

16

La eAdministración

Anexo

• ESPAÑA2005

Descripción de indicadores analizados

Para evaluar el nivel de desarrollo de las *web* se ha partido de la tenencia o no de diferentes servicios que llamaremos indicadores. En esta edición los indicadores están recogidos dentro de seis ámbitos de análisis.

Los seis ámbitos de análisis, donde se recogen los indicadores son los siguientes:

- **Ámbito de seguridad** (novedad de este año).
- **Ámbito de información.**
- **Ámbito de navegación y diseño.**
- **Ámbito de contenidos** (novedad de este año).
- **Ámbito de servicios** (interactivo y de transacción).
- **Ámbito de participación ciudadana.**

- **Ámbito de SEGURIDAD**

Este ámbito se ha introducido este año por primera vez como resultado de la importancia que el mismo adquiere y teniendo en cuenta que con el desarrollo del e-gobierno y el aumento de las transacciones *online*, los ciudadanos reclaman mayores niveles de seguridad relativos a la información privada que se transfiere. Así, se han estudiado las cuatro variables que a continuación se detallan:

Privacidad/Seguridad: Disponibilidad en la página principal de una declaración o una política de privacidad o seguridad visible.

Notificación privacidad: Notificación de la política de privacidad en el caso de que se solicite información o datos privados.

Servidor seguro: Si el intercambio de información se hace a través de servidor seguro (SSL).

Utilización datos ciudadanos: Advertencia al ciudadano sobre el uso que se dará a sus datos o información personal intercambiada.

Ámbito de información

En esta edición, en los apartados de información general y personal, no sólo se ha observado si la página Web tiene disponible o no dicha información, sino que además, en el caso de disponer de la información, se ha diferenciado en el formato en que se encuentra (html/links/texto o tiene descarga de ficheros o bien se puede personalizar conforme a demandas específicas (buscador asociado al ítem)).

Información general:

- **Destinada al no residente:** Disponibilidad en la página Web de información de interés turístico (servicios generales para el visitante, rutas turísticas, alojamiento y otros datos de interés con un fin económico).
- **Destinada al ciudadano:** Disponibilidad en la página Web de información de interés general para el ciudadano (transportes, servicios de guardia, direcciones de interés, horarios, etc), información de carácter lúdico-cultural (agenda cultural, fiestas populares, cines, teatros, exposiciones, conciertos) y comunicación institucional (revistas institucionales, dossier de prensa, noticias generales y específicas de la Administración Pública, la región o el país, etc).

Información personal: Disponibilidad en la página Web de información personalizada, acceso a archivos personales (expediente de la seguridad social, tributaria,...)

Información contacto:

- **Teléfono de contacto:** Disponibilidad en la página principal de un teléfono de contacto de carácter general (teléfono de la secretaría del Ayuntamiento,...).
- **E-mail:** Disponibilidad en la página principal de un e-mail de contacto de carácter general. No se consideran los e-mails de buzones de sugerencias, webmaster, etc.

Ámbito de navegación y diseño

Dentro del ámbito de usabilidad se incluyen indicadores relacionados tanto con el diseño de la página como con la movilidad y facilidad de acceso a la información.

Mapa Web: Existencia de un mapa *web*, barras de navegación, menús desplegados o menús en el marco que faciliten al usuario la navegación por la página.

Búsqueda: Disponibilidad de alguna herramienta o mecanismo que facilite al usuario la búsqueda de palabras o documentos ya sea en la propia Web o en Internet (link a buscadores internacionales, etc).

Multi-idioma: Se ha valorado si la Web estaba construida en todas las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma a la que pertenece (castellano, catalán, gallego y/o vasco) y en otro/s idioma/s de lengua no oficial de la CCAA.

Acceso para discapacitados: Mediante el programa BOBBY se ha medido la accesibilidad de la página Web a discapacitados, siguiendo las pautas de W3C's WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines 1.0*).

Actualización de los contenidos: En este indicador se ha valorado la actualización de los contenidos de la Web en un periodo de tiempo no superior a 2 meses.

Descarga de programas de navegación: Posibilidad de descargar programas de navegación tales como *Macromedia Flash, Quick Time, Metastream, Real Audio, Acrobat*, etc.

Multimedia: Disponibilidad de vídeos u otros mecanismos multimedia.

Publicidad: En este indicador se ha valorado la existencia de publicidad no institucional o no vinculada a la institución insertada en la página Web.

Animación: Disponibilidad de alguna herramienta o mecanismo de animación (sonido o movimiento).

Ámbito de CONTENIDOS

También el ámbito de contenidos se ha añadido al análisis de la e-administración, considerando no sólo la disponibilidad o no de los diferentes aspectos a analizar, sino a su vez diferenciando la información en:

- Si tiene información pero no está detallada.
- Información detallada, pero no actualizada.
- Información detallada y actualizada.

Los aspectos que se han analizado son los siguientes:

Información de plenos: Disponibilidad de plenos (tanto de Ayuntamientos como de Comunidades Autónomas). Se considera información actualizada dentro de los últimos 3 meses.

Ordenanzas municipales: Este indicador sólo se ha tenido en cuenta en el análisis de las web de Ayuntamientos. Se considera actualizada toda ordenanza de los últimos 12 meses.

Presupuestos: Existencia de algún presupuesto municipal o de la administración de la Comunidad Autónoma. Igual que en las ordenanzas se considera información actualizada aquella que este dentro de los últimos 12 meses.

Compoición del Ayuntamiento o de la Administración: En este caso, sólo se observó si disponía o no de información de nombres y cargos de la organización.

Empleo público (empleo local): Disponibilidad de ofertas de empleo. El intervalo de tiempo es el mismo que en los plenos: últimos 3 meses.

Ámbito DE SERVICIOS

Se ha considerado como servicio *on line* a aquellas herramientas disponibles en la Web que permiten al ciudadano satisfacer su demanda íntegramente por medios electrónicos, ya sea la gestión de documentos de distinta naturaleza o la tramitación de peticiones igualmente heterogéneas.

Transacciones económicas: Dentro de este indicador se han incluido las gestiones relacionadas con los tributos, devolución de ingresos y gestión de subvenciones.

Transacciones administrativas:

- **Licencias y permisos municipales:** Dentro de este indicador se ha incluido la gestión de licencias, la gestión de permisos, la tramitación de documentos personales, la tramitación de denuncias, la emisión de certificados, las gestiones vinculadas a la promoción económica. No incluye el censo/padrón.
- **Padrón habitantes:** Disponibilidad de tramitar o modificar el padrón.

Otras transacciones: Son ejemplos de otras transacciones: gestiones vinculada al uso de instalaciones públicas, gestiones vinculadas a la matrícula de cualquier tipo de curso, servicios medioambientales, compra-venta, gestión de anuncios publicitarios, admisión de reclamaciones, formación on-line, gestiones relacionadas con el asociacionismo.

Otros servicios:

- **FAQ:** Valoración de la posibilidad de acceder a apartados sobre preguntas más frecuentes, servicios más buscados, etc. que faciliten al usuario la búsqueda de información habitual en la *website*
- **Solicitud de cita:** Posibilidad de gestionar a través de la Web la petición de una cita con un cargo electo o para tramitar una gestión (DNI., Hacienda,...).

- **Pagos on-line mediante tarjeta de crédito:** Posibilidad de pagar con tarjeta de crédito cualquier servicio directamente prestado o dependiente de la Administración como la compra de publicaciones, deuda pública,....
- **Tiempo de respuesta:** A partir del tiempo que tarda en responder una administración a una pregunta sencilla (¿podría indicarme el horario de oficina para la atención al público de su entidad?) se ha medido la capacidad de respuesta de la administración. Se ha establecido como criterio que el tiempo máximo de respuesta debía ser de 7 días, graduando los diferentes intervalos de tiempo de respuesta en:
 - No responde (más de 7 días).
 - De 1 a 2 días.
 - De 3 a 5 días.
 - De 6 a 7 días.

Ámbito de participación ciudadana

A través de los indicadores incluidos en este ámbito se ha analizado el grado de participación que ofrecen las administraciones públicas a los ciudadanos a través de sus páginas *web*.

Sugerencias y satisfacción: Existencia de mecanismos o herramientas tales como formularios o una dirección de correo electrónico en que se anima/solicita explícitamente al ciudadano que participe expresando su opinión sobre un tema específico a través de la página Web.

Chat: Posibilidad de participar en un chat interactivo a través de la página Web.

Foros: Posibilidad de participar en un foro de discusión interactivo a través de la página Web.

Correo electrónico de opinión: Existencia de un correo electrónico que permita expresar quejas, sugerencias o formular peticiones concretas. Se excluye el correo de opinión al *webmaster*.

Descripción de las variables utilizadas

PRESENCIA EN LA RED:

- **Tiene Web:** Aquellos organismos que tienen página Web propia y se ha podido acceder a ella.
- **Web alojada:** Organismos que disponen de un espacio en la Web de una administración superior.
- **No tienen Web oficial:** Aquellos organismos que no tienen página Web propia o alojada.
- **Web con error sistemático:** Organismos con páginas Web a las que no se ha podido acceder porque daban error sistemático. Esto puede ser debido a problemas concretos de red en el periodo que se ha realizado el trabajo de campo, a que sean páginas Web en construcción o a que dichos organismos dispongan del dominio o dirección pero no de página Web.
- **Web en la que se solicita clave de acceso:** Organismos con página Web a las que no se puede acceder sin un código de acceso.

WEB ACCESIBLE:

- **Sí:** Organismos con página Web propia o alojada a la que se ha podido acceder durante el periodo de realización del trabajo de campo
- **No:** Organismos a los que no se ha podido acceder a través de su página Web durante el periodo de trabajo de campo, ya sea porque no tienen, porque ha dado error sistemático, o porque se requiere clave de acceso para entrar en ellas.