





## “ANÁLISIS DE LAS WEBS MUNICIPALES DE LA REGIÓN DE MURCIA”

<b>WWW</b>		@	
	@		<b>WWW</b>





## ÍNDICE

---

### PRESENTACIÓN

<b>1. OBJETIVOS .....</b>	<b>1</b>
<b>2. METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN.....</b>	<b>3</b>
2.1 Indicadores .....	3
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.....	17
<b>3. RESULTADOS.....</b>	<b>19</b>
3.1 Dominios .....	19
3.2 Resultados Globales.....	21
3.3 Accesibilidad .....	51
<b>4. CONCLUSIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>5. BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXO “EVALUACIÓN DE LAS WEBS DE LOS AYUNTAMIENTOS”</b>	





## PRESENTACIÓN

---

El Observatorio de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia, acción recogida en el Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, regióndemurciaSI, nace como un canal propio del portal de Región de Murcia Digital que gestiona la Fundación Integra.

La finalidad de este Observatorio no es otra que la de disponer de una herramienta con datos actualizados para el análisis del posicionamiento de la Región con respecto a los indicadores nacionales de Sociedad de la Información y de la distribución comarcal y municipal de dichos indicadores.

La utilización de esta herramienta nos va a permitir a las Administraciones la elaboración de estrategias y el diseño de acciones, bien preventivas, bien correctoras, que puedan llevar a situar a nuestra Región de forma cohesionada en una buena posición nacional.

Desde este canal Observatorio que mantiene la Fundación Integra se van a publicar los estudios que al respecto realice la Fundación, normalmente de ámbito regional o municipal, y se incluyen asimismo enlaces y referencias a los informes elaborados por otras instituciones o fundaciones, de ámbito nacional o europeo.

El presente estudio pretende proporcionar una “fotografía” sobre la situación actual de cada una de las webs municipales de nuestra Región, con el fin primordial de que ayude a fortalecer los servicios proporcionados actualmente a través de Internet por las Corporaciones Locales.

Francisco Marqués Fernández  
*Presidente de la Fundación Integra*  
*Consejero de Industria y Medio Ambiente*  
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia



# 1

## OBJETIVOS

---

Es bien conocido el potencial que ofrecen las comunicaciones electrónicas como vehículo de interacción e información en todos los ámbitos de nuestra sociedad actual. Por esta razón, desde las diferentes Administraciones Públicas se están realizando iniciativas para desarrollar lo que se ha venido a denominar “Administración electrónica”, que también podemos encontrar bajo las denominaciones de “e-Administración”, “e-Gobierno” o “e-Government”. Mediante el uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), destacando entre ellas Internet, las Administraciones pueden permanecer “abiertas” 24 horas al día, 7 días a la semana, ofreciendo una multitud de servicios que sería n difíciles de conseguir por otros medios.

El Ayuntamiento o Administración Local constituye la Administración más cercana al ciudadano, y, además, posee competencias sobre un amplio abanico de cuestiones que afectan diariamente a la vida de sus ciudadanos. Así, por ejemplo, muchos ciudadanos solamente se relacionan con la Agencia Tributaria a la hora de realizar la declaración de la Renta, es decir, una vez al año, sin embargo el vínculo que mantienen con su Ayuntamiento es mucho mayor, puesto que tienen que realizar la liquidación de varios impuestos (Impuesto de Bienes Inmuebles, vehículos, vados, etc.), solicitar una licencia de obras, reservar una pista deportiva, realizar un curso, pedir una ayuda, etc.

Esta situación se ha percibido perfectamente desde los Ayuntamientos que están viendo en las TIC una excelente herramienta de ayuda y por tanto realizan esfuerzos para modernizar su Administración Local y ofrecer más y mejores servicios 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

Se presenta aquí este estudio sobre las *webs* o sitios oficiales de los Ayuntamientos de la Región de Murcia, con el fin de analizar y evaluar el grado de implantación y madurez de la Administración electrónica. Este estudio puede ser de esta forma el punto de partida de cualquier proceso de mejora y optimización que se quiera realizar sobre los mismos.

Se ha querido evitar cualquier aspecto comparativo entre municipios, en cuanto a rangos o escalafones, puesto que las condiciones particulares en personal y equipamiento de cada Ayuntamiento para ofrecer servicios TIC no son fácilmente equiparables al resto. Así, la presentación en tablas con puntos valorados en forma binaria (SI/NO) puede ayudar a decidir cuáles de los indicadores se deben o se pueden mejorar, comparando sencillamente con el resto de municipios de nuestra Región de forma global.





## 2

## METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN

---

El trabajo de campo del presente estudio ha sido desarrollado por el equipo dirigido por Gregorio Moya Martínez (autor de un estudio similar en 2002, “La Administración Pública en línea: estudio sobre los servicios públicos de los Ayuntamientos de la Región de Murcia basados en web”) e integrado por Pedro Manuel Díaz Ortuño, Francisco Javier Martínez Méndez, José Vicente Rodríguez Muñoz, todos ellos Profesores del Departamento de Información y Documentación de la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Murcia.

### **2.1 Indicadores**

Para evaluar las webs de los Ayuntamientos de la Región de Murcia resultó necesario realizar una selección de los indicadores a utilizar. Sobre este punto, se encontraron diversas propuestas y evaluaciones realizadas, tanto en España como fuera de ella: Fundación AUNA 2005, West 2003, SI-Loc@I 2002, Sureda y Comas 2004, y Moya 2002.

Después de sopesar distintas alternativas y para poder plasmar con mayor realidad la situación de las distintas webs municipales, se decidió trabajar con un grupo de 70 indicadores que proporcionaban una visión de conjunto de cada web evaluada. Estos

indicadores se estructuraron en nueve grupos diferentes, cada uno de ellos centrado en obtener la máxima información sobre los diversos apartados que suelen componer la mayoría de webs municipales. Los grupos fueron los 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.

## 2

Como se observa en el listado anterior, los ocho primeros grupos evalúan contenidos de carácter informativo, por lo que se consideró suficiente con valorar la ausencia/presencia de la información en la web municipal. El último grupo, correspondiente a las Gestiones (o si se prefiere Trámites) ofrecidas por cada Ayuntamiento, se valoró según la escala propuesta por e-Europe para medir el grado de sofisticación de los servicios en línea. Se profundizará en esta cuestión cuando se describan los indicadores que conforman este 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	Indicación de la Dirección Postal.	SI/NO
3	Indica el 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

Este primer grupo de indicadores, que debería formar parte de cualquier evaluación de páginas web que se realice, ya sea de carácter municipal o de cualquier otro tipo, permite identificar claramente la autoría y responsabilidad de la página web, la forma

de poder contactar con los responsables de la misma (en este caso con el Ayuntamiento), y cuándo se ha llevado a cabo la última actualización de la web.

El primer indicador muestra si se puede identificar claramente el Ayuntamiento responsable de la página web. En algunos casos resulta complicado discernir si una página de Ayuntamiento es oficial o no.

Los indicadores 2, 3 y 4 tratan de reflejar si se especifica la dirección postal, el teléfono de contacto y el correo electrónico del Ayuntamiento (o del webmaster en su defecto). Estos datos deberían aparecer en la página principal (o de inicio) de la sede web. No obstante, si se encontraban en otra ubicación, se valoró positivamente.

Por último, el indicador 5 muestra si la página de inicio o principal contiene la fecha de la última actualización de la web en su conjunto.

2

### 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).	SI/NO
14	Profundidad (número de clicks).	Nº clics
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI/NO

El segundo bloque de indicadores trata de medir el grado de funcionalidad de la web a evaluar. De esta forma, los indicadores 6 y 7 muestran si la web dispone de dos de las herramientas más útiles a la hora de navegar y buscar información: el buscador interno y el mapa de la web. Estos indicadores, junto con el 15, ofrecen una visión sobre las facilidades de navegación en la web. El indicador 8 muestra la visibilidad que puede tener esta web en otros idiomas. Los indicadores 9 y 10 muestran el grado de interacción de la web evaluada con otras sedes webs, mediante los enlaces existentes

para ir a otras administraciones, así como la descarga de utilidades que se puedan necesitar para ver determinados documentos (visores, plugins, etc.). Los indicadores 10 y 11 informan de la resolución de pantalla y los navegadores (Explorer y Firefox) para los que se ha optimizado la web, de forma que se pueda visualizar de forma correcta.

El indicador 14, llamado profundidad, muestra una medida de la complejidad de la web y el grado de jerarquización de los contenidos. Habitualmente, se considera que en una web bien estructurada es posible encontrar cualquier información en 5 o menos clics.

## 2

El indicador 13 sobre accesibilidad se ha considerado puesto que en la actualidad las webs de las Administraciones Públicas se encuentran inmersas en un proceso obligatorio de adaptación a dichas normativas. Para evaluar este apartado, se aplicó el test TAW (Test Accesibilidad Web), que mide el grado de accesibilidad según las normas WAI (Web Accessibility Initiative). En el capítulo de resultados se incidirá sobre este tema.

### 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

Este conjunto de indicadores está destinado a medir la información existente en la web sobre aspectos generales del municipio, tales como su situación geográfica, existencia de un apartado dedicado a la historia del mismo, datos estadísticos sobre población, economía, etc. También se ha incluido el indicador 18, con el que evaluar la existencia de algún tipo de multimedia en la web del Ayuntamiento, dado que este tipo de recursos poseen una gran aceptación y permiten visualizar lugares y paisajes emblemáticos de cada 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 apartado agrupa los indicadores que muestran el grado de información de carácter institucional ofrecidos por la web. Los indicadores 20, 21 y 22 permiten valorar el grado de información sobre la composición de las Instituciones de gobierno del Ayuntamiento, la composición del Pleno y los grupos políticos que lo conforman. Esta información muestra cómo está conformada y estructurada la Institución Municipal.

Los indicadores 23 y 24 se consideran de vital importancia de cara a reflejar el trabajo que lleva a cabo el Ayuntamiento como Institución democrática. El primero de ellos muestra si se encuentran disponibles las actas de los Plenos municipales. El segundo las ordenanzas que emanan del gobierno municipal.

Los indicadores 25 y 26 están relacionados con la información de tipo económico que pone a disposición el Ayuntamiento: el calendario de pago de impuestos municipales y las partidas presupuestarias que se van a ejecutar a lo largo del año. El indicador 27 muestra si el Ayuntamiento dispone de un directorio con información sobre los distintos servicios municipales que ofrece y la forma de contactar con ellos.

Por último, el indicador 28 ofrece información sobre los Planes de Ordenación urbana de los Ayuntamientos.

### 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

Este apartado recoge aquellos indicadores que proporcionan información sobre el desarrollo de las actividades cotidianas de la población: noticias, agenda, servicios de urgencias, centros culturales, educativos, etc.

Un indicador destacado es el 37, referido al callejero de la localidad, puesto que es un elemento bastante valorado por los ciudadanos.

### 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

Los indicadores comprendidos entre el 39 y el 45 muestran los contenidos informativos dedicados al turismo y ocio del municipio. En algunas ocasiones, estos indicadores se agrupan bajo la denominación de “Información para el visitante”. En este caso, se ha preferido agruparlos bajo el epígrafe de “Información Turística y de Ocio”, puesto que este tipo de información no sólo es de interés para los visitantes de la localidad, sino

también para los propios ciudadanos que residen en el municipio. Además, el resto de información que no se encuentra bajo este epígrafe también puede resultar de interés para los visitantes del municipio, como por ejemplo el callejero o los servicios de urgencias.

### **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

Los indicadores que muestran información sobre las empresas del municipio, así como la existencia de polígonos industriales y la celebración de ferias, se han agrupado en este apartado. No obstante, en otros apartados de esta evaluación es posible encontrar indicadores que pueden resultar de utilidad para el mundo empresarial y comercial.

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

Este apartado evalúa la existencia de mecanismos eficaces de interacción entre los Ayuntamientos y sus ciudadanos, tales como un buzón (o formulario) de quejas y sugerencias, la existencia de foros de participación ciudadana, chats, encuestas, etc.

Asimismo, se formuló una pregunta a los Ayuntamientos objeto del presente estudio, para evaluar el tiempo de respuesta y la adecuación de la misma a lo preguntado (descartando de esta manera las respuestas de tipo automático o semi-automático). La pregunta solicitaba información sobre la forma de empadronarse en el municipio: Deseo empadronarme en su municipio, ¿qué trámites debo seguir?

### 2.1.9. Gestiones on-line

Este apartado recoge 18 indicadores que muestran el grado de sofisticación de los servicios on-line que presta cada uno de los Ayuntamientos. Como se mencionó con anterioridad, estos indicadores, a excepción del 62 (evaluado como los anteriores con un SI/NO), se han valorado siguiendo las directrices de los planes e-Europe para medir el grado de avance de los servicios públicos on-line. Para ello, se fijan 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.

No todos los servicios evaluados pueden alcanzar la etapa 4; algunos sólo pueden llegar a la etapa 3. Por este motivo, se creó una columna en la tabla que indica el rango de puntuaciones de cada indicador. La ausencia de información sobre un determinado servicio se valoró con un cero (0). Además, al tener cada servicio sus propias particularidades y peculiaridades, se incluyó una cuarta columna con indicación expresa de qué se está valorando con cada puntuación del indicador.

Indicadores:

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



	licencias de obras.		2: Descargar el formulario. 3: Formulario electrónico para solicitarla. 4: Tramitación completa y pago.
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0-4	1: Información licencias de apertura. 2: Descargar el formulario. 3: Formulario electrónico para solicitarla, con autenticación. 4: Tramitación completa y pago.
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	0-4	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. No es necesario otro papeleo para el proveedor (Tramitación completa).
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	0-3	1: Información. 2: Descargar formulario. 3: Formulario electrónico para realizar el trámite, con autenticación.
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0-4	1: Información sobre trámites. 2: Descargar el formulario para su posterior presentación. 3: Presentar telemáticamente la solicitud de certificado. 4: Realizar la tramitación completa con recepción telemática del certificado.
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.	0-3	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.
64	Certificado de estar al	0-4	1: Información. 2: Descargar el formulario.

# 2

	corriente de pago de los tributos municipales.		3: Formulario electrónico para comenzar el procedimiento. 4: Tramitación totalmente telemática (el interesado obtiene el certificado).
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	0-3	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.
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	0-4	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.
67	Matrícula en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	0-4	1: Información sobre cursos. 2: Descargar el formulario. 3: Formulario electrónico para su inscripción/reserva. 4: Pago y matriculación.
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	0-3	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.
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	0-3	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.
70	Biblioteca Municipal.	0-4	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.
---

## **2.2 Selección Webs de los Municipios de la Región de Murcia**

Otro aspecto a dilucidar fue determinar el universo a evaluar. Para ello se seleccionaron aquellas webs oficiales de los Ayuntamientos.

Por tanto, la primera cuestión a resolver fue definir de los 45 Ayuntamientos que conforman la Región de Murcia, cuántos tienen presencia en la web y si la misma es oficial. En esta ocasión, se partía de la lista del trabajo realizado hace dos años y se disponía de las fuentes por aquel entonces consultadas. Asimismo, se contactó con los Ayuntamientos para que confirmaran las URL oficiales. En España existe una total dispersión no sólo en cuanto a los dominios utilizados por los Ayuntamientos como URL de su web, sino también en la forma de denominar al mismo (ayto-nombre, ayuntamientodenombre, nombre, etc.) Sobre este punto, la Región de Murcia no es ajena a ello, si bien cabe mencionar que la situación se ha paliado de alguna manera en los últimos años, al poder reservar los Ayuntamientos los dominios .es que incluyeran el topónimo del mismo, aunque este plazo expiró.

En una primera revisión de los 45 Ayuntamientos, se encontró que cuatro no disponían de web (Aledo, Mula, Ojós y Ricote), y dos facilitaron un dominio que todavía no se encontraba operativo (Lorquí y Torre Pacheco). Estos se descartaron de la evaluación, con lo que el análisis se redujo a 39 Ayuntamientos. Una segunda revisión puso de manifiesto el estado inicial de construcción de diversas webs, por lo que quedaron fuera de la evaluación (Albudeite, Alguazas, La Unión y Librilla). Por tanto, después de estas dos revisiones, se analizaron las siguientes 35 webs:

1. Ayuntamiento de Abanilla: [www.abanilla.es](http://www.abanilla.es)
2. Ayuntamiento de Abarán: [www.villabaran.net](http://www.villabaran.net)
3. Ayuntamiento de Águilas: [www.ayuntamientodeaquilas.es](http://www.ayuntamientodeaquilas.es)
4. Ayuntamiento de Alcantarilla: [www.alcantarilla.es](http://www.alcantarilla.es)
5. Ayuntamiento de Alhama de Murcia: [www.alhamademurcia.es](http://www.alhamademurcia.es)
6. Ayuntamiento de Archena: [www.aytoarchena.es](http://www.aytoarchena.es)
7. Ayuntamiento de Beniel: [www.aytobeniel.es](http://www.aytobeniel.es)
8. Ayuntamiento de Blanca: [www.blanca.es](http://www.blanca.es)

## 2

9. Ayuntamiento de Bullas: [www.bullas.net](http://www.bullas.net)
10. Ayuntamiento de Calasparra: [www.calasparra.org](http://www.calasparra.org)
11. Ayuntamiento de Campos del Río: [www.camposdelrio.es](http://www.camposdelrio.es)
12. Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz: [www.caravaca.org](http://www.caravaca.org)
13. Ayuntamiento de Cartagena: [www.cartagena.es](http://www.cartagena.es)
14. Ayuntamiento de Cehegín: [www.cehegin.com](http://www.cehegin.com)
15. Ayuntamiento de Ceutí: [www.ceuti.es](http://www.ceuti.es)
16. Ayuntamiento de Cieza: [www.cieza.es](http://www.cieza.es). Se incluye también [www.cieza.net](http://www.cieza.net), como ciudad digital.
17. Ayuntamiento de Fortuna: [www.aytofortuna.es](http://www.aytofortuna.es)
18. Ayuntamiento de Fuente Álamo de Murcia: [www.fuentealamo.es](http://www.fuentealamo.es)
19. Ayuntamiento de Jumilla: [www.jumilla.org](http://www.jumilla.org)
20. Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas: [www.torresdecotillas.net](http://www.torresdecotillas.net)
21. Ayuntamiento de Lorca: [www.lorca.es](http://www.lorca.es)
22. Ayuntamiento de Los Alcázares: [www.ayto-losalcazares.es](http://www.ayto-losalcazares.es)
23. Ayuntamiento de Mazarrón: [www.mazarron.es](http://www.mazarron.es)
24. Ayuntamiento de Molina de Segura: [www.molinadesegura.es](http://www.molinadesegura.es). Se incluye también [www.molinadigital.es](http://www.molinadigital.es) como ciudad digital.
25. Ayuntamiento de Moratalla: [www.ayuntamientomoratalla.net](http://www.ayuntamientomoratalla.net)
26. Ayuntamiento de Murcia: [www.murcia.es](http://www.murcia.es)
27. Ayuntamiento de Pliego: [www.pliego.org](http://www.pliego.org)
28. Ayuntamiento de Puerto Lumbreras: [www.puertolumbreras.es](http://www.puertolumbreras.es)
29. Ayuntamiento de San Javier: [www.sanjavier.es](http://www.sanjavier.es)
30. Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar: [www.aytosanpedrodelpinatar.com](http://www.aytosanpedrodelpinatar.com)
31. Ayuntamiento de Santomera: [www.ayuntamientodesantomera.com](http://www.ayuntamientodesantomera.com)
32. Ayuntamiento de Totana: [www.totana.es](http://www.totana.es)
33. Ayuntamiento de Ulea: [www.ulea.info](http://www.ulea.info)
34. Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura: [www.aytovillanueva.net](http://www.aytovillanueva.net)
35. Ayuntamiento de Yecla: [www.yecla.es](http://www.yecla.es)

Por último, comentar que los dos proyectos de Ciudades Digitales desarrollados en la Región, el proyecto Ciez@net ([www.cieza.net](http://www.cieza.net)) y actualmente Molina Digital ([www.molinadigital.com](http://www.molinadigital.com)), disponen de dos páginas web, una enfocada al ciudadano y otra al Ayuntamiento, por lo que se evaluaron ambas.

## 2.3 Cuestiones Previas a la Evaluación

La Región de Murcia es una Comunidad Autónoma de carácter uniprovincial. Según los datos sobre las cifras de población oficiales a 1 de enero de 2005 (INE <http://www.ine.es>), cuenta con una población de 1.335.792 habitantes, lo que supone el 3,0% de la población española. Los 45 municipios que la componen, se distribuyen de la siguiente forma:

	Municipios	% total Región	Habitantes	% total Región
Municipios con menos de 5.000 habitantes	9	20,0%	17.184	1,3%
Municipios entre 5.001 y 10.000 habitantes	9	20,0%	71.374	5,3%
Municipios entre 10.001 y 20.000 habitantes	13	28,9%	195.933	14,7%
Municipios entre 20.001 y 50.000 habitantes	10	22,2%	295.720	22,1%
Municipios de más de 50.000 habitantes	4	8,9%	755.581	56,6%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.335.792</b>	<b>100,0%</b>



Estos sesgos de población se utilizarán a la hora de mostrar los resultados, de forma que se pueda observar cómo se comportan los municipios en función de la población que tiene cada uno de ellos. En las tablas que se muestran a continuación, se observa los municipios que conforman cada uno de los grupos de evaluación, su dirección web y si estos han sido o no evaluados.

Municipio	Habitantes	URL Ayuntamiento	Evaluado
Ojós	571	NO TIENE	NO
<b>Ulea</b>	<b>968</b>	<b><a href="http://www.ulea.info">http://www.ulea.info</a></b>	<b>SÍ</b>
Aledo	1.058	NO TIENE	NO
Albudeite	1.403	<a href="http://www.albudeite.com">http://www.albudeite.com</a>	NO <sup>1</sup>
Ricote	1.538	NO TIENE	NO
<b>Villanueva del Río Segura</b>	<b>1.803</b>	<b><a href="http://www.villanueva.net">http://www.villanueva.net</a></b>	<b>SÍ</b>
<b>Campos del Río</b>	<b>2.061</b>	<b><a href="http://www.camposdelrio.es">http://www.camposdelrio.es</a></b>	<b>SÍ</b>
<b>Pliego</b>	<b>3.622</b>	<b><a href="http://www.pliego.org">http://www.pliego.org</a></b>	<b>SÍ</b>
Librilla	4.160	<a href="http://www.ayuntamientodelibrilla.com">http://www.ayuntamientodelibrilla.com</a>	NO <sup>1</sup>
<b>Municipios en este grupo: 9. Municipio con página web: 6 (66,7 %).</b>			
<b>Municipios evaluados: 4 (44,4 % del total de municipios de este grupo).</b>			

<sup>1</sup> El estado de las webs de Albudeite, Alguazas y Librilla era incipiente por lo que se descartó su evaluación.

Tabla 2.3. Municipios entre 5.000 y 10.000 habitantes.

Municipio	Habitantes	URL Ayuntamiento	Evaluado
Blanca	6.073	<a href="http://www.blanca.es">http://www.blanca.es</a>	SÍ
Abanilla	6.265	<a href="http://www.abanilla.es">http://www.abanilla.es</a>	SÍ
Lorquí	6.277	<a href="http://www.ayto-lorqui.com">http://www.ayto-lorqui.com</a>	NO <sup>2</sup>
Alguazas	7.832	<a href="http://www.ayto-alguazas.org">http://www.ayto-alguazas.org</a>	NO <sup>1</sup>
Fortuna	8.108	<a href="http://www.aytofortuna.es">http://www.aytofortuna.es</a>	SÍ
Ceutí	8.473	<a href="http://www.ceuti.es">http://www.ceuti.es</a>	SÍ
Moratalla	8.670	<a href="http://www.ayuntamientomoratalla.net">http://www.ayuntamientomoratalla.net</a>	SÍ
Beniel	9.814	<a href="http://www.aytobeniel.es">http://www.aytobeniel.es</a>	SÍ
Calasparra	9.862	<a href="http://www.calasparra.org">http://www.calasparra.org</a>	SÍ

Municipios en este grupo: 9. Municipio con página web: 8 (88,9 %).  
Municipios evaluados: 7 (77,8 % del total de municipios de este grupo).

## 2

Tabla 2.4. Municipios entre 10.000 y 20.000 habitantes.

Municipio	Habitantes	URL Ayuntamiento	Evaluado
Bullas	11.641	<a href="http://www.bullas.net">http://www.bullas.net</a>	SÍ
Alcázares (Los)	12.264	<a href="http://www.ayto-losalcazares.es">http://www.ayto-losalcazares.es</a>	SÍ
Puerto Lumbreras	12.487	<a href="http://www.puertolumbreras.es">http://www.puertolumbreras.es</a>	SÍ
Abarán	12.917	<a href="http://www.villabaran.net">http://www.villabaran.net</a>	SÍ
Santomera	13.417	<a href="http://www.ayuntamientodesantomera.com">http://www.ayuntamientodesantomera.com</a>	SÍ
Fuente Álamo de Murcia	13.942	<a href="http://www.fuentealamo.es">http://www.fuentealamo.es</a>	SÍ
Cehegín	15.2544	<a href="http://www.cehegin.com">http://www.cehegin.com</a>	SÍ
Unión (La)	15.599	<a href="http://www.ayuntamientolaunion.com">http://www.ayuntamientolaunion.com</a>	NO <sup>3</sup>
Mula	16.004	NO TIENE	NO
Archena	16.277	<a href="http://www.aytoarchena.es">http://www.aytoarchena.es</a>	SÍ
Torres de Cotillas (Las)	18.134	<a href="http://www.torresdecotillas.net">http://www.torresdecotillas.net</a>	SÍ
Alhama de Murcia	18.331	<a href="http://www.alhamademurcia.es">http://www.alhamademurcia.es</a>	SÍ
San Pedro del Pinatar	19.666	<a href="http://www.aytosanpedrodelpinatar.com">http://www.aytosanpedrodelpinatar.com</a>	SÍ

Municipios en este grupo: 13. Municipio con página web: 12 (92,3 %).  
Municipios evaluados: 11 (84,6 % del total de municipios de este grupo).

<sup>2</sup> No fue posible acceder a la URL del Ayuntamiento de Lorquí (página no encontrada).

<sup>3</sup> El estado de la web de La Unión era incipiente por lo que se descartó su evaluación.

Tabla 2.5. Municipios entre 20.000 y 50.000 habitantes.			
Municipio	Habitantes	URL Ayuntamiento	Evaluado
Jumilla	24.188	<a href="http://www.jumilla.org">http://www.jumilla.org</a>	SÍ
Caravaca de la Cruz	24.664	<a href="http://www.caravaca.org">http://www.caravaca.org</a>	SÍ
San Javier	26.337	<a href="http://www.sanjavier.es">http://www.sanjavier.es</a>	SÍ
Torre-Pacheco	27.400	<a href="http://www.torrepacheco.es">http://www.torrepacheco.es</a>	NO <sup>4</sup>
Totana	27.714	<a href="http://www.totana.es">http://www.totana.es</a>	SÍ
Mazarrón	28.889	<a href="http://www.mazarron.es">http://www.mazarron.es</a>	SÍ
Águilas	31.218	<a href="http://www.ayuntamientodeaguilas.es">http://www.ayuntamientodeaguilas.es</a>	SÍ
Yecla	33.553	<a href="http://www.yecla.es">http://www.yecla.es</a>	SÍ
Cieza	34.318	<a href="http://www.cieza.es">http://www.cieza.es</a>	SÍ
Alcantarilla	37.439	<a href="http://www.alcantarilla.es">http://www.alcantarilla.es</a>	SÍ
Municipios en este grupo: 10. Municipio con página web: 9 (90 %).			
Municipios evaluados: 9 (90 % del total de municipios de este grupo).			

Tabla 3.6. Municipios con más de 50.000 habitantes.			
Municipio	Habitantes	URL Ayuntamiento	Evaluado
Molina de Segura	54.673	<a href="http://www.molinadesegura.es">www.molinadesegura.es</a>	SÍ
Lorca	87.153	<a href="http://www.lorca.es">www.lorca.es</a>	SÍ
Cartagena	203.945	<a href="http://www.cartagena.es">www.cartagena.es</a>	SÍ
Murcia	409.810	<a href="http://www.murcia.es">www.murcia.es</a>	SÍ
Municipios en este grupo: 4. Municipio con página web: 4 (100 %).			
Municipios evaluados: 4 (100 % del total de municipios de este grupo).			

## 2.4 Ficha Técnica de la Evaluación

**Objeto de la Evaluación:** Todas las webs oficiales de los Ayuntamientos de la Región de Murcia. En el momento de realizar la evaluación, se encontraron 39 webs, pero hay que indicar que sólo se evaluaron 35, puesto que las 4 restantes estaban en un estado incipiente de realización.

**Fecha de Realización:** Última quincena de Septiembre de 2005.

**Navegadores:** Todas las webs fueron visitadas con dos Navegadores: Internet Explorer 6.0.2900 y Firefox 1.0.7.

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

<sup>4</sup> No fue posible acceder a la URL del Ayuntamiento de Torre Pacheco (página no encontrada).









# 3

## RESULTADOS

---

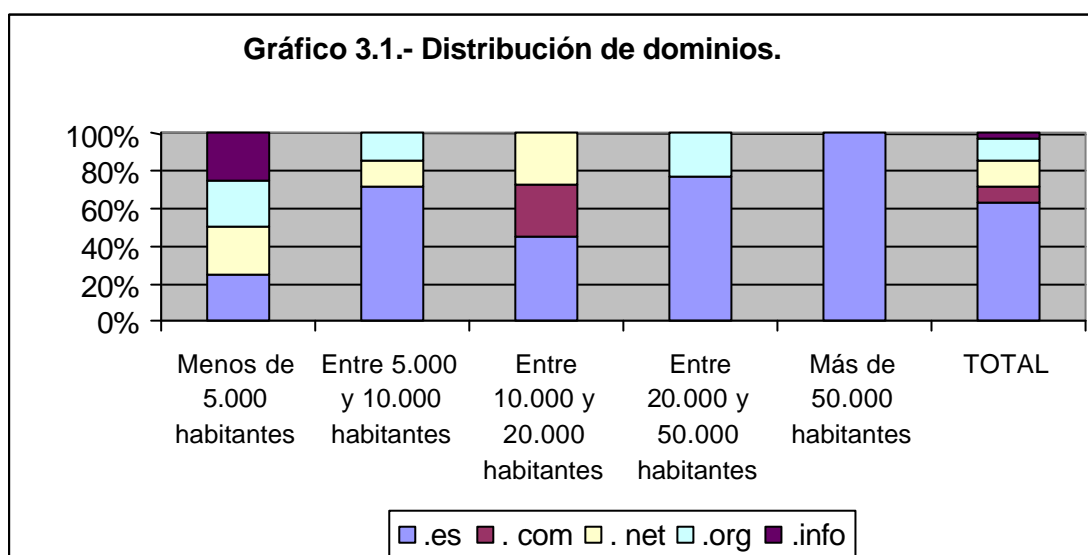
Los resultados obtenidos de la evaluación realizada a las webs oficiales de los Ayuntamientos de la Región de Murcia, se han estructurado en tres apartados:

- a) Dominios de primer nivel (.es, .com, .org, .net, etc.) empleados.
- b) Resultados globales obtenidos en cada uno de los indicadores.
- c) Accesibilidad.

### **3.1 Dominios**

El primer resultado que se puede extraer de la evaluación realizada es el relativo a la distribución de los dominios de las webs oficiales de los Ayuntamientos de la Región de Murcia. Los datos recopilados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 3.1. Dominios de Primer Nivel.						
MUNICIPIOS	Nº de Municipios evaluados	DOMINIOS				
		.es	.com	.net	.org	.info
Menos de 5.000 habitantes	4	1	0	1	1	1
Entre 5.000 y 10.000 habitantes	7	5	0	1	1	0
Entre 10.000 y 20.000 habitantes	11	5	3	3	0	0
Entre 20.000 y 50.000 habitantes	9	7	0	0	2	0
Más de 50.000 habitantes	4	4	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>



Como se desprende de los datos anteriores, más del 60,0% de las webs oficiales de los Ayuntamientos disponen de un dominio “.es”. Este porcentaje aumenta entre las webs de los Ayuntamientos con mayor población. Si se comparan estos datos con el anterior estudio, realizado en 2002 (Moya, 2002), se observa un notable incremento, puesto que entonces sólo disponían de dominio “.es” 7 de los 28 webs que formaron parte de aquella evaluación, frente a los 22 Ayuntamientos que lo utilizan en la actualidad. Además, se observa una tendencia a utilizar el toponímico del municipio, puesto que de estos 22 Ayuntamientos que utilizan el dominio “.es”, 17 son de la forma [www.nombredelmunicipio.es](http://www.nombredelmunicipio.es). Tras el análisis, resultaba de interés comprobar los Ayuntamientos que habían reservado el dominio “.es” con su nombre. Para ello se realizó una consulta en la base de datos de ESNIC, entidad responsable de la gestión del registro de nombres de dominio de Internet bajo el código de país “.es”. Pues bien,

tras la consulta se obtuvo que prácticamente la totalidad de los Ayuntamientos de la Región ya habían reservado el dominio “.es”, aunque todavía no se utilizara como URL oficial. Los Municipios que tienen reservado dicho dominio son 40 de los 45, es decir el 88,9%. Los municipios que no tienen reservado el dominio son: Alguazas, Beniel, Las Torres de Cotillas, Jumilla y La Unión. En el caso de los tres primeros, el dominio todavía se encontraba disponible (torresdecotillas.es estaba reservado por un particular de Murcia, pero se encontraba disponible lastorresdecotillas.es). En el caso de Jumilla, el dominio jumilla.es estaba registrado por el Consejo Regulador de la Denominación de Origen Jumilla. Respecto a La Unión, el dominio launion.es estaba registrado por la empresa valenciana Cementos La Unión S. A.

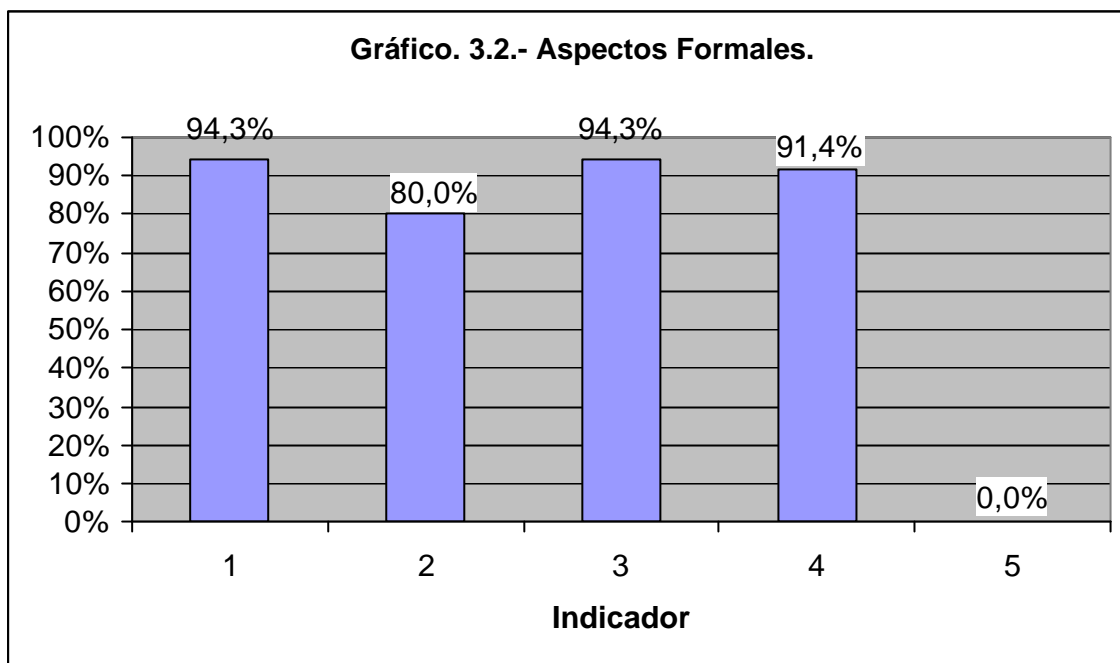
## 3.2 Resultados Globales

Este apartado analiza los resultados obtenidos en cada uno de los grupos de indicadores, así como su distribución frente a las agrupaciones de municipios por población.

### 3.2.1. Aspectos Formales

En la tabla 3.2, la columna “total” indica el número de veces que ese indicador estaba presente en la evaluación. La columna “porcentaje”, muestra el porcentaje que representa sobre el total de webs evaluadas. Por ejemplo, en el caso del indicador 1, ha sido evaluado positivamente en 33 ocasiones, lo que supone el 94,3% (33 de 35 evaluaciones). Junto a esta tabla se incluye un gráfico que representa la información anterior de forma visual.

Tabla 3.2. Aspectos Formales: Indicadores.		Total	Porcentaje (%)
1	¿La autoría de la web está claramente definida por el Ayuntamiento?	33	94,3
2	Indicación de la Dirección Postal.	28	80,0
3	Indica el teléfono de contacto del Ayuntamiento.	33	94,3
4	E-mail del Ayuntamiento o en su defecto, del Webmaster.	32	91,4
5	Indica cuándo ha sido la última actualización en la página principal.	0	0,0

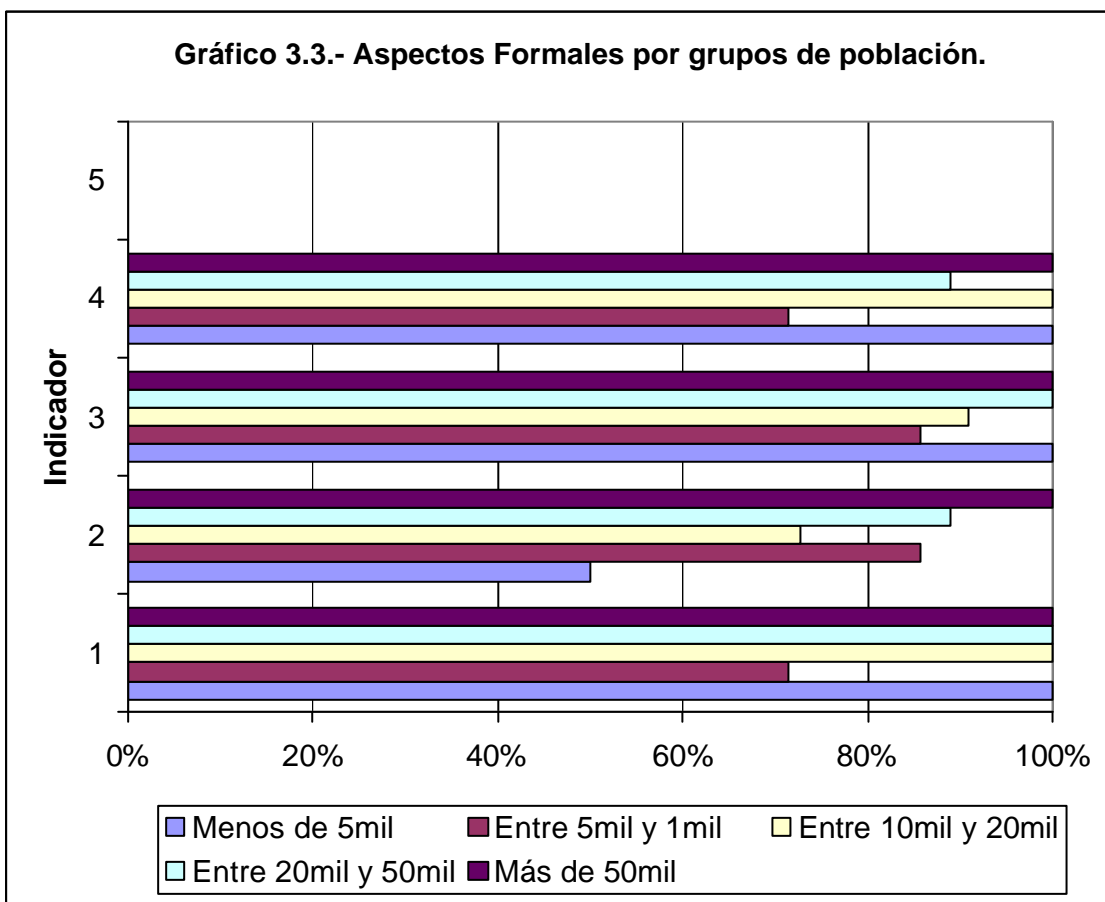


Lo más relevante de este grupo de indicadores es que el número 5 (cuándo se ha actualizado por última vez la página principal) no está presente en las páginas evaluadas. Otro aspecto a resaltar es que el 20,0% de los Ayuntamientos no indica su dirección postal en la web (indicador 2).

### 3

A continuación, se muestran estos datos desglosados por grupos de población, junto con un gráfico de los mismos. En cada columna se muestra el número de webs de ese grupo que cumplía con el requisito mencionado en el indicador (en **negrita**) y el porcentaje sobre el total del grupo (sin resaltar, debajo del número de webs). Por ejemplo, para el indicador 2 (dirección postal), en la columna de “Menos de cinco mil habitantes”, aparece el valor “**2**”, lo que significa que 2 de las webs evaluadas de los Ayuntamientos con menos de cinco mil habitantes cumplían dicho requisito, lo que supone el 50,0% de las webs evaluadas de este grupo.

<b>Tabla 3.3. Aspectos Formales por grupos de población.</b>		<b>Menos de 5mil habitantes</b>	<b>Entre 5mil y 10mil</b>	<b>Entre 10mil y 20mil</b>	<b>Entre 20mil y 50mil</b>	<b>Más de 50mil</b>
1	¿La autoría de la web está claramente definida por el Ayuntamiento?	4 100,0%	5 71,4%	11 100,00%	9 100,0%	4 100,0%
2	Indicación de la Dirección Postal.	2 50,0%	6 85,7%	8 72,73%	8 88,9%	4 100,0%
3	Indica el teléfono de contacto del Ayuntamiento.	4 100,0%	6 85,7%	10 90,91%	9 100,0%	4 100,0%
4	E-mail del Ayuntamiento o en su defecto del Webmaster.	4 100,0%	5 71,4%	11 100,00%	8 88,9%	4 100,0%
5	Indica cuándo ha sido la última actualización en la página principal.	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%



Como se puede observar en el gráfico anterior, el indicador 1 (autoría de la web) lo cumplen todos los Ayuntamientos de los diversos grupos, excepto algunos de los que

conforman el grupo de los municipios comprendidos entre cinco mil y diez mil habitantes.

En cuanto al indicador 2 (dirección postal), sólo los municipios de más de cincuenta mil habitantes cumplen en su totalidad con este requisito, siendo los municipios más pequeños los que menos lo cumplen.

En el caso del indicador 3 (teléfono de contacto) se puede comprobar que tanto los Ayuntamientos con menor número de habitantes como los dos grupos de mayor población disponen del mismo al 100,0%, cosa que no ocurre con los grupos de cinco mil a diez mil y de diez mil a veinte mil habitantes.

Por último, en el indicador 4 (e-mail), sólo los grupos de cinco mil a diez mil habitantes y los de veinte mil a cincuenta mil no alcanzan el 100,0%.

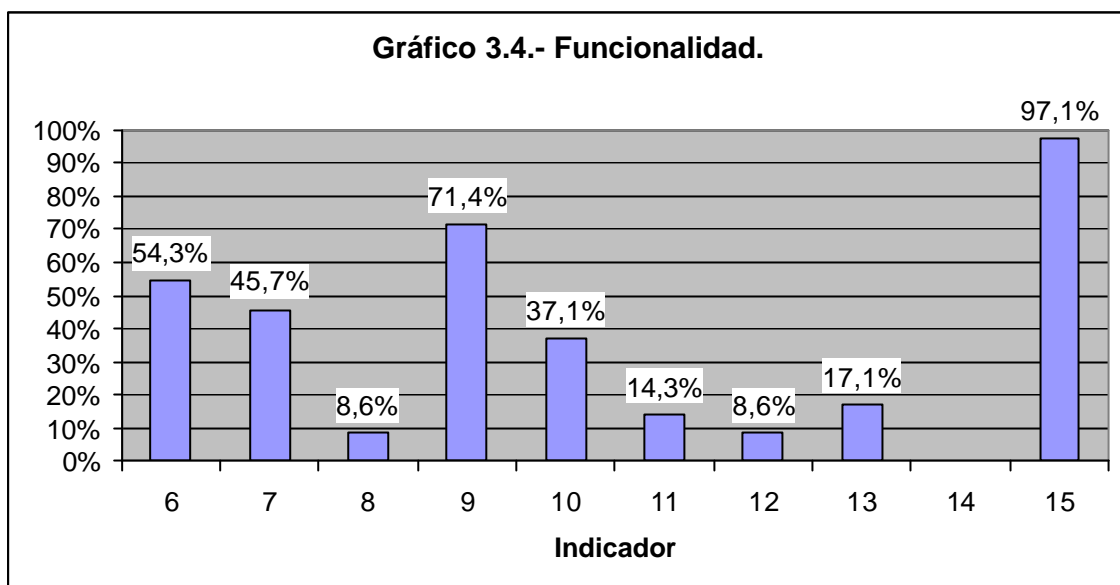
### 3.2.2. Funcionalidad

El apartado denominado Funcionalidad evalúa la facilidad de navegación, profundidad e información de ayuda a la navegación que ofrecen las diferentes webs municipales. También incluye un indicador sobre accesibilidad, tema al que, por su importancia, se le dedica un apartado al final del presente capítulo.

# 3

Tabla 3.4. Funcionalidad: Indicadores.		Total	Porcentaje (%)
6	Mapa web.	19	54,3
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	16	45,7
8	Versiones en otros idiomas.	3	8,6
9	Enlaces hacia otras administraciones.	25	71,4
10	Descarga de utilidades.	13	37,1
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	5	14,3
12	Navegadores para los que está optimizada.	3	8,6
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	6	17,1
14	Profundidad (número de clicks).	3	-----
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	34	97,1

El indicador número 14 (profundidad) es un promedio, no una suma. Indica que hay que pulsar 3 clics como media para acceder a la información en el conjunto de las webs evaluadas. Por este motivo, aparece sin puntuación en el gráfico 3.4.

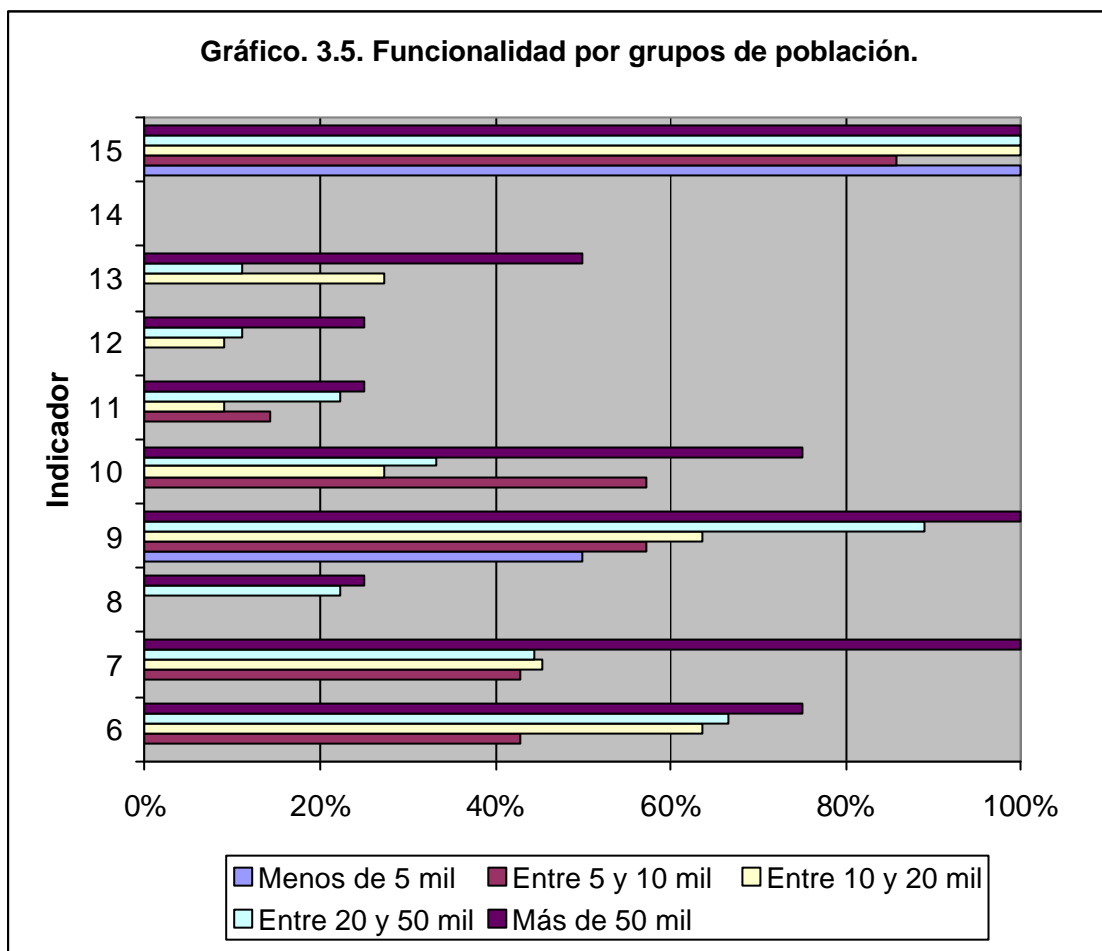


Como se desprende del gráfico anterior, ningún indicador alcanza el 100,0%, estando muy próximo el 15 (volver desde cualquier página a la página de inicio o principal). Además de dicho indicador, los indicadores 6 (mapa web) y 9 (enlaces a otras Administraciones) superan el 50,0%. El resto se encuentra por debajo de este valor. Indicadores como el 7 (buscador interno), el 8 (versiones en otros idiomas) o el 13 (accesibilidad) están en niveles inferiores a lo deseable. De alguna forma, los resultados obtenidos en estos indicadores muestran que ciertas páginas web se encuentran todavía en un estado de desarrollo.

Los resultados por grupos de población se pueden observar en la tabla que aparece a continuación, junto con su gráfico correspondiente.

<b>Tabla 3.5. Funcionalidad por grupos de población.</b>		<b>Menos de 5mil habitantes</b>	<b>Entre 5mil y 10mil</b>	<b>Entre 10mil y 20mil</b>	<b>Entre 20mil y 50mil</b>	<b>Más de 50mil</b>
6	Mapa web.	<b>0</b> 0,0%	<b>3</b> 42,9%	<b>7</b> 63,6%	<b>6</b> 66,7%	<b>3</b> 75,0%
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	<b>0</b> 0,0%	<b>3</b> 42,9%	<b>5</b> 45,5%	<b>4</b> 44,4%	<b>4</b> 100,0%
8	Versiones en otros idiomas.	<b>0</b> 0,0%	<b>0</b> 0,0%	<b>0</b> 0,0%	<b>2</b> 22,2%	<b>1</b> 25,0%
9	Enlaces hacia otras administraciones.	<b>2</b> 50,0%	<b>4</b> 57,1%	<b>7</b> 63,6%	<b>8</b> 88,9%	<b>4</b> 100,0%
10	Descarga de utilidades.	<b>0</b> 0,0%	<b>4</b> 57,1%	<b>3</b> 27,3%	<b>3</b> 33,3%	<b>3</b> 75,0%
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada	<b>0</b> 0,0%	<b>1</b> 14,3%	<b>1</b> 9,1%	<b>2</b> 22,2%	<b>1</b> 25,0%
12	Navegadores para los que está optimizada.	<b>0</b> 0,0%	<b>0</b> 0,0%	<b>1</b> 9,1%	<b>1</b> 11,1%	<b>1</b> 25,0%
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	<b>0</b> 0,0%	<b>0</b> 0,0%	<b>3</b> 27,3%	<b>1</b> 11,1%	<b>2</b> 50,0%
14	Profundidad (número de clicks).	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	<b>4</b> 100,0%	<b>6</b> 85,7%	<b>11</b> 100,0%	<b>9</b> 100,0%	<b>4</b> 100,0%





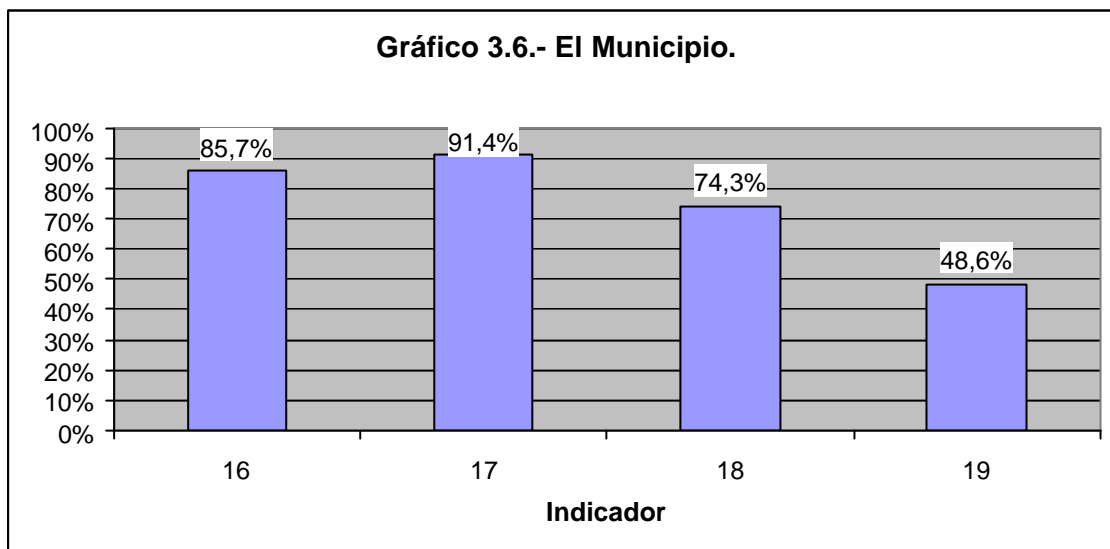
Como se observa en el gráfico anterior, los municipios de menos de cinco mil habitantes presentan puntuación en los indicadores 9 (enlaces hacia otras Administraciones) y 15 (volver a la página de inicio), lo que pone de manifiesto un amplio margen para potenciar dichas webs. En general, se observa una tendencia que indica que los Ayuntamientos con mayor población disponen de webs más funcionales, aunque lógicamente, puede haber excepciones a esta afirmación.

Las cuestiones ligadas con la accesibilidad, se comentan posteriormente dado la gran importancia que este tema presenta en la actualidad, aunque como se puede ver en los gráficos precedentes, es una cuestión que debe ser mejorada.

### 3.2.3. El Municipio

Este apartado recoge los indicadores sobre la información del municipio disponible en la webs evaluadas. Los resultados obtenidos de forma global se muestran en la siguiente tabla:

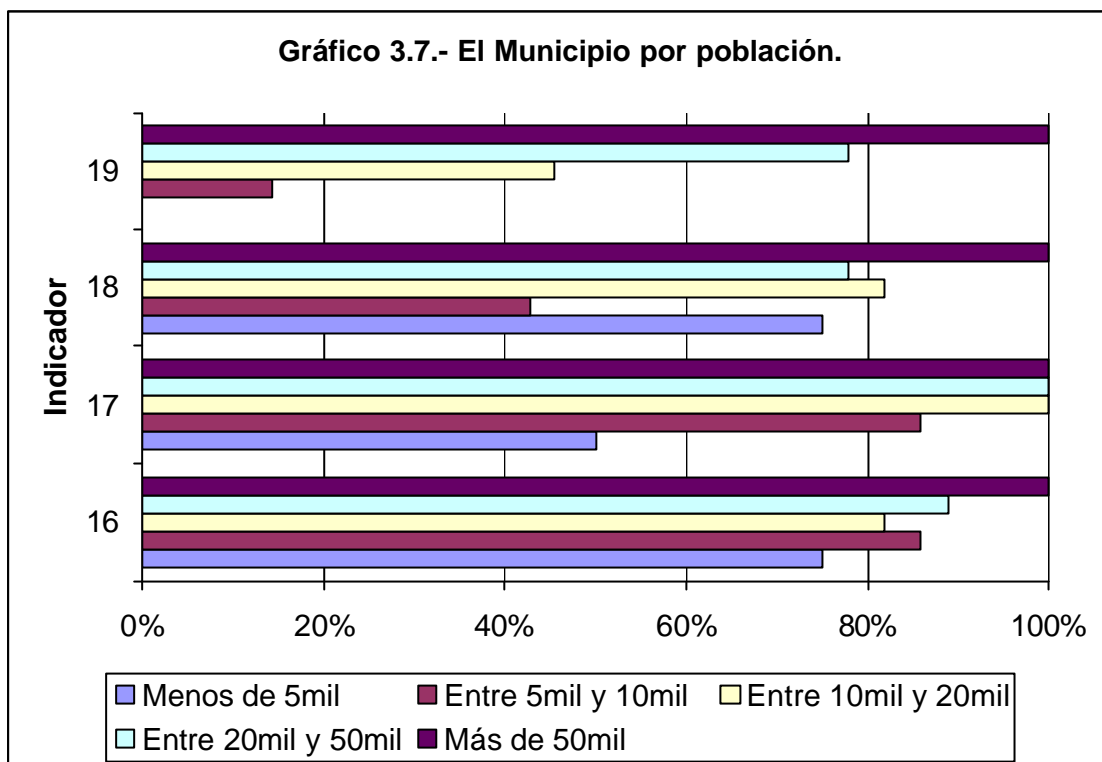
<b>Tabla 3.6. El Municipio: Indicadores.</b>		<b>Total</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
16	Situación geográfica del municipio.	30	85,7
17	Historia del municipio.	32	91,4
18	Recursos multimedia: galería fotográfica, vídeos, web cams, etc.	26	74,3
19	Incluye un apartado con los principales datos estadísticos.	17	48,6



# 3

Los resultados obtenidos en este grupo son bastante positivos puesto que excepto el indicador 19 (principales datos estadísticos), los demás están por encima del 70,0%. El indicador que obtiene un mejor resultado es el 17 (historia del municipio), con un 91,4%. A continuación se presentan los datos desagregados por población.

<b>Tabla 3.7. El Municipio por grupos de población.</b>		<b>Menos de 5mil habitantes</b>	<b>Entre 5mil y 10mil</b>	<b>Entre 10mil y 20mil</b>	<b>Entre 20mil y 50mil</b>	<b>Más de 50mil</b>
16	Situación geográfica del municipio.	3 75,0%	6 85,7%	9 81,8%	8 88,9%	4 100,0%
17	Historia del municipio.	2 50,0%	6 85,7%	11 100,0%	9 100,0%	4 100,0%
18	Recursos multimedia: galería fotográfica, vídeos, web cams, etc.	3 75,0%	3 42,9%	9 81,8%	7 77,8%	4 100,0%
19	Incluye un apartado con los principales datos estadísticos.	0 0,0%	1 14,3%	5 45,4%	7 77,8%	4 100,0%



Si se analizan los datos de los indicadores de la tabla anterior, por grupos de población, se obtienen buenos resultados para los indicadores 16 (situación geográfica del municipio) y 17 (historia del municipio) en todos los grupos, aunque se observa cierta tendencia a una mejora de los resultados conforme aumenta la población de los municipios evaluados.

En el indicador 18 (existencia de recursos multimedia), el grupo de cinco mil a diez mil habitantes obtiene resultados inferiores al resto de grupos.

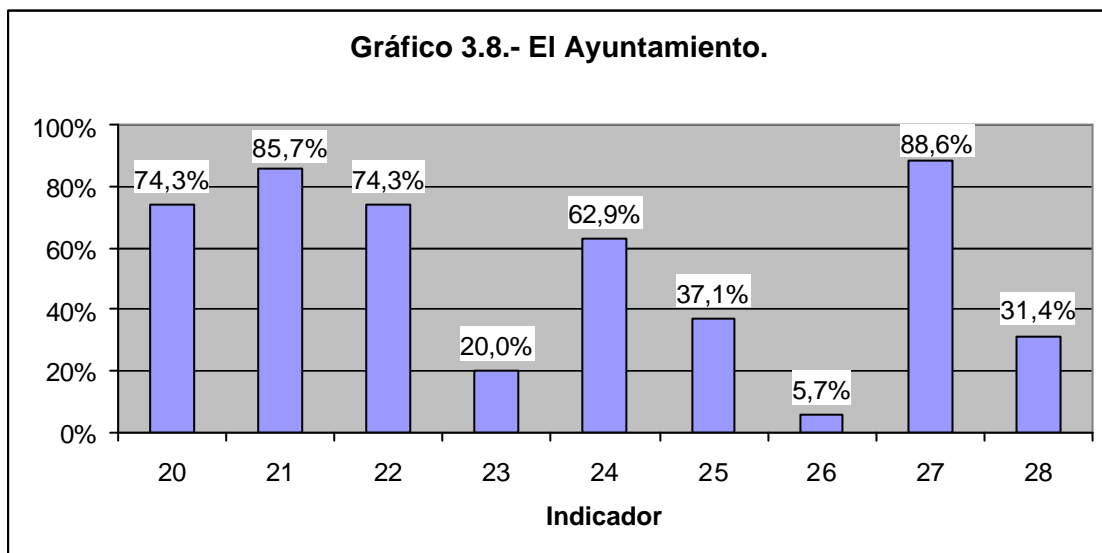
Por último, el indicador 19 (datos estadísticos) muestra una clara relación entre los valores alcanzados en este indicador y el grupo de población evaluado (a mayor población, mayor porcentaje se obtiene en el indicador).

### **3.2.4. El Ayuntamiento**

Este grupo de indicadores muestran cómo se gestiona la información de carácter Institucional y los aspectos más representativos del Ayuntamiento. Los indicadores que conforman este grupo se muestran en la tabla 3.8.

Tabla 3.8. El Ayuntamiento: Indicadores.		Total	Porcentaje (%)
20	Bienvenida del Alcalde/Alcaldesa.	26	74,3
21	Indica los órganos de Gobierno.	30	85,7
22	Grupos políticos que conforman la Corporación Municipal o en su caso, la composición completa del Pleno Municipal.	26	74,3
23	Actas de los Plenos Municipales.	7	20,0
24	Ordenanzas Municipales.	22	62,9
25	Calendario fiscal Municipal.	13	37,1
26	Presupuestos Municipales.	2	5,7
27	Directorio de Servicios Municipales.	31	88,6
28	Se puede consultar el Plan de Ordenación urbana del Municipio.	11	31,4

Gráfico 3.8.- El Ayuntamiento.



3

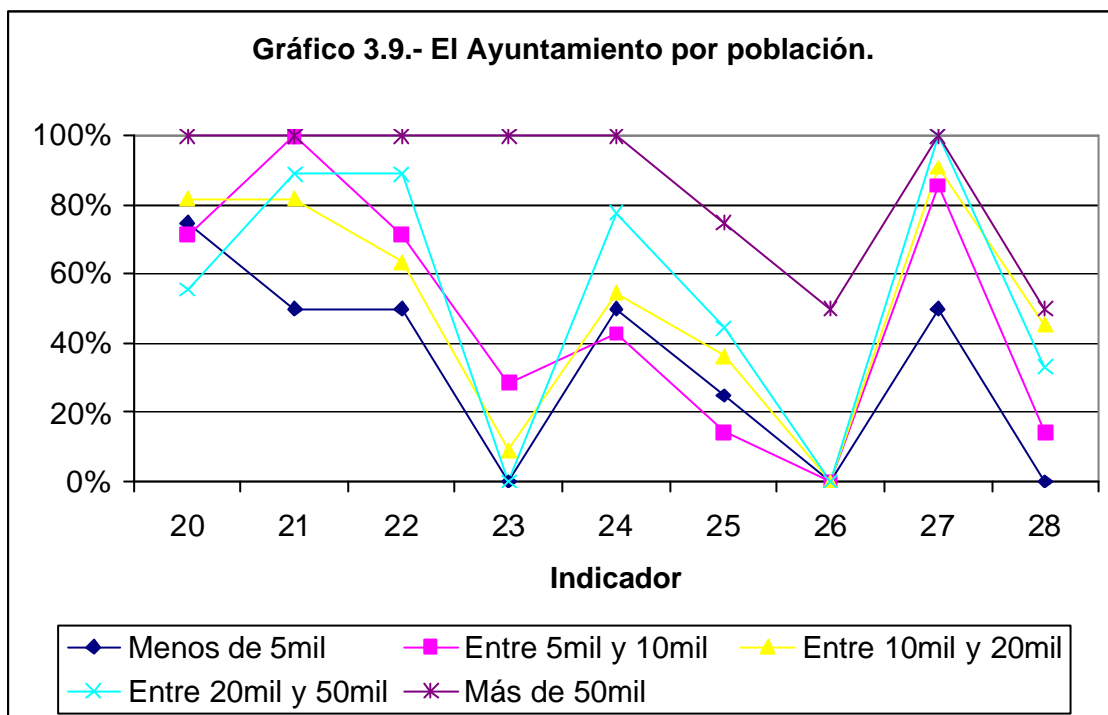
De forma general, los resultados obtenidos en este apartado se pueden calificar de buenos, aunque con algunas excepciones. La más destacada es la puntuación obtenida en el indicador 23 (actas de los Plenos Municipales), con un 20,0% de los Ayuntamientos evaluados ofreciendo este servicio, cuando quizás las Actas de los Plenos (o al menos un resumen de ellos), es un documento que ya existe en el Ayuntamiento (debe elaborarse una acta de cada sesión que se celebre) y representa la esencia del Ayuntamiento como Institución democrática.

Asimismo, habría que mejorar la información sobre los Presupuestos Municipales, puesto que solamente dos de ellos disponían de esta información (y en uno de forma bastante resumida).

Para finalizar, hay que destacar el resultado obtenido en el indicador 24 (ordenanzas municipales), con casi un 65,0%, aunque el número de ordenanzas que se podían consultar depende mucho del Ayuntamiento en cuestión.

Los resultados obtenidos por grupos de población se aprecian en la tabla y el gráfico mostrados a continuación.

<b>Tabla 3.9. El Ayuntamiento por grupos de población.</b>		<b>Menos de 5mil habitantes</b>	<b>Entre 5mil y 10mil</b>	<b>Entre 10mil y 20mil</b>	<b>Entre 20mil y 50mil</b>	<b>Más de 50mil</b>
20	Bienvenida del Alcalde/Alcaldesa.	<b>3</b> 75,0%	<b>5</b> 71,4%	<b>9</b> 81,8%	<b>5</b> 55,6%	<b>4</b> 100,0%
21	Indica los órganos de Gobierno.	<b>2</b> 50,0%	<b>7</b> 100,0%	<b>9</b> 81,8%	<b>8</b> 88,9%	<b>4</b> 100,0%
22	Grupos políticos que conforman la Corporación Municipal o en su caso, la composición completa del Pleno Municipal.	<b>2</b> 50,0%	<b>5</b> 71,4%	<b>7</b> 63,6%	<b>8</b> 88,9%	<b>4</b> 100,0%
23	Actas de los Plenos Municipales.	<b>0</b> 0,0%	<b>2</b> 28,6%	<b>1</b> 9,1%	<b>0</b> 0,0%	<b>4</b> 100,0%
24	Ordenanzas Municipales.	<b>2</b> 50,0%	<b>3</b> 42,9%	<b>6</b> 54,6%	<b>7</b> 77,8%	<b>4</b> 100,0%
25	Calendario Fiscal Municipal.	<b>1</b> 25,0%	<b>1</b> 14,3%	<b>4</b> 36,7%	<b>4</b> 44,4%	<b>3</b> 75,0%
26	Presupuestos Municipales.	<b>0</b> 0,0%	<b>0</b> 0,0%	<b>0</b> 0,0%	<b>0</b> 0,0%	<b>2</b> 50,0%
27	Directorio de Servicios Municipales.	<b>2</b> 50,0%	<b>6</b> 85,7%	<b>10</b> 90,9%	<b>9</b> 100,0%	<b>4</b> 100,0%
28	Se puede consultar el Plan de Ordenación Urbana del Municipio.	<b>0</b> 0,0%	<b>1</b> 14,3%	<b>5</b> 45,5%	<b>3</b> 33,3%	<b>2</b> 50,0%



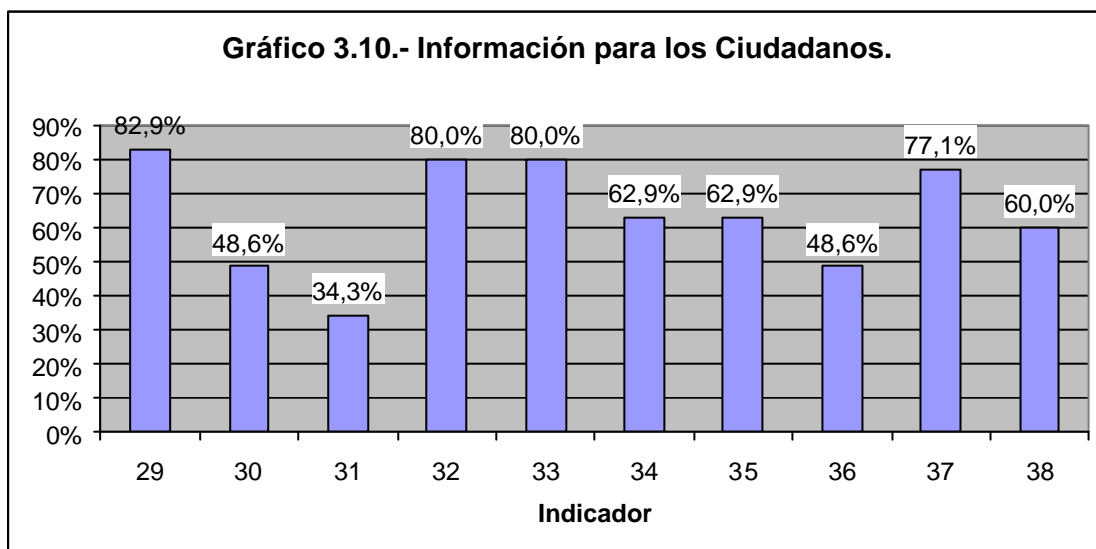
Tal y como se aprecia en el gráfico 3.9, los municipios de más de cincuenta mil habitantes están al 100,0% en todos los indicadores, excepto en los números 25 (calendario fiscal), 26 (presupuestos municipales) y 28 (plan de ordenación urbana del municipio). En cuanto al resto de grupos de población, no existen diferencias significativas en el resto de indicadores. Si acaso, el valor alcanzado por los municipios de cinco mil habitantes en el indicador 21 (órganos de gobierno), inferior al resto de los grupos de población.

### 3

#### **3.2.5. Información para los ciudadanos**

Los indicadores que conforman este grupo tratan de medir el grado de información suministrado por los Ayuntamientos a los ciudadanos para el normal desempeño de sus labores diarias, de tal forma que la web municipal sea un lugar con información útil y actualizada para los vecinos del municipio.

Tabla 3.10. Información para los ciudadanos: Indicadores.		Total	Porcentaje (%)
29	Noticias de actualidad del municipio.	29	82,9
30	Agenda de actividades municipales.	17	48,6
31	Oficina de atención al ciudadano.	12	34,3
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	28	80,0
33	Directorio Cultural.	28	80,0
34	Directorio de Centros Educativos.	22	62,9
35	Directorio de Centros Sanitarios.	22	62,9
36	Información sobre el transporte público.	17	48,6
37	Callejero de la localidad.	27	77,1
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	21	60,0

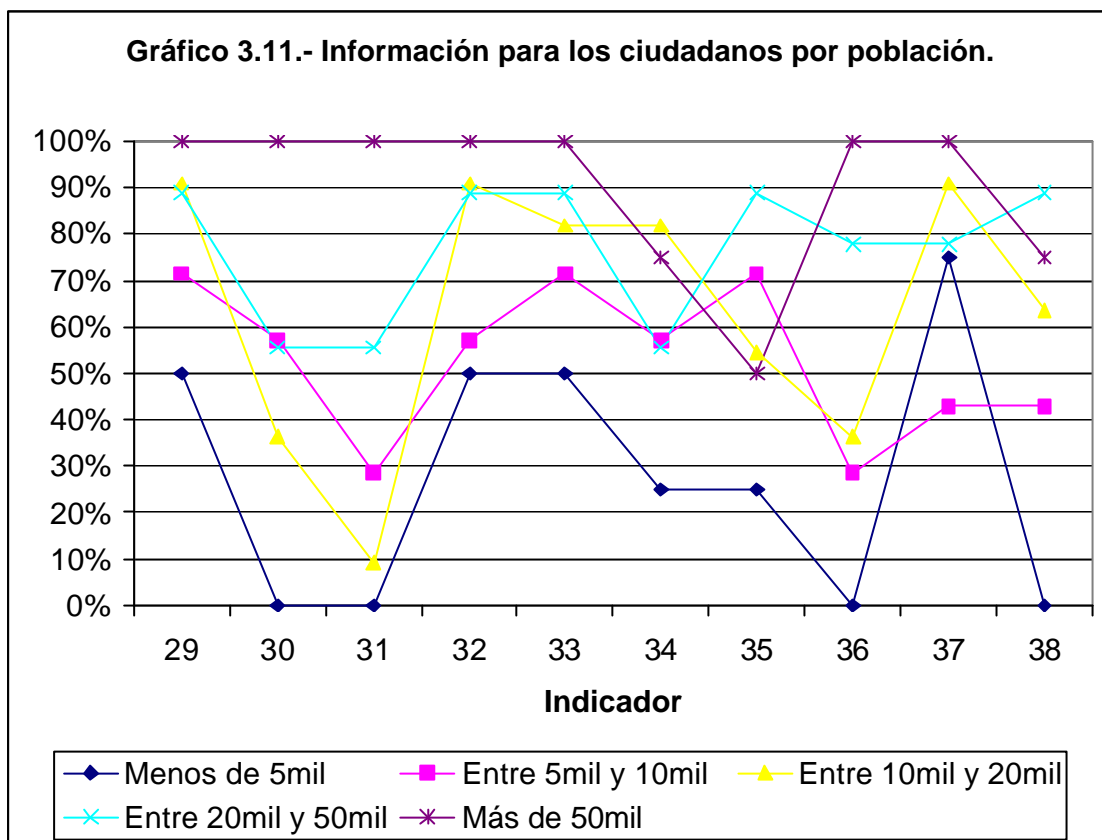


Este grupo de indicadores no alcanza el 100,0%, si bien los indicadores 29 (noticias de actualidad), 32 (directorio servicios de urgencia), 33 (directorio cultural) y 37 (callejero de la localidad) superan el 75,0%. Los indicadores 34 (directorio centros educativos), 35 (directorio centros sanitarios) y 38 (directorio de asociaciones) están en torno al 60,0% y el resto no alcanza el 50,0%. Dentro de estos últimos, quizás lo más llamativo sea que el indicador 30 (agenda de actividades) solamente obtenga una cifra próxima al 50,0%, lo que indica que la web no se utiliza en algunos casos como un vehículo de transmisión de información desde los Ayuntamientos hacia los ciudadanos. En el caso de los indicadores 31 (oficina de atención al ciudadano) y 36 (información sobre el transporte público), no tienen por qué existir en todos los municipios, por lo que es relativamente normal que sus cifras sean menores que las alcanzadas por el resto de

indicadores del grupo. Los datos por grupos de población resultan más clarificadores en este aspecto.

<b>Tabla 3.11. Información para los ciudadanos por grupos de población.</b>		<b>Menos de 5mil habitantes</b>	<b>Entre 5mil y 10mil</b>	<b>Entre 10mil y 20mil</b>	<b>Entre 20mil y 50mil</b>	<b>Más de 50mil</b>
29	Noticias de actualidad del municipio.	<b>2</b> 50,0%	<b>5</b> 71,4%	<b>10</b> 90,9%	<b>8</b> 88,9%	<b>4</b> 100,0%
30	Agenda de actividades municipales.	<b>0</b> 0,0%	<b>4</b> 57,1%	<b>4</b> 36,4%	<b>5</b> 55,6%	<b>4</b> 100,0%
31	Oficina de atención al ciudadano.	<b>0</b> 0,0%	<b>2</b> 28,6%	<b>1</b> 9,1%	<b>5</b> 55,6%	<b>4</b> 100,0%
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	<b>2</b> 50,0%	<b>4</b> 57,1%	<b>10</b> 90,9%	<b>8</b> 88,9%	<b>4</b> 100,0%
33	Directorio Cultural.	<b>2</b> 50,0%	<b>5</b> 71,4%	<b>9</b> 81,8%	<b>8</b> 88,9%	<b>4</b> 100,0%
34	Directorio de Centros Educativos.	<b>1</b> 25,0%	<b>4</b> 57,1%	<b>9</b> 81,8%	<b>5</b> 55,6%	<b>3</b> 75,0%
35	Directorio de Centros Sanitarios.	<b>1</b> 25,0%	<b>5</b> 71,4%	<b>6</b> 54,6%	<b>8</b> 88,9%	<b>2</b> 50,0%
36	Información sobre el transporte público.	<b>0</b> 0,0%	<b>2</b> 28,6%	<b>4</b> 36,4%	<b>7</b> 77,8%	<b>4</b> 100,0%
37	Callejero de la localidad.	<b>3</b> 75,0%	<b>3</b> 42,9%	<b>10</b> 90,9%	<b>7</b> 77,8%	<b>4</b> 100,0%
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	<b>0</b> 0,0%	<b>3</b> 42,9%	<b>7</b> 63,6%	<b>8</b> 88,9%	<b>3</b> 75,0%





Como se aprecia en el anterior gráfico, los municipios con más de cincuenta mil habitantes obtienen el 100,0% en todos los indicadores excepto en el 34 (directorío Centros Educativos), 35 (directorío Centros Sanitarios) y 38 (directorío de asociaciones). El resto de grupos no alcanza el 100,0% en los indicadores, quizás debido a la complejidad que puede llegar a tener este tipo de información. Por ejemplo, en cuanto a los Centros Educativos, no es lo mismo un municipio de pequeño tamaño, que puede tener algunos colegios y un instituto de enseñanza secundaria, que uno de los grandes municipios de la Región, que cuenta con decenas de colegios, varios institutos e incluso una o varias Universidades.

El grupo de municipios con una población entre veinte mil y cincuenta mil se sitúa detrás del anterior, y sólo es superado en los indicadores 34 (directorío Centros Educativos) y 37 (callejero localidad), e incluso supera al grupo de municipios de más de cincuenta mil habitantes en el indicador 35 (directorío Centros Sanitarios).

El grupo de municipios de menos de cinco mil habitantes no puntúa en los indicadores 30 (agenda de actividades), 31 (oficina de atención al ciudadano), 36 (transporte público) y 38 (directorío de asociaciones). Destacar entre ellos la carencia del

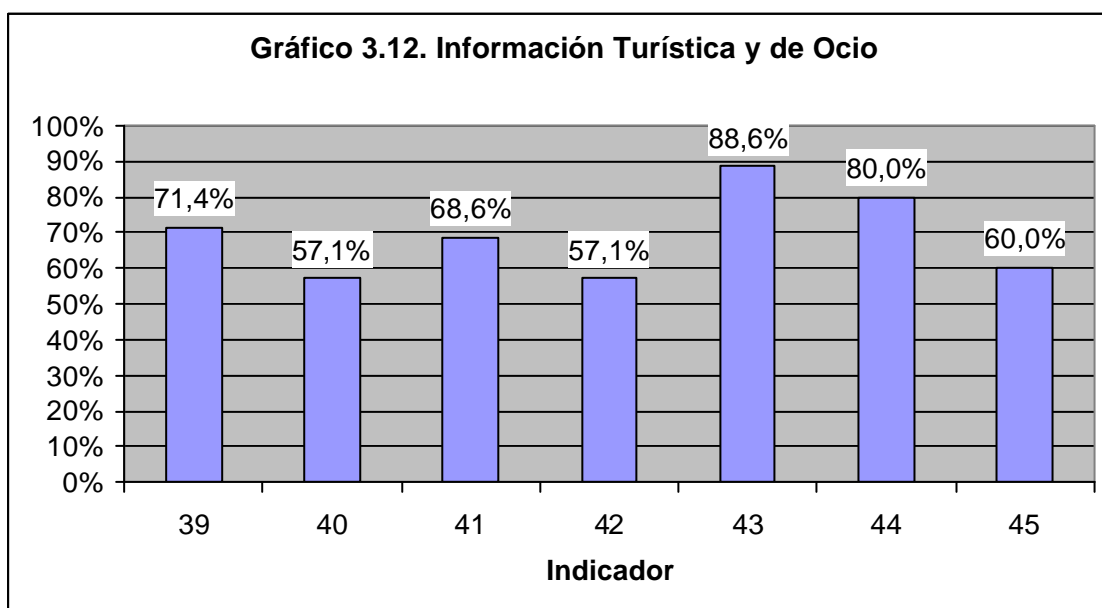
indicador 30 (agenda de actividades). Los municipios entre diez mil y veinte mil habitantes obtienen un resultado inferior al 50,0%.

La hipótesis que se aventuraba sobre los bajos resultados obtenidos en los indicadores 31 y 36 se ve reforzada al estudiar los mismos por grupos de población: mientras que los municipios de tamaño mediano-grande obtienen unos resultados aceptables en estos indicadores, en los de tamaño pequeño, sus porcentajes no alcanzan el 40,0%.

### 3.2.6. Información Turística y de Ocio

A continuación se muestran los indicadores evaluados bajo este epígrafe que, de alguna manera, intentan medir el grado de información turística y de ocio, tanto para los visitantes como para los propios ciudadanos del municipio.

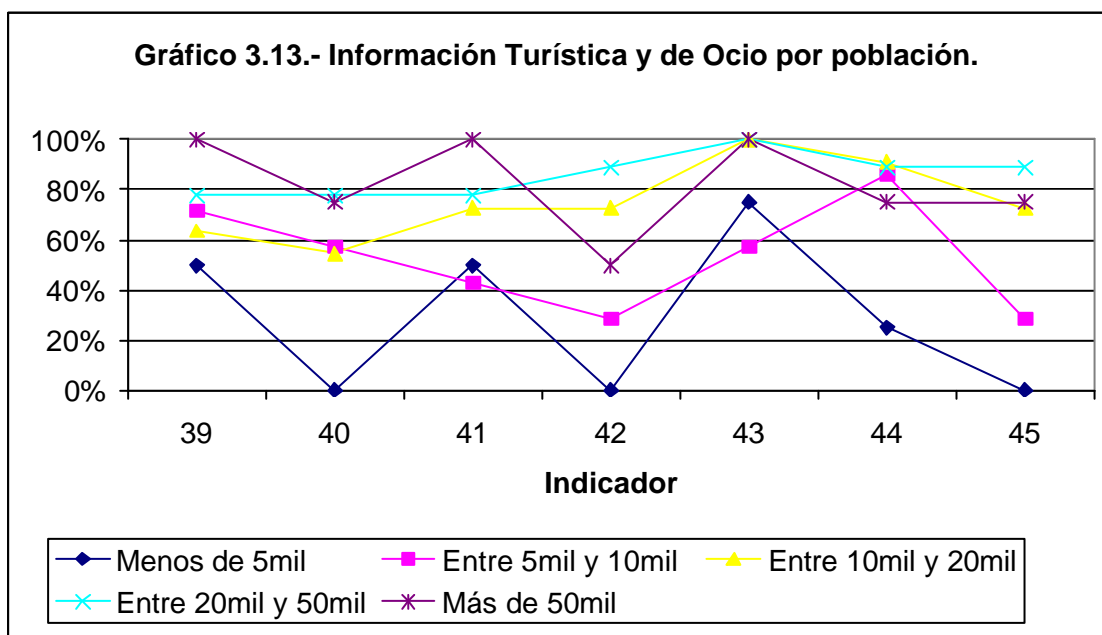
Tabla 3.12. Información Turística y de Ocio: Indicadores.		Total	Porcentaje (%)
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	25	71,4
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	20	57,1
41	Directorio alojamientos localidad.	24	68,6
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	20	57,1
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	31	88,6
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	28	80,0
45	Gastronomía y productos típicos.	21	60,0



Tal y como se puede apreciar en el gráfico 3.12, todos los valores se encuentran por encima del 50,0%, y los indicadores 39 (cómo llegar), 43 (fiestas y tradiciones) y 44 (guías turísticas, lugares de interés) superan el 70,0%. Los indicadores 40 (directorío sobre bares, restaurantes) y 42 (oficina turismo), están próximos al 60,0%.

<b>Tabla 3.13. Información Turística y de Ocio por grupos de población.</b>		<b>Menos de 5mil habitantes</b>	<b>Entre 5mil y 10mil</b>	<b>Entre 10mil y 20mil</b>	<b>Entre 20mil y 50mil</b>	<b>Más de 50mil</b>
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	2 50,0%	5 71,4%	7 63,6%	7 77,8%	4 100,0%
40	Directorío sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	0 0,0%	4 57,1%	6 54,6%	7 77,8%	3 75,0%
41	Directorío alojamientos localidad.	2 50,0%	3 42,9%	8 72,7%	7 77,8%	4 100,0%
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	0 0,0%	2 28,6%	8 72,7%	8 88,9%	2 50,0%
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	3 75,0%	4 57,1%	11 100,0%	9 100,0%	4 100,0%
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	1 25,0%	6 85,7%	10 90,9%	8 88,9%	3 75,0%
45	Gastronomía y productos típicos.	0 0,0%	2 28,6%	8 72,7%	8 88,9%	3 75,0%

3



Los municipios de menos de cinco mil habitantes no obtienen puntuación en los indicadores 40 (directoríos bares y restaurantes), 42 (oficina de información turística) y

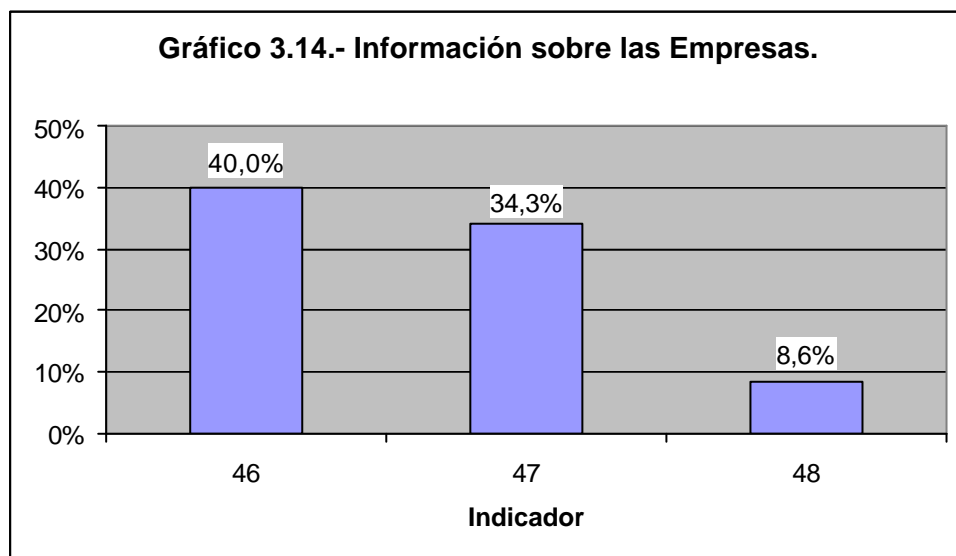
45 (gastronomía y productos típicos). Su mejor valoración la obtienen en el indicador 43 (fiestas y tradiciones). Este último indicador es el que obtiene un mayor número de grupos con un porcentaje del 100,0% (los 3 grupos de mayor población).

### 3.2.7. Información sobre las Empresas

Los indicadores que se han incluido dentro de este apartado muestran la información que se puede encontrar sobre empresas y comercios de la localidad, así como la existencia de polígonos industriales y ferias que se celebran en cada municipio. Estos indicadores se relacionan en la tabla 3.14.

Tabla 3.14. Información sobre las Empresas: Indicadores.		Total	Porcentaje (%)
46	Directorio empresarial y/o comercial.	14	40,0
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	12	34,3
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	3	8,6

3

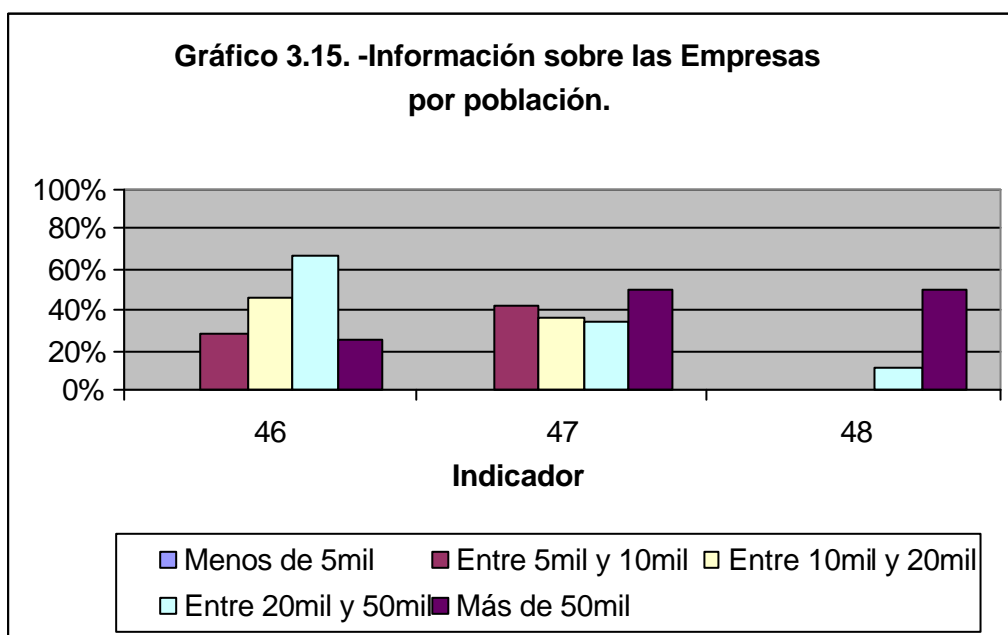


Este grupo de indicadores es el que ha obtenido menor puntuación, no superando los mismos el 40,0%. Entre otras causas, se puede deber, especialmente en el caso del indicador 46 (directorio de empresas/comercios de la localidad), a que es una información que cambia constantemente y en algunos casos (en municipios de tamaño mediano-grande) resulta compleja su gestión, dado el volumen de información que genera. Además, existen otras herramientas y páginas web que proporcionan este tipo

de información, tales como las guías telefónicas (páginas amarillas), guías de negocios, directorios sectoriales, etc.

Como en apartados anteriores, a continuación se muestran los datos por grupos de población.

<b>Tabla 3.15. Información sobre las Empresas por grupos de población.</b>		<b>Menos de 5mil habitantes</b>	<b>Entre 5mil y 10mil</b>	<b>Entre 10mil y 20mil</b>	<b>Entre 20mil y 50mil</b>	<b>Más de 50mil</b>
46	Directorio empresarial y/o comercial.	0 0,0%	2 28,6%	5 45,5%	6 66,7%	1 25,0%
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	0 0,0%	3 42,9%	4 36,4%	3 33,3%	2 50,0%
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 11,1%	2 50,0%

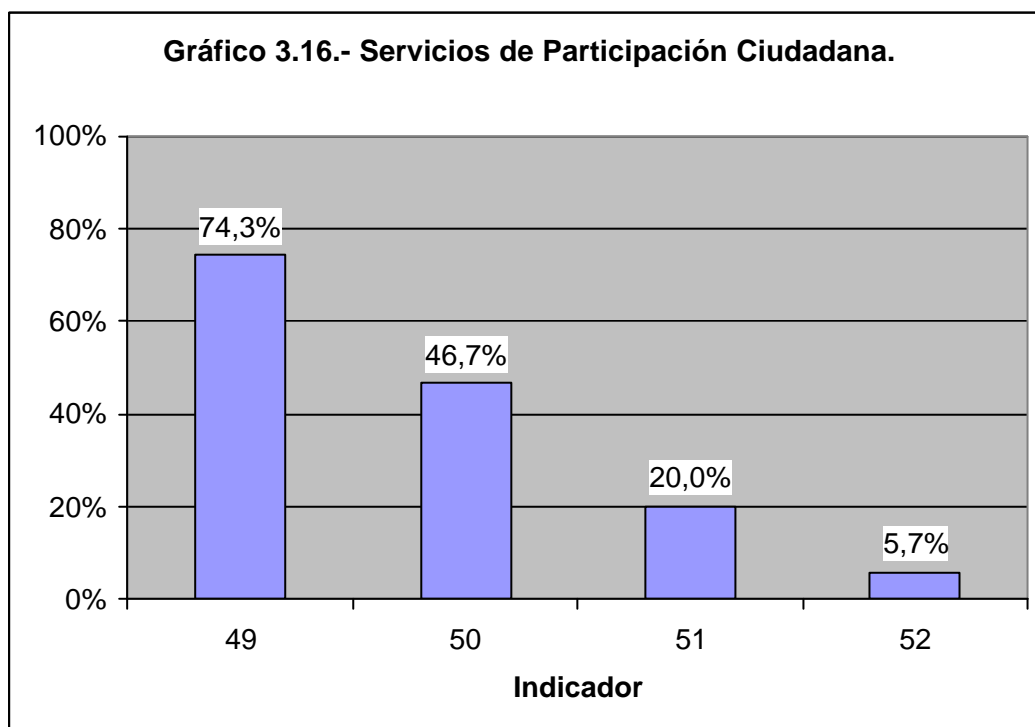


Como se observa en el gráfico anterior, los diferentes grupos de población quedan por debajo del 70,0% en los diversos indicadores, y el grupo de población comprendido entre veinte mil y cincuenta mil habitantes supera el 50,0% en el indicador 46 (directorio empresarial y/o comercial). Los resultados obtenidos por todos los grupos en el indicador 47 (información sobre el polígono industrial) son bastante homogéneos,

en torno al 40,0%. Por último, en el indicador 48 (información sobre las ferias), puntúan los dos grupos con mayor población, con una diferencia muy significativa a favor de los municipios de más de cincuenta mil habitantes.

### 3.2.8. Servicios de Participación Ciudadana

Tabla 3.16. Servicios de Participación ciudadana: Indicadores.		Total	Porcentaje (%)
49	Buzón de quejas o sugerencias.	26	74,3
50	Respondió a la pregunta realizada.	14	46,7 <sup>5</sup>
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	7	20,0
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	2	5,7



El 20,0% de las webs evaluadas disponen de mecanismos de participación ciudadana, tales como encuestas, foros, etc., lo que supone un porcentaje relativamente bajo.

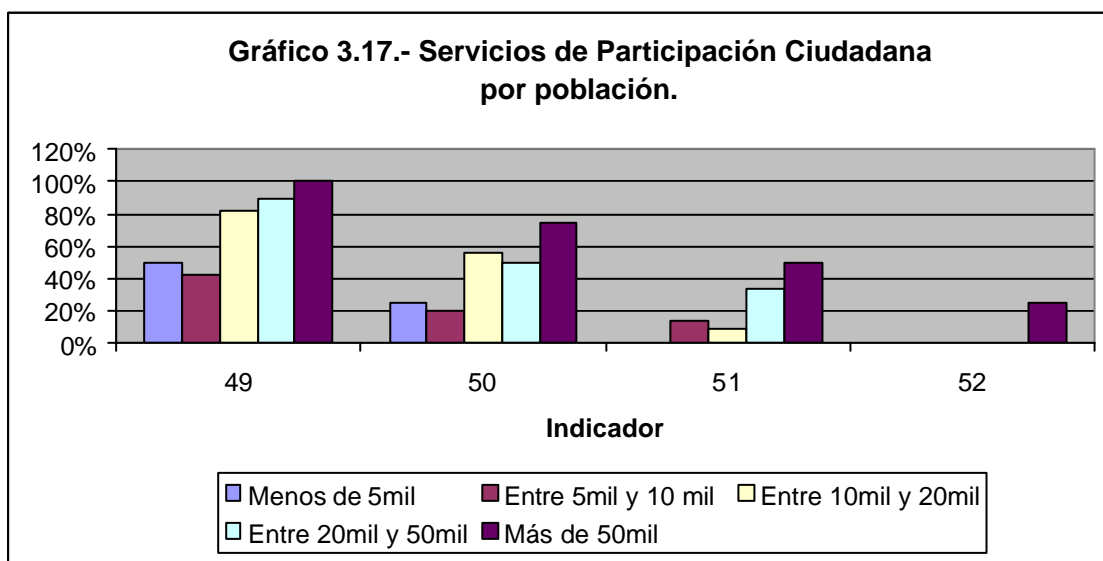
<sup>5</sup> En el caso del indicador número 50 (respondió a la pregunta realizada), el porcentaje es sobre el total de webs a las que se envió la pregunta (30), puesto que a 5 de dichas webs no se pudo enviar por diversas causas: no tenía una dirección de correo, el formulario de contacto no funcionaba, etc.

Otro dato significativo es que de los 30 Ayuntamientos a los que se envió un correo electrónico preguntando por los trámites a realizar para poder empadronarse en su municipio, respondieron 14, un 46,7%. Eso sí, los que han respondido, lo han hecho en un breve espacio de tiempo y todas las respuestas se pueden calificar de satisfactorias.

El indicador 49 (buzón de quejas y sugerencias) obtiene más de un 70,0%. A continuación, se muestran los datos por grupos de población.

<b>Tabla 3.17. Servicios de Participación Ciudadana por grupos de población.</b>		<b>Menos de 5mil habitantes</b>	<b>Entre 5mil y 10mil</b>	<b>Entre 10mil y 20mil</b>	<b>Entre 20mil y 50mil</b>	<b>Más de 50mil</b>
49	Buzón de quejas o sugerencias.	2 50,0%	3 42,9%	9 81,8%	8 88,9%	4 100,0%
50	Respondió a la pregunta realizada.	1 25,0% <sup>2</sup>	1 20,0% <sup>2</sup>	5 55,6% <sup>2</sup>	4 50,0% <sup>2</sup>	3 75,0% <sup>6</sup>
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	0 0,0%	1 14,3%	1 9,1%	3 33,3%	2 50,0%
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 25,0%

3



<sup>6</sup> Los porcentajes están calculados sobre el número de webs de cada grupo a los que se les envió el correo electrónico.

En el caso del indicador 50 (respuesta a la pregunta) se comprueba que ha respondido el 75,0% de los municipios de más de cincuenta mil habitantes, aproximadamente el 50,0% de los municipios comprendidos entre diez mil y cincuenta mil habitantes, y cerca del 25,0% de los municipios de menos de diez mil habitantes.

### 3.2.8. Gestiones on-line

Este apartado requiere un tratamiento diferente a los anteriores, puesto que, como ya se mencionó en la metodología, no ha sido evaluado en función de la ausencia/presencia de una determinada información, sino siguiendo las pautas establecidas por los Planes de la Unión Europea e-Europe 2002 y 2005 (excepto el indicador 62, que sigue el criterio de ausencia/presencia). Las fases o etapas de madurez son las siguientes:

- 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.

## 3

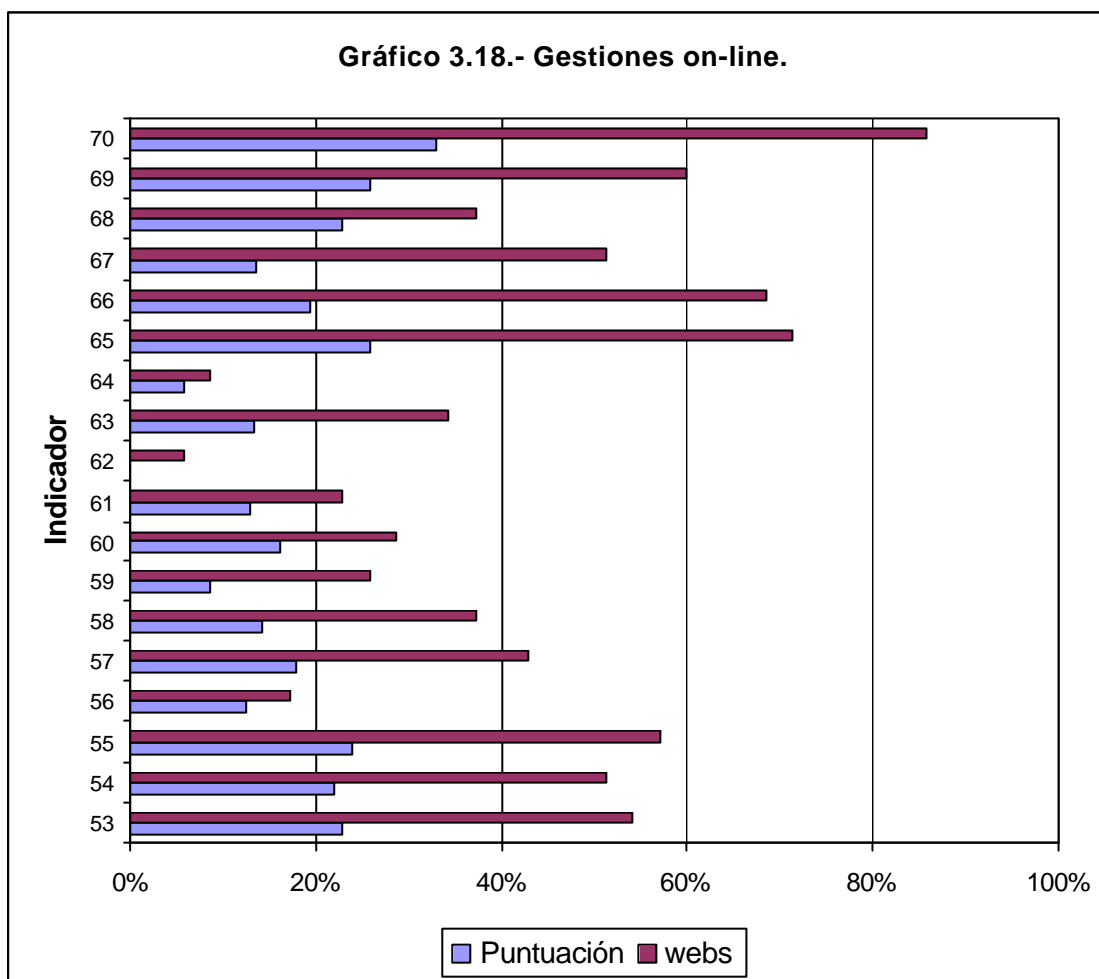
Evidentemente, no todos los servicios evaluados pueden alcanzar el nivel máximo de sofisticación (etapa 4). En algunos servicios sólo es posible llegar a la etapa 3. La ausencia de información o la inexistencia del servicio se valoró como cero (0).

La tabla 3.18 recoge los indicadores y resultados obtenidos. Esta tabla, como es lógico, varía sensiblemente de las tablas anteriores, puesto que la información es diferente. En la columna “valor máximo”, se indica el valor máximo que dicho indicador puede alcanzar (normalmente será 3 o 4). La columna “suma total” muestra el valor obtenido en ese indicador como resultado de sumar los resultados parciales de cada web evaluada. La columna “total webs” indica el número de webs en el que dicho indicador a obtenido algún valor (distinto de cero). Por último, las columnas “% suma” y “% webs” recogen los valores relativos o porcentajes, tanto del valor alcanzado sobre el valor máximo como del número de webs donde ha puntuado el indicador sobre el total de webs, respectivamente. Por ejemplo, el indicador 53 (trámites sobre impuestos: IBI), tiene un valor máximo de 3, puesto que sólo puede llegar a la etapa 3 de e-Europe. Sumando los valores obtenidos en este indicador se obtiene un total de



24 puntos, que es el valor de la columna “suma total”. Esos 24 puntos se han conseguido en 19 webs, valor que se indica en la columna “total webs”. En la columna “% suma” se indica el resultado de realizar el porcentaje de “suma total”, entre el total de puntos que podría haber conseguido dicho indicador si en las 35 webs evaluadas hubiera obtenido el valor máximo ( $3 \cdot 35 = 105$ ). Por tanto, en “% suma” aparece  $(24 \cdot 100) / 105 = 22,9\%$ . Por último, la columna “% webs” refleja el porcentaje del número de webs que han obtenido alguna puntuación para este indicador (19) entre el total de webs evaluadas (35), o lo que es lo mismo “% webs” =  $(19 \cdot 100) / 35 = 54,3\%$ .

<b>Tabla 3.18. Gestiones on-line: Indicadores.</b>		<b>Valor máximo</b>	<b>Suma total</b>	<b>Total webs</b>	<b>% suma</b>	<b>% webs</b>
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	3	24	19	22,8%	54,3%
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	3	23	18	21,9%	51,4%
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	3	25	20	23,8%	57,1%
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	3	13	6	12,4%	17,1%
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	4	25	15	17,4%	42,9%
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	4	20	13	14,3%	37,1%
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	4	12	9	8,6%	25,7%
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio).	3	17	10	16,2%	28,6%
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	4	18	8	12,9%	22,9%
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	SINO	No procede	2	No procede	5,7%
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	3	14	12	13,3%	34,3%
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	4	8	3	5,7%	8,6%
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	3	27	25	25,7%	71,4%
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	4	27	24	19,3%	68,6%
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	4	19	18	13,6%	51,4%
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	3	24	13	22,9%	37,1%
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	3	27	21	25,7%	60,0%
70	Biblioteca Municipal.	4	46	30	32,9%	85,7%



Se observa que el grado de sofisticación en los servicios o trámites on-line está todavía en una fase incipiente (nivel 1 de e-Europe: Información en línea, sin interactividad). Los servicios no alcanzan el 50,0% de los puntos que podrían obtener. Los indicadores 53 (IBI), 54 (IVTM), 55 (otros impuestos y tasas), 65 (policía), 68 (oferta pública de empleo) y 69 (ayudas, subvenciones y becas) sobrepasan el 20,0%, y el indicador 70 (Biblioteca Municipal) el 30,0%. Este último indicador es el único que está presente en más del 80,0% de las webs.

En cuanto a los servicios o gestiones on-line, cabe destacar, además del indicador 70 (Biblioteca Municipal), anteriormente mencionado, los indicadores 65 (información sobre la policía) y 66 (instalaciones deportivas) con valores cercanos al 70,0%. Respecto a este último indicador, se puede deducir que a pesar de existir bastante información sobre instalaciones deportivas, no es frecuente disponer de la posibilidad de realizar una reserva o inscripción en una actividad deportiva.

Por último, indicar que el indicador 62 (seguimiento de expedientes) no se evaluaba como el resto de indicadores del grupo, y por lo tanto, sólo aparece el número de webs que contaban con ese servicio, que como puede apreciarse en el gráfico alcanza el 5,7%.

Como se ha hecho con todos los indicadores, la siguiente tabla muestra los datos por grupos de población. Esta tabla también difiere un poco de las mostradas anteriormente. En este caso, se mantiene la columna de valor máximo del indicador, tal y como se explicó en la tabla precedente. Las siguientes cuatro columnas indican los valores obtenidos en cada uno de los grupos de población mediante dos valores, el primero de ellos, resaltado en negrita, indica el porcentaje de puntos obtenidos sobre el total que se podría alcanzar en el grupo. El segundo valor, debajo del primero y sin resaltar, el porcentaje de webs en los que aparece el indicador sobre el total de webs evaluadas en dicho grupo. Por ejemplo, para el indicador 53 (trámites sobre impuestos: IBI), el valor máximo que puede alcanzar es 3. Los municipios de menos de cinco mil habitantes obtienen un **16,7%** del valor máximo que este indicador podría obtener en este grupo. Para obtener el valor mencionado anteriormente, es necesario el 50,0% de las webs incluidas dentro de este grupo de población.

## 3

Tabla 3.19. Gestiones on-line por grupos de población.		Valor máx.	Menos de 5mil	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	3	<b>16,7%</b> 50,0%	<b>4,8%</b> 14,3%	<b>18,2%</b> 54,6%	<b>29,6%</b> 66,7%	<b>58,3%</b> 100,0%
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	3	<b>16,7%</b> 50,0%	<b>4,8%</b> 14,3%	<b>15,2%</b> 45,5%	<b>29,6%</b> 66,7%	<b>58,3%</b> 100,0%
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	3	<b>16,7%</b> 50,0%	<b>9,6%</b> 28,6%	<b>18,2%</b> 54,6%	<b>33,3%</b> 66,7%	<b>50,0%</b> 100,0%
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	3	<b>0,0%</b> 0,0%	<b>0,0%</b> 0,0%	<b>0,0%</b> 0,0%	<b>22,2%</b> 33,3%	<b>58,3%</b> 75,0%
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	4	<b>6,3%</b> 25,0%	<b>14,3%</b> 28,6%	<b>13,6%</b> 36,4%	<b>27,8%</b> 66,7%	<b>25,0%</b> 50,0%
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	4	<b>6,3%</b> 25,0%	<b>3,6%</b> 14,3%	<b>6,8%</b> 27,3%	<b>30,6%</b> 66,7%	<b>25,0%</b> 50,0%
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	4	<b>0,0%</b> 0,0%	<b>0,0%</b> 0,0%	<b>2,3%</b> 9,1%	<b>16,7%</b> 44,4%	<b>37,5%</b> 100,0%

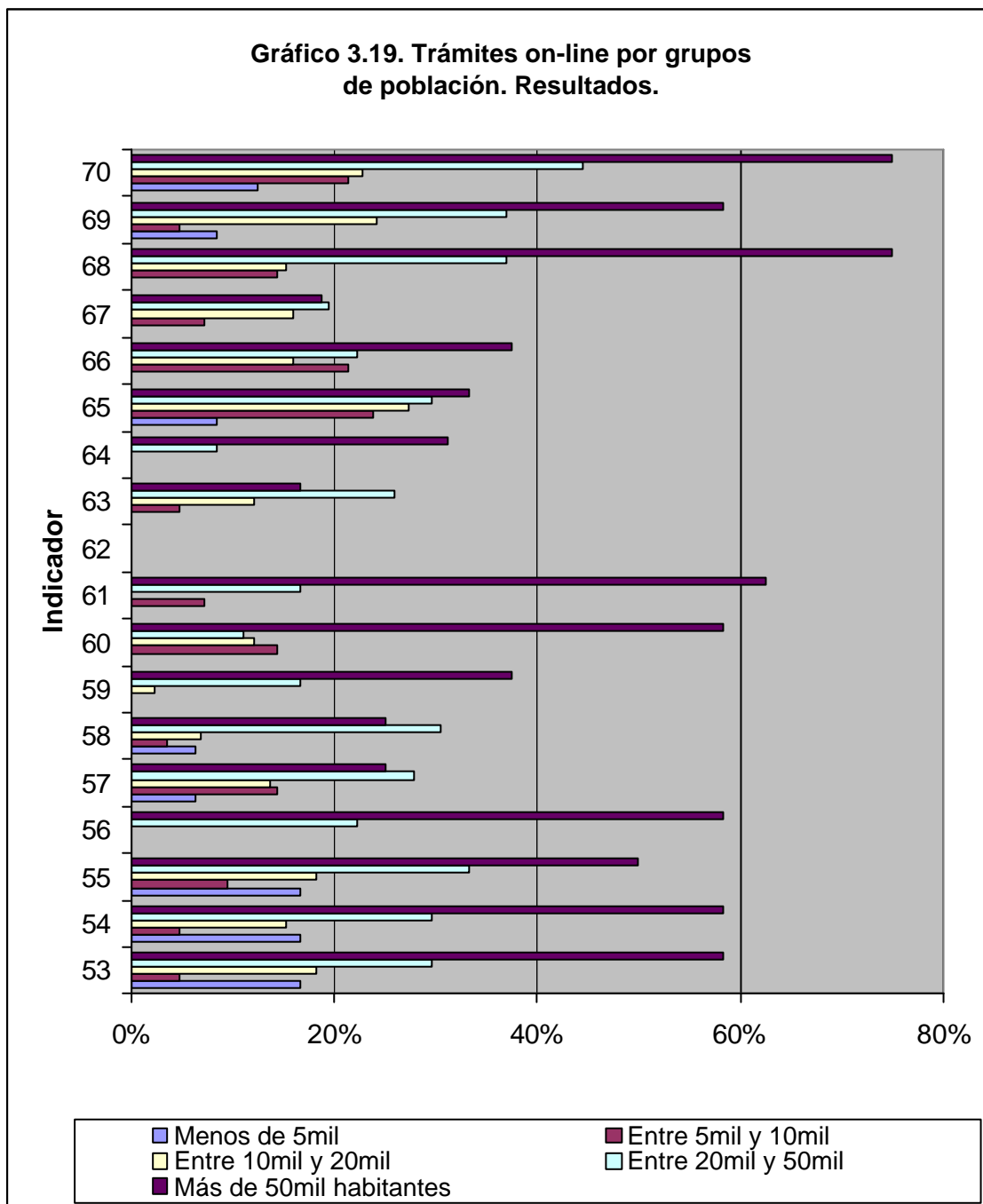
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio).	3	<b>0,0%</b> 0,0%	<b>14,3%</b> 28,6%	<b>12,1%</b> 18,2%	<b>11,1%</b> 33,3%	<b>58,3%</b> 75,0%
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	4	<b>0,0%</b> 0,0%	<b>7,1%</b> 14,3%	<b>0,0%</b> 0,0%	<b>16,7%</b> 44,4%	<b>62,5%</b> 75,0%
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	SÍ/NO	<b>NP</b> 0,0%	<b>NP</b> 0,0%	<b>NP</b> 0,0%	<b>NP</b> 11,1%	<b>NP</b> 25,0%
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	3	<b>0,0%</b> 0,0%	<b>4,8%</b> 14,3%	<b>12,1%</b> 36,4%	<b>25,9%</b> 55,6%	<b>16,7%</b> 50,0%
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	4	<b>0,0%</b> 0,0%	<b>0,0%</b> 0,0%	<b>0,0%</b> 0,0%	<b>8,3%</b> 11,1%	<b>31,3%</b> 50,0%
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	3	<b>8,3%</b> 25,0%	<b>23,8%</b> 71,4%	<b>27,3%</b> 63,6%	<b>29,6%</b> 88,9%	<b>33,3%</b> 100,0%
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	4	<b>0,0%</b> 0,0%	<b>21,4%</b> 71,4%	<b>15,9%</b> 63,6%	<b>22,2%</b> 88,9%	<b>37,5%</b> 100,0%
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	4	<b>0,0%</b> 0,0%	<b>7,1%</b> 28,6%	<b>15,9%</b> 63,6%	<b>19,4%</b> 66,7%	<b>18,8%</b> 75,0%
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	3	<b>0,0%</b> 0,0%	<b>14,3%</b> 14,3%	<b>15,2%</b> 27,3%	<b>37,1%</b> 55,6%	<b>75,0%</b> 100,0%
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	3	<b>8,3%</b> 25,0%	<b>4,8%</b> 14,3%	<b>24,3%</b> 63,6%	<b>37,1%</b> 88,9%	<b>58,3%</b> 100,0%
70	Biblioteca Municipal.	4	<b>12,5%</b> 50,0%	<b>21,4%</b> 85,7%	<b>22,7%</b> 90,9%	<b>44,4%</b> 88,9%	<b>75,0%</b> 100,0%

3

Antes de valorar el gráfico siguiente, hay que decir que el indicador 62 aparece sin resultados en dicho gráfico, como ocurre en la tabla 3.19, porque no procede evaluarlo por puntuación obtenida. Sí que tendrá una valoración en el gráfico 3.20, en el que se muestra el número de webs que disponían de dicho indicador.

Como se puede observar en el gráfico 3.19, existe una gran diferencia en las puntuaciones alcanzadas por los municipios de más de cincuenta mil habitantes y el resto de grupos de municipios.

**Gráfico 3.19. Trámites on-line por grupos de población. Resultados.**



3

Los municipios de menos de cinco mil habitantes no alcanzan el 20,0% en ninguno de los indicadores. Además, no puntúan en los indicadores 56, 59, 60, 61, 63, 64, 66, 67 y 68. Los municipios con una población comprendida entre cinco mil y diez mil habitantes, superan el 20,0% en los indicadores 65, 66 y 70, no puntuando en los indicadores 56, 59 y 64. En el siguiente grupo de municipios, los comprendidos entre diez mil y veinte mil habitantes, se comprueba que superan el 20,0% en los indicadores 65, 69 y 70, quedando sin puntuar en el 56, 61 y 64. Los municipios con una población entre veinte mil y cincuenta mil habitantes obtienen una puntuación

promedio mejor que los grupos anteriores, puntuando en todos los indicadores y superando el 20,0% en la mayoría de indicadores, excepto en el 59, 60, 61, 64 y 67.

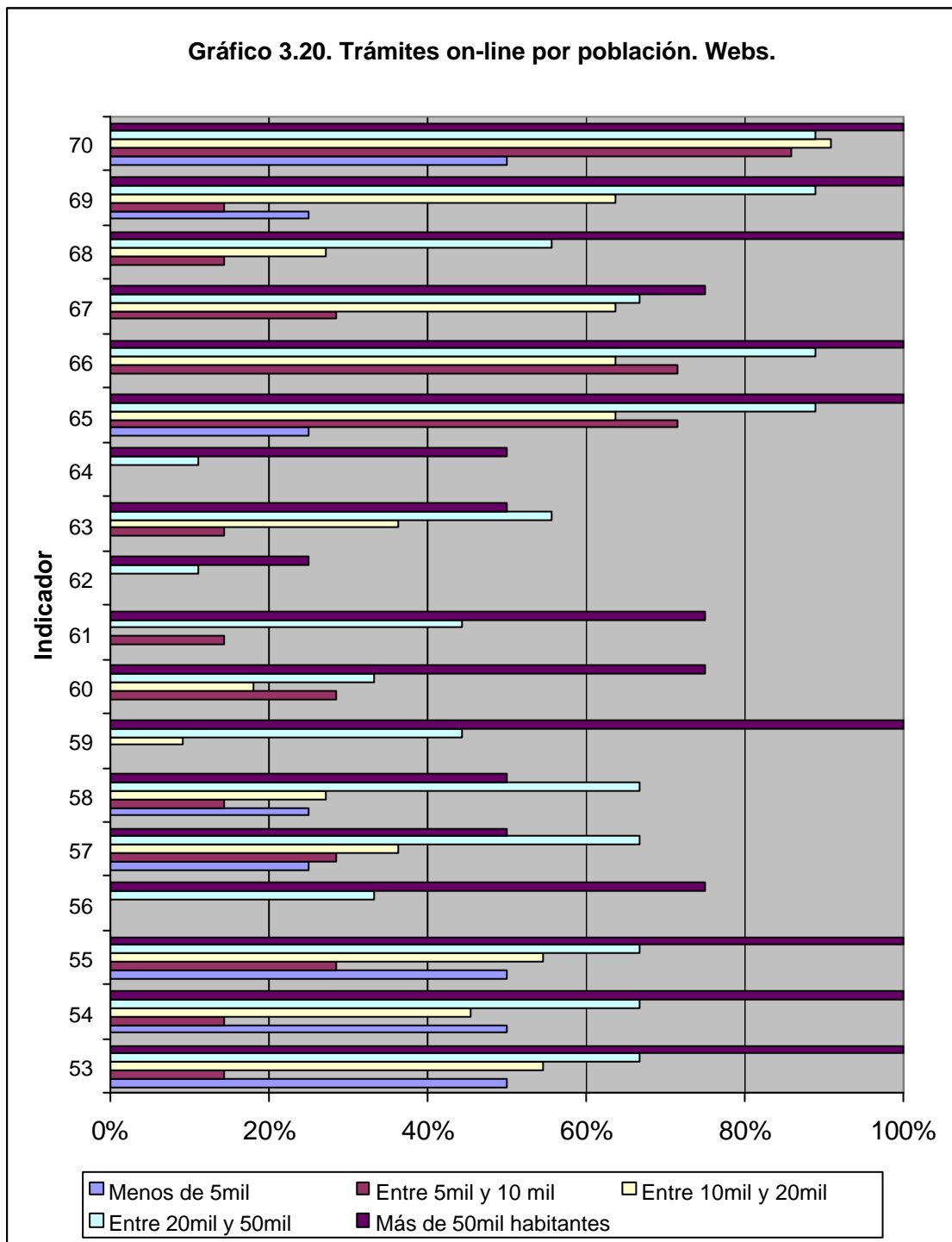
Por último, los municipios con una población por encima de los cincuenta mil habitantes obtienen mejores resultados: en los indicadores 68 y 70 se encuentran próximos al 80,0%, están en cifras próximas al 60,0% en los indicadores 53, 54, 55, 56, 60, 61 y 69, y sólo no superan el 20,0% en el 63 y 67.

Del gráfico 3.20, que se muestra a continuación, se desprende que los municipios con más de cincuenta mil habitantes, son los que tienen implementados un mayor número de servicios on-line (en 9 de los indicadores obtienen el 100%). Estos datos, junto con los del gráfico 3.19, corroboran que este grupo de municipios presenta unos servicios más avanzados en trámites on-line, aunque todavía, salvo excepciones, sin llegar a la etapa cuatro de madurez o sofisticación.

Aunque con singularidades en determinados indicadores, se observa que existe una correlación entre la población y la implementación de servicios de tramitación on-line, tanto en cantidad como en calidad de los mismos.

3

Gráfico 3.20. Trámites on-line por población. Webs.





### 3.3 Accesibilidad

Tim Berners-Lee concibió la web como un sistema de información de acceso universal. Este último aspecto, el de la universalidad, no sólo hace referencia al alcance geográfico de la web sino también a la posibilidad de que a la misma acceda cualquier persona, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios. Si bien, generalmente, suele relacionarse accesibilidad con discapacidades visuales de los usuarios, el diseño accesible de una web no sólo va a favorecer a este colectivo sino a todos los usuarios en general y especialmente a aquellos que no dispongan de conexiones de alta velocidad o estén empleando navegadores antiguos.

Para lograr que el contenido de la web sea accesible, el *World Wide Web Consortium* (W3C) ha desarrollado las denominadas *Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web* (WCAG), cuya función principal es encaminar el diseño de las páginas web hacia un diseño accesible, reduciendo de esta forma barreras a la información. Constituyen un total de 14 pautas que proporcionan soluciones de diseño y que utilizan como ejemplo situaciones comunes en las que el diseño de una página puede producir problemas de acceso a la información.

Estas pautas contienen, además, una serie de puntos de verificación que ayudan a detectar posibles errores. Cada punto de verificación está asignado a uno de los tres niveles de prioridad establecidos por dichas pautas.

- **Prioridad 1:** Aquellos puntos que un desarrollador web tiene que cumplir ya que, de otra manera, ciertos grupos de usuarios no podrían acceder a la información del sitio Web.
- **Prioridad 2:** Aquellos puntos que un desarrollador web debería cumplir ya que, si no fuese así, sería muy difícil acceder a la información para ciertos grupos de usuarios.
- **Prioridad 3:** Aquellos puntos que un desarrollador web debería cumplir ya que, de otra forma, algunos usuarios experimentarían ciertas dificultades para acceder a la información.

En función a estos puntos de verificación se establecen los niveles de conformidad:

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

Las pautas describen cómo realizar páginas web accesibles sin sacrificar el diseño, ofreciendo esa flexibilidad necesaria para que la información sea accesible bajo diferentes situaciones y proporcionando métodos que permiten su transformación en páginas útiles e inteligibles.




### ¿Cómo se verifica esta accesibilidad?

La verificación de la accesibilidad se lleva a cabo generalmente por medio de unos revisores, aplicaciones informáticas que analizan el texto de las páginas web e identifican los posibles elementos que producen violaciones a las pautas de accesibilidad. En España disponemos 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. El mismo puede aplicarse en línea o por medio de la descarga de un cliente. El informe que entrega este revisor se divide en tres partes:




## 3

**(1) Cabecera:** Zona donde se muestra el logotipo, versión del **TAW** y versión de las normas **WAI**.

**(2) Página analizada:** Se muestra la página analizada insertando iconos de alerta sobre los problemas de accesibilidad encontrados. Estos iconos representan los tres niveles de prioridad y pueden ser:

-  Prioridad 1 (color rojo).
-  Prioridad 2 (color naranja).
-  Prioridad 3 (color verde).

Estos problemas son los denominados **automáticos**, aquellos en los que la herramienta **tiene la certeza de que incumplen las pautas** (por ejemplo, una imagen sin texto alternativo). Asimismo, también pueden aparecer los siguientes iconos que indican problemas **manuales**:

-  Prioridad 1 (color rojo). El texto alternativo es "1.manual".
-  Prioridad 2 (color naranja). El texto alternativo es "2.manual".
-  Prioridad 3 (color verde). El texto alternativo es "3.manual".

El nivel de prioridad es el mismo, pero **se trata de problemas que necesitan ser revisados por el desarrollador**. Se refiere a problemas de accesibilidad bajo ciertas condiciones que se deben comprobar (por ejemplo, la necesidad de una descripción para las imágenes").


**(3) Resumen:** Área del informe destinada a mostrar los problemas de accesibilidad encontrados, organizados por prioridad, indicando:

- Código del punto de verificación.
- Descripción del problema.
- Número de línea de la página analizada.
- Etiqueta HTML que genera el problema de accesibilidad.



Una vez finalizada la descripción de problemas encontrados, se resume:

- Tiempo de análisis.
- Total de problemas encontrados en la página.
- Si se realizó un análisis con anterioridad de la página y desde el mismo equipo en el que se está realizando ahora, el resultado del anterior.

Si bien sería deseable que una página web no incumpliera prioridad alguna, se acepta generalmente que una página accesible es toda aquella que presenta CERO errores en la prioridad automática 1 (). Al mismo tiempo, la norma general de los análisis de accesibilidad limita la revisión a la página principal, aunque también sería deseable que la satisfacción de las prioridades se extendiera a toda la web en general.

### 3.3.1. Análisis de la accesibilidad

A lo anteriormente expuesto, hay que añadir, que 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 (LSSICE), en su disposición adicional quinta dice:

*“Uno. Las Administraciones Públicas adoptarán las medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de Internet pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada de acuerdo con los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos antes del 31 de Diciembre de 2005. Asimismo, podrán exigir que las páginas de Internet cuyo diseño o mantenimiento financien apliquen los criterios de accesibilidad antes mencionados.*

*Dos. Igualmente, se promoverá la adopción de normas de accesibilidad por los prestadores de servicios y los fabricantes de software, para facilitar el acceso a las personas con discapacidad o de edad avanzada a los contenidos digitales.”*

## 3

Ahora bien, los plazos citados en el párrafo anterior no coinciden con los plazos establecidos en 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. Los plazos establecidos para las Administraciones Públicas en la LIONDAU se encuentran en la disposición final quinta, que dice:

*“Disposición final quinta. Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en las relaciones con las Administraciones públicas.*

*1. En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno establecerá las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación que, según lo previsto en el artículo 10, deberán reunir las oficinas públicas, dispositivos y servicios de atención al ciudadano y aquellos de participación en los asuntos públicos, incluidos los relativos a la Administración de Justicia y a la participación en la vida política y los procesos electorales.*

*En particular, dentro de este plazo, el Gobierno adoptará para las personas con discapacidad las normas que, con carácter general y en aplicación del principio*

*de servicio a los ciudadanos, contempla el artículo 4 de la Ley 6/1997, de 14 de Abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.*

*Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación serán obligatorias según el calendario siguiente:*







*a) En el plazo de tres a cinco años desde la entrada en vigor de esta ley, todos los entornos, productos y servicios nuevos serán accesibles, y toda disposición, criterio o práctica administrativa discriminatoria será corregida.*

*b) En el plazo de 15 a 17 años desde la entrada en vigor de esta ley, todos los entornos, productos y servicios existentes y toda disposición, criterio o práctica cumplirán las exigencias de accesibilidad y no discriminación.*

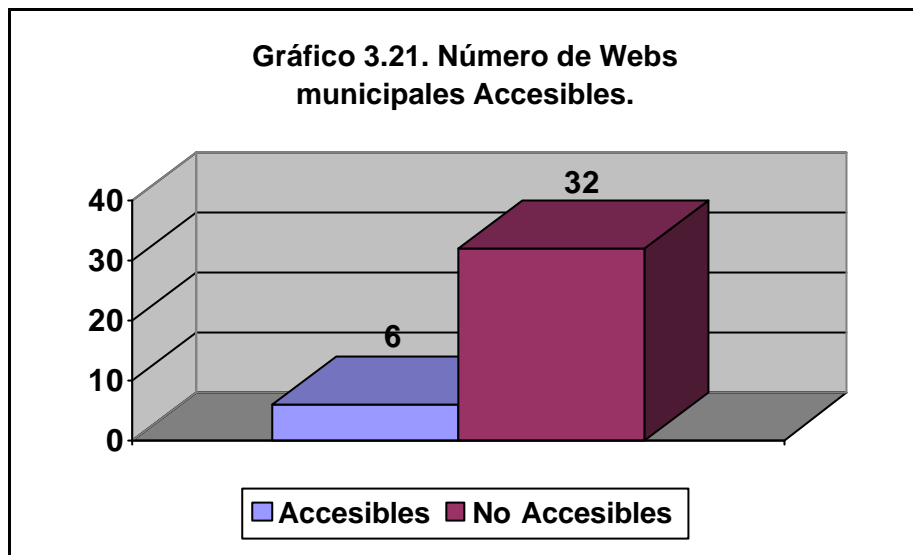
*2. En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno deberá realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad de aquellos entornos o sistemas que se consideren más relevantes desde el punto de vista de la no discriminación y la accesibilidad universal.”*

Independientemente de cuál sea la fecha en la que todas las webs de las Administraciones Públicas deban adecuarse a las normas de accesibilidad, lo cierto es que resulta una cuestión importante y a la que hay que prestar atención. Por este motivo, se ha realizado el estudio de las páginas principales de las webs de los Ayuntamientos de la Región de Murcia (junto a ellas se han incluido las del portal de las Torres de Cotillas, Ciez @net y Molina Digital), cuyos resultados se muestran en la tabla siguiente:

Tabla 3.21. Accesibilidad de las Webs municipales de la Región de Murcia.

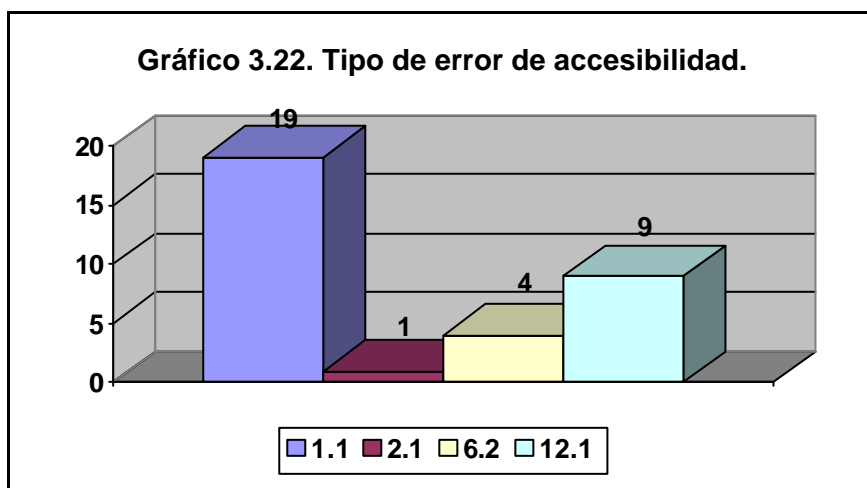
Municipio	Dirección web							
Abanilla	<a href="http://www.abanilla.es">http://www.abanilla.es</a>	1	6	1	5	10	9	NO
<b>Abarán</b>	<b><a href="http://www.villabaran.net">http://www.villabaran.net</a></b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>SI</b>
Aguilas	<a href="http://www.ayuntamientodeaguilas.org">http://www.ayuntamientodeaguilas.org</a>	41	284	26	72	71	29	NO
Alcantarilla	<a href="http://www.alcantarilla.es">http://www.alcantarilla.es</a>	38	342	45	110	119	77	NO
Alhama de Murcia	<a href="http://www.alhamademurcia.es">http://www.alhamademurcia.es</a>	46	244	37	102	86	51	NO
Archena	<a href="http://www.aytoarchena.es/principal.asp">http://www.aytoarchena.es/principal.asp</a>	12	112	5	54	109	20	NO
Beniel	<a href="http://www.aytobeniel.es/actualidad/index.asp">http://www.aytobeniel.es/actualidad/index.asp</a>	9	62	6	23	45	22	NO
Blanca	<a href="http://www.blanca.es/index2.htm">http://www.blanca.es/index2.htm</a>	7	41	3	44	52	16	NO
Bullas	<a href="http://www.bullas.net">http://www.bullas.net</a>	27	82	20	33	49	19	NO
Calasparra	<a href="http://www.calasparra.org">http://www.calasparra.org</a>	4	11	1	5	12	9	NO
Campos del Río	<a href="http://www.camposdelrio.es">http://www.camposdelrio.es</a>	21	384	44	128	123	80	NO
Caravaca	<a href="http://www.caravaca.org/home.htm">http://www.caravaca.org/home.htm</a>	3	19	1	5	12	9	NO
<b>Cartagena</b>	<b><a href="http://www.cartagena.es">http://www.cartagena.es</a></b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>SI</b>
Cehegín	<a href="http://www.cehegin.com">http://www.cehegin.com</a>	24	73	6	57	67	27	NO
Ceutí	<a href="http://www.ceuti.es/home.asp">http://www.ceuti.es/home.asp</a>	95	1298	30	169	176	115	NO
Cieza	<a href="http://www.cieza.es">http://www.cieza.es</a>	3	14	1	5	11	9	NO
Ciez@net	<a href="http://www.cieza.net">http://www.cieza.net</a>	2	11	1	5	10	9	NO
Fortuna	<a href="http://www.aytofortuna.es/es/index.asp">http://www.aytofortuna.es/es/index.asp</a>	20	626	19	96	92	46	NO
Fuente Álamo	<a href="http://www.fuentealamo.es">http://www.fuentealamo.es</a>	1	7	1	5	10	11	NO
Jumilla	<a href="http://www.jumilla.org">http://www.jumilla.org</a>	96	517	32	244	207	69	NO
Las Torres de Cotillas (Ayto)	<a href="http://www.torresdecotillas.net/~ayto/Index.htm">http://www.torresdecotillas.net/~ayto/Index.htm</a>	3	10	1	5	11	9	NO
Las Torres de Cotillas (portal)	<a href="http://www.torresdecotillas.net">http://www.torresdecotillas.net</a>	4	327	21	75	65	46	NO
Lorca	<a href="http://www.lorca.es/LorcaWeb.nsf/index2.htm">http://www.lorca.es/LorcaWeb.nsf/index2.htm</a>	1	8	0	5	9	9	NO
Los Alcázares	<a href="http://www.ayto-losalcazares.es/indexes.htm">http://www.ayto-losalcazares.es/indexes.htm</a>	4	17	1	5	12	9	NO
Mazarrón	<a href="http://www.mazarron.es">http://www.mazarron.es</a>	206	650	30	300	353	61	NO
Molina de Segura	<a href="http://www.molinadesegura.es">http://www.molinadesegura.es</a>	1	7	0	5	9	9	NO
<b>Molina Digital</b>	<b><a href="http://www.molinadigital.es">http://www.molinadigital.es</a></b>	<b>0</b>	<b>255</b>	<b>28</b>	<b>103</b>	<b>118</b>	<b>58</b>	<b>SÍ</b>
Moratalla	<a href="http://www.ayuntamientomoratalla.net">http://www.ayuntamientomoratalla.net</a>	7	340	21	78	105	39	NO
Murcia	<a href="http://www.murcia.es">http://www.murcia.es</a>	2	435	37	212	203	82	NO
Pliego	<a href="http://www.pliego.org/inicio.htm">http://www.pliego.org/inicio.htm</a>	14	145	13	22	23	9	NO
Puerto Lumbreras	<a href="http://www.puertolumbreras.es">http://www.puertolumbreras.es</a>	28	710	25	289	150	55	NO
<b>San Javier</b>	<b><a href="http://turismosanjavier.net/">http://turismosanjavier.net/</a></b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>93</b>	<b>83</b>	<b>16</b>	<b>SI</b>
<b>San Pedro del Pinatar</b>	<b><a href="http://www.aytosanpedrodelpinatar.com/">http://www.aytosanpedrodelpinatar.com/</a></b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>SÍ</b>
<b>Santomera</b>	<b><a href="http://ayuntamientodesantomera.com/index.html">http://ayuntamientodesantomera.com/index.html</a></b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>43</b>	<b>SI</b>
Totana	<a href="http://www.totana.es/">http://www.totana.es/</a>	111	474	30	205	255	62	NO
Ulea	<a href="http://www.ulea.info/Principal.htm">http://www.ulea.info/Principal.htm</a>	4	11	1	5	12	9	NO
Villanueva de Segura	<a href="http://www.aytovillanueva.net">http://www.aytovillanueva.net</a>	29	260	19	122	116	44	NO
Yecla	<a href="http://www.ayuntamientoyecla.com/">http://www.ayuntamientoyecla.com/</a>	29	354	8	74	71	25	NO

Hay que resaltar que este análisis se ha realizado solamente sobre la página principal de cada una de las webs. Si se llevara a cabo un análisis de todas las páginas, posiblemente los resultados obtenidos descendieran considerablemente.



Como se observa en el gráfico anterior, 6 de las 38 webs analizadas cumplen con los criterios de accesibilidad según las normas WAI, lo que supone un 15,8% del total. Este es un tema en el que los Ayuntamientos deberían realizar un esfuerzo para lograr que todas sus páginas fueran totalmente accesibles.

3



El análisis del tipo de error más frecuente de cada uno de las webs, según el análisis realizado con la herramienta TAW, revela que el 57,6% de los errores son del tipo 1.1, “Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual”, seguido del error 12.1, “Titule cada marco para facilitar su identificación y navegación”, con un 27,3%. Estos datos se muestran en el gráfico 3.22.

Para finalizar, se incluye una tabla con el tipo de error más frecuente en cada una de las webs analizadas, junto a él, aparece entre paréntesis el número de veces que aparece el error. Por ejemplo, Error 1.1 (41), indica que el error 1.1 aparece 41 veces en la página evaluada. Además de estos datos, se ha incluido la solución recomendada por la herramienta TAW, que como ya se ha mencionado, ha sido la herramienta con la que se ha realizado la evaluación de la accesibilidad de las páginas webs de los Ayuntamientos de la Región de Murcia.

**Tabla 3.22: Tipo de error de accesibilidad, frecuencia de aparición y solución recomendada por T.A.W. para solucionar los errores por municipios.**

<b>1 ▷ Abanilla</b>	
Error 2.1 (1)	Asegúrese de que toda la información transmitida a través de los colores también esté disponible sin color, por ejemplo mediante el contexto o por marcadores.
<b>1 ▷ Águilas</b>	
Error 1.1 (41)	Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual (Por ejemplo, a través de "alt", "longdesc" o en el contenido del elemento). Esto incluye: imágenes, representaciones gráficas del texto, mapas de imagen, animaciones (Por ejemplo, GIFs animados), "applets" y objetos programados, "ASCII art", marcos, scripts, imágenes usadas como viñetas en las listas, espaciadores, botones gráficos, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del vídeo y vídeos.
<b>1 ▷ Alcántarilla</b>	
Error 1.1 (38)	Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual (Por ejemplo, a través de "alt", "longdesc" o en el contenido del elemento). Esto incluye: imágenes, representaciones gráficas del texto, mapas de imagen, animaciones (Por ejemplo, GIFs animados), "applets" y objetos programados, "ASCII art", marcos, scripts, imágenes usadas como viñetas en las listas, espaciadores, botones gráficos, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del vídeo y vídeos.
<b>1 ▷ Alhama de Murcia</b>	
Error 1.1 (44)	Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual (Por ejemplo, a través de "alt", "longdesc" o en el contenido del elemento). Esto incluye: imágenes, representaciones gráficas del texto, mapas de imagen, animaciones (Por ejemplo, GIFs animados), "applets" y objetos programados, "ASCII art", marcos, scripts, imágenes usadas como viñetas en las listas, espaciadores, botones gráficos, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del vídeo y vídeos.
Error 6.2 (2)	Asegúrese de que los equivalentes de un contenido dinámico son actualizados cuando cambia el contenido dinámico.



<b>1</b> ▶	<b>Archena</b>	
Error 1.1 (12)	Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual (Por ejemplo, a través de "alt", "longdesc" o en el contenido del elemento). Esto incluye: imágenes, representaciones gráficas del texto, mapas de imagen, animaciones (Por ejemplo, GIFs animados), "applets" y objetos programados, "ASCII art", marcos, scripts, imágenes usadas como viñetas en las listas, espaciadores, botones gráficos, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del vídeo y vídeos.	
<b>1</b> ▶	<b>Beniel</b>	
Error 1.1 (9)	Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual (Por ejemplo, a través de "alt", "longdesc" o en el contenido del elemento). Esto incluye: imágenes, representaciones gráficas del texto, mapas de imagen, animaciones (Por ejemplo, GIFs animados), "applets" y objetos programados, "ASCII art", marcos, scripts, imágenes usadas como viñetas en las listas, espaciadores, botones gráficos, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del vídeo y vídeos.	
<b>1</b> ▶	<b>Blanca</b>	
Error 1.1 (7)	Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual (Por ejemplo, a través de "alt", "longdesc" o en el contenido del elemento). Esto incluye: imágenes, representaciones gráficas del texto, mapas de imagen, animaciones (Por ejemplo, GIFs animados), "applets" y objetos programados, "ASCII art", marcos, scripts, imágenes usadas como viñetas en las listas, espaciadores, botones gráficos, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del vídeo y vídeos.	
<b>1</b> ▶	<b>Bullas</b>	
Error 1.1 (27)	Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual (Por ejemplo, a través de "alt", "longdesc" o en el contenido del elemento). Esto incluye: imágenes, representaciones gráficas del texto, mapas de imagen, animaciones (Por ejemplo, GIFs animados), "applets" y objetos programados, "ASCII art", marcos, scripts, imágenes usadas como viñetas en las listas, espaciadores, botones gráficos, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del vídeo y vídeos.	
<b>1</b> ▶	<b>Calasparra</b>	
Error 12.1 (4)	Titule cada marco para facilitar su identificación y navegación.	

**1 ▶ Campos del Río**

- Error 1.1 (19) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual (Por ejemplo, a través de "alt", "longdesc" o en el contenido del elemento). Esto incluye: imágenes, representaciones gráficas del texto, mapas de imagen, animaciones (Por ejemplo, GIFs animados), "applets" y objetos programados, "ASCII art", marcos, scripts, imágenes usadas como viñetas en las listas, espaciadores, botones gráficos, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del vídeo y vídeos.
- Error 6.2 (2) Asegúrese de que los equivalentes de un contenido dinámico son actualizados cuando cambia el contenido dinámico.

**1 ▶ Caravaca**

- Error 12.1 (3) Titule cada marco para facilitar su identificación y navegación.

**1 ▶ Cehegín**

- Error 1.1 (24) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual (Por ejemplo, a través de "alt", "longdesc" o en el contenido del elemento). Esto incluye: imágenes, representaciones gráficas del texto, mapas de imagen, animaciones (Por ejemplo, GIFs animados), "applets" y objetos programados, "ASCII art", marcos, scripts, imágenes usadas como viñetas en las listas, espaciadores, botones gráficos, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del vídeo y vídeos.

**1 ▶ Ceutí**

- Error 1.1 (94) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual (Por ejemplo, a través de "alt", "longdesc" o en el contenido del elemento). Esto incluye: imágenes, representaciones gráficas del texto, mapas de imagen, animaciones (Por ejemplo, GIFs animados), "applets" y objetos programados, "ASCII art", marcos, scripts, imágenes usadas como viñetas en las listas, espaciadores, botones gráficos, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del vídeo y vídeos.
- Error 6.2 (1) Asegúrese de que los equivalentes de un contenido dinámico son actualizados cuando cambia el contenido dinámico.

**1 ▶ Cieza**

- Error 12.1 (3) Titule cada marco para facilitar su identificación y navegación.

**1 ▶ Fortuna**

- Error 1.1 (20) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual (Por ejemplo, a través de "alt", "longdesc" o en el contenido del elemento). Esto incluye: imágenes, representaciones gráficas del texto, mapas de imagen, animaciones (Por ejemplo, GIFs animados), "applets" y objetos programados, "ASCII art", marcos, scripts, imágenes usadas como viñetas en las listas, espaciadores, botones gráficos, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del vídeo y vídeos.

<b>1</b> ▶	<b>Fuente Álamo</b>	
Error 12.1 (1)		Titule cada marco para facilitar su identificación y navegación.
<b>1</b> ▶	<b>Jumilla</b>	
Error 1.1 (96)		Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual (Por ejemplo, a través de "alt", "longdesc" o en el contenido del elemento). Esto incluye: imágenes, representaciones gráficas del texto, mapas de imagen, animaciones (Por ejemplo, GIFs animados), "applets" y objetos programados, "ASCII art", marcos, scripts, imágenes usadas como viñetas en las listas, espaciadores, botones gráficos, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del vídeo y vídeos.
<b>1</b> ▶	<b>Las Torres de Cotillas (Ayto)</b>	
Error 12.1 (1)		Titule cada marco para facilitar su identificación y navegación.
<b>1</b> ▶	<b>Las Torres de Cotillas (portal)</b>	
Error 12.1 (1)		Titule cada marco para facilitar su identificación y navegación.
<b>1</b> ▶	<b>Lorca</b>	
Error 6.2 (1)		Asegúrese de que los equivalentes de un contenido dinámico son actualizados cuando cambia el contenido dinámico.
<b>1</b> ▶	<b>Los Alcázares</b>	
Error 12.1 (4)		Titule cada marco para facilitar su identificación y navegación.
<b>1</b> ▶	<b>Mazarrón</b>	
Error (206)	1.1	Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual (Por ejemplo, a través de "alt", "longdesc" o en el contenido del elemento). Esto incluye: imágenes, representaciones gráficas del texto, mapas de imagen, animaciones (Por ejemplo, GIFs animados), "applets" y objetos programados, "ASCII art", marcos, scripts, imágenes usadas como viñetas en las listas, espaciadores, botones gráficos, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del vídeo y vídeos.
<b>1</b> ▶	<b>Molina de Segura</b>	
Error 12.1 (1)		Titule cada marco para facilitar su identificación y navegación.

### 1 ▷ Murcia

Error 1.1 (2) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual (Por ejemplo, a través de "alt", "longdesc" o en el contenido del elemento). Esto incluye: imágenes, representaciones gráficas del texto, mapas de imagen, animaciones (Por ejemplo, GIFs animados), "applets" y objetos programados, "ASCII art", marcos, scripts, imágenes usadas como viñetas en las listas, espaciadores, botones gráficos, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del vídeo y vídeos.

### 1 ▷ Pliego

Error 1.1 (14) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual (Por ejemplo, a través de "alt", "longdesc" o en el contenido del elemento). Esto incluye: imágenes, representaciones gráficas del texto, mapas de imagen, animaciones (Por ejemplo, GIFs animados), "applets" y objetos programados, "ASCII art", marcos, scripts, imágenes usadas como viñetas en las listas, espaciadores, botones gráficos, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del vídeo y vídeos.

### 1 ▷ Puerto Lumbreras

Error 1.1 (28) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual (Por ejemplo, a través de "alt", "longdesc" o en el contenido del elemento). Esto incluye: imágenes, representaciones gráficas del texto, mapas de imagen, animaciones (Por ejemplo, GIFs animados), "applets" y objetos programados, "ASCII art", marcos, scripts, imágenes usadas como viñetas en las listas, espaciadores, botones gráficos, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del vídeo y vídeos.

### 1 ▷ Totana

Error 1.1 (111) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual (Por ejemplo, a través de "alt", "longdesc" o en el contenido del elemento). Esto incluye: imágenes, representaciones gráficas del texto, mapas de imagen, animaciones (Por ejemplo, GIFs animados), "applets" y objetos programados, "ASCII art", marcos, scripts, imágenes usadas como viñetas en las listas, espaciadores, botones gráficos, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del vídeo y vídeos.

### 1 ▷ Ulea

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

**1** ▶ Villanueva de Segura

Error 1.1 (29) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual (Por ejemplo, a través de "alt", "longdesc" o en el contenido del elemento). Esto incluye: imágenes, representaciones gráficas del texto, mapas de imagen, animaciones (Por ejemplo, GIFs animados), "applets" y objetos programados, "ASCII art", marcos, scripts, imágenes usadas como viñetas en las listas, espaciadores, botones gráficos, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del vídeo y vídeos.

**1** ▶ Yecla

Error 1.1 (29) Proporcione un texto equivalente para todo elemento no textual (Por ejemplo, a través de "alt", "longdesc" o en el contenido del elemento). Esto incluye: imágenes, representaciones gráficas del texto, mapas de imagen, animaciones (Por ejemplo, GIFs animados), "applets" y objetos programados, "ASCII art", marcos, scripts, imágenes usadas como viñetas en las listas, espaciadores, botones gráficos, sonidos (ejecutados con o sin interacción del usuario), archivos exclusivamente auditivos, banda sonora del vídeo y vídeos.

3



# 4

## CONCLUSIONES

---

1. Los datos de contacto del Ayuntamiento (dirección postal, teléfono y correo electrónico) deberían aparecer en la página principal de la web, junto con una indicación expresa de la autoría de la página.
2. Una vez que se decide realizar una web, ésta hay que mantenerla. En algunos casos parece que se ha creado la web sólo para un determinado momento, y luego no se llevan a cabo las actualizaciones necesarias, con los problemas que ello conlleva: enlaces que no funcionan, informaciones desactualizadas, etc., ofreciendo una imagen negativa del municipio.
3. Sería conveniente que aquellos Ayuntamientos que no ponen a disposición de los ciudadanos las actas de los Plenos municipales, hicieran un pequeño esfuerzo para que éstas se pudieran consultar a través de su web, o al menos un resumen de los acuerdos adoptados en cada sesión. Los Plenos son la máxima expresión del Ayuntamiento como Institución democrática, ya que en los mismos se encuentran representados todos los ciudadanos del municipio a través de los concejales elegidos. Si esto se acompaña de las actas o acuerdos del resto de comisiones existentes en el Ayuntamiento, todavía mejor.
4. Como complemento a lo anterior, también sería importante ofrecer más información sobre los presupuestos municipales, principales partidas de

ingresos y gastos, etc., de lo que actualmente se viene ofreciendo en las webs municipales. Este es un punto a mejorar. También debería ofrecerse algún tipo de información de carácter urbanístico, como el Plan de Ordenación Urbana.

5. Independientemente de la obligatoriedad o no de cumplir con los requisitos sobre accesibilidad, sería conveniente que todos los Ayuntamientos intentaran en la medida de lo posible, realizar las modificaciones oportunas para que sus webs cumplieran con las normas WAI sobre accesibilidad.
6. Los Ayuntamientos con convenio con la Agencia Regional de Recaudación no aprovechan los beneficios de dicho convenio, puesto que no incluyen en la mayoría de los casos ninguna información sobre el servicio de pago de impuestos por Internet que ofrece dicha Agencia.
7. En algunas webs oficiales de la Comunidad autónoma de la Región de Murcia, podemos encontrar algunos servicios que en determinados casos complementan los servicios ofrecidos por los Ayuntamientos: callejeros de Murcia Turística (aunque no todos los municipios están incluidos), farmacias de guardia de Murcia Salud, catálogo de las Bibliotecas Municipales a través de la web de la Biblioteca Regional, etc.
8. Herramientas de navegación como el mapa de la web y el buscador interno, se pueden considerar hoy en día como imprescindibles para poder navegar por la web de forma ágil y fluida. Dado la complejidad y volumen de información que pueden alcanzar las webs municipales, es importante contar con éstas y otras herramientas que faciliten la navegación.
9. Otras informaciones que deberían de estar presentes en todos los webs municipales, son los servicios de noticias y agenda de actividades, con una actualización suficiente. Estas informaciones crean un vínculo entre el ciudadano y el Ayuntamiento.
10. También sería recomendable incluir callejeros con cierta interactividad (por lo menos que permitan buscar una calle y un número). En municipios con un cierto tamaño, esta información se podría complementar con las incidencias de tráfico e información sobre transporte urbano (o con otros núcleos de población).
11. Informaciones sobre cómo llegar al municipio, recomendaciones sobre dónde comer y dormir, además de guías con los principales lugares de interés del municipio (ya sean monumentos históricos o parajes singulares) suelen ser muy apreciados por los visitantes (e incluso por los lugareños) a la hora de planificar su visita a la localidad.



12. Hay que tener cierto cuidado con la excesiva proliferación de páginas informando sobre aspectos concretos del municipio, puesto que puede dar lugar a que información de interés que debería reflejarse en la página oficial del Ayuntamiento, aparezca dispersa en cada una de las webs, lo que dificulta enormemente su localización. Además, cuando de forma complementaria a la información esencial, se decide que cada concejalía o servicio tenga su propia web, se debe especificar claramente a quién corresponde la autoría de la página y qué servicio es el encargado de mantener la información de la misma. Asimismo, también sería conveniente que todas aquellas webs que tengan carácter oficial, posean unas características que las definan como tales, y estén recogidas en un directorio de webs municipales en la web oficial del Ayuntamiento.
13. Deberían fomentarse los servicios de participación ciudadana por parte de las webs municipales. Las encuestas y los foros de discusión, son herramientas que permiten conocer el estado de opinión de los ciudadanos que participan en los mismos. Otra herramienta eficaz es el buzón de quejas y sugerencias, el cual debería poder utilizarse sin excesivas cortapisas ni identificaciones. Debe ser un canal por el que el Ayuntamiento pueda percibir aquellas cuestiones que los ciudadanos deseen transmitirle. Es posible que de vez en cuando exista algún mensaje fuera de tono, pero en condiciones normales, es un buen medio para medir el pulso de la ciudadanía.
14. Sería conveniente realizar un esfuerzo para que todos los Ayuntamientos incorporaran servicios de tramitación a través de Internet, que como se ha podido comprobar en el capítulo de Resultados, es donde existen las mayores deficiencias.
15. Finalmente, mencionar el bajo porcentaje de Ayuntamientos que ha respondido a la pregunta formulada vía correo electrónico. A esto hay que añadirle que algunas webs no disponían de dirección de correo electrónico de contacto, o el formulario de contacto con el Ayuntamiento daba un error y no se podía enviar el mensaje. Se debería realizar una revisión de estas cuestiones para que en el futuro no se produzcan dichas situaciones, por la frustración que crean entre los ciudadanos que hacen uso del servicio.



4



# 5

## BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN

---

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.* [en línea] Marzo 2005. [Consultado: Octubre 2005]. Disponible en: <[http://europa.eu.int/information\\_society/soccul/egov/egov\\_benchmarking\\_2005.pdf](http://europa.eu.int/information_society/soccul/egov/egov_benchmarking_2005.pdf)>

CARDONA, D.: *El gobierno electrónico, una revisión desde la perspectiva de prestación de servicios.* [en línea] Septiembre 2002. [Consultado en Octubre 2005]. 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 AUNA: *e-España 2005*. Fundación Auna. Madrid. 2005.

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.

REGIÓN DE MURCIA. *Región de Murcia SI: II Plan para el desarrollo de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia, 2005-2007*. Consejería de Industria y Medio Ambiente. [en línea] Julio 2005. [Consultado en Octubre 2005]. Disponible en: <<http://www.regiondemurciasi.com>>

SI-LOC@L: *1er Análisis de las páginas web de los ayuntamientos asturianos*. [en línea]. 2002. [Consultado en Septiembre 2005]. Disponible en: <[http://www.silocal.org/aytos/www\\_01.htm](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*. [en línea]. 2004. [Consultado en Septiembre 2005]. Disponible en: <[http://www.ibit.org/dades/doc/683\\_ca.pdf](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.

5

UNIÓN EUROPEA: *Top the web: Survey and Usage of Public e-Services* [en línea] 2003. [Consultado en Octubre 2005]. Disponible en: <[http://topoftheweb.net/docs/Final\\_report\\_2003\\_quality\\_and\\_usage.pdf](http://topoftheweb.net/docs/Final_report_2003_quality_and_usage.pdf)>

WEST, D.: *Urban e-government 2003*. [en línea]. Septiembre 2003. [Consultado en Octubre 2005] Disponible en: <<http://www.insidepolitics.org/egovt03city.html>>

**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://www.europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2005/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/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/observatorios>
- Portal de la Unión Europea: <http://www.europa.eu.int>
- Región de Murcia Digital: <http://www.regmurcia.com>
- Región de Murcia SI: <http://www.regiondemurciasi.com>
- Top of the web: <http://www.topoftheweb.net/en/index.htm>
- 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.





## **ANEXO**

# **“EVALUACIÓN DE LAS WEBS DE LOS AYUNTAMIENTOS”**







# Ayuntamiento de Abanilla

URL: <http://www.abanilla.es>

Población: 6.265 habitantes

## A. Evaluación

### 1. Aspectos Formales

1	¿La autoría de la web está claramente definida por el Ayuntamiento?	SI
2	Indicación de la Dirección Postal.	SI
3	Indica el teléfono de contacto del Ayuntamiento.	SI
4	E-mail del Ayuntamiento o en su defecto, del Webmaster.	SI
5	Indica cuando ha sido la última actualización en la página principal.	NO

### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	SI
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	SI
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	SI
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	1
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

### 3. El Municipio

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

### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	SI
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	NO
37	Callejero de la localidad.	NO
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	NO
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	SI
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	NO
50	Respondió a la pregunta realizada.	NO
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	0
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	0
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	0
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio).	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	1
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	2
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	0
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	0
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El dominio abanilla.es se utiliza como URL de la web del Ayuntamiento.
- 2 La web del Ayuntamiento de Abanilla se debe adaptar a las normas WAI para facilitar su consulta a colectivos discapacitados. Otra posibilidad sería disponer de una versión texto que fuera accesible.
- 3 Algunos enlaces no funcionan correctamente, al menos durante el proceso de evaluación.
- 4 Sería recomendable que se pudiera obtener información sobre las ordenanzas del municipio.
- 5 Debería de disponer de un callejero en su web, bien de elaboración propia, bien enlazando con uno ya existente (por ejemplo, la web MurciaTurística tiene un callejero sobre la localidad).
- 6 Tiene un enlace a la web Murcia Salud donde se puede consultar la farmacia de guardia de la localidad.
- 7 El Ayuntamiento tiene un convenio de colaboración con la Agencia Regional de Recaudación para el cobro de una serie de impuestos; esta Agencia posee un servicio de gestión de impuestos a través de Internet. Por tanto, además de la información sobre el convenio, se debería incluir un enlace a la gestión de impuestos a través de Internet en la Web de la Agencia Regional de Recaudación, así como la posibilidad de domiciliar los impuestos municipales. Hay que recordar que para operar con la Agencia Regional de Recaudación por Internet es necesario un certificado digital de usuario.
- 8 Debería incorporar información sobre la oferta pública del empleo del Ayuntamiento.
- 9 La información de la biblioteca se debería completar con un enlace a la Biblioteca Regional, para poder consultar el catálogo de la Biblioteca de Abanilla, a través del catálogo colectivo de las Bibliotecas Públicas de la Región de Murcia.
- 10 No se ha recibido respuesta a la pregunta formulada.



## Ayuntamiento de Abarán

URL: [www.villabaran.net](http://www.villabaran.net)

Población: 12.917 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	SI
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	SI
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	SI
14	Profundidad (número de clicks).	2
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

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

#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	SI
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	NO
33	Directorio Cultural.	NO
34	Directorio de Centros Educativos.	NO
35	Directorio de Centros Sanitarios.	NO
36	Información sobre el transporte público.	NO
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	NO
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	NO
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	NO
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	NO
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.).	SI
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	0
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	0
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	0
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio).	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	1
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	0
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	1
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	1
70	Biblioteca Municipal.	0

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El dominio abaran.es está reservado por el Ayuntamiento.
- 2 La página principal cumple el nivel A de accesibilidad de las normas WAI, no así el resto de sus páginas.
- 3 Se deberían revisar los enlaces de la web, pues algunos no funcionan o carecen de contenido.
- 4 Sería recomendable que las actas de los Plenos y las ordenanzas municipales se pudieran consultar a través de la Web.
- 5 Carece de directorios sobre servicios esenciales de la localidad, tales como urgencias, culturales, educativos, sanitarios, etc.
- 6 Se podría incorporar información sobre las farmacias de guardia con un enlace a la web de Murcia Salud.
- 7 El callejero de la localidad es el ofrecido por Murcia Turística, abriéndose una nueva ventana del navegador.
- 8 Debería incorporar información sobre la oferta pública de empleo del Ayuntamiento.
- 9 El catálogo de la Biblioteca pública podría ser accesible a través de Internet utilizando un enlace con la Biblioteca Regional, puesto que dispone de un catálogo colectivo de las Bibliotecas Públicas de la Región de Murcia, que podemos consultar a través de Red.
- 10 Como mecanismos de participación ciudadana se observa la existencia de foros de debate.
- 11 No se ha recibido respuesta a la pregunta formulada.



## Ayuntamiento de Águilas

URL: <http://www.Ayuntamientodeaguilas.es>

Población: 31.218 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

1	¿La autoría de la web está claramente definida por el Ayuntamiento?	SI
2	Indicación de la Dirección Postal.	SI
3	Indica el teléfono de contacto del Ayuntamiento.	SI
4	E-mail del Ayuntamiento o del Webmaster.	SI
5	Indica cuando ha sido la última actualización en la página principal.	SI

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	NO
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	NO
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	2
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

16	Situación geográfica del municipio.	SI
17	Historia del municipio.	SI
18	Recursos multimedia: galería fotográfica, vídeos, web cams, etc.	SI
19	Incluye un apartado con los principales datos estadísticos.	SI

#### 4. El Ayuntamiento

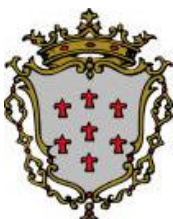
20	Bienvenida del Alcalde/Alcaldesa.	SI
21	Indica los órganos de gobierno.	SI
22	Grupos políticos que conforman la corporación municipal o en su caso, la composición completa del pleno municipal.	SI
23	Actas de los plenos municipales.	NO
24	Ordenanzas municipales.	SI
25	Calendario fiscal municipal.	NO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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	NO
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	NO
34	Directorio de Centros Educativos.	NO
35	Directorio de Centros Sanitarios.	NO
36	Información sobre el transporte público.	NO
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Oferta informativa sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	SI
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	SI
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	1
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	1
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	1
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	2
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio).	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	1
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	1
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	1
70	Biblioteca Municipal.	3



## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento de Águilas dispone del dominio aguilas.es, aunque no lo utilice como URL de su web oficial.
- 2 La web actual no cumple con la normas WAI sobre accesibilidad. Se debería revisar el diseño o disponer de una versión en formato texto.
- 3 Un buscador interno y un mapa de la web son herramientas que facilitan la navegación y permiten encontrar la información deseada de una forma ágil y rápida. En la actualidad, no dispone de ellas.
- 4 Se debería disponer de las actas de los plenos municipales.
- 5 El Ayuntamiento de Águilas ha recopilado diversa información sobre el municipio, mostrándola a través de enlaces en página principal.
- 6 En el callejero no funciona la opción de búsqueda por calles.
- 7 Algunos servicios disponen de su propia Web (policía local, turismo, deportes).
- 8 Se ha encontrado enlaces que no funcionan (anuncios de licitación, consulta del catálogo de la Biblioteca de Águilas a través de la Biblioteca Regional), o que conducen a una página en construcción (Ventanilla Única, OMIC, Servicios Sociales).
- 9 Debería incorporarse información sobre la Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.
- 10 Se podría realizar un enlace a la web Murcia Salud para incorporar información sobre las farmacias de guardia.
- 11 Se solicita excesiva información al interesado en el Buzón de quejas y sugerencias. No se explica qué tratamiento van a seguir los datos facilitados.
- 12 Se recibió una respuesta satisfactoria a la pregunta efectuada en un día.



# Ayuntamiento de Alcantarilla

URL: <http://www.alcantarilla.es>

Población: 37.439 habitantes

## A. Evaluación

### 1. Aspectos Formales

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

### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	NO
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	SI
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

### 3. El Municipio

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

### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	NO
31	Oficina de atención al ciudadano.	SI
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	NO
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	NO
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	NO
41	Directorio alojamientos localidad.	NO
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	NO
45	Gastronomía y productos típicos.	NO
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	SI
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	SI
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	NO
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	SI
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	0
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	0
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	0
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio).	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	0
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	1
70	Biblioteca Municipal.	0

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento de Alcantarilla utiliza el dominio alcantarilla.es como URL de su web oficial.
- 2 Debería adaptar sus páginas a las normas WAI de accesibilidad o realizar una versión sólo texto que fuera accesible.
- 3 Carece de información sobre las ordenanzas municipales.
- 4 Sería conveniente dotar a la web de un mapa de la misma y revisar el funcionamiento del buscador interno, puesto que algunas de las respuestas que ofrece a determinadas consultas, no son accesibles posteriormente.
- 5 Se han encontrado algunos enlaces erróneos o que no funcionan. Sería necesario realizar una revisión de los mismos. También sería conveniente actualizar algunos contenidos.
- 6 Las farmacias de guardia de la localidad se pueden consultar en Murcia Salud, por lo que se podría colocar un enlace a dicha página.
- 7 La Biblioteca Regional dispone del catálogo colectivo de las Bibliotecas Públicas de la Región, entre ellas la de Alcantarilla. Se podría realizar un enlace a dicha página para que el catálogo de la Biblioteca Municipal estuviera on-line.
- 8 Se debería realizar un esfuerzo en mejorar el apartado de trámites on-line. Asimismo, carece de la oferta pública de empleo del Ayuntamiento.
- 9 Se puede solicitar una dirección de correo electrónico si se registra previamente y se pertenece al municipio.
- 10 No se recibió respuesta a la consulta realizada.



## Ayuntamiento de Alhama de Murcia

URL: <http://www.alhamademurcia.es>

Población: 18.331 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	SI
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web)	NO
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada	NO
12	Navegadores para los que está optimizada	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad)	NO
14	Profundidad (número de clicks)	1
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

16	Situación geográfica del municipio.	SI
17	Historia del municipio.	SI
18	Recursos multimedia: galería fotográfica, vídeos, web cams, etc.	SI
19	Incluye un apartado con los principales datos estadísticos.	SI

#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	SI
31	Oficina de atención al ciudadano.	SI
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	NO
36	Información sobre el transporte público	NO
37	Callejero de la localidad	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	NO
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	NO
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	1
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	1
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	1
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	2
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	2
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio).	2
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	0
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	1
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El dominio alhamademurcia.es es la URL de la web oficial del Ayuntamiento.
- 2 Posee un servicio de información a través del móvil (infomóvil), con un formulario disponible en la web para inscribirse.
- 3 Debe adaptar su página a las normas WAI o bien realizar una versión texto que las cumpla.
- 4 Varios enlaces carecen de contenidos. Algunos contenidos no están actualizados.
- 5 En localización del municipio se podría incluir algún material gráfico.
- 6 El buscador no funciona, ni en búsquedas externas ni internas.
- 7 Las actas de los Plenos Municipales deberían poder ser consultadas vía web, pues hace visible el trabajo de la Institución a los ciudadanos.
- 8 Se puede realizar el pago de impuestos on-line a través de las pasarelas de pago de entidades bancarias colaboradoras.
- 9 Debería incorporar información sobre la oferta pública de empleo del Ayuntamiento. No obstante, hay una instancia para inscribirse en la bolsa de empleo.
- 10 La web de la Biblioteca está en construcción. Sería aconsejable que se incluyera en ella la posibilidad de consultar el catálogo de la Biblioteca municipal, bien por medios propios o a través del servicio que ofrece la Biblioteca Regional.
- 11 La información sobre las farmacias de guardia de la localidad se puede encontrar en la web de Murcia Salud. Se podría enlazar con dicha información para ofrecer un servicio más a los ciudadanos.
- 12 El navegador Firefox no visualiza correctamente las páginas de la web con mucho texto, montándose unas líneas de texto sobre otras.
- 13 La pregunta se realizó a la dirección ofrecida por la propia web, fallando su entrega. Se intentó a través del formulario de quejas y sugerencias, sin que se recibiera ninguna respuesta a la pregunta realizada.



## Ayuntamiento de Archena

URL: <http://www.aytoarchena.es>

Población: 16.277 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	SI
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	SI
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	NO
10	Descarga de utilidades.	SI
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	1
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

16	Situación geográfica del municipio.	SI
17	Historia del municipio.	SI
18	Recursos multimedia: galería fotográfica, vídeos, web cams, etc.	SI
19	Incluye un apartado con los principales datos estadísticos	SI

#### 4. El Ayuntamiento

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



<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	NO
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	SI
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	SI
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	SI
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	NO
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	1
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	1
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	1
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	2
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio).	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	0
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	1
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	2
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	0
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El dominio archena.es está reservado por el Ayuntamiento de Archena.
- 2 Sería recomendable que adaptara sus páginas de acuerdo con las normas WAI de accesibilidad. Se podría realizar una versión texto que fuera accesible.
- 3 Respecto a la información sobre cómo llegar al municipio, sería de gran ayuda incluir algún tipo de material gráfico, puesto que sólo se describe de forma textual.
- 4 Debería incluir información sobre los Plenos municipales, puesto que son la máxima expresión del Ayuntamiento como Institución.
- 5 El callejero enlaza con el de Murcia Turística en ventana nueva.
- 6 Resulta de interés la información encontrada sobre la ventanilla única del municipio, el programa de innovación rural y el ALA de la localidad.
- 7 Podría disponer de información actualizada de las farmacias de guardia del municipio a través del portal Murcia Salud.
- 8 La navegación con Firefox ofrece problemas. Así, la página del archivo municipal da un error al abrir el cuadro de clasificación, concretamente despliega dicho cuadro encima de la leyenda del Ayuntamiento de Archena.
- 9 No se ha recibido respuesta a la pregunta formulada.



## Ayuntamiento de Beniel

URL: <http://www.aytobeniel.es>

Población: 9.814 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	SI
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	SI
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	SI
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	2
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

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

#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	SI
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	NO
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI
41	Directorio alojamientos localidad.	NO
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	NO
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	NO
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	NO
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	SI
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	NO
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	SI
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	0
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	0
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	1
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	1
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	1
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	3
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	0
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 Debería obtener el dominio beniel.es, disponible en el momento de realización de esta evaluación.
- 2 El Ayuntamiento dispone de un servicio de alertas por SMS.
- 3 Dispone de un apartado con información destinada a inmigrantes, con información sobre el centro social “villa de Beniel” con horarios, dirección, etc. También contiene enlaces a la normativa básica del Ministerio del Interior sobre inmigración.
- 4 Debe de adaptar su web a las normas WAI sobre accesibilidad para facilitar su consulta a discapacitados. Otra posibilidad es crear una versión texto totalmente accesible.
- 5 El callejero de la localidad enlaza con uno externo.
- 6 En el apartado dedicado a Servicios, dentro de “Sanidad”, existe un enlace mediante el cual es posible consultar la farmacia de guardia disponible en cualquier municipio de la Región. La página pertenece al Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos.
- 7 Como elemento de participación ciudadana, la página dispone de una encuesta.
- 8 Se podría incluir un enlace con la Agencia Regional de Recaudación para poder realizar el pago de tributos municipales a través del servicio de pago de impuestos a través de Internet que ofrece la citada Agencia.
- 9 Para completar la información sobre la Biblioteca, se podría colocar un enlace a la Biblioteca Regional para poder consultar el catálogo de la biblioteca municipal de Beniel, a través del catálogo colectivo de las bibliotecas públicas de la Región de Murcia.
- 10 Dispone de información sobre los trámites para la celebración de bodas civiles en el Ayuntamiento. Además, incluye un formulario en PDF para su solicitud.
- 11 No se recibió respuesta a la consulta realizada.



## Ayuntamiento de Blanca

URL: <http://www.blanca.es>

Población: 6.073 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	SI
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	NO
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	NO
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

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

#### 4: El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos.</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	NO
30	Agenda de actividades municipales.	NO
31	Oficina de atención al ciudadano.	SI
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	NO
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	NO
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	SI
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	NO
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI
41	Directorio alojamientos localidad.	NO
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	NO
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	NO
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	NO
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	SI
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	NO
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	0
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	0
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	0
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	2
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio).	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	0
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	0
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	0
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	0
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento de Blanca utiliza el dominio blanca.es.
- 2 El diseño de la web no cumple con los criterios de accesibilidad WAI.
- 3 Dispone de un espacio de información dedicado a personajes ilustres del municipio.
- 4 Algunos enlaces dirigen a páginas sin contenido.
- 5 El callejero utilizado no admite la posibilidad de búsqueda por calles.
- 6 Ciertos apartados de la web deberían actualizarse, como por ejemplo la información sobre farmacias de guardia. En este caso concreto, se podría enlazar con webs que ya disponen de dicha información (por ejemplo, Murcia Salud para las farmacias, o MurciaTurística para el callejero).
- 7 Debería incluir información sobre los Plenos municipales y las ordenanzas del municipio.
- 8 Podría incorporar un enlace a la web de la Biblioteca Regional para poder consultar el catálogo de la biblioteca municipal, dentro del catálogo colectivo de las bibliotecas públicas de la Región de Murcia.
- 9 No se ha recibido respuesta a la pregunta formulada.





## Ayuntamiento de Bullas

URL: <http://www.bullas.net>

Población: 11.641 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	SI
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	SI
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

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

#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	NO
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	SI
37	Callejero de la localidad.	NO
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	NO
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	SI
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	NO
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	0
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	0
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	0
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	1
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	0
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	1
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento de Bullas dispone del dominio Bullas.es, aunque no lo emplea.
- 2 Ofrece un servicio de presencia en Internet para las empresas del municipio.
- 3 Dado que el Ayuntamiento disfruta de un convenio con la Agencia Regional de Recaudación, se podría incluir un enlace a dicha Agencia para ofrecer a sus ciudadanos el servicio de pago de impuestos de forma telemática.
- 4 La web debería adaptarse a las normas WAI sobre accesibilidad, o bien publicar una versión texto totalmente accesible.
- 5 Debería incorporar información sobre las actas de los Plenos municipales y las ordenanzas del municipio.
- 6 No dispone de callejero. Una opción podría ser colocar un enlace hacia alguno existente, como por ejemplo el que podemos encontrar en la web de Murcia Turística.
- 7 Podría incorporar información sobre las farmacias de guardia de la localidad mediante enlace a una de las páginas que ofrecen dicha información (por ejemplo Murcia Salud).
- 8 Consideramos que debería incorporar información sobre la oferta pública de empleo del municipio.
- 9 Un enlace con la Biblioteca Regional nos permitiría consultar on-line el catálogo de la biblioteca de Bullas, a través del catálogo colectivo de las bibliotecas públicas de la Región de Murcia.
- 10 Se deberían actualizar algunos contenidos y revisar algunos enlaces cuyo funcionamiento es defectuoso.
- 11 No se ha recibido respuesta a la pregunta realizada.



## Ayuntamiento de Calasparra

URL: <http://www.calasparra.org>

Población: 9.862 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	NO
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	SI
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	NO
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	NO

#### 3. El Municipio

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

#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	SI
31	Oficina de atención al ciudadano.	SI
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	NO
35	Directorio de Centros Sanitarios.	NO
36	Información sobre el transporte público.	NO
37	Callejero de la localidad.	NO
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	NO
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	NO
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	NO
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	NO
50	Respondió a la pregunta realizada.	SI
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	0
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	0
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	0
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	2
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	2
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	0
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	0
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento de Calasparra tiene reservado el dominio calasparra.es.
- 2 No es posible volver a la página de inicio, debiéndose para ello volver a introducir la URL.
- 3 Sería recomendable realizar una revisión y actualización de la web, ya que dispone de enlaces que no funcionan correctamente (por ejemplo el del callejero, horarios de autobuses, lugares de interés, etc.).
- 4 No cumple las normas WAI sobre accesibilidad, por lo que debería realizar los cambios necesarios en el diseño para cumplir con dichas normas o bien una versión sólo texto accesible.
- 5 Debería incorporar información sobre las actas de los Plenos municipales.
- 6 El enlace que debería proporcionar información sobre el polígono de la localidad, redirecciona a una página externa sin dicha información.
- 7 Dado que existe un convenio firmado entre el Ayuntamiento de Calasparra y la Agencia Regional de Recaudación para el cobro de los tributos municipales, y ésta última dispone de una pasarela de pagos a través de Internet, sería recomendable que la web municipal dispusiera de un enlace hacia la web de la mencionada agencia, de tal forma que ofreciera una forma de pago más a sus ciudadanos.
- 8 La información sobre la biblioteca municipal se podría complementar con un enlace al catálogo colectivo de las bibliotecas públicas de la Región de Murcia, que es accesible a través de Internet desde la web de la Biblioteca Regional y de esta forma poder consultar los fondos bibliográficos de la biblioteca municipal de Calasparra a través de su Web.
- 9 Se ha recibido una respuesta satisfactoria a la pregunta formulada, al día siguiente de su realización.



## Ayuntamiento de Campos del Río

URL: <http://www.camposdelrio.es>

Población: 2.061 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	NO
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	NO
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	NO
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	1
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

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

#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	NO
30	Agenda de actividades municipales.	NO
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	NO
33	Directorio Cultural.	NO
34	Directorio de Centros Educativos.	NO
35	Directorio de Centros Sanitarios.	NO
36	Información sobre el transporte público.	NO
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	NO
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	NO
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	NO
41	Directorio alojamientos localidad.	NO
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	NO
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	NO
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	NO
45	Gastronomía y productos típicos.	NO
<b>7. Información sobre las Empresas.</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana.</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	NO
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	0
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	0
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	0
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio).	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	0
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	0
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	0
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	0
70	Biblioteca Municipal.	0



## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento de Campos del Río utiliza el dominio camposdelrio.es como URL de su web.
- 2 Dado que la web está en construcción, contiene diversos lugares que carecen de contenidos y algunos enlaces que no funcionan correctamente o conducen a páginas en blanco.
- 3 Debería de adaptar la web a las normas WAI de accesibilidad o crear una versión sólo texto totalmente accesible.
- 4 Se deberían incorporar las actas de los Plenos, así como las ordenanzas municipales.
- 5 Carece de herramientas de navegación como un mapa de la web y un buscador, que permiten llegar a la información de una forma rápida y ágil.
- 6 Aunque técnicamente el callejero funciona correctamente, el plano sobre el que se basa no está acabado (faltan nombres de calles). Tampoco se puede buscar una calle mediante un formulario de búsqueda.
- 7 En el enlace denominado "Oficina Virtual", se encuentra disponible un formulario electrónico para realizar distintos trámites administrativos. Dicho formulario no funcionaba correctamente.
- 8 No se ha recibido respuesta a la pregunta formulada.



## Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz

URL: <http://www.caravaca.org>

Población: 24.664 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad.

6	Mapa web.	SI
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	SI
8	Versiones en otros idiomas.	SI
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	SI
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

16	Situación geográfica del municipio.	SI
17	Historia del municipio.	SI
18	Recursos multimedia: galería fotográfica, vídeos, web cams, etc.	SI
19	Incluye un apartado con los principales datos estadísticos.	SI

#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	SI
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	SI
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	SI
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	SI
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	SI
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana.</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	NO
50	Respondió a la pregunta realizada.	----
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	1
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	1
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	2
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	1
57	Trámites para la obtención de licencias de obras	2
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	2
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas	1
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	1
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	1
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	1
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	0
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento	2
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	1
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento tiene reservados los dominios caravacadelacruz.es y caravaca.es.
- 2 No cumple las normas WAI sobre accesibilidad, por lo que debería realizar algunas modificaciones para cumplirlas. Otra alternativa sería realizar una versión texto que fuera accesible.
- 3 Las actas de los Plenos municipales deberían ser accesibles para que pudieran consultarse por todos los ciudadanos.
- 4 La información sobre los servicios de urgencia, se podría complementar con información sobre las farmacias de guardia de la localidad. Para ello, bastaría con poner un enlace a la página de Murcia Salud, donde se puede encontrar dicha información.
- 5 La web mantiene una completísima información sobre el año jubilar celebrado en el 2003.
- 6 Dispone de fichas descriptivas con cada uno de los trámites a realizar por los ciudadanos, indicando la documentación necesaria y dónde hay que tramitarlo. En algunos casos, también incluye un formulario descargable.
- 7 La información sobre el empleo público se basa en fichas descriptivas de cada una de las ofertas de empleo.
- 8 En cuanto a la Biblioteca, dispone de un enlace con la página del catálogo colectivo de las bibliotecas públicas de la Región de Murcia, que mantiene la Biblioteca Regional, para consultar el catálogo de la biblioteca de Caravaca. En el momento de realizar la evaluación dicho enlace no funcionaba correctamente.
- 9 No se ha podido enviar la pregunta puesto que carece de un buzón de correo electrónico.



## Ayuntamiento de Cartagena

URL: <http://www.cartagena.es/>

Población: 203.945 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad.

6	Mapa web.	NO
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	SI
8	Versiones en otros idiomas.	SI
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	SI
12	Navegadores para los que está optimizada.	SI
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	SI
14	Profundidad (número de clicks).	4
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

16	Situación geográfica del municipio.	SI
17	Historia del municipio.	SI
18	Recursos multimedia: galería fotográfica, vídeos, web cams, etc.	SI
19	Incluye un apartado con las principales datos estadísticos.	SI

#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	SI
31	Oficina de atención al ciudadano.	SI
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	NO
36	Información sobre el transporte público.	SI
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	SI
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana.</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	SI
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	1
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	1
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	1
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	2
57	Trámites para la obtención de licencias de obras	2
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	2
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas	2
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	1
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	3
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	1
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales	2
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	2
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	1
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento	3
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	2
70	Biblioteca Municipal.	3

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento de Cartagena utiliza el dominio cartagena.es como URL de su web oficial.
- 2 Cumple con el nivel A de accesibilidad según las normas WAI.
- 3 Ofrece a sus ciudadanos la posibilidad de tener una cuenta de correo gratuita.
- 4 Sería recomendable que contara con un mapa de la web, puesto que la dimensión de la misma es considerable y esta herramienta podría ser de gran utilidad.
- 5 La información que ofrece sobre los Plenos y Comisiones de Gobierno es muy completa y además cuenta con un buscador específico para este fin.
- 6 La información existente en otros idiomas no consiste en una traducción de la web, sino en una serie de documentos en PDF y vídeos promocionales de la ciudad que se pueden descargar en inglés, francés y alemán.
- 7 En el caso del directorio de servicios municipales, se observa que funciona por medio de una consulta a un buscador que ofrece las respuestas deseadas.
- 8 El apartado de información sobre tráfico contiene los horarios de los distintos autobuses urbanos y las incidencias de tráfico.
- 9 El Ayuntamiento de Cartagena dispone de un apartado denominado "impresos", con los mismos descargables en formato PDF, clasificados por áreas de actividad y en algunos casos con un enlace con información sobre el tema en cuestión.
- 10 La información sobre la oferta de empleo público del Ayuntamiento es muy completa, indicando la fase en que se encuentra cada una de las convocatorias de empleo y las contrataciones públicas.
- 11 En la web de la red de bibliotecas públicas de Cartagena, se encuentra disponible un formulario de consulta del catálogo, pero que en el momento de la evaluación no funcionaba correctamente, ya que no encontraba ninguna de las búsquedas solicitadas.
- 12 La pregunta nos fue respondida satisfactoriamente en el mismo día.



## Ayuntamiento de Cehegín

URL: <http://www.cehegin.com>

Población: 15.254 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad.

6	Mapa web.	NO
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	NO
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	SI
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad)	NO
14	Profundidad (número de clicks).	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

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

#### 4. El Ayuntamiento

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



<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	NO
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	NO
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	NO
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	NO
41	Directorio alojamientos localidad.	NO
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	SI
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	SI
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana.</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	SI
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	1
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	1
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	1
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas	1
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	1
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	1
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento	1
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	1
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El dominio cehegín.es está reservado por el Ayuntamiento de Cehegín.
- 2 No cumple las normas WAI sobre accesibilidad. Sería necesario realizar un esfuerzo para que cumpliera dichas normas o realizar una versión solo texto alternativa que fuera accesible.
- 3 Sería recomendable incorporar herramientas de ayuda a la navegación, tales como un mapa de la web y un buscador interno, de manera que se pudiera localizar la información de forma ágil y rápida.
- 4 Debería incorporar las actas de los Plenos municipales.
- 5 En el apartado "Archivo Documental", se encuentran las ordenanzas del año 2005, en un único archivo en formato PDF. También dispone de una sección dedicada a fotografías y demás documentos gráficos.
- 6 El callejero que se puede consultar es del casco antiguo de la ciudad. Sería recomendable que, además de este callejero, se dispusiera de uno de la localidad en su totalidad. Se podría realizar fácilmente mediante un enlace a los "Callejeros de Murcia Turística" donde existe uno de Cehegín.
- 7 Se podría incorporar más información sobre servicios de la localidad a través de enlaces externos a webs que ya disponen de ella. Por ejemplo, podríamos consultar las farmacias de guardia de la localidad a través del portal Murcia Salud y el catálogo de la Biblioteca municipal de Cehegín mediante un enlace al Catálogo colectivo de las bibliotecas públicas de la Región de Murcia de la web de la Biblioteca Regional.
- 8 Con el navegador Firefox, la página de Novedades no funciona correctamente, ya que se visualiza el código HTML de la página. Sin embargo, sí se ve perfectamente con Internet Explorer.
- 9 Se ha recibido una respuesta satisfactoria a la pregunta realizada, en el mismo día que se realizó la pregunta.



## Ayuntamiento de Ceutí

URL: <http://www.ceuti.es>

Población: 8.670 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	NO
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	NO
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	SI
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

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

#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	SI
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	NO
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	NO
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	NO
41	Directorio alojamientos localidad.	NO
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	NO
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	NO
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	SI
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	SI
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	NO
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	1
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	1
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	1
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	1
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	0
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	1
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento de Ceutí utiliza el dominio ceuti.es como URL de su web.
- 2 Debería indicar de algún modo que dicha Web es la oficial del Ayuntamiento.
- 3 Dispone de un servicio de mensajes a móviles con informaciones del municipio.
- 4 Dado que la página www.ceuti.es es una presentación, se ha pasado el test de accesibilidad TAW sobre la URL <http://www.ceuti.es/home.asp>. El resultado es que no cumple las normas WAI sobre accesibilidad.
- 5 Debería introducir información sobre los Plenos municipales, como un medio más de información hacia los ciudadanos del municipio.
- 6 Sería recomendable que la web ofreciera herramientas que facilitan la búsqueda y localización de la información, como son los buscadores internos y el mapa de la web.
- 7 La información disponible sobre las farmacias de la localidad se podría complementar con la indicación de la farmacia de guardia. Esta información está disponible en el Portal Murcia Salud, con lo que sólo sería necesario realizar un enlace a dicha web.
- 8 Debería revisarse el enlace con la Biblioteca Regional para que se pueda acceder al catálogo de la Biblioteca Municipal de Ceutí, ya que en la actualidad da un mensaje de error.
- 9 Sería recomendable que se incorporara información sobre la oferta pública de empleo del Ayuntamiento.
- 10 No se ha recibido respuesta a la pregunta realizada.



## Ayuntamiento de Cieza

URL: Ayuntamiento: <http://www.cieza.es>  
 Ciudad Digital: <http://www.cieza.net>

Población: 34.318 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad.

6	Mapa web.	SI
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	NO
8	Versiones en otros idiomas.	SI
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	SI <sup>1</sup>
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	SI
12	Navegadores para los que está optimizada.	SI
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	4
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio.

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

#### 4. El Ayuntamiento

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

<sup>1</sup> Este servicio se encuentra en la web de Ciez@net.

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI <sup>1</sup>
30	Agenda de actividades municipales.	SI <sup>1</sup>
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI <sup>1</sup>
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI <sup>1</sup>
36	Información sobre el transporte público.	SI
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	NO
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI <sup>1</sup>
41	Directorio alojamientos localidad.	NO
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	SI <sup>1</sup>
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	SI
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	0
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	0
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	0
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	2
57	Trámites para la obtención de licencias de obras	2
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	2
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas	2
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	1
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	0
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	1
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento	3
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	0
70	Biblioteca Municipal.	3

<sup>1</sup> Este servicio se encuentra en la web de Ciez@net.

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 En este municipio, se han evaluado tanto la web del Ayuntamiento de Cieza como la web del Proyecto "Ciez@net" de ciudad digital. Primero se ha buscado la información en la parte específica del Ayuntamiento. Si no se encontraba la información deseada, se comprobaba el Portal de Ciez@net. Este hecho se ha indicado mediante una nota a pie de página. Si aparece un "NO", la información no estaba disponible en ninguno de los dos.
- 2 Con el navegador Firefox, la Web del Ayuntamiento de Cieza no funciona correctamente, puesto que el menú lateral desaparece y por lo tanto no se puede seleccionar ninguna de las opciones del mismo.
- 3 El Ayuntamiento de Cieza utiliza el dominio Cieza.es como URL de la página oficial del Ayuntamiento.
- 4 El resultado de realizar el test TAW de accesibilidad es que, tanto la web del Ayuntamiento como la de Ciez@net, no cumplen las normas WAI. Debería realizarse una revisión del diseño para adaptarse a estas normas o bien realizar una versión texto que sea accesible.
- 5 La web del Ayuntamiento dispone de mapa web, aunque algunos enlaces no existen. Sin embargo, Ciez@net no dispone de esta herramienta.
- 6 Se puede observar que durante el periodo 1999-2001 se podía consultar las actas de los Plenos municipales (un resumen de las mismas se pueden consultar en el histórico), pero las de los últimos años no se encuentran disponibles.
- 7 Algunos enlaces no funcionaban correctamente. También hay algunas informaciones que estaban desactualizadas. Sería necesario realizar una revisión y actualización de los contenidos.
- 8 Hay un enlace que muestra la traducción al inglés de la introducción del apartado de Turismo.
- 9 La Biblioteca municipal ofrece una completa información sobre sus fondos y funcionamiento. Incluso se puede consultar on-line el catálogo de la misma a través del enlace con el catálogo de la Biblioteca Regional.
- 10 Se ha recibido una respuesta satisfactoria al día siguiente de realizar nuestra consulta.





## Ayuntamiento de Fortuna

URL: <http://www.aytofortuna.es>

Población: 8.108 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web	NO
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web)	NO
8	Versiones en otros idiomas/lenguas	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	NO
10	Descarga de utilidades	SI
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada	NO
12	Navegadores para los que está optimizada	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad)	NO
14	Profundidad (número de clicks)	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

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

#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	NO
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	NO
33	Directorio Cultural.	NO
34	Directorio de Centros Educativos.	NO
35	Directorio de Centros Sanitarios.	NO
36	Información sobre el transporte público.	NO
37	Callejero de la localidad.	NO
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	NO
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	NO
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	NO
41	Directorio alojamientos localidad.	NO
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	NO
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	NO
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	NO
45	Gastronomía y productos típicos.	NO
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana.</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias	NO
50	Respondió a la pregunta realizada.	----
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	SI
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	0
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	0
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	0
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio).	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	0
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	0
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	0
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	0
70	Biblioteca Municipal.	0

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 La Web del Ayuntamiento de Fortuna se encuentra en construcción. Hay enlaces que aún no funcionan o que llevan a páginas que carecen de contenido.
- 2 El dominio fortuna.es ha sido reservado por el Ayuntamiento de Fortuna.
- 3 Debería disponer de la información de contacto del Ayuntamiento (dirección postal, teléfono y e-mail) en la página principal.
- 4 El diseño realizado no cumple con las normas WAI sobre accesibilidad. Sería recomendable intentar realizar un diseño accesible.
- 5 Está previsto incorporar futuras páginas con información sobre “Teléfonos de Interés” y el “Callejero”. En la actualidad, dichos enlaces carecen de contenidos.
- 6 Sería interesante que pudiera nutrirse de contenidos que ya existen en otras webs, como por ejemplo, información sanitaria disponible en el portal MurciaSalud, los servicios de pago de impuestos que ofrece la Agencia Regional de Recaudación (con la que el Ayuntamiento de Fortuna tiene convenio), etc.
- 7 En cuanto a los mecanismos de participación ciudadana, dispone de un espacio dedicado a realizar encuestas.
- 8 No se ha podido enviar la pregunta al Ayuntamiento, ya que carece de una dirección de electrónico o formulario de contacto.



## Ayuntamiento de Fuente Álamo

URL: <http://www.fuentealamo.es>

Población: 13.210 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales.

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

#### 2. Funcionalidad.

6	Mapa web.	SI
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	NO
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

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

#### 4. Información Institucional y Corporativa: El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	SI
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	SI
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	NO
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	NO
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	NO
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	NO
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	SI
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	0
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	0
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	0
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio).	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	0
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	0
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	1
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	1
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento de Fuente Álamo ya utiliza el dominio fuentealamo.es como dirección web.
- 2 El test de accesibilidad TAW nos indica que solamente existe un error automático y 5 manuales de Prioridad 1, por lo que no debería ser muy complicado obtener el grado A de accesibilidad, al menos para la página principal.
- 3 Sería recomendable incorporar un buscador interno para facilitar las búsquedas de información de los usuarios de la web.
- 4 Debería incorporar información sobre los plenos municipales y las ordenanzas.
- 5 El apartado denominado “Mapa Interactivo” abre una ventana nueva con un callejero externo.
- 6 Es necesario llevar a cabo una actualización de sus contenidos y revisar algunos enlaces.
- 7 El Ayuntamiento de Fuente Álamo tiene convenio con la Agencia Regional de Recaudación para el cobro de algunos impuestos. Dado que esta agencia dispone de un servicio on-line para la tramitación de impuestos con certificado digital de usuario, se debería incorporar un enlace para facilitar el pago de impuestos a través de la citada Agencia.
- 8 Podría incluirse un enlace a Murcia Salud para incorporar información sobre las farmacias de guardia de la localidad.
- 9 También podría disponer del catálogo on-line de la Biblioteca municipal a través de un enlace con la Biblioteca Regional, ya que ésta dispone del catálogo colectivo de las bibliotecas públicas de la Región de Murcia.
- 10 Ha respondido a la pregunta formulada satisfactoriamente en dos días.



## Ayuntamiento de Jumilla

URL: <http://www.jumilla.org>

Población: 24.188 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	SI
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	NO
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

16	Situación geográfica del municipio.	SI
17	Historia del municipio.	SI
18	Recursos multimedia: galería fotográfica, vídeos, web cams, etc.	SI
19	Incluye un apartado con los principales datos estadísticos.	SI

#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	NO
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	SI
37	Callejero de la localidad.	NO
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	NO
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana.</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	NO
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	1
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	1
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	1
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras	1
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	1
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	1
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	1
70	Biblioteca Municipal.	1



## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 Durante la evaluación, se consultó la disponibilidad del dominio jumilla.es. Este dominio pertenece al Consejo Regulador de la Denominación de Origen del vino de Jumilla.
- 2 Debería incorporar información sobre las actas de los Plenos municipales.
- 3 Las ordenanzas fiscales que se pueden consultar son del año 2003.
- 4 La web del Ayuntamiento de Jumilla no cumple con las normas WAI de accesibilidad. Debería tomar en consideración tales normas o bien realizar una versión texto que fuera accesible.
- 5 Debería incorporar un buscador interno.
- 6 Aunque dispone de un espacio para el callejero de la localidad, este servicio no funciona. Una posible solución sería enlazar con algún callejero externo, como el que se puede consultar en Murcia Turística.
- 7 Puesto que el Ayuntamiento de Jumilla tiene firmado un convenio con la Agencia Regional de Recaudación, debería incluir un enlace a la web de la mencionada Agencia para que se pudieran utilizar los servicios de pago de impuestos on-line que esta Agencia tiene implementados en su web.
- 8 Sería recomendable incorporar la oferta de empleo público del Ayuntamiento.
- 9 Dispone de información y un enlace a la biblioteca. Además, tiene un enlace al catálogo colectivo de bibliotecas públicas de la Región de Murcia que mantiene la Biblioteca Regional, pero que da un error de aplicación CGI.
- 10 No se ha recibido respuesta a la pregunta realizada.



## Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas

URL: <http://www.torresdecotillas.net>

Población: 18.134 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	NO
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	SI
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	NO
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

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

#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	NO
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	NO
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	NO
36	Información sobre el transporte público.	NO
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	NO
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	NO
41	Directorio alojamientos localidad.	NO
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	NO
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	NO
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias	NO
50	Respondió a la pregunta realizada.	SI
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	1
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	0
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	1
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	1
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio).	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	1
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	1
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	2
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	1
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 Se podría reservar el dominio lastorresdecotillas.es, disponible en el momento de realizar esta evaluación.
- 2 Se ha considerado la totalidad del portal dedicado a las Torres de Cotillas, www.torresdecotillas.net, no sólo la parte que dentro del mismo está dedicado al Ayuntamiento, www.torresdecotillas.net/~ayto/Index.htm
- 3 Ni el portal municipal ni la web oficial del Ayuntamiento cumple con las normas WAI sobre accesibilidad. Debería hacerse un esfuerzo en este sentido o realizar una versión texto que fuera accesible.
- 4 El buscador interno es el general de murciaregion.com, no uno específico en las páginas del Ayuntamiento. También resultaría de utilidad incluir una herramienta como el mapa de la web.
- 5 El apartado del Ayuntamiento no funciona correctamente con el navegador Firefox. En la parte izquierda de la página, aparece el código, en lugar del menú, lo que hace inviable que se pueda consultar dicha sección de la web con este navegador.
- 6 Sería recomendable incorporar información sobre el desarrollo de los Plenos municipales a través de las actas de los mismos.
- 7 Ofrece la posibilidad de obtener una dirección de correo electrónico para el ciudadano que lo solicite.
- 8 Dispone de un listado de farmacias y su calendario de guardias.
- 9 El callejero consiste en un plano de la localidad y un listado de calles que indican su posición en dicho plano. Carece de buscador de calles o de algún otro tipo de interactividad.
- 10 Se ha recibido una respuesta satisfactoria a la pregunta formulada en un plazo de dos días.



## Ayuntamiento de Lorca

URL: <http://www.lorca.es>

Población: 87.153 habitantes

### A. Evaluación

1. Aspectos Formales		
1	¿La autoría de la web está claramente definida por el Ayuntamiento?	SI
2	Indicación de la Dirección Postal.	SI
3	Indica el teléfono de contacto del Ayuntamiento.	SI
4	E-mail del Ayuntamiento o del webmaster.	SI
5	Indica cuando ha sido la última actualización en la página principal.	NO
2. Funcionalidad		
6	Mapa web.	SI
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	SI
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	SI
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	2
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI
3. El Municipio		
16	Situación geográfica del municipio.	SI
17	Historia del municipio.	SI
18	Recursos multimedia: galería fotográfica, vídeos, web cams, etc.	SI
19	Incluye un apartado con los principales datos estadísticos.	SI
4. El Ayuntamiento		
20	Bienvenida del Alcalde/Alcaldesa.	SI
21	Indica los órganos de gobierno.	SI
22	Grupos políticos que conforman la corporación municipal o en su caso, la composición completa del pleno municipal.	SI
23	Actas de los plenos municipales.	SI
24	Ordenanzas municipales.	SI
25	Calendario fiscal municipal.	NO
26	Presupuestos municipales.	NO
27	Directorio de Servicios Municipales.	SI
28	Se puede consultar el Plan de Ordenación urbana del municipio.	NO

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	SI
31	Oficina de atención al ciudadano.	SI
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	SI
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	NO
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	NO
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	NO
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	SI
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	NO
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	SI
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	1
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	1
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	1
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas	2
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	1
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento	2
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	2
70	Biblioteca Municipal.	3

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento de Lorca utiliza el dominio lorca.es como URL de su web.
- 2 La página web del Ayuntamiento no cumple los criterios WAI sobre accesibilidad. Sería recomendable realizar las modificaciones oportunas para que cumplan los criterios citados anteriormente.
- 3 El apartado dedicado a los Plenos municipales debería actualizarse en cuanto a los contenidos. Dispone de una herramienta de búsqueda por palabras clave en las actas, que puede ser de utilidad.
- 4 La Agenda de actividades está clasificada temáticamente y permite realizar búsquedas para encontrar una determinada actividad.
- 5 La información sobre las farmacias que existe en la web se podría complementar con información sobre los turnos de guardia de las mismas. Dicha información se puede obtener a través de un enlace al portal Murcia Salud.
- 6 Dispone de un servicio de incidencias de tráfico.
- 7 En cuanto a mecanismos de participación ciudadana, dispone de encuestas y chats.
- 8 Respecto a la oferta de empleo público, indicar que en "Oposiciones" hay una tabla con información sobre cada una de las plazas convocadas por el Ayuntamiento. Pulsando sobre cada convocatoria, se obtiene el modelo de instancia e información sobre las bases. La Concejalía de Empleo, ofrece un buscador de empleo, tanto público como privado.
- 9 Las bibliotecas municipales de Lorca tienen su web propia. Al consultar la misma, se puede acceder a su catálogo y consultarlo on-line.
- 10 Se ha recibido una respuesta desde el Ayuntamiento, indicando que la consulta realizada pasaba al servicio competente. Desde dicho servicio, no ha habido una respuesta.



## Ayuntamiento de Los Alcázares

URL: [www.ayto-losalcazares.es](http://www.ayto-losalcazares.es)

Población: 12.264 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	SI
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	NO
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	NO
10	Descarga de utilidades.	SI
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

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

#### 4. El Ayuntamiento

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



<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	NO
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	NO
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	SI
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	SI
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	1
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	1
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	1
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	1
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio).	2
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	3
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	0
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	0
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	2
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento tiene reservado el dominio losalcazares.es, aunque todavía no lo utiliza como oficial del Ayuntamiento.
- 2 En la presentación inicial de la web, aunque parece que dispone de versiones en varios idiomas, solamente funciona la española. Sí que dispone de un tríptico en inglés y otro en alemán con información sobre la localidad.
- 3 No cumple con las normas WAI sobre accesibilidad, siendo recomendable que adapte su web a dichas normas o realice una versión sólo texto accesible.
- 4 Además del enlace a Google para buscar en Internet, sería deseable que incorporara un buscador interno.
- 5 Dispone de un servicio de Agenda, pero no ha incorporado información a dicho servicio.
- 6 Sería deseable una actualización de algunas informaciones, como por ejemplo el calendario fiscal, que es del 2003.
- 7 Dispone de una dirección de correo para que se pueda informar a la policía de cualquier hecho de forma anónima: policialocal@losalcazares.com .
- 8 Debería incorporar información sobre la oferta pública de empleo del Ayuntamiento.
- 9 Podría disponer del catálogo on-line de la Biblioteca pública municipal a través de la Biblioteca Regional, estableciendo un enlace con el catálogo colectivo de las bibliotecas públicas de la Región de Murcia.
- 10 Se ha recibido una respuesta satisfactoria a la pregunta formulada, al día siguiente de haberla realizado.



## Ayuntamiento de Mazarrón

URL: <http://www.mazarron.es>

Población: 28.889 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	SI
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	SI
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	2
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

16	Situación geográfica del municipio.	SI
17	Historia del municipio.	SI
18	Recursos multimedia: galería fotográfica, vídeos, web cams, etc.	SI
19	Incluye un apartado con los principales datos estadísticos.	SI

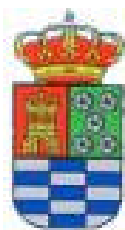
#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	NO
31	Oficina de atención al ciudadano.	SI
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	SI
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	NO
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	SI
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	SI
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.).	SI
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	1
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	1
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	1
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	1
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	1
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	1
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	1
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	0
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	1
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento de Mazarrón dispone del dominio mazarron.es.
- 2 No cumple la normativa WAI sobre accesibilidad. Debería realizar las adaptaciones pertinentes para cumplir dichas normas o realizar una versión texto que sea accesible.
- 3 El Ayuntamiento de Mazarrón ofrece a sus ciudadanos la posibilidad de obtener una cuenta de correo electrónico de forma gratuita.
- 4 Debería incorporar las actas de los Plenos municipales.
- 5 Algunas informaciones deberían ser actualizadas.
- 6 El buscador que ofrece la web es un buscador de noticias, no de todos los documentos de la web.
- 7 Dispone de dos callejeros, uno de Mazarrón y otro del Puerto de Mazarrón. Aunque ambos cumplen su función, no es posible buscar por el nombre de una calle.
- 8 Sería recomendable incorporar la información sobre la oferta pública de empleo del Ayuntamiento.
- 9 En cuanto a los mecanismos de participación ciudadana, dispone de foros de debate.
- 10 La información sobre las farmacias se podría mejorar con los horarios de guardia. Para ello, bastaría con un enlace a una de las webs que ofrecen dicha información (por ejemplo Murcia Salud).
- 11 En cuanto a la biblioteca, sería interesante incorporar un enlace a la Biblioteca Regional para de esta forma tener el catálogo on-line de la biblioteca pública de Mazarrón a través del Catálogo colectivo de las bibliotecas públicas de la Región de Murcia.
- 12 Se ha recibido una respuesta satisfactoria a la pregunta formulada. La respuesta se recibió el mismo día que se efectuó la pregunta.



## Ayuntamiento de Molina de Segura

**URL:** Ayuntamiento: <http://www.molinadesegura.es>  
 Ciudad Digital: <http://www.molinadigital.es>

**Población: 54.673 habitantes**

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	SI
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	SI
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	SI <sup>1</sup>
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	SI <sup>1</sup>
14	Profundidad (número de clicks).	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

16	Situación geográfica del municipio.	SI
17	Historia del municipio.	SI
18	Recursos multimedia: galería fotográfica, vídeos, web cams, etc.	SI
19	Incluye un apartado con los principales datos estadísticos.	SI

#### 4. El Ayuntamiento

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

<sup>1</sup> Este servicio se encuentra en la web de Molina Digital.

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	SI
31	Oficina de atención al ciudadano.	SI
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	SI <sup>1</sup>
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI <sup>1</sup>
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI <sup>1</sup>
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	NO
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	NO
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	SI <sup>1</sup>
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	SI
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	SI
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	SI <sup>1</sup>
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	SI
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	2
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	2
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	1
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	3
57	Trámites para la obtención de licencias de obras	2
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	2
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas	1
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	3
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	4
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	SI
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	1
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	1
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento	1
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	1
70	Biblioteca Municipal.	3

<sup>1</sup> Este servicio se encuentra en la web de Molina Digital.

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 En este municipio, se ha evaluado tanto el Portal del Ayuntamiento, como el del proyecto de Ciudad Digital “Molina Digital”. Si la información se encontraba en el portal municipal, se indicaba en la tabla. En caso de que no fuera así, se buscaba en el portal de Molina Digital. Si la respuesta era afirmativa, se indicaba con una nota a pie de página. Si la información no estaba disponible en ninguna de los dos, se indicaba con “NO”.
- 2 El dominio molinadesegura.es es la URL oficial del Ayuntamiento.
- 3 El portal de Molina Digital cumple con las normas WAI de accesibilidad, al menos en el nivel A. En el caso del Ayuntamiento, se podría afirmar que también, puesto que el Test de accesibilidad Web (TAW) indica un error automático de Prioridad 1.
- 4 La página de Ayuntamiento dispone de un buscador interno, pero parece que no funciona correctamente. Al utilizarlo, devuelve un mensaje de error.
- 5 Aunque incluye información sobre los Plenos municipales, esta información debería estar más actualizada.
- 6 El callejero de la localidad se encuentra en el Portal Molina Digital.
- 7 Molina Digital ofrece la posibilidad de obtener una cuenta de correo electrónico gratuita. También dispone de mecanismos de participación ciudadana, como encuestas y foros de debate.
- 8 Aunque la biblioteca municipal de Molina no tiene accesible su catálogo, éste se puede consultar a través del enlace con la Biblioteca Regional que aparece en la web del Ayuntamiento.
- 9 Se está realizando un importante esfuerzo para incorporar trámites on-line a través del portal del Ayuntamiento. Cuenta con un apartado denominado Ayuntamiento on-line, donde se agrupan los diversos trámites que se pueden realizar con el Ayuntamiento. Para utilizar este servicio es necesario registrarse previamente.
- 10 Se ha recibido dos respuestas a la pregunta formulada. La primera de ellas, a los dos días, indicaba que se había recibido la pregunta. Posteriormente, al séptimo día contestaron satisfactoriamente.





## Ayuntamiento de Moratalla

URL: <http://www.Ayuntamientomoratalla.net>

Población: 8.473 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	NO
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	NO
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	SI
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	2
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

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

#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	NO
30	Agenda de actividades municipales.	NO
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	SI
37	Callejero de la localidad.	NO
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	NO
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	NO
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	NO
50	Respondió a la pregunta realizada.	----
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	0
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	0
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	0
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	2
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
69	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio).	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	1
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	0
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento de Moratalla tiene reservado el dominio moratalla.es, aunque todavía no lo utilice.
- 2 Sería conveniente realizar una revisión de todos los enlaces que funcionan defectuosamente o que llevan a páginas sin contenidos.
- 3 Debería incluir herramientas de navegación tales como el mapa web y el buscador interno, puesto que facilitan la navegación y permiten localizar la información con mayor rapidez.
- 4 La web del Ayuntamiento de Moratalla no cumple con la normativa WAI sobre accesibilidad, por lo que debería modificar la misma para que se adaptase a dicha normativa o realizar una versión texto totalmente accesible.
- 5 Debería incorporar las actas de los Plenos municipales y las ordenanzas, puesto que muestran el trabajo llevado a cabo por la Institución municipal.
- 6 Sería conveniente contar al menos con un servicio de noticias del municipio actualizado.
- 7 También sería de utilidad la presencia de un callejero de la localidad, que se podría obtener con un enlace al portal de Murcia Turística. Mediante enlaces a webs externas también podría ofrecer otras informaciones a sus ciudadanos. Por ejemplo, a través del portal Murcia Salud, información sanitaria y farmacias de guardia.
- 8 El Ayuntamiento de Moratalla tiene un convenio con la Agencia Regional de Recaudación para el cobro de la mayoría de los impuestos municipales. Dicha Agencia mantiene un servicio de pago de impuestos a través de Internet con certificado digital de usuario. El Ayuntamiento debería establecer un enlace desde su web a la de la citada agencia, de manera que facilitase el pago on-line de impuestos a los ciudadanos.
- 9 El único medio por el que comunicarse con el Ayuntamiento es el “Buzón del Alcalde”, consistente en un formulario en Flash. Al intentar hacer la pregunta por este medio, indicaba: “Fallo en el envío. Pruebe de Nuevo”. Por lo tanto, no se pudo realizar la pregunta.



## Ayuntamiento de Murcia

URL: <http://www.murcia.es>

Población: 409.810 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	SI
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	SI
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	SI
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada	NO
12	Navegadores para los que está optimizada	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

16	Situación geográfica del municipio.	SI
17	Historia del municipio.	SI
18	Recursos multimedia: galería fotográfica, vídeos, web cams, etc.	SI
19	Incluye un apartado con los principales datos estadísticos.	SI

#### 4. El Ayuntamiento

20	Bienvenida del Alcalde/Alcaldesa.	SI
21	Indica los órganos de gobierno.	SI
22	Grupos políticos que conforman la corporación municipal o en su caso, la composición completa del pleno municipal.	SI
23	Actas de los plenos municipales.	SI
24	Ordenanzas municipales.	SI
25	Calendario fiscal municipal.	SI
26	Presupuestos municipales.	SI
27	Directorio de Servicios Municipales.	SI
28	Se puede consultar el Plan de Ordenación urbana del municipio.	SI

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	SI
31	Oficina de atención al ciudadano.	SI
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	NO
35	Directorio de Centros Sanitarios.	NO
36	Información sobre el transporte público.	SI
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	NO
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	SI
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	SI
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	3
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	3
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	3
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	2
57	Trámites para la obtención de licencias de obras	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas	1
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	3
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	3
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales	3
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	2
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	0
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento	3
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	2
70	Biblioteca Municipal.	3

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento de Murcia utiliza el dominio murcia.es.
- 2 Debería realizar un esfuerzo para cumplir las normas WAI sobre accesibilidad. Sería recomendable que al menos la página principal consiguiera el nivel A de accesibilidad o que se realizara una versión texto totalmente accesible.
- 3 Dispone de un servicio de información a través del teléfono móvil.
- 4 Debería incorporar información sobre las farmacias de guardia y centros sanitarios del municipio. Esta información está disponible en otras web, como por ejemplo Murcia Salud.
- 5 Sobre el transporte urbano, tiene un enlace a la página de latbus (empresa que gestiona los autobuses urbanos de Murcia). Además, incorpora información sobre las incidencias del tráfico.
- 6 Los impuestos se pueden tramitar on-line en varios pasos. Primero hay que obtener el recibo o carta de pago a través del servicio "Documentos de Pago". Una vez obtenido el mismo, utilizando los servicios de banca electrónica de los que hay enlaces en la página del Ayuntamiento, se puede liquidar el impuesto correspondiente.
- 7 Debería cuidar las numerosas webs realizadas por los diversos servicios del Ayuntamiento. El número de las mismas comienza a ser elevado y está llegando a un punto de cierta dispersión. También sería necesario que todas ellas tuvieran un cierto "sello de identidad", que las defina claramente como webs oficiales del Ayuntamiento.
- 8 Dispone de una oficina de información al ciudadano y un servicio gratuito de trámites por teléfono. También existen oficinas de información a los ciudadanos en diversas pedanías del municipio.
- 9 Debería tener al menos una presentación en otros idiomas.
- 10 Se ha obtenido una respuesta satisfactoria a la pregunta formulada al día siguiente de su formulación.



## Ayuntamiento de Pliego

**URL:** <http://www.pliego.org>

**Población:** 3.622 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	NO
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	NO
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

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

#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	NO
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	NO
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	NO
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	NO
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	NO
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	NO
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	NO
50	Respondió a la pregunta realizada.	SI
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	1
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	1
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	1
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras	1
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	1
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	0
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	0
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	0
70	Biblioteca Municipal.	1



## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 Ha reservado el dominio Pliego.es, aunque todavía no lo utiliza como URL de su página web oficial.
- 2 El Ayuntamiento de Pliego tiene convenio con la Agencia Regional de Recaudación para los impuestos del IBI y del IAE. La citada Agencia ofrece un servicio de pago de impuestos por Internet con certificado digital de usuario. Debería establecerse un enlace desde la web municipal para ofrecer dicho servicio a sus ciudadanos.
- 3 Sería recomendable incorporar herramientas de navegación como el mapa de la web y el buscador interno que faciliten la navegación por la misma.
- 4 La página web no cumple con las normas WAI. Sería conveniente realizar las modificaciones oportunas para que cumpla dichas normas o se realice una versión texto que fuese accesible.
- 5 Debería incorporar las actas de los Plenos municipales.
- 6 El callejero consiste en un plano general, que al pulsar sobre un sector, lo amplía (aunque quizás no lo suficiente). Dispone de un listado con los principales lugares de la localidad y un listado alfabético de las calles, junto con su ubicación en el citado plano.
- 7 Sería oportuno realizar una revisión de los formularios de contacto existentes en la web, puesto que no se ha podido utilizar ni el de contacto, ni el de quejas y sugerencias, ya que no estaban operativos, al menos durante la evaluación.
- 8 Se debería llevar a cabo una revisión y actualización de algunas informaciones y enlaces.
- 9 Se ha recibido respuesta satisfactoria a la pregunta realizada, al día siguiente de su formulación.



## Ayuntamiento de Puerto Lumbreras

URL: <http://www.puertolumbreras.es>

Población: 12.487 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	NO
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	NO
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	NO
10	Descarga de utilidades.	SI
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada	NO
12	Navegadores para los que está optimizada	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad)	NO
14	Profundidad (número de clicks)	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

16	Situación geográfica del municipio.	SI
17	Historia del municipio.	SI
18	Recursos multimedia: galería fotográfica, vídeos, web cams, etc.	SI
19	Incluye un apartado con los principales datos estadísticos.	SI

#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	NO
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	NO
35	Directorio de Centros Sanitarios.	NO
36	Información sobre el transporte público.	NO
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	NO
41	Directorio alojamientos localidad.	NO
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	SI
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	0
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	0
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	0
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio).	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	0
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	1
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	0
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento de Puerto Lumbreras utiliza el dominio puertolumbreras.es como URL de su web oficial.
- 2 No cumple con la normativa WAI sobre accesibilidad, por lo que sería recomendable una versión texto que cumpla con dicha normativa o realizar las modificaciones oportunas en el diseño de la web para que ésta sea accesible.
- 3 Dado que existe un convenio entre el Ayuntamiento de Puerto Lumbreras y la Agencia Regional de Recaudación, debería existir algún enlace en la web municipal hacia la web de esta agencia, de forma que sus ciudadanos puedan beneficiarse de los servicios de pago de impuestos on-line que ofrece la citada agencia.
- 4 Sería recomendable que dispusiera de mapa web y de buscador interno, ya que son herramientas de gran utilidad a la hora de buscar información.
- 5 Debería realizarse un esfuerzo para poner a disposición de los ciudadanos las actas de los Plenos municipales, al igual que las ordenanzas.
- 6 El callejero ofrece tres posibilidades: un callejero en formato PDF, otro en formato JPG y un tercero de carácter interactivo, que enlaza con uno externo.
- 7 La información sobre los servicios de urgencias se podría complementar con información sobre las farmacias de guardia de la localidad. Esto se podría realizar con un enlace a una de las páginas que contienen dicha información (por ejemplo Murcia Salud).
- 8 La información sobre la biblioteca municipal se podría completar con un enlace a la Biblioteca Regional, para que mediante el catálogo colectivo de las bibliotecas públicas de la Región de Murcia, poder consultar el catálogo on-line de la biblioteca de Puerto Lumbreras.
- 9 Resultaría conveniente disponer de información sobre la oferta pública de empleo del Ayuntamiento.
- 10 Dispone de un servicio de información mediante SMS a móviles.
- 11 Se ha recibido una respuesta satisfactoria a la pregunta realizada, al día siguiente de efectuarla.



## Ayuntamiento de San Javier

URL: <http://www.sanjavier.es>

Población: 26.337 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	NO
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	NO
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	NO
10	Descarga de utilidades.	SI
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	SI
14	Profundidad (número de clicks).	4
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

16	Situación geográfica del municipio.	SI
17	Historia del municipio.	SI
18	Recursos multimedia: galería fotográfica, vídeos, web cams, etc.	SI
19	Incluye un apartado con los principales datos estadísticos	SI

#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	SI
31	Oficina de atención al ciudadano.	SI
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	SI
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	NO
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	NO
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	0
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	0
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	0
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	0
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	1
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento	1
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	1
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 Utiliza el dominio sanjavier.es como URL de su página web, que redirecciona a <http://turismosanjavier.net>. La autoría de la misma es de la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de San Javier.
- 2 En cuanto a las normas WAI sobre accesibilidad, indicar que la página principal no contiene errores automáticos de prioridad 1, por lo que se puede decir que cumple el nivel A de accesibilidad.
- 3 Aunque parece que dispone de versión en inglés, al pulsar sobre la bandera inglesa, no hace nada.
- 4 Hay que destacar el servicio de información sobre las playas del municipio.
- 5 Debería disponer de herramientas de navegación como son el mapa de la web y el buscador interno, esenciales para poder desplazarse con rapidez por los contenidos de una web.
- 6 Debería incorporar más información de carácter Institucional: plenos, ordenanzas, composición política del Ayuntamiento, etc. Aunque sea una página con una evidente orientación turística, se le podría incorporar este tipo de informaciones puesto que hace las veces de portal oficial del Ayuntamiento.
- 7 El Servicio de Atención al ciudadano (SAC), que es como se denomina en este caso el buzón de quejas y sugerencias, dispone de un formulario electrónico, en el que se solicita excesiva información personal. Además, no se realiza ninguna indicación sobre el tratamiento de los mencionados datos.
- 8 El callejero es muy completo. Dispone de información de San Javier, Santiago de la Ribera, la Manga, el Mirador, San Cayetano, Roda y Pozo Aledo.
- 9 Dispone de varios enlaces a otras web del Ayuntamiento gestionadas por diferentes concejalías que completan la visión del municipio (patronato de deportes, biblioteca, teatro, etc.).
- 10 Podría incluirse información sobre las farmacias de guardia con un enlace a una de las webs que disponen de dicha información, como por ejemplo Murcia Salud.
- 11 Presenta problemas con el navegador Firefox, por ejemplo no se ven las fotografías de la parte inferior de la página. En cambio, son visibles con el navegador Explorer.
- 12 No se ha recibido respuesta a la pregunta formulada.



# Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar

URL: <http://www.aytosanpedrodelpinatar.com>

Población: 19.666 habitantes

## A. Evaluación

### 1. Aspectos Formales

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

### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	SI
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	SI
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	SI
12	Navegadores para los que está optimizada.	SI
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	SI
14	Profundidad (número de clicks).	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

### 3. El Municipio

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

### 4. El Ayuntamiento

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



<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	SI
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	NO
36	Información sobre el transporte público.	SI
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	NO
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	SI
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	----
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	0
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	0
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	0
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio).	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	0
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	1
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	0
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar ha realizado la reserva del dominio sanpedrodelpinatar.es
- 2 La página principal del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar cumple las normas WAI de nivel A de accesibilidad.
- 3 Algunos contenidos deberían ser actualizados.
- 4 Se solicita excesiva información al ciudadano en el formulario de contacto. No indica qué tratamiento van a seguir los datos facilitados. Por este motivo, y al no encontrar otro buzón de contacto, se decidió finalmente no efectuar la pregunta.
- 5 Debería disponer de las actas de los Plenos municipales, así como de las ordenanzas.
- 6 El callejero de la ciudad ha sido cedido por una empresa de diseño gráfico.
- 7 La información de las farmacias de guardia debería actualizarse. Sobre este punto, quizás sería conveniente enlazar con alguna página especializada que gestione esta información, como por ejemplo Murcia Salud.
- 8 Como complemento a la información sobre la biblioteca municipal, sería conveniente enlazar a la Biblioteca Regional, para disponer del catálogo de la biblioteca municipal en la red, a través del Catálogo colectivo de las bibliotecas públicas de la Región de Murcia.
- 9 Resultaría de interés incorporar información sobre la oferta pública de empleo del Ayuntamiento.
- 10 Existen algunos problemas con el navegador Firefox, que no suceden con Explorer.



## Ayuntamiento de Santomera

URL: <http://www.Ayuntamientodesantomera.com>

Población: 13.417 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	NO
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	NO
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	NO
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad)	SI
14	Profundidad (número de clicks).	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

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

#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	NO
30	Agenda de actividades municipales.	NO
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	SI
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	NO
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	NO
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	NO
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	SI
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	SI
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias	NO
50	Respondió a la pregunta realizada.	----
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	1
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	1
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	1
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	1
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	0
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	0
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	0
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El dominio santomera.es está reservado por el Ayuntamiento de Santomera, aunque todavía no se utilice como URL de la web oficial del Ayuntamiento.
- 2 Debería indicar una dirección de correo electrónico de contacto, ya que no se ha encontrado ninguna y, por tanto, no se ha podido realizar la pregunta.
- 3 La página de inicio del Ayuntamiento de Santomera cumple el nivel A de la normativa WAI sobre accesibilidad.
- 4 Sería recomendable realizar una revisión y actualización de los contenidos, ya que se han detectado algunos enlaces que no funcionaban correctamente, así como ciertos contenidos que deberían ser actualizados.
- 5 Debería disponer de alguna herramienta que facilite la navegación como el mapa de la web y el buscador interno.
- 6 Debería incluir información de tipo político-institucional (composición del pleno, actas de los plenos municipales, etc). Sí dispone de información de algunas de las ordenanzas municipales.
- 7 El callejero de la localidad parece ser una copia digitalizada de un callejero manual, sin ninguna interactividad. Debería mejorarse este aspecto.
- 8 El Ayuntamiento de Santomera tiene firmado un convenio con la Agencia Regional de Recaudación para gestión del cobro de impuestos y tributos municipales. La Agencia dispone en su página web de un servicio de tramitación y pago de impuestos on-line con todas las medidas de seguridad. Sería recomendable establecer un enlace desde la web del Ayuntamiento de Santomera a la Agencia Regional de Recaudación para que de esta forma los ciudadanos de Santomera puedan beneficiarse de este servicio.
- 9 Utilizando un enlace al catálogo colectivo de las bibliotecas públicas de la Región de Murcia, disponible en la web de la Biblioteca Regional, podría tener acceso on-line el catálogo de la biblioteca municipal de Santomera.
- 10 Un caso similar ocurre con las farmacias de guardia, podría disponer de esta información a través de un enlace con una de las webs que poseen dicha información, como por ejemplo Murcia Salud.



## Ayuntamiento de Totana

URL: <http://www.totana.es>

Población: 27.714 habitantes

### A. Evaluación

1. Aspectos Formales		
1	¿La autoría de la web está claramente definida por el Ayuntamiento?	SI
2	Indicación de la Dirección Postal.	SI
3	Indica el teléfono de contacto del Ayuntamiento.	SI
4	E-mail del Ayuntamiento o del webmaster.	SI
5	Indica cuando ha sido la última actualización en la página principal.	NO
2. Funcionalidad		
6	Mapa web.	SI
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	SI
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	SI
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI
3. El Municipio		
16	Situación geográfica del municipio.	SI
17	Historia del municipio.	SI
18	Recursos multimedia: galería fotográfica, vídeos, web cams, etc.	SI
19	Incluye un apartado con los principales datos estadísticos.	SI
4.El Ayuntamiento		
20	Bienvenida del Alcalde/ Alcaldesa.	SI
21	Indica los órganos de gobierno.	SI
22	Grupos políticos que conforman la corporación municipal o en su caso, la composición completa del pleno municipal.	SI
23	Actas de los plenos municipales.	NO
24	Ordenanzas municipales.	SI
25	Calendario fiscal municipal.	SI
26	Presupuestos municipales.	NO
27	Directorio de Servicios Municipales.	SI
28	Se puede consultar el Plan de Ordenación urbana del municipio.	SI

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	SI
31	Oficina de atención al ciudadano.	SI
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	NO
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	SI
37	Callejero de la localidad.	NO
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	SI
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	SI
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	SI
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	SI
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	3
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	3
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	3
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras	2
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	2
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	3
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	SI
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	2
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	2
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento	1
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	2
70	Biblioteca Municipal.	3

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento de Totana utiliza el dominio Totana.es.
- 2 Debe adaptarse a las normas WAI sobre accesibilidad o realizar una versión texto que cumpla las citadas normas.
- 3 El buscador interno muestra las noticias relacionadas con los términos de la búsqueda. En realidad es un buscador de noticias.
- 4 Debería incluir un callejero. Quizás sería interesante utilizar uno de los que se pueden encontrar en otras webs, a través de un enlace. Por ejemplo, en Murcia Turística.
- 5 Dispone de un foro de participación ciudadana.
- 6 Dispone de una completa información sobre el empleo, tanto público como privado.
- 7 En la sección “Información de trámites” se puede obtener información detallada de cada trámite.
- 8 Tiene implementado servicios para los que se necesita un certificado digital de usuario, englobados en la “Oficina Virtual Municipal.” A través de la misma se pueden realizar diversos trámites on-line.
- 9 El catálogo de la biblioteca municipal es accesible a través de la web.
- 10 Ha respondido satisfactoriamente a la pregunta efectuada.





## Ayuntamiento de Ulea

URL: <http://www.ulea.info>

Población: 968 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	NO
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	NO
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	NO
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada	NO
12	Navegadores para los que está optimizada	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks)	2
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

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

#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	NO
30	Agenda de actividades municipales.	NO
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	NO
33	Directorio Cultural.	NO
34	Directorio de Centros Educativos.	NO
35	Directorio de Centros Sanitarios.	NO
36	Información sobre el transporte público.	NO
37	Callejero de la localidad.	NO
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	NO
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	SI
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	NO
41	Directorio alojamientos localidad.	NO
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	NO
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	NO
45	Gastronomía y productos típicos.	NO
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias	NO
50	Respondió a la pregunta realizada.	NO
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	0
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	0
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	0
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio)	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	0
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas	0
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	0
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	0
70	Biblioteca Municipal.	0

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento de Ulea ha reservado el dominio ulea.es, aunque todavía no lo utilice como URL oficial.
- 2 La web del Ayuntamiento de Ulea debe adaptarse a las normas WAI sobre accesibilidad. Se debería revisar el diseño o realizar una versión texto accesible.
- 3 Sería recomendable disponer de información sobre los plenos y ordenanzas municipales.
- 4 Debería disponer de algún tipo de información política e Institucional.
- 5 Debería incorporar algún tipo de callejero, así como de un directorio de servicios.
- 6 El formulario electrónico de contacto, no funcionaba correctamente en el momento de realizar la evaluación.
- 7 Algunas informaciones se deberían actualizar. También aparecen enlaces que no funcionan o en construcción. Sería recomendable que la web fuera revisada y puesta al día.



# Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura

URL: <http://www.aytovillanueva.net>

Población: 1.803 habitantes

## A. Evaluación

### 1. Aspectos Formales

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

### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	NO
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	NO
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	2
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

### 3. El Municipio

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

### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	SI
30	Agenda de actividades municipales.	NO
31	Oficina de atención al ciudadano.	NO
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	SI
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	NO
35	Directorio de Centros Sanitarios.	NO
36	Información sobre el transporte público.	NO
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	NO
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	NO
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	NO
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	NO
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	NO
45	Gastronomía y productos típicos.	NO
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	NO
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.)	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	1
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	1
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	1
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	0
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	0
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	0
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	0
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio).	0
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	0
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	0
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	0
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	0
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	0
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	0
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	0
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	1
70	Biblioteca Municipal.	1

## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento ha reservado el dominio villanuevadelriosegura.es, aunque no se utiliza como URL de la web.
- 2 Debería cumplir las normas WAI sobre accesibilidad, por lo que sería recomendable revisar el diseño de la web o realizar una versión accesible en modo texto.
- 3 La web está en un proceso de construcción, por lo que se puede encontrar apartados carentes de información y algunos enlaces sin contenidos.
- 4 Las herramientas como el mapa de la web y el buscador interno todavía no están operativas, aunque están previstas, según se desprende del diseño.
- 5 Se debería incorporar información sobre los plenos municipales.
- 6 El callejero tiene un enlace al de la localidad de Murcia Turística.
- 7 Se podría realizar un enlace a la Biblioteca Regional para que se pueda consultar on-line el catálogo de la biblioteca municipal, a través del catálogo colectivo de las bibliotecas públicas de la Región de Murcia.
- 8 Podría ser interesante incorporar información sobre las farmacias de guardia, aunque sea a través de un enlace a una web especializada (Murcia Salud).
- 9 No se ha recibido respuesta a la pregunta formulada.



## Ayuntamiento de Yecla

URL: <http://www.yecla.es>

Población: 33.553 habitantes

### A. Evaluación

#### 1. Aspectos Formales

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

#### 2. Funcionalidad

6	Mapa web.	SI
7	Buscador interno (búsquedas en la propia web).	NO
8	Versiones en otros idiomas.	NO
9	Enlaces hacia otras administraciones.	SI
10	Descarga de utilidades.	NO
11	Resolución de pantalla para la que está optimizada.	NO
12	Navegadores para los que está optimizada.	NO
13	Cumple con las normas WAI (accesibilidad).	NO
14	Profundidad (número de clicks).	3
15	Se puede volver desde cualquier página a la página de inicio de la web.	SI

#### 3. El Municipio

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

#### 4. El Ayuntamiento

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

<b>5. Información para los Ciudadanos</b>		
29	Noticias de actualidad del municipio.	NO
30	Agenda de actividades municipales.	SI
31	Oficina de atención al ciudadano.	SI
32	Directorio sobre servicios de urgencias.	NO
33	Directorio Cultural.	SI
34	Directorio de Centros Educativos.	NO
35	Directorio de Centros Sanitarios.	SI
36	Información sobre el transporte público.	SI
37	Callejero de la localidad.	SI
38	Directorio de asociaciones vecinales, culturales, deportivas, etc.	SI
<b>6. Información Turística y de Ocio</b>		
39	Información sobre cómo llegar al municipio.	NO
40	Directorio sobre restaurantes, bares, lugares de ocio, etc.	SI
41	Directorio alojamientos localidad.	SI
42	Información sobre la Oficina de Turismo.	SI
43	Fiestas y tradiciones de la localidad.	SI
44	Guía turística, principales lugares de interés, etc.	SI
45	Gastronomía y productos típicos.	SI
<b>7. Información sobre las Empresas</b>		
46	Directorio empresarial y/o comercial.	NO
47	Información sobre el polígono industrial de la localidad.	NO
48	Información sobre las ferias que se realicen en la localidad.	NO
<b>8. Servicios de Participación Ciudadana</b>		
49	Buzón de quejas o sugerencias.	SI
50	Respondió a la pregunta realizada.	NO
51	Mecanismos de participación ciudadana (faqs, encuestas, foros, etc.).	NO
52	Solicitar cita previa al Alcalde y/o al resto de miembros de la corporación municipal.	NO
<b>9. Gestiones on-line</b>		
53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI.	1
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM.	1
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales.	1
56	Domiciliación de impuestos y tasas.	3
57	Trámites para la obtención de licencias de obras.	2
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura de establecimientos.	2
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas.	2
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio).	1
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc.	1
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio.	2
64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales.	3
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía.	1
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas.	1
67	Matricularse en cursos gestionados por el Ayuntamiento.	1
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento.	3
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos.	2
70	Biblioteca Municipal.	3



## B. Conclusiones y Recomendaciones

- 1 El Ayuntamiento de Yecla utiliza el dominio yecla.es, aunque luego redirija a la dirección: <http://yecla.com/Ayuntamiento/>, que es donde se ubica la web.
- 2 La web se debe adaptar a las normas WAI de accesibilidad, por lo que sería aconsejable realizar las modificaciones oportunas o realizar una versión texto que fuera accesible.
- 3 No dispone de buscador interno. Esta herramienta es muy útil y se debería contemplar la posibilidad de incorporarlo en una futura versión de la web.
- 4 Deberían incorporarse las actas de los Plenos municipales como una fuente de información sobre el trabajo del Ayuntamiento.
- 5 En cuanto a los presupuestos municipales, dispone de información de los tres últimos ejercicios.
- 6 Ofrece información sobre las farmacias de la localidad, que se podría complementar con los turnos de guardia de las mismas, mediante un enlace al Portal Murcia Salud.
- 7 El callejero nos lleva a uno externo.
- 8 Dispone de una reseña sobre la importancia del sector del vino y del mueble en la economía del municipio, junto con información sobre la celebración de la feria del mueble en la localidad.
- 9 Resulta de interés la información disponible sobre los trámites en base a fichas descriptivas sobre los mismos, con indicación de la posibilidad de descargar el formulario.
- 10 No se ha recibido respuesta a la pregunta formulada.