

LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LÍNEA: ESTUDIO SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LOS AYUNTAMIENTOS DE LA REGIÓN DE MURCIA BASADOS EN WEB

*Gregorio Moya Martínez**

Departamento de Información y Documentación. Universidad de Murcia.

Resumen: El presente artículo pretende mostrar el estado actual de los servicios ofrecidos por los Ayuntamientos de la Región de Murcia a través de sus sitios web. Para ello, en primer lugar, hemos definido una serie de servicios básicos que las entidades locales deberían ofrecer a sus ciudadanos a través de Internet y posteriormente hemos llevado a cabo la evaluación de dichos servicios, siguiendo las directrices establecidas en el Plan de Acción eEurope 2002.

Palabras Clave: Ayuntamientos; Región de Murcia; evaluación comparativa; sociedad de la información.

Title: ONLINE PUBLIC ADMINISTRATION: A SURVEY OF WEB-BASED CITY COUNCIL PUBLIC SERVICES IN MURCIA REGION

Abstract: The present article aims to show the current state of the services offered by the city Councils of the Region of Murcia through their web sites. In order to do this, we defined firstly a series of basic services that the local entities should offer to their citizens through Internet. Secondly, an evaluation of these services was carried out, following the guidelines settled down in the e-Europe 2002 Action Plan.

Keywords: City Councils; Region of Murcia; benchmarking; information society.

INTRODUCCIÓN

La Administración española está realizando un notable esfuerzo para incorporarse a la Sociedad de la Información. Prueba de ello son las distintas iniciativas que en los últimos años se han venido realizando en este campo desde todas las administraciones públicas, tanto en el ámbito europeo *-eEurope 2002-* (Unión Europea, 2000), nacional *-Info XXI-* (Ministerio de Ciencia y Tecnología, 2001), y regional *-Región de Murcia SI: Plan para el desarrollo de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia, 2002-2004-* (Región de Murcia, 2002), etc. Con éstas y otras iniciativas se ha puesto de manifiesto la importancia que tiene la Administración Pública para el desarrollo y construcción de la Sociedad de la Información, tanto por su “*efecto demostración*” del uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), como por su “*efecto de arrastre*” y dinamizador de este sector, sin olvidar su capacidad normativa y legislativa, que permite establecer un entorno legislativo adecuado para potenciar el desarrollo e implantación de una sociedad basada en el conocimiento.

Uno de los principales elementos que tienen las Administraciones Públicas para potenciar el desarrollo de la Sociedad de la Información, es ofrecer servicios públicos en línea, lo que se ha venido en llamar “*Administración en línea*”, “*Administración electrónica*” o

* goyoma@um.es

“*e-Administración*”. En este sentido, Internet tiene un protagonismo primordial para acercar la administración a los ciudadanos, y más concretamente las sedes Web de las distintas administraciones.

Todo ello, justifica la realización de un estudio sobre los servicios públicos electrónicos basados en Web, centrándonos en los servicios ofrecidos por los Ayuntamientos, por ser éstos la administración más cercana e inmediata a los ciudadanos.

En los siguientes apartados exponemos los objetivos y la metodología de nuestro trabajo. Posteriormente, comentaremos algunas de las actuaciones y estudios previos que nos han servido de base. A continuación, presentaremos la lista de servicios públicos en línea que hemos elaborado específicamente para la evaluación de los servicios ofrecidos por los Ayuntamientos a través de sus sedes webs y por último, ofrecemos los resultados obtenidos de la realización de la evaluación de los webs municipales de los Ayuntamientos de la Región de Murcia y las conclusiones obtenidas de dicha evaluación.

OBJETIVOS

Los objetivos que nos hemos propuesto a la hora de realizar el presente estudio son los siguientes:

- La definición de una lista de servicios públicos electrónicos que las Corporaciones Locales deberían ofrecer a través de sus sedes web.
- La definición de las etapas de maduración o grados de sofisticación de los servicios en línea.
- La realización de un análisis y evaluación de los servicios electrónicos que en la actualidad nos ofrecen las distintas Administraciones Locales, confrontándola con la lista de servicios públicos definida anteriormente en los 45 Ayuntamientos de la Región de Murcia.
- Exposición de los resultados obtenidos de la evaluación de forma clara y sencilla, con el objeto de obtener una serie de conclusiones sobre el grado de implantación de la Sociedad de la Información en las Administraciones Locales de la Región de Murcia.

METODOLOGÍA

Establecidos los objetivos principales que pretendemos conseguir con la realización del presente estudio, la siguiente cuestión es establecer el proceso metodológico que nos permita alcanzar los objetivos expuestos.

Por tanto, para comenzar, es necesario realizar una planificación, estableciendo una serie de pasos:

1. Búsqueda y selección de las fuentes de información apropiadas.
2. Estudio y selección de los servicios básicos en línea, que ha nuestro juicio, deberían ofrecer los Ayuntamientos a los ciudadanos a través de sus sedes web.
3. Establecimiento de un marco evaluativo común para todos los servicios, que permita definir con precisión el estado de cada uno de los servicios, así como el grado máximo de implantación en línea que nos permite la tecnología actual.

4. Aplicar sobre una serie de sedes webs de Ayuntamientos, los indicadores obtenidos anteriormente, de manera que obtengamos una evaluación de cada uno de los sitios web analizados. En nuestro caso, hemos elegidos los webs de los Ayuntamientos de la Región de Murcia.
5. Procesamiento y tabulación de los datos obtenidos, de forma que nos ofrezcan un estado de la cuestión de las sedes webs analizadas.
6. Elaboración de las conclusiones a que nos lleve dicha evaluación.

MARCO CONTEXTUAL: ANTECEDENTES Y ESTUDIOS PREVIOS

El Plan de Acción *eEurope 2002: una sociedad de la información para todos* (Unión Europea, 2000), establece una serie de líneas maestras o ejes de actuación, que exponemos a continuación:

1. Una Internet más rápida, barata y segura.
 - a. Acceso a Internet más rápido y barato.
 - b. Una Internet más rápida para investigadores y estudiantes.
 - c. Redes seguras y tarjetas inteligentes.
2. Invertir en las personas y en formación.
 - a. Acceso de la juventud europea a la era digital.
 - b. Trabajar dentro de una economía basada en el conocimiento.
 - c. Participación de todos en la economía basada en el conocimiento.
3. Estimular el uso de Internet.
 - a. Acelerar el comercio electrónico.
 - b. La Administración en línea: ofrecer acceso electrónico a los servicios públicos.
 - c. La Sanidad en línea.
 - d. Contenidos digitales europeos para las redes mundiales.
 - e. Sistemas de transporte inteligentes.

Este Plan de Acción se acompaña de un proceso de evaluación comparativa entre los distintos para evaluar los progresos de los distintos Estados miembros de la UE. Para llevar a cabo esta evaluación comparativa, se han definido una serie de indicadores significativos, que en el caso de la Administración Pública en línea son los siguientes:

Administración en línea.	
Nº	Indicador
17	Porcentaje de servicios públicos accesibles en línea.
18	Uso público de servicios administrativos en línea (para información o presentación de formularios).
19	Porcentaje de compras públicas que pueden hacerse en línea.

Estos indicadores, se desglosan, en algunos casos, en indicadores de segundo nivel. Los indicadores mencionados anteriormente se desglosan en una serie de servicios básicos, 20 en total, 12 orientados a los ciudadanos y 8 a las empresas, que recogemos a continuación:

A. Servicios públicos orientados a los ciudadanos.	
1	Impuesto sobre la Renta.
2	Búsqueda de empleo por los servicios de empleo.
3	Prestaciones de la Seg. Social (evaluar al menos 3 de los 4 siguientes: desempleo, subsidios familiares, gastos sanitarios y becas a estudiantes).
4	Documentos personales (pasaporte y permiso de conducir).
5	Matriculación de vehículos.
6	Solicitudes de licencias de edificación.
7	Denuncias policiales.
8	Bibliotecas públicas (Catálogos en línea, herramientas de búsqueda).
9	Certificados (nacimiento, matrimonio).
10	Matrícula en educación superior.
11	Anuncios de cambio de domicilio.
12	Servicios relacionados con la salud.
B. Servicios públicos orientados a las empresas.	
13	Contribuciones sociales de los empleadores.
14	Impuesto de sociedades.
15	IVA.
16	Registro de empresas de nueva creación.
17	Solicitud de datos a las oficinas estadísticas.
18	Declaraciones aduaneras.
19	Permisos relacionados con el medio ambiente.
20	Compras públicas.

Junto con esta definición de servicios públicos, para llevar a cabo la medición de los mismos, nos encontramos con una definición de los diferentes niveles de madurez o etapas de implantación de estos servicios. Estas etapas son las siguientes:

- Etapa 1: Información: Información en línea sobre servicios públicos.
- Etapa 2: Interacción: descarga de formularios en la red.
- Etapa 3: Interacción en dos direcciones: procesamiento de formularios, incluyendo autenticación.
- Etapa 4: Transacción: manejo de casos específicos; decisión y entrega (pago).

Cap Gemini Ernst & Young (CGEY) recibió el encargo de la Comisión Europea para llevar a cabo este estudio sobre los países miembros de la UE. Un primer informe fue presentado en *Octubre de 2001* y recientemente, en *Abril de 2002*, se han presentado los resultados de la segunda medición. Estos estudios nos han servido como punto de partida a la hora de definir los servicios públicos municipales en línea, ya que como podemos observar, en la lista de los 20 servicios definidos como básicos por la UE, encontramos servicios que son competencia de las administraciones locales, si bien otros quedan fuera de su ámbito competencial.

Otro estudio interesante es el realizado por *Muñoz Cañavate* (2001). Aunque el mismo se centra en el estudio de la evolución de los dominios de las Administraciones Locales, ofrece una tabla con distintos recursos informativos aplicados a los servicios de información web de los Ayuntamientos españoles.

Desde otra perspectiva, más orientada al campo documental, en los últimos tiempos han proliferado estudios sobre evaluación de sedes web. Cabe citar los estudios realizados por *Codina* (2000) y *Jiménez Piano*, (2001), entre otros. En dichos estudios se muestran una serie de indicadores para medir, de alguna forma, distintos aspectos de los webs: Autoría, Navegación, Contenidos, Diseño, etc. Si bien estos estudios son muy interesantes y establecen una serie de indicadores que son fácilmente aplicables para evaluar sitios Web, no nos son de utilidad directa para el objeto de nuestro estudio, puesto que pretendemos centrarnos en los servicios que ofrecen o que deberían ofrecer los webs de los Ayuntamientos. Esto es, conocer el grado de cumplimiento de los objetivos, no entrando tanto en aspectos internos de los mismos.

PROPUESTA DE UNA LISTA DE SERVICIOS BÁSICOS EN LÍNEA ESPECÍFICOS PARA LA EVALUACIÓN DE WEB MUNICIPALES

Como ya mencionamos en el apartado anterior, hemos partido de la lista de servicios públicos básicos en línea propuesta por la UE, dentro del proceso de evaluación comparativa elaborado para eEurope 2002. Estos servicios abarcan a la totalidad de administraciones públicas, no sólo a la administración municipal.

Por tanto, para que pueda ser aplicada a los Ayuntamientos, la lista anterior debe ser modificada, adaptando los servicios propuestos a los que pueden ofrecer las entidades locales objeto de nuestro estudio, y añadiendo servicios de competencia municipal. Hemos trabajado en estas dos líneas, por un lado, a partir de los servicios propuestos para su evaluación por la UE, realizando una adaptación de los mismos hacia el ámbito municipal, y añadiendo algunos servicios que nos parecían de interés para los habitantes de un determinado municipio, que no aparecían reflejados en la lista de la UE, y que los Ayuntamientos deberían ofrecer a través de sus sedes webs (información sobre la corporación municipal, ordenanzas, plenos de ayuntamiento, etc.).

Además, hay que tener en cuenta que las webs de los Ayuntamientos no sólo van a ser visitados por los ciudadanos y empresas del municipio, sino que potencialmente van a ser visitados por cualquier persona desde cualquier parte del mundo, interesada en alguna cuestión relacionada con el municipio. Es por ello, que consideramos conveniente incluir en nuestro estudio algunos servicios que podríamos calificar de “*información general*”, que fueran de interés para cualquier visitante de la sede web del Ayuntamiento tal como información turística, geográfica, agenda cultural, etc.

Otra cuestión que se ha de abordar como paso previo a la evaluación, es estudiar si las etapas de madurez o grados de implantación de los servicios propuesta por la UE para la evaluación de los servicios públicos, ya comentados, podría ser directamente aplicable en el ámbito de nuestro estudio, o si por el contrario, es necesario realizar algún tipo de modificación.

Si tenemos en cuenta que algunos de los servicios que hemos incluido en la evaluación no pueden llegar a altos grados de madurez o de implantación, tal y como éstos están definidos en la propuesta de la UE (por ejemplo, en cuanto a la información sobre plenos municipales, no podría pasar de la etapa 1: información), hemos decidido establecer un mayor nivel de etapas, sobre todo para reflejar más fielmente los esfuerzos realizados por las entidades municipales a la hora de ofrecer información en línea.

Por lo tanto, hemos definido las siguientes etapas:

- Etapa 0: No existe información.
- Etapa 1: Información puntual.
- Etapa 2: Información extensa.
- Etapa 3: Descarga de formularios para su posterior presentación por medios no telemáticos.
- Etapa 4: Formularios electrónicos para su presentación telemática, sin autenticación.
- Etapa 5: Formularios electrónicos para su presentación telemática con autenticación.
- Etapa 6: Transacción: manejo de casos específicos, decisión y entrega (pago).

Si comparamos esta lista, con la proporcionada por la UE, observamos que lo que hemos hecho es dividir algunas de las etapas propuestas por la UE, con el ánimo de realizar una mayor especificación, en cuanto al grado de sofisticación proporcionado por los servicios ofrecidos en los webs de carácter municipal. La siguiente tabla muestra la correspondencia entre ambas propuestas.

Etapas propuestas por la UE.	Etapas propuestas en nuestro estudio.
0. No existe información.	0. No existe información.
1. Información: Información en línea sobre servicios públicos.	1. Información puntual.
	2. Información extensa.
2. Interacción: descarga de formularios en la red.	3. Descarga de formularios para su posterior presentación por medios no telemáticos.
3. Interacción en dos direcciones: procesamiento de formularios, incluyendo autenticación.	4. Formularios electrónicos para su presentación telemática, sin autenticación.
	5. Formularios electrónicos para su presentación telemática con autenticación.
4. Transacción: manejo de casos específicos; decisión y entrega (pago).	6: Transacción: manejo de casos específicos, decisión y entrega (pago).

Una vez realizadas todas estas consideraciones, pasamos a explicar brevemente la lista de servicios públicos básicos en línea sobre los que posteriormente vamos a realizar el proceso de evaluación. Los servicios se presenta agrupados bajo los siguientes conceptos: información general, información política, economía y hacienda, empleo, cultura y deportes y otros servicios. Junto con el servicio indicamos la Etapa o grado máximo de madurez que puede alcanzar dicho servicio.

Servicios	Etapa máxima
Información General	
1. Información sobre el municipio. (Geográfica, social, económica, etc.) Información de carácter general sobre el municipio: situación geográfica, historia, población, economía, cómo llegar, etc.	2

<p>2. Información turística (alojamiento, restaurantes, parajes de interés, rutas turísticas, etc.). Información que ofrece el Ayuntamiento a los potenciales visitantes del municipio que consulten su web. Nos centraremos en la oferta de alojamientos, restaurantes, parajes turísticos, rutas, patrimonio cultural, etc.</p>	2
<p>3. Noticias de actualidad del municipio. Información de actualidad sobre el municipio: Actos, eventos y también otros hechos destacables como incidencias de tráfico, noticias culturales y deportivas, comienzo y finalización de periodos impositivos, etc. En definitiva un lugar donde poder informarse de la actualidad municipal.</p>	2
<p>4. Callejero de la localidad. Consideramos de gran utilidad este servicio tanto para los ciudadanos del municipio, como para los posibles visitantes. A la hora de analizar este servicio, hemos realizado una pequeña adaptación en las etapas de madurez del servicio, para poder evaluar mejor el mismo. Dichas etapas son: Etapa 0: No existe el servicio. Etapa 1: Hay un mapa de la localidad con pocas posibilidades de ampliación. Etapa 2: Hay un mapa de la localidad que se puede ver con mayor detalle la zona seleccionada. Etapa 3: Si además de los planos, ofrece un directorio con el nombre de todas las calles, desde el que se pueda acceder al plano detallado correspondiente. Etapa 4: si además de los planos, ofrece un formulario de búsqueda indicando el nombre de la calle.</p>	4
<p>Información política.</p>	
<p>5. Información corporación municipal y su composición. En este servicio debemos encontrar información sobre la corporación municipal y su composición, indicando la relación de concejales que conforma el Pleno municipal, las competencias de cada uno de los concejales que conforman el Consejo de Gobierno del Ayuntamiento. También consideramos de interés información sobre las competencias y funciones de cada uno de los órganos de gobierno.</p>	2
<p>6. Información sobre Ordenanzas municipales. Posibilidad de consultar las ordenanzas municipales en texto completo.</p>	2
<p>7. Información sobre Plenos municipales. Posibilidad de consultar a texto completo las Actas de los plenos municipales.</p>	2
<p>8. Información sobre los servicios municipales. Directorio de los servicios municipales, con indicación de su dirección, teléfono, horario, etc. Para evaluar el grado de sofisticación en el servicio, hemos estudiado la posibilidad de enviar un e-mail a un determinado servicio o negociado municipal, y más aún si esto se puede realizar mediante un formulario electrónico, ya sea con o sin autenticación (firma electrónica).</p>	5

<p>9. Debates públicos (foro, lista correo, etc.). Este servicio estaría en consonancia en lo que se ha venido a denominar “gobierno electrónico”, es decir, la participación activa de los ciudadanos en aquellas cuestiones que les competen directamente. Por este motivo hemos decidido incluir este servicio en el proceso de evaluación. Dadas las peculiaridades del servicio, hemos realizado una pequeña adaptación en la etapas de maduración, quedando éstas como sigue: Etapa 0: No existe el servicio; Etapa 1: lista de correo electrónico; Etapa 2: Encuesta sobre un tema específico; Etapa 3: Foro de discusión.</p>	3
Economía y Hacienda.	
<p>10. Trámites sobre impuestos y tasas municipales. Este servicio es la adaptación al ámbito municipal de los servicios “1: Declaración de la Renta; 14: Impuesto de Sociedades y 15: IVA”, propuestos por la UE para la evaluación de la Administración electrónica, que anteriormente hemos comentado.</p>	6
<p>11. Ayudas y subvenciones municipales para las empresas. Ofrecer información destinada a las empresas ubicadas en el municipio, o a las que estén estudiando su posible ubicación sobre las ayudas y subvenciones de carácter municipal y la tramitación de las mismas (que no su concesión) a través de Internet.</p>	6
<p>12. Directorio de empresas y profesionales de la localidad. Información sobre las empresas y profesionales ubicados en la localidad, indicando su dirección, teléfono y e-mail.</p>	2
Empleo.	
<p>13. Ofertas de empleo público propias del Ayuntamiento. Relación de la oferta de empleo público del Ayuntamiento, informando sobre estado de la convocatoria, bases, etc. En el caso de estar abierto el plazo de presentación de instancias, posibilidad de presentar la instancia de forma electrónica.</p>	5
<p>14. Ofertas de empleo público de ámbito regional y nacional. Información sobre ofertas de empleo público de otras Administraciones.</p>	2
<p>15. Ofertas de empleo privado en el entorno del municipio. Relación de ofertas de trabajo realizadas por las empresas del municipio y de su entorno, con información sobre el puesto de trabajo ofrecido, y forma de contactar con el emisor de la oferta. Estos tres últimos servicios se corresponden con el servicio “2: búsqueda de empleo por los servicios de empleo”, definido por la UE.</p>	2
<p>16. Cursos de formación para desempleados. Información sobre los cursos de formación para desempleados que se van a realizar en el municipio, incluyendo la posibilidad de realizar la matriculación o preinscripción en el mismo de forma electrónica.</p>	6
Cultura y Deportes.	
<p>17. Agenda cultural y de ocio. Informaciones sobre las actividades culturales y de ocio programadas en el municipio.</p>	2

<p>18. Bibliotecas municipales. (Catálogos en línea, etc.). Este servicio se corresponde con el servicio definido por la UE: “8. <i>Bibliotecas públicas</i>”, aplicándose a las bibliotecas municipales. En este caso las etapas de sofisticación del servicio, se definen como sigue: Etapa 0: no existe información sobre la biblioteca; Etapa 1: Información puntual sobre la biblioteca (dirección, teléfono, horario, etc.). Etapa 2: Información detallada sobre la biblioteca (información sobre los fondos, servicios que presta, etc.) Etapa 3: Descarga de formulario para comenzar el proceso de búsqueda en el catálogo de forma no electrónica; Etapa 4: Formulario electrónico de búsqueda sobre el catálogo de la Biblioteca.</p>	4
<p>19. Actividades deportivas municipales. Información sobre las actividades deportivas programas en el municipio: escuelas deportivas municipales, precios públicos por uso de instalaciones deportivas, etc. Se evaluará la posibilidad de reservar instalaciones deportivas a través de Internet, así como la inscripción mediante formularios electrónicos en los cursos y escuelas deportivas.</p>	6
Otros servicios.	
<p>20. Trámites de empadronamiento. Se corresponden con el siguiente servicio definido por la UE: “11. <i>Anuncio de movilidad (cambio de domicilio)</i>”. Posibilidad de realizar los trámites necesarios para el empadronamiento de una persona en un determinado municipio a través de Internet (o por lo menos la iniciación de los mismos).</p>	5
<p>21. Solicitudes de licencias de obras. Definido por la UE: “6. <i>Solicitud de licencia de edificación</i>”. Procedimiento para obtener una licencia de obras o su renovación a través de Internet.</p>	6
<p>22. Licencias de apertura. Posibilidad de tramitar de forma electrónica el procedimiento para obtener una licencia de apertura de un establecimiento.</p>	6
<p>23. Anuncios de contratación de obras y servicios, incluyendo compras públicas. La UE define el siguiente servicio: “20. <i>Compras públicas</i>”. Posibilidad de realizar por medios electrónicos los trámites habituales para los anuncios de contratación de obras y servicios, y compras públicas. Al menos la iniciación del procedimiento.</p>	6
<p>24. Información sobre servicios sanitarios del municipio. Información sobre la oferta de servicios sanitarios del municipio. Es la adaptación municipal del servicio definido por la UE: “12. <i>Servicios relacionados con la salud</i>”.</p>	2

SELECCIÓN DE SEDES WEBS MUNICIPALES: LOS AYUNTAMIENTOS DE LA REGIÓN DE MURCIA

La Región de Murcia es una Comunidad Autónoma de carácter uniprovincial. Ocupa una extensión de 11.313 Km², lo que representa el 2,2% del territorio nacional. Según los datos de renovación del Padrón en de enero de 2001 *Fuente: INE* (<http://www.ine.es>), cuenta con una población de derecho de 1.190.378 habitantes, lo que representa aproxi-

madamente el 2,9% de población española. La Región de Murcia está formada por 45 municipios, con la siguiente distribución:

	Nº de municipios	% sobre total Región	Habitantes	% sobre total Región
Municipios con menos de 5.000 habitantes	9	20%	16.501	1,4%
Municipios entre 5.001 y 10.000 habitantes	10	22,2%	73.570	6,2%
Municipios entre 10.001 y 20.000 habitantes	12	26,7%	165.027	13,9%
Municipios entre 20.001 y 50.000 habitantes	11	24,4%	307.217	25,8%
Municipios con más de 50.000 habitantes	3	6,7%	628.063	52,7%
Total Región	45	100.0%	1.190.378	100,0%

Hemos seleccionado estos cortes o sesgos por población puesto que ofrecen una distribución homogénea en cada uno de los grupos. De esta forma compararemos los municipios en cuanto a tamaño de población, y evitamos comparaciones entre municipios que fueran muy dispares en cuanto a población, lo que siempre perjudicaría a los más pequeños, puesto que son los que menos recursos tienen.

En cuanto a la localización de las sedes Webs oficiales de las corporaciones municipales, hemos seguido el siguiente proceso:

- Consultar tanto el directorio de Ayuntamientos que nos ofrece el Ministerio de Administraciones Públicas (<http://www.map.es/internet/indice.htm>), como el de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (<http://www.carm.es/web>). Anotar las URL de los Ayuntamientos que nos ofrecían en dichos directorios.
- Además, hemos realizado una búsqueda en Google (<http://www.google.com/>) para cada uno de los 45 municipios con dos objetivos: ver si existían otros Ayuntamientos con presencia en la Web que no estuvieran reflejados en los directorios anteriores y para los que sí estaban, comprobar si existían otros Webs municipales o relacionados con ellos.

De todo este proceso anteriormente descrito, finalmente hemos obtenido los siguientes resultados, agrupados por los sesgos de población mostrados con anterioridad. En las siguientes tablas se recogen aquellos Webs que hemos encontrado que son oficiales de los Ayuntamientos o que están relacionados con el Ayuntamiento. En la columna denominada "Evaluado", indicamos si ha sido incluido en el proceso de evaluación o la razón por la que lo hemos desestimado.

MUNICIPIOS REGIÓN DE MURCIA CON MENOS 5.000 HABITANTES				
Cód.	Municipio	Total Hab.	Web	Evaluado
34	Ojós	584	NO TIENE	NO
43	Ulea	981	NO TIENE	NO
06	Aledo	1.026	www.aledo.net	NO (No es oficial. Solamente informa sobre fiestas de Aledo)
04	Albudeite	1.371	NO TIENE	NO
37	Ricote	1.561	www.ricote.net	SÍ
44	Villanueva del Río Segura	1.569	NO TIENE	NO
14	Campos del Río	2.032	NO TIENE	NO
35	Pliego	3.432	www.pliego.org	SÍ
25	Librilla	3.945	NO TIENE	NO
Total municipios con Web: 2 (22% de este grupo) (No hemos incluido la Web de Aledo)				
Total habitantes con Web (en este grupo): 4.993 (30% de los 16.501 hab. del grupo)				

MUNICIPIOS REGIÓN DE MURCIA ENTRE 5.000 Y 10.000 HABITANTES				
Cód.	Municipio	Total Hab.	Web	Evaluado
27	Lorquí	5.706	NO TIENE	NO
11	Blanca	5.803	www.blancaturismo.com	SÍ (Concejalía de Turismo)
01	Abanilla	6.033	www.euromur.net/abanilla/index.htm	NO (no actualizada)
			www.ayunabanilla.com	SÍ
20	Fortuna	6.991	NO TIENE	NO
07	Alguazas	7.156	NO TIENE	NO
18	Ceutí	7.645	www.ayuntamientodeceuti.es	SÍ
28	Alcázares (Los)	8.264	www.losalcazares.com/ayto	SÍ
31	Moratalla	8.436	www.moratalla-turismo.com	SÍ
10	Beniel	8.470	www.portamurcia.com/ayto-beniel	SÍ
13	Calasparra	9.066	NO TIENE	NO
Total municipios con Web: 6 (60% de este grupo)				
Total habitantes con Web (en este grupo): 44.651 (60.7 % de los 73.570 hab. Del grupo)				

MUNICIPIOS REGIÓN DE MURCIA ENTRE 10.000 Y 20.000 HABITANTES				
Cód.	Municipio	Total Hab.	Web	Evaluado
12	Bullas	11.013	www.bullas.net	SÍ
36	Puerto Lumbreras	11.069	www.puerto-lumbreras.com	SÍ
21	Fuente Álamo de Murcia	11.371	NO TIENE	NO

40	Santomera	11.566	www.ayuntamientodesantomera.com	SÍ
			www.euromur.net/santomera	NO (no actualizada)
02	Abarán	12.425	NO TIENE	NO
17	Cehegín	14.383	www.cehegin.com	SÍ
32	Mula	14.501	NO TIENE	NO
23	Unión (La)	14.793	NO TIENE	NO
09	Archena	15.018	www.portamurcia.com/ayto-archena www.aytoarchena.es	SÍ (son la misma web)
08	Alhama de Murcia	16.225	www.alhamademurcia.org	SÍ
39	San Pedro del Pinatar	16.269	www.aytosanpedrodelpinatar.com	SÍ
24	Torres de Cotillas (Las)	16.394	www.ayuntorres.com	NO (En obras)
Total municipios con Web: 8 (66.7% de este grupo)				
Total habitantes con Web (en este grupo): 111.937 (67.8% de los 165.027 hab. del grupo)				

MUNICIPIOS REGIÓN DE MURCIA ENTRE 20.000 Y 50.000 HABITANTES

Cód.	Municipio	Total Hab.	Web	Evaluado
38	San Javier	20.402	www.sanjavier.com	SÍ (Oficial)
			www.sanjavier.net	NO (No oficial)
29	Mazarrón	21.229	www.serconet.com/mazarron	SÍ
			www.euromur.net/mazarron	NO (no actualizada)
22	Jumilla	22.250	www.jumilla.org	SÍ
15	Caravaca de la Cruz	22.880	www.caravaca.org	SÍ
42	Totana	23.756	www.ayto-totana.net	SÍ
41	Torre-Pacheco	24.152	www.ayto-torrepacheco.es ayuntamiento.torrepacheco.com	SÍ (Son la misma. Oficial del Ayto.)
			www.torrepacheco.com www.torrepacheco.net	NO (Son la misma. No oficial del Ayto.)
			www.ayuntamientodeaguilas.es	SÍ (Aunque está en construcción)
03	Águilas	28.226	www.aguilas.org	SÍ (como parte integrante de la anterior, al seleccionar el link Turismo)
45	Yecla	30.872	www.ayuntamientoyecla.com	SÍ
19	Cieza	32.935	ayuntamiento.cieza.net	SÍ
05	Alcantarilla	34.263	NO TIENE	NO
30	Molina de Segura	46.252	www.portalmolina.com www.ayunmolina.es	SÍ (la segunda es una redirección a la primera)
Total municipios con Web: 10 (90.9% de este grupo)				
Total habitantes con Web (en este grupo): 272.954 (88.8% de los 307.217 hab. del grupo)				

MUNICIPIOS REGIÓN DE MURCIA MÁS DE 50.000 HABITANTES				
Cód.	Municipio	Total Hab.	Web	Evaluado
26	Lorca	77.075	www.ayuntalorca.es	SÍ
16	Cartagena	183.799	www.ayto-cartagena.es	SÍ
33	Murcia	367.189	www.ayto-murcia.es	SÍ
Total municipios con Web: 3 (100% de este grupo)				
Total habitantes con Web (en este grupo): 628.063 (100% de los 628.063 hab. del grupo)				

EVALUACIÓN

Antes de pasar a ver los resultados, es necesario indicar una breve ficha técnica del estudio:

- **Objeto de la Evaluación:** Todos los webs municipales de los Ayuntamientos de la Región de Murcia: 28, lo que supone el 62.2% del total de municipios de la región (45). En términos de Población, el 89.3% de la población de la Región de Murcia, reside en un Municipio con sede Web.
- **Fecha de realización:** Junio de 2002.
- **Navegadores empleados:** Netscape 6.1 y Explorer 6. (todas las webs se visitaron con ambos navegadores).

A continuación mostramos los resultados de la evaluación. Con el fin de facilitar la consulta de los datos obtenidos, hemos considerado oportuno presentar los mismos agrupados por población y grupo de servicios. En las tablas que mostramos a continuación, cada fila indica el número de servicios en el que ha puntuado un determinado Ayuntamiento y, entre paréntesis, la puntuación obtenida en cada uno de los grupos de servicios. La última fila de cada tabla nos indica el número de servicios del grupo y, entre paréntesis, la puntuación máxima que se puede obtener de la evaluación de dicho grupo.

MUNICIPIOS REGIÓN DE MURCIA CON MENOS 5.000 HABITANTES								
Cód.	Municipio	Inf. General	Inf. Política	Econ. y Hac.	Empleo	Cult. y Dep.	Otros	Totales
37	Ricote	3 (6)	4 (10)	1 (1)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	9 (17)
35	Pliego	3 (5)	3 (10)	2 (3)	4 (4)	1 (1)	1 (1)	14 (19)
Máximos		4 (10)	5(14)	3(14)	4 (15)	3 (12)	5 (25)	24 (90)

MUNICIPIOS REGIÓN DE MURCIA ENTRE 5.000 Y 10.000 HABITANTES								
Cód.	Municipio	Inf. General	Inf. Política	Econ. y Hac.	Empleo	Cult y Dep.	Otros	Totales
11	Blanca	2 (4)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	4 (6)
01	Abanilla	2 (4)	3 (4)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	1(1)	7 (10)
18	Ceutí	3 (6)	2 (2)	0 (0)	1 (1)	2 (4)	0 (0)	8 (13)
28	Alcázares (Los)	2 (4)	3 (3)	0 (0)	0 (0)	3 (3)	1 (1)	9 (11)
31	Moratalla	2 (4)	2 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	5 (7)
10	Beniel	3 (6)	3 (4)	1 (2)	1(1)	3 (3)	1 (2)	12 (18)
Máximos		4 (10)	5 (14)	3 (14)	4 (15)	3 (12)	5 (25)	24 (90)

MUNICIPIOS REGIÓN DE MURCIA ENTRE 10.000 Y 20.000 HABITANTES								
Cód.	Municipio	Inf. General	Inf. Política	Econ. y Hac.	Empleo	Cult. y Dep.	Otros	Totales
12	Bullas	3 (6)	2 (2)	2 (4)	1 (1)	2 (2)	1 (1)	11 (16)
36	Puerto Lumbreras	4 (7)	2 (2)	1 (1)	0 (0)	2 (2)	1 (1)	10 (13)
40	Santomera	4 (7)	2 (3)	3 (4)	3 (6)	3 (6)	2 (3)	17 (29)
17	Cehégín	3 (6)	2 (3)	1 (2)	1 (1)	3 (4)	1 (1)	11 (17)
09	Archena	3(5)	2 (3)	3 (5)	0 (0)	3 (4)	2 (2)	13 (19)
08	Alhama de Murcia	4(7)	2 (3)	3 (3)	3 (3)	2 (3)	2 (2)	16 (21)
39	San Pedro del Pinatar	4 (10)	3 (8)	2 (4)	0 (0)	3 (6)	1(1)	13 (29)
Máximos		4 (10)	5 (14)	3 (14)	4(15)	3(12)	5 (25)	24 (90)

MUNICIPIOS REGIÓN DE MURCIA ENTRE 20.000 Y 50.000 HABITANTES								
Cód.	Municipio	Inf. General	Inf. Política	Econ. y Hac.	Empleo	Cult. y Dep.	Otros	Totales
38	San Javier	3 (6)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	3 (4)	1 (1)	8 (12)
29	Mazarrón	2 (4)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	4 (6)
22	Jumilla	3 (6)	2 (3)	2 (2)	1 (1)	2 (5)	1 (1)	11 (18)
15	Caravaca de la Cruz	4 (10)	3 (5)	3 (5)	0 (0)	3 (6)	5 (11)	18 (37)
42	Sotana	4 (10)	4 (11)	3 (6)	4 (8)	3 (7)	5 (13)	23 (55)
41	Torre-Pacheco	3 (6)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	3 (6)	0 (0)	9 (15)
03	Águilas	2 (4)	2 (6)	1 (2)	0 (0)	1 (2)	2(4)	8 (18)
45	Tecla	4 (7)	3 (5)	1 (2)	1 (2)	3 (9)	5 (13)	17 (38)
19	Cieza	3 (7)	4 (9)	3 (5)	2 (3)	3 (7)	4 (12)	19 (43)
30	Molina de Segura	3 (6)	4 (7)	3 (5)	2 (2)	2 (3)	1 (1)	15 (24)
Máximos		4 (10)	5 (14)	3 (14)	4 (15)	3 (12)	5 (25)	24 (90)

MUNICIPIOS REGIÓN DE MURCIA MAS DE 50.000 HABITANTES								
Cód.	Municipio	Inf. General	Inf. Política	Econ. y Hac.	Empleo	Cult y Dep.	Otros	Totales
26	Lorca	4 (8)	3 (4)	1 (2)	3 (3)	2 (3)	3 (5)	16 (25)
16	Cartagena	4 (10)	4 (10)	2 (3)	2 (5)	2 (5)	4 (12)	18 (45)
33	Murcia	0 (0)	1 (2)	1 (5)	4 (8)	0 (0)	0 (0)	6 (15)
Máximos		4 (10)	5 (14)	3(14)	4(15)	3 (12)	5 (25)	24 (90)

CONCLUSIONES

1. El número de Ayuntamientos con presencia en la red, todavía es relativamente bajo, puesto que solamente 28 de los 45 municipios de la Región de Murcia tienen presencia institucional en la Web (el 62.2%). Evidentemente, este problema se acentúa más entre los municipios con menor número de habitantes, ya que solamente dos de los 9 municipios con menos de 5.000 habitantes tiene una sede web municipal. Mención aparte merece el Ayuntamiento de Alcantarilla, que siendo el quinto municipio de la Región, con una población de 34.263 habitantes, no tiene todavía una web institucional.

2. El grado de madurez o sofisticación de los servicios ofrecidos en las sedes webs de los Ayuntamientos podemos calificarlo de bajo. La mayoría de servicios ofrecidos por los Ayuntamientos solamente ofrecen información al ciudadano, sin llegar a niveles más altos de sofisticación de los servicios. El número de Ayuntamientos que ofrecen servicios de descarga de documentos es francamente bajo. Solamente el Ayuntamiento de Murcia tiene implementado servicios de alto grado de madurez para el pago de impuestos y tasas municipales a través de un servidor seguro.

3. No obstante, sí hemos observado que aquellos Ayuntamientos que han renovado su Web en los últimos tiempos, han añadido nuevos servicios que las antiguas no ofrecían.

4. En algunos casos, la evaluación puede verse distorsionada por existir para el mismo municipio una sede web de carácter institucional del Ayuntamiento, que es la que hemos incluido en nuestro estudio y, otra serie de sedes web de la localidad en las que colabora el Ayuntamiento, pero que no son de su titularidad. En determinadas ocasiones, hemos observado que algunos servicios de los evaluados se encontraban en estos web en lugar de en los institucionales.

5. Otra cuestión interesante a observar es el alto grado de webs que obtienen puntuación en el apartado de información turística. Se nota que el sector turístico tiene un fuerte peso en la economía de la Región de Murcia.

6. Cabe destacar el esfuerzo realizado por parte del Ayuntamiento de Totana, que obtiene las mejores puntuaciones en nuestro estudio, con 23 de los 24 servicios implantados y una puntuación total de 55 puntos. De todas formas todavía está muy lejos de llegar a los 90 puntos que se podían conseguir. Esto indica que la mayoría de los servicios está en una fase inicial o con un bajo nivel de maduración.

BIBLIOGRAFÍA

CAP GEMINI ERNST & YOUNG. *Summary Report: Web-based Survey on Electronic Public Services. Results of the first measurement.* [en línea] Octubre 2001. [Consultado: junio 2002] Disponible en: <http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking>

CAP GEMINI ERNST & YOUNG. *Summary Report: Web-based Survey on Electronic Public Services. Results of the second measurement.* [en línea] Abril 2002. [consultado: junio 2002] Disponible en: <http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/>

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

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

MINISTERIO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA. *Plan de Acción Info XXI 2001-2003.* [en línea] Enero 2001. [Consultado: junio 2002] Disponible en: <<http://www.infoxxi.es>>

MUÑOZ CAÑAVATE, A. y VIVAS MORENO, A. Gestión de la Información Administrativa de las Administraciones Locales Españolas en Internet: presencia institucional en la red. *Revista Española de Documentación Científica.* vol. 24, nº 2, 2001. pp. 162-177.

- REGIÓN DE MURCIA. *Región de Murcia SI: Plan para el desarrollo de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia, 2002-2004*. Consejería de Ciencia, Tecnología, Industria y Comercio. [en línea] Junio 2002. [Consultado en Junio 2002]. Disponible en: <<http://www.regiondemurciasi.com>>
- UNION EUROPEA. *eEurope 2002: Una sociedad de la información para todos. Plan de Acción*. [en línea] Junio 2000. [Consultado en Junio 2002] Disponible en: <http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/pdf/actionplan_es.pdf>
- UNION EUROPEA. *eGovernment indicator for benchnarking eEurope 2002*. [en línea] Febrero 2001. [Consultado en Junio 2002]. Disponible en: <http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/pdf/egovindicators.pdf>
- UNION EUROPEA. *Lista de Indicadores para la evaluación comparativa de eEurope 2002*. [en línea] Diciembre 2000. [Consultado en Junio 2002]. Disponible en: <http://europa.eu.int/information_society/eeurope/news_library/pdf_files/indicdoc_es.pdf>.