



# Vega Baja digit@l

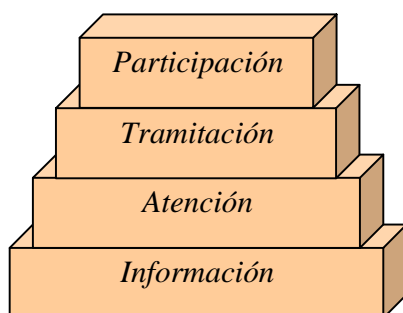
**E-ADMINISTRACIÓN COMO MOTOR DE MODERNIZACIÓN DE  
LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE LA VEGA BAJA**

***CONSORCIO PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LA VEGA BAJA  
(CONVEGA)***

## I. INTRODUCCIÓN

La incorporación de las nuevas tecnologías en la Administración debe ser concebida como una herramienta que añade valor a los productos y servicios de las Administraciones Públicas, que redunde en un aumento de la eficacia, eficiencia, efectividad, transparencia y seguridad de la Administración. Una Administración Pública moderna es, por tanto, una administración más eficiente y transparente, donde el acceso a la información y un mayor control en la gestión pública estén garantizados. Pero esto es ante todo una cuestión política, de voluntades, prioridades de actuación, de liderazgo...más que una cuestión técnica. El desarrollo y la aplicación de las nuevas tecnologías no tiene otro límite que el de la voluntad de los usuarios.

*“Al igual que el psicólogo Maslow hablaba de la pirámide de necesidades humanas, creemos que los servicios de información cubren necesidades informacionales de las personas que se complementan en una jerarquía equivalente. En esta jerarquía, para poder plantear el cubrir una necesidad de un cierto nivel hace falta previamente tener cubiertas mínimamente las necesidades de los niveles inferiores. Yo como ciudadano necesito primeramente tener información antes de plantearme aceptar cualquier servicio o participar en cualquier iniciativa”*



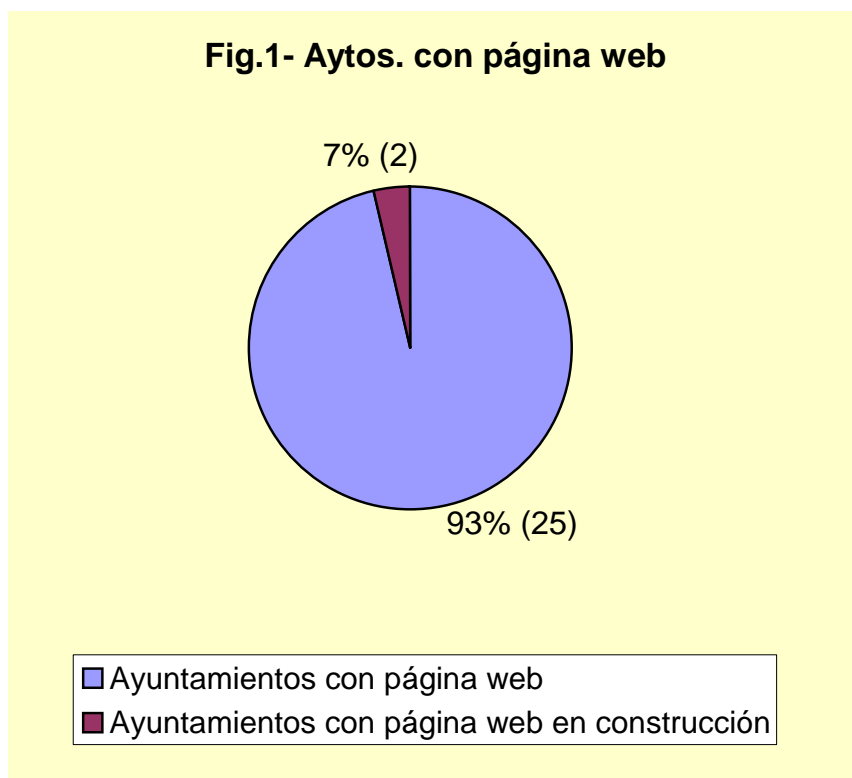
**(Xavier Tarrés Chamorro “Hacia una visión integrada del Ayuntamiento Digital”)**

Por otro lado, la implicación de las Administraciones Locales en el desarrollo de la Sociedad de la Información es fundamental por su cercanía al ciudadano, por su capacidad de promoción del uso de tecnologías de la información y comunicación.

El objetivo último del proyecto Vega Baja [Digit@!](#) es conseguir la implantación de la Administración *on-line*, es decir, que la participación ciudadana y la tramitación de documentos a través de Internet en los Ayuntamientos de la Vega Baja sea una realidad. No obstante sabemos que hay unos pasos que seguir y el objeto de este estudio es descubrir hasta qué punto esa primera necesidad, que es la información, está cubierta.

## 1. WEB DE AYUNTAMIENTO Y WEB DE MUNICIPIO

En la Comarca de la Vega Baja, todos sus municipios cuentan, a principios del año 2009, con una página web oficial de su Ayuntamiento, lo que supone el 100%, aunque dos de ellas la del Ayuntamiento Daya Nueva y de Benijófar están en construcción.



Hemos considerado “páginas web de los Ayuntamientos” a aquellas que aparecen como webs oficiales de la corporación y que ofrecen información general del municipio, así como un mínimo de contenidos sobre el propio Ayuntamiento, su equipamiento y los servicios que presta.

El carácter “oficial” es lo que nos permite distinguir estas páginas de aquellas otras, que si bien contienen información general del municipio, su creación y desarrollo parte de particulares u otras entidades distintas del Ayuntamiento.

Casi todos los municipios cuentan con una o varias páginas web de este tipo.

Nº de Municipios.	% Ayuntamientos con pagina web	% Ayuntamientos con pagina web en construcción
27	93 %	7 %



Estos cuatro municipios: Guardamar, Torrevieja, Orihuela y Callosa de Segura; entran dentro del grupo de los ocho municipios en la comarca con más de 10.000 habitantes. Este factor poblacional puede ser importante pero no determina necesariamente que los municipios con más habitantes cuenten con una página web mejor desarrollada que el resto. Lo veremos más adelante.

Estas páginas de municipio, en su mayoría portales de entrada a la red dirigidos a un determinado sector de población, ofrecen contenidos informativos y descriptivos de los municipios pero sin apenas contenidos relacionados con los servicios e instituciones del Ayuntamiento. En su mayoría funcionan como escaparate de empresas o como diarios digitales que además ofrecen enlaces interesantes con páginas de todo tipo de asociaciones y clubes del municipio, y son un punto de encuentro de los ciudadanos, ofreciéndoles la posibilidad de relacionarse a través de foros, debates, o chat.

En el caso de las páginas municipales de Torrevieja, Pilar de la Horadada y Guardamar es clara la orientación al turismo, abundan en estos casos los servicios e información relacionada con el sector inmobiliario, guía de hoteles, playas, restaurantes, etcétera.

## **2. LOS AYUNTAMIENTOS EN LA RED**

Las páginas web de los Ayuntamientos de la Vega Baja analizadas presentan diferencias en su grado de desarrollo. Estas diferencias pueden deberse a numerosos factores entre los que destacan:

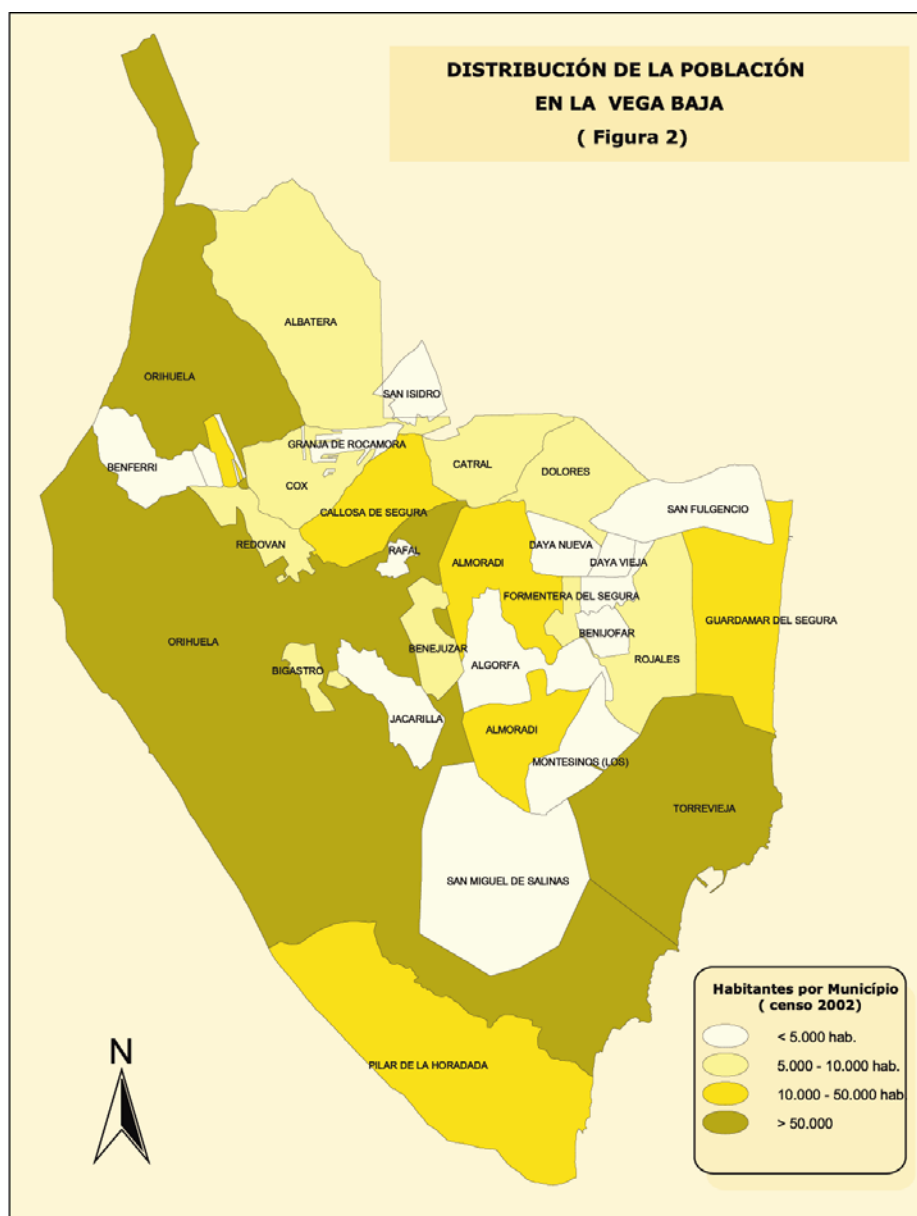
- La población de los municipios, que condiciona la disponibilidad de recursos económicos, materiales y humanos para desarrollar páginas y sus contenidos.
- La voluntad política del municipio. Es la orientación de la Administración hacia el ciudadano como un cliente especial y el grado de interés por parte de los responsables públicos por el desarrollo de la Sociedad de la Información en su municipio, lo que permite desarrollar proyectos de Administración electrónica.
- Factor institucional basado en la puesta en práctica de proyectos de desarrollo de la Sociedad de la Información por parte de entidades supramunicipales.

### ***Factor poblacional***

Uno de los factores que pueden condicionar el grado de desarrollo de las páginas web y el grado de profundidad de sus contenidos puede ser el tamaño de los municipios.

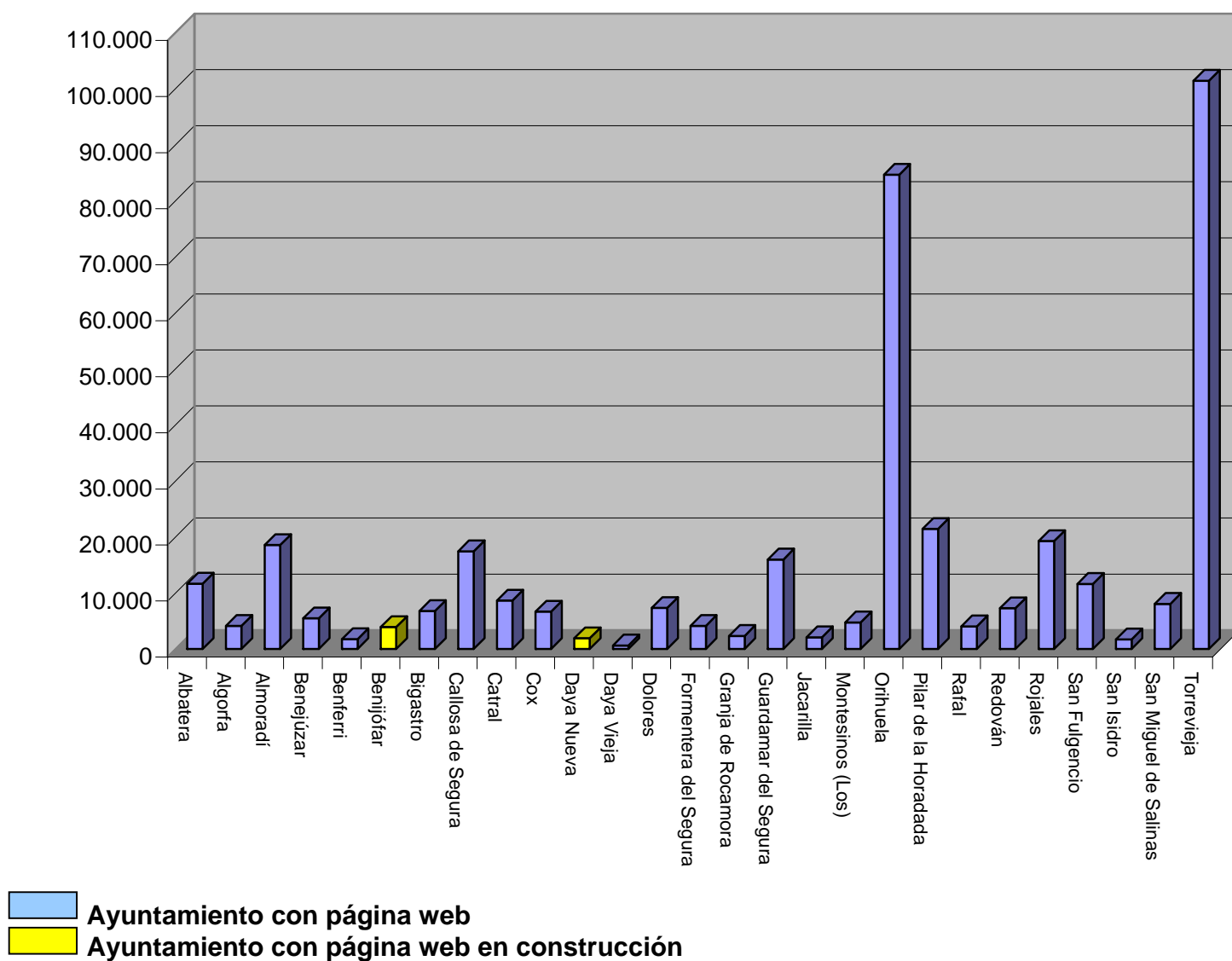
La Comarca de la Vega Baja, según el censo 2008, cuenta con 383.247 habitantes.

La población se halla muy dispersa, de manera que sólo 6 municipios engloban al 69% de la población, mientras que el restante 31% se halla repartida en nada menos que 21 municipios.



Como hemos dicho anteriormente la población de un municipio supone la disponibilidad de unos determinados recursos económicos y humanos. Sin embargo, como vemos en el siguiente gráfico, éste no es un factor absolutamente determinante a la hora de que el Ayuntamiento cuente con una página web o no.

**Fig.3- Población Comarcal y Paginas Web de los Ayuntamientos de la Vega Baja (datos del 2008)**



En la Vega Baja, dos municipios con menos de 5000 habitantes disponen de página web en construcción, esto supone el 7%. No obstante, los municipios con menos de 1500 habitantes tienen todos página web.



### **Factor institucional**

Hay que destacar en la Comarca la labor de desarrollo de páginas web de Ayuntamiento por parte del Consorcio de Desarrollo Económico de la Vega Baja. El Consorcio, a través de sus cinco Talleres de Empleo ha conseguido, hasta el momento, la incorporación de trece Ayuntamientos en Internet. Tanto el alojamiento de las páginas, en la página web de Convega ([www.convega.com](http://www.convega.com)), como su creación, son gratuitas.

Algunas de las páginas han sido promovidas directamente desde la Generalitat Valenciana, o bien a través del proyecto Infoville, en el caso del Ayuntamiento de Torrevieja. Generalmente, el inconveniente de la creación y mantenimiento de páginas web por parte de instituciones supralocales es que ello dificulta la posibilidad de contar con recursos personales que desarrollen contenidos actualizados acerca de la labor institucional del Ayuntamiento.

En el resto de casos, la página web es encargada a una empresa privada o realizada desde el mismo Ayuntamiento. Esta opción supone un desembolso por parte del Ayuntamiento de una cantidad de dinero que se destinará bien al pago de los servicios externos de la empresa, bien al pago de la contratación del experto por parte del Ayuntamiento.

Finalmente, hemos tenido en cuenta también que desde la Diputación Provincial de Alicante se han creado páginas web de once de los Ayuntamientos de la comarca de la Vega Baja. Sin embargo, la información general que encontramos sobre el municipio es muy básica y por ello no han sido objeto de análisis como páginas de Ayuntamiento en nuestro estudio.

## **3. ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS DE LAS PÁGINAS WEB**

De nuevo es necesario aclarar que las páginas analizadas son las páginas de los Ayuntamientos de 27 de los municipios de la comarca.

### **3.1 Información**

Para poder conocer el grado de desarrollo y profundidad de los contenidos informativos de las páginas web hemos seguido el planteamiento de análisis de M<sup>a</sup> Carmen Ramilo en su estudio *“El desarrollo de la sociedad de la información en Euskadi: una aproximación a las iniciativas para su promoción en el ámbito local”*. En el apartado de este estudio sobre el análisis de las páginas web de los municipios se seleccionan varios ámbitos temáticos:

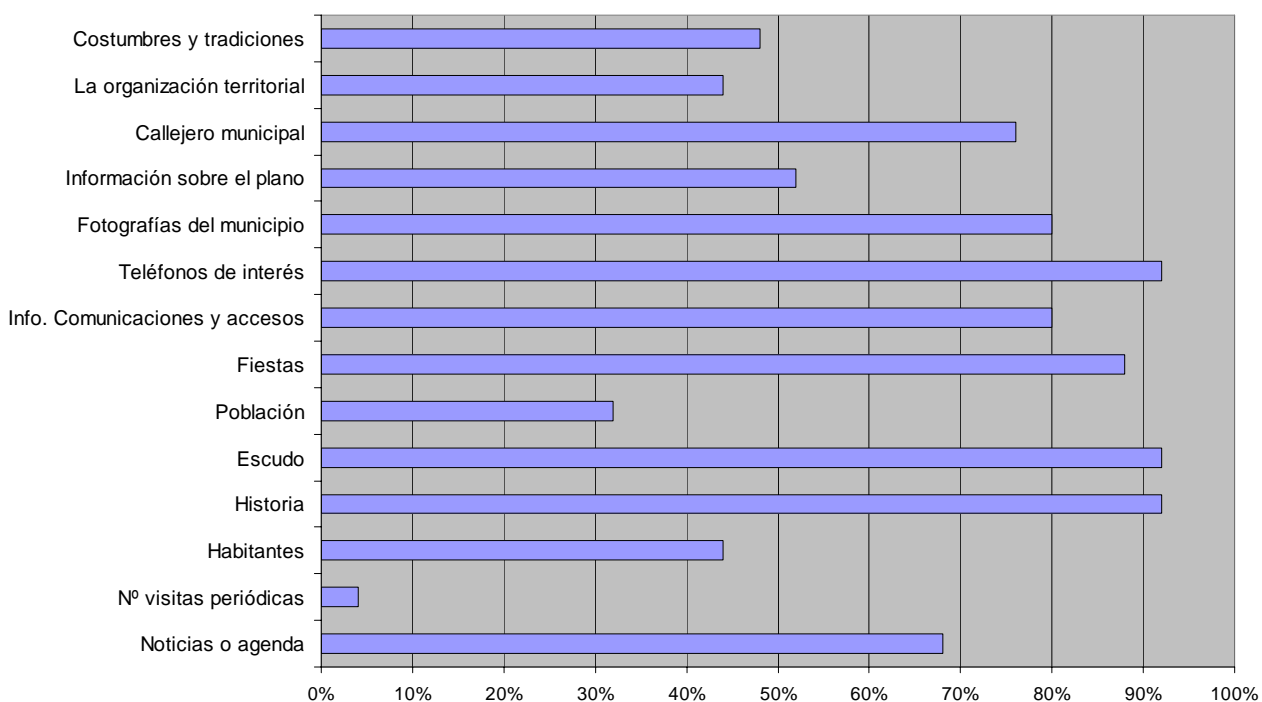
1. Información general del municipio.
2. Entidades y equipamientos del municipio.
3. Organización interna e institucional del Ayuntamiento.

4. Funciones y servicios del Ayuntamiento. Este es el ámbito de mayor interés en nuestro estudio y por ello queda desglosado en servicios por área, servicios por grupo de persona y servicios urbanos.
5. Accesibilidad.
6. Idiomas.

### 3.1.1 Información general del municipio

Dentro de este ámbito temático hemos considerado la existencia o no de contenidos tan habituales como la historia, el escudo del municipio, fiestas, teléfono de interés, fotografías del municipio, callejero municipal y la información sobre Comunicaciones y accesos del municipio, con presencia en más del 80% de las páginas web; y otro como el número de visitas periódicas, se le da mucha menos importancia teniendo en cuenta que casi no aparece en las páginas web analizadas.

**Fig. 4- Información general del Municipio**

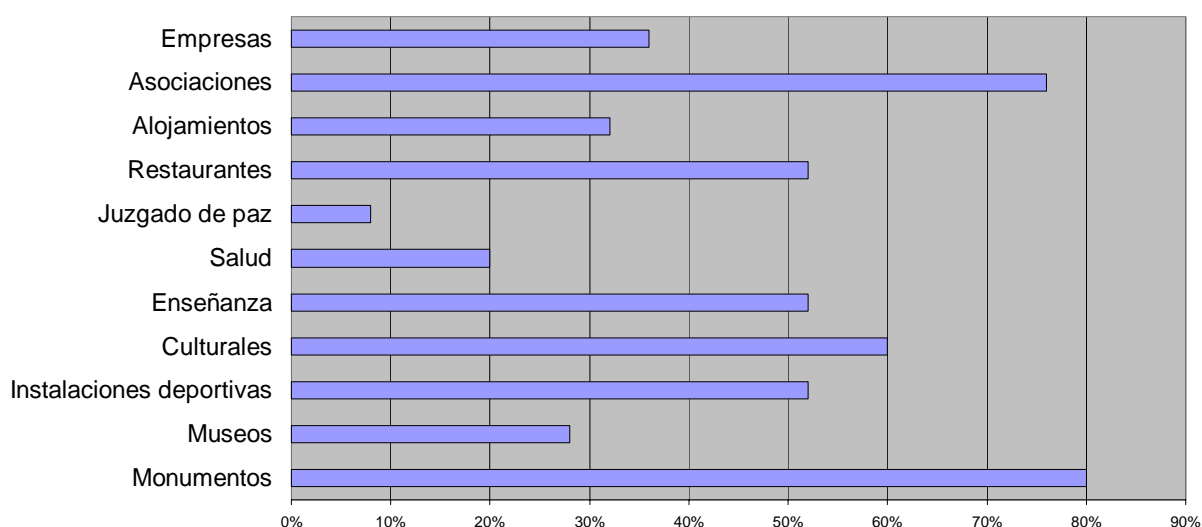


Toda esta información puede considerarse la carta de presentación del municipio en la red, por ello es importante tener en cuenta la forma de presentarla (hacerla más atractiva y más útil) ya que puede suponer que el visitante tenga una predisposición más o menos positiva hacia el municipio en su conjunto, además de hacer que las visitas a la página sean más frecuentes.

### 3.1.2 Entidades y equipamientos del municipio

Dentro de este bloque hay que tener en cuenta que, en determinados casos, la no disponibilidad de información en la página web puede deberse realmente a la inexistencia de este tipo de entidades o servicios en el municipio. No obstante la información sobre monumentos, culturales y sobre asociaciones está presente en más del 60% de las páginas.

**Fig 5. Entidades y equipamientos del municipio**



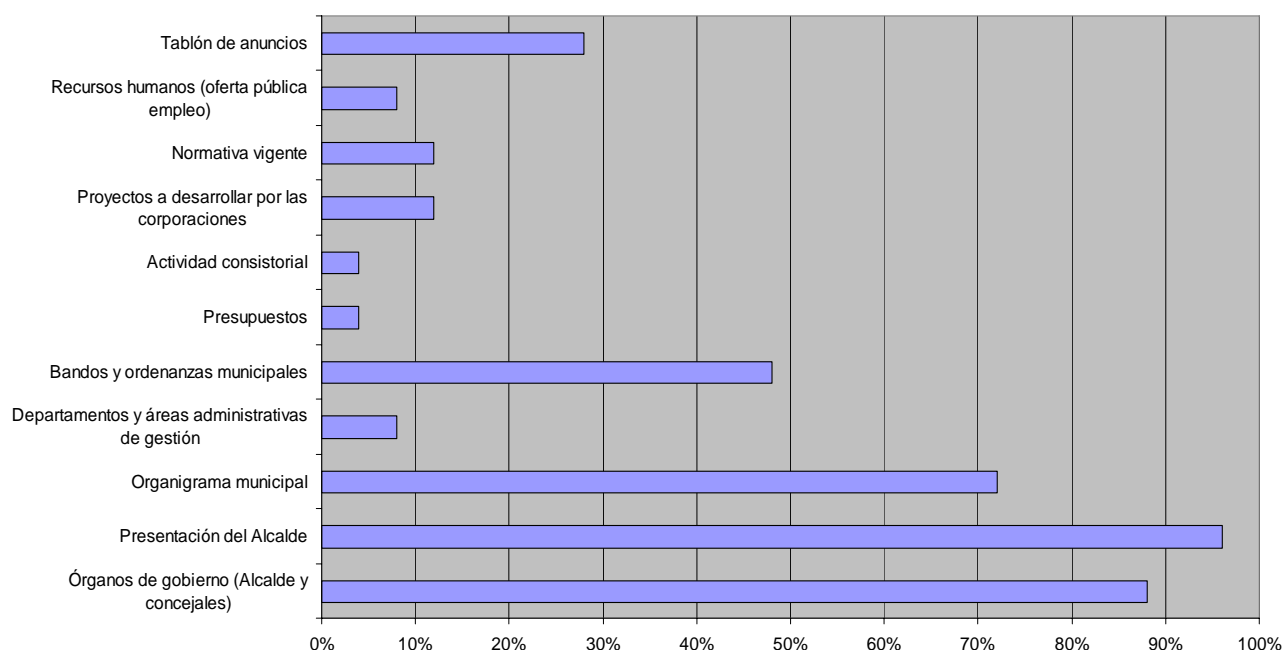
En este punto no hemos entrado a valorar el tipo de información que se facilita, como por ejemplo, si la información facilitada es estática, si enlaza con otras páginas o si da la posibilidad de acceder a una comunicación directa con estas entidades, centros o asociaciones. Pero estos son también aspectos importantes ya que dotan a la página web de gran dinamismo.

Internet es un medio de comunicación a través del cual puede promocionarse, anunciarse y hacer publicidad de cualquier cosa con un coste mínimo y cuyos resultados son cada vez más beneficiosos, gracias al aumento de las posibilidades de mayor número de ciudadanos de conectarse. En el caso de los municipios, muchas de sus instalaciones y monumentos de interés están infrautilizados debido al desconocimiento de los ciudadanos. Internet puede ayudar a paliar este déficit.

### 3.1.3 Organización interna e institucional del Ayuntamiento

Las categorías de este apartado están relacionadas con el Gobierno y la Administración municipal. En este punto la información disponible en las páginas de los Ayuntamientos de la comarca es más escasa. La profundización y actualización de esta información es signo del interés por acercar la política, los proyectos públicos y la actividad institucional a los ciudadanos.

**Fig. 6- Organización interna e institucional del Ayuntamiento**



Como podemos observar en la figura 6, a excepción de la presentación del Alcalde del municipio y, en la mayoría de los casos, una escueta reseña sobre los órganos de gobierno, organigrama municipal, Concejales de la corporación municipal y los bandos y ordenanzas, el resto de información podemos encontrarla en muy pocas páginas web.

Por otro lado, la cantidad de información encontrada en las páginas varía mucho de unas a otras. Mientras que en seis de las veinticinco páginas analizadas, la información de este tipo es prácticamente nula, en siete de ellas la cantidad de información puede considerarse como aceptable; es el caso de las páginas de los Ayuntamientos de San Fulgencio, Albaterra, Bigastro, Callosa de Segura, Benijófar, Jacarilla, Almoradí, Pilar de la Horadada y Orihuela. En el resto, la información facilitada es bastante básica.

De forma más concreta, podemos ver que la información sobre los órganos de gobierno del Ayuntamiento, esta presente en el 88% de las páginas web analizadas, esto



es, en veintidós de ellas, varía desde ofrecer un listado con los nombres de los representantes públicos, a incluir el teléfono, o hasta poder establecer contacto directo a través de una dirección de correo electrónico. Este último caso es posible en la página del Ayuntamiento de Benejúzar.

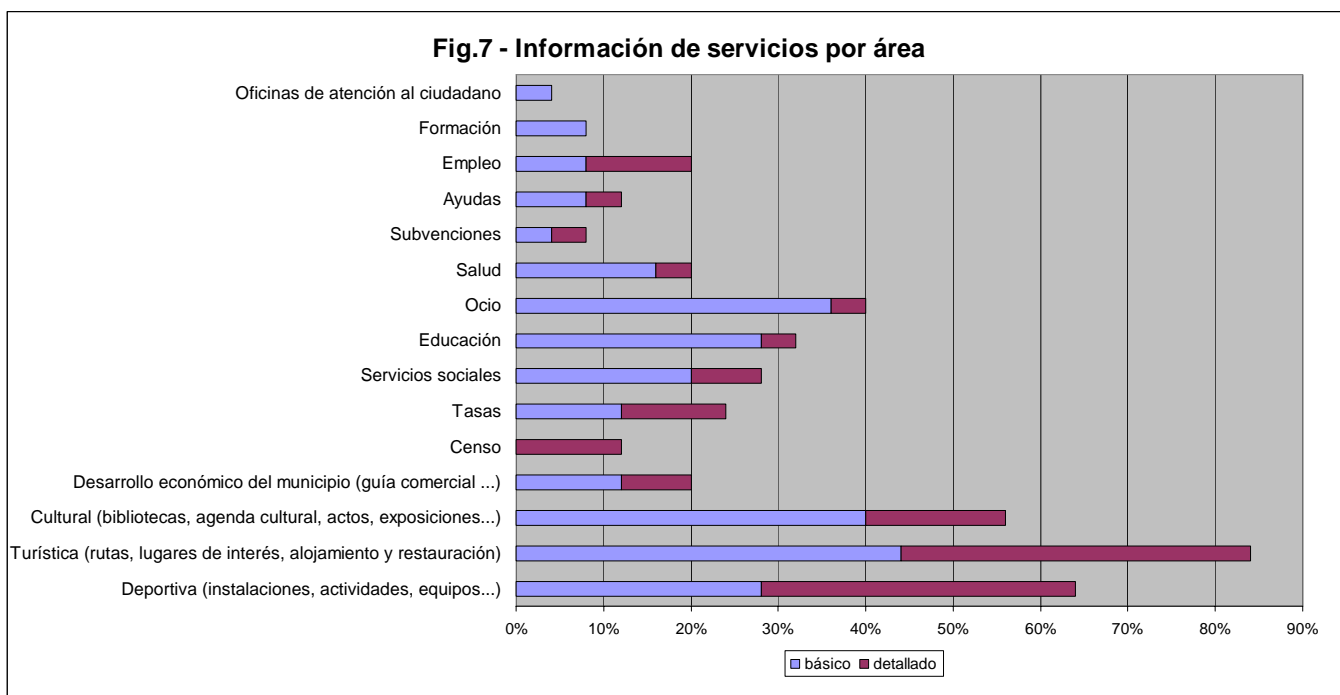
### **3.1.4 Funciones y servicios del Ayuntamiento**

En este apartado, además de un análisis cuantitativo, hemos hecho una valoración cualitativa sobre el nivel de profundidad de la información. De este modo, se ha clasificado cada uno de los aspectos a tener en cuenta como información nula, básica o detallada. Como ya aclaramos anteriormente, el apartado se divide en servicios por área, por grupos de personas y servicios de carácter urbano.

## Información de servicios por área

Dentro de esta categoría cabe destacar la presencia de trámites en red en el 56% de las páginas, de información deportiva (referente a instalaciones, actividades, equipos...) en el 64% de las páginas, la información turística (rutas, lugares de interés, alojamiento y restauración) presente en el 84% de las páginas web, y la información cultural, que engloba todo lo concerniente a bibliotecas, agenda cultural, actos, exposiciones, etc. Este tipo de información está presente en el 56% de las páginas analizadas.

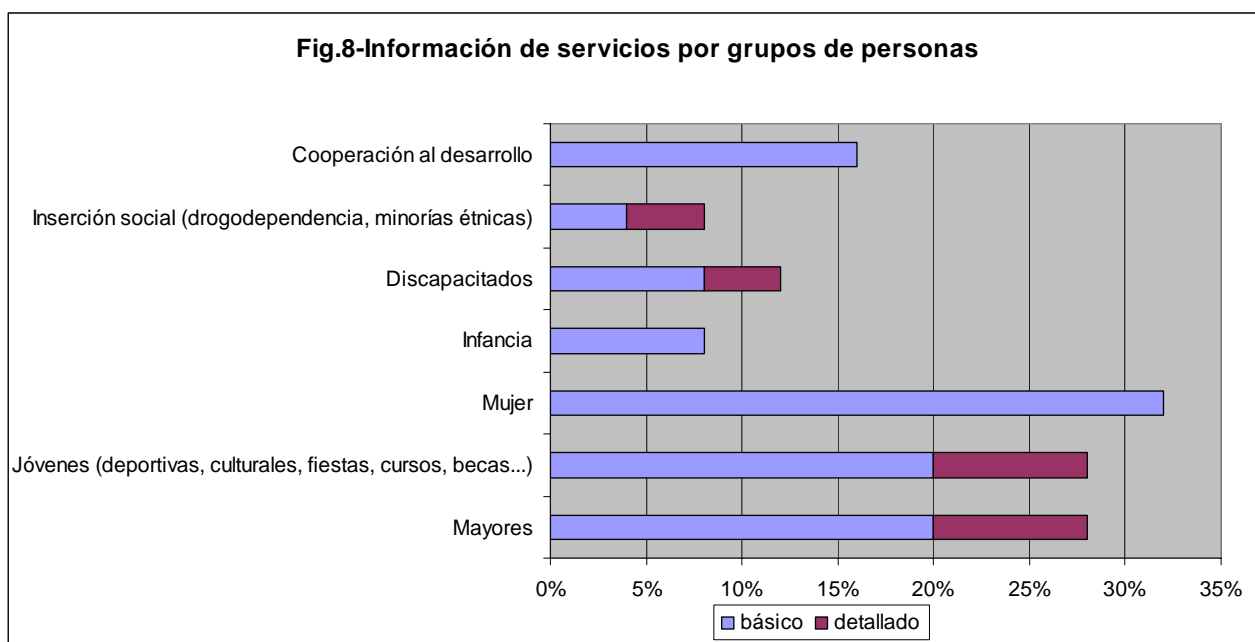
En el otro extremo encontramos la información referente al censo, subvenciones, ayudas, formación y oficinas de atención al ciudadano, todas ellas con presencia en menos del 13% de las páginas, es decir, podemos encontrarla tan sólo en dos o tres páginas web.



Cualitativamente, la información es básica en la mayoría de los casos. No obstante hay bastante diferencia entre unas páginas y otras. De forma que aunque en la página de Torreveja y la de Orihuela la información está presente, es bastante básica. No ocurre lo mismo en la página de Bigastro, donde, no en todos los casos pero sí en bastantes como en la información deportiva, turística, cultural, desarrollo económico del municipio, censo, tasas, servicios sociales, educación, subvenciones, ayudas y empleo la información aparece de manera bastante detallada.

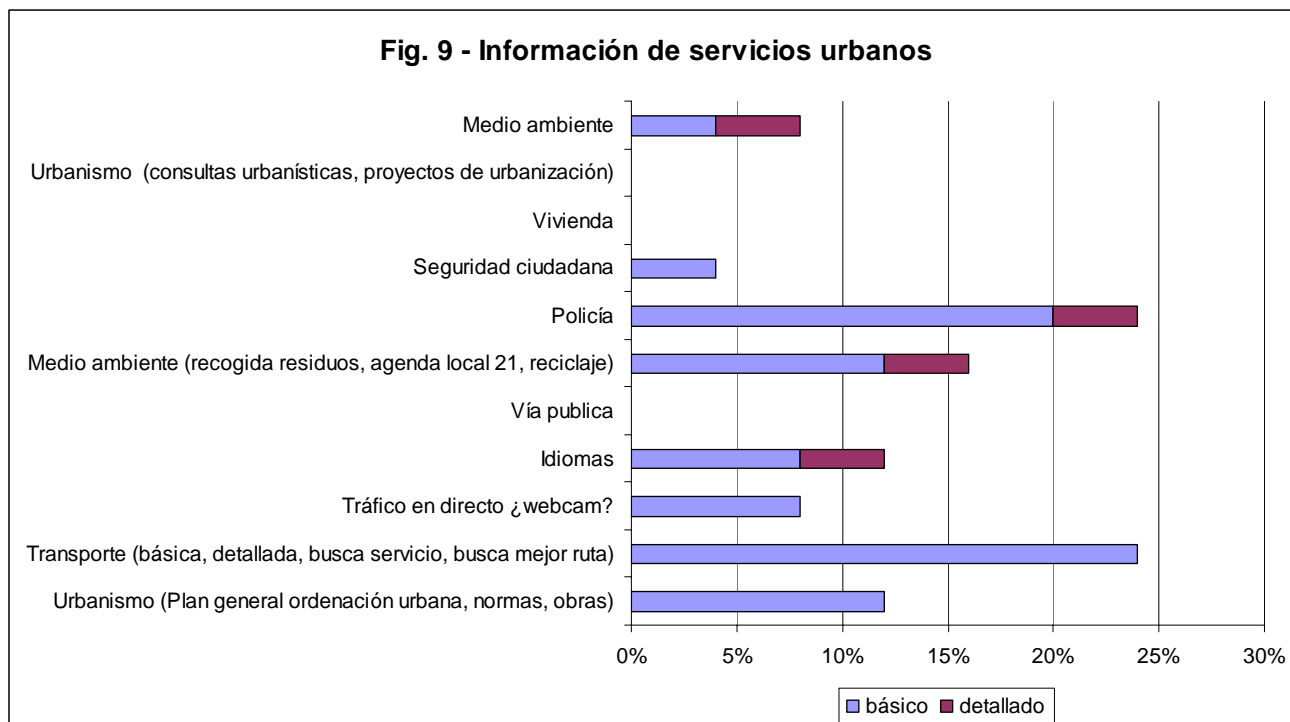
## Información de servicios por grupos de personas

Esta categoría recoge la información orientada a unos determinados sectores de población. Estos posibles sectores son el colectivo de mayores, de jóvenes, mujeres, infancia, discapacitados, personas con necesidades de inserción social y cooperación al desarrollo. De todos ellos, es a las mujeres, mayores y jóvenes a los que principalmente se dirige cierta información a través de Internet desde los Ayuntamientos. Este tipo de información está presente en más del 27% de los casos aunque no de forma muy detallada; exceptuando el caso de la página web de Bigastro que ofrece información detallada de mayores, discapacitados y de inserción social.



## Información de servicios urbanos

Están incluidos en esta categoría aspectos como son el tema de la vivienda, urbanismo (en cuanto al Plan General de Ordenación Urbana, normas, obras, planes y proyectos), medio ambiente, transportes, policía, etcétera.



Como indica el gráfico, encontrar este tipo de información en las páginas web de los Ayuntamientos es muy poco frecuente.

### 3.1.5 Accesibilidad

Según Tim Berners Lee (Director del W3C – World Wide Web Consortium): “La accesibilidad es el arte de garantizar que los medios estén disponibles para las personas, tengan o no deficiencias de un tipo u otro... el poder de la web está en su universalidad. El acceso de cualquier persona con independencia de su discapacidad es un aspecto esencial”.

La Accesibilidad Web significa que personas con algún tipo de discapacidad van a poder hacer uso de la Web. En concreto, al hablar de accesibilidad Web se está haciendo referencia a un diseño Web que va a permitir que estas personas puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la Web, aportando a su vez contenidos. La



accesibilidad Web también beneficia a otras personas, incluyendo personas de edad avanzada que han visto mermadas sus habilidades a consecuencia de la edad.

La accesibilidad Web engloba muchos tipos de discapacidades, incluyendo problemas visuales, auditivos, físicos, cognitivos, neurológicos y del habla.

Existen millones de personas con discapacidad que no pueden utilizar la Web. Actualmente, la mayoría de los sitios Web y los software Web presentan barreras de accesibilidad, lo que dificulta o imposibilita la utilización de la Web para muchas personas con discapacidad. Cuanto más software y sitios Web accesibles estén disponibles, más personas con discapacidad podrán utilizar la Web y contribuir de forma más eficiente.

Pero la accesibilidad Web beneficia también a organizaciones y a personas sin discapacidad. Por ejemplo, un principio básico de la accesibilidad Web es la flexibilidad con el objetivo de satisfacer diferentes necesidades, situaciones y preferencias. Esta flexibilidad va a beneficiar a todas aquellas personas que utilizan la Web, incluyendo personas que no tienen ninguna discapacidad pero que, debido a determinadas situaciones, tienen dificultades para acceder a la Web (por ejemplo, una conexión lenta), también estaríamos hablando de aquellas personas que sufren una incapacidad transitoria (por ejemplo, un brazo roto), y de personas de edad avanzada.

#### ¿Por qué la Accesibilidad Web es importante?

La Web es un recurso muy importante para diferentes aspectos de la vida: educación, empleo, gobierno, comercio, sanidad, entretenimiento y muchos otros. Es muy importante que la Web sea accesible para así proporcionar un acceso equitativo e igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad. Una página Web accesible puede ayudar a personas con discapacidad a que participen más activamente en la sociedad.

La Web ofrece a aquellas personas con discapacidad una oportunidad de acceder a la información y de interactuar.

Otra consideración importante para Administraciones públicas es que la accesibilidad Web es un requisito establecido por la ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (de la Jefatura del Estado, BOE n. 166 de 12/7/2002):

“...Las Administraciones públicas adoptarán las medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de Internet pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada, de acuerdo con los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos, antes del 31 de diciembre de 2005.”



Dentro de este bloque hay solo diez páginas de municipio que tienen accesibilidad de nivel uno que corresponde a los Ayuntamientos de Daya Vieja, Formentera de Segura, Rafal, Callosa de Segura, Jacarilla, San Isidro, Albaterra, Pilar de la Horadada, Rojales y Cox, por lo cual la accesibilidad está presente en un 37% de las páginas. De estas diez páginas seis han sido desarrolladas por CONVEGA en sus diferentes Talleres de Empleo.

Dentro de esas páginas seis tienen accesibilidad de nivel tres por lo cual la accesibilidad completa está presente en un 22,2% de las páginas. Estas seis páginas han sido hechas accesibles por CONVEGA en el Taller de Empleo Teletrabajo Bega Vaja V.

### **3.1.6 Idioma**

La diversidad cultural es el patrimonio común de la humanidad. La sociedad de la información debe fundarse en el respeto de la identidad cultural, la diversidad cultural y lingüística, las tradiciones y las religiones y estimular ese respeto, además de promover un diálogo entre las culturas y las civilizaciones. El fomento, la afirmación y preservación de los diversos idiomas e identidades culturales, tal como se consagran en los correspondientes documentos acordados por las Naciones Unidas, incluida la Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural, contribuirán a enriquecer aún más la sociedad de la información.

La creación, difusión y preservación de contenido de las páginas web en varios idiomas y formatos deben considerarse altamente prioritarias en la construcción de una sociedad de la información integradora. Es esencial promover la producción de contenidos y la accesibilidad a los mismos, sea con propósitos educativos, científicos o culturales o con fines recreativos, en diferentes idiomas y formatos.

Por lo tanto podemos considerar un acceso universal al sitio web. Es decir, se debe diseñar un sitio web para un amplio espectro de visitantes, tanto la posibilidad de incluir la información en varios idiomas, como la posibilidad de que accedan personas discapacitadas.

Dentro de este bloque hay solo siete páginas de municipio que tienen varios idiomas que corresponde a los Ayuntamientos de Orihuela, San Miguel de Salinas, Torreveja, Guardamar, Callosa de Segura, Dolores y San Fulgencio, por lo cual las páginas en varios idiomas están presentes en un 26%. Las páginas aparte de encontrarse en castellano se encuentran traducidas según hemos visto, en lo siguientes Idiomas:

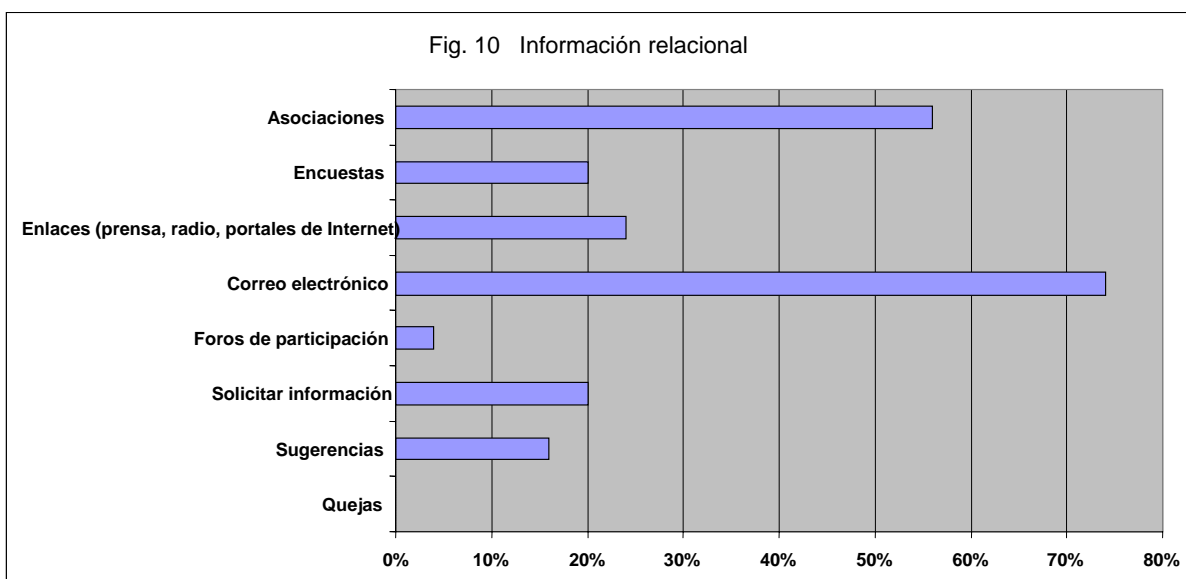
- La del Ayuntamiento de Orihuela esta en Valenciano y Ingles.
- La del Ayuntamiento de Callosa de Segura esta en Valenciano.
- La del Ayuntamiento de Dolores esta en Valenciano.

- La del Ayuntamiento de Torrevieja en Inglés, Francés y Alemán (Solo algunos apartados no todos están en los tres idiomas).
- La del Ayuntamiento de Guardamar en Inglés, Valenciano, Francés y Alemán
- La del Ayuntamiento de San Fulgencio en Inglés, Francés y Alemán.
- La del Ayuntamiento de San Miguel de Salinas en Alemán y Francés.

### 3.2 Comunicación

Internet permite difundir grandes cantidades de información y llegar a un gran público, sin embargo, y ésta es una de sus principales bondades, puede ser también una forma fácil de interactuar con quien acceda a él. Es importante que una página web sea bidireccional, de modo que la información no fluya en una sola dirección sino que a través de ella se puedan establecer contactos, recibir información (digamos desde fuera) para que se produzca una constante retroalimentación informativa.

En el análisis de la información relacional de las páginas web de los Ayuntamientos de la Vega Baja destaca con un 74%, la posibilidad de mandar un correo electrónico (aunque en algunos casos no se sabe bien a quién irá destinado).



### 3.3 Tramitación

Internet es también un canal que permite que la gestión pueda ser más rápida y menos costosa.

El desarrollo de servicios en línea, es algo que va más allá de la mera información sobre la organización, esto resulta más complejo puesto que requiere, entre otras cuestiones, rediseñar los procedimientos administrativos y reorganizar los servicios y estructuras administrativas. Este paso, supone por tanto una reflexión organizativa al más alto nivel político y administrativo para que realmente sea posible dotar de contenidos a las aplicaciones informáticas, que pueden ser más o menos costosas, pero que no constituyen el problema real para el desarrollo de la Administración electrónica.

Veintitrés de las páginas web de Ayuntamientos analizadas ofrecen servicios de tramitación de documentos. Son las páginas web de Albaterra, Algorfa, Benejúzar, Benferri, Catral, Redovan, Rojales, Torrevieja, Dolores, Granja de Rocamora, Almoradí, San Fulgencio, Daya Vieja, Pilar de la Horadada, Formentera del Segura, Guardamar del Segura, Orihuela, Callosa de Segura, Cox, Jacarilla, Los Montesinos, Rafal y Bigastro. En la mayoría de los casos la página te permite descargar una serie de impresos en formato PDF para solicitar servicios en el Ayuntamiento. El desarrollo de estos servicios on-line tiene un carácter preliminar y la mayoría precisan de canales off-line para finalizar la tramitación.

Este es un importante paso hacia la Administración digital y por ello nos detendremos un poco más en este punto, viendo tres de las páginas y cuáles son las posibilidades que ofrecen, después veremos que es la Administración Digital, en que etapas se encuentran las páginas web y por último el Perfil del Contratante.

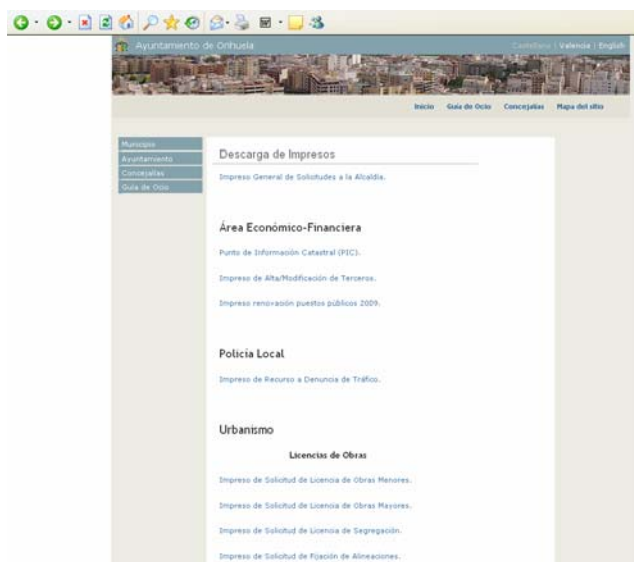
La página web del Ayuntamiento de San Fulgencio ([www.ayto-sanfulgencio.es](http://www.ayto-sanfulgencio.es)) da la posibilidad de descargar impresos de solicitud de empadronamiento, licencia de obras (mayor y menor), impresos de instancia general, y licencia de apertura (inocuas, molestas y cambio de titularidad de la licencia). Son en total siete impresos los que pueden descargarse.



En la página encontramos también información sobre la documentación a presentar para cada uno de estos trámites y las instrucciones para cumplimentar las hojas. Finalmente rellenos y firmados los documentos tienen que ser presentados en el Ayuntamiento.

Los impresos que pueden conseguirse desde la página web del Ayuntamiento de Orihuela ([www.aytoorihuela.es](http://www.aytoorihuela.es)) son los siguientes:

- Impreso General de Solicitudes a la Alcaldía.
- Punto de Información Catastral (PIC).
- Impreso de Alta/Modificación de Terceros.
- Impreso renovación puestos públicos 2009.
- Impreso de Recurso a Denuncia de Tráfico.
- Impreso de Solicitud de Licencia de Obras Menores.
- Impreso de Solicitud de Licencia de Obras Mayores.
- Impreso de Solicitud de Licencia de Segregación.
- Impreso de Solicitud de Fijación de Alineaciones.
- Impreso de Solicitud de Cédula Urbanística.
- Impreso de Solicitud de Licencia de Autorización Previa.
- Modelo de desvinculación de la licencia de obras de la comunicación/licencia ambiental.
- Tramitación e impresos varios del Negociado de actividades
- Impreso de Solicitud de Licencia Primera Ocupación.
- Impreso de Solicitud de Licencia Segunda Ocupación.
- Impreso para solicitar la Lonja.



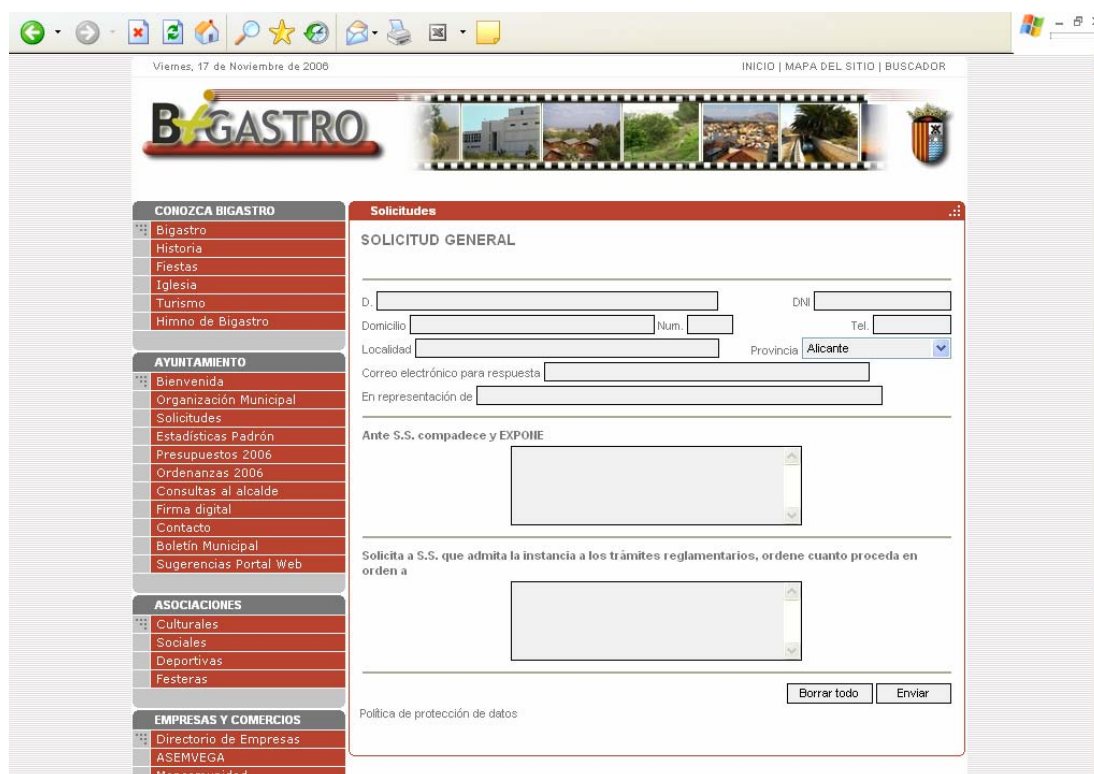
En este caso, es en el propio documento donde se indica la documentación necesaria a adjuntar. Un valor añadido de esta página es que ofrece también la posibilidad de la descarga de documentos sobre las ordenanzas fiscales referentes al pago de 30 tipos de tasas municipales. Sin embargo, no existe la posibilidad del pago en red en ninguno de los casos.

En la página web del Ayuntamiento de Bigastro ([www.ebigastro.com](http://www.ebigastro.com)) las solicitudes que pueden hacerse a través de Internet son:

- Solicitud general.
- Solicitud de certificados.
- Solicitud de certificado de antigüedad.
- Solicitud de empadronamiento.
- Solicitud de cambio de domicilio.
- Solicitud de servicios del cementerio.
- Solicitud de alegación de multa.

Como bien se indica en la propia página web todas estas solicitudes están disponibles para imprimir, pero para hacer efectivo el trámite habrá que, una vez cumplimentada la solicitud, presentarla en el Ayuntamiento.

También pueden realizarse las solicitudes on-line desde el formulario de la página web. Este servicio sirve para agilizar los trámites pero el interesado deberá presentarse igualmente en el Ayuntamiento para formalizar la solicitud.



Viernes, 17 de Noviembre de 2006 INICIO | MAPA DEL SITIO | BUSCADOR

**BIGASTRO**

**CONOZCA BIGASTRO**

- Bigastro
- Historia
- Fiestas
- Iglesia
- Turismo
- Himno de Bigastro

**AYUNTAMIENTO**

- Bienvenida
- Organización Municipal
- Solicitudes
- Estadísticas Padrón
- Presupuestos 2006
- Ordenanzas 2006
- Consultas al alcalde
- Firma digital
- Contacto
- Boletín Municipal
- Sugerencias Portal Web

**ASOCIACIONES**

- Culturales
- Sociales
- Deportivas
- Festeras

**EMPRESAS Y COMERCIOS**

- Directorio de Empresas
- ASEMVEGA
- Mancomunidad

**Solicitudes**

**SOLICITUD GENERAL**

D.  DNI

Domicilio  Num.  Tel.

Localidad  Provincia

Correo electrónico para respuesta

En representación de

Ante S.S. comparece y EXPOHE

Solicita a S.S. que admita la instancia a los trámites reglamentarios, ordene cuanto proceda en orden a

Política de protección de datos



### ***La Administración Digital***

Es la aplicación de las tecnologías avanzadas de información y telecomunicaciones a los procesos de la Administración Pública en todos sus niveles. Destaca el desarrollo del conjunto de servicios telemáticos accesibles por el ciudadano, entre ellos, las transacciones on-line con los ciudadanos y las empresas.

### ***Sociedad de la Información***

Es el estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y Administración Pública) para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar en la forma que se prefiera.

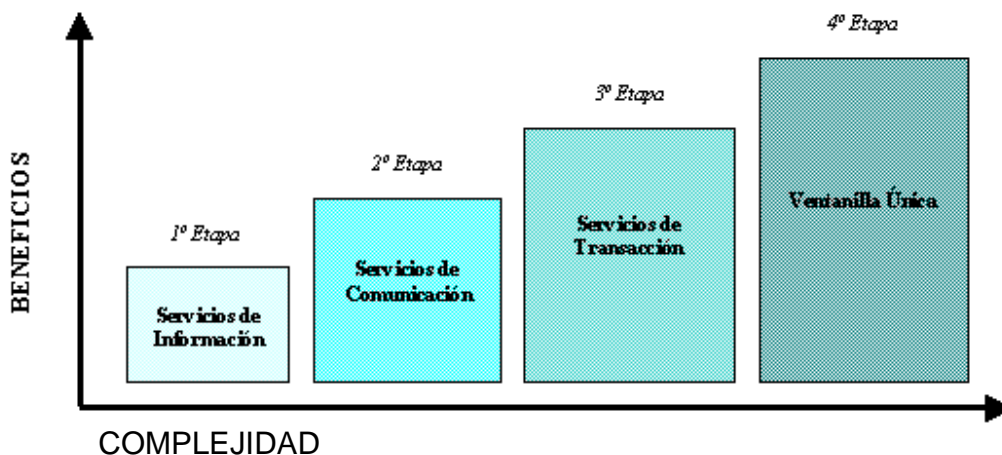
Las relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos son algo cotidiano. Estas constantes relaciones se materializan a veces en un rutinario pago de impuestos indirectos y otras en la más evidente consulta a un teléfono de información o la inscripción de un niño a una escuela pública. La aproximación de la Administración y los ciudadanos es un factor indispensable de cambio en la sociedad. El fomento del acceso a todo tipo de información administrativa de forma clara y rápida, así como la introducción de nuevos métodos de organización y gestión, destacan como una de las formas de modernización de la Administración Pública.

Internet, Extranet, Intranet, son aplicaciones de la tecnología de la información de las comunicaciones, que permiten crear nuevos medios de intercambio y nuevas formas de relación entre empresas, ciudadanos y Administraciones Públicas. De esta forma, los gobiernos deben ser motores en la utilización de estas tecnologías por empresas y ciudadanos. Por otro lado, como un agente más en la Sociedad de la Información, debe participar de estas iniciativas y formar parte activa del mundo de Internet y ofrecer sus servicios a través de lo que se ha venido a denominar Administración Electrónica.

Se están desarrollando numerosas iniciativas a nivel estatal, autonómico e incluso europeo, que buscan nuevos modelos de eficiencia y modernización de la Administración. Sin embargo, también las Administraciones locales deben ser capaces de afrontar el reto de la diversidad de necesidades de los ciudadanos, que exige mayor flexibilidad en las actuaciones de la Administración.

Si bien los ciudadanos desean mantener el contacto físico y directo con los funcionarios y los edificios públicos, no es menos cierto que determinados servicios son susceptibles de ser prestados a través de una e-administración abierta las 24 horas del día. Cada vez son más y más diferentes entre sí los modelos de vida en nuestras sociedades, los horarios, las formas de trabajo, y todo ello exige mayor flexibilidad en la actuación corriente de las Administraciones públicas: una de las mejores formas para responder a esas nuevas demandas las proporcionan las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación.

### Etapas de desarrollo de los servicios de la Administración Digital



**1ª Etapa:** Es la etapa de desarrollo de sitios web para la prestación de servicios de difusión de la Información desde la Administración hacia el ciudadano. Es decir, la presencia en Internet de información general sobre funciones, estructura y normativa, la información e instrucciones sobre trámites y la presentación de los formularios asociados a los mismos.

**2ª Etapa:** Se añade a los anteriores contenidos el componente de bidireccionalidad. Se difunden resultados de los procesos administrativos en los que participa el ciudadano, se facilita la comunicación entre éste y la Administración y se posibilita la cumplimentación de formularios on-line.

**3ª Etapa:** La interacción con terceros pasa a tener validez legal (a través de firma digital y certificación digital). Esto permite la realización de trámites por medios telemáticos y, en general, la completa relación del administrado con la unidad administrativa proveedora del servicio.

**4ª Etapa:** En este punto se desarrolla la coordinación interna, el empleo de tecnologías comunes y el intercambio de información entre diversos departamentos y con otras administraciones. Creación de un único punto de acceso a los servicios proporcionados por las administraciones.

En la Siguiete tabla vamos a comprobar en que etapa se encuentra cada una de las páginas de de los 27 Ayuntamientos de la Vega Baja.

**Tabla 1.-Valoración de la etapa de e-administración en que se encuentran las páginas Web**

	INFORMACIÓN DE TRAMITES	RELLENAR TRAMITES ON-LINE	VALIDEZ LEGAL	CREACIÓN PUNTO ÚNICO
<a href="http://www.albatera.org">www.albatera.org</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.algorfa.es">www.algorfa.es</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.almoradi.es">www.almoradi.es</a>	No	No	No	No
<a href="http://www.benejuzar.es">www.benejuzar.es</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.benferri.es">www.benferri.es</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.benijofar.org">www.benijofar.org</a>	No	No	No	No
<a href="http://www.ebigastro.com">www.ebigastro.com</a>	Sí	Sí	No	No
<a href="http://www.callosadesequera.es">www.callosadesequera.es</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.ayuntamientocatral.com/">www.ayuntamientocatral.com/</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.convega.com/aytocox">www.convega.com/aytocox</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.dayanueva.es">www.dayanueva.es</a>	No	No	No	No
<a href="http://www.convega.com/aytodayavieja">www.convega.com/aytodayavieja</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.aytodolores.es/">www.aytodolores.es/</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.pilardelahoradada.org">www.pilardelahoradada.org</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.formenteradelsequera.es">www.formenteradelsequera.es</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.aytogranja.com/">www.aytogranja.com/</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.guardamar.net">www.guardamar.net</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.convega.com/aytoiacarilla">www.convega.com/aytoiacarilla</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.losmontesinos.org">www.losmontesinos.org</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.aytoorihuela.es">www.aytoorihuela.es</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.rafal.es">www.rafal.es</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.ayuntamientoredovan.com">www.ayuntamientoredovan.com</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.rojales.es">www.rojales.es</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.ayto-sanfulgencio.es">www.ayto-sanfulgencio.es</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://www.ayuntamientosanmiguel.com">www.ayuntamientosanmiguel.com</a>	No	No	No	No
<a href="http://www.convega.com/aytosanisidro">www.convega.com/aytosanisidro</a>	Sí	No	No	No
<a href="http://ayto.torrevieja.infoville.net">http://ayto.torrevieja.infoville.net</a>	Sí	No	No	No

Como se puede apreciar en esta tabla casi todos los ayuntamientos tienen en sus páginas información de sus tramites, con lo que, casi todos se encuentran en la primera etapa, solo Bigastro se encuentra en la segunda etapa, ya que se puede rellenar los tramites On-Line. Por lo tanto ningún Ayuntamiento ha llegado a la tercera etapa.

### Perfil del Contratante

El perfil de contratante es el sitio del portal web municipal en el que se difunde la información relativa a la contratación administrativa. Atendiendo al procedimiento de adjudicación de los contratos del Sector Público y, mediante este sitio web, el Ayuntamiento quiere asegurar la transparencia y el acceso público en la actividad contractual de una manera clara para el ciudadano.



Desde esta página el ciudadano puede consultar las contrataciones programadas, los anuncios de licitación, los anuncios de adjudicación, así como acceder a los pliegos y otra documentación complementaria de los expedientes de contratación de todos los órganos de contratación del Ayuntamiento.

**El artículo 42 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, dispone que:**

1. Con el fin de asegurar la transparencia y el acceso público a la información relativa a su actividad contractual, y sin perjuicio de la utilización de otros medios de publicidad en los casos exigidos por esta Ley o por las normas autonómicas de desarrollo o en los que así se decida voluntariamente, los órganos de contratación difundirán, a través de Internet, su perfil de contratante. La forma de acceso al perfil de contratante deberá especificarse en las páginas Web institucionales que mantengan los entes del sector público, en la Plataforma de Contratación del Estado y en los pliegos y anuncios de licitación.

2. El perfil de contratante podrá incluir cualesquiera datos e informaciones referentes a la actividad contractual del órgano de contratación, tales como los anuncios de información previa contemplados en el artículo 125, las licitaciones abiertas o en curso y la documentación relativa a las mismas, las contrataciones programadas, los contratos adjudicados, los procedimientos anulados, y cualquier otra información útil de tipo general, como puntos de contacto y medios de comunicación que pueden utilizarse para relacionarse con el órgano de contratación. En todo caso deberá publicarse en el perfil de contratante la adjudicación provisional de los contratos.

3. El sistema informático que soporte el perfil de contratante deberá contar con un dispositivo que permita acreditar fehacientemente el momento de inicio de la difusión pública de la información que se incluya en el mismo.

4. La difusión a través del perfil de contratante de la información relativa a los procedimientos de adjudicación de contratos surtirá los efectos previstos en el Título I del Libro III.”

(Art. 42 LCSP)

Dieciséis de las páginas web de Ayuntamientos analizadas ofrecen información relativa al Perfil del Contratante. Son las páginas web de Albaterra, Benejúzar, Catral, Redovan, Rojas, Torre vieja, Dolores, San Fulgencio, Pilar de la Horadada, Guardamar del Segura, Orihuela, Callosa de Segura, Cox, Jacarilla, Los Montesinos y Rafal. En casi todos los casos la página te permite descargar una serie de documentos en formato PDF o WORD



para solicitar información relativa a los procedimientos de adjudicación de contratos del Ayuntamiento.

Como se puede observar el Perfil del Contratante está presente en un 59,2% de las páginas. De estas dieciséis páginas tres han sido creadas por CONVEGA en el Taller de Empleo Teletrabajo Bega Vaja V.

**Tabla 2.-Páginas Web que tienen el Perfil del Contratante**

	PERFIL DEL CONTRATANTE
<a href="http://www.albatera.org">www.albatera.org</a>	Sí
<a href="http://www.algorfa.es">www.algorfa.es</a>	No
<a href="http://www.almoradi.es">www.almoradi.es</a>	No
<a href="http://www.benejuzar.es">www.benejuzar.es</a>	Sí
<a href="http://www.benferri.es">www.benferri.es</a>	Sí
<a href="http://www.benijofar.org">www.benijofar.org</a>	No
<a href="http://www.ebigastro.com">www.ebigastro.com</a>	No
<a href="http://www.callosadesegura.es">www.callosadesegura.es</a>	Sí
<a href="http://www.ayuntamientocatral.com/">www.ayuntamientocatral.com/</a>	Sí
<a href="http://www.convega.com/aytocox">www.convega.com/aytocox</a>	Sí
<a href="http://www.dayanueva.es">www.dayanueva.es</a>	No
<a href="http://www.convega.com/aytodayavieja">www.convega.com/aytodayavieja</a>	No
<a href="http://www.aytodolores.es/">www.aytodolores.es/</a>	Sí
<a href="http://www.pilardelahoradada.org">www.pilardelahoradada.org</a>	Sí
<a href="http://www.formenteradelsegura.es">www.formenteradelsegura.es</a>	No
<a href="http://www.aytogranja.com/">www.aytogranja.com/</a>	Sí
<a href="http://www.guardamar.net">www.guardamar.net</a>	Sí
<a href="http://www.convega.com/aytojacarilla">www.convega.com/aytojacarilla</a>	Sí
<a href="http://www.losmontesinos.org">www.losmontesinos.org</a>	Sí
<a href="http://www.aytoorihuela.es">www.aytoorihuela.es</a>	Sí
<a href="http://www.rafal.es">www.rafal.es</a>	Sí
<a href="http://www.ayuntamientoredovan.com">www.ayuntamientoredovan.com</a>	Sí
<a href="http://www.rojales.es">www.rojales.es</a>	Sí
<a href="http://www.ayto-sanfulgencio.es">www.ayto-sanfulgencio.es</a>	Sí
<a href="http://www.ayuntamientosanmiquel.com">www.ayuntamientosanmiquel.com</a>	No
<a href="http://www.convega.com/aytosanisidro">www.convega.com/aytosanisidro</a>	No
<a href="http://ayto.torrevieja.infoville.net">http://ayto.torrevieja.infoville.net</a>	Sí

#### 4. DISEÑO Y ESTILO DE LAS PÁGINAS WEB

“En la medida en que la página web sea un nuevo canal para la información, interacción y gestión de la Administración, será necesario considerar la importancia crucial del diseño...”

El concepto de estilo de la página web se refiere al estudio de cómo es su presentación ante el internauta y qué tipo de herramientas facilitan el acceso a sus contenidos. Así, para valorar el estilo de las páginas web hemos tenido en cuenta una serie de cuestiones como son:

- ¿Cuál es la aportación en cuanto a contenidos de la página web?
- ¿Cuál es el tiempo de acceso a la página principal?
- ¿Cuál es la valoración general del diseño de la página?
- ¿Cuál es su planteamiento lógico?
- ¿Qué facilidad de navegación tiene la página?

En lo que se refiere a los contenidos, en la mayoría de las páginas se ha considerado que los contenidos son básicos o útiles, exceptuando el caso de Bigastro que se considera que la información disponible es muy útil.

Otro aspecto bastante importante es el tiempo de acceso a la página principal. En el caso de las páginas web analizadas, aunque esto depende mucho del tipo de conexión a Internet del usuario, por lo general, el tiempo de acceso no suele ser excesivamente lento, pero tampoco rápido.

Relacionado con esto está también la facilidad de navegación. Internet es considerado un canal de comunicación rápido por excelencia y cómodo en lo que respecta a la búsqueda de la información que nos interesa. En este punto, la facilidad de navegación por las páginas web de los Ayuntamientos de la Vega Baja es normal, teniendo en cuenta que en algunos casos la simplicidad de la página contribuye a que resulte muy fácil navegar por ella.

En lo que se refiere al diseño, en una escala de 1 a 5 puntos, donde el 1 es la peor valoración y el 5 la mejor; la media de las páginas web analizadas es de 2'82 puntos. Las páginas que destacan por su alejamiento de esta media son las del Pilar de la Horadada, Formentera de Segura, Los Montesinos, San Isidro, Bigastro y Guardamar, con una valoración de su diseño de 4 puntos y las páginas de Algorfa, Benferri y San Miguel de Salinas con sólo un 1 punto en lo que al diseño se refiere.

Otra cuestión a tener en cuenta es el planteamiento lógico de las páginas, el cual, en la mayoría de los casos es considerado pobre o medio.

Las páginas mejor valoradas según todos estos parámetros son las páginas Web de los Ayuntamientos de Bigastro, los Montesinos y Guardamar. Mientras que las que peor valoración general obtienen son las de Algorfa, Benferri y San Miguel de Salinas.

**Tabla 3.-Valoración del estilo de las páginas Web**

	CONTENIDOS	TIEMPO DE ACCESO	DISEÑO	PLANTEAMIENTO LÓGICO	MAPA DE WEB	FACILIDAD DE NAVEGACIÓN
<a href="http://www.albatera.org">www.albatera.org</a>	Útil	Medio	3	Bueno	Sí	Mucha
<a href="http://www.algorfa.es">www.algorfa.es</a>	Básica	Lento	1	Pobre	No	Poca
<a href="http://www.almoradi.es">www.almoradi.es</a>	Básica	Rápido	2	Pobre	Sí	Poca
<a href="http://www.benejuzar.es">www.benejuzar.es</a>	Útil	Medio	3	Medio	No	Normal
<a href="http://www.benferri.es">www.benferri.es</a>	Básica	Lento	1	Pobre	No	Normal
<a href="http://www.benijofar.org">www.benijofar.org</a>	En construcción					
<a href="http://www.ebigastro.com">www.ebigastro.com</a>	Muy Útil	Rápido	3.7	Bueno	Sí	Mucha
<a href="http://www.callosadesequera.es">www.callosadesequera.es</a>	Básica	Medio	2	Medio	No	Mucha
<a href="http://www.ayuntamientocatral.com/">www.ayuntamientocatral.com/</a>	Útil	Rápido	3	Bueno	Sí	Mucha
<a href="http://www.convega.com/aytocox">www.convega.com/aytocox</a>	Básica	Rápido	3	Bueno	No	Normal
<a href="http://www.dayanueva.es">www.dayanueva.es</a>	En construcción					
<a href="http://www.convega.com/aytodayavieja">www.convega.com/aytodayavieja</a>	Básica	Rápido	3	Bueno	Sí	Normal
<a href="http://www.aytodolores.es/">www.aytodolores.es/</a>	Útil	Medio	3	Bueno	Sí	Normal
<a href="http://www.pilardelahoradada.org">www.pilardelahoradada.org</a>	Útil	Rápido	4	Bueno	Sí	Poca
<a href="http://www.convega.com/aytoformentera">www.convega.com/aytoformentera</a>	Útil	Medio	4	Medio	Sí	Normal
<a href="http://www.aytogranja.com/">www.aytogranja.com/</a>	Básica	Medio	2	Pobre	No	Mucha
<a href="http://www.guardamar.net">www.guardamar.net</a>	Útil	Medio	4	Bueno	No	Normal
<a href="http://www.convega.com/aytojacarilla">www.convega.com/aytojacarilla</a>	Útil	Rápido	3	Bueno	Sí	Normal
<a href="http://www.losmontesinos.org">www.losmontesinos.org</a>	Útil	Rápido	4	Medio	Sí	Mucha
<a href="http://www.aytoorihuela.es">www.aytoorihuela.es</a>	Básica	Medio	3	Medio	Sí	Poca
<a href="http://www.rafal.es">www.rafal.es</a>	Básica	Medio	3	Pobre	Sí	Normal
<a href="http://www.ayuntamientoredovan.com">www.ayuntamientoredovan.com</a>	Útil	Medio	3	Medio	Sí	Normal
<a href="http://www.rojales.es">www.rojales.es</a>	Básica	Lento	3	Medio	Sí	Normal
<a href="http://www.ayto-sanfulgencio.es">www.ayto-sanfulgencio.es</a>	Básica	Medio	3	Medio	Sí	Normal
<a href="http://www.ayuntamientosanmiguel.com">www.ayuntamientosanmiguel.com</a>	Básica	Medio	1	Pobre	No	Poca
<a href="http://www.convega.com/aytosanisidro">www.convega.com/aytosanisidro</a>	Básica	Lento	4	Medio	Sí	Normal
<a href="http://ayto.torre vieja.infoville.net">http://ayto.torre vieja.infoville.net</a>	Básica	Medio	2	Pobre	No	Normal

Finalmente hemos analizado la presencia de información sobre la actualización (si aparece la fecha de la última actualización) y el mantenimiento de la página (si se proporcionan datos sobre el responsable de la web).

El nombre de la persona o empresa responsable del mantenimiento de la página aparece tan sólo en el 26% de las páginas, esto es, en siete de ellas. Por otro lado, la fecha de la última actualización no se encuentra en ninguna página. No obstante, la presencia de la fecha de actualización no supone que los contenidos de las páginas estén realmente actualizados. En este sentido, parece preferible no incluir una sección de este tipo si el Ayuntamiento no va a ser capaz de responsabilizarse de una mínima actualización mensual de la información.

## 5. PRINCIPALES RESULTADOS

En este apartado haremos una síntesis de los resultados obtenidos.

En primer lugar, 25 Ayuntamientos de la Vega Baja tienen un sitio en Internet, lo que supone un porcentaje del 92,6%. Éste es un dato no muy alentador si tenemos en cuenta que el sector privado avanza más rápido a la hora de incorporar nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Por ejemplo, a Mayo de 2008, el 98,4% de las empresas de la Comunidad Valenciana conectadas a Internet disponen de página web, lo que supone el 97,6% del total de empresas de nuestra comunidad.

Siguiendo de nuevo a M<sup>a</sup> Carmen Ramilo podemos decir que la variable más importante en el estudio de las páginas web es la que hace referencia al tipo de información y su nivel de profundidad, es decir, la capacidad de las páginas para ser un servicios público al ciudadano. La información se presenta como pasiva e interactiva o en línea, dependiendo de la relación más o menos estrecha que se busca con el usuario a través de la Red.

En este sentido, el tipo de información que tiene unos niveles de aparición más destacados es la información pasiva. Dentro de ella, sobresale la información general del municipio. La información más frecuente es acerca de la historia, escudo, fiestas, teléfonos de interés, costumbres y tradiciones. Ésta es la información que imprime a la página web un carácter de escaparate del municipio y como portal de información turística a posibles visitantes.

La información referente a entidades y equipamientos del municipio es también bastante usual encontrarla en las páginas web analizadas. Destacan la información sobre monumentos, asociaciones e instalaciones culturales.

La información interna e institucional del Ayuntamiento es prácticamente inexistente en el análisis general, exceptuando la Presentación del Alcalde, Órganos de gobierno y Organigrama municipal. No obstante, en este caso la disparidad de resultados es muy alta entre la información que pudiera ser estática y otras áreas que requieren una mayor actualización.

En cuanto a la información sobre funciones y servicios del Ayuntamiento, destacan en la clasificación por áreas, la información deportiva, turística, cultural y tramites en red. Éstos son los ámbitos más desarrollados. Por grupos de personas es la información sobre mujeres la que destaca con una presencia del 32% en las páginas analizadas. Finalmente, la información de servicios urbanos es bastante deficitaria en conjunto.

Respecto a la información de carácter relacional, se observa que la forma preferida para vincular a los visitantes con otras organizaciones es a través del correo electrónico y



los enlaces, mientras que tiene carácter secundario los formularios para solicitar información o formular quejas y buzón de sugerencias o los foros de participación.

Finalmente, en cuanto a la gestión de la página web, menos la entidad creadora de la página, prácticamente todos los indicadores utilizados (*mantenimiento, fecha de última actualización*) no tienen una presencia explícita en la página.

## CONCLUSIONES

Muchas de las páginas web analizadas muestran diferentes departamentos y servicios con su propia información. Además, el tipo de información predominante es pasiva y sobre áreas de carácter general del municipio, que en nada se refieren a servicios públicos orientados a los ciudadanos. Se trata de sitios web que tienen una atención continuada y, generalmente, han sido actualizados. Por otro lado, los elementos para facilitar la usabilidad, idioma y accesibilidad son muy pocas las que cumplen estas condiciones, provocando dificultades para encontrar los contenidos y evitando que determinados grupos accedan a la información disponible.

Las páginas web de los Ayuntamientos pueden convertirse en herramientas de comunicación en ambos sentidos: desde la Administración Pública hacia los ciudadanos y desde éstos hacia aquella. En este caso se permite a los ciudadanos proporcionar información sobre ellos mismos y sus inquietudes evitando la necesidad de telefonar o escribir. Es deseable en una página web de un Ayuntamiento poder encontrar información sobre determinados servicios y funciones del Ayuntamiento y realizar transacciones *on-line*, tan necesario como controlar las actualizaciones y el acceso a los responsables del sitio web. También es un ámbito de mejora lograr una mayor integración en el estilo de la página y facilitar la navegación interna.