

Webs municipales del País Vasco y Navarra: Importancia de la dimensión de servicios y retraso en el aspecto informativo

MARÍA JOSÉ CANTALAPIEDRA GONZÁLEZ

mariajose.cantalapiedra@ehu.es

AINGERU GENAUT ARRATIBEL

aingeru.genaut@ehu.es

SIMÓN PEÑA FERNÁNDEZ

simon.pena@ehu.es

JESÚS A. PÉREZ DASILVA

jesusangel.perez@ehu.es

Universidad del País Vasco (UPV/EHU)

Recibido: 15 de marzo de 2007

Aceptado: 14 de mayo de 2007

RESUMEN

La Administración electrónica tiene su mayor potencial en el nivel local ya que son los ayuntamientos las instituciones más próximas a los ciudadanos. Los tres pilares sobre los que se asienta este vínculo son los servicios, la participación y la información local. Para facilitar la comunicación con los vecinos, una de las principales herramientas de que disponen los consistorios es sin duda su página web. Los datos recabados en este estudio constatan que estos portales municipales centran sus esfuerzos en su dimensión de gestión y servicios y en la información sobre el funcionamiento de la institución en detrimento de las nuevas formas de participación ciudadana, desaprovechando además las sinergias con los medios de comunicación de la localidad en lo que a la oferta noticiosa se refiere.

Palabras clave: Administración electrónica, páginas web municipales, Ayuntamientos, Tecnologías de la información y de la comunicación.

Municipal Websites in the Basque Country and Navarre: Importance of the Services Dimension and Lag in the News Aspect

ABSTRACT

Electronic administration finds its greatest potential at the local level since municipal councils are the institutions closest to the citizens. The three pillars on which this link is based are services, participation and local news. One of the main tools available to municipal councils for facilitating communication with citizens is their website. The efforts of these municipal portals are centred on the services and management dimension and on information about the workings of the municipal council. In this way, there is a certain lag with respect to the new forms of citizens' participation, and advantage is not taken of synergies with the mass media of the locality, which affects the news offer.

Keywords: Electronic administration. Municipal websites. Municipal councils. Information and communication technologies.

SUMARIO: 1. Las TIC, herramienta de las instituciones locales. 2. De la web municipal al portal ciudadano. 3. Las páginas web municipales del País Vasco y Navarra. 4. Conclusiones. 5. Referencias bibliográficas. 7. Referencias electrónicas.

1. Las TIC, herramienta de las instituciones locales

Si un vecino de Sopelana, pueblo costero vizcaíno de poco más de diez mil habitantes, duda entre quedarse cómodamente en casa o ir al gimnasio o a la piscina, puede conectarse a la página web de su ayuntamiento para comprobar el número de usuarios que están utilizando las instalaciones municipales en ese momento. Por su parte, los habitantes de Basauri –algo menos de 50.000- pueden solicitar una tarjeta sanitaria digital que, además de permitir el acceso a la sanidad pública, permite efectuar diversas tareas administrativas (pago de recibos, obtención de certificados) y utilizar otros servicios como el préstamo de libros en las bibliotecas municipales o apuntarse a cursos en el polideportivo.

Como podemos observar, las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) están contribuyendo a redefinir el concepto de cultura política, ya que hacen posible una nueva forma de participación y de gestión política. Entre otras cosas, mejoran los servicios que ofrecen las instituciones al ciudadano y acortan la distancia entre gobernantes y gobernados. Pero también permiten nuevas formas de creación de opinión y de participación, con lo que la Administración local puede por primera vez, al menos en teoría, convertir su sitio web en un medio de comunicación y tiene “la posibilidad de participar en la creación de opinión pública desde una iniciativa que no proviene de los medios de comunicación de masas” (MORAGAS et al., 2002: 24). Con las nuevas tecnologías, en definitiva, cambia la comunicación entre la Administración y los ciudadanos (PRIETO, 2006: 7, 8).

“Hoy, el ciudadano exige estar presente en los ayuntamientos, opinar sobre la calidad de los servicios y modificar aquellos aspectos que no son de su agrado [...] El ayuntamiento debe comunicar al ciudadano sus prioridades de actuación y cómo se piensan realizar. Esta comunicación debe ser constante, porque está demostrado que la información al cliente es clave para su valoración de la calidad [...] A los políticos les cuesta darse cuenta de la importancia que la comunicación tiene para el cumplimiento de sus objetivos. Muchos de ellos piensan que la gestión de comunicar no es una función del gobierno, pero lo cierto es que sin la gestión de la comunicación difícilmente puede llevarse a cabo la gestión de gobierno, porque todo gobierno se debe a los ciudadanos. Por eso la comunicación debe abandonar el papel secundario [...] y convertirse en el principal eje de conexión entre la Administración y los administrados”. (CAMACHO, 2001: 2-3).

El cambio en la gestión política producido por el desarrollo tecnológico brinda a los ayuntamientos la oportunidad de integrar a los medios locales públicos tradicionales en nuevos servicios comunicativos que permitan una relación más directa con los ciudadanos. En este sentido, María Luisa CÁRDENAS (1999: 6)

considera imprescindible que la Administración local aproveche el potencial de los medios de comunicación locales, porque son una de las formas más efectivas para la comunicación entre el ayuntamiento y sus públicos.

Por otra parte, la Administración electrónica también utiliza las TIC para prestar a los destinatarios servicios públicos de una forma orientada más adecuada y eficiente. Los gobiernos europeos han iniciado en los últimos años diferentes actuaciones estratégicas dirigidas a impulsar la Administración electrónica con el objetivo de facilitar el acceso público a los usuarios y desarrollar para ellos nuevos y mejores servicios (PRIETO, 2006:10-18). Pero pese a estas grandes actuaciones y directrices, “el verdadero peso de la Administración electrónica recae en su escala más local, es decir, los ayuntamientos” (MARAURI, RODRÍGUEZ y PÉREZ DASILVA, 2006: 66). Miquel de MORAGAS apunta al respecto que el ámbito local ocupa un lugar central en esta fase de cambios hacia la sociedad de la información y de implantación de las nuevas tecnologías de la información:

“La información local se intuye como un elemento esencial para conseguir la máxima expansión de una red (global) que debe estar conectada a los espacios locales para tener una implantación social satisfactoria. Redes y contenidos sociales no deben considerarse subsidiarios, sino necesarios para los intereses y estrategias globales de desarrollo de la sociedad de la información” (MORAGAS et al., 2002: 6).

La comunicación local, especialmente los ayuntamientos, se pueden beneficiar del nuevo contexto “porque las facilidades tecnológicas de que disponen ya no pueden ser obstaculizadas fácilmente, como hasta ahora, por decisiones políticas y administrativas centralistas” (MORAGAS et al., 2002: 5). En este nuevo panorama, la capacidad de enlazar política, educación, cultura, bienestar social, Administración y comunicación constituirá en el futuro el eje de las políticas locales según de Moragas. Las TIC cambian la forma de gestionar la información y la forma en la que las todas las administraciones prestan sus servicios, pero el potencial de la Administración electrónica aumenta en el nivel local porque es precisamente ahí donde el contacto entre autoridades locales y ciudadanos es más estrecho y son numerosos los servicios prestados en ese nivel (MARAURI, RODRÍGUEZ y PÉREZ DASILVA, 2006: 66).

2. De la web municipal al portal ciudadano

En este contexto de cambio, el sector público tiene que redefinirse y se vuelve necesario, entre otras cosas, redefinir las funciones específicas de los medios de comunicación públicos y diseñar un modelo integrado de los distintos servicios públicos de comunicación (MORAGAS et al., 2002: 8). El camino a seguir pasa por políticas de comunicación que persigan la coordinación y, en algunos casos, la integración de los diferentes actores del ámbito de la comunicación local. Hasta ahora, sin embargo, esta relación entre la Administración electrónica y los medios de comunicación locales se ha saldado con un fracaso, ya que el interés de las instituciones se ha centrado principalmente en establecer unas buenas y eficaces relaciones con los

medios de gran difusión –en especial la prensa- en lugar de desarrollar contenidos propios (BARQUERO y BARQUERO, 2006: 28 y 29).

Los ayuntamientos están presentes en la Red, pero es frecuente el olvido de los medios de comunicación de su entorno. Un estudio realizado en 2002 sobre las páginas web de la Administración local catalana puso de relieve esta laguna. Según esta investigación, la dimensión de medio de comunicación de masas de las webs municipales era escasa y concluía que, salvo algunas excepciones, los ayuntamientos se encontraban en “un estado de gran indecisión en cuanto a la inclusión de la dimensión información de actualidad en sus contenidos” (MORAGAS et al., 2002: 28). Para de MORAGAS, “las relaciones entre los web municipales y los medios de comunicación del entorno tienen que constituir una pieza clave de sus dinámicas informativas. A veces porque existe un medio de comunicación no municipal que cubre esta información y con el que se puede colaborar, o, especialmente, cuando existe un medio de comunicación municipal que debería orientarse sinérgicamente hacia la producción de contenidos del web municipal”.

Las administraciones locales han visto que la Red es una herramienta eficaz para mejorar el contacto con los ciudadanos y ofrecerles un mejor servicio. Como apuntan MARAURI, RODRÍGUEZ y PÉREZ DASILVA (2006: 67), la prestación de servicios, el uso de Internet como soporte y el carácter local son tres de las principales características que definen el presente y el futuro de la Administración electrónica. Las páginas web de los ayuntamientos se convierten, por tanto, en un ejemplo apropiado de fusión de comunicación institucional y de servicios con el ciudadano como principal referente. El usuario es el protagonista. Las páginas web permiten a los ayuntamientos estar accesibles las 24 horas del día y que los ciudadanos de todas las poblaciones las tengan como “un punto de referencia a la hora de buscar cualquier información sobre la ciudad” (BAU, 2004: 8).

El análisis exhaustivo de estas plataformas electrónicas de comunicación con el ciudadano demuestra, sin embargo, que pese a que ofrecen diversas formas de participación ciudadana, ninguna de ellas consigue hacerla posible de forma plena. Abundan la información general sobre los municipios, los datos sobre la organización interna del ayuntamiento o la posibilidad de realizar trámites y gestiones por Internet, como por ejemplo domiciliar el impuesto municipal de vehículos o los pasos a seguir para solicitar una licencia de obras. La gestión es sin duda la estrella de los proyectos puestos en marcha en los últimos años por los ayuntamientos en la Red. Del análisis detenido de sus páginas web se deduce que la percepción generalizada por parte de las instituciones locales es que la mejor política en Internet es aquella que permite realizar más gestiones no presenciales.

Esta aproximación resulta, sin embargo, poco ambiciosa en el aspecto comunicativo y lleva a los ayuntamientos a crear páginas incompletas en el plano informativo que no sólo no aspiran a convertirse en emisores de noticias, sino que continúan delegando en los medios de comunicación tradicionales todo el flujo de

información local de actualidad. En el caso de la mayoría de las páginas web municipales no puede hablarse de portales de comunicación local o de información de actualidad de referencia sobre esa localidad. Siguiendo a de MORAGAS, y sin menospreciar los aspectos de gestión, “debería incorporarse a la evaluación de los mejores webs su funcionalidad estrictamente comunicativa y social, su equilibrio en la triple función de gestión, información de proximidad y de participación” (MORAGAS et al., 2002: 24).

3. Las páginas web municipales del País Vasco y Navarra

Este estudio ha analizado las páginas web municipales de las 48 poblaciones de más de 10.000 habitantes de Euskadi (40 localidades en total) y Navarra (8), que reúnen al 80,5% y al 52,8% de su población, respectivamente.

Para el estudio de cada una de ellas se ha partido de la ficha propuesta por José Manuel Cerezo para el análisis de la páginas web institucionales, en la que se agrupan las variables en cuatro ámbitos, que a su vez ha sido completada en el apartado informativo para dar cobertura a todas las posibles manifestaciones de actividades comunicativas que un ayuntamiento puede realizar. Éste es el desglose de los apartados cuya presencia se ha analizado en este estudio:

a) **Ámbito de participación ciudadana:**

- Correo electrónico de opinión.
- Redes ciudadanas / Foros.
- Chats.
- Experiencias en participación a través de Internet para opinar sobre un tema o servicio concreto

b) **Ámbito de usabilidad:**

- Acceso para discapacitados.
- Multi-idioma.
- Búsqueda.
- Mapa-web.
- FAQ.
- Descarga de programas de navegación.
- Actualización de contenidos.
- Publicidad.
- Multimedia.
- Animación.

c) **Ámbito de interacción y transacción:**

- Transacciones económicas.

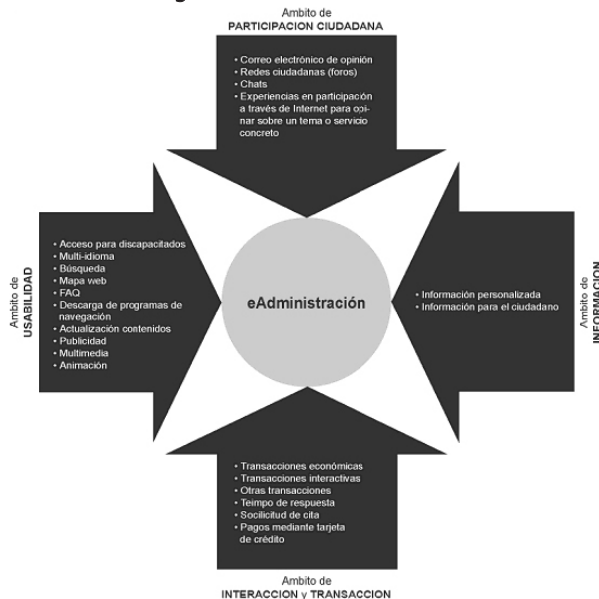
¹ CERESO, José Manuel. “Los retos de la eAdministración en España”. Presentado en la *II Jornada de Democracia digital, eAdministración y participación ciudadana en 2005*. También se han tomado en consideración, entre otros, trabajos como el estudio anual que realiza Ciberpaís sobre las páginas de las capitales de provincia y ciudades con más de 75.000 habitantes y la investigación titulada “Comunicación institucional y de servicios. Las páginas web municipales de las capitales de provincia españolas”.

- Transacciones interactivas.
- Otras transacciones.
- Tiempo de respuesta.
- Solicitud de cita.
- Pagos mediante tarjeta de crédito.

d) **Ámbito de información:**

- Boletines.
- Teléfonos de interés.
- Información sobre la ciudad: historia, clima, tráfico...
- Guía de ocio: restaurantes, hoteles, museos, parques...
- Información turística: cómo llegar, centro de información de turística, cómo divertirse, estado de las playas, envío de postales electrónicas, qué hacer en la ciudad, plano, alojamientos, web-cam de la ciudad, horario de transporte público...
- Información institucional: salud del alcalde, órganos de gobierno, grupos políticos, normativa municipal, presupuestos municipales, ayuntamiento por temas, oposiciones y ofertas de empleo...
- Información de actualidad: Noticias sobre la ciudad, servicio de prensa, acceso a los medios locales, acceso a las noticias publicadas en los diarios online más importantes...

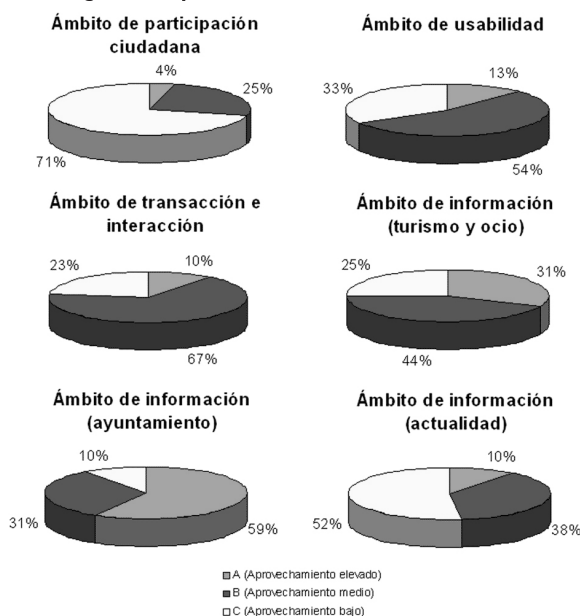
Figura 1: Los cuatro ámbitos



Fuente: CEREZO, José Manuel (2005). *Los retos de la eAdministración en España*. Ponencia presentada en la II Jornada de Democracia digital, e Administración y participación ciudadana. [<http://www.cibersociedad.net>]

Asimismo, para poder medir de una forma fácilmente comparable la efectividad con la que las instituciones locales emplean las posibilidades que les ofrece la Red, se ha establecido una categorización –A, B y C-, basada en el número de los recursos potenciales -enumerados en la ficha- finalmente empleados por cada una de las páginas web. En la categoría A de cada ámbito, se incluyen aquellos sitios que ponen a disposición de los usuarios más de dos tercios de los recursos. En la categoría B, se recogen aquellos que aprovechan entre uno y dos tercios de dichas posibilidades, mientras que en la categoría C se engloban las que realizan un uso pobre de éstas y emplean menos de un tercio de los recursos disponibles.

Figura 2: Aprovechamiento de los recursos



3.1. Ámbito de participación ciudadana

Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación permiten un cambio en el funcionamiento de la Administración con los ciudadanos y facilitan la implantación de prácticas novedosas de participación electrónica. Pero como señala Pedro Prieto, los cambios no se están dando de manera uniforme, “ya que la práctica totalidad de los estudios de *benchmark* en el área de e-Gobierno coinciden en señalar que los avances realizados en los ámbitos de la democracia-e y la participación-e quedan muy por detrás de los relacionados con el área de la e-administración, destinada a la provisión de servicios mediante la utilización de las TIC” (PRIETO, 2006: 6).

El análisis de las webs municipales de las localidades de más de 10.000 habitantes de Euskadi y Navarra muestra un déficit amplio en participación electrónica. Herramientas que pueden impulsar el proceso participativo como foros de discusión,

listas de distribución, entornos de colaboración para grupos o encuestas de opinión apenas tienen presencia. La gran mayoría de los ayuntamientos analizados se limita a la oferta de una dirección de contacto electrónica (93% de las páginas visitadas) donde enviar consultas y plantear quejas o sugerencias.

Sólo el 8,3% de los municipios apuesta por las redes ciudadanas y ofrece la posibilidad de participar en foros. Uno de esos escasos municipios en los que el ayuntamiento posibilita la participación ciudadana en Internet es Sestao. En su página web, la sección reservada a los foros cuenta con cinco categorías (política extramunicipal, deportes, juventud, civismo y otros) en las que los ciudadanos pueden publicar sus opiniones. Los datos del Foro de Sestao se actualizan cada 15-20 días, en función del volumen de información almacenada. También el chat es una herramienta mayoritariamente ignorada en las páginas web municipales y sólo el municipio de Amorebieta-Etxano le dedica un espacio.

Respecto a las experiencias en participación a través de Internet para opinar sobre un tema o servicio concreto -que toman cuerpo en forma de encuestas en línea que los ciudadanos pueden responder- éstas únicamente aparecen en el 22,9% de las páginas web. Únicamente consistorios como Eibar, Galdakao, Sestao, Zarautz o Llodio-Laudio introducen encuestas para que sus ciudadanos opinen sobre diversos temas que afectan a la localidad en la que residen. Las bitácoras también pasan completamente desapercibidas y sólo Portugalete ofrece a sus ciudadanos la posibilidad de crear su propio blog.

En términos generales, las posibilidades de la Red en el ámbito de participación ciudadana son débilmente aprovechadas por parte de los municipios del País Vasco y Navarra y constituyen el área menos desarrollada de todas las analizadas. Sólo un 4% de los ayuntamientos las utiliza de manera destacable, frente a un 25% que efectúa un uso medio y un significativo 71% que realiza un aprovechamiento bajo. La capacidad de los ciudadanos para participar en los contenidos o expresar sus opiniones es, por tanto, muy limitada.

Figura 3: Foros del ayuntamiento de Sestao

FOROS		Política extramunicipal
Los datos del Foro se actualizarán cada 15-20 días, en función del volumen de información almacenada.		» Inscripción foro
Preguntas: 17		
Asunto	Remitente	Fecha
Algun partido va a proponer	sestaosehunde	05/03/2007
# propuesta interesante	zinegotzi	06/03/2007
# No, No gracias a ti	sestaosehunde	06/03/2007
vergonzoso	maroto	22/02/2007
Sestao es el PARAISO	sestaosehunde	22/02/2007
IMPIEZA DE MUROS	pelas	20/02/2007

censura en el cartel de carnaval	katakarak	19/02/2007
↗ aclaraciones	zinegotzi	20/02/2007
↗ manipulacion del cartel de carnaval	katakarak	21/02/2007
↗ ¿ dónde está la hipocresía?	zinegotzi	21/02/2007
↗ Totalmente de acuerdo con zinegotzi	sestaosehunde	21/02/2007
↗ cartel	katakarak	22/02/2007
↗ cartel	pelas	20/02/2007
APARCAMIENTOS EN SOTERA DE LA MIER	jmb	17/02/2007
seguimos con camino txikito	ingume	14/02/2007
↗ Camino Tixkito	pelas	15/02/2007
↗ camino txikito berrero	ingume	06/03/2007
cuestion de voluntades	sestaosehunde	29/01/2007
Asfaltado de Sotera de la Mier	grulla	27/01/2007
↗ Asfaltado de Sotera de la Mier.	pelas	28/01/2007
Ascensores	osoan	24/01/2007
↗ Ascensores	pelas	01/02/2007
¿evoluciona sestao?	sestaosehunde	15/01/2007

3.2. Ámbito de usabilidad

El buscador, la opción de idioma múltiple y el mapa web son las tres características más frecuentes en las páginas analizadas en lo que a la usabilidad se refiere. El buscador aparece en el 60% de las mismas, siempre en un lugar visible para facilitar el acceso a la información. El mapa web (las diferentes secciones y subsecciones del sitio reunidas y presentadas de forma esquemática) se encuentra en el 70,8% de las ocasiones. La posibilidad de consultar la página en las dos lenguas oficiales está presente en el 89,6% de los casos. Por su parte, la presencia de recursos multimedia alcanza el 35,4%, centrada sobre todo en la oferta de vídeos sobre el municipio o en visitas virtuales. Un buen ejemplo de esto último, se encuentra en la web de Barakaldo en la que se ofrece la posibilidad de situarse en varios puntos del municipio y tener una vista de 360° del lugar.

Otro aspecto de gran interés es el que hace referencia a la accesibilidad. En palabras de Lourdes GONZÁLEZ, jefa del departamento de usabilidad y accesibilidad de Technosite, de la Fundación ONCE, “el principal objetivo de una web accesible es su universalidad: ofrecer su servicio al casi 20% de la población con algún tipo de discapacidad. Para ello se requieren herramientas que permitan navegar por Internet como magnificadores de pantalla o sintetizadores de voz que leen el contenido de la web. Por otra parte, las personas mayores precisan de opciones de navegación claras o las personas con dificultades cognitivas leves, pueden extraviarse en estructuras complejas; así como las personas sordas que necesitan subtítulos informativos de la parte sonora de los documentos multimedia. La franja de población con conexiones lentas a Internet o navegadores obsoletos, también se ve favorecida con los criterios

de accesibilidad². El estudio de las páginas web municipales de Euskadi y Navarra refleja que tan sólo una quinta parte están preparadas para los discapacitados³.

Finalmente, una mínima parte de los consistorios (14,6%) dedica un espacio a las FAQ (preguntas más frecuentes) y sólo un 8,3% ofrece la posibilidad de descargar programas de navegación.

Figura 4: FAQ del ayuntamiento de Santurtzi

Preguntas más frecuentes

- » **¿Cuál es el teléfono de información del Ayuntamiento de Santurtzi?**
- » **¿Qué documentación necesito para darme de alta en el Padrón?**
- » **¿Qué documentación es necesaria para solicitar la baja en el Padrón?**
- » **¿Dónde puedo consultar los temas tratados en el Pleno?**
- » **He tenido un problema en un comercio. ¿Dónde puedo acudir?**

¿Cuál es el teléfono de información del Ayuntamiento de Santurtzi?

La centralita del Ayuntamiento de Santurtzi es **944 205800**, desde donde le podrán remitir al departamento correspondiente.

¿Qué documentación necesito para darme de alta en el Padrón?

- 1) Hoja padronal y solicitud de alta, con las excepciones señaladas en el apartado **Trámites Municipales**.
- 2) Documento identificativo: DNI; Tarjeta de Residencia o pasaporte para extranjeros (también la tarjeta de identidad vigente para ciudadanos de la C.E.).
- 3) Documento que acredita el título de ocupación de la vivienda.

¿Qué documentación es necesaria para solicitar la baja en el Padrón?

Para solicitar la baja por defunción de otra persona en el Padrón hay que presentar original y fotocopia del certificado de defunción o del libro de familia donde conste dicha defunción, acompañadas de original y fotocopia del DNI de la persona que realice el trámite. Cuando se trata de un traslado de domicilio a otro municipio, usted no se puede dar de baja en el Padrón. Al darse de alta en otro Ayuntamiento, automáticamente es dado de baja en el de Santurtzi. Para cualquier otra modificación de datos en el Padrón, deberá presentarse DNI de quien realice el trámite y la documentación acreditativa de cuanto se solicita.

En resumen, puede afirmarse que el ámbito de la usabilidad está, en términos generales, mejor cuidado que el de la participación ciudadana. Un 13% de las páginas web aprovechan bien de las posibilidades en este apartado, frente a un 54% que hace un uso que se puede calificar como medio y un 33% que las emplea de forma deficiente.

² <http://www.tafalla.es/es/noticias/object.aspx?o=42651>. Accedido en febrero de 2007.

³ Respecto a la totalidad de municipios navarros -y no sólo en los recogidos en este estudio- 21 ayuntamientos de la Comunidad Foral cuentan con una página web accesible para personas discapacitadas. Estos ayuntamientos implicados en el proyecto de accesibilidad son Alsasua, Ansoáin, Aoiz, Aranguren, Berriozar, Burguete, Burlada, Cendea de Cizur, Huarte, Lesaka, Los Arcos, Lumbier, Mendigorria, Noáin, Tafalla, Valtierra, Viana, Villafranca, Villaba, Yerri y Zizur Mayor. Juntos suman casi 120.000 habitantes de los cuales cerca de 17.000 sufren algún tipo de discapacidad.

3.3. Ámbito de transacción e interacción

Bezunartea, Canga y Cantalapiedra ya apuntaban en un estudio realizado en 1999 que la oferta de servicios y la interactividad han supuesto desde el principio uno de los principales ejes de la oferta de los portales municipales (BEZUNARTEA, CANGA y CANTALAPIEDRA, 1999). Según el estudio anual que realiza el *Ciberpaís*, el ámbito de la interacción y la transacción es uno de los que mayor crecimiento ha experimentado. Por ejemplo, en 2001 sólo 14 ciudades permitían realizar trámites sin desplazarse hasta el consistorio. En 2006 ya eran 61 las que en mayor o menor grado ofertaban la tramitación electrónica. Además, el pago por red también aumentó, pasando de 45 ayuntamientos en 2005 a 51 en 2006.

La presentación de documentos y la realización de trámites administrativos sin salir de casa también es un valor añadido en las web municipales de Euskadi y Navarra. El 72,9% de las páginas analizadas permite realizar diferentes trámites municipales y el 33,3% admite el pago por Internet. La calidad y cantidad de las gestiones que se pueden realizar on line guarda relación con el tamaño y los recursos del municipio. De esta forma, destacan las web de las capitales de provincia y las de localidades de gran tamaño como Getxo, Irún o Barakaldo, con servicios que van desde la gestión de impuestos, multas o certificados de empadronamiento a la obtención de todo tipo de permisos y licencias.

Merece aquí una mención especial la página de Basauri que desde febrero de 2007 permite solicitar la tarjeta sanitaria digital. Esta última es una actividad pionera en el estado español que permite a los 46.000 vecinos del municipio, además de acceder a las prestaciones de la sanidad pública, poder también hacer uso de diferentes servicios administrativos y efectuar gestiones como el préstamo de libros en las bibliotecas municipales o apuntarse a cursos en el polideportivo. En el otro extremo se encuentran otras localidades con menor población, como Burlada, que se limitan a trámites sencillos como la obtención del documento para despachar el empadronamiento.

El ámbito de la transacción y la interacción constituye, por tanto, uno de los puntos fuertes de las páginas web municipales. Un 10% de las mismas aprovecha al máximo las posibilidades que ofrece Internet a lo que habría que sumar el 67% que lo hace de forma media. El uso insuficiente de estos recursos sólo afecta al 23% de las localidades.

e-Administración						
	Redes ciudadanas	Experiencias en participación por Internet para opinar sobre un tema o servicio concreto	Transacciones económicas	Transacciones interactivas	Noticias sobre el municipio	Acceso a los MC de la localidad
Si	8%	23%	33%	73%	83%	44%
No	92%	77%	67%	27%	17%	56%

Figura 5: Tramites on line del ayuntamiento de Basauri

TRÁMITES CON CERTIFICADO IZENPE

¿Qué es el Canal Directo del Ayuntamiento?

El Canal Directo es un servicio que permite a los ciudadanos y empresarios de Basauri realizar los trámites habituales con el Ayuntamiento a través de Internet. Algunos de los trámites más utilizados son:

- Consultar datos tributarios (con certificado Izenpe)
- Obtener un certificado de empadronamiento (con certificado Izenpe)
- Pagar un recibo
- Reservar un libro en la Biblioteca Municipal (con certificado Izenpe)
- Comprar entradas para el Teatro Social Antzokia

Más trámites del Canal Directo

¿Qué se necesita para realizar los trámites online que permite el Canal Directo?

La mayoría de los trámites con el Ayuntamiento pueden realizarse directamente a través de Internet mediante el servicio Canal Directo, sin que sea necesario ningún tipo de dispositivo ni certificado.

Algunos trámites requieren, sin embargo, una identificación por parte del ciudadano o empresa. En estos casos será necesario disponer del certificado Izenpe para poder tramitarlos.

¿Qué es la certificación Izenpe?

Solicitar la certificación Izenpe

TRÁMITES SIN CERTIFICADO IZENPE

Pago Online

Anuncios Públicos

Alta de Asociaciones

Cartografía Digital

Descarga de Impresos

Actas del Pleno

Entradas Social Antzokia

3.4. Ámbito de información

Las páginas web municipales son, ante todo, un soporte para la información institucional. El estudio revela que el 83,3% dedica un espacio a la historia de la ciudad. Esta oferta casi siempre se completa con información sobre ocio, es decir, datos sobre la oferta hotelera, cultural y gastronómica de esa ciudad. El 66,6% indica los restaurantes, hoteles, museos o parques más cercanos. Del mismo modo, tan importante como el ocio es el apartado que dedican al turismo. Dentro de éste, los aspectos con mayor peso son las indicaciones sobre cómo llegar (83,3%) y el plano o callejero de la localidad (89,6%). Gran parte de ellos también incluyen en su web la situación del centro de información turística donde acudir para cualquier aclaración. Sin dejar el turismo, Getxo, Portugalete, Santurtzi, Sestao, Trapagaran o Sopelana ofrecen la posibilidad de enviar una postal electrónica desde la página. Por otra parte, Zarautz, Bermeo y Sopelana son los únicos que permiten ver la ciudad a través de una cámara web. Las páginas web municipales constituyen, en definitiva, un perfecto escaparate para los visitantes.

Viendo la importancia que conceden los ayuntamientos a la oferta de ocio y turismo queda claro la vocación de promoción de cara al exterior, pero resulta chocante que sólo el 43,7% de las páginas incluya los horarios del transporte público. En cualquier caso, otro de los puntos fuertes de estas web es la información sobre el ayuntamiento. El 70,8% de las mismas incluye un saludo del alcalde y luego ofrece datos y forma de contacto sobre los órganos de gobierno de la localidad (87,5%) y sobre los grupos políticos. En el 68,7% se puede encontrar un directorio con los teléfonos de interés. La normativa municipal y los presupuestos son otro de los contenidos más frecuentes con un 77,1% y un 64,6% respectivamente. A corta

distancia se encuentran las oposiciones y ofertas de empleo con un 58,3%.

De forma global, la información sobre turismo y ocio puede considerarse buena en un 31% de los casos, media en el 44% y deficiente en el 25%. En el caso de la información útil sobre el propio consistorio, el retrato global resulta especialmente favorecedor, dado que el aprovechamiento elevado de los recursos alcanza el 59%, frente al 31% de los municipios que hacen un uso medio y sólo un 10% que los utilizan de forma insuficiente.

Pero dentro del análisis de la información, merece sin duda una especial atención el estudio de la oferta de contenidos noticiosos de actualidad en las páginas web de los ayuntamientos: noticias sobre la ciudad, servicio de prensa, acceso a los medios locales y acceso a las noticias publicadas en los diarios más importantes. Según F. Martín, la elaboración y difusión de noticias directas de acontecimientos locales que se producen en empresas o instituciones filiales es una de las acciones más interesantes de comunicación externa ya que contribuye a potenciar la imagen corporativa de la empresa o institución (MARTÍN, 1998: 118, 119).

Y es precisamente en este apartado en el que el estudio arroja los datos más desfavorecedores. Las noticias sobre la ciudad constituyen un importante núcleo informativo ya que el 83,3% de las web analizadas incluyen un apartado específico bajo el epígrafe de noticias de la ciudad. Sin embargo, por su escasa periodicidad o por la brevedad de los textos, en el 52% de los casos puede considerarse que dicha información es deficiente, frente a un 38% en los que puede calificarse como media, mientras que sólo un 10% de los municipios generan información de actualidad plenamente satisfactoria.

Las páginas web municipales tampoco aprovechan las sinergias con los medios de la localidad, que no tienen un papel relevante en la oferta informativa que ofrece el ayuntamiento. Por ejemplo, sólo el 47,5% de los consistorios enlazan con las diferentes revistas o radios que informan sobre la ciudad. Respecto a la posibilidad de acceder a las noticias publicadas en los medios de comunicación más importantes, únicamente Bilbao, Rentería, Eibar, Sestao, Tolosa, Trapagaran, Beasain y Sopelana lo incluyen dentro de su oferta noticiosa.

A este respecto, de Moragas apunta que los planes para la implantación de la Administración electrónica deben completarse con un plan global e integrado de toda la actividad de los ayuntamientos en la era digital, incluidas las actividades informativas y de comunicación y apunta que esto se consigue “a) adoptando nuevas políticas integradas de los diversos sectores de la información municipal; b) evitando la separación de lógicas de producción entre los diferentes medios de comunicación municipal: web, revistas, radio y televisión; c) los ayuntamientos, en esta fase de transición, deberían dotarse de equipos de trabajo que integrasen los diversos componentes de la información y de la gestión de los web municipales” (MORAGAS et al., 2002: 32).

Figura 6: Noticias del ayuntamiento de Getxo

<ul style="list-style-type: none"> ☰ Servicio de euskera ☰ Medio ambiente ☰ Escuela de música ☰ Getxo Kirolak ☰ Cooperación al desarrollo ☰ Agenda ☰ Grupos políticos Municipales ☰ Residencia Municipal Noticias Noticias del Ayuntamiento Noticias de Turismo Noticias de Cultura Noticias de Medio ambiente Noticias de la Escuela de música Noticias de Empleo y negocios Noticias de Vivir en Getxo Noticias de Getxo solidario Noticias de Getxo Kirolak Noticias del Servicio de Euskera Noticias de vivienda 	<div style="background-color: black; color: white; padding: 2px; text-align: center;">Últimas noticias</div> <p>Última actualización: 07/03/2007</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Getxo contará antes de Semana Santa con el primer "Foro Municipal por el Diálogo" ○ Sacado a concurso por 2,1 millones de euros las obras de implantación de rampas mecánicas en la Avda. Salsidu de Algorta ○ Bandas de Dinamarca, Holanda, Rusia y España en la final del concurso de grupos del Getxo Jazz ○ Información recordatorio del pago a la carta ○ Aumenta progresivamente el número de perros con microchip de identificación ○ La plaza de La Estación de Las Arenas acoge una estación solar divulgativa ○ El Ayuntamiento construirá un bidegorri entre el final del paseo de La Galea y el acceso a la playa de Azkorri ○ Getxo organiza diversos actos en torno al "Día Internacional de las Mujeres" con el lema Abramos las puertas de la política ○ Getxo Kirolak invierte 159.600€ en la construcción de 4 pistas de padel cubiertas para Fadura ○ Getxo opta al Premio "Promoción Turística" por Euskadi en los Premios Nacionales al Turismo. ¡Anímate y vota! ○ El Plan de Acción para la Sostenibilidad de la Agenda Local 21 contempla 10 acciones prioritarias ○ La Coral Ondarreta celebra su 40 aniversario ○ Período de matrículas para el curso 2007-2008
---	---

3.5. Tres ejemplos: Getxo, Irún y Sopelana

Son muchas las páginas web municipales que cuentan con una completa y variada oferta de información y servicios. Por supuesto, en las primeras posiciones destacan las páginas de las capitales de provincia, ya que son las que cuentan con más recursos económicos y las que se dirigen a mayor número de personas. Pero además de éstas, también podemos encontrar páginas web de otras localidades más pequeñas que cumplen con gran eficacia su cometido y cuya labor se ve respaldada por un elevado número de visitantes. Como botón de muestra, vamos a destacar en este punto las de Getxo, Irún y Sopelana.

Los puntos fuertes de estos sitios web son los servicios, la oferta de ocio y turismo en el municipio y la información sobre el ayuntamiento. Entre los servicios que oferta Irún se encuentran gestiones tan diversas como la solicitud de ayudas domiciliarias, alegaciones a multas de tráfico, alta en el impuesto de actividades económicas, baja de vehículos, gestiones en el cementerio, gestión de los puestos de venta ambulante en el mercadillo, etc. Getxo también oferta trámites relacionados con el padrón (expedición de certificados), con la gestión tributaria (certificado de convivencia), con urbanismo (certificado de residencia) o con la recaudación (domiciliación de tributos municipales). Irún dispone además de una herramienta que ofrece a los ciudadanos la posibilidad de

realizar el pago de diferentes recibos municipales de forma cómoda, fácil y segura. En concreto, se puede pagar los recibos del IBI (Impuesto de Bienes e Inmuebles), del IAE (Impuesto de Actividades Económicas), del impuesto de vehículos, de vados, y del cementerio municipal. Getxo, por su parte, también permite pagar sus tributos por Internet mediante la plataforma de pagos del Gobierno Vasco Euskadi.net. Sopelana, con una población casi seis veces menor que Irún y ocho veces menor que Getxo, es más modesta en este apartado ya que sólo permite obtener un impreso de solicitud general y la licencia de obras menores. En cambio, ofrece otros servicios novedosos como la posibilidad de visualizar diferentes puntos del municipio vía cámara web o la posibilidad de conocer el nivel de ocupación de las piscinas o el gimnasio.

La información sobre la composición y organización del ayuntamiento es otro de los aspectos más trabajados en estas páginas web. La información sobre los órganos de Gobierno, estructura departamental, plenos, ordenanzas o presupuestos es tratada de manera detallada en todas ellas. También destacan en el apartado de turismo y ocio, en el que se describe cómo llegar a la localidad, qué lugares de interés se pueden visitar, dónde comer y dormir, información sobre el clima, la historia, etc.

Sin embargo, y como se ha explicado anteriormente, estas páginas municipales naufragan en lo que se refiere a participación ciudadana. Por ejemplo, Sopelana y Getxo se limitan a ofertar una dirección de correo electrónico donde contactar y dejar constancia de quejas y sugerencias. El ayuntamiento de Irún en cambio, da un paso más en el apartado de e-participación y además de ofrecer la posibilidad de contactar con el alcalde de una forma directa y personalizada, pone en marcha un proceso de participación ciudadana que permite opinar sobre asuntos tales como la Agenda 21, la campaña Irún por el civismo o el plan General de Urbanismo.

La oferta noticiosa de estos ayuntamientos es también uno de sus puntos fuertes. Getxo reserva la parte principal de su portada a la información. Una decena de avisos, sugerencias y ofertas de empleo informan al vecino que visita la página. Del mismo modo, Sopelana también reserva su parte central para una quincena de noticias de última hora sobre la localidad. Irún en cambio, sólo ofrece tres noticias recogidas en la parte superior derecha y es necesario presionar un enlace para leer el resto. En esta línea, Getxo permite contactar con otras publicaciones de titularidad municipal como *Getxoberri*, *Gazteak*, *Ongizatea*, *Semealabak*, *Emeki*, *Berriketan* o *Guretzat*. En el caso de Irún, éste ofrece el acceso a la revista municipal del ayuntamiento en formato PDF.

5. Conclusiones

Si consideramos el aprovechamiento de las posibilidades que ofrece la Red a las corporaciones municipales en su relación con los ciudadanos, podemos observar que las páginas web municipales de Euskadi y Navarra explotan de una forma muy adecuada o intermedia los aspectos referidos a la información sobre el propio ayuntamiento (90%), a la gestión y realización de tramites administrativos (77%) y al turismo y al ocio (75%). La idea subyacente es que la mejor web es aquella que

permite más gestiones en línea y que, a su vez, sirve como escaparate para los visitantes.

La usabilidad también alcanza cotas aceptables (67%), pero las cifras, sin embargo, se resienten de forma notable en los apartados referidos a la información de actualidad sobre lo que ocurre en el municipio (48%) y la participación ciudadana (29%). Los datos demuestran que las TIC no se aprovechan para promover nuevas experiencias de intervención ciudadana -nuevas formas de comunicación, colaboración, generación y distribución de informaciones entre los ciudadanos y el gobierno municipal-. La falta de voluntad política provoca que la mayoría de los consistorios no estén preparados para asumir la implantación de herramientas como foros, listas de distribución o encuestas de opinión que podrían dar un cambio a los procesos participativos permitiendo a la ciudadanía compartir informaciones y poder de decisión que hasta ahora estaba reservado a los políticos municipales.

Además del miedo de este colectivo a perder protagonismo y la necesidad de que acepten la “cultura participativa”, Prieto apunta otras barreras de tipo tecnológico que frenan la participación-e y señala que para la mayoría de los municipios de tamaño medio la realización de procesos participativos presenciales ya es un desafío de primer orden, pues apenas cuentan con recursos financieros y de personal para ejecutarlos. Estos pequeños pueblos no tienen los conocimientos ni las infraestructuras necesarias para desarrollar sus propios entornos electrónicos de participación (PRIETO, 2006: 6).

Por otra parte, las políticas de comunicación municipal parece que no tienen en cuenta la integración de los medios informativos de la ciudad. Las páginas web de los municipios desaprovechan las sinergias con las revistas, radio y televisión locales y esto repercute directamente en la oferta noticiosa. La prioridad, como señala Martín, de los ayuntamientos en sus políticas de comunicación está en el trato con los medios tradicionales, “es básico facilitar la labor a los medios informativos” (MARTÍN, 1998: 126) y esto conduce a veces a dar más importancia al trato con los periodistas que con los ciudadanos.

No sólo es que otorguen preferencia a los medios de gran alcance para difundir sus informaciones y por tanto desaprovechen la coordinación con las radios y revistas locales, sino que descuidan las potencialidades de las TIC para convertirse ellos mismos en un medio de comunicación de referencia. Según de Moragas es necesario corregir este olvido y evitar las políticas de comunicación que mantienen una gestión independiente y separada de los sectores de la prensa, radio, televisión, Internet y comunicación institucional (Moragas et al., 2002: 30). Por todo esto, la condición de medio de comunicación de masas es bastante vaga en las páginas web municipales. El paso de la web municipal al portal ciudadano es un proceso que todavía no ha cristalizado en la mayoría de los consistorios. Hasta el momento, la gran mayoría de ellos no se ha convertido en un portal de comunicación local donde la oferta noticiosa sea tan importante como la dimensión de gestión.

6. Referencias bibliográficas

AMADEO, Belén

2001: *Comunicación, Democracia e Internet. La ciberpolítica como nuevo ámbito de estudio*. Ponencia presentada en el V Congreso Nacional de Ciencia Política-Sociedad Argentina de Análisis Político.

BARQUERO, José Daniel y BARQUERO, Carmen

2006: *Relaciones públicas estratégicas*. Barcelona, Gestión 2000.

BAU, Teresa

2004: “Webs municipales: el usuario como protagonista”. En: *Iqua Magazine*, nº 17. [http://www.iqua.net/archivos/2999-20-PDF_cast/Iquasp-17ok.pdf]. Acceso en febrero de 2007.

BEZUNARTEA, Ofa; CANGA, Jesús y CANTALAPIEDRA, M. J.

1999: *Diarios digitales: apuntes sobre un nuevo medio*. Bilbao, UPV-EHU.

CAMACHO, Idoia

2001: “Funciones de los gabinetes de comunicación en la administración local”. En: *Revista Latina de Comunicación Social*, nº 44. Tenerife, La Laguna.

CÁRDENAS, M^a Luisa

1999: “Profesionalización de los gabinetes de prensa municipales”. En: *Revista Latina de Comunicación Social*, nº 15. Tenerife, La Laguna.

CEREZO, José Manuel

2005: *Los retos de la eAdministración en España*. Ponencia presentada en la II Jornada de Democracia digital, e Administración y participación ciudadana: [http://www.cibersociedad.net/public/jornades11m05/cibersociedad_20051103_4.pdf] Acceso en febrero de 2007.

CIBERPAÍS

2006: *VI Radiografía de webs municipales*.

[http://www.elpais.com/articulo/portada/Todos/grandes/ayuntamientos/tienen/web/elpcibpor/20060713elpcibpor_1/Tes]. Acceso en febrero de 2007.

MARAURI, Iñigo; RODRÍGUEZ, M^a del Mar; PÉREZ DASILVA, Jesús

2006: “La comunicación institucional y de servicios. Las páginas web municipales de las capitales de provincia españolas”. En: *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, Vol. 12. Madrid, Servicio de Publicaciones de la Universidad Complutense, pp. 431-446.

MARTÍN, Fernando

1998: *Comunicación empresarial e institucional*. Madrid, Universitas.

MORAGAS DE, Miquel (et al.)

2002: Comunicación y ayuntamientos en la era digital. Convergencias y desencuentros entre políticas de comunicación y políticas de de sociedad de la información. Sesión de trabajo del *Observatorio de la Sociedad del Conocimiento*. Diputación de Barcelona.

[<http://www.portalcomunicacion.com/ocl/esp/pdf/ajuntaments.pdf>]. Acceso en febrero de 2007.

PRIETO, Pedro

2006: “Sistemas avanzados para la participación electrónica municipal: ejes conceptuales para su diseño”. En: Revista *Textos de la Cibersociedad*, nº 9.

[<http://www.cibersociedad.net>]. Acceso en febrero de 2007.

7. Referencias electrónicas: páginas web

Bilbao	http://www.bilbao.net	Tolosa	http://www.tolosakoudala.net
Vitoria-Gasteiz	http://www.vitoria-gasteiz.org	Lasarte-Oria	http://www.lasarte-oria.org
Pamplona-Iruña	http://www.pamplona.net	Bermeo	http://www.bermeo.org
Donostia- S.S.	http://www.donostia.org	Amorebieta-Etxano	http://www.amorebieta.net
Barakaldo	http://www.barakaldo.org	Ermua	http://www.ermua.es
Getxo	http://www.getxo.net	Pasaia	http://www.pasaia.net
Irun	http://www.irun.org	Gernika-Lumo	http://www.gernika-lumo.net
Portugalete	http://www.portugalete.org	Hondarribia	http://www.hondarribia.org
Santurtzi	http://www.ayto-santurtzi.net	Bergara	http://www.bergara.net
Basauri	http://www.basauri.net	Mungia	http://www.mungia.org
Errenteria	http://www.errenteria.net	Estella-Lizarrá	http://www.estella-lizarra.com
Tudela	http://www.tudela.es	Azpeitia	http://www.azpeitia.net
Sestao	http://www.sestao.net	Andoain	http://www.andoain.org
Galdakao	http://www.galdakao.net	Zizur Mayor	http://www.zizurmayor.es
Leioa	http://www.leioa.net	Valle de Trápaga	http://www.trapagaran.net
Eibar	http://www.eibar.es	Beasain	http://www.beasain.net
Durango	http://www.durango-udala.net	Arrigorriaga	http://www.arrigorriaga.org
Erandio	http://www.erandioko-udala.net	Sopelana	http://www.sopelana.net
Arrasate-Mondragón	http://www.arrasate-mondragon.org	Tafalla	http://www.tafalla.es
Barañáin	http://www.baranain.com	Oñati	http://www.oinati.org
Zarautz	http://www.zarautz.org	Elgoibar	http://www.elgoibar.org
Hernani	http://www.hernani.net	Azkoitia	http://www.azkoitia.net
Llodio-Laudio	http://www.laudiokoudala.net	Villava-Atarrabia	http://www.villava.es
Burlada	http://www.burlada.es	Zumarraga	http://www.zumarraga.net