



 **Observatorio**
DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
EN LA REGIÓN DE MURCIA

ANÁLISIS DE LAS WEBS MUNICIPALES DE LA REGIÓN DE MURCIA 2010

DICIEMBRE 2010



© Fundación Integra 2010

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

Depósito legal: MU-9-2011

Imprime: Pictografía



 **Observatorio**
DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
EN LA REGIÓN DE MURCIA

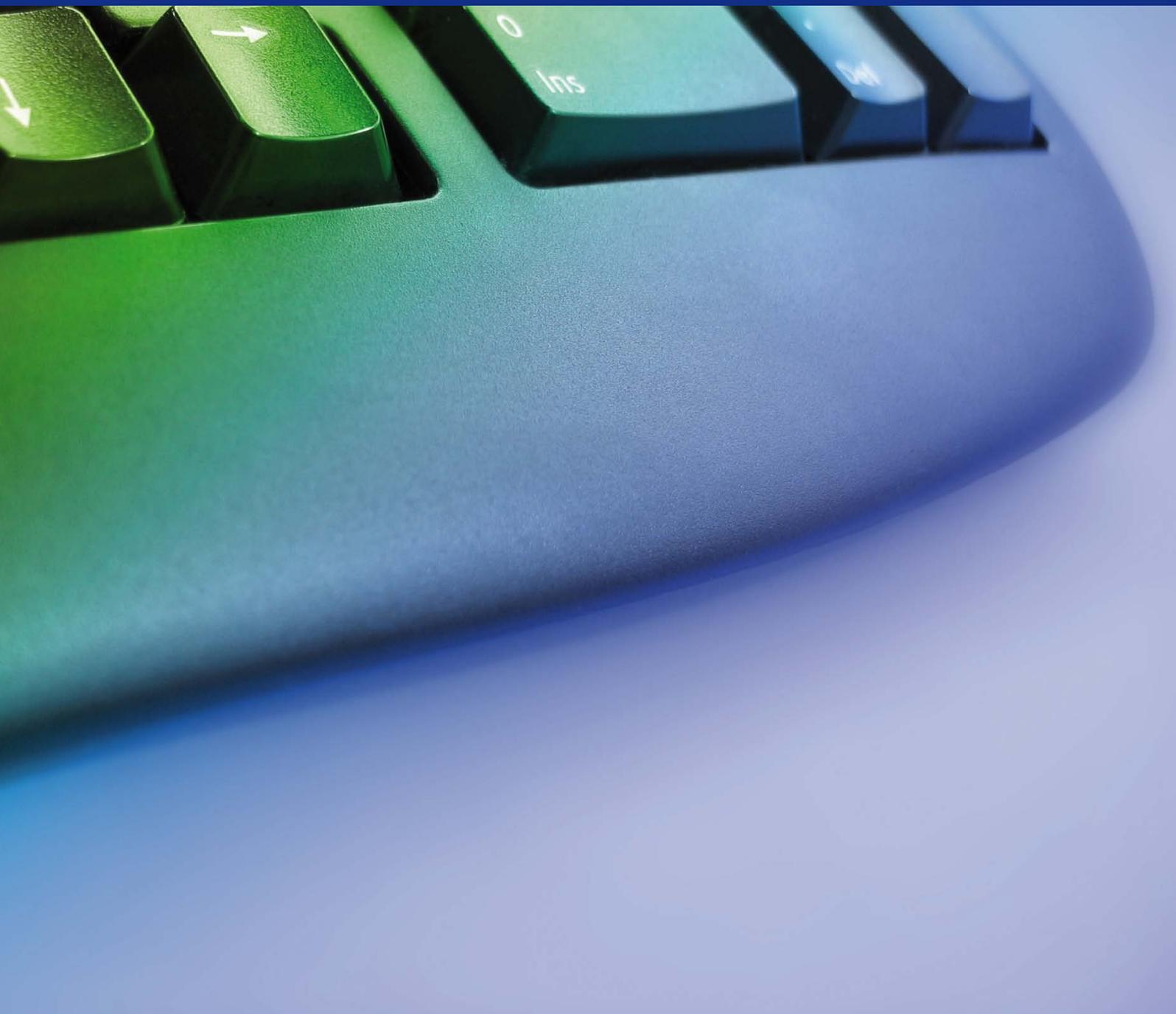
ANÁLISIS DE LAS WEBS MUNICIPALES DE LA REGIÓN DE MURCIA 2010

DICIEMBRE 2010





Presentación	7
1. Objetivos	9
2. Metodología y Evaluación	13
2.1. Indicadores	13
2.2. Selección de las Webs de los Municipios de la Región de Murcia	21
2.3. Cuestiones Previas a la Evaluación	23
2.4. Ficha Técnica de la Evaluación.....	25
3. Resultados.....	27
3.1. Dominios	27
3.2. Resultados Globales	29
3.2.1. Aspectos Formales	30
3.2.2. Funcionalidad.....	32
3.2.3. El Municipio	36
3.2.4. El Ayuntamiento.....	38
3.2.5. Información para los Ciudadanos.....	41
3.2.6. Información Turística y de Ocio.....	45
3.2.7. Información sobre las Empresas	48
3.2.8. Servicios de Participación Ciudadana	50
3.2.9. Gestiones on-line	52
3.3. Accesibilidad	73
4. Conclusiones.....	79
5. Bibliografía y Fuentes de Información	85
ANEXO: EVALUACIÓN DE LAS WEBS DE LOS AYUNTAMIENTOS.....	89



Presentación

El Observatorio de la Sociedad de la Información de la Región de Murcia se crea en el ámbito del Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, regiéndemurciaSI, como instrumento para disponer de datos actualizados mediante la elaboración y publicación de informes y estudios que permitan el análisis sistemático del posicionamiento real y evolución de la región en materia de Sociedad de la Información.

En este contexto, la Fundación Integra, como responsable del Observatorio, mantiene un sitio web dentro del portal de Región de Murcia Digital (www.regmurcia.com/observatorios), en el que se incluyen los estudios realizados, que permite a las Administraciones Regional y Local la elaboración de estrategias y el diseño de acciones, preventivas y correctoras, para situar a nuestra región en una buena posición nacional y de forma cohesionada.

El presente estudio, cuarto de esta índole sobre “Las Webs Municipales de la Región de Murcia”, pretende analizar la situación actual y la evolución temporal que ha tenido cada una de las webs municipales de la Región de Murcia, prestando especial atención a los servicios proporcionados por las Corporaciones Locales a través de Internet.

Onofre M. Molino Diez

Director Gerente de la Fundación Integra

1



Objetivos

La cuarta edición del “Análisis de las Webs Municipales de la Región de Murcia pretende analizar y evaluar los servicios que prestan los Ayuntamientos a los ciudadanos de la Región a través de sus webs oficiales. Este estudio, como sus antecesores, puede ser un punto de partida para cualquier proceso de mejora que los distintos Ayuntamientos quieran llevar a cabo en sus webs, si así lo estiman oportuno.

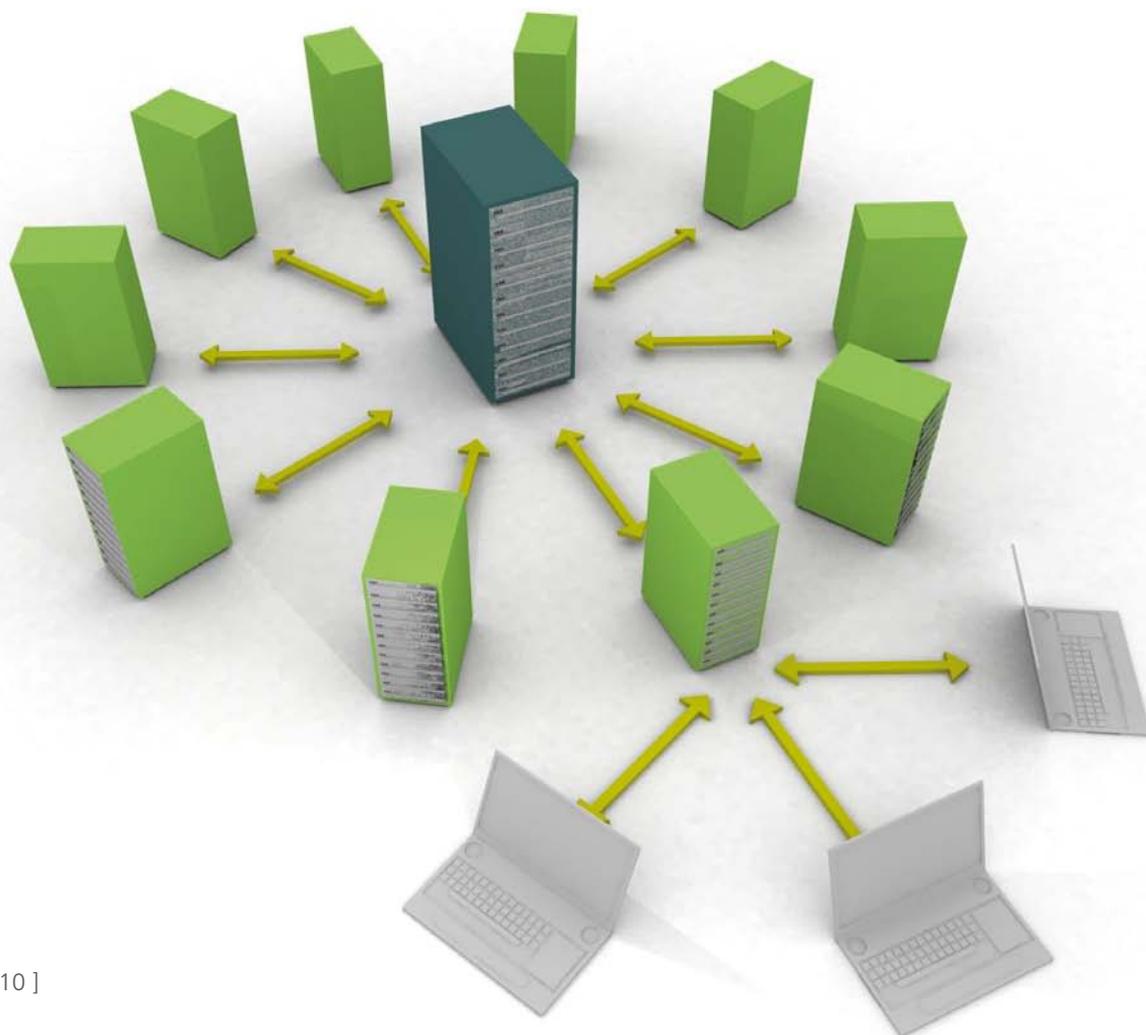
Los Ayuntamientos constituyen un elemento esencial en el desarrollo de la Sociedad de la Información, ya que son la Administración más cercana al ciudadano y sus competencias no se limitan a un solo ámbito, sino que incluyen un amplio abanico de cuestiones, que además afectan diariamente a los ciudadanos. En este sentido, los Ayuntamientos han percibido que las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) son un elemento esencial para poder ofrecer más y mejores servicios a sus ciudadanos.

También hay que tener en cuenta los cambios y aspectos legislativos que se han realizado en los últimos años, y que afectan directamente a los servicios ofrecidos a través de las webs municipales. Tal es el caso, entre otras, de la Ley 11/2007, de 5 de junio de 2007, para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en la que se reconoce el derecho que tienen los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las diferentes Administraciones Públicas, y que además, obliga a éstas a garantizar ese derecho. Ésto debe suponer un punto de inflexión en el desarrollo de la “Administración electrónica”, obligando a las Administraciones Públicas a implantar nuevos servicios y plataformas (sedes electrónicas) que garanticen la seguridad de las comunicaciones entre administración y ciudadanos.

El presente estudio se ha realizado con los mismos indicadores y formato de las ediciones anteriores, con el fin de dar una mayor preponderancia a la evolución comparativa

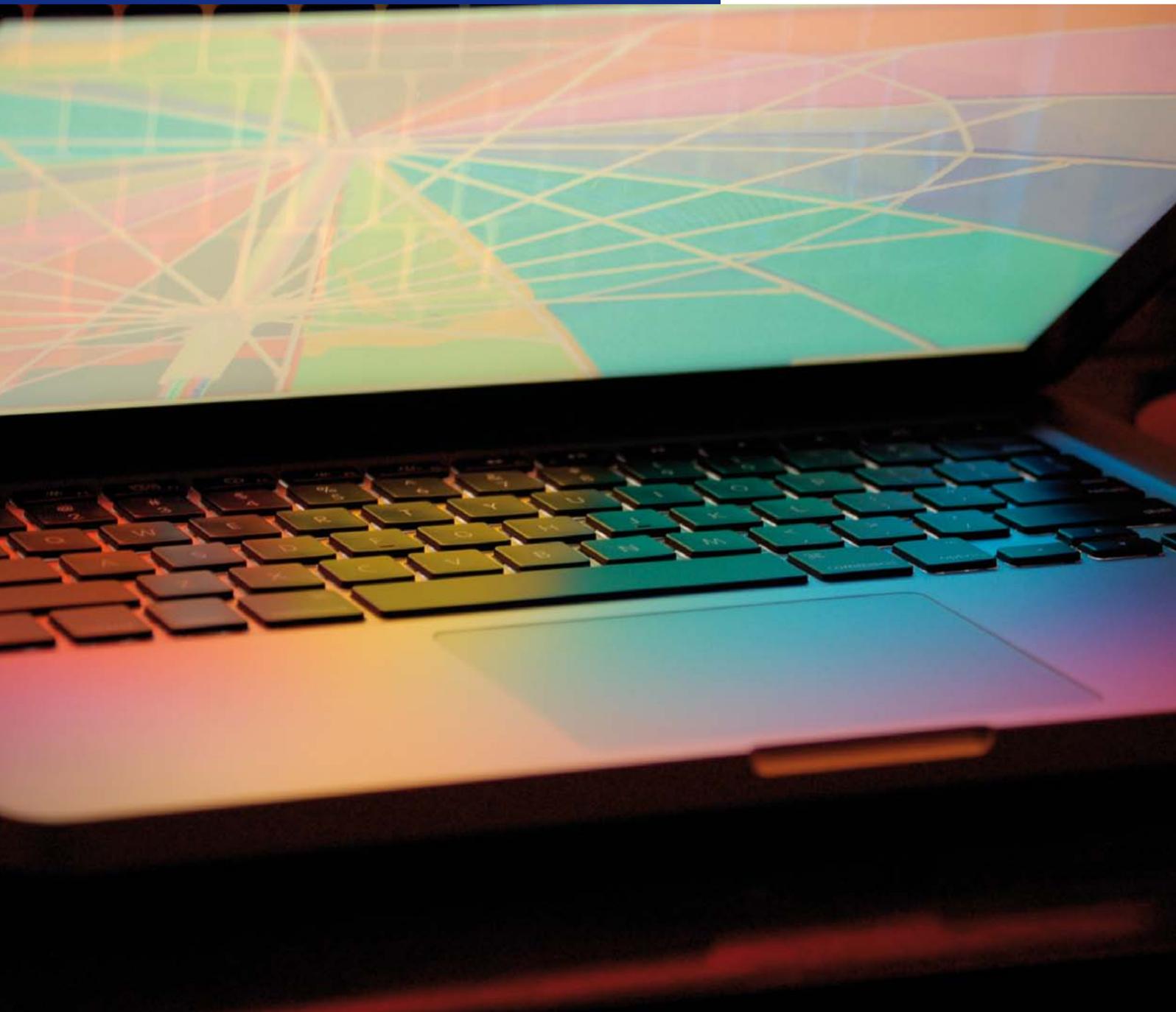
de las webs municipales a lo largo de las diferentes evaluaciones llevadas a cabo (años 2005, 2006, 2008 y 2010). Uno de sus objetivos, pues, consiste en plasmar cómo los Ayuntamientos de la Región de Murcia están implantando la Administración electrónica y el grado de madurez (o de sofisticación) de los servicios que prestan a través de sus webs oficiales.

Por último, y como ya es habitual, se ha pretendido evitar cualquier tipo de rango o escalafón comparativo entre municipios, puesto que cada Ayuntamiento afronta el reto de la Sociedad de la Información desde sus particulares condiciones, tanto de personal y equipamiento como de carácter económico, y por lo tanto no son equiparables entre sí.





2



Metodología y Evaluación

En la presente evaluación el trabajo de campo ha sido llevado a cabo por el equipo formado por los profesores Pedro Manuel Díaz Ortuño, Francisco Javier Martínez Méndez, José Vicente Rodríguez Muñoz, Isidoro Gil Leiva y ha estado coordinado por Gregorio Moya Martínez, todos ellos pertenecientes al Departamento de Información y Documentación, ubicado en la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Murcia.

Antes de entrar a analizar los resultados obtenidos, se expone la metodología con la que se ha realizado. En primer lugar, se describen los diferentes indicadores utilizados, agrupados por áreas de interés o de estudio, para pasar a continuación a enumerar las webs municipales que han sido objeto del presente estudio. A continuación se realizan algunas consideraciones sobre la agrupación de los municipios de la Región de Murcia por población. Finalmente, se concluye el presente capítulo con la presentación de la ficha técnica de la evaluación.

2.1. Indicadores

Dado que la presente evaluación es la cuarta que se realiza teniendo como objeto las webs municipales de la Región de Murcia, los indicadores que la conforman van a ser los 72 indicadores ya seleccionados en la edición anterior. En este sentido, hay que indicar que las dos primeras evaluaciones se realizaron con 70 indicadores, a los que se sumaron dos indicadores en la evaluación del año 2008.

Este conjunto de indicadores se agrupan en nueve áreas de interés. De esta forma, cada indicador recoge información puntual, que sumada a la recogida por el resto de indicadores de su grupo, muestran el grado de desarrollo en el que se encuentran cada una de las áreas. Las áreas son las siguientes:

1. Aspectos formales.
2. Funcionalidad.
3. El Municipio.
4. El Ayuntamiento.
5. Información para el ciudadano.
6. Información turística y de ocio.
7. Información sobre las empresas.
8. Servicios de participación ciudadana.
9. Gestiones on-line.

Como se observa en el listado anterior, los primeros 8 grupos están orientados a recoger información sobre los diferentes contenidos informativos que ofrece una determinada Web municipal. Sin embargo, el último grupo, que se ha denominado "Gestiones on-line", está orientado a obtener información sobre los distintos trámites o gestiones que los Ayuntamientos ofrecen a sus ciudadanos y en qué grado de sofisticación se oferta dicho trámite. Debido a esta diferenciación, los criterios para valorar la información ofrecida también son diferentes. Mientras que para los indicadores que conforman los 8 primeros grupos o áreas de interés, se consideró suficiente con apreciar la existencia o no de información para cada indicador concreto, los indicadores del último grupo se han evaluado siguiendo como modelo la escala propuesta por e-Europe para medir el grado de sofisticación (o madurez) de los servicios en línea. Los grados de medida (o de madurez) de estos indicadores se describirán cuando se trate específicamente dicha área de interés. A continuación, se detalla cada uno de estos grupos y los indicadores que contienen.

2.1.1. Aspectos Formales

El primer grupo de indicadores debería formar parte de la mayoría de evaluaciones de webs que se realicen. Están orientados a conocer si en la web objeto de estudio se especifica claramente quiénes son los responsables de la misma. Otros indicadores están orientados a conocer si se explicitan de forma clara los datos de contacto del autor/es y se indica cuándo ha sido actualizada.

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

2.1.2. Funcionalidad

Este segundo grupo va encaminado a medir la funcionalidad de la web que se pretende evaluar: si cuenta con herramientas de navegación y búsqueda de información, si se indica alguna información sobre la optimización de la misma (pantalla, navegadores).

Por otro lado, el indicador que se ha denominado como “profundidad” (indicador 14), trata de medir la complejidad de la estructura de la web, al medir el número de clics que es necesario para llegar a cierta información. Como norma general, se estima que toda la información de la web debe estar a cinco o menos clics desde la página de inicio. En caso contrario, se considera que existen problemas estructurales o de diseño que deberían ser mejorados.

Pero quizás el indicador más relevante o significativo de este grupo es el 13, ya que está orientado a medir la accesibilidad de la web objeto de evaluación. En este sentido, hay que resaltar que, en la actualidad, todas las webs de las Administraciones Públicas deben cumplir con las normas de accesibilidad. Para evaluar este aspecto, se aplicó el test TAW (Test Accesibilidad Web), que mide el grado de accesibilidad según las normas WAI (Web Accessibility Initiative). Los valores que se obtienen de la aplicación de dicho test son precisamente los que recoge este indicador. Si una determinada web no alcanza en el test ninguno de los niveles de accesibilidad, obtiene un valor NO (No es accesible). Si por el contrario, la web alcanza alguno de los tres niveles de accesibilidad, se indica el nivel alcanzado según la propia nomenclatura del test TAW: el primer nivel se indica con A, el segundo con AA y finalmente AAA para mostrar que se alcanza el máximo nivel de accesibilidad. Se volverá a incidir sobre la accesibilidad en el capítulo dedicado a los resultados.

Indicadores:

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

2.1.3. El Municipio

El principal objetivo de este grupo de indicadores es valorar la información de carácter general del municipio que ofrece el Ayuntamiento en su web.

Indicadores:

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

2.1.4. El Ayuntamiento

En este grupo de indicadores se pretende evaluar la información de carácter Institucional que ofrece la web municipal. Los indicadores están orientados principalmente a mostrar si se puede consultar de forma telemática toda la información generada por los propios Ayuntamientos como Instituciones democráticas. Dicho de otro modo, tratan de captar de alguna forma el grado de "transparencia informativa" de la Institución a través de la web.

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

2.1.5. Información para los Ciudadanos

Los indicadores que se describen a continuación están orientados a evaluar la información que la web municipal ofrece sobre diferentes cuestiones que pueden ser de utilidad para los ciudadanos del municipio y para sus posibles visitantes y turistas: noticias, agenda de actividades, servicios de urgencias, etc.

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

2.1.6. Información Turística y de Ocio

Como se desprende del nombre dado a este grupo, los indicadores que lo conforman están orientados a evaluar las diferentes informaciones de carácter turístico y de ocio que se recogen en la web municipal.

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

2.1.7. Información sobre las Empresas

Este grupo recoge los indicadores que pretenden valorar la información existente en la web municipal sobre las empresas y comercios del municipio.

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

2.1.8. Servicios de Participación Ciudadana

El objetivo de estos indicadores es evaluar los elementos que pueden fomentar la participación de los ciudadanos, incrementando la interacción entre éstos y el Ayuntamiento (o al menos con su web). Por este motivo, se incluye la realización de una pregunta a través del correo electrónico a los Ayuntamientos. En la presente evaluación, se ha cambiado la pregunta realizada en la edición anterior por la siguiente: ¿Se puede domiciliar el recibo de IBI (Impuesto de Bienes Inmuebles)? ¿Qué pasos hay que realizar?

Indicadores:

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

2.1.9. Gestiones on-line

Los indicadores incluidos en este apartado intentan medir el grado de sofisticación de los servicios on-line ofrecidos por los Ayuntamientos a través de sus webs. A excepción del indicador 62, que se valora como el resto de indicadores (SI/NO), los demás indicadores que conforman este grupo se han evaluado según las directrices de los planes e-Europe para medir el grado de avance de los servicios públicos on-line, ya que de esta forma se podría recoger más información sobre la calidad del servicio prestado por el Ayuntamiento. En dichos planes e-Europe, se establecen 4 etapas o niveles de madurez:

- Etapa 1 Información: existe información en línea sobre el trámite o servicio.
- Etapa 2 Interacción: descargar formularios para su posterior cumplimentación.
- Etapa 3 Interacción bilateral: permite la cumplimentación y envío de formularios on-line, el acceso a bases de datos, etc.
- Etapa 4 Transacción: permite la formalización y entrega de formularios con acuse de recibo, así como el pago del servicio, en su caso.

Ahora bien, no todos los servicios llegan hasta la etapa 4, algunos alcanzan sólo la etapa 3. Es por este motivo por lo que se ha decidido incluir una columna que indica el rango de valores que puede alcanzar cada indicador. Esta valoración se complementa con la información sobre cada una de las etapas de cada uno de los indicadores. Evidentemente, si no existe ningún tipo de información sobre el indicador, se valorará como cero (0).

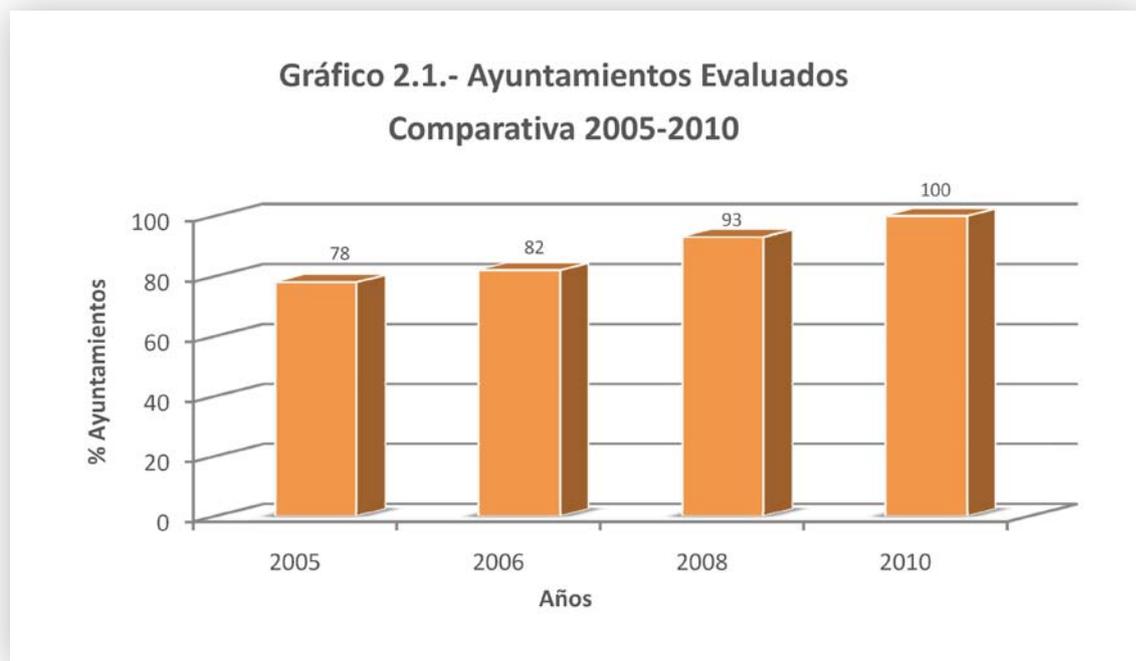
Indicadores:

53	Trámites sobre impuestos municipales: IBI. 1: Información sobre los trámites. 2: Descarga de formularios (recibo o carta de pago). 3: Liquidación del impuesto.	0-3
54	Trámites sobre impuestos municipales: IVTM. 1: Información sobre los trámites. 2: Descarga de formularios (recibo o carta de pago). 3: Liquidación del impuesto.	0-3
55	Trámites sobre otros impuestos y tasas municipales. 1: Información sobre los trámites. 2: Descarga de formularios (recibo o carta de pago). 3: Liquidación del impuesto.	0-3
56	Domiciliación de impuestos y tasas. 1: Información domiciliación impuestos. 2: Posibilidad de descargar formulario. 3: Posibilidad de realizar la domiciliación a través de formulario electrónico, con autenticación.	0-3
57	Trámites para la obtención de licencias de obras. 1: Información sobre licencias de obras. 2: Descargar el formulario. 3: Formulario electrónico para solicitarla. 4: Tramitación completa y pago.	0-4
58	Trámites para la obtención de licencias de apertura. 1: Información licencias de apertura. 2: Descargar el formulario. 3: Formulario electrónico para solicitarla, con autenticación. 4: Tramitación completa y pago.	0-4
59	Anuncios de obras y servicios, incluyendo compras públicas. 1: Información sobre obras y servicios públicos. 2: Descargar el formulario para su posterior presentación. 3: Formulario electrónico para presentar ofertas. 4: Posibilidad de tratar las ofertas presentadas completamente vía web. Sin más papeleo para el proveedor (Tramitación completa).	0-4
60	Trámites de empadronamiento (altas, bajas, cambio de domicilio) 1: Información. 2: Descargar formulario. 3: Formulario electrónico para realizar el trámite, con autenticación.	0-3
61	Trámites para la expedición de certificados de empadronamiento, etc. 1: Información sobre trámites. 2: Descargar el formulario para su posterior presentación. 3: Presentar telemáticamente la solicitud de certificado. 4: Tramitación completa con recepción telemática del certificado.	0-4
62	Dispone el Ayuntamiento de un sistema de seguimiento de expedientes en su web.	SI/NO
63	Ayudas y subvenciones municipales para las empresas del municipio. 1: Información ayudas y subvenciones empresas. 2: Descargar formularios para iniciar el trámite por vía no telemática. 3: Solicitar la ayuda a través de un formulario electrónico.	0-3

64	Certificado de estar al corriente de pago de los tributos municipales. 1: Información. 2: Descargar el formulario. 3: Formulario electrónico para comenzar el procedimiento. 4: Tramitación telemática (el interesado obtiene el certificado).	0-4
65	Denuncias a la policía municipal. Información sobre la policía. 1: Información sobre la policía (ubicación, teléfono, etc.). 2: Descargar el formulario para su posterior presentación. 3: Realizar la denuncia de forma electrónica, a través de un formulario específico.	0-3
66	Reserva y pagos por el uso de instalaciones deportivas. 1: Información instalaciones/ escuelas deportivas. 2: Descarga reserva/ inscripción. 3: Formulario para realizar la reserva/ inscripción de forma electrónica. 4: Tramitación completa, incluyendo el pago.	0-4
67	Matrícula en cursos gestionados por el Ayuntamiento. 1: Información sobre cursos. 2: Descargar el formulario. 3: Formulario electrónico para su inscripción/reserva. 4: Pago y matriculación.	0-4
68	Oferta pública de empleo del Ayuntamiento. 1: Información sobre la oferta de empleo público. 2: Descargar instancia para su posterior presentación. 3: Consulta a la Base de Datos de empleo público para conocer en qué fase está cada convocatoria, con posibilidad de descarga de formularios concretos.	0-3
69	Ayudas, subvenciones y becas municipales para los ciudadanos. 1: Información sobre ayudas y subvenciones ciudadanos. 2: Descargar formularios para iniciar el trámite por vía no telemática. 3: Solicitar la ayuda a través de un formulario electrónico.	0-3
70	Biblioteca Municipal. 1: Información sobre la biblioteca. 2: Descargar formularios. 3: Consultar el catalogo de forma telemática. 4: Consultar el catálogo y poder reservar un determinado documento.	0-4
71	Información sobre el ALAWALA de la localidad. Reserva On-Line. 0: No existe información. 1: Información sobre el ALA. 2: Posibilidad de descargar formularios para poder reservar puesto. 3: Poder reservar plaza de forma telemática	0-3
72	Pedir cita en el Centro de Salud a través de la web municipal. 0: No hay información. 1: Existe información sobre la cita previa del Centro de Salud. (por ejemplo, el número de teléfono para realizar la cita previa) 2: Enlace con la web del Servicio Murciano de Salud, pero no con el servicio de cita previa. 3: Posibilidad de realizar la cita previa de forma telemática, desde la propia web del Ayuntamiento.	0-3

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

Una vez expuestos los indicadores con los que se va a realizar la presente evaluación, es el momento de abordar las webs municipales que van a ser objeto del presente estudio. El objetivo es, como en los anteriores estudios, evaluar las webs oficiales de los 45 Ayuntamientos de la Región de Murcia. Hay que indicar que es la primera ocasión en el que se van a poder evaluar las webs pertenecientes a los 45 municipios de la Región, ya que en años anteriores no todas ellas estaban disponibles. A modo de recordatorio indicar que en el 2005 se evaluaron 35 webs, 37 en el 2006 y 42 en el 2008. Este crecimiento en cuanto al número de webs evaluadas, se aprecia mejor en la siguiente gráfica.



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

1. Ayuntamiento de Abanilla: <http://www.abanilla.es>
2. Ayuntamiento de Abarán: <http://www.abaran.es>
3. Ayuntamiento de Águilas: <http://www.ayuntamientodeaguilas.es>
4. Ayuntamiento de Albudeite: <http://www.albudeite.com>
5. Ayuntamiento de Alcantarilla: <http://www.alcantarilla.es>

6. Ayuntamiento de Aledo: <http://www.aledo.es>
7. Ayuntamiento de Alguazas: <http://www.alguazas.es>
8. Ayuntamiento de Alhama de Murcia: <http://www.alhamademurcia.es>
9. Ayuntamiento de Archena: <http://www.archena.es>
10. Ayuntamiento de Beniel: <http://www.beniel.es>
11. Ayuntamiento de Blanca: <http://www.blanca.es>
12. Ayuntamiento de Bullas: <http://www.bullas.es>
13. Ayuntamiento de Calasparra: <http://www.calasparra.org>
14. Ayuntamiento de Campos del Río: <http://www.camposdelrio.es>
15. Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz: <http://www.caravaca.org>
16. Ayuntamiento de Cartagena: <http://www.cartagena.es>
17. Ayuntamiento de Cehegín: <http://www.cehegin.es>
18. Ayuntamiento de Ceutí: <http://www.ceuti.es>
19. Ayuntamiento de Cieza: <http://www.cieza.es>
20. Ayuntamiento de Fortuna: <http://www.fortuna.es>
21. Ayuntamiento de Fuente Álamo: <http://www.fuentealamo.es>
22. Ayuntamiento de Jumilla: <http://www.jumilla.org>
23. Ayuntamiento de La Unión: <http://www.ayto-launion.org>
24. Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas: <http://www.lastorresdecotillas.net>
25. Ayuntamiento de Librilla: <http://www.librilla.es>
26. Ayuntamiento de Lorca: <http://www.lorca.es>
27. Ayuntamiento de Lorquí: <http://www.lorqui.es>
28. Ayuntamiento de Los Alcázares: <http://www.losalcazares.es>
29. Ayuntamiento de Mazarrón: <http://www.mazarron.es>
30. Ayuntamiento de Molina de Segura: <http://www.molinadesegura.es>. Se incluye también <http://www.molinadigital.es> como ciudad digital.
31. Ayuntamiento de Moratalla: <http://www.moratalla.es>
32. Ayuntamiento de Mula: <http://www.mula.es>
33. Ayuntamiento de Murcia: <http://www.murcia.es>
34. Ayuntamiento de Ojós: <http://www.ayuntamientodeojos.es>
35. Ayuntamiento de Pliego: <http://www.pliego.es>
36. Ayuntamiento de Puerto Lumbreras: <http://www.puertolumbreras.es>
37. Ayuntamiento de Ricote: <http://www.adl-ricote.com>
38. Ayuntamiento de San Javier: <http://www.sanjavier.es>
39. Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar: <http://www.sanpedrodelpinatar.es>
40. Ayuntamiento de Santomera: <http://www.santomera.es>
41. Ayuntamiento de Torre Pacheco: <http://www.torrepacheco.es>

- 42. Ayuntamiento de Totana: <http://www.totana.es>
- 43. Ayuntamiento de Ulea: <http://www.ulea.es>
- 44. Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura: <http://www.aytovillanueva.es>
- 45. Ayuntamiento de Yecla: <http://www.yecla.es>

2.3. Cuestiones Previas a la Evaluación

Antes de pasar a mostrar los resultados obtenidos en la presente evaluación es necesario realizar una serie de puntualizaciones relacionadas con la población de los Ayuntamientos de la Región de Murcia.

En el presente estudio, se toma como referencia los datos de población de 2009, ya que son los últimos publicados oficialmente (población oficial a 1 de enero de 2009. Fuente INE. <http://www.ine.es>). Dado que en cada una de las evaluaciones anteriores se utilizaron los datos oficiales de población disponibles en cada momento, los sesgos de población no son equiparables con los obtenidos en anteriores estudios y por lo tanto no son comparables. Este es el motivo por el que no se comparan los datos de las diferentes evaluaciones de los Ayuntamientos agrupados por población.

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

Tabla 2.1. Distribución de los Municipios de la Región de Murcia por población

	Municipios	% total Región	Habitantes	% total Región
Municipios con menos de 5.000 habitantes	9	20,0%	18.525	1,3%
Municipios entre 5.001 y 10.000 habitantes	6	13,3%	46.971	3,3%
Municipios entre 10.001 y 20.000 habitantes	14	31,1%	206.086	14,2%
Municipios entre 20.001 y 50.000 habitantes	12	26,7%	370.101	25,6%
Municipios de más de 50.000 habitantes	4	8,9%	804.837	55,6%
Total	45	100,0%	1.446.520	100,0%

A continuación se presentan los Ayuntamientos que conforman cada uno de los grupos, junto con su población y su dirección web. En la presente evaluación no es necesario indicar qué municipios han sido incluidos en el estudio como se hacía en años anteriores, puesto que todas las webs municipales han sido incluidas.

Tabla 2.2. Municipios con menos de 5.000 habitantes.

Municipio	Habitantes	URL Ayuntamiento
Ojós	584	http://www.ayuntamientodeojos.es
Ulea	939	http://www.ulea.es
Aledo	1.066	http://www.aledo.es
Albudeite	1.369	http://www.albudeite.com
Ricote	1.519	http://www.adl-ricote.com
Campos del Río	2.210	http://www.camposdelrio.es
Villanueva del Río Segura	2.270	http://www.aytovillanueva.es
Pliego	4.034	http://www.pliego.es
Librilla	4.534	http://www.librilla.es

Municipios en este grupo: 9.

Tabla 2.3. Municipios entre 5.000 y 10.000 habitantes.

Municipio	Habitantes	URL Ayuntamiento
Blanca	6.370	http://www.blanca.es
Abanilla	6.589	http://www.abanilla.es
Lorquí	6.996	http://www.lorqui.es
Moratalla	8.455	http://www.moratalla.es
Alguazas	8.978	http://www.alguazas.es
Fortuna	9.583	http://www.fortuna.es

Municipios en este grupo: 6.

Tabla 2.4. Municipios entre 10.000 y 20.000 habitantes.

Municipio	Habitantes	URL Ayuntamiento
Ceutí	10.174	http://www.ceuti.es
Calasparra	10.759	http://www.calasparra.org
Beniel	10.933	http://www.beniel.es
Bullas	12.493	http://www.bullas.es
Abarán	12.991	http://www.abaran.es
Puerto Lumbreras	13.947	http://www.puertolumbreras.es
Fuente Álamo	14.876	http://www.fuentealamo.es
Santomera	15.319	http://www.santomera.es
Alcázares (Los)	15.619	http://www.losalcazares.es
Cehegín	16.235	http://www.cehegin.es
Mula	16.941	http://www.mula.es
Unión (La)	17.737	http://www.ayto-launion.org
Archena	18.202	http://www.archena.es
Alhama de Murcia	19.860	http://www.alhamademurcia.es

Municipios en este grupo: 14.

Tabla 2.5. Municipios entre 20.000 y 50.000 habitantes.

Municipio	Habitantes	URL Ayuntamiento
Torres de Cotillas (Las)	21.062	http://www.latorresdecotillas.net
San Pedro del Pinatar	23.738	http://www.sanpedrodelpinatar.es
Jumilla	25.685	http://www.jumilla.org
Caravaca de la Cruz	26.415	http://www.caravaca.org
Totana	29.211	http://www.totana.es
San Javier	31.432	http://www.sanjavier.es
Torre-Pacheco	31.495	http://www.torrepacheco.es
Águilas	34.533	http://www.ayuntamientodeaguilas.es
Yecla	35.025	http://www.yecla.es
Cieza	35.200	http://www.cieza.es
Mazarrón	35.211	http://www.mazarron.es
Alcantarilla	41.084	http://www.alcantarilla.es
Municipios en este grupo: 12.		

Tabla 2.6. Municipios con más de 50.000 habitantes.

Municipio	Habitantes	URL Ayuntamiento
Molina de Segura	59.365	www.molinadesegura.es
Lorca	89.606	www.lorca.es
Cartagena	207.286	www.cartagena.es
Murcia	422.861	www.murcia.es
Municipios en este grupo: 4.		

2.4. Ficha Técnica de la Evaluación

Objeto de la evaluación: Las webs oficiales de los Ayuntamientos de la Región de Murcia. Como ya se ha citado anteriormente, se han evaluado 45 webs, lo que significa que es la primera vez que todos los Ayuntamientos disponían de una página web que podía ser evaluada (en el 2008, tres de las webs no se evaluaron por estar en un grado de construcción muy incipiente o ser páginas meramente testimoniales).

Fecha de realización: Del 1 de octubre al 10 de noviembre de 2010.

Navegadores: Todas las webs fueron visitadas con dos navegadores: Internet Explorer 8.0.6100 y Mozilla Firefox 3.6.X

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

3



Resultados

Los resultados obtenidos en la presente evaluación se van a presentar agrupados bajo los tres aspectos que se han venido utilizando en evaluaciones precedentes (2005, 2006 y 2008). Estos aspectos o apartados son:

- A. Dominios de primer nivel (.es, .com, .org, .net, etc.), donde se muestra el uso que los Ayuntamientos de la Región de Murcia hacen de los dominios como dirección de sus webs.
- B. Resultados obtenidos para cada uno de los indicadores seleccionados, junto con el análisis de los mismos.
- C. Accesibilidad, que como ya se comentó anteriormente mostrará los datos obtenidos sobre este tema por las webs municipales de la Región de Murcia.

Como ya se hizo por primera vez en la evaluación realizada en el 2008, todos los porcentajes se han calculado sobre el total de municipios de la Región de Murcia (45), que además, en la evaluación actual, coincide con el total de webs municipales evaluadas.

3.1. Dominios

En esta evaluación se ha seguido el mismo criterio que en evaluaciones anteriores de elegir como URL oficial del Ayuntamiento la conformada por su topónimo y el dominio “.es” (es decir, sea del tipo “www.topónimo.es”), en caso de que ésta fuera utilizada por el Ayuntamiento. Si este tipo de URL no era la usada por el Ayuntamiento actualmente, se escogía aquella cuyo dominio de primer nivel fuera “.es”. Hay que indicar que en ambos casos, algunas URL sólo son empleadas como redirecciones a otra dirección diferente.

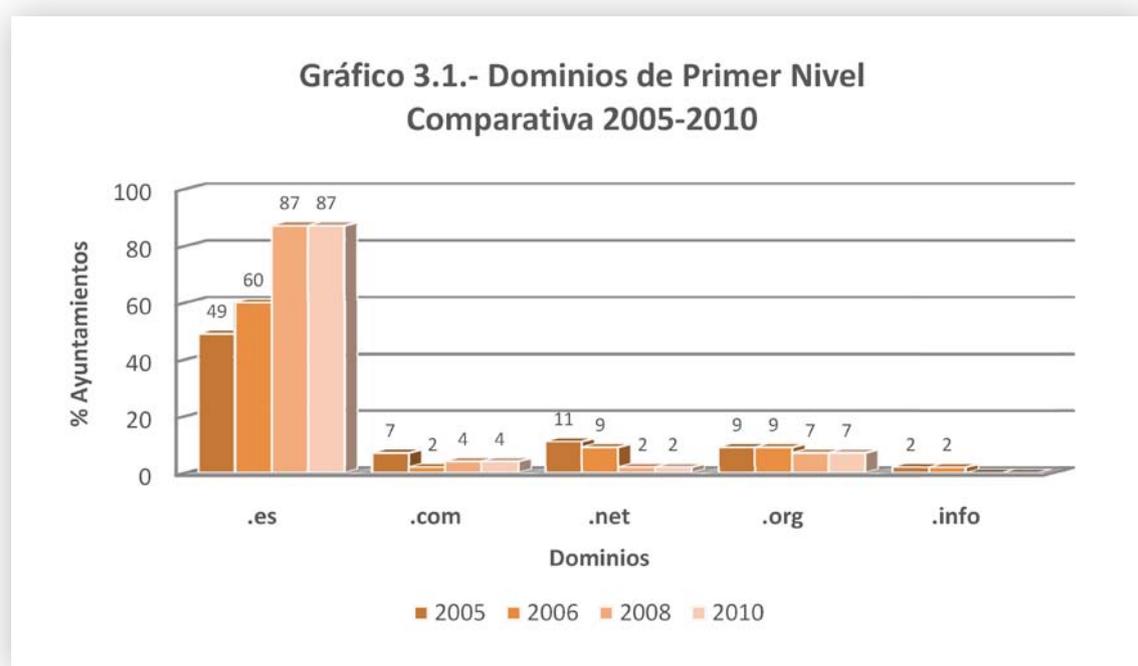
Los resultados obtenidos en la presente evaluación se muestran en la Tabla 3.1, juntos con los resultados de evaluaciones anteriores. En la primera columna se indica los domi-

nios que se encontraban operativos al realizar cada una de las evaluaciones, y el porcentaje que suponen sobre el total de municipios de la Región de Murcia. Las siguientes columnas indican el número y el porcentaje de webs que pertenecen a cada uno de los dominios de primer nivel.

Tabla 3.1. Dominios de Primer Nivel.

AÑO	Dominios evaluados	DOMINIOS				
		.es	.com	.net	.org	.info
2005	35 78%	22 49%	3 7%	5 11%	4 9%	1 2%
2006	37 82%	27 60%	1 2%	4 9%	4 9%	1 2%
2008	45 100%	39 87%	2 4%	1 2%	3 7%	0 0%
2010	45 100%	39 87%	2 4%	1 2%	3 7%	0 0%

Como se desprende de los datos de la tabla, existe una tendencia ya consolidada de ir utilizando con mayor profusión el dominio “.es”, con independencia de que también se mantengan otras direcciones como URL de las webs municipales. Esta tendencia viene originada por el mayor uso que hacen los Ayuntamientos de su topónimo, ya que de los 39 Ayuntamientos que usan el dominio “.es”, 35 de ellos utilizan la dirección con el formato “www.toponimo.es”. A continuación se pueden observar los resultados obtenidos de forma gráfica:



Para finalizar, se ha consultado la base de datos ESNIC (www.esnic.es) para conocer qué Ayuntamientos tenían reservado el dominio con su topónimo, independientemente de que lo utilizaran o no como URL. En este sentido hay que indicar que casi la totalidad de los Ayuntamientos tienen reservado este dominio. Los dominios que presentaban alguna incidencia son los siguientes:

- Los dominios albudeite.es, ojos.es y ricote.es están reservados por Ley, al coincidir con un topónimo de una entidad pública, pero no consta que el titular de dicho dominio sea el Ayuntamiento correspondiente.
- En el caso de la dirección www.aguilas.es, el responsable de la web es la Oficina de Turismo de Águilas.
- Jumilla.es: en este caso el titular del dominio es el Consejo Regulador de la denominación de Origen Jumilla, como ya venía ocurriendo en las evaluaciones anteriores.
- Launion.es: este dominio estaba registrado por la empresa valenciana "Cementos La Unión S.A."

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

3.2. Resultados Globales

Este apartado conforma el grueso del presente informe, ya que en él se muestran todos los resultados obtenidos durante el proceso de evaluación de los 72 indicadores seleccionados con anterioridad de cada una de las webs municipales objeto de estudio. Estos resultados se muestran agrupados en las áreas de interés que se explicitaron en el apartado correspondiente a la metodología de la evaluación.

Para cada área de interés, con el fin de poder observar la evolución de cada uno de los indicadores, se ha diseñado una tabla con los datos obtenidos en las cuatro evaluaciones realizadas hasta el momento. Por este motivo, cada tabla dispone de cuatro columnas para mostrar los resultados obtenidos en cada una de las evaluaciones, y que han sido nombradas con el año en el que se realizó la evaluación. En cada celda de estas columnas se pueden observar dos datos. El primero de ellos, que se muestra en negrita, especifica el número de veces que el indicador ha obtenido una evaluación positiva en la edición de ese año. Debajo de éste, se muestra el porcentaje que la cifra en negrita representa

sobre el total de Ayuntamientos de la Región de Murcia. Por ejemplo, en la tabla 3.2, los resultados obtenidos por el indicador 2, muestran que obtuvo 28 valoraciones positivas en el 2005, lo que supone que el 62% de los Ayuntamientos cumplían con dicho indicador. En las siguientes columnas, se observa que obtuvo 32 valoraciones en 2006 (un 71%), 36 (un 80%) en 2008 y 38 en 2010 (un 84%).

Junto a cada tabla hay uno o más gráficos (esto depende del número de indicadores que conforman cada una de las áreas de interés), cuya finalidad es mostrar la información presentada en la tabla en porcentajes de forma visual.

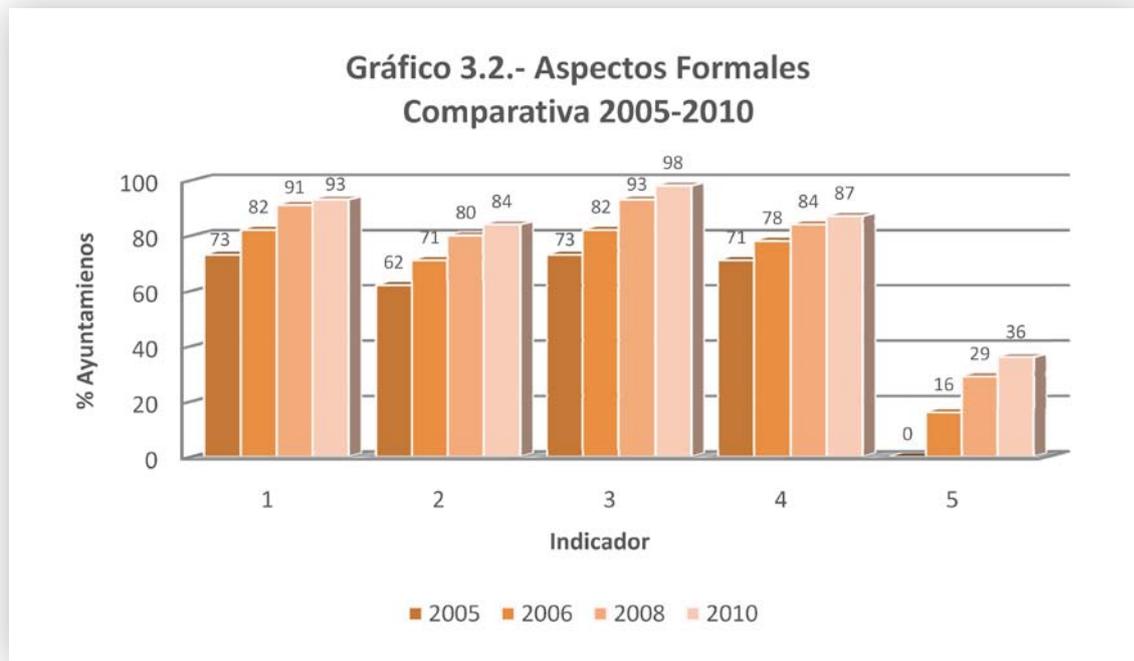
Por último, también se incluye una tabla que muestra los datos obtenidos por grupos de población. En este caso, la tabla se ha diseñado para mostrar cómo se distribuyen los valores obtenidos en la presente evaluación entre los diferentes grupos de Ayuntamientos que se realizaron en función de su población. Como en la tabla precedente, hay dos datos en cada celda. El primero para mostrar el valor absoluto obtenido por un indicador para una determinada agrupación de municipios por población (que va resaltado en negrita), y debajo se expresa el porcentaje sobre el total de municipios que conforman dicho grupo. Así, en la tabla 3.3, el indicador 2 obtiene un valor de 6 para los municipios de menos de cinco mil habitantes, lo que significa que hay 6 municipios que cumplen con el criterio número 2. Debajo de esta cifra aparece un porcentaje, 67%, que indica el porcentaje de Ayuntamientos de este grupo que cumplen con el citado indicador (6 municipios de los 9 que conforman el grupo).

3.2.1. Aspectos Formales

Los resultados obtenidos en este primer grupo de indicadores se muestran en la tabla siguiente, junto con su gráfico correspondiente.

Tabla 3.2. Aspectos Formales: Indicadores.

	2005	2006	2008	2010
1 Autoría de la web.	33 73%	37 82%	41 91%	42 93%
2 Dirección postal.	28 62%	32 71%	36 80%	38 84%
3 Teléfono de contacto.	33 73%	37 82%	42 93%	44 98%
4 E-mail del Ayuntamiento.	32 71%	35 78%	38 84%	39 87%
5 Última actualización.	0 0%	7 16%	13 29%	16 36%



Si se observan los datos mostrados, tanto en la tabla como en el gráfico, se aprecian los altos valores conseguidos en los cuatro primeros indicadores y su evolución al alza. En este sentido, es necesario indicar que los indicadores 2, 3 y 4 han sido valorados positivamente aunque los datos no estuvieran en la página principal (o de inicio), siempre y cuando estuvieran en un lugar de fácil acceso o que pudiera identificarse claramente. En cuanto al indicador 5, los valores obtenidos están por debajo de los del resto de indicadores de este grupo, si bien muestra un crecimiento considerable.

A continuación se presentan los datos obtenidos por grupos de población.

Tabla 3.3. Aspectos Formales por grupos de población.

		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
1	Autoría de la web.	8 89%	6 100%	13 93%	11 92%	4 100%
2	Dirección postal.	6 67%	6 100%	13 93%	9 75%	4 100%
3	Teléfono de contacto.	8 89%	6 100%	14 100%	12 100%	4 100%
4	E-mail del Ayuntamiento.	8 89%	4 67%	14 100%	9 75%	4 100%
5	Última actualización.	1 11%	2 33%	7 50%	5 42%	1 25%

Esta tabla muestra que los municipios de más de cincuenta mil habitantes cumplen al 100% con los cuatro primeros indicadores y únicamente uno de los cuatro municipios que conforman este grupo obtiene una valoración positiva en el indicador 5. En el caso de este último indicador, sólo los municipios comprendidos entre diez mil y veinte mil habitantes alcanzan el 50%.

En el resto de indicadores que conforman este grupo se aprecia que todos los grupos alcanzan unos porcentajes cercanos al 100%. Además, en el caso del indicador 3, todos los grupos llegan al 100%, excepto el de los municipios de menos de cinco mil habitantes, en el que 8 de los 9 municipios han sido valorados positivamente.

3.2.2. Funcionalidad

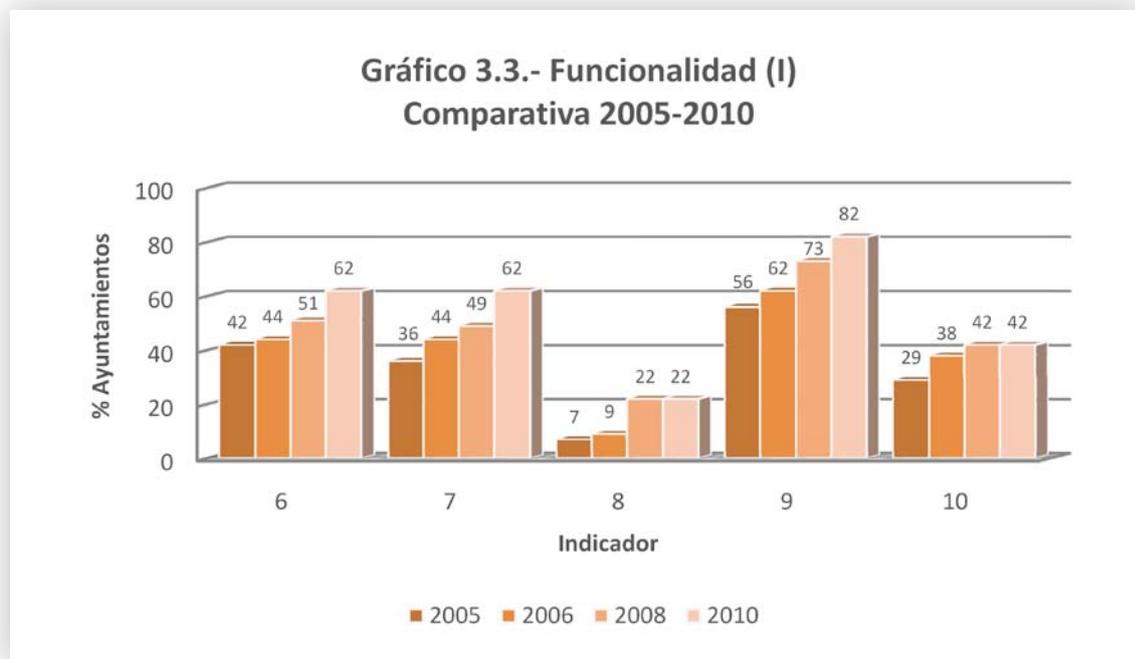
Tabla 3.4. Funcionalidad. Indicadores.

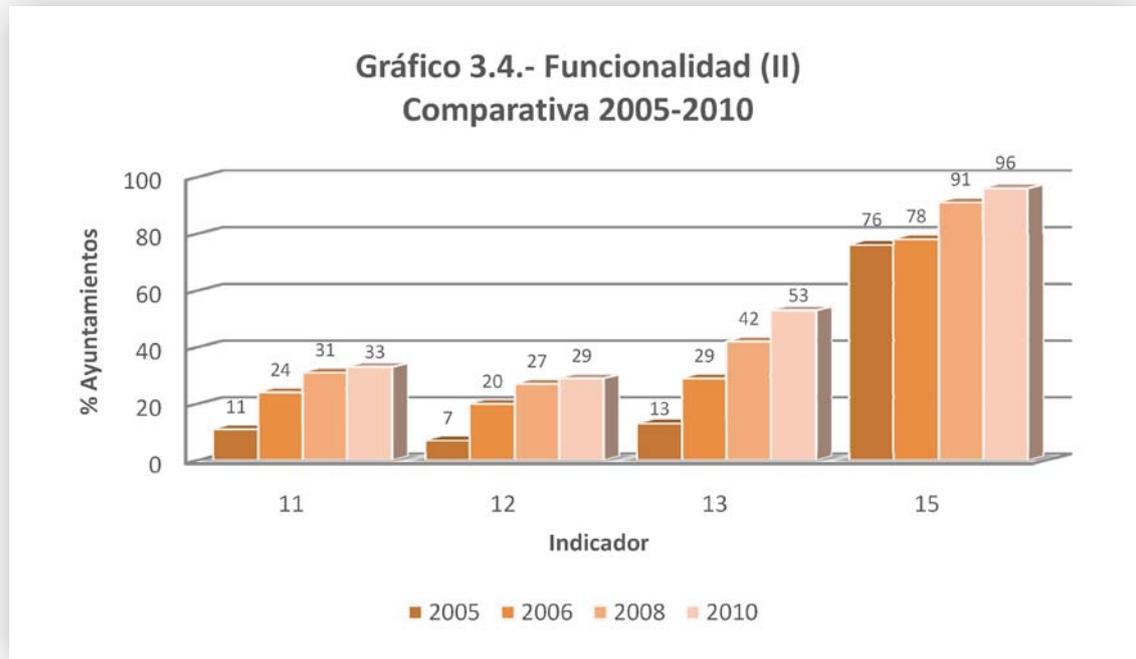
	2005	2006	2008	2010
6 Mapa web.	19 42%	20 44%	23 51%	28 62%
7 Buscador interno.	16 36%	20 44%	22 49%	28 62%
8 Otros idiomas.	3 7%	4 9%	10 22%	10 22%
9 Enlaces hacia otras administraciones.	25 56%	28 62%	33 73%	37 82%
10 Descarga de utilidades.	13 29%	17 38%	19 42%	19 42%
11 Resolución de pantalla.	5 11%	11 24%	14 31%	15 33%
12 Navegadores.	3 7%	9 20%	12 27%	13 29%
13 Accesibilidad.	6 13%	13 29%	19 42%	24 53%
14 Profundidad.	3 ----	3 ----	3 ----	3 ----
15 Se puede volver a la página de inicio.	34 76%	35 78%	41 91%	43 96%

Antes de comentar los resultados obtenidos hay que exponer que en el indicador 14 (profundidad) no indica el número de webs con una valoración positiva, sino que se trata de un promedio (el número de clics necesario para llegar a una determinada información en el conjunto de webs evaluadas). Es por ello que no se han calculado los porcentajes, ni aparecerá en los gráficos posteriores.

Otro comentario que es necesario realizar es en el caso del indicador 8 (versiones en otros idiomas), donde se han contabilizado todas aquellas webs que ofrecían algún tipo de versión en otra idioma, e incluso aquéllas que utilizan servicios de traducción automática existentes en la Red (sólo hay un caso en el que no se ha contemplado, porque durante la evaluación el servicio no funcionaba correctamente). Ahora bien, no se han incluido las webs que ofrecían folletos para descarga, traducción de la parte de la web dedicada al turismo, etc.

En este caso se ha decidido mostrar los resultados en dos gráficos, dado el gran número de indicadores que conforman este grupo, en aras a obtener una mayor claridad y una mejor interpretación de los mismos. Los gráficos se muestran a continuación:





El resultado obtenido por el indicador 8 (versiones en otros idiomas) todavía se mantiene en unos niveles relativamente bajos, ya que no alcanza el 25%. Además, en la presente evaluación no presenta ningún crecimiento con respecto a la realizada en el 2008. Quizás se debería realizar un esfuerzo por incrementar los resultados obtenidos en este indicador, sobre todo por la fuerte orientación turística de la Región de Murcia en su conjunto.

Como se puede ver en los gráficos precedentes, los indicadores que alcanzan mejores resultados son el 9 (enlaces a otras administraciones), con un 82% en la presente evaluación y el 15 (volver a la página de inicio), que este año llega a un 96% (43 de las 45 webs evaluadas).

Pero quizás el indicador más significativo del presente grupo sea el 13 (accesibilidad). Si bien es cierto que se observa un crecimiento importante (ha pasado de apenas un 13% en el 2005, a un 53% en el 2010), este dato es insuficiente, puesto que todas las webs municipales deberían ser accesibles en mayor o menor grado. Dada la importancia de la accesibilidad, volverá a ser tratada al final de este capítulo.

A continuación se exponen estos resultados para cada uno de los grupos de Ayuntamientos realizados en base a su población. La Tabla 3.5 muestra los resultados obtenidos.

Tabla 3.5. Funcionalidad por grupos de población.

		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
6	Mapa web.	2 22%	3 50%	11 79%	8 67%	4 100%
7	Buscador interno.	1 11%	4 67%	9 64%	10 83%	4 100%
8	Otros idiomas.	1 11%	0 0%	3 21%	4 33%	2 50%
9	Enlaces hacia otras administraciones.	6 67%	5 83%	12 86%	10 83%	4 100%
10	Descarga de utilidades.	0 0%	2 33%	10 71%	4 33%	3 75%
11	Resolución de pantalla.	1 11%	1 17%	6 43%	5 42%	2 50%
12	Navegadores.	1 11%	1 17%	6 43%	3 25%	2 50%
13	Accesibilidad.	3 33%	2 33%	9 64%	6 50%	4 100%
14	Profundidad.	3 ----	3 ----	3 ----	3 ----	3 ----
15	Se puede volver a la página de inicio.	8 89%	6 100%	13 93%	12 100%	4 100%

En la tabla anterior se observa que los indicadores 6 (mapa de la web) y 7 (buscador interno) alcanzan el 100% en el grupo de municipios de más de 50 mil habitantes, pero en el grupo de municipios de menos de cinco mil habitantes obtiene un 22% y un 11% respectivamente. En el resto de grupos los resultados obtenidos están por encima del 50%.

El indicador 8 (versiones en otros idiomas) no supera el 50% en ninguno de los grupos de municipios, y sólo alcanza dicha cifra en los de más de cincuenta mil habitantes. Por otro lado, ninguno de los municipios comprendidos entre cinco mil y diez mil habitantes proporciona una traducción de su web a otro idioma.

En cuanto al indicador 13 (accesibilidad), se puede observar que obtiene los mejores resultados en los municipios de más de cincuenta mil habitantes (100%), seguido del grupo de municipios con una población comprendida entre diez mil y veinte mil habitantes (con un 64%) y de los municipios comprendidos entre veinte mil y cincuenta mil habitantes, que alcanza el 50%. Sin embargo, los dos grupos de menor

población obtienen un 33% en ambos casos, valores alejados de los obtenidos por los restantes grupos.

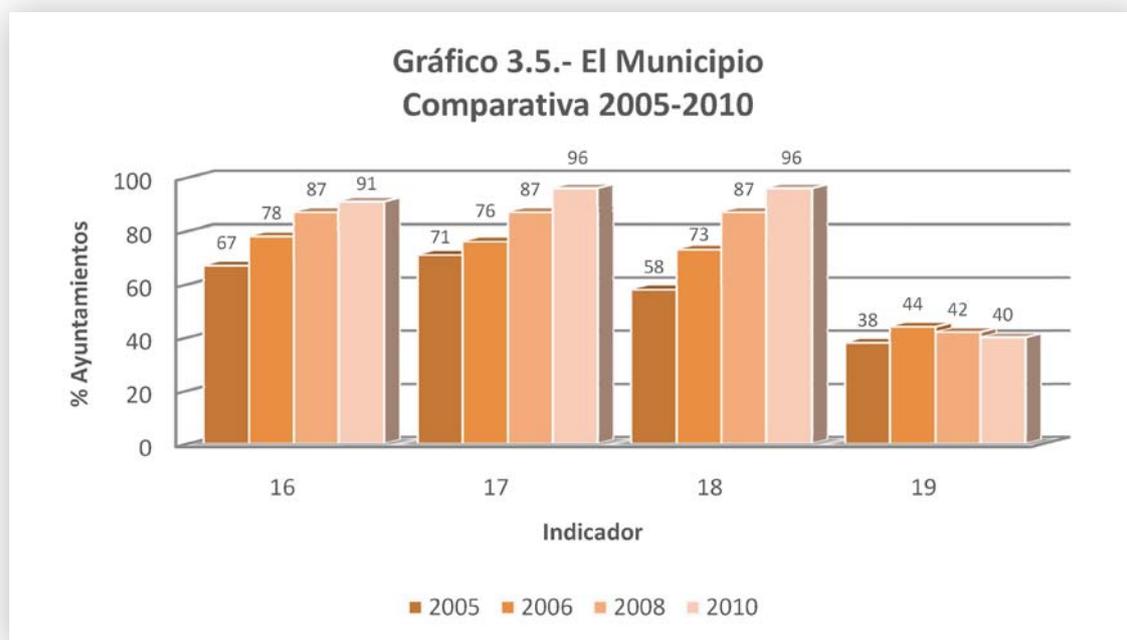
3.2.3. El Municipio

Los datos obtenidos de la evaluación de los indicadores que conforman este grupo se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 3.6. El Municipio. Indicadores.

		2005	2006	2008	2010
16	Situación geográfica.	30 67%	35 78%	39 87%	41 91%
17	Historia.	32 71%	34 76%	39 87%	43 96%
18	Recursos multimedia.	26 58%	33 73%	39 87%	43 96%
19	Datos estadísticos.	17 38%	20 44%	19 42%	18 40%

Como se desprende de la tabla anterior, a excepción del indicador 19 (datos estadísticos), obtienen unos valores por encima del 50%, y en la mayoría de los casos, por encima del 75%. Esto indica que la mayoría de los Ayuntamientos suelen ofrecer estas informaciones en sus webs. En el gráfico 3.5 se observa claramente la evolución de estos indicadores a lo largo de las diferentes evaluaciones realizadas.



En el gráfico se observa claramente el progresivo crecimiento en los indicadores 16 (situación geográfica), 17 (historia) y 18 (recursos multimedia), que superan todos ellos el 90% en la presente evaluación. Sin embargo, el indicador 19 (datos estadísticos) parece estar estancado en valores próximos al 40% de las webs municipales (alcanzó un máximo del 44% en el 2006 y mínimo del 38% en el 2005).

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

Tabla 3.7. El Municipio por grupos de población.

	Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
16 Situación geográfica.	6 67%	6 100%	13 93%	12 100%	4 100%
17 Historia.	7 78%	6 100%	14 100%	12 100%	4 100%
18 Recursos multimedia.	8 89%	6 100%	13 93%	12 100%	4 100%
19 Datos estadísticos.	1 11%	1 17%	6 43%	6 50%	4 100%

Si se observan los datos obtenidos en los tres primeros indicadores (16, 17 y 18), se puede apreciar que tres grupos de municipios obtienen el 100% en todos ellos: los municipios de más de cincuenta mil habitantes, los comprendidos entre veinte mil y cincuenta mil y los municipios cuya población se encuentra entre cinco mil y diez mil habitantes. En el caso de los municipios comprendidos entre diez mil y veinte mil habitantes obtienen el 100% en el indicador 17 (historia) y el 93% (lo que significa que 13 de los 14 municipios que conforman este grupo disponen de dicha información) en los indicadores 16 (situación geográfica) y 18 (recursos multimedia). El grupo de municipios de menos de cinco mil habitantes obtiene unos resultados inferiores al resto de grupos.

Para el indicador 19 (datos estadísticos), sólo el grupo de municipios de mayor número de habitantes, más de cincuenta mil, alcanza el 100% en este indicador, lo que hace que obtenga un 100% en todos los indicadores de esta área. Siguiendo con este indicador, se observa que conforme decrece la población, los valores que se alcanzan también van disminuyendo, pasando de un 50% en los municipios comprendidos entre veinte mil y cincuenta mil habitantes, al 11% de los municipios de menos cinco mil habitantes.

3.2.4. El Ayuntamiento

La siguiente tabla muestra los datos que se han obtenido en la evaluación de los indicadores bajo esta denominación.

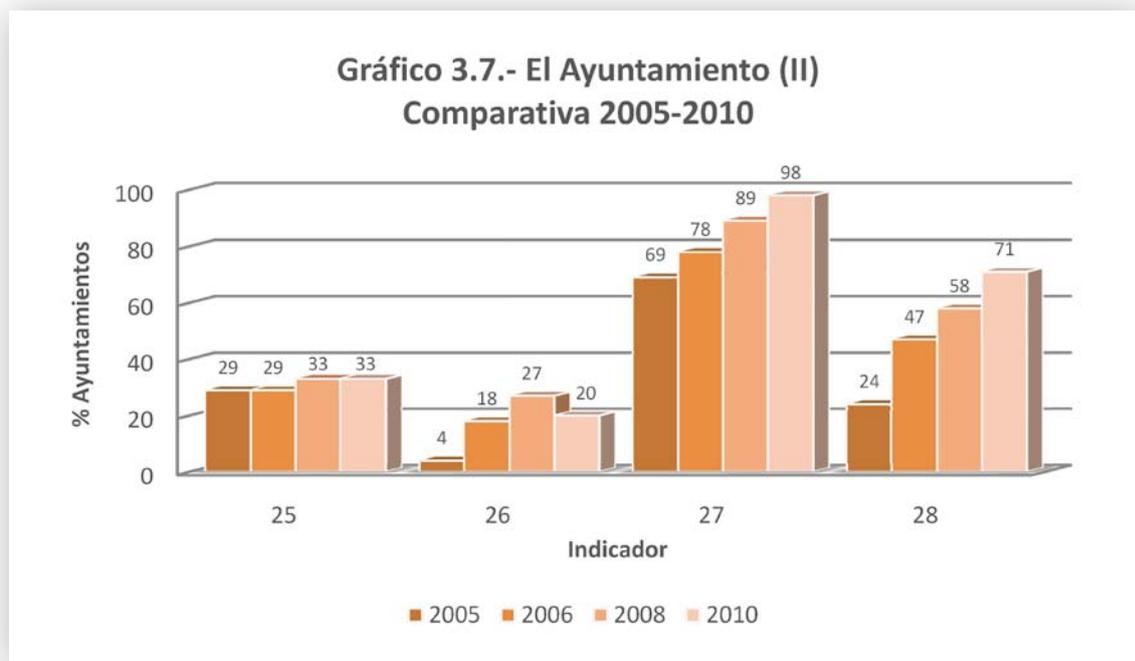
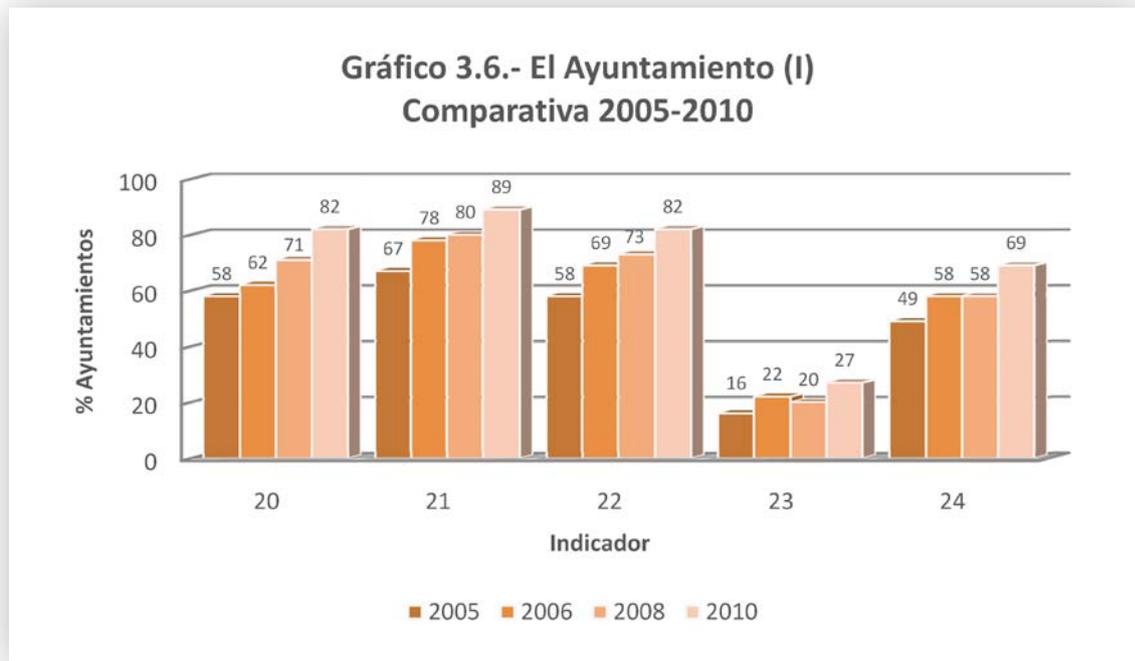
Tabla 3.8. El Ayuntamiento. Indicadores.

		2005	2006	2008	2010
20	Bienvenida Alcalde/Alcaldesa.	26 58%	28 62%	32 71%	37 82%
21	Órganos de Gobierno.	30 67%	35 78%	36 80%	40 89%
22	Grupos políticos o composición del Pleno.	26 58%	31 69%	33 73%	37 82%
23	Actas de los Plenos Municipales.	7 16%	10 22%	9 20%	12 27%
24	Ordenanzas Municipales.	22 49%	26 58%	26 58%	31 69%
25	Calendario fiscal Municipal.	13 29%	13 29%	15 33%	15 33%
26	Presupuestos Municipales.	2 4%	8 18%	12 27%	9 20%
27	Directorio de servicios municipales.	31 69%	35 78%	40 89%	44 98%
28	Plan de Ordenación urbana.	11 24%	21 47%	26 58%	32 71%

La tabla anterior muestra como en la evaluación realizada este año el indicador que obtiene mejores resultados es el 27 (directorio de servicios municipales), que alcanza el 98% (44 de los 45 municipios). También destacan los resultados de los indicadores 21 (órganos de gobierno), con un 89%, y el 20 (bienvenida) y 22 (composición del Pleno), ambos con un 82%.

Por el contrario, el indicador que obtiene una valoración más baja en la evaluación realizada este año es el 23 (presupuestos municipales), que llega sólo al 20%. Otros indicadores con bajas valoraciones son el 23 (actas de plenos) que alcanza el 27% y el 25 con un 33%. Estos indicadores, juntos con los indicadores 24 (ordenanzas) y 25 (calendario fiscal), pretenden medir de alguna forma la disponibilidad de la información que genera el propio Ayuntamiento como Institución. Dado que la mayoría de los documentos e informaciones que valoran estos indicadores están en manos de los propios Ayuntamientos, debería realizarse un esfuerzo para que estuvieran disponibles a través de sus respectivas webs.

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



En los gráficos precedentes, se observa un crecimiento continuado en los indicadores 20 (bienvenida), 21 (órganos de gobierno), 22 (composición del pleno), 27 (directorío de servicios) y 28 (plan de ordenación urbana).

Sin embargo, no se puede decir lo mismo de los indicadores 23 (actas de los plenos) y 25 (calendario fiscal), que presentan un cierto estancamiento. En el caso del indicador 26 (presupuestos) hay un cierto retroceso en los resultados de este año (20%) con respecto a la anterior evaluación (27%). Esto es debido a que durante la evaluación se ha encontrado información no actualizada y, por lo tanto, no se ha podido valorar. Para finalizar los comentarios sobre estos indicadores (23, 24, 25, 26 y 28), indicar que durante la evaluación se han encontrado webs preparadas para alojar estas informaciones, pero o bien carecían de ellas o bien se había realizado la inclusión de alguna información a modo de ejemplo, pero no ha tenido continuidad a lo largo del tiempo, lo que repercute en las valoraciones obtenidas por estos indicadores.

En cuanto a los datos obtenidos por grupos de población, se muestran en la tabla 3.9.

Tabla 3.9. El Ayuntamiento por grupos de población.

		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
20	Bienvenida Alcalde/ Alcaldesa.	6 67%	5 83%	13 93%	9 75%	4 100%
21	Órganos de Gobierno.	6 67%	5 83%	13 93%	12 100%	4 100%
22	Grupos políticos o composición del Pleno.	4 44%	6 100%	12 86%	11 92%	4 100%
23	Actas de los Plenos Municipales.	0 0%	3 50%	3 21%	2 17%	4 100%
24	Ordenanzas Municipales.	4 44%	1 17%	11 79%	11 92%	3 75%
25	Calendario fiscal Municipal.	2 22%	3 50%	3 21%	4 33%	3 75%
26	Presupuestos Municipales.	0 0%	1 17%	2 14%	2 17%	4 100%
27	Directorío de servicios municipales.	8 89%	6 100%	14 100%	12 100%	4 100%
28	Plan de Ordenación urbana.	3 33%	5 83%	10 71%	10 83%	4 100%

De los datos de la tabla precedente, indicar que los municipios de más de cincuenta mil habitantes logran el 100% en todos los indicadores, excepto en el 24 y en el 25, donde alcanzan el 75%. Por otro lado, ninguno de los municipios de menos de cinco mil habitantes dispone en su web de las actas de los plenos (indicador 23) ni los presupuestos municipales (indicador 26).

Los resultados más bajos se obtienen para el indicador 26 (presupuestos), donde, excepto los municipios de más de cincuenta mil habitantes que logran el 100%, ningún grupo alcanza el 20%. También son valores relativamente bajos los del indicador 23 (actas de los plenos), aunque en este caso hay más diferencias entre las diversas agrupaciones por población. Mientras que los municipios de más de cincuenta mil habitantes alcanzan el 100%, y los municipios comprendidos entre cinco mil y diez mil habitantes llegan al 50%, el resto de los grupos obtienen unos resultados bastante inferiores a los anteriores: el 21% de los municipios comprendidos entre diez mil y veinte mil y el 17% de los municipios cuya población se encuentra entre veinte mil y cincuenta mil no obtienen puntuación los municipios de menos de cinco mil habitantes.

Para finalizar, indicar que los municipios cuya población está comprendida entre cinco mil y diez mil habitantes obtienen en el indicador 24 (ordenanzas municipales) una valoración de un 17% (lo que significa que sólo uno de los seis municipios que conforman el grupo ofrece información sobre las ordenanzas), mientras que el resto de agrupaciones por población se encuentran entre el 44% de los municipios de menos de cinco mil habitantes y el 92% alcanzado por los municipios comprendidos entre veinte mil y cincuenta mil habitantes.

3.2.5. Información para los Ciudadanos

La tabla siguiente muestra los datos obtenidos por los indicadores del grupo "información para los ciudadanos".

Tabla 3.10. Información para los ciudadanos. Indicadores.

		2005	2006	2008	2010
29	Noticias de actualidad.	29 64%	35 78%	40 89%	43 96%
30	Agenda de actividades.	17 38%	30 67%	23 51%	25 56%
31	Oficina de atención al ciudadano.	12 27%	12 27%	11 24%	10 22%

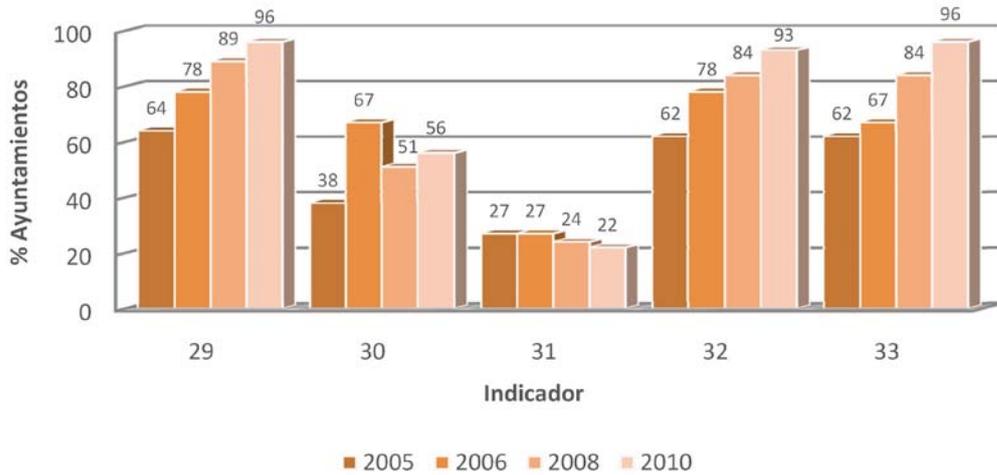
		2005	2006	2008	2010
32	Directorio servicios de urgencias.	28 62%	35 78%	38 84%	42 93%
33	Directorio Cultural.	28 62%	30 67%	38 84%	43 96%
34	Directorio de Centros Educativos.	22 49%	25 56%	32 71%	36 80%
35	Directorio de Centros Sanitarios.	22 49%	26 58%	36 80%	39 87%
36	Transporte público.	17 38%	21 47%	28 62%	32 71%
37	Callejero.	27 60%	31 69%	37 82%	39 87%
38	Directorio de asociaciones.	21 47%	25 56%	25 56%	26 58%

En cuanto a los datos de la presente evaluación, indicar que los indicadores 29 (noticias de actualidad), 32 (directorio servicios de urgencia), y 33 (directorio cultural) alcanzan cifras superiores al 90%. Con valores cercanos se encuentran los indicadores 34 (directorio Centros Educativos), con un 80% y el 35 (directorio de Centros Sanitarios) y el 37 (callejero de la localidad), que en ambos casos obtienen un 87%. En el caso de los indicadores referidos a los directorios (32, 33, 34, 35 y 38) se han valorado positivamente aunque la información no estuviera agrupada en directorios. De hecho, en muchos casos, sólo se podía encontrar información de contacto de un determinado centro o servicio en lo que sería un directorio telefónico, en muchas ocasiones denominado "Teléfonos de interés". También es necesario realizar un comentario sobre el indicador 37 (callejero). En este caso, se ha tomado por bueno casi cualquier presentación: mapas en pdf, callejeros en pdf, siempre y cuando tuvieran un mínimo de legibilidad y de utilidad, ya que en algunos casos el callejero descargado era prácticamente ilegible. También, indicar que hay una tendencia a incluir callejeros diseñados por empresas especializadas (por ejemplo Google Maps) o a enlazar con webs especializados en este tipo de servicios.

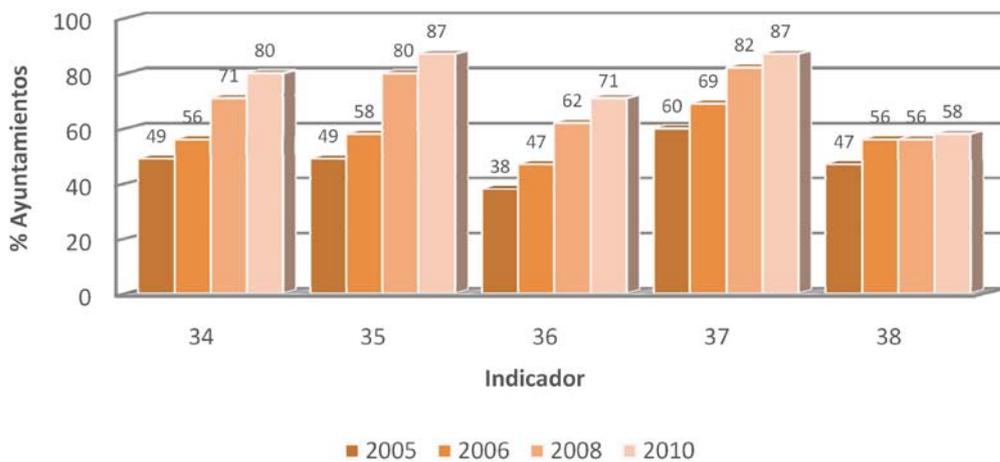
Por otro lado, el indicador que obtiene menor puntuación es el 31 (oficina de atención al ciudadano), que obtiene un 22% en la evaluación realizada este año. Como ya se apuntó en la evaluación anterior, estos resultados pueden deberse a que no se especifique como tal dicho servicio, o que se encuentre integrado con otros servicios (ventanilla única, secretaría técnica, etc.).

Como ya se ha hecho anteriormente cuando el número de indicadores es elevado, se ha dividido en dos gráficos, para una mejor visualización de los resultados que se presentan.

**Gráfico 3.8.- Información para los ciudadanos (I)
Comparativa 2005-2010**



**Gráfico 3.9.- Información para los ciudadanos (II)
Comparativa 2005-2010**



Quizás el comportamiento más llamativo sea el que ofrece el indicador 30 (agenda de actividades), que como se observa en el gráfico, crece y decrece de una evaluación a otra. Este comportamiento puede ser ocasionado por varias causas, entre las que destaca la falta de actualización de algunas agendas, que contenían información de varios meses

atrás, sin ninguna información o previsión de futuro. También hay algunas webs que han optado por suprimir la Agenda e incluir dichas previsiones informativas a modo de noticias de actualidad.

Los indicadores 31 (oficina de información) y 38 (directorío de asociaciones), junto con el ya mencionado indicador 30 (agenda de actividades), son los únicos que no presentan un claro crecimiento. En el caso del indicador 31 incluso existe un pequeño descenso (de un 27% en 2005 al 22% en el 2010), y en lo que respecta al indicador 38, si bien existe un pequeño crecimiento (ha pasado de un 47% en 2005 a un 58% en el 2010), los valores obtenidos en las tres últimas evaluaciones presentan un estancamiento en valores próximos al obtenido en la presente evaluación.

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

Tabla 3.11. Información para los ciudadanos por grupos de población.

		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
29	Noticias de actualidad.	7 78%	6 100%	14 100%	12 100%	4 100%
30	Agenda de actividades.	0 0%	4 67%	9 64%	8 67%	4 100%
31	Oficina de atención al ciudadano.	0 0%	1 17%	1 7%	5 42%	4 100%
32	Directorío servicios de urgencias.	6 67%	6 100%	14 100%	12 100%	4 100%
33	Directorío Cultural.	7 78%	6 100%	14 100%	12 100%	4 100%
34	Directorío de Centros Educativos.	6 67%	6 100%	12 86%	9 75%	3 75%
35	Directorío de Centros Sanitarios.	6 67%	6 100%	12 86%	12 100%	3 75%
36	Transporte público.	2 22%	4 67%	11 79%	11 92%	4 100%
37	Callejero.	6 67%	4 67%	14 100%	11 92%	4 100%
38	Directorío de asociaciones.	2 22%	3 50%	10 71%	8 67%	3 75%

En la tabla precedente se observa que los municipios de más de cincuenta mil habitantes obtienen una valoración del 75% en los indicadores 34 (directorío de Centros Educativos), 35 (directorío de Centros Sanitarios) y 38 (directorío de asociaciones), mientras que en

el resto del indicadores alcanzan el 100%. En el caso de los indicadores 32 (servicios de urgencias) y 33 (directorío cultural), todos los grupos de municipios alcanzan el 100%, a excepción de los municipios de menos de cinco mil habitantes con un 67% en el indicador 32 y un 78% en el indicador 33.

Por otro lado, los municipios de menos de cinco mil habitantes no obtienen ninguna puntuación en el indicador 30 (agenda de actividades), ni en el indicador 31 (oficina de atención al ciudadano). También obtienen una valoración por debajo del resto de grupos en los indicadores 36 (transporte público) y 38 (directorío de asociaciones), con un 22% en ambos indicadores.

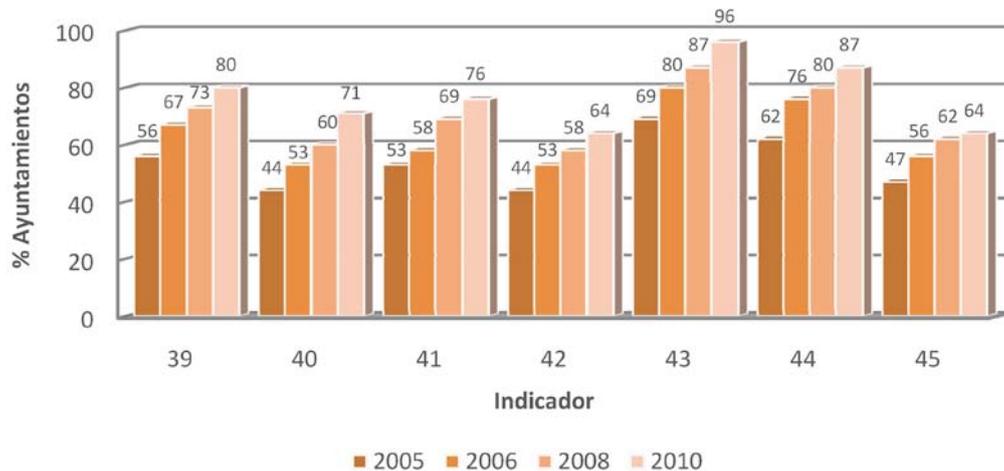
3.2.6. Información Turística y de Ocio

Tabla 3.12. Información Turística y de Ocio: Indicadores.

	2005	2006	2008	2010
39 Cómo llegar al municipio.	25 56%	30 67%	33 73%	36 80%
40 Directorío sobre restaurantes, bares, etc.	20 44%	24 53%	27 60%	32 71%
41 Directorío alojamientos.	24 53%	26 58%	31 69%	34 76%
42 Oficina de Turismo.	20 44%	24 53%	26 58%	29 64%
43 Fiestas y tradiciones.	31 69%	36 80%	39 87%	43 96%
44 Guías turísticas, lugares de interés.	28 62%	34 76%	36 80%	39 87%
45 Gastronomía y productos típicos.	21 47%	25 56%	28 62%	29 64%

Tal y como se observa en esta tabla, todos los indicadores han obtenido unos resultados por encima del 60% en la presente evaluación. Esto viene a ratificar el interés de los Ayuntamientos en este tipo de información. A continuación se observan estos datos de forma gráfica.

**Gráfico 3.10.- Información Turística y de Ocio
Comparativa 2005-2010**



Todos los indicadores de este grupo presentan un crecimiento sostenido a lo largo de las evaluaciones realizadas. El que ha alcanzado un mayor crecimiento es el indicador 43 (fiestas y tradiciones), con un 96% en la presente evaluación. Los indicadores que muestran un menor crecimiento son el 42 (oficina de turismo) y el 45 (gastronomía y productos típicos), con un 64% alcanzado este año.

Antes de pasar a mostrar los datos obtenidos por grupos de población, hay que mencionar que en los indicadores 43, 44 y 45 existe una gran diversidad en cuanto al tipo y formato de las informaciones que presentan. Así, por ejemplo, para el indicador 44 (guías y lugares de interés) hay webs que sólo muestran una breve descripción de algunos monumentos del municipio, mientras que en otras hay extensas guías en formato pdf que se pueden descargar y que describen con detalle los diferentes paseos por los alrededores de la localidad, rutas de senderismo, sus monumentos, etc.

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

Tabla 3.13. Información Turística y de Ocio por grupos de población.

		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
39	Cómo llegar al municipio.	6 67%	6 100%	10 71%	10 83%	4 100%
40	Directorio sobre restaurantes, bares, etc.	5 56%	3 50%	10 71%	10 83%	4 100%
41	Directorio alojamientos.	5 56%	5 83%	9 64%	11 92%	4 100%
42	Oficina de Turismo.	1 11%	4 67%	10 71%	11 92%	3 75%
43	Fiestas y tradiciones.	7 78%	6 100%	14 100%	12 100%	4 100%
44	Guías turísticas, lugares de interés.	5 56%	5 83%	14 100%	11 92%	4 100%
45	Gastronomía y productos típicos.	3 33%	4 67%	9 64%	10 83%	3 75%

Como era de esperar por los datos globales presentados anteriormente, los municipios con más de cincuenta mil habitantes, llegan al 100% en cinco de los siete indicadores y en los dos indicadores restantes, el 42 (oficina de turismo) y el 45 (gastronomía y productos típicos) alcanzan el 75%. Los municipios cuya población está comprendida entre los veinte mil y cincuenta mil habitantes también superan el 80% en todos los indicadores, llegando al 100% en el indicador 43 (fiestas y tradiciones). Este indicador alcanza el 100% en todos los grupos de población, a excepción del grupo de menos de cinco mil habitantes que se queda en un 78%.

Pero quizás lo más significativo de los datos presentados en la tabla anterior es la diferencia existente en varios indicadores entre los resultados obtenidos por los municipios de menos de cinco mil habitantes y el resto de grupos. Esta diferencia es más pronunciada en el caso del indicador 42 (oficina de turismo), que sólo alcanza el 11% en los municipios de menos de cinco mil habitantes y llega al 67% en el siguiente grupo con menor valoración (municipios comprendidos entre cinco mil y diez mil). Para este indicador puede haber una razón que justifique tal diferencia, y es que o bien no existe una oficina de información turística o dicha oficina está incluida en otros servicios municipales y no se especifica en la web.

También ocurre algo similar en el caso del indicador 44 (guías y lugares de interés), donde el resultado obtenido por los municipios de menos de cinco mil habitantes es del 56% (en principio un dato bastante aceptable), pero a casi 30 puntos porcentuales del siguiente grupo de municipios (los comprendidos entre cinco y diez mil habitantes, con un 83%). Por último, el caso del indicador 45 (gastronomía y producto típicos) es similar a los anteriores, donde los municipios de menos de cinco mil habitantes sólo llegan al 33% y el siguiente grupo alcanza el 64% (los municipios con población entre los diez mil y veinte mil habitantes).

3.2.7. Información sobre las Empresas

Los indicadores seleccionados para medir el grado de información sobre las empresas en las webs municipales se presentan en la tabla siguiente:

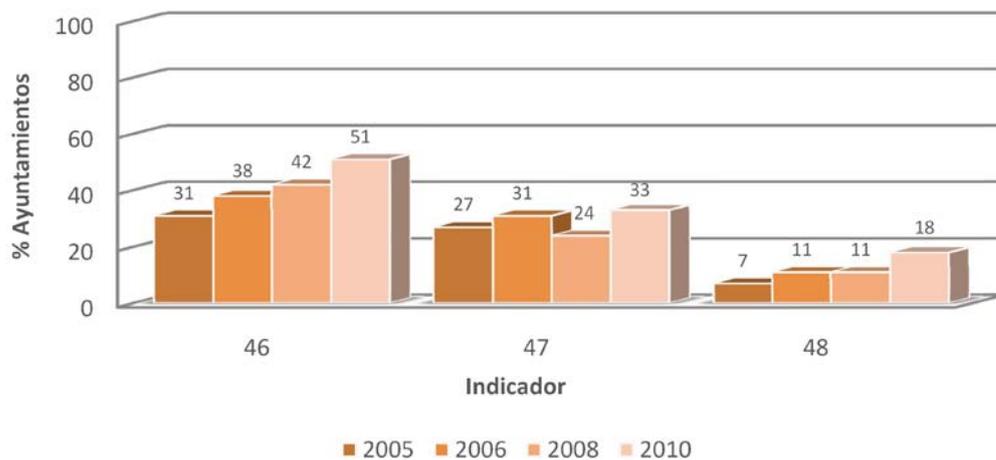
Tabla 3.14. Información sobre las Empresas: Indicadores.

	2005	2006	2008	2010
46 Directorio empresarial.	14 31%	17 38%	19 42%	23 51%
47 Polígono industrial.	12 27%	14 31%	11 24%	15 33%
48 Información ferias.	3 7%	5 11%	5 11%	8 18%

En la tabla se observa que sólo el indicador 46 (directorio empresarial) supera el 50% en la evaluación realizada en el 2010. Este conjunto de indicadores quizás sea el grupo que obtiene unos resultados más bajos. Posiblemente, una de las razones que influyen en estos resultados es que la información sobre empresas y comercios sea muy cambiante, y en los municipios con un cierto tamaño, la información adquiera un volumen considerable, lo que siempre aumenta la dificultad de gestión de dicha información. En algunas webs municipales en lugar de mantener esta información, se ha optado por incluir un enlace con las webs de la asociación (o asociaciones) de empresarios y/o comerciantes de la localidad. De este modo, son las propias asociaciones las que se encargan de gestionar esta información y el Ayuntamiento la ofrece a través del enlace correspondiente.

En el gráfico que se muestra a continuación se puede apreciar el comportamiento de estos indicadores a lo largo de las evaluaciones realizadas.

**Gráfico 3.11.- Información sobre las Empresas
Comparativa 2005-2010**



Como se observa, existe un crecimiento moderado en el indicador 46 (directorio empresarial), un mínimo crecimiento en cuanto al indicador 48 (información sobre ferias), que pasa de un 7% en el 2005 a un 18% en el 2010, y un estancamiento del indicador 47 (polígono industrial), que oscila según el año de la evaluación. Posiblemente el comportamiento de este indicador se vea influenciado por las noticias de actualidad y de agenda que aparecen en la web municipal en cada momento, lo que hace que unos años pueda existir más información que otros sobre este aspecto. Esto también puede incidir en el pequeño crecimiento del indicador 48.

El desglose de estos datos por grupos de población se presenta en la tabla que se muestra a continuación:

Tabla 3.15. Información sobre las Empresas por grupos de población.

		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
46	Directorio empresarial.	2 22%	1 17%	8 57%	9 73%	3 75%
47	Polígono industrial.	2 22%	1 17%	5 36%	4 33%	3 75%
48	Información ferias.	0 0%	0 0%	3 21%	3 25%	2 50%

Se observa en la tabla que los municipios con una población de más de diez mil habitantes son los que obtienen unos valores por encima del 50% respecto al indicador 46 (directorío empresarial). Los grupos de municipios con menos de diez mil habitantes se quedan en números próximos al 20%.

El indicador 48 no consigue ninguna puntuación en los municipios con menos de cinco mil habitantes y en los comprendidos entre cinco mil y diez mil habitantes. Una de las posibles causas es que, de celebrarse alguna actividad de este tipo, coincida con alguna festividad local y no se recoja información específica sobre ella en la web municipal. También cabe la posibilidad de que no se celebren ferias en dichas localidades.

3.2.8. Servicios de Participación Ciudadana

En la tabla siguiente se muestran los resultados obtenidos en este grupo.

Tabla 3.16. Servicios de Participación ciudadana: Indicadores.

		2005	2006	2008	2010
49	Buzón de quejas o sugerencias.	26 58%	28 62%	33 73%	35 78%
50	Respondió a la pregunta.	14 31%	19 42%	13 29%	19 42%
51	Mecanismos de participación ciudadana.	7 16%	11 24%	13 29%	15 33%
52	Solicitar cita previa al Alcalde.	1 2%	1 2%	3 7%	5 11%

En cuanto a los resultados obtenidos en la evaluación de este año se observa que si bien el indicador 49 (buzón de quejas y/o sugerencias) obtiene un dato aceptable, el 78%, el resto de los indicadores se quedan por debajo del 40%. En lo que se refiere al indicador 52 (solicitar cita previa al Alcalde) sólo se han valorado positivamente aquellas webs que así lo indicaban, pero hay que decir que muchas webs ofrecen la posibilidad de enviar un correo electrónico al Alcalde o a sus concejales. En cuanto al indicador 51 (mecanismos de participación ciudadana), también hay que comentar que los resultados obtenidos son de aquellos mecanismos que aparecen en la web municipal (encuestas, foros, etc.). En este sentido, indicar que cada vez hay más Ayuntamientos que se han incorporado a las diferentes redes sociales y que no se ha tenido en cuenta en la presente evaluación (en muchos casos no es el Ayuntamiento en sí, sino alguna de sus concejalías o servicios, especialmente aquellos orientados a la juventud y/o Nuevas Tecnologías).

En el gráfico que se muestra a continuación se puede apreciar la tendencia de los indicadores de este grupo en las evaluaciones realizadas.



De este grupo de indicadores lo más llamativo son las oscilaciones que presenta el indicador 50 (respondió a la pregunta), y que las cifras obtenidas sean relativamente bajas (sólo el 42% de los Ayuntamientos han respondido a la pregunta realizada a través del correo electrónico en la evaluación de este año). Si se presta atención al gráfico, los resultados van del 31% obtenido en el 2005, al 42% alcanzado en el 2006, para descender en el 2008 hasta el 29% y volver al 42% en el 2010. Por lo tanto, no se evidencia un crecimiento en este indicador y apunta a que los Ayuntamientos de la Región que contestan a la pregunta formulada por correo electrónico se mueven en valores entre el 30 y el 40%. Este año la pregunta efectuada fue sobre la posibilidad de domiciliar el recibo del IBI y los pasos a seguir.

En el caso del indicador 49 (buzón de quejas y/o sugerencias), se observa un crecimiento en los resultados obtenidos. A pesar de este crecimiento, hay algunos buzones que no han funcionado correctamente durante la evaluación y que, si se revisaran, mejorarían los resultados. Además del mal funcionamiento, hay añadir la mala imagen con la que se queda el ciudadano que tras rellenar el formulario y pulsar el botón "Enviar", obtiene un mensaje de error.

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

Tabla 3.17. Servicios de Participación Ciudadana por grupos de población.

		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
49	Buzón de quejas o sugerencias.	4 44%	5 83%	12 86%	10 83%	4 100%
50	Respondió a la pregunta.	1 11%	4 67%	4 29%	7 58%	3 75%
51	Mecanismos de participación ciudadana.	0 0%	3 50%	4 29%	5 42%	3 75%
52	Solicitar cita previa al Alcalde.	0 0%	0 0%	2 14%	1 8%	1 50%

En la tabla anterior se observa que en el indicador 49 (buzón de quejas o sugerencias) se produce un salto bastante importante entre los municipios de menos de cinco mil habitantes, que alcanzan el 44%, y el resto de grupos que obtienen resultados por encima del 80%.

En el caso del indicador 50 (respondió a la pregunta), también hay ciertas diferencias por grupos de población. Mientras que los municipios de menos de cinco mil habitantes obtienen el 11%, los municipios comprendidos entre diez mil y veinte mil habitantes llegan al 29%, y el resto de grupos sobrepasa el 60%.

3.2.9. Gestiones on-line

Como ya es habitual a lo largo de las cuatro evaluaciones realizadas, los indicadores que forman este grupo, excepto el indicador 62 (seguimiento de expedientes), que sigue los criterios de valoración utilizados en los indicadores anteriores, se han evaluado de una forma diferente: en lugar de valorar si un determinado servicio era ofertado o no por una determinada web, se ha seguido la propuesta realizada por la Unión Europea en los planes de actuación e-Europe 2002 y 2005. Aunque ya se explicó este tipo de evaluación en el capítulo dedicado a exponer la metodología del estudio, como recordatorio, se realiza a continuación una breve exposición del mismo.

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

- Etapa 1. Información en línea sobre el servicio público.
- Etapa 2. Interacción: descarga de formularios en línea.

- Etapa 3. Interacción bilateral: permite cumplimentar y enviar formularios, el acceso a bases de datos, etc.
- Etapa 4. Transacción: permite la formalización y entrega de formularios con acuse de recibo, así como el pago del servicio, en su caso.

Ahora bien, cada servicio puede alcanzar un determinado nivel máximo de madurez. No todos tienen que llegar a la etapa 4, algunos sólo llegan a la etapa 3. En el caso de que el servicio no exista, obtiene un cero (0).

Dada la importancia de los indicadores incluidos en este grupo, que de alguna forma miden cómo los ciudadanos pueden interactuar telemáticamente con sus Ayuntamientos (dicho de otro modo, se intentan evaluar los servicios de administración electrónica que ofrecen los Ayuntamientos en sus webs), se ha considerado conveniente tratar la información obtenida desde diferentes puntos de vista, que ofrecen diferentes visiones de los datos obtenidos y que proporcionan visiones complementarias.

- A. Primero se muestran los resultados obtenidos de una forma similar a la que se ha venido realizando en el resto del presente informe: enumerando las webs municipales que ofertan un determinado servicio, independientemente del grado de madurez alcanzado por el mismo. En este caso, el indicador 62 se ha tratado como los demás indicadores de este grupo. Esta primera aproximación se presenta en la tabla 3.18. (Gestiones on-line: Indicadores. Webs), junto con los gráficos 3.13, 3.14 y 3.15, que muestran la evolución comparativa de los indicadores de este grupo (dado el elevado número de indicadores que componen este grupo, éstos se dividen en tres gráficos con el fin del mostrar claramente las tendencias comparativas). El análisis de los datos agrupados por población en la actual evaluación, se puede ver en la tabla 3.19. (Gestiones on-line por grupos de población. Webs).
- B. En segundo lugar, se ha querido recoger información sobre el número de ciudadanos de la Región de Murcia que tienen acceso a cada uno de los servicios evaluados. Para ello, se considera que un ciudadano dispone de un determinado servicio si su Ayuntamiento lo ofrece, sin tener en cuenta la etapa de madurez del servicio ofrecido. Aquí, el indicador 62, aunque se ha evaluado en función de la ausencia/presencia del servicio, se ha tratado como el resto de indicadores del grupo. La tabla 3.20. (Gestiones on-line: Indicadores. Disponibilidad ciudadanos) y los gráficos 3.16, 3.17 y 3.18 muestran los datos comparativos de las cuatro evaluaciones realizadas. La tabla 3.21 (Gestiones on-line por grupos de población. Disponibilidad ciudadanos.) presenta los resultados obtenidos en la evaluación de este año por grupos de población.

C. Por último, también se han valorado los servicios on-line ofrecidos a través de las webs por los Ayuntamientos de la Región de Murcia desde el punto de vista del grado de madurez que alcanzan. Desde esta perspectiva, no procede tratar el indicador 62, ya que no ha sido valorado en función de las distintas etapas de madurez. La tabla 3.22 (Gestiones on-line: Indicadores. Madurez), junto con los gráficos 3.19, 3.20 y 3.21 muestra los resultados comparativos y la tabla 3.23 (Gestiones on-line por grupos de población. Madurez) describe los resultados de la presente evaluación por grupo de población.

Antes de comenzar con los resultados, quizás sea necesario realizar una serie de puntuaciones previas:

- Muchos Ayuntamientos ofrecen un modelo de instancia general con el que se pueden iniciar diferentes trámites. En este estudio no se ha valorado dicho modelo, puesto que no se indica en qué trámites se puede utilizar. Por ello, sólo se han valorado los formularios específicos para cada trámite.
- Por otro lado, la existencia de cualquier información permanente sobre el trámite objeto de estudio ha sido valorado positivamente. Por ejemplo, para el indicador 54 (impuestos municipales: IVTM) se valoró con un 1 (existencia de información) la posibilidad de consultar la ordenanza municipal sobre dicho impuesto.
- Los indicadores 71 (información sobre ALAS/WALAS) y 72 (pedir cita en el Centro de Salud) se incorporaron en la evaluación realizada en el 2008, por lo que carecen de resultados en las evaluaciones realizadas en los años 2005 y 2006. En las tablas que muestran los datos estos indicadores aparecen con el texto "No evaluado" en las evaluaciones de los años indicados anteriormente.
- Por último, recordar que algunos Ayuntamientos disponen de proyectos de "ciudades digitales", y más recientemente de "sedes electrónicas", que han sido tenidos en cuenta a la hora de valorar los servicios o trámites on-line que ofrecían los Ayuntamientos que contaban con estos proyectos. En el anexo que aparece al final de este informe, aparece la evaluación individual de cada Ayuntamiento y en ella se especifica cómo han sido tratados en cada caso.

Una vez realizadas estas consideraciones previas, se puede comenzar a exponer los resultados obtenidos en la evaluación de estos indicadores. En primer lugar se exponen los resultados obtenidos en las cuatro evaluaciones realizadas, teniendo en cuenta únicamente el número de webs que ofrecen un determinado servicio, independientemente del grado de madurez del mismo. Estos datos se recogen en la tabla 3.18.

Si se presta atención a dicha tabla, los resultados se disponen en cuatro columnas, cada una de ellas con los datos de cada una de las evaluaciones realizadas hasta el momento. En cada celda se indica el número de webs que disponían de servicio evaluado (en negrita) y debajo, el porcentaje sobre el total de Ayuntamientos de la Región de Murcia (45). Por ejemplo, en el indicador 53 (impuestos municipales: IBI), en la columna “Webs 2010” se observa que en negrita aparece el valor 39, lo que indica que 39 webs ofrecían este servicio. Debajo de este valor, aparece 87%, que es porcentaje de webs que disponen del servicio del total de Ayuntamientos de la Región. Dado el gran número de indicadores que contiene este apartado, a la hora de realizar los gráficos se ha decidido dividir estos indicadores en tres gráficos: el 3.13, con los indicadores 53 al 59; el gráfico 3.14, con los indicadores del 60 al 66 y el 3.15, que contiene los indicadores del 67 al 72.

Tabla 3.18. Gestiones on-line: Indicadores. Webs.

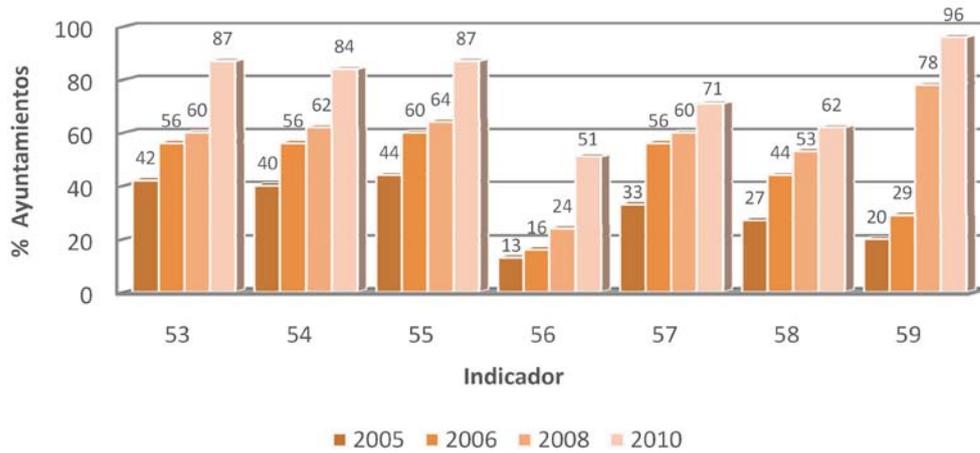
		Webs 2005	Webs 2006	Webs 2008	Webs 2010
53	Impuestos municipales: IBI.	19 42%	25 56%	27 60%	39 87%
54	Impuestos municipales: IVTM.	18 40%	25 56%	28 62%	38 84%
55	Otros impuestos y tasas municipales.	20 44%	27 60%	29 64%	39 87%
56	Domiciliación de impuestos.	6 13%	7 16%	11 24%	23 51%
57	Licencias de obras.	15 33%	25 56%	27 60%	32 71%
58	Licencias de apertura.	12 27%	20 44%	24 53%	28 62%
59	Anuncios de obras y servicios.	9 20%	13 29%	35 78%	43 96%
60	Trámites de empadronamiento.	9 20%	12 27%	13 29%	17 38%
61	Certificados de empadronamiento, etc.	9 20%	13 29%	15 33%	18 40%
62	Seguimiento de expedientes.	2 4%	2 4%	5 11%	8 18%
63	Ayudas y subvenciones para las empresas.	12 27%	12 27%	20 44%	27 60%
64	Certificado estar al corriente de pago.	3 7%	4 9%	5 11%	8 18%
65	Denuncias a la policía municipal.	25 56%	32 71%	40 89%	44 98%

		Webs 2005	Webs 2006	Webs 2008	Webs 2010
66	Reserva uso de instalaciones deportivas.	24 53%	33 73%	37 82%	40 89%
67	Matricularse en cursos del Ayuntamiento.	18 40%	27 60%	32 71%	39 87%
68	Oferta pública de empleo.	13 29%	17 38%	22 49%	32 71%
69	Ayudas, subvenciones y becas para los ciudadanos.	21 47%	19 42%	33 73%	36 80%
70	Biblioteca Municipal.	30 67%	32 71%	37 82%	39 87%
71	Información sobre el ALAWALA de la localidad.	No evaluado	No evaluado	29 64%	33 73%
72	Pedir cita en el Centro de Salud.	No evaluado	No evaluado	14 31%	29 64%

Si se observan los datos de la última columna, los mejores resultados en la presente evaluación los obtienen los indicadores 65 (denuncias a la policía municipal), con un 98% y 59 (anuncios de obras y servicios), con un 96%. Otros indicadores que sobrepasan el 80% son los números 53 (impuestos municipales: IBI), 54 (impuestos municipales: IVTM), 55 (otros impuestos y tasas municipales), 66 (reserva de instalaciones deportivas), 67 (matricularse en cursos del Ayuntamiento) y 70 (Biblioteca Municipal). Los buenos resultados, obtenidos en algunos de estos indicadores, pueden deberse a que el grado de información exigido sea muy pequeño: la simple presencia de algún tipo de información al respecto, ha sido suficiente para que el servicio alcance el nivel 1 (existencia de información). Por ejemplo, en el indicador 65 (denuncias a la policía), se han valorado como de nivel 1 todas aquellas web municipales que disponían de alguna información sobre la policía local y la forma de ponerse en contacto con ella.

Por el contrario, los indicadores con una menor presencia en las webs municipales son los números 62 (seguimiento de expedientes) y 64 (certificados de estar al corriente de pago).

**Gráfico 3.13.- Gestiones On-line. Webs (I)
Comparativa 2005-2010**



**Gráfico 3.14.- Gestiones On-line. Webs (II)
Comparativa 2005-2010**

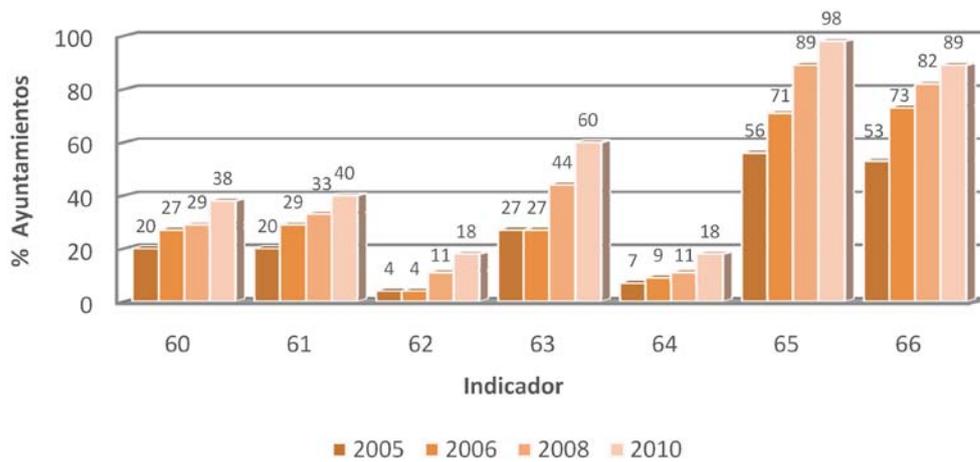
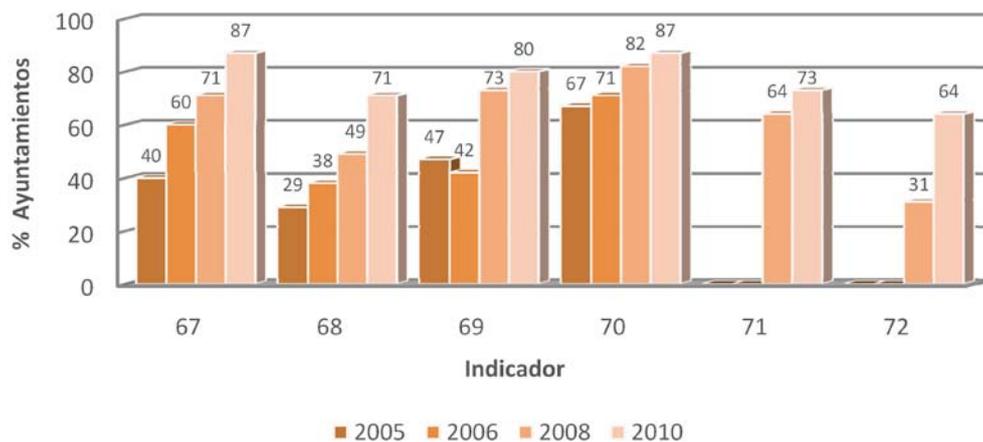


Gráfico 3.15.- Gestiones On-line. Webs (III)
Comparativa 2005-2010



En los gráficos anteriores se percibe crecimiento en todos los indicadores, incluso en aquellos en que sus valores son bajos (indicadores 62 y 64).

Uno de los mayores crecimientos en la actual evaluación lo presentan los indicadores relacionados con el pago de impuestos y tasas municipales (indicadores 53, 54, 55 y 56), que han aumentado más de 20 puntos porcentuales desde la pasada evaluación. Esto es debido a varias causas (nuevas carpetas ciudadanas, sedes electrónicas, etc.), pero la que más ha contribuido a este crecimiento ha sido la inclusión de enlaces desde las diferentes webs municipales al portal de la Agencia Regional de Recaudación, indicando (con el rótulo de "oficina virtual tributaria" se ha considerado suficiente) que a través de dicha web se podía llevar a cabo la gestión de los impuestos municipales de aquellos Ayuntamientos que disponían de convenio (en vía ordinaria) con la citada Agencia.

Otro indicador que también ha tenido un crecimiento significativo es el 68 (oferta pública de empleo), que ha pasado de un 29% en 2005 a un 71% en el 2010. En este caso, los Ayuntamientos han ido incluyendo información sobre sus diferentes ofertas de empleo público (oposiciones, bolsas de trabajo, etc.). En algunos casos, se podía consultar todo el proceso de contratación de personal.

Aunque en esta evaluación el crecimiento del indicador 59 (anuncios de obras y servicios) no resultó tan grande como en la anterior, sí que ha continuado creciendo a buen ritmo. Este indicador ha pasado desde un 20% en el 2005 y un 29% en el 2006, hasta un 78%

en el 2008, y consolida este crecimiento con un 96% en el 2010. Dicho crecimiento es debido a la puesta en marcha de lo que se ha venido en denominar “perfil del contratante”, donde los Ayuntamientos informan de las diferentes licitaciones y contrataciones llevadas a cabo y del estado en el que se encuentran.

Por último, el indicador 72 (cita previa en el Centro de Salud) ha obtenido el mayor crecimiento en la presente evaluación, pasando de un 31% en el año 2008 a un 64% en el 2010. Hay que recordar que este indicador se incluyó por primera vez en la evaluación llevada a cabo en el 2008.

A continuación, se presentan en la tabla 3.19 los resultados obtenidos en esta última evaluación por grupos de población. Como es habitual, en cada celda se indican dos datos. En negrita, aparece el número de webs que ofrecen el servicio evaluado en dicho grupo, y debajo, el porcentaje que esas webs representan en cuanto al total de Ayuntamientos que conforman ese grupo. Por ejemplo, en el indicador 53, para el grupo de municipios de menos de cinco mil habitantes, se ha obtenido que 6 webs han sido evaluadas positivamente, lo que representa un 67% (6 webs de un total de 9 Ayuntamientos que conforman este grupo). Recordar que los grupos de municipios por población se realizaron al final del capítulo 2 de este informe, en el apartado 2.3 Cuestiones previas a la evaluación.

Tabla 3.19. Gestiones on-line por grupos de población. Webs.

		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
53	Impuestos municipales: IBI.	6 67%	5 83%	13 93%	11 92%	4 100%
54	Impuestos municipales: IVTM.	6 67%	4 67%	13 93%	11 92%	4 100%
55	Otros impuestos y tasas municipales.	6 67%	5 83%	13 93%	11 92%	4 100%
56	Domiciliación de impuestos.	5 56%	3 50%	6 43%	5 42%	4 100%
57	Licencias de obras.	4 44%	3 50%	11 79%	10 83%	4 100%
58	Licencias de apertura.	4 44%	1 17%	9 64%	10 83%	4 100%
59	Anuncios de obras y servicios.	7 78%	6 100%	14 100%	12 100%	4 100%
60	Trámites de empadronamiento.	2 22%	0 0%	7 50%	4 33%	4 100%

		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
61	Certificados de empadronamiento, etc.	3 33%	0 0%	5 36%	6 50%	4 100%
62	Seguimiento de expedientes.	2 22%	0 0%	1 7%	2 17%	3 75%
63	Ayudas y subvenciones para las empresas.	2 22%	3 50%	9 64%	10 83%	3 75%
64	Certificado estar al corriente de pago.	3 33%	0 0%	0 0%	2 17%	3 75%
65	Denuncias a la policía municipal.	8 89%	6 100%	14 100%	12 100%	4 100%
66	Reserva uso de instalaciones deportivas.	4 44%	6 100%	14 100%	12 100%	4 100%
67	Matricularse en cursos del Ayuntamiento.	6 67%	5 83%	13 93%	11 92%	4 100%
68	Oferta pública de empleo.	2 22%	4 67%	12 86%	10 83%	4 100%
69	Ayudas, subvenciones y becas para los ciudadanos.	2 22%	5 83%	13 93%	12 100%	4 100%
70	Biblioteca Municipal.	7 78%	6 100%	12 86%	10 83%	4 100%
71	Información sobre el ALA/WALA de la localidad.	6 67%	5 83%	8 57%	10 83%	4 100%
72	Pedir cita en el Centro de Salud.	5 56%	4 67%	11 79%	6 50%	3 75%

Como se puede apreciar en la tabla anterior, el grupo de municipios de más de cincuenta mil habitantes alcanza el 100% en casi todos los indicadores, excepto en el 62 (seguimiento de expedientes), 63 (ayudas y subvenciones para empresas), 64 (certificado de estar al corriente de pago) y 72 (cita previa en el Centro de Salud), en el que obtiene un 75%.

En el caso de los indicadores 59 (anuncios de obras y servicios), 65 (denuncias a la policía local) y 66 (reserva de instalaciones deportivas) todos los grupos alcanzan el 100%, excepto los municipios de menos de cinco mil habitantes. Por el contrario, los indicadores 60 (trámites de empadronamiento), 61 (certificados de empadronamiento) y 62 (seguimiento de expedientes) no obtienen ninguna valoración positiva para el grupo de municipios con población comprendida entre los cinco mil y los diez mil habitantes. El indicador 64 (certificado de estar al corriente de pago) no obtiene valoración positiva en dos grupos: municipios comprendidos entre cinco mil y diez mil habitantes y los de diez mil a veinte mil habitantes.

Es el momento de ver los datos obtenidos desde el segundo punto de vista mencionado anteriormente: el porcentaje de ciudadanos de la Región de Murcia que dispone de estos servicios en las webs de sus Ayuntamientos. Estos resultados se mostrarán en la tabla 3.20, pero antes hay que realizar una breve explicación de los datos que contiene dicha tabla. Como ya viene siendo habitual, en cada celda aparecen dos datos: el primero de ellos, destacado en negrita, nos indica el número total de ciudadanos que puede acceder a un determinado servicio (la suma de la población de todos los municipios que ofertan dicho servicio a través de su web), y debajo el porcentaje que supone dicha población sobre la población total de la Región de Murcia. Por ejemplo, el indicador 53 (impuestos municipales: IBI), indica una población de 1.382.657 habitantes en la evaluación del presente año, 2010, lo que significa que un 96% de la población total de la Región de Murcia (1.446.520) puede acceder a este servicio a través de la web municipal de su Ayuntamiento.

Como ya se ha comentado, en el apartado 2.3. Cuestiones previas a la evaluación, aparecen los 45 Ayuntamientos de la Región, agrupados por los sesgos de población que se vienen utilizando en el presente estudio, así como con las cifras de población de cada uno de ellos. Estas cifras de población, van variando en cada evaluación, ya que se toma como población oficial la última publicada por Instituto Nacional de Estadística en la fecha de realización del estudio. Para la presente evaluación se han utilizado las cifras oficiales de población a 1 de enero de 2009.

Tabla 3.20. Gestiones on-line: Indicadores. Disponibilidad ciudadanos.

		Población 2005	Población 2006	Población 2008	Población 2010
53	Impuestos municipales: IBI.	1.033.579 77%	1.127.828 84%	1.191.129 86%	1.382.657 96%
54	Impuestos municipales: IVTM.	1.015.445 76%	1.117.802 84%	1.200.068 86%	1.376.068 95%
55	Otros impuestos y tasas municipales.	1.043.393 78%	1.143.907 86%	1.206.076 87%	1.382.657 96%
56	Domiciliación de impuestos.	760.963 57%	773.450 58%	945.921 68%	1.072.214 74%
57	Licencias de obras.	515.118 39%	705.026 53%	1.174.970 84%	1.312.061 91%
58	Licencias de apertura.	483.014 36%	682.568 51%	1.200.235 86%	1.273.090 88%
59	Anuncios de obras y servicios.	892.259 67%	934.499 70%	1.270.903 91%	1.441.902 99%

		Población 2005	Población 2006	Población 2008	Población 2010
60	Trámites de empadronamiento.	788.840 59%	848.006 63%	958.343 69%	1.058.503 73%
61	Certificados de empadronamiento, etc.	810.803 61%	885.310 66%	1.024.966 74%	1.087.890 75%
62	Seguimiento de expedientes.	82.387 6%	82.387 6%	404.610 29%	454.163 31%
63	Ayudas y subvenciones para las empresas.	468.867 35%	460.110 34%	729.968 52%	843.698 58%
64	Certificado estar al corriente de pago.	647.308 48%	649.111 49%	725.715 52%	793.994 55%
65	Denuncias a la policía municipal.	1.148.658 86%	1.236.212 93%	1.368.139 98%	1.445.581 99%
66	Reserva uso de instalaciones deportivas.	1.142.027 85%	1.264.542 95%	1.348.268 97%	1.438.075 99%
67	Matricularse en cursos del Ayuntamiento.	650.063 49%	779.830 58%	1.284.499 92%	1.390.257 96%
68	Oferta pública de empleo.	961.646 72%	1.019.420 76%	1.120.828 81%	1.321.117 91%
69	Ayudas, subvenciones y becas para los ciudadanos.	1.102.539 83%	1.055.403 79%	1.290.319 93%	1.409.642 97%
70	Biblioteca Municipal.	1.192.457 89%	1.202.783 90%	1.281.306 92%	1.346.550 93%
71	Información sobre el ALA/WALA de la localidad.	No evaluado	No evaluado	1.205.184 87%	1.283.308 89%
72	Pedir cita en el Centro de Salud.	No evaluado	No evaluado	467.105 34%	744.666 51%

Si se presta atención a los resultados que se ofrecen en la última columna, que son los correspondientes a la presente evaluación, se observa que hay indicadores cuyos resultados alcanzan casi al 100% de la población, como es el caso de los indicadores 59 (anuncios de obras y servicios), 65 (denuncias a la policía) y 66 (reserva instalaciones deportivas). Otros indicadores que sobrepasan el 90% son los números 53 (impuestos municipales: IBI), 54 (impuestos municipales: IVTM), 55 (otros impuestos y tasas), 57 (licencias de obras), 67 (matricularse en cursos), 68 (oferta pública de empleo), 69 (ayudas y subvenciones ciudadanos) y 70 (Biblioteca Municipal).

El único indicador que no alcanza al 50% de la población es el 62 (seguimiento de expedientes), que sólo llega al 31%. Todos los demás superan dicho porcentaje.

A continuación, se muestran los resultados comparativos de forma gráfica. Como se viene realizando en este apartado, los datos de la tabla anterior se han dividido en tres

gráficos. El primero de ellos contiene los indicadores comprendidos entre el 53 y el 59, el segundo entre el 60 y el 66 y el tercero entre el 67 y el 72.

Gráfico 3.16.- Gestiones On-line. Disponibilidad Ciudadanos (I). Comparativa 2005-2010

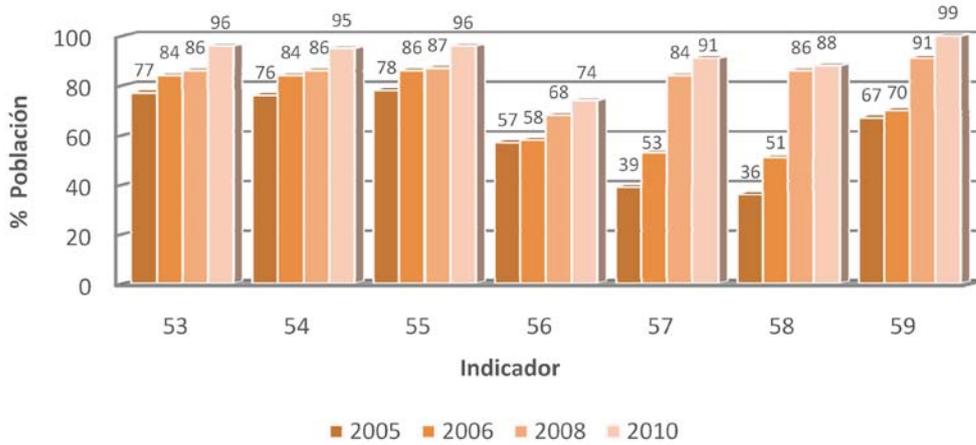


Gráfico 3.17.- Gestiones On-line. Disponibilidad Ciudadanos (II). Comparativa 2005-2010

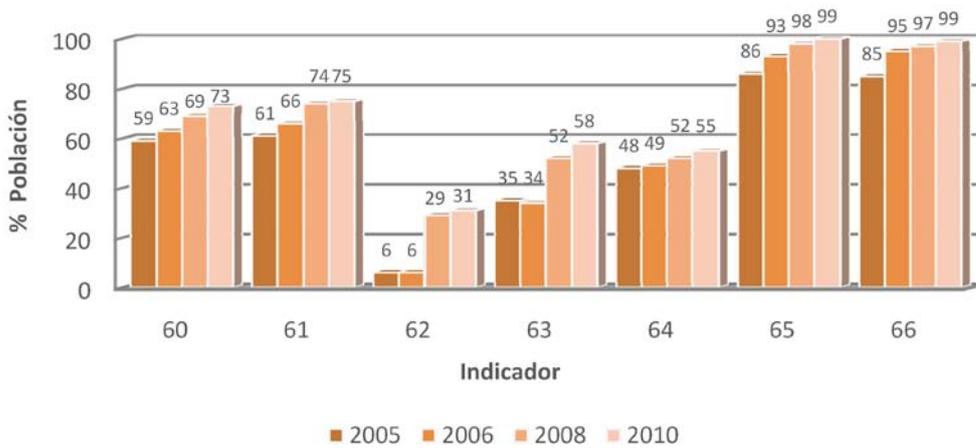
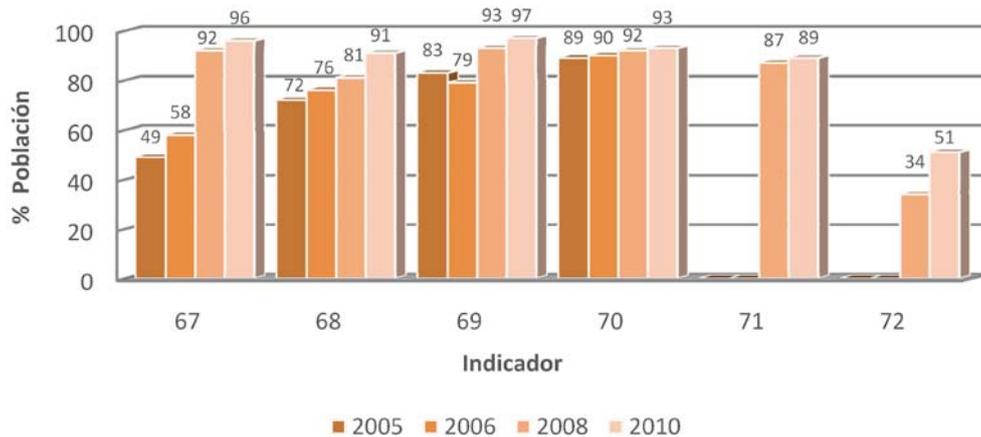


Gráfico 3.18.- Gestiones On-line. Disponibilidad Ciudadanos (III). Comparativa 2005-2010



Como se puede apreciar en los gráficos precedentes, todos los indicadores presentan un cierto crecimiento. En aquellos indicadores con cifras altas, el crecimiento es más pausado, ya que es más difícil crecer que en aquellos indicadores que parten de cifras más bajas y que tienen mucho más margen para la mejora. Por ejemplo, el indicador 72 (pedir cita previa en el Centro de Salud) muestra un crecimiento del 17% (de un 34% en 2008 al 51% en el 2010), pero sus cifras todavía son bastante bajas y deben seguir mejorando. Los indicadores que en evaluaciones anteriores tuvieron un crecimiento alto, en la presente evaluación han moderado dicho crecimiento. Un ejemplo es el indicador 67 (matricularse en cursos del Ayuntamiento), que experimentó un gran crecimiento en el año 2008 (pasó del 58% en el año 2006 al 92% en el 2008), mientras que este año sólo ha crecido hasta el 96%.

A continuación se presentan los datos sobre la disponibilidad de los servicios on-line según la población de los municipios.

Tabla 3.21. Gestiones on-line por grupos de población. Disponibilidad ciudadanos.

		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
53	Impuestos municipales: IBI.	15.483 84%	37.993 81%	195.327 95%	329.017 89%	804.837 100%
54	Impuestos municipales: IVTM.	15.483 84%	31.404 67%	195.327 95%	329.017 89%	804.837 100%
55	Otros impuestos y tasas.	15.483 84%	37.993 81%	195.327 95%	329.017 89%	804.837 100%
56	Domiciliación de impuestos.	13.213 71%	24.408 52%	80.559 39%	149.197 40%	804.837 100%
57	Licencias de obras.	12.147 66%	25.034 53%	160.585 78%	309.458 84%	804.837 100%
58	Licencias de apertura.	12.147 66%	6.996 15%	139.652 68%	309.458 84%	804.837 100%
59	Anuncios de obras y servicios.	13.907 75%	46.971 100%	206.086 100%	370.101 100%	804.837 100%
60	Trámites empadronamiento.	8.568 46%	0 0%	110.051 53%	135.767 37%	804.837 100%
61	Certificados de empadronamiento, etc.	10.838 59%	0 0%	79.258 38%	192.957 52%	804.837 100%
62	Seguimiento de expedientes.	8.568 46%	0 0%	10.933 5%	66.695 18%	367.967 46%
63	Ayudas y subvenciones para las empresas.	2.435 13%	25.150 54%	133.278 65%	314.868 85%	367.967 46%
64	Certificado estar al corriente de pago.	10.838 59%	0 0%	0 0%	70.225 19%	712.931 89%
65	Denuncias a la policía municipal.	17.586 95%	46.971 100%	206.086 100%	370.101 100%	804.837 100%
66	Reserva de instalaciones deportivas.	10.080 54%	46.971 100%	206.086 100%	370.101 100%	804.837 100%
67	Matricularse en cursos del Ayuntamiento.	11.282 61%	40.601 86%	189.851 92%	343.686 93%	804.837 100%
68	Oferta pública de empleo.	3.336 18%	32.146 68%	180.451 88%	300.347 81%	804.837 100%
69	Ayudas, subvenciones y becas para los ciudadanos.	3.336 18%	40.601 86%	190.767 93%	370.101 100%	804.837 100%
70	Biblioteca Municipal.	13.552 73%	46.971 100%	173.235 84%	307.937 83%	804.837 100%
71	Información sobre el ALA/WALA de la localidad.	12.033 65%	38.516 82%	120.748 59%	307.174 83%	804.837 100%
72	Pedir cita en Centro de Salud.	9.263 50%	31.520 67%	163.473 79%	172.443 47%	367.967 46%

De la información que aparece en la tabla 3.21 se desprende que los municipios de más de cincuenta mil habitantes ofrecen al 100% de sus ciudadanos las gestiones on-line evaluadas por la mayoría de indicadores. No alcanzan esa cifra los indicadores 62 (seguimiento de expedientes), 63 (ayudas y subvenciones para empresas), y 72 (pedir cita en el Centro de Salud), que llegan al 46% de su población y el 64 (certificados de estar al corriente de pago), que alcanza el 89%.

En el caso de los municipios cuya población se encuentra comprendida entre veinte mil y cincuenta mil habitantes, sólo alcanzan al 100% de su población en los indicadores 59 (anuncios de obras y servicios), 65 (denuncias a la policía), 66 (reservas instalaciones deportivas) y 69 (ayudas y subvenciones ciudadanos). Las cifras más bajas están en los indicadores 62 (seguimiento de expedientes), con un 18%, y 60 (trámites de empadronamiento) con un 37%.

El siguiente grupo de municipios, los que tienen una población comprendida entre diez mil y veinte mil habitantes, obtienen un 100% en los indicadores 59 (anuncios de obras y servicios), 65 (denuncias a la policía) y 66 (reservas instalaciones deportivas). Sin embargo, no han alcanzado una valoración positiva en el indicador 64 (certificado corriente de pago).

Los municipios con población entre cinco mil y diez mil habitantes obtienen un 100% en los indicadores 59 (anuncios de obras y servicios), 65 (denuncias a la policía), 66 (reservas instalaciones deportivas) y 70 (Biblioteca Municipal), pero no logra puntuación en los indicadores 60 (trámites empadronamiento), 61 (certificados de empadronamiento), 62 (seguimiento de expedientes) y 64 (certificado corriente de pago).

Por último, los municipios de menos de cinco mil habitantes no alcanzan el 100% en ningún indicador. El mejor resultado lo alcanzan en el indicador 65 (denuncias a la policía), con un 95% y el más bajo en el indicador 63 (ayudas y subvenciones a las empresas), con un 13%.

Aunque los resultados ofrecidos hasta el momento indican que un alto porcentaje de la población de la Región de Murcia puede acceder a los servicios evaluados por los indicadores seleccionados, no se ha dicho nada sobre el grado de madurez (o si se prefiere, de la "calidad") del servicio prestado, ya que el estado de la información de un indicador puede ir desde la mera presencia de unos breves contenidos informativos sobre el servicio en cuestión hasta la gestión completa del mismo. Es el momento de abordar esta tercera perspectiva o punto de vista, en la que se va a prestar atención al grado de maduración de los servicios prestados por los Ayuntamientos de la Región de Murcia.

En las tablas en las que se muestran los datos desde este punto de vista, se ha realizado una pequeña modificación sobre las que se han venido manejando hasta ahora, añadiendo una nueva columna. Así, la tabla 3.22, dispone de cinco columnas, cuatro con los resultados comparativos de las cuatro evaluaciones realizadas hasta el momento y una columna más, la primera, denominada "Valor máximo". En cada celda de esta columna se indica, en negrita, el máximo valor que podrían alcanzar las siguientes columnas si todos los Ayuntamientos obtuvieran el máximo grado de madurez en los servicios ofrecidos en sus webs. Debajo de esta cifra, aparece el máximo nivel que puede alcanzar un determinado indicador, tal y como ya se comentó en el apartado 2.1.9. En las cuatro columnas siguientes se muestran los resultados de madurez alcanzados en cada una de las evaluaciones. Como se hecho hasta ahora, en negrita aparece el valor absoluto y debajo de él, el porcentaje alcanzado. Por ejemplo, en el indicador 53 se observa que en la columna "Valor máximo" refleja un resultado de 135 en negrita y debajo un 3. Esto indica que este indicador puede alcanzar el nivel 3 de madurez en el servicio. Este valor multiplicado por el número de Ayuntamientos da el valor máximo que aparece reflejado en esta columna, 135 (45 Ayuntamientos X 3 puntos = 135 puntos). En la columna denominada "Madurez 2010", dicho indicador muestra un resultado de 73 puntos, lo que representa un 54% del total de puntos que podría haber obtenido (135 puntos). Estos 73 puntos son los que suman las webs valoradas positivamente en este apartado (39 webs, tal y como aparece en la tabla 3.18).

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

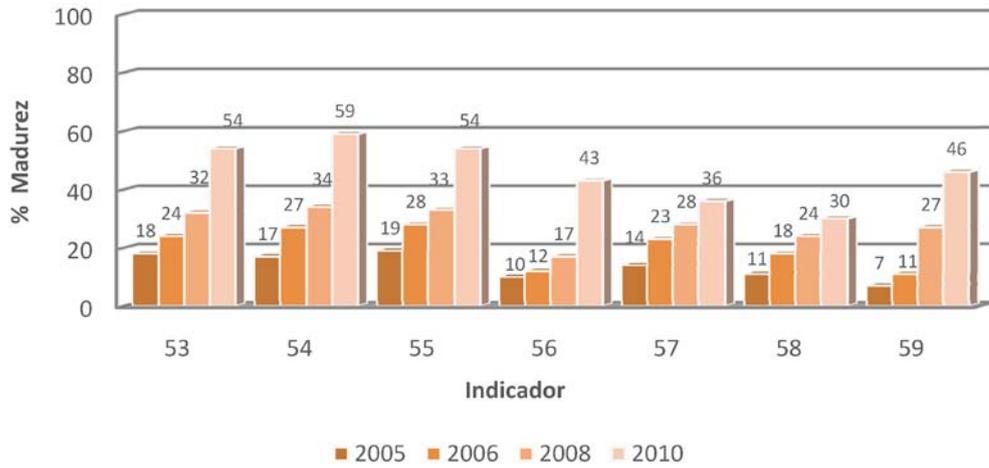
Tabla 3.22. Gestiones on-line: Indicadores. Madurez.

		Madurez máxima	Madurez 2005	Madurez 2006	Madurez 2008	Madurez 2010
53	Impuestos municipales: IBI.	135 3	24 18%	33 24%	43 32%	73 54%
54	Impuestos municipales: IVTM.	135 3	23 17%	36 27%	46 34%	79 59%
55	Otros impuestos y tasas.	135 3	25 19%	38 28%	45 33%	73 54%
56	Domiciliación de impuestos.	135 3	13 10%	16 12%	23 17%	58 43%
57	Licencias de obras.	180 4	25 14%	42 23%	50 28%	64 36%

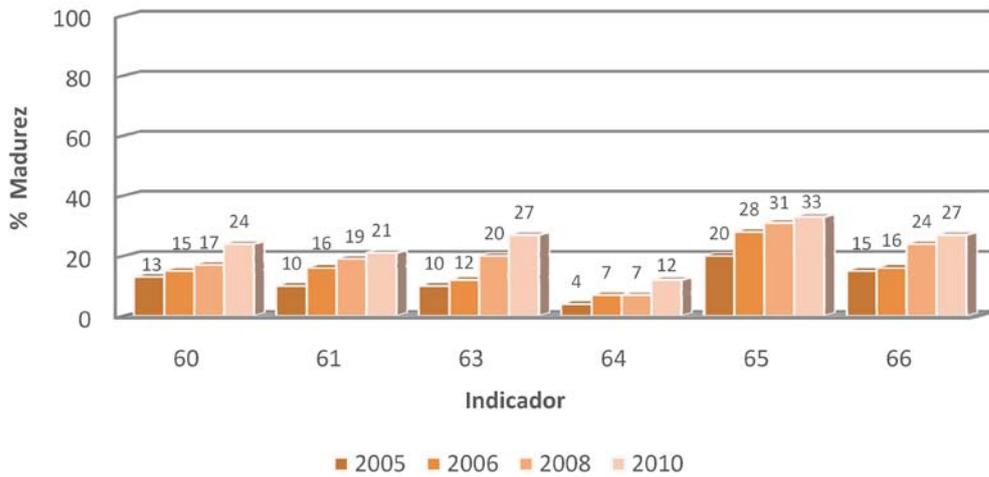
		Madurez máxima	Madurez 2005	Madurez 2006	Madurez 2008	Madurez 2010
58	Licencias de apertura.	180 4	20 11%	32 18%	44 24%	54 30%
59	Anuncios de obras y servicios.	180 4	13 7%	19 11%	49 27%	82 46%
60	Trámites de empadronamiento.	135 3	17 13%	20 15%	23 17%	32 24%
61	Certificados de empadronamiento, etc.	180 4	18 10%	28 16%	35 19%	37 21%
62	Seguimiento expedientes.	-----	-----	-----	-----	-----
63	Ayudas y subvenciones para las empresas.	135 3	14 10%	16 12%	27 20%	36 27%
64	Certificado estar al corriente de pago.	180 4	8 4%	12 7%	13 7%	22 12%
65	Denuncias a la policía municipal.	135 3	27 20%	38 28%	42 31%	44 33%
66	Reserva uso de instalaciones deportivas.	180 4	27 15%	29 16%	43 24%	49 27%
67	Matricularse en cursos del Ayuntamiento.	180 4	19 11%	35 19%	45 25%	55 31%
68	Oferta pública de empleo.	135 3	27 20%	38 28%	48 36%	73 54%
69	Ayudas, subvenciones y becas para los ciudadanos.	135 3	27 20%	26 19%	42 31%	47 35%
70	Biblioteca Municipal.	180 4	46 26%	50 28%	55 31%	65 36%
71	Información sobre el ALA/WALA de la localidad.	135 3	No evaluado	No evaluado	43 32%	46 34%
72	Pedir cita en Centro Salud.	135 3	No evaluado	No evaluado	39 29%	74 55%

Como se observa en los datos de la presente tabla, es la primera vez que varios indicadores sobrepasan el 50% de madurez. El indicador que obtiene una mayor puntuación en la evaluación del presente año es el 54 (impuestos municipales: IVTM), que alcanza el 59%. Otros indicadores con cifras por encima del 50% son los números 72 (pedir cita previa en Centro de Salud), con un 55%, 53 (impuestos municipales: IBI) y 55 (otros impuestos y tasas), ambos con un 54%. También alcanza el 54% de madurez el indicador 68 (oferta pública de empleo). Por el contrario, los indicadores que tienen un grado de madurez más bajo son los números 64 (certificados corriente de pago) con un 12% y 61 (certificados de empadronamiento), con un 21%. En los tres gráficos que siguen a continuación se muestra la evolución de estos indicadores.

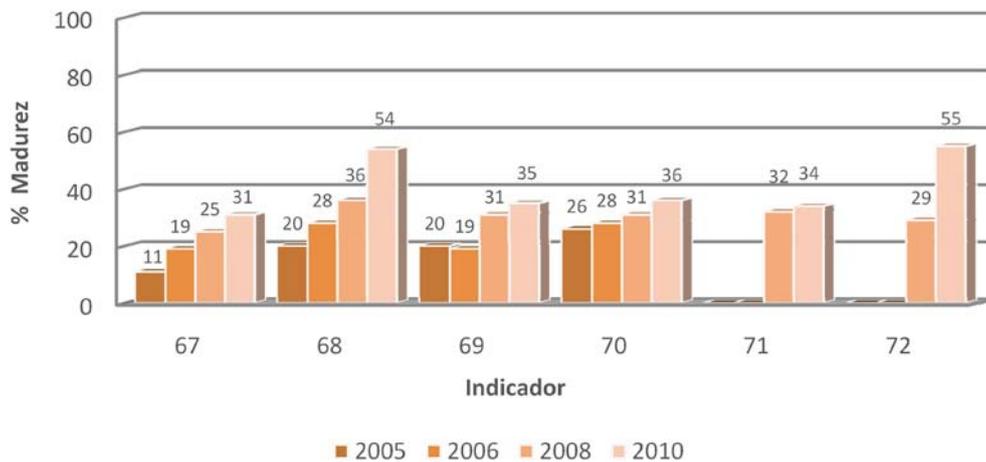
**Gráfico 3.19.- Gestiones On-line. Madurez (I)
Comparativa 2005-2010**



**Gráfico 3.20.- Gestiones On-line. Madurez (II)
Comparativa 2005-2010**



**Gráfico 3.21.- Gestiones On-line. Madurez (III)
Comparativa 2005-2010**



En los gráficos precedentes se observa un crecimiento de todos los indicadores. Este crecimiento debería ser mayor, puesto que se parte de niveles muy bajos. Quizás el problema radique en pasar de un nivel de maduración al siguiente, que en muchos casos resulta complejo. No obstante, se observan crecimientos importantes en algunos indicadores. Por ejemplo, los indicadores relacionados con los impuestos municipales, los números 53 (impuestos: IBI), 54 (impuestos: IVTM) y 55 (otros impuestos y tasas), han pasado de un niveles de maduración próximos al 30%, a estar por encima del 50% y llegar casi al 60% en el indicador 54. Un indicador relacionado con los anteriores es el 56 (domiciliación de impuestos), que de un 17% en el 2008 ha pasado a un 43% en la presente evaluación. Este incremento se produce en la mayoría de los casos por utilizar los servicios de la Agencia Regional de Recaudación. En otros casos, proviene de implantar servicios como la carpeta ciudadana o la sede electrónica.

Otros indicadores con un importante crecimiento desde la última evaluación realizada son los números 59 (anuncios de obras y servicios), 68 (oferta pública de empleo) y 72 (pedir cita en Centro de Salud).

En la tabla 3.23 se muestran los resultados obtenidos por grupos de población. En este caso, el valor que aparece en negrita es la suma total de puntos obtenidos por las webs de los Ayuntamientos que conforman dicho grupo de población, y el porcentaje se obtiene al dividir dicha cifra por la puntuación máxima que podría obtener dicho grupo si todos

los Ayuntamientos obtuvieran la máxima puntuación en dicho servicio. Por ejemplo, el indicador 53, en la columna de más de cincuenta mil habitantes, obtiene 12 puntos (los 4 Ayuntamientos que conforman este grupo han obtenido la máxima nota en este servicio, que era de 3 puntos, lo que hace un total de 12 puntos), que es la máxima puntuación que puede alcanzar, el 100%.

Tabla 3.23. Gestiones on-line por grupos de población. Madurez.

		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
53	Impuestos municipales: IBI.	12 44%	11 61%	25 60%	13 36%	12 100%
54	Impuestos municipales: IVTM.	12 44%	10 56%	32 76%	13 36%	12 100%
55	Otros impuestos y tasas.	12 44%	11 61%	25 60%	13 36%	12 100%
56	Domiciliación de impuestos.	11 41%	9 50%	17 40%	10 28%	11 92%
57	Licencias de obras.	12 33%	6 25%	19 34%	19 40%	8 50%
58	Licencias de apertura.	11 31%	2 8%	15 27%	18 38%	8 50%
59	Anuncios de obras y servicios.	12 33%	12 50%	25 45%	24 50%	9 56%
60	Trámites de empadronamiento.	6 22%	0 0%	9 21%	7 19%	10 83%
61	Certificados de empadronamiento, etc.	9 25%	0 0%	9 16%	5 10%	14 88%
62	Seguimiento de expedientes.	----	----	----	----	----
63	Ayudas y subvenciones para las empresas.	3 11%	3 17%	9 21%	15 42%	6 50%
64	Certificado estar al corriente de pago.	10 28%	0 0%	0 0%	4 8%	8 50%
65	Denuncias a la policía municipal.	8 30%	6 33%	14 33%	12 33%	4 33%
66	Reserva de instalaciones deportivas.	5 14%	9 38%	14 25%	15 31%	6 38%
67	Matricularse en cursos del Ayuntamiento.	7 19%	6 25%	17 30%	17 35%	8 50%
68	Oferta pública de empleo.	7 26%	6 33%	24 57%	25 69%	11 92%
69	Ayudas, subvenciones y becas para los ciudadanos.	2 7%	6 33%	18 43%	14 39%	7 58%

		Menos de 5mil habitantes	Entre 5mil y 10mil	Entre 10mil y 20mil	Entre 20mil y 50mil	Más de 50mil
70	Biblioteca Municipal.	3 8%	9 38%	20 36%	20 42%	13 81%
71	Información sobre el ALA/ WALA de la localidad.	8 30%	6 33%	10 24%	14 39%	8 67%
72	Cita en el Centro de Salud.	9 33%	11 61%	28 67%	17 47%	9 75%

En cuanto a los resultados de la tabla, indicar que sólo los municipios de más de cincuenta mil habitantes alcanzan el 100% en el grado de madurez de algunos indicadores. En este caso, en los indicadores 53, 54 y 55 (los tres relacionados con los impuestos municipales). También alcanzan cifras por encima del 80% en los indicadores 56 (domiciliación de impuestos) y 68 (oferta pública de empleo), ambos con un 92%, el 60 (trámites de empadronamiento), con un 83%, el 61 (certificados de empadronamiento), con un 88% y el indicador 70 (Biblioteca Municipal) con un 81%. Por otro lado, los indicadores con peores resultados son los números 65 (denuncias a la policía) y 66 (reserva de instalaciones), donde apenas sobrepasan el 30%.

También se puede observar que existe una clara brecha entre los municipios de más de cincuenta mil habitantes y el resto de grupos, ya que estos últimos no llegan en ninguno de los indicadores a valores que superen el 70%.

Antes de finalizar el estudio, y para clarificar cómo varía la evaluación de un determinado servicio, según el punto de vista desde el que se realiza su valoración, se van a estudiar los valores obtenidos por el indicador 65 (denuncias a la policía). En la tabla 3.18 (número de webs que ofrecen el servicio) este indicador obtiene un 98%, que según los datos recogidos en la tabla 3.20, era de un 99% (estaba disponible para el 99% de la población de la Región de Murcia). Sin embargo, si ahora se observan los datos de la tabla 3.22 (grado de madurez), sólo alcanza un 33%. Esto indica que el grado de madurez del servicio es muy pequeño (no pasará del nivel 1: información, en la mayoría de los casos), si bien está presente en casi todas las webs municipales.

Como conclusión final de este apartado dedicado al estudio de las gestiones on-line, hay que indicar que, si bien se observa un claro crecimiento en la mayoría de los indicadores desde los diferentes puntos de vista mostrados en esta evaluación, es en el grado de madurez donde los Ayuntamientos deberían realizar un esfuerzo adicional para aumentar el mismo. Los resultados obtenidos, excepto el grupo de Ayuntamientos de más de cincuenta mil habitantes, denotan que el grado de madurez de las gestiones on-line todavía necesita un mayor desarrollo.

3.3. Accesibilidad

Para finalizar este capítulo se ha incluido un apartado dedicado a la accesibilidad de las webs de los Ayuntamientos de la Región de Murcia.

La web se ideó como un sistema de información de acceso universal, y para que sea posible dicho acceso, hay que realizar un diseño que permita el acceso a cualquier persona, independientemente de su capacidad y localización. Dicho de otro modo, el diseño de la web debe ser accesible, que no suponga una dificultad añadida para ciertas personas. La World Wide Web Consortium (W3C), a través de la Web Accessibility Initiative (WAI), publica una serie de guías sobre accesibilidad, denominadas Guías de Accesibilidad al Contenido Web (WCAG 1.0). En ellas, se especifican una serie de puntos de verificación para detectar posibles problemas de diseño en la web. Estos puntos de verificación se clasifican en tres niveles de prioridad, según la gravedad del problema de acceso a la información que ocasione el que dicho punto de verificación no se cumpla. Si se cumplen todos los puntos de verificación de una determinada prioridad, se alcanza un nivel de conformidad, que es la forma de medir el grado de accesibilidad:

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

Para verificar esta accesibilidad habitualmente se utilizan distintas aplicaciones informáticas que pueden analizar los elementos que pueden no ser conformes con los niveles de prioridad establecidos en las guías de accesibilidad. En España se ha hecho muy popular el 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. Este revisor se puede aplicar en línea o por medio de la descarga de un cliente, que es la opción que se ha utilizado en el presente estudio. Esta aplicación genera un informe con todos los posibles problemas de accesibilidad encontrados. Para una mejor visualización de los mismos, los problemas se clasifican por colores (rojo, amarillo, verde), según correspondan a una prioridad u otra. Además de los errores denominados automáticos, que son aquellos que la herramienta ha detectado que incumplen las normas de accesibilidad (por ejemplo, una imagen sin texto alternativo), también indica errores de tipo "manual", que son

aquellos que la herramienta no puede detectar por sí sola y necesitan de la revisión de un desarrollador web (por ejemplo, la necesidad de una descripción para las imágenes). Para indicar estos errores automáticos y manuales se utilizan una serie de iconos, que se reproducen a continuación.

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

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

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

Aunque lo deseable es que toda página web no incumpliera prioridad alguna, por lo general se acepta que una página es accesible si presenta cero (0) errores en la prioridad automática 1 (). También hay que indicar que los análisis de accesibilidad se suelen limitar a la revisión de la página principal de la web, aunque deberían analizarse todas sus páginas.

3.3.1. Análisis de la Accesibilidad

Como ya se ha comentado en anteriores evaluaciones, desde hace algunos años se ha venido constatando una sensibilidad desde diferentes Instituciones Públicas por este tema. Además, diferentes actos legislativos hacen referencia a la accesibilidad a la hora de regular diferentes cuestiones relacionadas con la Sociedad de la Información. Entre ellos, indicar la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico; la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad (LIONDAU); también el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la Sociedad de la Información y medios de comunicación social, en su disposición transitoria única, indica que las

Administraciones Públicas deben adaptar sus webs a la norma UNE 139803:2004 antes del 31 de diciembre de 2008.

Además de los plazos indicados anteriormente, el citado Real Decreto especifica que las webs de las Administraciones Públicas deben expresar el grado de accesibilidad alcanzado, la fecha en que se realizó la última revisión y establecer un sistema de contacto para comunicar las deficiencias que pudieran observarse.

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

Por todo ello, se ha vuelto a analizar la accesibilidad de las webs oficiales de los Ayuntamientos de la Región de Murcia, con ayuda de la herramienta TAW, citada al principio de este apartado dedicado a la accesibilidad. Los resultados obtenidos se muestran en la tabla 3.24, que indica el Ayuntamiento, la página principal de la web municipal que se ha analizado, y los problemas tanto automáticos como manuales detectados por la herramienta TAW de prioridad 1, 2 y 3. Por último, la columna WAI indica el nivel de conformidad alcanzado por dicha web (si no alcanza ningún nivel de conformidad, aparece un "NO").

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

Municipio y dirección web analizada							WAI
Abanilla: http://www.abanilla.es/portal/	150	4399	138	620	320	244	NO
Abarán: http://www.abaran.es	48	194	37	225	175	113	NO
Águilas: http://www.ayuntamientodeaguilas.org	5	199	0	95	87	25	NO
Albudeite: http://www.albudeite.com	0	0	0	85	99	21	AAA
Alcantarilla: http://www.alcantarilla.es	31	312	38	158	159	74	NO
Aledo: http://www.aledo.es	0	207	4	313	97	43	A
Alguazas: http://www.alguazas.es	0	28	2	26	137	54	A
Alhama de Murcia: http://www.alhamademurcia.es	0	0	0	177	87	29	AAA
Archena: http://www.archena.es	0	2	5	83	110	25	A
Beniel: http://www.beniel.es	0	0	2	80	73	25	AA
Blanca: http://www.blanca.es	0	0	2	82	61	14	AA
Bullas: http://www.bullas.es	0	12	3	64	109	59	A
Calasparra: http://www.calasparra.org	0	0	4	123	112	34	AA

Municipio y dirección web analizada							WAI
Campos del Río: http://www.camposdelrio.es	6	416	21	166	232	93	NO
Caravaca de la Cruz: http://www.caravaca.org	2	78	13	117	124	52	NO
Cartagena: http://www.cartagena.es	0	0	0	99	109	21	AAA
Cehegín: http://www.cehegin.es/index.htm	24	72	6	52	62	27	NO
Ceuti: http://www.ceuti.es	0	181	16	90	76	42	A
Cieza: http://www.cieza.es	0	6	1	5	8	9	A
Fortuna: http://www.aytofortuna.es/es/index.asp	69	1547	41	223	219	110	NO
Fuente Álamo: http://www.ayto-fuentealamo.es	7	816	148	352	224	292	NO
Jumilla: http://www.jumilla.org	132	621	35	250	285	79	NO
La Unión: http://www.ayto-launion.com	3	26	3	76	80	23	NO
Las Torres de Cotillas: http://www.lastorresdecotillas.net	11	214	26	126	144	81	NO
Librilla: http://www.librilla.es	0	515	43	124	161	84	A
Lorca: http://www.lorca.es	0	0	0	28	47	12	AAA
Lorquí: http://www.ayto-lorqui.es/Lorqui.php	55	230	55	49	60	22	NO
Los Alcázares: http://www.losalcazares.es	0	0	0	40	64	22	AAA
Mazarrón: http://www.mazarron.es	0	705	30	339	390	62	A
Molina de Segura: http://www.molinadesegura.es/portal/home.jsp	7	1203	50	559	462	373	NO
Molina Digital: http://www.molinadigital.es	0	2	3	164	75	26	A
Moratalla: http://www.ayuntamientomoratalla.net/index.asp	27	476	81	185	220	138	NO
Mula: http://www.mula.es	19	30	1	96	70	14	NO
Murcia: http://www.murcia.es	0	2	0	64	60	15	A
Ojós: http://www.ayuntamientodeojos.es	1	50	19	37	37	43	NO
Pliego: http://www.pliego.org/nuevaweb/index2.html	15	160	3	28	44	18	NO
Puerto Lumbreras: http://www.puertolumbreras.es	0	0	0	41	54	33	AAA
Ricote: http://www.adl-ricote.com/index.asp	47	124	9	83	77	27	NO
San Javier: http://www.sanjavier.es/index.php	0	10	0	38	60	21	A
San Pedro del Pinatar: http://www.sanpedrodelpinatar.es	1	6	1	5	9	9	NO
Santomera: http://www.santomera.es/	0	6	1	5	8	9	A
Torre Pacheco: http://www.torrepacheco.es	0	6	1	5	8	9	A
Totana: http://www.totana.es/	0	0	0	83	66	27	AAA
Ulea: http://www.ulea.info/	4	11	1	5	12	9	NO
Villanueva del río Segura: http://www.aytovillanueva.net	33	201	10	138	163	29	NO
Yecla: http://www.yecla.es	0	4	0	51	47	21	A

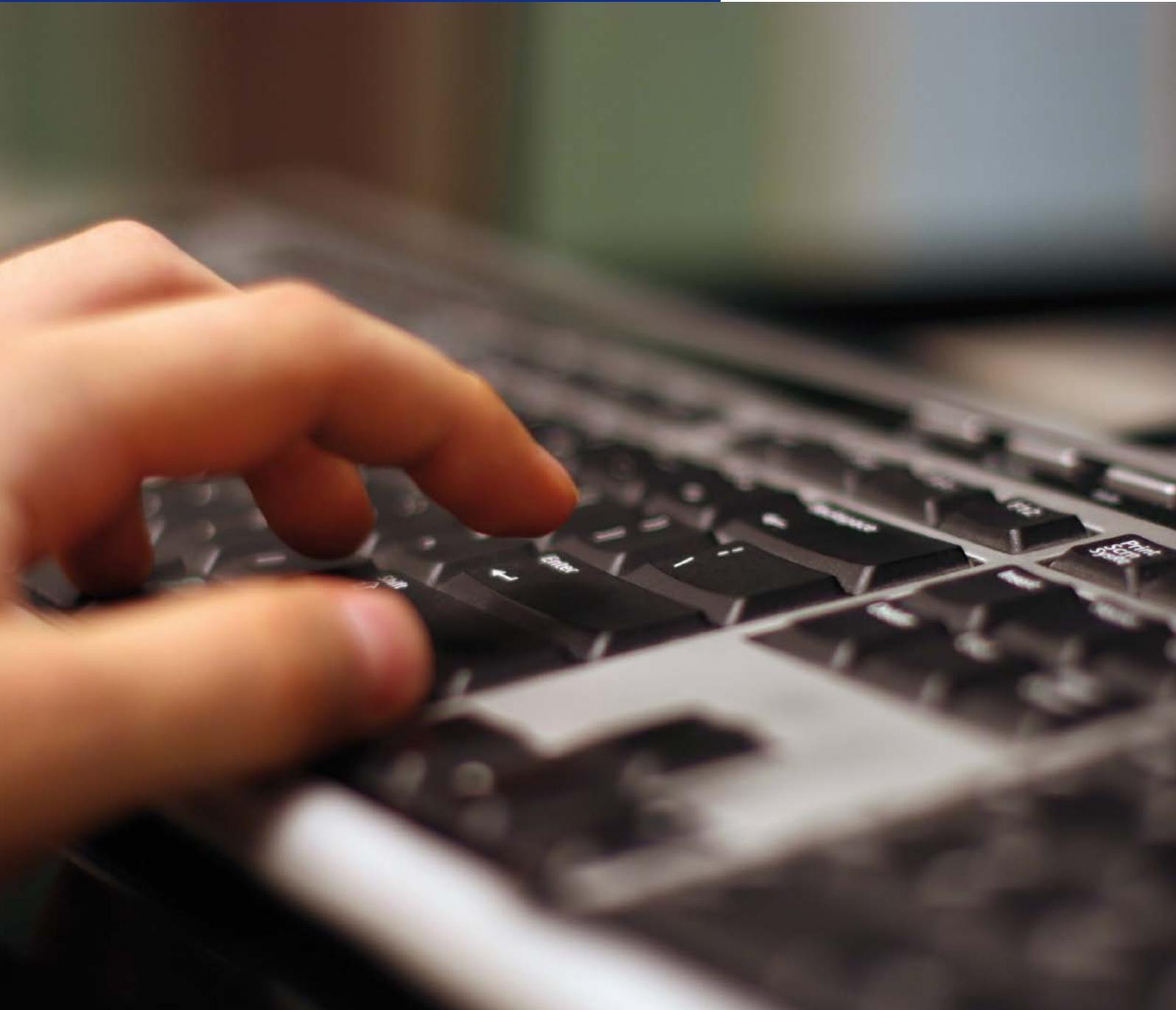
Si se observan los datos recogidos en la tabla anterior, hay 24 webs que consiguen algún grado de accesibilidad. De ellas, siete alcanzan el máximo nivel de conformidad AAA, tres el segundo nivel de conformidad AA, y catorce el primer nivel A. En este sentido, todas las webs deberían alcanzar el nivel de conformidad AA, ya que es el indicado en el Real Decreto 1494/2007.

Aunque los datos sobre accesibilidad ya fueron tratados en el apartado dedicado a la funcionalidad de las webs municipales, puesto que el indicador 13 recoge información sobre esta cuestión, se ha considerado conveniente volver a incidir en la evolución de los resultados obtenidos por este indicador en las cuatro evaluaciones realizadas hasta el momento. El gráfico 3.22 muestra los citados resultados.



Como se deduce del gráfico anterior, existe un crecimiento sostenido y es la primera vez que más de la mitad de las webs municipales son accesibles. Pero todavía es necesario seguir insistiendo para que todas las webs de los Ayuntamientos alcancen los criterios necesarios de accesibilidad.

4



Conclusiones

La principal conclusión que se puede extraer de este estudio, teniendo en cuenta los datos comparativos obtenidos en todas las evaluaciones realizadas hasta el momento, es que existe un crecimiento en casi todos los indicadores evaluados. Bien es cierto que en algunos casos este crecimiento es bastante significativo y en otros es algo más lento. Este crecimiento global que muestran los indicadores es un reflejo de los esfuerzos que están realizando los Ayuntamientos de la Región de Murcia para ofrecer cada vez más y mejor información a través de sus webs, no sólo a sus ciudadanos, sino también al resto de usuarios de Internet, que desde cualquier lugar del mundo visitan su página web.

A continuación, se enumeran las conclusiones que se consideran más significativas en el presente estudio.

1. Esta es la primera vez en la que se ha podido realizar una evaluación de las webs de los 45 municipios que conforman la Región de Murcia. En evaluaciones anteriores no habían podido evaluarse todas las webs, bien porque un determinado municipio no disponía de página web, bien porque ésta era meramente testimonial o se encontraba en proceso de construcción. Además, el 87% de los Ayuntamientos utilizan una URL basada en un dominio “.es”, y la gran mayoría disponen de una dirección del tipo “www.toponimo.es”, bien como dirección real o bien como redirección hacia su web.
2. La mayoría de las webs municipales objeto de este estudio tiene una autoría claramente definida (93%) y además, los principales datos de contacto aparecen en la página principal o en un lugar destacado de la web. Sería recomendable que los datos de contacto del Ayuntamiento se encuentren en la página principal de la web, junto con una mención expresa de la autoría y la fecha de la última actualización de la página principal (o de la web en su conjunto).

3. Sigue aumentando el número de webs que consiguen al menos el primer nivel A de accesibilidad y en esta evaluación se ha pasado por primera vez del 50% (13% en el 2005; 29% en el 2006; 42% en el 2008 y un 53% en 2010). Aunque los datos que se acaban de citar muestran un crecimiento continuado, hay que seguir insistiendo en esta cuestión, ya que todas las webs municipales deberían ser accesibles como mínimo con el segundo nivel (AA) de accesibilidad.
4. Hay que seguir insistiendo en que las webs se doten de herramientas de navegación, tales como el mapa de la web y el buscador interno, que permiten localizar informaciones de una forma rápida y eficaz, ya que el volumen de información que alcanzan algunas webs municipales es considerable, lo que dificulta el poder encontrar la información deseada. En la evaluación actual sólo el 62% de las webs presentaban este tipo de herramientas.
5. Los indicadores que se han agrupado bajo la denominación de “El Municipio” (indicadores 16 al 19), muestran unos valores cercanos al 100%, lo que denota que casi todos los Ayuntamientos han incluido en sus webs información sobre el municipio. El único indicador que no alcanza los niveles mencionados anteriormente es el 19 (datos estadísticos), que se queda en un 40%.
6. En cuanto a la información sobre el Ayuntamiento, se puede observar que la información sobre los órganos de gobierno, la composición del Pleno y el Directorio de servicios municipales, alcanzan niveles cercanos o por encima del 80%. También cabe señalar el crecimiento que se observa en la incorporación de información sobre el Plan de Ordenación Urbana, que alcanza el 71% en 2010. Sin embargo, otros indicadores no alcanzan los niveles que serían deseables. Es el caso de las Actas de los Plenos y de las Ordenanzas Municipales, que no consiguen alcanzar el 30% en la evaluación realizada en el presente año. En este sentido, se debería realizar un esfuerzo para incluir estas informaciones en las webs municipales.
7. En el apartado dedicado a la información para los ciudadanos, se observa un crecimiento continuado del servicio de noticias de actualidad del municipio (pasa de un 64% en el 2005 a un 96% en el 2010). Sin embargo, la Agenda de actividades, presenta crecimientos y decrecimientos alternativos (38% en el 2005, 67% en el 2006, 51% en el 2008 y 56% en el 2010). Este comportamiento se debe en gran parte a que la Agenda no se actualiza con la periodicidad que sería deseable, pues se han encontrado servicios de agenda que funcionaban correctamente, pero que sus noticias eran de hace varios meses. También se observa que algunos Ayuntamientos prefieren integrar la Agenda dentro del servicio de noticias.
8. El servicio de callejero es ofrecido en el 2010 por el 87% de los Ayuntamientos de la Región de Murcia. Aunque este servicio está muy implantando, hay que indicar

que en algunos casos no está todo lo desarrollado que debería. En algunos municipios es complicado obtener alguna utilidad del mencionado servicio, ya que se limita a un plano de la localidad en pdf, prácticamente ilegible. Sería deseable que dichos callejeros estuvieran dotados de cierta interactividad, al menos para permitir la búsqueda de una dirección. También se pueden obtener estos servicios mediante un enlace a webs que disponen de los mismos o a través de servicios especializados.

9. La información agrupada en el apartado "Información turística y de ocio" obtiene unos resultados bastante elevados en su conjunto, y todos los indicadores de este grupo presentan un crecimiento apreciable. Esto viene a demostrar la importancia que el sector turístico tiene para la mayoría de los Ayuntamientos de la Región de Murcia.
10. Los buzones de quejas o sugerencias siguen mostrando un crecimiento importante en todas las evaluaciones realizadas. En cuanto a los mecanismos de participación ciudadana, se advierte un crecimiento pequeño pero constante. En este sentido, se ha detectado la incorporación a las principales redes sociales de algunos Ayuntamientos, o de algunas de sus webs especializadas (como las relacionadas con servicios orientados a la juventud).
11. Los resultados sobre la respuesta a la pregunta realizada a través del correo electrónico, aunque han aumentado con respecto a la evaluación realizada en el 2008 y están en los niveles alcanzados en el 2006 (han respondido un 42% de los Ayuntamientos), siguen en unas cifras por debajo de las que se podía esperar. En algunos casos no se ha encontrado ninguna dirección de correo válida para poder enviar un correo electrónico al Ayuntamiento (el formulario de contacto no funcionaba o no existía ni como formulario ni como dirección de correo). También hay que comentar que, si bien la mayoría de las respuestas se han recibido en uno o dos días, ha habido respuestas que han llegado casi un mes después. Debería de realizarse un esfuerzo para mejorar estos resultados.
12. En el capítulo dedicado a las gestiones on-line, existe un crecimiento continuado en todos los indicadores de este grupo, sobre todo en cuanto al número de Ayuntamientos que ofrecen servicios on-line a través de sus webs, y como consecuencia de ello, también crece el número de ciudadanos que disponen de estos servicios.
13. En cuanto a la madurez de los trámites y servicios on-line, es la primera vez que algunos indicadores sobrepasan el 50%. Esto ocurre en los indicadores relacionados con la gestión de los impuestos y tasas municipales, la oferta pública de empleo y la cita previa en el Centro de Salud. Sin embargo, la norma general es

un crecimiento lento, y con un grado de madurez que se encuentra en la etapa 1 (información) o en la etapa 2 (descarga de formularios) en la mayor parte de los indicadores. Otro de los servicios que denota un crecimiento importante y que se ha quedado cerca del 50% es el indicador 59 (anuncios de obras y servicios), que obtiene un 46% en el 2010. Este aumento es debido a la implantación en muchas webs municipales de lo que se ha venido en llamar “perfil del contratante”, en el que se recoge la información sobre las licitaciones y compras públicas, con un seguimiento de las diferentes etapas del proceso en la que se encuentra cada una de ellas.

14. Continuando con el punto anterior, sería recomendable que los Ayuntamientos siguieran incrementando estos servicios tanto en cantidad de servicios como en calidad de los mismos. En este sentido, hay que indicar que algunos Ayuntamientos han implantado servicios de sede electrónica o de carpeta ciudadana, donde para acceder a dichos servicios es necesario contar con un certificado de usuario o con algún tipo de identificación previa. Normalmente, los servicios ofrecidos bajo autenticación del usuario y en un entorno seguro, suelen alcanzar un mayor grado de madurez o de calidad en el servicio.
15. Para terminar con las gestiones o trámites on-line, indicar que se ha detectado un incremento en el uso del servicio de pagos de impuestos a través de Internet que ofrece la Agencia Regional de Recaudación por parte de los Ayuntamientos que disponen de convenio con la citada Agencia. En este sentido, las webs municipales han comenzado a incorporar enlaces a la web de la Agencia Regional de Recaudación con la indicación de “Oficina Virtual Tributaria”. Este hecho ha contribuido de manera significativa al incremento de los servicios relacionados con el pago de impuestos y tasas (indicadores números 53, 54, 55 y 56), tanto en la disponibilidad del servicio como en lo que es más importante, el grado de madurez o calidad de los mismos.
16. Un problema que se viene detectando evaluación tras evaluación es la actualización de la web en general y de la información que ofrece en particular. Tan importante como realizar un adecuado diseño de la web y dotarla de los contenidos que se estimen necesarios, es el mantenimiento de los mismos. Toda página web necesita de una revisión constante para que las informaciones existentes no se queden obsoletas, los enlaces funcionen adecuadamente, etc. En caso contrario, se obtiene una imagen de dejadez que puede resultar negativa para sus responsables (en este caso, los Ayuntamientos de la Región de Murcia).
17. Otra cuestión que debe manejarse con cierta cautela es la proliferación de webs especializadas en determinados servicios municipales o que son específicas de

alguna de las concejalías que conforman el Ayuntamiento. Habitualmente, el objetivo de estas webs es poder ofrecer una mayor y mejor información sobre servicios específicos, sin recargar en exceso la web del Ayuntamiento. Este hecho, que en un principio es positivo, puede provocar una cierta dispersión y confusión sobre la información proporcionada por el Ayuntamiento, al no encontrarse en la web municipal. Para evitar estas situaciones, la web del Ayuntamiento, debería mantener un directorio de todas aquellas webs específicas o especializadas de las que dispone, para que de esta forma, el ciudadano tenga una referencia clara de dónde encontrar el servicio que está buscando. Además, cada una de estas webs, debe indicar claramente qué servicio o concejalía es la responsable de su mantenimiento y buen funcionamiento.

18. Para finalizar, muchos Ayuntamientos podrían incrementar o mejorar algunos de los servicios ofertados a través de enlaces externos a webs que ofrecen servicios especializados. En estos casos, los responsables de la web municipal sólo deberían comprobar periódicamente el correcto funcionamiento del enlace. Algunos de los servicios más utilizados son el servicio de cita previa en el Centro de Salud, el catálogo de la Biblioteca Municipal, farmacias de guardia, servicios de transporte público, callejeros interactivos, directorios empresariales, información catastral, etc.



5



Bibliografía y Fuentes de Información

AENOR. Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la web, UNE 139803:2004. Madrid: AENOR, 2004.

ALABAU, A. La Unión Europea y su política para el desarrollo de la administración electrónica. Madrid: Fundación Vodafone España, 2004. Disponible en:
<http://www.upv.es/~lguijar/socinfo/docs/Alabau2004Libro.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.

FUNDACIÓN INTEGRAL. Análisis de las Webs Municipales de la Región de Murcia. Observatorio de la Sociedad de la Información de la Región de Murcia. Diciembre de 2005. Disponible en:

<http://www.regmurcia.com/observatoriosi>

FUNDACIÓN INTEGRAL. Análisis de las Webs Municipales de la Región de Murcia 2006. Observatorio de la Sociedad de la Información de la Región de Murcia. Diciembre de 2006. Disponible en:

<http://www.regmurcia.com/observatoriosi>

FUNDACIÓN INTEGRAL. Análisis de las Webs Municipales de la Región de Murcia 2008. Observatorio de la Sociedad de la Información de la Región de Murcia. Mayo de 2009. Disponible en:

<http://www.regmurcia.com/observatoriosi>

- HOLZER, M.; KIM, Seang-Tae. Digital Governance in Municipalities Worldwide (2005): A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World. Newark: National Center for Public Productivity, Rutgers University, 2006. Disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ASPA/UNPAN022839.pdf>
- HOLZER, M.; KIM, Seang-Tae. Digital Governance in Municipalities Worldwide (2007): A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World. Newark: National Center for Public Productivity, Rutgers University, 2008. Disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ASPA/UNPAN031374.pdf>
- JIMÉNEZ PIANO, M. Evaluación de sedes web. Revista Española de Documentación Científica. vol. 24, nº 4, 2001. pp. 405-429.
- LAYNE, K. & LEE, J. Developing fully functional E-government: A four-stage model. Government Information Quarterly, vol. 18, nº2, 2001, p.112-136.
- MOYA MARTÍNEZ, G. La Administración Pública en línea: estudio sobre los servicios públicos de los Ayuntamientos de la Región de Murcia basados en web. Anales de Documentación, Nº 6, 2003. Pp.187-202.
- REGIÓN DE MURCIA. Región de Murcia SI: III Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia, 2008-2010. Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Septiembre 2008. Disponible en: <http://www.regiondemurciasi.com>
- SUREDA NEGRE; J. Y COMAS FORGAS; R. Els ajuntaments de les Illes Balears a Internet. Primera anàlisi de les webs municipals de les Illes Balears i descripció d'una sèrie de bones pràctiques. 2004. Disponible en: http://www.ibit.org/dades/doc/683_ca.pdf
- TORRES, L.; PINA, V. Y ACERETE, B. E-government developments on delivering public services among EU cities. Government Information Quarterly, vol. 22, nº 2, 2005, p.217-238.

Webs consultadas:

- Agencia Regional de Recaudación: <http://arr.carm.es>
- Biblioteca Regional de Murcia: <http://www.carm.es/brmu>
- Boletín Oficial de la Región de Murcia: <http://www.carm.es/borm>
- Boletín Oficial del Estado: <http://www.boe.es>
- Comisión Europea. Portal de la Sociedad de la Información: http://ec.europa.eu/information_society/index_es.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>
- 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://europa.eu/index_es.htm
- Región de Murcia Digital: <http://www.regmurcia.com>
- Región de Murcia SI: <http://www.regiondemurciasi.com>
- Test de accesibilidad TAW: <http://www.tawdis.net>
- Ventana Digital de la Región de Murcia: <http://www.vdigitalrm.com>
- Y lógicamente, todas las webs que son objeto de evaluación en el presente estudio

HTML

11001000010110001100011010101000

http://

