53	Impuestos municipales: IBI.	4 44%	1 14%	10 71%	8 73%	4 100%
54	Impuestos municipales: IVTM.	4 44%	2 29%	10 71%	8 73%	4 100%
55	Otros impuestos y tasas municipales.	4 44%	3 43%	10 71%	8 73%	4 100%
56	Domiciliación de impuestos.	0 0%	0 0%	3 21%	4 36%	4 100%
57	Licencias de obras.	3 33%	4 57%	9 64%	7 64%	4 100%
58	Licencias de apertura.	2 22%	1 14%	8 57%	9 82%	4 100%
59	Anuncios de obras y servicios.	4 44%	7 100%	11 79%	9 82%	4 100%
60	Trámites de empadronamiento.	1 11%	0 0%	4 29%	4 36%	4 100%
61	Certificados de empadronamiento, etc.	1 11%	0 0%	4 29%	6 55%	4 100%
62	Seguimiento de expedientes.	0 0%	0 0%	1 7%	1 9%	3 75%
63	Ayudas y subvenciones para las empresas.	0 0%	2 29%	7 50%	8 73%	3 75%
64	Certificado estar al corriente de pago.	1 11%	0 0%	0 0%	1 9%	3 75%
65	Denuncias a la policía municipal.	5 56%	7 100%	13 93%	11 100%	4 100%
66	Reserva uso de instalaciones deportivas.	4 44%	6 86%	12 86%	11 100%	4 100%
67	Matricularse en cursos del Ayuntamiento.	2 22%	6 86%	10 71%	10 91%	4 100%
68	Oferta pública de empleo.	3 33%	2 29%	5 36%	8 73%	4 100%
69	Ayudas, subvenciones y becas para los ciudadanos.	2 22%	7 100%	10 71%	10 91%	4 100%
70	Biblioteca Municipal.	6 67%	7 100%	10 71%	10 91%	4 100%
71	Información sobre el ALA/WALA de la localidad	4 44%	5 71%	7 50%	9 82%	4 100%
72	Pedir cita en el Centro de Salud.	0 0%	2 29%	7 50%	3 27%	2 50%

Como viene siendo habitual, en cada columna aparecen en negrita el número de webs que han sido evaluadas positivamente en dicho grupo, y debajo de ellos, el porcentaje que esas webs representan en cuanto al total de Ayuntamientos que conforman ese grupo. Por ejemplo, en el indicador 53, para el grupo de municipios de menos de cinco mil habitantes, se ha obtenido que 4 webs han sido evaluadas positivamente, lo que representa un 44% (4 webs de un total de 9 Ayuntamientos que conforman este grupo). Recordar que los grupos de municipios por población se realizaron al final del capítulo 2 de este informe, en el apartado 2.3 Cuestiones previas a la evaluación.

En el gráfico 3.26 se detalla los indicadores del 53 al 62, y posteriormente, en el gráfico 3.27 se muestran los indicadores del 63 al 72.

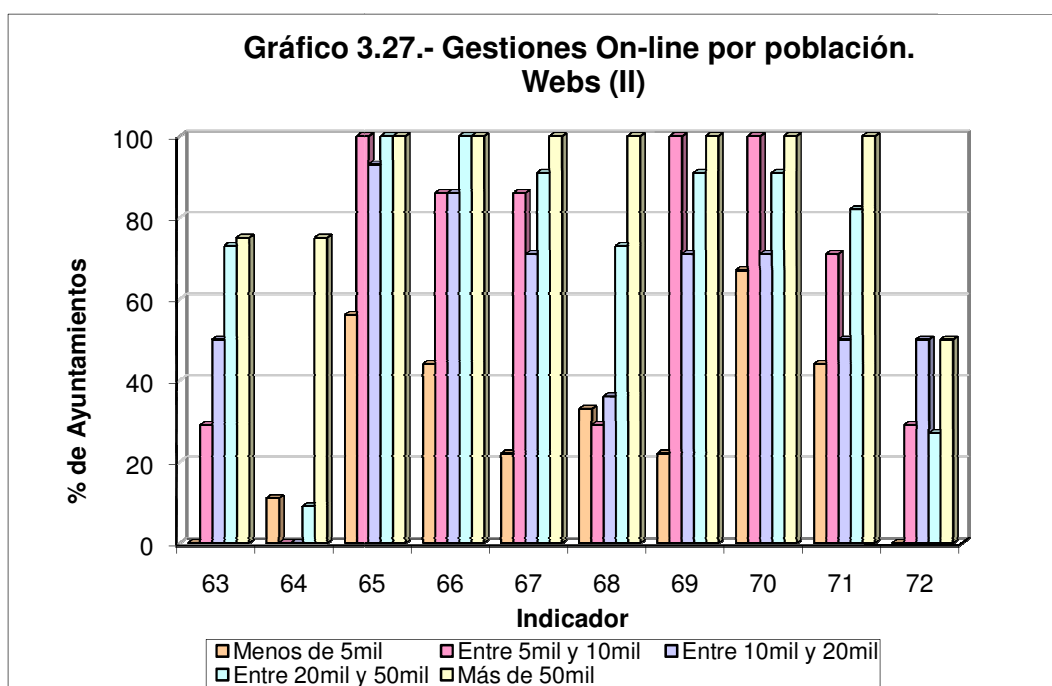


Como se puede apreciar en el gráfico anterior, el grupo de municipios de más de cincuenta mil habitantes alcanza el 100% en los diferentes indicadores, excepto en el 62, en el que obtiene un 75% (lo cumplen 3 de los 4 municipios que conforman este grupo). En el indicador 59 también alcanzan el 100% los municipios comprendidos entre cinco mil y diez mil habitantes. El resto de grupos de población no alcanza el 100% en ninguno de los indicadores.

Por otro lado, los municipios de menos de cinco mil habitantes no obtienen valoración en los indicadores 56 y 62. En cuanto al grupo de municipios cuya población está entre

los cinco mil y diez mil habitantes, no obtienen valoración en los indicadores 56, 60, 61 y 62. Respecto a este último indicador, el 62, hay que indicar que quizá sea el servicio más complejo de implantar por parte de los Ayuntamientos, y por este motivo sólo los municipios con una población superior a los cincuenta mil habitantes obtienen cifras significativas.

Para finalizar con este grupo de indicadores, señalar que los municipios comprendidos entre diez mil y veinte mil habitantes, así como los comprendidos entre veinte mil y cincuenta mil, obtienen unos resultados similares en la mayoría de los indicadores, estando por encima del 60% en los indicadores 53, 54, 55, 57 y 59.



En este segundo grupo de indicadores se observa que hay más grupos de municipios que alcanzan el 100%. Así, los municipios comprendidos entre cinco mil y diez mil habitantes llegan al 100% en los indicadores 65, 69 y 70. También obtienen cifras del 100% los municipios cuya población se encuentra entre veinte mil y cincuenta mil habitantes en los indicadores 65 y 66 y los de más de cincuenta mil habitantes en los indicadores 65, 66, 67, 68, 69, 70 y 71.

Los Ayuntamientos con una población menor de cinco mil habitantes no han obtenido puntuación en el indicador 63 y los comprendidos entre cinco mil y diez mil habitantes no lo han hecho en el indicado 64.

En cuanto a los nuevos indicadores incorporados en la presente evaluación, se observa que el indicador 71 obtiene mejores resultados que el 72 en todos los grupos de población.

A continuación se analizan los resultados obtenidos en las gestiones on-line según el porcentaje de ciudadanos de la Región de Murcia que dispone de estos servicios a través de las webs de sus respectivos Ayuntamientos.

Los datos que aparecen en la tabla 3.20 resumen los resultados obtenidos en la evaluación de estos servicios. En cada una de las columnas aparece en negrita el número total de ciudadanos que pueden acceder a un determinado servicio, y debajo el porcentaje de población sobre el total de población de la Región de Murcia que representa. Por ejemplo, en el indicador 53 se obtiene que, en el año 2005, 1.033.579 habitantes de la Región podían acceder a dicho servicio, lo que representa el 77% de los habitantes de la Región de Murcia en 2005. Si se observa la columna referenciada como población 2006, los datos que muestra son 1.127.828 habitantes (un 84%) y en el 2008 hay una población de 1.191.129 habitantes que pueden acceder a dicho servicio (lo que representa un 86% del total de población). Para obtener estas cifras de población, basta con multiplicar cada uno de los Ayuntamientos valorados positivamente en el indicador objeto de estudio por su cifra de población. Como ya se ha mencionado, en el apartado 2.3. Cuestiones previas a la evaluación, aparecen los 45 Ayuntamientos de la Región, agrupados por los sesgos de población que se vienen utilizando en el presente estudio, así como las cifras de población de cada uno de ellos. El número de municipios evaluados positivamente en cada indicador se conoce por los datos que refleja la tabla 3.18.

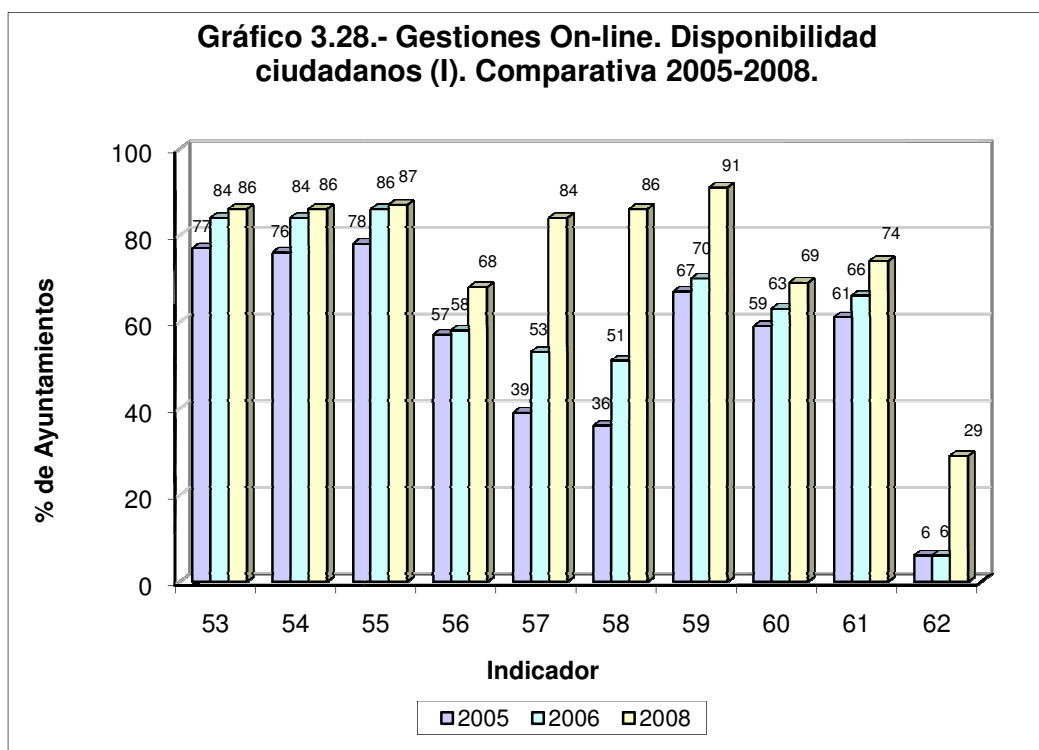
Sobre las cifras de población hay que indicar que las correspondientes a los años 2005 y 2006 se han realizado con los datos de población oficiales a 1 de enero de 2005, ya que era la última cifra publicada cuando se realizó la evaluación correspondiente al 2006. Para la presente evaluación se han utilizado las cifras oficiales de población a 1 de enero de 2007, últimas publicadas hasta la fecha.

Tabla 3.20. Gestiones on-line: Indicadores. Disponibilidad ciudadanos.		Población 2005	Población 2006	Población 2008
53	Impuestos municipales: IBI.	1.033.579 77%	1.127.828 84%	1.191.129 86%
54	Impuestos municipales: IVTM.	1.015.445 76%	1.117.802 84%	1.200.068 86%
55	Otros impuestos y tasas municipales.	1.043.393 78%	1.143.907 86%	1.206.076 87%
56	Domiciliación de impuestos.	760.963 57%	773.450 58%	945.921 68%
57	Licencias de obras.	515.118 39%	705.026 53%	1.174.970 84%
58	Licencias de apertura.	483.014 36%	682.568 51%	1.200.235 86%
59	Anuncios de obras y servicios.	892.259 67%	934.499 70%	1.270.903 91%
60	Trámites de empadronamiento.	788.840 59%	848.006 63%	958.343 69%
61	Certificados de empadronamiento, etc.	810.803 61%	885.310 66%	1.024.966 74%
62	Seguimiento de expedientes.	82.387 6%	82.387 6%	404.610 29%
63	Ayudas y subvenciones para las empresas.	468.867 35%	460.110 34%	729.968 52%
64	Certificado estar al corriente de pago.	647.308 48%	649.111 49%	725.715 52%
65	Denuncias a la policía municipal.	1.148.658 86%	1.236.212 93%	1.368.139 98%
66	Reserva uso de instalaciones deportivas.	1.142.027 85%	1.264.542 95%	1.348.268 97%
67	Matricularse en cursos del Ayuntamiento.	650.063 49%	779.830 58%	1.284.499 92%
68	Oferta pública de empleo.	961.646 72%	1.019.420 76%	1.120.828 81%
69	Ayudas, subvenciones y becas para los ciudadanos.	1.102.539 83%	1.055.403 79%	1.290.319 93%
70	Biblioteca Municipal.	1.192.457 89%	1.202.783 90%	1.281.306 92%
71	Información sobre el ALA/WALA de la localidad	no evaluado	no evaluado	1.205.184 87%
72	Pedir cita en el Centro de Salud.	no evaluado	no evaluado	467.105 34%

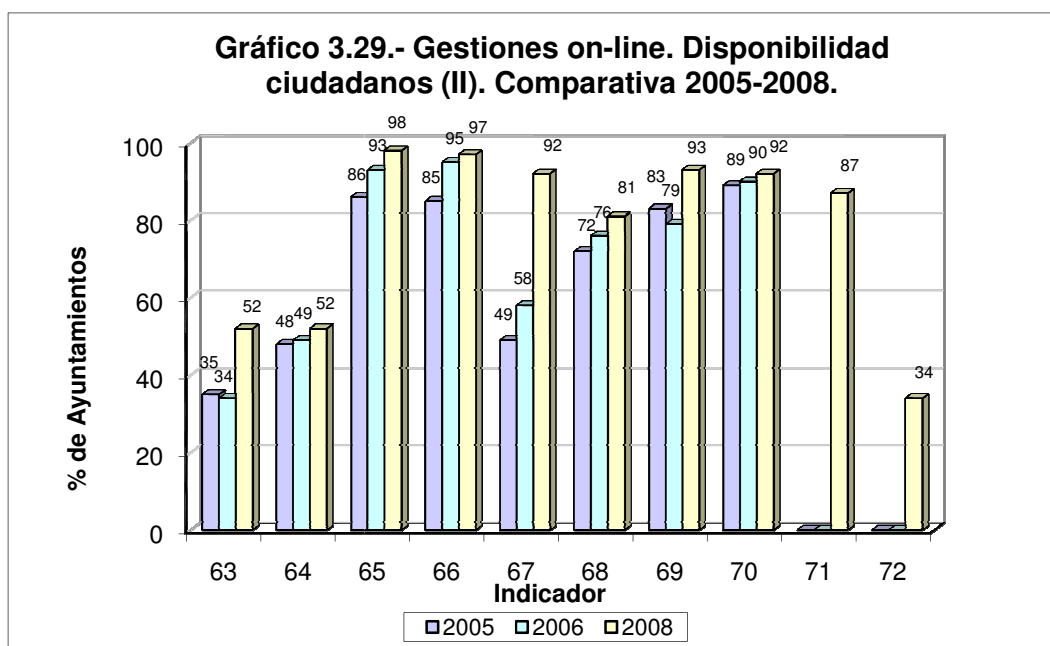
Si se observa la columna correspondiente a 2008, se aprecia que hay indicadores cuyos resultados cubren más del 90% de la población de la Región e incluso están próximos al 100%. Tal es el caso de los indicadores 65 (98%), 66 (97%), 69 (93%), 67 (92%), 70 (92%), y 59 (91%).

Otros indicadores con resultados por encima del 80% son el 53, 54, 55, 57, 58, 68 y 71. Especial mención merece el indicador 71, que obtiene un 87% en su primera evaluación. Los dos únicos indicadores que no alcanzan el 50% son el 62 (29%) y el 72 (34%), éste último evaluado por primera vez.

A continuación se muestran los resultados comparativos de forma gráfica. Como se viene realizando en este apartado, los datos de la tabla anterior se han dividido en dos gráficos. El primero de ellos contiene los indicadores comprendidos entre el 53 y el 62 y el segundo entre el 63 y el 72.



Todos los indicadores recogidos en el gráfico anterior presentan un crecimiento en mayor o menor medida. Destacar el obtenido en los indicadores 57 (del 39% en el 2005 al 84% en el 2008), 58 (36% en 2005 a 86% en 2008), 59 (67% en el 2005 a 91% en el 2008), y por último el indicador 62, que pese a ser el que obtiene peor resultado, pasa de un 6% en el 2005 y en el 2006, a un 29% en el 2008.

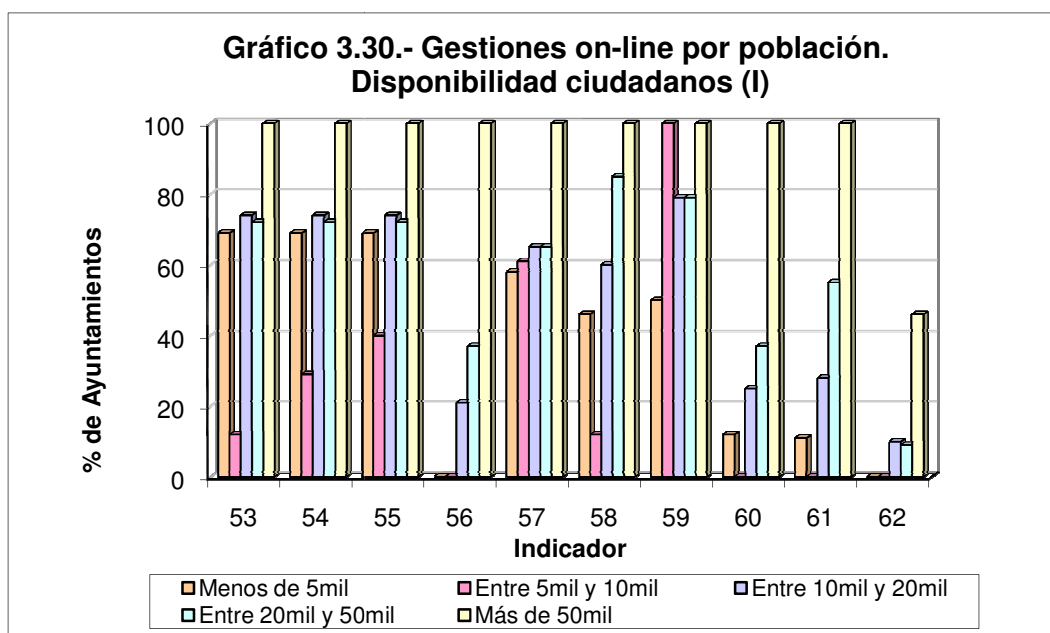


En este segundo bloque de indicadores también se observa un crecimiento en todos ellos, destacando especialmente el experimentado por el indicador 67, que pasa de un 49% en el 2005, a un 92% en el 2008. Otro indicador que experimenta un notable crecimiento es el 63, que evoluciona de un 35% en el 2005 a un 52% en el 2008.

La tabla 3.21 muestra la disponibilidad de los servicios on-line para los ciudadanos de la Región según la población de los municipios. En cada celda aparece en negrita el número total de habitantes que puede acceder al servicio objeto de estudio y debajo el porcentaje que éste representa. De tal forma, que si se toma por ejemplo el indicador 53, en la columna de menos de cinco mil habitantes, se obtiene la cifra de 12.466 habitantes, lo que supone el 69% de los habitantes de los municipios de menos de cinco mil habitantes (que totalizan 18.073 habitantes).

Tabla 3.21. Gestiones on-line por grupos de población. Disponibilidad ciudadanos.		Menos de 5mil	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
53	Impuestos municipales: IBI.	12.466 69%	6.714 12%	152.188 74%	240.643 72%	779.118 100%
54	Impuestos municipales: IVTM.	12.466 69%	15.653 29%	152.188 74%	240.643 72%	779.118 100%
55	Otros impuestos y tasas municipales.	12.466 69%	21.661 40%	152.188 74%	240.643 72%	779.118 100%
56	Domiciliación de impuestos.	0 0%	0 0%	42.869 21%	123.934 37%	779.118 100%
57	Licencias de obras.	10.424 58%	33.217 61%	133.785 65%	218.426 65%	779.118 100%
58	Licencias de apertura.	8.242 46%	6.714 12%	123.503 60%	282.658 85%	779.118 100%
59	Anuncios de obras y servicios.	8.997 50%	54.476 100%	163.073 79%	265.239 79%	779.118 100%
60	Trámites de empadronamiento.	2.182 12%	0 0%	52.287 25%	124.756 37%	779.118 100%
61	Certificados de empadronamiento, etc.	2.042 11%	0 0%	58.464 28%	185.342 55%	779.118 100%
62	Seguimiento de expedientes.	0 0%	0 0%	19.611 10%	28.742 9%	356.257 46%
63	Ayudas y subvenciones para las empresas.	0 0%	15.753 29%	104.487 51%	253.471 76%	356.257 46%
64	Certificado estar al corriente de pago.	2.042 11%	0 0%	0 0%	34.161 10%	689.512 88%
65	Denuncias a la policía municipal.	10.665 59%	54.476 100%	189.838 92%	334.042 100%	779.118 100%
66	Reserva uso de instalaciones deportivas.	9.648 53%	45.904 84%	179.556 87%	334.042 100%	779.118 100%
67	Matricularse en cursos del Ayuntamiento.	5.424 30%	48.357 89%	143.246 69%	308.354 92%	779.118 100%
68	Oferta pública de empleo.	4.619 26%	15.653 29%	82.333 40%	239.105 72%	779.118 100%
69	Ayudas, subvenciones y becas para los ciudadanos.	3.088 17%	54.476 100%	148.762 72%	304.875 91%	779.118 100%
70	Biblioteca Municipal.	1.503 8%	54.476 100%	138.263 67%	294.406 88%	779.118 100%
71	Información sobre el ALA/WALA de la localidad	12.466 69%	36.912 68%	101.000 49%	275.688 83%	779.118 100%
72	Pedir cita en el Centro de Salud.	0 0%	15.140 28%	108.222 52%	77.092 23%	266.651 34%

Como se ha venido realizando a lo largo de este apartado, la información recogida en la tabla anterior se ha dividido en dos gráficos para su mejor visualización.



De la información que ofrece el gráfico 3.30 se desprende que los municipios de más de cincuenta mil habitantes ofrecen al 100% de sus ciudadanos las gestiones on-line evaluadas por todos los indicadores que conforman este grupo, a excepción hecha del indicador 62.

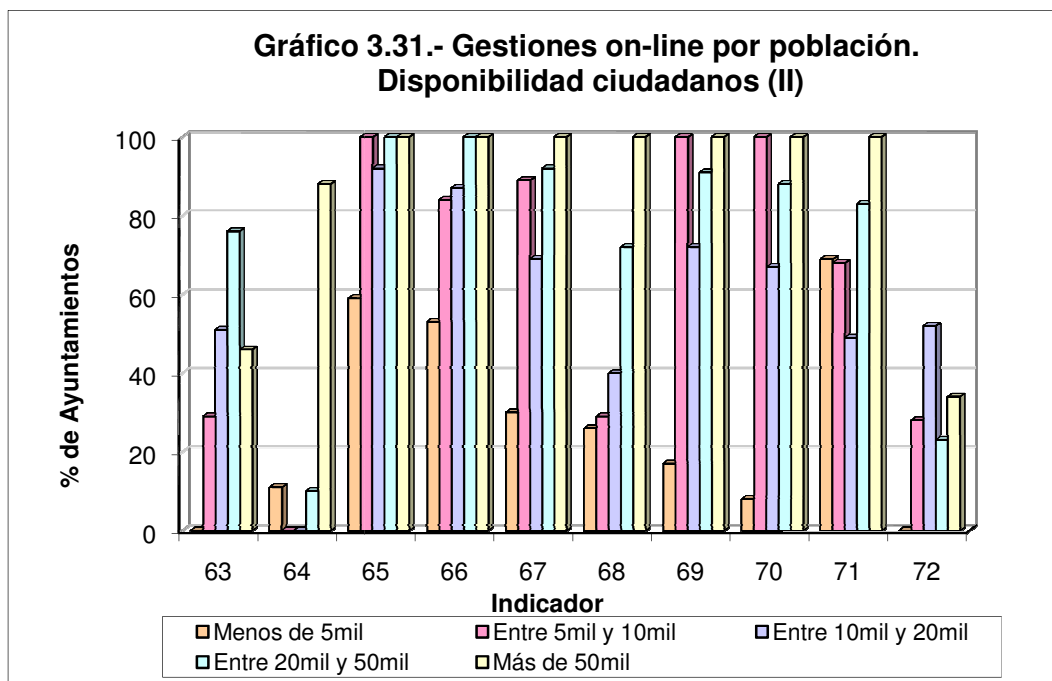
Los municipios cuya población se encuentra comprendida entre veinte mil y cincuenta mil habitantes, sólo superan el 80% en el indicador 58, y están por encima del 60% en los indicadores 53, 54, 55, 57 y 59. El resultado más bajo lo obtiene en el indicador 62, con un 9%.

El siguiente grupo de municipios, los de población comprendida entre diez mil y veinte mil habitantes, obtiene una valoración superior al 60% en los indicadores 53, 54, 55, 57, 58 y 59. Como en el caso anterior, el resultado más bajo es en el indicador 62 (10%).

En el caso de los municipios con población entre cinco mil y diez mil habitantes, obtienen un 100% en el indicador 59, pero sólo llega al 60% en el indicador 57. También hay que indicar que obtienen unos resultados bajos en los indicadores 53 y 58 (un 12% en ambos), además de que no obtiene puntuación en los indicadores 56, 60, 61 y 62.

Por último, los municipios de menos de cinco mil habitantes, no obtienen puntuación en los indicadores 56 y 62, superan el 60% en los indicadores 53, 54 y 55, y alcanzan el 58% en el indicador 57.

El segundo grupo de indicadores se muestra en el gráfico siguiente.



3

En cuanto a estos indicadores, hay que destacar que existe una mayor variedad de grupos de municipios que alcanzan el 100%. Así, en el indicador 65 logran el 100% los municipios comprendidos entre cinco mil y diez mil habitantes, veinte mil y cincuenta mil y los de más de cincuenta mil.

Si se presta atención a los datos obtenidos por los municipios con menor población (los de menos de cinco mil habitantes), se observa que no tienen valoración en los indicadores 63 y 72. Sólo superan el 40% en los indicadores 65, 66 y 71.

Los municipios con una población entre cinco mil y diez mil habitantes no obtienen puntuación en el indicador 64 y alcanzan el 100% en los indicadores 65, 69 y 70. Además, obtienen resultados por encima del 80% en los indicadores 66 y 67.

Los municipios con una población comprendida entre diez mil y veinte mil habitantes superan el 80% en los indicadores 65 y 66. También obtienen resultados por encima

del 60% en los indicadores 67,69 y 70. El 40% obtenido en el indicador 68 es el resultado más bajo que presentan.

En cuanto a los municipios entre veinte mil y cincuenta mil habitantes, obtienen el 100% en los indicadores 65 y 66 y superan el 80% en los indicadores 67, 69, 70 y 71. Sorprende el resultado alcanzado en el indicador 64 (10%).

Por último, los municipios de más de cincuenta mil habitantes obtienen el 100% en los indicadores 65, 66, 67, 68, 69, 70 y 71. El resultado más bajo es el obtenido en el indicador 72, con un 34%.

Aunque los resultados ofrecidos indican que un alto porcentaje de la población de la Región de Murcia puede acceder a los servicios evaluados por los indicadores seleccionados, no se ha dicho nada sobre el grado de madurez (o si se prefiere la “calidad”) del servicio, ya que la información del mismo puede ir desde la mera presencia de unos breves contenidos informativos hasta la gestión telemática completa.

Ahora que ya son conocidos los resultados obtenidos en cuanto al número de webs en las que se ofrece un determinado servicio y la disponibilidad de dicho servicio para los ciudadanos, es el momento de abordar el grado de madurez alcanzado por cada uno de los indicadores objeto del análisis. De esta manera se completará la evaluación desde los tres puntos de vista que se mencionaban al principio de este apartado.

Para mostrar los datos, se ha realizado una pequeña adaptación a las tablas que se habían manejado hasta ahora, añadiéndole una nueva columna. De esta forma, la tabla 3.22 dispone de cuatro columnas con los resultados comparativos de las tres evaluaciones realizadas hasta el momento. La primera de las columnas de datos, se ha denominado “Valor máximo” e indica, en negrita, el máximo valor que podrían alcanzar las siguientes columnas si todos los Ayuntamientos obtuvieran el máximo grado de madurez en los servicios ofrecidos en sus webs. Debajo de esta cifra, aparece el máximo nivel que puede alcanzar un determinado indicador, tal y como ya se comentó en el apartado 2.1.9. A continuación siguen las tres columnas con los resultados de madurez alcanzados en cada una de las evaluaciones. Como se ha hecho hasta ahora, en negrita aparece el valor absoluto y debajo de él, el porcentaje alcanzado. Por ejemplo, en el indicador 53 se observa que en la columna “Valor máximo” refleja un resultado de 135 en negrita y debajo un 3. Esto indica que este

indicador puede alcanzar el nivel 3 de madurez en el servicio. Este valor multiplicado por el número de Ayuntamientos da el valor máximo que aparece reflejado en esta columna, 135 (45 Ayuntamientos X 3 puntos = 135 puntos). En la columna siguiente, madurez 2005 refleja un resultado de 24 puntos, lo que representa un 18% del total de puntos que podría haber obtenido (135 puntos). Estos 24 puntos son los que suman las webs valoradas positivamente en este apartado (19 webs, tal y como aparece en la tabla 3.18).

Como ya se comentó con anterioridad, el indicador 62 se valoró únicamente como ausencia o presencia del servicio, por lo que no ofrece información sobre el grado de madurez y no se ha considerado en este apartado.

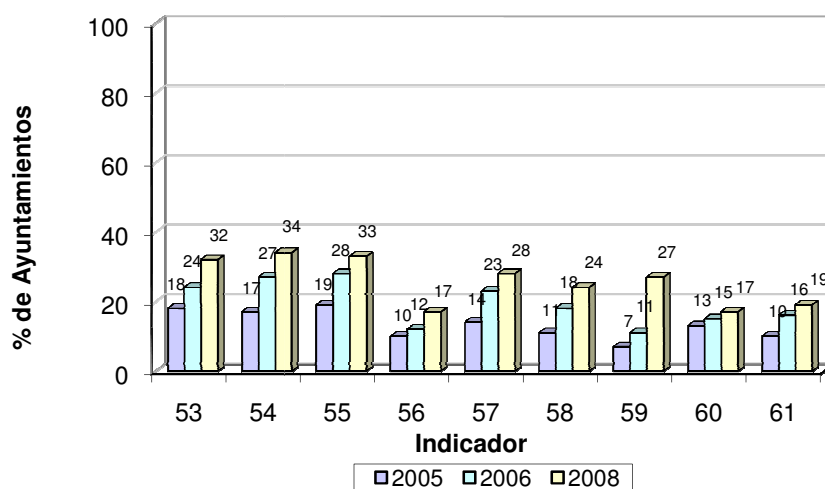
Tabla 3.22. Gestiones on-line: Indicadores. Madurez.		Madurez máxima	Madurez 2005	Madurez 2006	Madurez 2008
53	Impuestos municipales: IBI.	135 3	24 18%	33 24%	43 32%
54	Impuestos municipales: IVTM.	135 3	23 17%	36 27%	46 34%
55	Otros impuestos y tasas municipales.	135 3	25 19%	38 28%	45 33%
56	Domiciliación de impuestos.	135 3	13 10%	16 12%	23 17%
57	Licencias de obras.	180 4	25 14%	42 23%	50 28%
58	Licencias de apertura.	180 4	20 11%	32 18%	44 24%
59	Anuncios de obras y servicios.	180 4	13 7%	19 11%	49 27%
60	Trámites de empadronamiento.	135 3	17 13%	20 15%	23 17%
61	Certificados de empadronamiento, etc.	180 4	18 10%	28 16%	35 19%
62	Seguimiento de expedientes.	-----	-----	-----	-----
63	Ayudas y subvenciones para las empresas.	135 3	14 10%	16 12%	27 20%
64	Certificado estar al corriente de pago.	180 4	8 4%	12 7%	13 7%
65	Denuncias a la policía municipal.	135 3	27 20%	38 28%	42 31%
66	Reserva uso de instalaciones deportivas.	180 4	27 15%	29 16%	43 24%
67	Matricularse en cursos del Ayuntamiento.	180 4	19 11%	35 19%	45 25%
68	Oferta pública de empleo.	135 3	27 20%	38 28%	48 36%
69	Ayudas, subvenciones y becas para los ciudadanos.	135 3	27 20%	26 19%	42 31%
70	Biblioteca Municipal.	180 4	46 26%	50 28%	55 31%
71	Información sobre el ALA/WALA de la localidad	135 3	no evaluado	no evaluado	43 32%
72	Pedir cita en el Centro de Salud.	135 3	no evaluado	no evaluado	39 29%

Como se observa en los datos de la presente tabla, ninguno de los indicadores llega a tener un 40% de madurez en los servicios, lo que pone de manifiesto el incipiente estado en el que se encuentran dichos servicios.

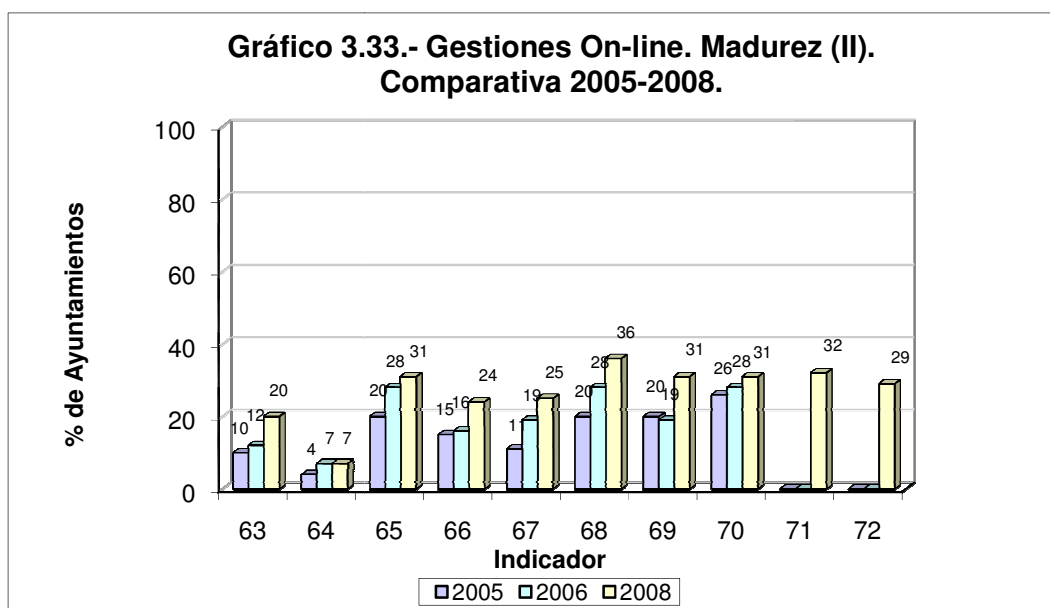
Los mejores resultados se obtienen en el indicador 68, que obtiene un 36%, en el indicador 54, con un 34% y en el indicador 55 con un 35%. Otros indicadores en los que se superan el 30% son el 53 y el 71, con un 32%, y el 65, 69 y 70, con un 31%. El resultado más bajo se obtiene en el indicador 64, con sólo un 7%.

En los dos gráficos que siguen a continuación se puede ver con mayor detalle la evolución de estos indicadores.

**Gráfico 3.32.- Gestiones On-line. Madurez (I).
Comparativa 2005-2008.**



En la primera parte de los indicadores de este grupo se observa un crecimiento en todos y cada uno de los indicadores. A pesar de partir de unos niveles bajos, el crecimiento no es demasiado elevado. Destacan el resultado obtenido por el indicador 59, que pasa de un 7% en el 2005 a un 27% en el 2008.

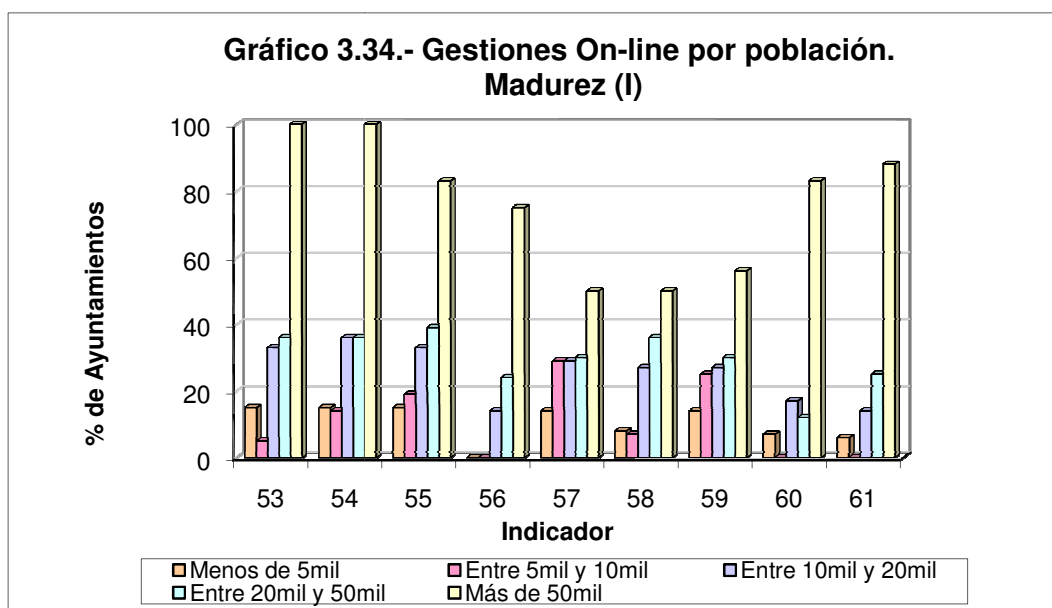


En este segundo grupo de indicadores, también existe un crecimiento en casi todos los indicadores. En este caso el indicador 64 se mantiene en los mismos niveles que en la evaluación realizada en el 2005. De los indicadores 71 y 72 no se tienen datos en anteriores evaluaciones, por lo que no se puede establecer comparativa alguna.

La tabla 3.23 muestra los resultados obtenidos por grupos de población. En este caso, el valor que aparece en negrita es la suma total de puntos obtenidos por las webs de los Ayuntamientos que conforman dicho grupo de población, y el porcentaje se obtiene al dividir dicha cifra por la puntuación máxima que podría obtener dicho grupo si todos los Ayuntamientos obtuvieran la máxima puntuación en dicho servicio. Por ejemplo, en el indicador 53, en la columna de menos de cinco mil habitantes aparecen 4 puntos, lo que supone un 15% de la puntuación total que se podría obtener. Esto significa que los 4 Ayuntamientos de este grupo que se valoraron positivamente (ver tabla 3.18) obtuvieron un punto en la valoración del servicio ofrecido, lo que hace un total de cuatro puntos. La valoración máxima que podría obtener este indicador para ese grupo de población sería de 3 puntos en cada uno de los 9 Ayuntamientos que conforman el grupo, lo que hace un total de 27 puntos. Si ahora se calcula el porcentaje, se obtiene que este indicador ha obtenido un 15% de los puntos totales que podría obtener (4 puntos de 27 posibles).

Tabla 3.23. Gestiones on-line por grupos de población. Madurez.		Menos de 5mil	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
53	Impuestos municipales: IBI.	4 15%	1 5%	14 33%	12 36%	12 100%
54	Impuestos municipales: IVTM.	4 15%	3 14%	15 36%	12 36%	12 100%
55	Otros impuestos y tasas municipales.	4 15%	4 19%	14 33%	13 39%	10 83%
56	Domiciliación de impuestos.	0 0%	0 0%	6 14%	8 24%	9 75%
57	Licencias de obras.	5 14%	8 29%	16 29%	13 30%	8 50%
58	Licencias de apertura.	3 8%	2 7%	15 27%	16 36%	8 50%
59	Anuncios de obras y servicios.	5 14%	7 25%	15 27%	13 30%	9 56%
60	Trámites de empadronamiento.	2 7%	0 0%	7 17%	4 12%	10 83%
61	Certificados de empadronamiento, etc.	2 6%	0 0%	8 14%	11 25%	14 88%
62	Seguimiento de expedientes.	-----	-----	-----	-----	-----
63	Ayudas y subvenciones para las empresas.	0 0%	2 10%	8 19%	12 36%	5 42%
64	Certificado estar al corriente de pago.	2 6%	0 0%	0 0%	3 7%	8 50%
65	Denuncias a la policía municipal.	5 19%	7 33%	15 36%	11 33%	4 33%
66	Reserva uso de instalaciones deportivas.	5 14%	7 25%	13 23%	12 27%	6 38%
67	Matricularse en cursos del Ayuntamiento.	3 8%	7 25%	13 23%	14 32%	8 50%
68	Oferta pública de empleo.	4 15%	4 19%	11 26%	18 55%	11 92%
69	Ayudas, subvenciones y becas para los ciudadanos.	2 7%	9 43%	14 33%	10 30%	7 58%
70	Biblioteca Municipal.	7 19%	7 25%	12 21%	17 39%	12 75%
71	Información sobre el ALA/WALA de la localidad	4 15%	8 38%	7 17%	15 45%	9 75%
72	Pedir cita en el Centro de Salud.	0 0%	5 24%	19 45%	9 27%	6 50%

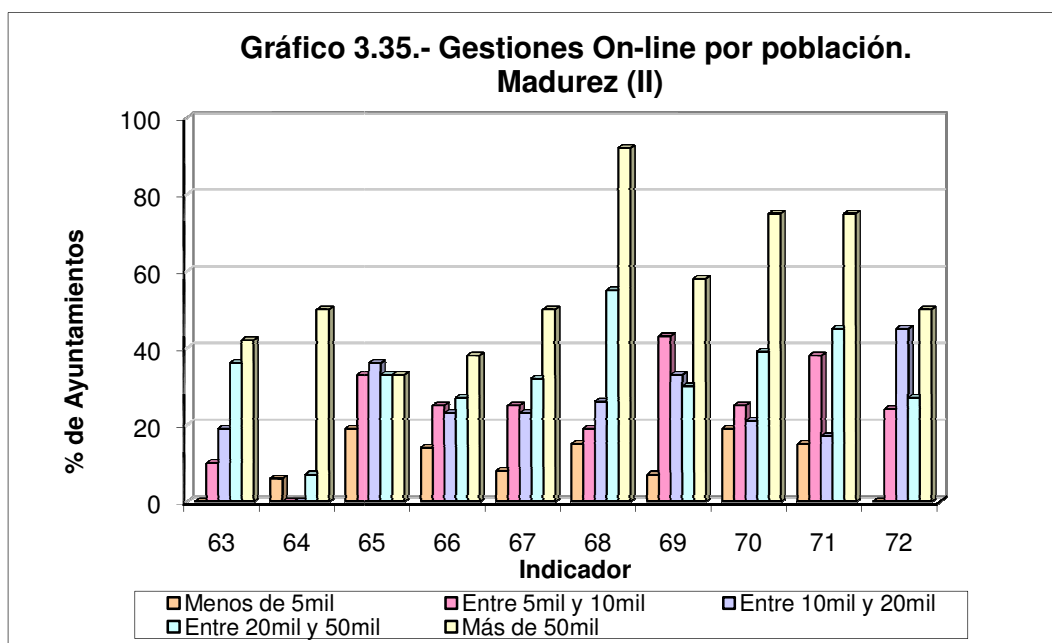
Esta información se presenta en forma gráfica a continuación.



En cuanto a los indicadores recogidos en este gráfico, se observa que los municipios de más de cincuenta mil habitantes son los únicos que consiguen cifras del 100% en los indicadores 53 y 54. Esto significa que en los cuatro municipios que conforman este grupo se ha alcanzado el máximo nivel de maduración para ese indicador (ambos indicadores están relacionados con el pago de impuestos). Asimismo, se alcanzan valores bastante altos en los indicadores 55, 60 y 61 (por encima del 80%).

Se observa que existe una clara brecha entre los municipios de más de cincuenta mil habitantes y el resto de grupos, que no alcanzan en ningún caso al 40%.

3



En este segundo gráfico, también se aprecia una cierta distancia entre los resultados obtenidos por los municipios de más de cincuenta mil habitantes y el resto de grupos, pero menor que en el gráfico 3.34. En el indicador 65, todos los grupos de municipios, a excepción del de menos de cinco mil habitantes, obtienen resultados similares.

Como conclusión del apartado dedicado a las gestiones on-line hay que indicar que se observa una evolución positiva en todos los indicadores y desde los tres enfoques desde los que se han presentado los resultados obtenidos, pero es necesario que los Ayuntamientos realicen un esfuerzo adicional para aumentar el grado de madurez de las gestiones on-line, que todavía se encuentra en un estado poco desarrollado.

3.3.- Accesibilidad

El capítulo de resultados finaliza con el apartado de análisis de la accesibilidad de las webs de los Ayuntamientos de la Región de Murcia y la comparación con las tres evaluaciones que se han llevado a cabo.

3

La web se concibió como un sistema de información de acceso universal, y que por lo tanto pudiera acceder a la misma cualquier persona, independientemente de sus capacidades y localización. Por este motivo, el diseño de una web debe realizarse de forma que sea accesible. Para facilitar esta tarea, la Web Accessibility Initiative (WAI), que es la parte del World Wide Web Consortium (W3C) encargada de velar por la accesibilidad de la Web, publica las Guías de Accesibilidad al Contenido Web (WCAG 1.0). Estas guías contienen una serie de puntos de verificación para detectar posibles problemas en el diseño de la web. Estos puntos de verificación se clasifican en tres niveles de prioridad, dependiendo de los problemas de acceso a la información que el incumplimiento de dicho punto de verificación pueda generar.

El grado de accesibilidad se establece en tres niveles denominados niveles de conformidad, según se cumplan los puntos de verificación de una determinada prioridad.

- **Nivel de Conformidad "A":** Todos los puntos de verificación de prioridad 1 se satisfacen.
- **Nivel de Conformidad "AA":** Todos los puntos de verificación de prioridad 1 y 2 se satisfacen.

- **Nivel de Conformidad "AAA":** Todos los puntos de verificación de prioridad 1, 2 y 3 se satisfacen.

Para verificar esta accesibilidad se pueden utilizar diversas aplicaciones informáticas que analizan el cumplimiento o no de aquellos elementos que pueden no ser conformes con las prioridades y niveles de prioridad establecidos en la guías de accesibilidad. En España se dispone del revisor TAW (Test de Accesibilidad Web, disponible en la URL <http://www.tawdis.net>), desarrollado por la *Fundación CTIC (Centro Tecnológico de la Información y la Comunicación)* bajo el auspicio de varios organismos e instituciones. Se puede aplicar en línea o por medio de la descarga de un cliente, que es la opción que se ha utilizado en el presente estudio.

Esta aplicación genera un informe con los problemas de accesibilidad encontrados. Dichos problemas se clasifican por colores (rojo, amarillo, verde), según correspondan a una prioridad u otra. Además, en cada prioridad se indican los errores automáticos, que son aquellos errores en los que la herramienta tiene la certeza de que se están incumpliendo las condiciones de accesibilidad (por ejemplo, una imagen sin texto alternativo) y los problemas manuales, que necesitan de la supervisión del desarrollador de la web, ya que la herramienta por sí sola no puede discernir si el error se está cometiendo o no (por ejemplo, la necesidad de una descripción para las imágenes). Para indicar estos errores automáticos y manuales se utilizan una serie de iconos, que reproducimos a continuación.

-  Error automático. Prioridad 1.
-  Error manual. Prioridad 1.
-  Error automático. Prioridad 2.
-  Error manual. Prioridad 2.
-  Error automático. Prioridad 3.
-  Error manual. Prioridad 3.

Si una web cumple con un determinado nivel de conformidad, puede utilizar el logotipo diseñado a tal efecto para indicar el grado de accesibilidad que alcanza:

- **Nivel de Conformidad "A":** 
- **Nivel de Conformidad "AA":** 

- **Nivel de Conformidad "AAA":** 

Aunque lo deseable sería que una página web no incumpliera prioridad alguna, por lo general se acepta que una página es accesible, si presenta CERO errores en la prioridad automática 1 (). A la hora de realizar los análisis de accesibilidad, se suelen limitar a revisar la página principal de la web que está siendo evaluada, aunque debería realizarse un análisis completo de toda la web.

3.3.1.- Análisis de la Accesibilidad

Desde hace algunos años existe una especial sensibilidad desde las Instituciones del Estado por este tema, como se puede apreciar en diferentes actos legislativos que se han realizado para regular cuestiones relacionadas con la Sociedad de la Información.

Así, se pueden encontrar referencias a la accesibilidad en la LEY 34/2002, de 11 de julio (BOE de 12 de Julio), de servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, en su disposición adicional quinta, obliga a las administraciones públicas a adoptar las medidas para que la información de sus páginas de Internet sean accesibles a personas mayores y con discapacidad, antes del 31 de diciembre de 2005. También la LEY 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad (LIONDAU), publicada en el BOE de 3 de diciembre de 2003 indica en su disposición final séptima que el Gobierno debe fijar, unas condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y de cualquier medio de comunicación social.

El Real Decreto 1494/2007, de de 12 de noviembre (BOE de 21 de noviembre de 2007), por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la Sociedad de la Información y medios de comunicación social, en su disposición transitoria única, plazos, en su apartado dos, indica lo siguiente:

"2. Las páginas de Internet de las administraciones públicas o con financiación pública deberán adaptarse a lo dispuesto en el artículo 5 de dicho reglamento, en los siguientes plazos:

- a) *Las páginas nuevas deberán ajustarse a la prioridad 1 de la Norma UNE 139803:2004 desde la entrada en vigor del Real Decreto.*
- b) *Las páginas existentes deberán adaptarse a la prioridad 1 de la Norma UNE 139803:2004 en el plazo de 6 meses desde la entrada en vigor.*
- c) *Todas las páginas, actualmente existentes o de nueva creación, deberán cumplir la prioridad 2 de la Norma UNE 139803:2004 a partir del 31 de diciembre de 2008. No obstante, este plazo de adaptación y la citada norma técnica de referencia podrán ser modificados a efectos de su actualización mediante orden ministerial conjunta, en los términos establecidos en la disposición final tercera de este Real Decreto.”*

El citado artículo 5, citado en dicha disposición adicional, trata sobre “*Criterios de accesibilidad aplicables a las páginas de Internet de las administraciones públicas o con financiación pública*”, y de forma resumida, dice que:

“1. La información disponible en las páginas de Internet de las administraciones públicas deberá ser accesible a las personas mayores y personas con discapacidad, con un nivel mínimo de accesibilidad que cumpla las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2004. Esta obligación no será aplicable cuando una información, funcionalidad o servicio no presente una alternativa tecnológica económicamente razonable y proporcionada que permita su accesibilidad (...)

2. Excepcionalmente, las Administraciones Públicas podrán reconocer la accesibilidad de páginas de Internet conforme a normas técnicas distintas de las que figuran en el apartado 1 de este artículo, siempre que se compruebe que alcanzan una accesibilidad similar a la que estas normas garantizan.”

3. Las páginas de Internet de las Administraciones Públicas deberán contener de forma clara la información sobre el grado de accesibilidad al contenido de las mismas que hayan aplicado, así como la fecha en que se hizo la revisión del nivel de accesibilidad expresado.

4. Para poder acceder a financiación pública para el diseño o mantenimiento de páginas de Internet será necesario asumir el cumplimiento de los criterios de accesibilidad previstos en el apartado 1 del presente artículo. (...)

5. Las páginas de Internet de las Administraciones Públicas deberán ofrecer al usuario un sistema de contacto para que puedan transmitir las dificultades de acceso al contenido de las páginas de Internet, o formular cualquier queja, consulta o sugerencia de mejora. Los órganos competentes realizarán periódicamente estudios de carácter público sobre las consultas, sugerencias y quejas formuladas”.

Por lo tanto, queda claramente especificada no sólo la fecha a partir de la cual todas las webs de las Administraciones Públicas deberían ser accesibles, sino también que deben expresar el grado de accesibilidad alcanzado y la fecha en la que se realizó dicha revisión. A lo anteriormente expuesto hay que añadir que debe establecerse un sistema de contacto para comunicar las posibles deficiencias que se pudieran observar.

Ahora bien, en este artículo se cita la Norma UNE 139803:2004, que es compatible casi al 100% con las WCAG 1.0, de tal forma que si se diseña una web que cumpla con los niveles de accesibilidad 1 y 2 de las normas elaboradas por la iniciativa WAI (las WCAG 1.0), también se cumplirán con casi todos los requisitos de la norma UNE 139803. Además, en dicha norma aparece un anexo con las correspondencias entre los requisitos de la norma y los puntos de control de WAI.

Por todo lo expuesto, se ha dado una especial relevancia a la accesibilidad en esta evaluación, al igual que se hiciera en los dos anteriores estudios, analizando la accesibilidad de las webs oficiales de los Ayuntamientos de la Región de Murcia (se ha incluido en el mismo las de Ciez@net y Molina Digital). Los resultados obtenidos se muestran en la tabla 3.24, que indica el Ayuntamiento objeto de análisis, la página principal que se ha analizado, los problemas automáticos y manuales de prioridad 1, 2 y 3, que han sido detectados por la herramienta TAW. Por último, la columna WAI indica el nivel de conformidad alcanzado por dicha web (si no alcanza ningún nivel de conformidad, aparece un "NO").

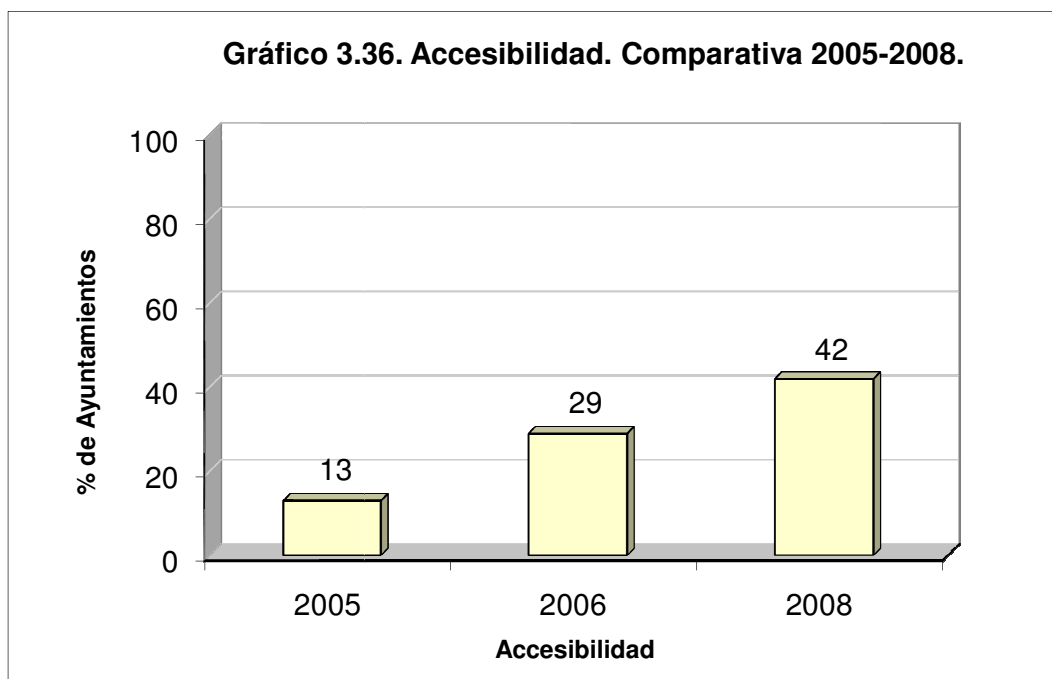
Tabla 3.24. Accesibilidad de las Webs municipales de la Región de Murcia.

Municipio	Dirección web analizada	1	2	3	?	?	?	WAI
Abanilla	http://www.abanilla.es	1	6	1	5	10	9	NO
Abarán	http://www.abaran.es	59	366	74	136	150	109	NO
Águilas	http://www.ayuntamientodeaguilas.org	12	223	0	77	81	30	NO
Alcantarilla	http://www.alcantarilla.es	30	309	37	154	157	71	NO
Aledo	http://www.aledo.es	3	11	1	5	12	9	NO
Alguazas	http://www.alguazas.es	0	3	3	7	86	34	A
Alhama de Murcia	http://www.alhamademurcia.es	0	6	0	40	58	21	A
Archena	http://www.archena.es	0	0	5	80	115	25	AA
Beniel	http://www.beniel.es	0	0	2	73	91	32	AA
Blanca	http://www.blanca.es	0	2	2	72	53	14	A
Bullas	http://www.bullas.es	0	5	3	55	92	59	A
Calasparra	http://www.calasparra.org	0	0	4	110	109	26	AA
Campos del Río	http://www.camposdelrio.es	7	304	46	115	75	98	NO
Caravaca	http://www.caravaca.org	0	75	14	90	86	47	A
Cartagena	http://www.cartagena.es	0	0	0	62	55	16	AAA
Cehegín	http://www.cehegin.es	24	72	6	52	61	27	NO
Ceuti	http://www.ceuti.es/	22	137	12	56	63	29	NO
Cieza	http://www.cieza.es	3	14	1	5	11	9	NO
Ciez@net	http://www.cieza.net	2	10	1	5	10	9	NO
Fortuna	http://www.aytofortuna.es/es/index.asp	41	1316	31	159	174	88	NO
Fuente Álamo	http://www.fuentealamo.es	1	5	1	6	11	11	NO
Jumilla	http://www.jumilla.org	120	566	32	323	265	72	NO
Las Torres de Cotillas	http://www.lastorresdecotillas.net	12	220	26	134	149	82	NO
La Unión	http://www.ayto-launion.com	2	395	56	253	165	109	NO
Librilla	http://www.librilla.es	0	502	42	119	158	81	A
Lorca	http://www.lorca.es/index.asp	0	155	0	105	152	57	A
Lorquí	http://www.ayto-lorqui.es/Lorqui.php	49	235	51	47	59	22	NO
Los Alcázares	http://www.losalczares.es	0	0	0	34	53	22	AAA
Mazarrón	http://www.mazarron.es	0	701	30	337	389	62	A
Molina de Segura	http://www.molinadesegura.es/portal/home.jsp	7	1236	48	507	412	347	NO
Molina Digital	http://www.molinadigital.es	0	258	27	99	115	57	A
Moratalla	http://www.ayuntamientomoratalla.net/index.asp	28	476	81	186	219	139	NO
Murcia	http://www.murcia.es	0	0	2	46	63	15	AA
Pliego	http://www.pliego.org/inicio.htm	14	142	13	22	23	19	NO
Puerto Lumbreras	http://www.puertolumbreras.es	0	0	0	42	58	33	AAA
Ricote	http://www.adl-ricote.com/index.asp	47	124	9	83	77	27	NO
San Javier	http://turismosanjavier.net/	0	12	4	132	109	16	A
San Pedro del Pinatar	http://www.sanpedrodelpinatar.es/	1	6	1	5	9	9	NO

Tabla 3.24. Accesibilidad de las Webs municipales de la Región de Murcia. (continuación)								
Municipio	Dirección web analizada	1	2	3	?	?	?	WAI
Santomera	http://www.santomera.es/	0	6	1	5	8	9	A
Torre Pacheco	http://www.torrepacheco.es/index2.html	2	8	1	5	11	9	NO
Totana	http://www.totana.es/index.asp	0	3	0	89	63	29	A
Ulea	http://www.ulea.info/Principal.htm	4	11	1	5	12	9	NO
Villanueva del río Segura	http://www.aytovillanueva.net	28	186	10	130	123	28	NO
Yecla	http://www.ayuntamientoyecla.com/index.php	37	389	8	85	90	25	NO

Aunque los datos sobre accesibilidad se trataron en el apartado dedicado a la Funcionalidad de las webs municipales, ya que el indicador 13 versaba precisamente sobre esta cuestión, se ha considerado conveniente volver a mostrar los valores obtenidos por este indicador a lo largo de las tres evaluaciones realizadas hasta ahora. El siguiente gráfico muestra los citados resultados.

3



A pesar de que aún queda mucho por hacer para que todas las webs sean accesibles, se observa un crecimiento sostenido, incrementándose de forma significativa el número de webs accesibles, lo que indica que los Ayuntamientos son conscientes de este problema y empiezan a tomar medidas para solucionarlo. Hay que resaltar que de

las 19 webs accesibles, tres alcanzan el nivel de conformidad AAA, que es el máximo que se puede alcanzar, cuatro el nivel AA y doce el nivel A.

Para finalizar este apartado, se incluye una tabla con la información sobre el tipo de error más frecuente en cada una de las webs objeto de la presente evaluación. En ella se recogen los problemas de Prioridad  y  que han sido detectados por la herramienta TAW. Junto al código de cada error se ha indicado entre paréntesis el número de veces que se ha cometido dicho error. Por ejemplo, Error 1.1 (59) indica que el error 1.1 aparece 59 veces en la página evaluada. Además del código de error, se ha recogido la propuesta que realiza la herramienta anteriormente citada.

En el caso de los Ayuntamientos que han logrado algún nivel de accesibilidad, se ha puesto el logotipo con el grado de accesibilidad alcanzado junto al nombre del mismo.

Tabla 3.25: Tipo de error de accesibilidad, frecuencia de aparición y solución recomendada por T.A.W. para solucionar los errores por municipios.**Abanilla**

- 1** ▶ Error 12.1 (1). Titule cada marco para facilitar su identificación y navegación.
- 2** ▶ Error 3.3 (3) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
 Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
 Error 6.5 (1) Asegúrese de que los contenidos dinámicos son accesibles o proporcione una página o presentación alternativa.
 Error 12.3 (1) Divida los bloques largos de información en grupos más manejables cuando sea natural y apropiado.

Abarán

- 1** ▶ Error 1.1 (59) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual.
- 2** ▶ Error 3.2 (1) Cree documentos que estén validados por las gramáticas formales publicadas.
 Error 3.3 (208) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
 Error 3.4 (37) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos de los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
 Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
 Error 11.2 (118) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.
 Error 12. 3 (1) Divida los bloques largos de información en grupos más manejables cuando sea natural y apropiado.

Águilas

- 1** ▶ Error 1.1 (12) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual.
- 2** ▶ Error 3.3 (103) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
 Error 3.4 (11) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos de los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
 Error 6.4 (16) Para los scripts y applets, asegúrese de que los manejadores de evento sean entradas independientes del dispositivo.
 Error 7.3 (1) Hasta que las aplicaciones de usuario permitan congelar el movimiento de los contenidos, evite los movimientos en las páginas.
 Error 11.2 (92) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.

Alcantarilla

- 1** Error 1.1 (30) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual.
- 2** Error 3.3 (119) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
- Error 3.4 (102) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos de los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
- Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
- Error 6.4 (1) Para los scripts y applets, asegúrese de que los manejadores de evento sean entradas independientes del dispositivo.
- Error 11.2 (85) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.
- Error 12.3 (1) Divida los bloques largos de información en grupos más manejables cuando sea natural y apropiado.

Aledo

- 1** Error 12.1 (3) Titule cada marco para facilitar su identificación y navegación.
- 2** Error 3.3 (6) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
- Error 3.4 (2) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos de los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
- Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
- Error 6.5 (1) Asegúrese de que los contenidos dinámicos son accesibles o proporcione una página o presentación alternativa.
- Error 12.3 (1) Divida los bloques largos de información en grupos más manejables cuando sea natural y apropiado.

Alguazas

- 2** Error 6.4 (1) Para los scripts y applets, asegúrese de que los manejadores de evento sean entradas independientes del dispositivo.
- Error 12.4 (2) Asocie explícitamente las etiquetas con sus controles.

Alhama de Murcia

- 2** Error 3.3 (6) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.

Archena**Beniel**

Blanca

- 2** ▶ Error 3.3 (1) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
- Error 11.2 (1) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.

Bullas

- 2** ▶ Error 3.3 (2) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
- Error 6.4 (3) Para los scripts y applets, asegúrese de que los manejadores de evento sean entradas independientes del dispositivo.

Calasparra**Campos del Río**

- 1** ▶ Error 1.1 (5) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual.
- Error 6.2 (2) Asegúrese de que los equivalentes de un contenido dinámico son actualizados cuando cambia el contenido dinámico.
- 2** ▶ Error 3.3 (141) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
- Error 3.4 (59) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos de los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
- Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
- Error 11.2 (101) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.
- Error 12.3 (1) Divida los bloques largos de información en grupos más manejables cuando sea natural y apropiado.

Caravaca

- 2** ▶ Error 3.3 (40) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
- Error 3.4 (3) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos de los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
- Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
- Error 6.4 (3) Para los scripts y applets, asegúrese de que los manejadores de evento sean entradas independientes del dispositivo.
- Error 11.2 (28) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.

Cartagena

Cehegín

- 1** ▶ Error 1.1 (24) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual.
- 2** ▶ Error 3.3 (32) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
 Error 3.4 (10) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos de los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
 Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
 Error 6.4 (9) Para los scripts y applets, asegúrese de que los manejadores de evento sean entradas independientes del dispositivo.
 Error 11.2 (20) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.

Ceutí

- 1** ▶ Error 1.1 (22) Proporcione texto equivalente para todo elemento no textual.
- 2** ▶ Error 3.3 (67) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
 Error 3.4 (10) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos de los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
 Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
 Error 11.2 (43) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.

Cieza

- 1** ▶ Error 12.1 (3) Titule cada marco para facilitar su identificación y navegación.
- 2** ▶ Error 3.2 (1) Cree documentos que estén validados por las gramáticas formales publicadas.
 Error 3.3 (7) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
 Error 3.4 (2) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos de los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
 Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
 Error 6.5 (1) Asegúrese de que los contenidos dinámicos son accesibles o proporcione una página o presentación alternativa.
 Error 11.2 (1) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C
 Error 12.3 (1) Divida los bloques largos de información en grupos más manejables cuando sea natural y apropiado.

Cieza@net

- 1** ▶ Error 12.1 (2) Titule cada marco para facilitar su identificación y navegación.
- 2** ▶ Error 3.2 (1) Cree documentos que estén validados por las gramáticas formales publicadas.
 Error 3.3 (5) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
 Error 3.4 (1) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos de los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
 Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
 Error 6.5 (1) Asegúrese de que los contenidos dinámicos son accesibles o proporcione una página o presentación alternativa.
 Error 11.2 (1) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.
 Error 12.3 (1) Divida los bloques largos de información en grupos más manejables cuando sea natural y apropiado.

Fortuna

- 1** ▶ Error 1.1 (40) Proporcione texto equivalente para todo elemento no textual.
 Error 6.2 (58) Asegúrese de que los equivalentes de un contenido dinámico son actualizados cuando cambia el contenido dinámico.
- 2** ▶ Error 3.3 (504) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
 Error 3.4 (75) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos de los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
 Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
 Error 6.4 (43) Para los scripts y applets, asegúrese de que los manejadores de evento sean entradas independientes del dispositivo.
 Error 11.2 (687) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.
 Error 12.4 (6) Asocie explícitamente etiquetas con sus controles.

Fuente Álamo

- 1** ▶ Error 12.1 (1) Titule cada marco para facilitar su identificación y navegación.
- 2** ▶ Error 3.3 (3) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
 Error 3.4 (1) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos de los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
 Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.

Jumilla

- 1** ▶ Error 1.1 (120) Proporcione texto equivalente para todo elemento no textual.
- 2** ▶ Error 3.3 (258) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
 Error 3.4 (81) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos del los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
 Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
 Error 6.4 (5) Para los scripts y applets, asegúrese de que los manejadores de evento sean entradas independientes del dispositivo.
 Error 11.2 (221) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.

Las Torres de Cotillas

- 1** ▶ Error 1.1 (10) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual.
 Error 6.2 (2) Asegúrese de que los equivalentes de un contenido dinámico son actualizados cuando cambia el contenido dinámico.
- 2** ▶ Error 3.3 (106) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
 Error 3.4 (6) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos del los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
 Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.

La Unión

- 1** ▶ Error 1.1 (2) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual.
- 2** ▶ Error 3.3 (146) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
 Error 3.4 (112) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos del los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
 Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación
 Error 6.4 (22) Para los scripts y applets, asegúrese de que los manejadores de evento sean entradas independientes del dispositivo.
 Error 11.2 (111) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.
 Error 12.3 (1) Divida los bloques largos de información en grupos más manejables cuando sea natural y apropiado.
 Error 12.4 (2) Asocie explícitamente etiquetas con sus controles.

Librilla

- Error 3.2 (1) Cree documentos que estén validados por las gramáticas formales publicadas.
- Error 3.3 (243) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
- Error 3.4 (30) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos del los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
- Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
- Error 6.4 (27) Para los scripts y applets, asegúrese de que los manejadores de evento sean entradas independientes del dispositivo.
- Error 11.2 (200) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.

Lorca

- Error 3.3 (71) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
- Error 3.4 (2) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos del los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
- Error 6.4 (30) Para los scripts y applets, asegúrese de que los manejadores de evento sean entradas independientes del dispositivo.
- Error 11.2 (52) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.

Lorquí

- Error 1.1 (49) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual.



- Error 3.3 (110) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
- Error 3.4 (20) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos del los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
- Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
- Error 11.2 (104) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.

Los Alcázares**Mazarrón**

- Error 3.2 (1) Cree documentos que estén validados por las gramáticas formales publicadas.
- Error 3.3 (342) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
- Error 3.4 (36) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos del los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
- Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
- Error 6.4 (55) Para los scripts y applets, asegúrese de que los manejadores de evento sean entradas independientes del dispositivo.
- Error 11.2 (262) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.
- Error 12.4 (4) Asocie explícitamente las etiquetas con sus controles.

Molina de Segura

- 1** ▶ Error 1.1 (7) Proporcione texto equivalente para todo elemento no textual.
- 2** ▶ Error 3.2 (1) Cree documentos que estén validados por las gramáticas formales publicadas.
 Error 3.3 (620) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
 Error 3.4 (220) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos del los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
 Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
 Error 6.4 (22) Para los scripts y applets, asegúrese de que los manejadores de evento sean entradas independientes del dispositivo.
 Error 11.2 (371) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.
 Error 12.4 (1) Asocie explícitamente las etiquetas con sus controles.

Molina Digital

- 2** ▶ Error 3.3 (130) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
 Error 3.4 (10) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos del los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
 Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
 Error 6.4 (1) Para los scripts y applets, asegúrese de que los manejadores de evento sean entradas independientes del dispositivo.
 Error 11.2 (112) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.
 Error 12.4 (4) Asocie explícitamente las etiquetas con sus controles.

Moratalla

- 1** ▶ Error 1.1 (28) Proporcione texto equivalente para todo elemento no textual.
- 2** ▶ Error 3.3 (222) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
 Error 3.4 (106) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos del los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
 Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
 Error 6.4 (23) Para los scripts y applets, asegúrese de que los manejadores de evento sean entradas independientes del dispositivo.
 Error 11.2 (124) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.

Murcia**Pliego**

- 1** ▶ Error 1.1 (14) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual.
- 2** ▶ Error 3.2 (1) Cree documentos que estén validados por las gramáticas formales publicadas.
 Error 3.3 (51) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.

Error 3.4 (15) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos de los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.

Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.

Error 11.2 (74) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.

Puerto Lumbreras	
Ricote	

1

Error 1.1 (47) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual.

2

Error 3.2 (1) Cree documentos que estén validados por las gramáticas formales publicadas.

Error 3.3 (40) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.

Error 3.4 (40) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos de los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.

Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.

Error 11.2 (32) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.

Error 12.3 (1) Divida los bloques largos de información en grupos más manejables cuando sea natural y apropiado.

San Javier	
-------------------	--

2

Error 3.2 (1) Cree documentos que estén validados por las gramáticas formales publicadas.

Error 3.3 (6) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.

Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.

Error 11.2 (3) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.

Error 12.3 (1) Divida los bloques largos de información en grupos más manejables cuando sea natural y apropiado.

San Pedro del Pinatar	
------------------------------	--

1

Error 12.1 (1) Titule cada marco para facilitar su identificación y navegación.

2

Error 3.2 (1) Cree documentos que estén validados por las gramáticas formales publicadas.

Error 3.3 (2) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.

Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.

Error 6.5 (1) Asegúrese de que los contenidos dinámicos son accesibles o proporcione una página o presentación alternativa.

Error 12.3 (1) Divida los bloques largos de información en grupos más manejables cuando sea natural y apropiado.

Santomera**2**

- Error 3.2 (1) Cree documentos que estén validados por las gramáticas formales publicadas.
- Error 3.3 (1) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
- Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
- Error 7.4 (1) Hasta que las aplicaciones de usuario proporcionen la posibilidad de detener las actualizaciones, no cree páginas que se actualicen automáticamente de forma periódica.
- Error 7.5 (1) Hasta que las aplicaciones de usuario proporcionen la posibilidad de detener el redireccionamiento automático, no utilice marcadores para redirigir las páginas automáticamente.
- Error 12.3 (1) Divida los bloques largos de información en grupo más manejables cuando sea natural y apropiado.

Torre Pacheco**1**

- Error 12.1 (2) Titule cada marco para facilitar su identificación y navegación.

2

- Error 3.3 (4) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
- Error 3.4 (1) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
- Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
- Error 6.5 (1) Asegúrese de que los contenidos dinámicos son accesibles o proporcione una página o presentación alternativa.
- Error 12.3 (1) Divida los bloques largos de información en grupo más manejables cuando sea natural y apropiado.

Totana**2**

- Error 3.3 (3) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.

Ulea**1**

- Error 12.1 (4) Titule cada marco para facilitar su identificación y navegación.

2

- Error 3.2 (1) Cree documentos que estén validados por las gramáticas formales publicadas.
- Error 3.3 (7) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
- Error 3.4 (2) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
- Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.

Villanueva del río Segura

- 1** ▶ Error 1.1 (28) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual.
- 2** ▶ Error 3.3 (49) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
Error 3.4 (107) Utilice unidades relativa en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos de los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
Error 11.2 (29) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.

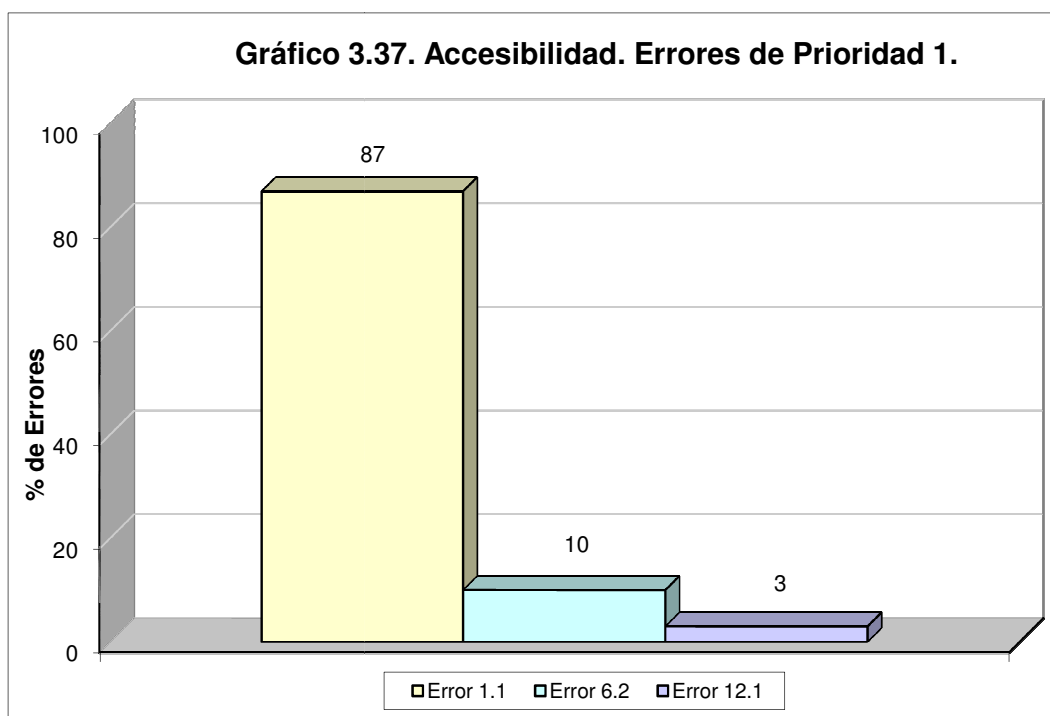
Yecla

- 1** ▶ Error 1.1 (37) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual.
- 2** ▶ Error 3.2 (1) Cree documentos que estén validados por las gramáticas formales publicadas.
Error 3.3 (152) Utilice hojas de estilo para controlar la maquetación y la presentación.
Error 3.4 (96) Utilice unidades relativas en lugar de absolutas al especificar los valores en los atributos de los de los marcadores de lenguaje y en los valores de las propiedades de las hojas de estilo.
Error 3.5 (1) Utilice elementos de encabezamiento para transmitir la estructura lógica y utilícelos de acuerdo con la especificación.
Error 6.4 (3) Para los scripts y applets, asegúrese de que los manejadores de evento sean entradas independientes del dispositivo.
Error 7.3 (1) Hasta que las aplicaciones de usuario permitan congelar el movimiento de los contenidos, evite los movimientos en las páginas.
Error 11.2 (135) Evite características desaconsejadas por las tecnologías W3C.

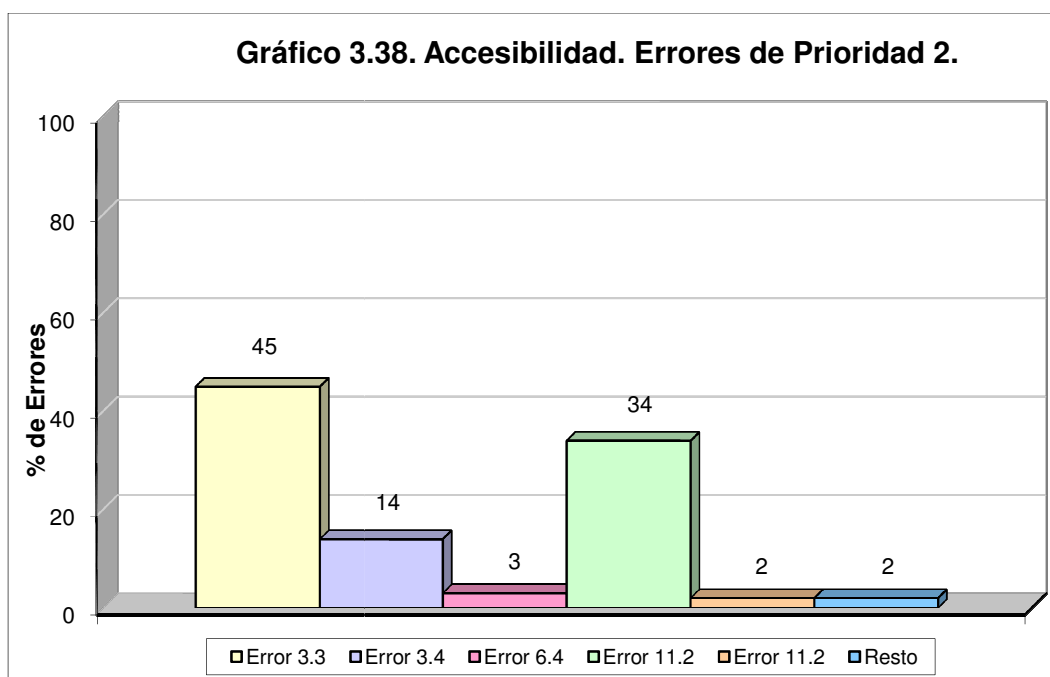
3

De los datos reflejados en la tabla anterior, se observa que los errores de prioridad 1 existentes en las webs municipales son solamente des tres tipos de errores: el error 1.1 (falta de texto alternativo), el error 6.2 (actualizar contenidos dinámicos) y el error 12.1 (titular los marcos). Para mostrar la distribución del número de errores sobre estos tres tipos, se ha elaborado un gráfico, el 3.37, en el que se puede observar que el 87% de los errores cometidos son del tipo 1.1. Además, en muchos casos, es el único error automático de Prioridad 1 cometido por los diseñadores de las webs de los Ayuntamientos, por lo que la eliminación de este error incrementaría notablemente el número de webs que serían conformes con el Nivel A de accesibilidad.

El mencionado gráfico 3.37 se muestra a continuación.



Respecto a los errores de prioridad 2, existe una mayor dispersión en cuanto al número de errores cometidos, tal y como se puede apreciar en el gráfico 3.38 que se expone a continuación.



Como se observa en el gráfico, entre los errores 3.3, 3.4 y 11.2 acumulan más del 90% de los errores de prioridad 2 que presentan las webs municipales. Sin embargo, existen una serie de errores que suman entre todos ellos un 2% y que se han agrupado en el gráfico bajo el rótulo de “Resto” (errores 3.2, 3.5, 6.5, 7.3, 7.4, 7.5, 12.3, 12.4). Estos errores presentan una gran dispersión, por lo que aparecen en bastantes webs (aunque en muchos casos una única vez).



4 CONCLUSIONES

La principal conclusión que se extrae de los gráficos comparativos de las tres evaluaciones realizadas, es que casi todos los indicadores presentan un crecimiento sostenido, y en algunos casos, se puede calificar de bastante importante. Este crecimiento refleja el esfuerzo que vienen realizando los Ayuntamientos de la Región de Murcia para que sus webs recojan cada vez más y mejor información, tanto para sus administrados como para el resto de internautas que visiten la página web.

A continuación se citan aquellas conclusiones que se consideran más significativas en el presente estudio:

1. La mayoría de los Ayuntamientos (39 de 45) utilizan una URL basada en un dominio “.es”. Además, casi todos han activado la dirección basada en sus topónimos (www.toponimo.es), bien como dirección real o bien como redirección hacia su web.
2. El número de webs accesibles (al menos con nivel A de accesibilidad) experimenta un notable crecimiento, pasando del 13% en 2005, a un 29% en 2006 y a un 42% en 2008. Algunas de ellas han alcanzado el máximo nivel de accesibilidad (AAA) en el momento de la evaluación. No obstante, hay que seguir insistiendo en este sentido para que todas las webs alcancen pronto el nivel AA de accesibilidad.
3. Se observa un crecimiento importante en los indicadores comprendidos en el apartado de Aspectos Formales, lo que implica que la mayoría de las webs

disponen de una autoría claramente definida y que los principales datos de contacto de los Ayuntamientos aparecen en la página principal o en un lugar destacado.

4. Aunque los indicadores que evalúan la presencia del mapa de la web y del buscador interno han crecido, hay que insistir en la necesidad de que se doten las webs municipales de este tipo de herramientas de navegación, ya que el volumen de información que puede llegar a contener una web de estas características puede ser considerable. En algunas de las webs evaluadas, el buscador interno era únicamente un buscador de noticias, por lo que su funcionalidad estaba limitada.
5. Respecto a los resultados obtenidos por los indicadores agrupados bajo la denominación de “El Municipio” (indicadores 16 a 19), señalar que presentan un gran crecimiento, alcanzando porcentajes cercanos al 90%. El único indicador que presenta una cifra inferior es el dedicado a la información estadística del municipio (42%).
6. La información sobre los órganos de gobierno ha alcanzado unos niveles satisfactorios (80% de las webs evaluadas). También se ha apreciado un notable esfuerzo respecto a la incorporación del Plan de Ordenación Urbana, que ha pasado de un 24% en 2005, a un 58% en 2008. Otro de los indicadores con un crecimiento destacado, pero todavía lejos de alcanzar niveles deseables, es la información sobre los presupuestos municipales, que alcanza un 27% en 2008. Si bien hay que indicar que en algunos casos, los presupuestos se limitaban a pequeños resúmenes de las principales inversiones.
7. En el caso de las Actas de los Plenos y las Ordenanzas Municipales, se observa un cierto estancamiento, por lo que se debería realizar un esfuerzo para incluir dichas informaciones en las webs municipales. Los Plenos son la máxima expresión del Ayuntamiento como Institución democrática.
8. En el apartado dedicado a la información para los ciudadanos, se observa un crecimiento importante en cuanto al servicio de noticias de actualidad del municipio, que pasa de un 64% en 2005 a un 89% en 2008. Sin embargo, el servicio de agenda, presenta un retroceso con respecto a la evaluación del 2006. Este descenso es debido a que la agenda no se actualiza con la periodicidad que sería deseable, pues se han encontrado agendas que funcionaban correctamente pero con contenidos de varios meses atrás. También se observa que algunos Ayuntamientos prefieren integrar la agenda dentro del servicio de noticias. En este sentido es recomendable cuidar

especialmente los servicios de tipo dinámico, pues su poca actualización denota un cierto abandono de la web, con la consiguiente pérdida de credibilidad y utilidad para los internautas.

9. En 2008, el 82% de los Ayuntamientos de la Región de Murcia ofrece un servicio de callejero en su web. No obstante, se han detectado algunos casos en los que es complicado obtener alguna utilidad del mencionado servicio, ya que se limita a un plano de la localidad en pdf, prácticamente ilegible. Sería deseable que dichos callejeros estuvieran dotados de cierta interactividad, al menos para permitir la búsqueda de una dirección.
10. La información agrupada en el apartado “Información turística y de ocio” obtiene unos resultados bastante elevados en su conjunto. Destaca el indicador sobre “fiestas y tradiciones”, que alcanza un 87% en la evaluación realizada este año. No obstante, se ha detectado que algunas webs municipales no prestan la suficiente atención a la información sobre cómo llegar al municipio, siendo ésta escasa e incluso inexistente en algunos casos.
11. Los buzones de quejas o sugerencias han experimentado un fuerte crecimiento a lo largo de las tres evaluaciones realizadas, llegando a un 73% en la presente evaluación. En cuanto a los mecanismos de participación ciudadana se advierte un crecimiento pequeño pero constante. En este sentido, se han detectado nuevas formas de comunicación que permiten una mayor interactividad con los ciudadanos, como es el caso de la utilización de blogs.
12. La respuesta recibida a la pregunta realizada a través del correo electrónico ha experimentado un retroceso. Mientras que en 2006 contestaron sólo un 42%, en 2008 el porcentaje de respuestas obtenidas se queda en el 29%. Debería de realizarse un esfuerzo para mejorar estos resultados, pues, como ya se ha mencionado, denota un cierto abandono de la web que conlleva una pérdida de credibilidad y utilidad para los internautas.
13. En el capítulo dedicado a las gestiones on-line, indicar que existe un crecimiento en todos los indicadores de este grupo, sobre todo en cuanto al número de Ayuntamientos que ofrecen servicios on-line a través de sus webs. En cuanto a la madurez de estos servicios, hay que indicar que su crecimiento es menor y la mayor parte de ellos se encuentran todavía en un grado de madurez inicial o básico (sólo presentan información), si bien es cierto que algunos Ayuntamientos ofrecen algunos de sus servicios con el máximo grado de madurez posible. Sería recomendable que los Ayuntamientos siguieran realizando un esfuerzo en este ámbito.

14. En cuanto a los dos nuevos indicadores introducidos en el grupo de la gestiones on-line, indicar que el dedicado a la información existente sobre las Aulas de Libre Acceso (ALAS/WALAS) ha obtenido unos resultados bastante positivos, ya que un 64% de los Ayuntamientos han incorporado información sobre dicho aspecto. En cuanto al segundo, que pretende evaluar la penetración que ha tenido el servicio de petición de cita previa en los Centros de Salud, hay que indicar que obtiene un 31%. También es cierto que este servicio es más reciente que el anterior, por lo que se pueden considerar los resultados obtenidos como normales.
15. De los 45 municipios de la Región de Murcia, 42 disponen de página web. Todos los Ayuntamientos de la región deberían disponer de una web oficial que sirviera de plataforma de difusión del municipio por Internet y que ofreciera servicios a sus ciudadanos.
16. En algunos casos, sobre todo en Ayuntamientos con mayor población, los diferentes servicios municipales o sus concejalías han optado por realizar webs especializadas sobre los servicios que son de su competencia, para de esta forma ofrecer una mayor y mejor información, sin recargar en exceso la web oficial del Ayuntamiento. Este hecho, en principio positivo, puede llegar a crear cierta confusión al no encontrar ciertas informaciones en la web municipal. Por tanto, es recomendable mantener un directorio en la web oficial del Ayuntamiento de todas aquellas webs especializadas que sean de carácter municipal. Además, en cada una de las webs especializadas, se debería indicar claramente qué servicio o concejalía es la responsable de la misma y, por tanto, encargada de su mantenimiento y buen funcionamiento.
17. Existen diferentes **webs oficiales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia** con servicios especializados, que permiten ofrecer nuevos servicios a los ciudadanos con muy poco esfuerzo y a un coste prácticamente nulo. Simplemente hay que colocar un enlace en la web municipal a la web del organismo o entidad que dispone del servicio que se quiera ofrecer. Entre otros, se pueden encontrar: agenda de actividades en la web de **Región de Murcia Digital**, callejeros en **Murcia Turística**, farmacias de guardia y cita previa en el Centro de Salud en **Murcia Salud** o el catálogo de las bibliotecas municipales a través de la web de la **Biblioteca Regional**. Posteriormente, sólo hay que comprobar de forma periódica que dicho enlace continúe funcionando correctamente.
18. En relación con lo indicado en el punto anterior, hay que volver a incidir en el **servicio de pagos de impuestos** a través de Internet que ofrece la **Agencia**

Regional de Recaudación. Los Ayuntamientos que disponen de convenio con la citada Agencia podrían beneficiarse de dichos servicios colocando un enlace directo a la pasarela de pagos de la web de la Agencia junto con una información que indique la utilidad del enlace.

19. Por último, una cuestión significativa es que la web, una vez diseñada, puesta en marcha y dotada de contenidos, debe tener un proceso de actualización constante. Si esto no se realiza de forma adecuada, las informaciones se vuelven obsoletas, los enlaces no funcionan y por lo tanto se ofrece una imagen de dejadez que resulta negativa para el Ayuntamiento, de tal forma que se consigue el efecto contrario al que se desea cuando se pone en marcha un servicio de este tipo.



5 BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN

ALABAU, A. *La Unión Europea y su política para el desarrollo de la Administración Electrónica*. Madrid: Fundación Vodafone España, 2004. [Consultado en octubre 2008]
Disponible de: <http://www.upv.es/~lguijar/socinfo/docs/Alabau2004Libro.pdf>

CAP GEMINI ERNST & YOUNG. *Online Availability of public services. How is Europe progressing? Web-based Survey on Electronic Public Services. Results of the fifth measurement*. Marzo 2005. [Consultado en Octubre 2008]. Disponible en: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/all_about/benchmarking/index_en.htm

CARDONA, D. *El gobierno electrónico, una revisión desde la perspectiva de prestación de servicios*. Septiembre 2002. [Consultado en Octubre 2008]. Disponible en: <http://www.congres.lluert.net/comunicacions/grup3/Cardona.pdf>

CODINA, L. Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos. *Revista Española de Documentación Científica*. vol. 23, nº 1, 2000. pp. 9-44.

CRIADO, J. L. y RAMILO, M.C. E-government in practice: An analysis of web site orientation to the citizen in Spanish Municipalities. *The International Journal of Public Sector Management*. Vol. 16, nº3, 2003. p.191-218.

EVANS, D.; YEN D.C. E-government: An analysis for implementation: Framework for understanding cultural and social impact. *Government Information Quarterly*, vol. 22, nº 3, 2005, p. 354-373

FUNDACIÓN INTEGRA. *Análisis de las webs municipales de la Región de Murcia. Observatorio de la Sociedad de la Información de la Región de Murcia*. Diciembre de 2005. [Consultado en octubre 2008]. Disponible en:
<<http://www.regmurcia.com/observatoriosi>>

FUNDACIÓN INTEGRA. *Análisis de las webs municipales de la Región de Murcia 2006. Observatorio de la Sociedad de la Información de la Región de Murcia*. Diciembre de 2006. [Consultado en octubre 2008]. Disponible en:
<<http://www.regmurcia.com/observatoriosi>>

HOLZER, M.; KIM, Seang-Tae. *Digital Governance in Municipalities Worldwide (2005): A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World*. Newark: National Center for Public Productivity, Rutgers University, 2006. [Consultado en Octubre 2008] Disponible en:
<<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ASPA/UNPAN022839.pdf>>

HOLZER, M.; KIM, Seang-Tae. *Digital Governance in Municipalities Worldwide (2007): A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World*. Newark: National Center for Public Productivity, Rutgers University, 2008. [Consultado en Octubre 2008] Disponible en:
<<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ASPA/UNPAN031374.pdf>>

JIMÉNEZ PIANO, M. Evaluación de sedes web. *Revista Española de Documentación Científica*. vol. 24, nº 4, 2001. pp. 405-429.

LAYNE, K. & LEE, J. Developing fully functional E-government: A four-stage model. *Government Information Quarterly*, vol. 18, nº2, 2001, p.112-136.

MOYA MARTÍNEZ, G. La Administración Pública en línea: estudio sobre los servicios públicos de los Ayuntamientos de la Región de Murcia basados en Web. *Anales de Documentación*, Nº 6, 2003. Pp.187-202.

NALRA. *eMunicipality 2009 –the digital leap–*. Oslo: Norwegian Association of Local and Regional Authorities (KS), 2006. [Consultado en octubre 2008] Disponible en: <<http://www.ks.no/upload/77518/eMunicipality%202009.zip>>

REGIÓN DE MURCIA. *Región de Murcia SI: III Plan para el desarrollo de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia, 2008-2010*. Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Septiembre 2008 [Consultado en Octubre 2008]. Disponible en: <<http://www.regiondemurciasi.com>>

SI-LOC@L. *1er Análisis de las páginas web de los Ayuntamientos asturianos*. 2002. [Consultado en octubre 2008]. Disponible en: <http://www.silocal.org/aytos/www_01.htm>.

SUREDA NEGRE; J. Y COMAS FORGAS; R. *Els ajuntaments de les Illes Balears a Internet. Primera anàlisi de les webs municipals de les Illes Balears i descripció d'una sèrie de bones pràctiques*. 2004. [Consultado en Septiembre 2008]. Disponible en: <http://www.ibit.org/dades/doc/683_ca.pdf>

TORRES, L.; PINA, V. Y ACERETE, B. E-government developments on delivering public services among EU cities. *Government Information Quarterly*, vol. 22, nº 2, 2005, p.217-238.

Webs consultadas:

- Agencia Regional de Recaudación: <http://arr.carm.es>
- Biblioteca Regional de Murcia: <http://www.carm.es/brmu>
- Boletín Oficial de la Región de Murcia: <http://www.carm.es/borm>
- Boletín Oficial del Estado: <http://www.boe.es>
- Comisión Europea. Portal de la Sociedad de la Información: http://ec.europa.eu/information_society/index_en.htm
- Comunidad Autónoma de la Región de Murcia: <http://www.carm.es>
- Consejo Gral. de Colegios Oficiales de Farmacéuticos: <http://www.portalfarma.com>
- Fundación Integra: <http://www.f-integra.org>
- Instituto Nacional de Estadística: <http://www.ine.es>

- Ministerio de Administraciones Públicas: <http://www.map.es>
- Murcia Salud: <http://www.murciasalud.es>
- Murcia Turística: <http://www.murciaturistica.es>
- Observatorio de la Sociedad de la Información de la Región de Murcia:
<http://www.regmurcia.com/observatoriosi>
- Portal de la Unión Europea: <http://www.europa.eu>
- Región de Murcia Digital: <http://www.regmurcia.com>
- Región de Murcia SI: <http://www.regiondemurciasi.com>
- Test de accesibilidad TAW: <http://www.tawdis.net>
- Ventana Digital de la Región de Murcia: <http://www.vdigitalrm.com>
- Y lógicamente, todas las webs que son objeto de evaluación en el presente estudio.