

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL PORTAL MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE ERMUA

URL:

<http://www.ermua.es>

FECHA DEL ANÁLISIS:

El análisis del portal se ha realizado durante los días 2 y 3 de marzo.

METODOLOGÍA E INDICADORES:

Los indicadores utilizados han sido de elaboración propia. A partir del estudio y análisis de decenas de páginas web o portales municipales realizados para diseñar el portal ideal y plasmado en la obra "El portal Municipal" editado por "LA WEB MUNICIPAL", 2004, se pudo proponer una batería de indicadores agrupados en secciones.

Estos indicadores y secciones se ponderan entre un mínimo y un máximo en función de la calidad o cantidad que existen en los diferentes portales o páginas web de los municipios.

Al aplicar estos indicadores al portal del ayuntamiento de ERMUA, hemos obtenidos los siguientes resultados que se pueden ver en la columna azul. Los datos de la columna verde corresponden a los valores máximos que se podrían obtener en cada indicador.

RESULTADOS OBTENIDOS

1 DISEÑO		29	40	7,25
1.1.	General: se tiene en cuenta la estética, combinación de colores, distribución espacial, etc.	4	4	
1.2.	Si existe imagen corporativa, en algunas páginas, en todo el portal	4	4	
1.3.	Distribución de los apartados y secciones en la página, claridad - confusión	5	6	
1.4.	Página principal - pág. Secundarias, existen diferencias, son complementarias	4	4	
1.5.	Existe presentación (flash de entrada)	4	4	
1.6.	Animación, sonidos movimientos	3	4	
1.7.	Multimedia: disponibilidad de videos u otros mecanismos multimedia	1	4	
1.8.	Multilenguas (oficiales del estado español, comunidad europea)	4	10	
2 FACILIDAD DE NAVEGACIÓN		39	40	9,75
2.1.	Tiempo de espera página principal. Otras pag.	7	8	
2.2.	Existe índice clasificado barra superior o lateral	6	6	
2.3.	Búsqueda rápida dirigida	5	5	
2.4.	Búsqueda rápida no dirigida	3	3	
2.5.	Enlaces quebrados. Aislamiento en la navegación, hacia delante y hacia atrás	5	5	
2.6.	Tablas, frames, layers que destacan (noticias u otros eventos) pág. Principal	3	3	
2.7.	Mapa de la web, portal	10	10	
3 ORGANIZACIÓN MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO		35	40	8,75
3.1.	Alcalde, se da a conocer al alcalde como primera autoridad municipal			
3.1.1.	Existe biografía	3	3	
3.1.2.	Existe foto	1	1	
3.1.3.	Existe mensaje de bienvenida y de presentación del alcalde	1	1	
3.1.4.	Existe dirección electrónica del alcalde que permite comunicarse con él	3	3	
3.1.5.	Se indica el teléfono de contacto del alcalde	3	3	

3.2.	Se da a conocer a todos los miembros electos del ayuntamiento, independiente del partido o agrupación electoral que sea			
3.2.1.	Existe biografía de todos los electos		3	
3.2.2.	Existen fotos de todos y cada uno de los electos	1	1	
3.2.3.	Existe dirección electrónica que permite comunicarse con ellos	2	3	
3.2.4.	Se indica el teléfono de contacto	2	3	
3.3.	Órganos de gobierno y cartapacio			
3.3.1.	Se especifican los diferentes órganos de gobierno, y sus funciones.	3	3	
3.3.2.	Existe dirección electrónica que permite comunicarse con ellos	3	3	
3.4.	Organismos y empresas municipales.			
3.4.1.	Se especifican y se explican, así como su funcionamiento, (Patronatos, Institutos, SSAA, Fundaciones etc.	3	3	
3.4.2.	Existen direcciones electrónicas que permiten comunicarte con los responsables de cada uno de ellos	3	3	
3.4.3.	Se indica el teléfono	2	2	
3.5.	Responsables administrativo y alta dirección municipal			
3.5.1.	Se especifican con nombres propios, / se actualiza) así como sus funciones y responsabilidades	2	2	
3.5.2.	Existe dirección electrónica, que permite comunicarte con los responsables de cada uno de ellos	2	2	
3.5.3.	Se indica también el teléfono	1	1	
4	UBICACIÓN FÍSICA Y DIRECTORIO DE LOS SERVICIOS Y DEPENDENCIAS MUNICIPALES	10	10	10,00
4.1.	Existe dirección postal completa (incluido el código postal)			
4.1.1	Solo del ayuntamiento	2	2	
4.1.2	De otras dependencias municipales	2	2	
4.1.3.	De los organismos y empresas municipales	2	2	
4.2.	Se indican también los teléfonos	2	2	
4.3.	Existe direcciones electrónica que permite comunicarte	2	2	
5	GESTIÓN ADMINISTRATIVA ON-LINE	40	70	5,71
5.1.	Existe firma digital, o identificador digital, que permite realizar todas las gestiones on - line		20	
5.2.	Facilitan la descarga de documentos (modelos) que una vez rellenados los has de presentar de forma presencial o por correo postal.	8	8	
5.3.	Solamente permiten la realización y el pago de autoliquidaciones, a través de una entidad financiera.		7	
5.4.	Se pueden tramitar reclamaciones on - line	6	6	
5.5.	Se puede tramitar algún tipo de solicitud, pero requiere la acción presencial para resolver la solicitud.	5	5	
5.6.	Solamente informan del trámite y los requisitos de la acción administrativa: horario, lugar.	5	5	
5.7.	Organización de la información			
5.7.1	Selección de formularios no dirigidos	3	3	
5.7.2.	Selección de formularios dirigidos	5	5	
5.7.3.	Segmentación: empresa, comercio, mercados, ferias, tributos, uso de la vía pública, circulación, vehículos, cuidemos la ciudad, ciudadanos, entidades ciudadanas	4	6	
5.8.	Calidad de la información: directa, sencilla, entendible	4	5	
6	CONTRATACIÓN ON - LINE	26	50	5,2
6.1.	Oferta de empleo público			
6.1.2.	Existe una sección de oferta de empleo público	5	5	

6.1.2.	Se puede descargar toda la información (documentos en word, .PDF)	8	8	
6.1.3.	Se puede presentar on - line las solicitudes, está resuelto el identificador fiscal.		12	
6.2.	Contratación de obras y servicios			
6.2.1.	Solo existe información	5	5	
6.2.2.	Se puede descargar la información	8	8	
6.2.3.	Se puede presentar las ofertas on - line, está resuelta la firma digital		12	
7	DERECHO DEL CIUDADANO A ESTAR INFORMADO	106	150	7,07
7.1.	Información de los órganos de gobierno: orden del día, acuerdos, Pleno, etc.	9	9	
7.2.	Ordenanzas municipales	6	6	
7.3.	Plan de ordenación urbanístico	6	6	
7.4.	Información económica, presupuestos	6	6	
7.5.	Plan de calidad, cartas de servicios	10	15	
7.6.	La ciudad en cifras (estadísticas, nº de habitantes, etc.	6	6	
7.7.	Campañas ciudadanas	6	6	
7.8.	Agenda de la ciudad	10	10	
7.9.	Estructuración, accesibilidad a la información			
7.9.1.	Noticias destacadas en la primera página	6	6	
7.9.2.	Búsqueda dirigida	6	6	
7.9.3.	Búsqueda no dirigida	4	4	
7.10.	Revista municipal (El ayuntamiento informa) que se puede descargar en formato word, pdf.		10	
	Segmentación: ciudadano, empresa, entidad ciudadana, inmigrante, la casa, cuidemos la ciudad, circulación vehículos y, transporte, familia, parejas hijos, impuestos y tasas, la escuela, salud pública, animales domésticos, otras gestiones, etc.	6	10	
7.11.	Tratamiento de la información: veracidad, actualizada	9	10	
7.12.	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: privacidad.	7	10	
7.13.	Calidad de la información: directa, sencilla, entendible	9	10	
7.14.	Personalizada: se envía a través de correo electrónico, (lista de correos)		20	
8	DERECHO DEL CIUDADNO A SER ESCUCHADO	33	50	6,60
8.1.	Se pueden enviar mensajes al alcalde	5	5	
8.2.	Se pueden enviar mensajes a los cargos electos, a todos y cada uno	3	5	
8.3.	Se pueden enviar mensajes a los concejales delegados	3	5	
8.4.	Se pueden enviar mensajes a los cargos administrativos	5	5	
8.5.	Estructuración de las reclamaciones			
8.5.1.	Conducidas, (existen formularios que se envían)	3	6	
8.5.2.	Abiertas	3	3	
	Existen encuestas que recogen el nivel de satisfacción e insatisfacción de algunos servicios	4	7	
8.6.				
8.7.	Existe la sección de buzón de quejas y reclamaciones	7	7	
8.8.	Existe conexión con el defensor del ciudadano		7	
9	DERECHO A PARTICIPAR EN LAS DELIBERACIONES	5	50	1,00
	Existen, se plantean encuestas sobre temas ciudadanos para conocer las diferentes opiniones o posicionamientos	5	25	
9.1.				
9,2,	Existen foros de debates o sistema similar, sobre temas ciudadanos		25	
10	DERECHOS DEL CIUDADANO A PARTICIPAR EN LA DECISION	0	50	0,00
	Existe una sección para implementar referéndum on - line para tomar algunas decisiones, que le afecta de forma significativa a la ciudad	0	50	
10.1				

11 EL TERRITORIO LA CIUDAD UBICACIÓN	30	30	10,00
11.1. Localización geográfica de la ciudad (municipio, comarca, región, país)	5	5	
11.2. Vías de acceso como llegar (por tierra, mar y aire)	5	5	
11.3. Plano de la ciudad	15	15	
11.4. Lugares destacados (parajes, monumentos, históricos, festivos)	5	5	
12 IMPULSO Y DESARROLLO CULTURAL DE LA CIUDAD	45	50	9,00
12.1. Historia de la ciudad hechos destacados	10	10	
12.2. Fiestas y tradiciones	8	8	
12.3. Ferias	5	5	
12.4. Lugares destacados: museos, bibliotecas, etc	6	6	
12.5. Rutas turísticas	6	6	
12.6. Álbum de fotos, postales de ciudad	4	4	
12.7. Directorios de centros de ocio	3	3	
12.8. Gastronomía		3	
12.9. Directorios de centros de enseñanza: escuelas, secundaria, universidad	3	5	
13 IMPULSO A LA VIDA ASOCIATIVA CIUDADANA	8	50	1,60
Directorio de entidades: vecinales, recreativas, culturales, deportivas,			
13.1. juveniles, tercera edad, mujer	2	7	
13.2. Portal de entidades ciudadanas			
13.2.1. Sección propia de portal ciudadano, páginas webs de cada entidad		15	
13.2.2. Links a las páginas webs de las entidades ciudadanas		10	
Promoción y divulgación de las actividades de las entidades ciudadanas. (agenda de ciudad, actuaciones destacadas, etc)	5	15	
13.3.			
13.4. Otros servicios a las entidades: correo electrónico, formación, etc	1	3	
14 IMPULSO Y DESARROLLO ECONÓMICO DE LA CIUDAD	20	50	4,00
14.1. Directorio de actores que intervienen en la actividad económica	15		
14.1.1. Asociaciones empresariales		3	
14.1.2. Asociaciones de trabajadores: sindicatos, etc.		3	
14.1.3. Entidades financieras		3	
Medidas de atracción empresarial: cualificación mano de obra, política de impuestos, situación estratégica, etc, infraestructuras, polígonos industriales, planes parciales de desarrollo de vivienda, etc.	5	10	
14.2.			
14.3. Productos típicos de la tierra		3	
14.4. Portal ciudadano de empresas		10	
14.4.1. Directorio de empresas de la ciudad		3	
14.4.2. Portal de empresas, páginas webs de empresas clasificadas por sectores		8	
14.4.3. Links clasificados a las páginas webs de las empresas		7	
15 EL CIUDADANO Y SU CIUDAD	29	70	4,14
15.1. El ciudadano como consumidor: OMIC, derechos y deberes, etc.	2	10	
15.2. Medio ambiente y sostenibilidad	2	10	
15.3. Ciudad solidaria, plan de gestión de la diversidad	10	10	
15.4. Proyecto educativo de ciudad		10	
15.5. Plan de sociedad de la información		10	
Otros servicios ciudadanos: farmacias de guardia, policía, bomberos, hospitales, etc	8	10	
15.6.			
Enlaces de interés: relaciones electrónicas: otros municipios, comunidad, estado. De interés económicos, de interés cultural	7	10	
15.7.			
16 LA CIUDAD Y SU FUTURO	20	50	4,00

16.1.	Plan estratégico de ciudad	5	20	
16.2.	Cohesión ciudadana	10	20	
16.3.	Promoción general de ciudad	5	10	
17 OTROS SINGULARES ESPECIFICOS del portal		40	50	8,00
trafico, tiempo, web de interés				

COMENTARIOS A LOS RESULTADOS:

1. DISEÑO

En la sección de diseño, de los 40 puntos posibles se han obtenido 29, lo que supone una puntuación sobre 10 de 7.25.

Destacamos que en el apartado de multilenguas, el portal solamente se expresa en las lenguas castellana y euskera, no haciéndolo en el resto de las lenguas oficiales del Estado español: gallego y catalán, ni tampoco en ninguna de las lenguas de la Comunidad Europea, todo ello limita las visitas de los ínter nautas, en una realidad de globalización.

2. FACILIDAD DE NAVEGACIÓN

De los 40 puntos posibles se han obtenido 39, lo que da una nota sobre 10 de 9.75.

3. ORGANIZACIÓN MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO

De los 40 puntos posibles se han obtenido 35, lo que resulta un 8,75 sobre 10.

Destacamos el que no existe biografías de los electos y el que los ciberciudadanos no pueden dirigir mensajes directamente a todos y cada uno de los electos.

4. UBICACIÓN FÍSICA Y DIRECTORIO DE LOS SERVICIOS Y DEPENDENCIAS MUNICIPALES

De los 10 puntos posibles se han obtenido 10 puntos, lo que resulta una puntuación de 10 sobre 10.

5. GESTIÓN ADMINISTRATIVA ON-LINE

De los 70 puntos posibles se han obtenido 40, lo que da un puntuación de 5,75 sobre 10.

Destacamos, el que no se posibilita la firma digital, por lo que los trámites requieren la presencia física.

No se ha desarrollado la posibilidad de poder realizar pagos on – line.

Os sugerimos algunas direcciones URL, para que podáis ver como lo han solucionado algunos ayuntamientos y tal vez os puedan servir de ayuda.

<http://www.aytolacoruna.es/3ciudad/39trami.html>

<http://www.cert.fnmt.es/clase2/main.htm>

http://www.paterna.es/web/ver_pagina.asp?id=171

<http://www.irun.org/caste/3ayunta/pagoonline.asp>

6. CONTRATACIÓN ON – LINE

De los 50 puntos posibles se han obtenido 26, lo que supone una calificación de 5,2 sobre 10.

Destacamos que es imprescindible la acción presencial al no estar resuelto el problema de la firma digital.

7. DERECHO DEL CIUDADANO A ESTAR INFORMADO

De los 150 puntos posibles se han obtenido 106, lo que supone una puntuación de 7,07 sobre 10.

Destacamos,

1. No se han desarrollado las cartas de servicios, como compromisos de calidad del ayuntamiento a los usuarios. Sugerimos:
 - http://www.ava.es/modules.php?name=Cartas_Servicios
 - <http://www.irun.org/caste/3ayunta/calidad.asp>
2. No existe revista municipal susceptibles de poder ser descargada por los visitantes. Sugerimos:
 - http://www.albal-ayto.com/noticias/revista_c.asp
 - <http://www.grame.net/>
 - <http://www.vitoria-gasteiz.org/revistas>
3. Listas de correo donde se personalizan las noticias que les interesa a los usuarios. Sugerimos.
 - <http://www.mataro.org/noticies/lLista.php>
 - http://www.ava.es/modules.php?name=Your_Account&op=new_user

8. DERECHO DEL CIUDADANO A SER ESCUCHADO

De los 50 puntos posibles se han obtenido 33, lo que supone una puntuación de 6,60 sobre 10.

Destacamos:

1. No se pueden enviar mensajes a los electos de forma directa y personalizada.
2. No existen formularios que ayuden a estructurar las preguntas. Sugerimos
 - http://w3.bcn.es/V04/Home/V04HomeLinkPI/0,2687,394566_400315_2,00.html
 - <http://www.aytolacoruna.es/es/1home/18opina.html>
3. Algunos ayuntamientos han desarrollado la figura del Defensor del Pueblo, y los ciberciudadanos se pueden comunicar con él de forma directa. Sugerimos
 - <http://www.mataro.org/campanyes/defensor/>
 - http://www.grame.net/castella/ciutat/defensor/defensor_frames.htm

9. DERECHOS DEL CIUDADANO A PARTICIPAR EN LAS DELIBERACIONES.

De los 50 puntos posibles se han obtenido 5, lo que supone una calificación de 1,00 sobre 10.

Destacamos:

1. No existen no se plantean encuestas sobre temas ciudadanos para conocer las diferentes opiniones o posicionamientos. Sugerimos
 - <http://www.ava.es/modules.php?name=Surveys>
 - <http://www.bcn.es/participacio/castella/>
2. No existen foros de debates o similar, sobre temas ciudadanos. Sugerimos
 - <http://www.paterna.es/web/foro.asp?foro=1>
 - <http://www.e-consensus.org/mataro>
 - http://www.paterna.es/web/chat_paterna.asp

10. DERECHO DEL CIUDADANO A PARTICIPAR EN LA DECISIÓN

De los 50 puntos posibles se han obtenido 0, lo que supone una calificación de 0,00 sobre 10.

11. EL TERRITORIO, LA CIUDAD UBICACIÓN

De los 30 puntos posibles se han obtenido 30, lo que supone una calificación de 10, sobre 10.

12. IMPULSO Y DESARROLLO CULTURAL DE LA CIUDAD

De los 45 puntos posibles se han obtenido 40.5, lo que supone una calificación de 9 sobre 10.

13. IMPULSO A LA VIDA ASOCIATIVA CIUDADANA

De los 50 puntos posibles se han obtenido 8, lo que supone una calificación de 1,60 sobre 10.

Destacamos:

1. No existe directorio de entidades ciudadanas: vecinales, recreativas, culturales, juveniles, etc. Sugerimos.
 - http://www.albal-ayto.com/informacion/asociaciones/asociaciones_c.asp
 - <http://www.aytolacoruna.es/es/3ciudad/33deportes.htm?menuID=1023221829432-746>
2. No existe portal de entidades ciudadanas. Sugerimos.
 - <http://www.terrassa.org/entitats/>
 - <http://www.mataro.org/document.php?id=11284&mid=271>
3. No existe promoción y divulgación de las actividades que realizan las entidades ciudadanas.
 - <http://www.bcn.es/participacio/castella/associacionisme.htm>

14. IMPULSO Y DESARROLLO ECONÓMICO A LA CIUDAD

De los 20 puntos posibles se han obtenido 8, lo que supone una calificación de 4,00 sobre 10.

Destacamos:

1. No existe directorio ni información de los actores económico.
2. No existen propuestas de medidas de atracción empresarial. Sugerimos
 - <http://www.bcn.es/catala/negocis/welcome.htm>
 - <http://www.aytolacoruna.es/es/5negocios/59ayudas.htm>
 - <http://www.irun.org/caste/2conocer/economia/ejes.asp>
3. No existe promoción de los productos típicos de la ciudad.
 - http://www.jumilla.org/turismo/rutas_del_vino/rutas_del_vino.asp
4. No existe portal ciudadano de empresas, comercios, profesionales, etc.
 - <http://www.empresasdeadeje.com/>
 - <http://www.aytolacoruna.es/es/5negocios/513diremp/diremp.htm>
 - http://w3.bcn.es/V03/Home/V03HomeLinkPI/0,2631,70381_70785_2,00.html

15. EL CIUDADANO Y SU CIUDAD

De los 70 puntos posibles se han obtenido 29, lo que supone una calificación de 4.14 sobre 10.

Destacamos.

1. No existe suficientes contenidos sobre el ciudadano como consumidor.
 - <http://www.getxo.net/cas/comercio/con01.htm>
 - http://www.albal-ayto.com/informacion/omic/omic_c.asp
2. No existen suficientes contenidos sobre una ciudad sostenible.
 - <http://www.mediambient.bcn.es/cas/welcome2.htm>
 - http://www.paterna.es/web/ver_pagina.asp?id=24
3. No existe proyecto educativo de ciudad
 - <http://www.aytolacoruna.es/es/3ciudad/32educacion.html>
4. No existe un Plan de Sociedad de la Información

- <http://www.terrassa.net/index.html?go=e6598a7e63ddfde8deca69d3037ec1ff8665a28bf7a745a0ed1af143ca7659ee>

16. LA CIUDAD Y SU FUTURO

De los 50 puntos posibles se han obtenido 20, lo que supone una calificación de 4.00 sobre 10.

Destacamos.

1. No existe una sección sobre el Plan estratégico de ciudad..Sugerimos.

- <http://www.planestrategicosevilla2010.org/inicio.html>
- <http://www.valencia2015.org/index.php>
- <http://www.futurelx.com/>

2. Faltan contenidos sobre promoción general de ciudad.

- <http://www.getxo.net/cas/ayu/legislatura/portada.htm>
- <http://www.aytolacoruna.es/es/2ayto/29proye/29proye.html>

LOS RESULTADOS GLOBALES HAN SIDO LOS SIGUIENTES

1	DISEÑO	7,25
2	FACILIDAD DE NAVEGACION	9,75
3	ORGANIZACIÓN MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO	8,75
4	UBICACIÓN FÍSICA Y DIRECTORIOS DE LOS SERVICIOS Y DEPENDENCIAS MUNICIPALES	10,00
5	GESTIÓN ADMINISTRATIVA ON - LINE	5,71
6	CONTRATACIÓN ON - LINE	5,20
7	DERECHO DEL CIUDADANO A SER INFORMADO	7,07
8	DERECHO DEL CIUDADANO A SER ESCUCHADO	6,60
9	DERECHO DEL CIUDADANO A PARTICIPAR EN LAS DELIBERACIONES	1,00
10	DERECHO DEL CIUDADANO A PARTICIPAR EN LA DECISION	0,00
11	EL TERRITORIO LA CIUDAD UBICACIÓN	10,00
12	IMPULSO Y DESARROLLO CULTURAL DE LA CIUDAD	9,00
13	IMPULSO A LA VIDA ASOCIATIVA CIUDADANA	1,60
14	IMPULSO Y DESARROLLO ECONÓMICO DE LA CIUDAD	4,00
15	EL CIUDADANO Y SU CIUDAD	4,14
16	LA CIUDAD Y SU FUTURO	4,00
17	OTROS, ESPECIFICOS DEL PORTAL, DEL MUNICIPIO	8,00

De los 900 puntos posibles se han obtenido 515, lo que supone una calificación de 5.72 sobre 10.

Si comparamos este resultado con el ranking resultante del estudio realizado en el trabajo: “Análisis y evaluación de las páginas web de los ayuntamientos de más de 30.000 habitantes”, el portal municipal del Ayuntamiento de ERMUA, ocuparía el lugar 14 de los 179 ayuntamientos analizados.

PROMEDIO GLOBAL DE TODOS LOS MUNICIPIOS

Orden	Municipio	Puntuación
1	BARCELONA	8,25
2	MATARO	7,28
3	TERRASSA	7,14
4	SABADELL	6,91
5	GIJÓN	6,29
6	IRUN	6,14
7	SANT CUGAT DEL VALLES	6,11
8	GIRONA	6,10
9	LERIDA	5,97
10	GETXO	5,84
11	PRAT DE LLOBREGAT EL	5,84
12	VIGO	5,82
13	ALCOBENDAS	5,74
	ERMUA	5,72
14	BILBAO	5,68
15	SAN SEBASTIAN - DONOSTIA	5,60
16	MADRID	5,59
17	SANT FELIU DE LLOBREGAT	5,58
18	A CORUÑA	5,55
19	LOGROÑO	5,54
20	PINTO	5,46

MURCIA A 3 DE MARZO DEL 2006



PERICO GARCÍA AZORÍN
LICENCIADO EN CIENCIAS POLÍTICAS