

REVISTA ESPAÑOLA DE DOCUMENTACIÓN CIENTÍFICA
31, 4, OCTUBRE-DICIEMBRE, 612-638, 2008
ISSN 0210-0614. doi: 10.3989/redc.2008.4.662

La gestión de información en las sedes web de los ayuntamientos españoles

Information management in the websites of Spanish city councils

Celia Chaín Navarro^a, Antonio Muñoz Cañavate^b, Amalia Más Bleda^a

Resumen: La Administración electrónica española ha experimentado un considerable avance desde la generalización de Internet, que ha facilitado que los procesos de comunicación de ciudadanos y empresas con las Administraciones Públicas hayan dado un considerable giro. El estudio realizado ha tenido como objetivo los *webs* de los ayuntamientos españoles de las ciudades capitales de provincia y de las dos ciudades autónomas (Ceuta y Melilla), y en concreto qué contenidos se ofrecen y quiénes se encargan de su creación, desarrollo, mantenimiento y actualización. Así, para el estudio sobre los contenidos y servicios que ofrecen los *websites* se elaboró un cuestionario aplicado mediante observación directa. Y para conocer quiénes se encargan de la gestión técnica del *website* y de la gestión de los contenidos se confeccionó un test que fue enviado por correo electrónico y fax a los responsables de estos nuevos servicios al ciudadano, y que respondieron 33 de los 52 ayuntamientos. Se concluye que a nivel municipal estamos todavía inmersos en la etapa de la oferta informativa aunque algunas administraciones locales avanzan más rápidamente que otras hacia la administración electrónica, y que aún estamos muy lejos del gobierno electrónico.

Palabras clave: Ayuntamientos, municipalidades, web, Internet, provincias, España, gestión de información, gestión de contenidos, webmaster, test, administración electrónica.

Abstract: Spain's authorities have become more agile since the generalisation of the Internet, the use of which has significantly improved the ways in which they communicate with the country's citizens and companies. The subjects of this study were the websites produced by the Town Councils of Spain's provincial capitals as well as those of the autonomous cities Ceuta and Melilla. Their content and the personnel in charge of their creation, development, maintenance and updating were all examined. A questionnaire was designed to study the content of and the services offered by these

^a Departamento de Información y Documentación. Facultad de Comunicación y Documentación. Universidad de Murcia. Correo-e: chain@um.es; amaliamas@um.es.

^b Departamento de Información y Comunicación. Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Extremadura. Correo-e: amunoz@alcazaba.unex.es.

Recibido: 10-4-08; 2.^a versión: 18-6-08.

websites; information was recorded by direct observation. The persons charged with the technical and content management of these sites were identified by a multiple choice-type questionnaire sent by e-mail and fax to those responsible for these new services. Thirty three of the 52 councils contacted responded. The results show that at the municipal level Spain is still in the phase of making information available, with some local governments moving faster than others towards an 'electronic administration'. Nonetheless, the country is still far from working by 'electronic government'.

Keywords: Council, municipalities, web, Internet, Spain, Information Management, Content Management, webmaster, test, electronic administration.

1. Introducción

La gestión de la información en toda su amplitud ha adquirido una gran importancia en las organizaciones de todo tipo. Si en las organizaciones tradicionales la gestión de la información se encontraba encorsetada en sistemas de información situados en alguna parte de la organización, cuyos flujos quedaban perfectamente controlados, ahora la información se expande por todos sus rincones. Las organizaciones se convierten, así, en completos sistemas de información en toda su extensión. En las Administraciones Públicas todos sus elementos (personal, cargos políticos, departamentos y ciudadanos) intervienen para crear un complejo sistema de relaciones donde la información adquiere un papel preponderante, ayudada de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

El uso de las TIC en este tipo de organizaciones ha permitido no sólo transformar el modo de funcionamiento interno (procesos *back-office*) sino también las relaciones con el exterior (procesos *front-office*).

La gestión de estos procesos ha cambiado radicalmente el modo de funcionamiento de la Administración. Y todo ello porque aparecen nuevos sistemas tecnológicos como Internet que alteran la manera de establecer estas relaciones. Así, se transforman los modos de trabajo de su personal, y las relaciones de los ciudadanos y las empresas que empiezan a interactuar con aquella. Pero también cambia la manera en que se comunican las administraciones entre sí.

Aunque la Administración como organización opera con independencia de los poderes legislativo y judicial, está claro que mantiene un vínculo permanente con la esfera política, que en las sociedades democráticas es elegida en las elecciones que se organizan periódicamente. Este aspecto ha sido estudiado desde hace décadas y, como nos dice Rafael Bañón, a mediados del siglo XX John Gaus, teórico de la Administración Pública, dejaba clara la relación entre la Administración pública y la ciencia política. Rafael Bañón señala que la teoría de la Administración incluye elementos y conceptos de la teoría política (Bañón, 1997), y, como tal, nosotros entendemos

que no se puede disociar en el estudio de la nueva Administración electrónica la esfera de relaciones administrativas de la de relaciones políticas. Algo que se puede comprobar cuando se accede a una sede web de una Administración.

En las últimas décadas el proceso de modernización en el sector público no se ha centrado únicamente en los aspectos tecnológicos, sin los cuales, por otra parte, difícilmente se podrían haber puesto en marcha los nuevos instrumentos de interacción con ciudadanos, empresas y otras Administraciones. El proceso de modernización también ha afectado a las propias estructuras organizativas, que sin cambiar el modelo burocrático (que rige a las organizaciones por normas) sí que ha flexibilizado las relaciones entre los diferentes elementos del mismo.

Y es que los procesos de modernización en las Administraciones se inician incluso antes de la generalización de las nuevas tecnologías en la sociedad. La década de los años setenta del siglo pasado es crucial en este proceso de cambios, ya que la crisis mundial provocada por el alza de los precios del petróleo estableció un ajuste en las políticas económicas y una necesidad de racionalizar el gasto público.

Posteriormente, la llegada de la microinformática en los años ochenta, y la generalización de Internet en los noventa, sientan las bases de la transformación en los procesos de gestión de la información, y se inicia un acelerado camino hacia el cambio y la evolución en las relaciones internas de las Administraciones y en las relaciones con el exterior. Es precisamente en las décadas de los setenta y ochenta cuando surge un mayor interés por los agentes externos y por la necesidad de centrar los objetivos de la Administración en sus relaciones con el exterior. Allison establece un modelo en el que estos elementos externos se insertan como objetivos clave en el trabajo de las organizaciones públicas (Hughes, 1997). Encontramos, así, tres niveles:

- a) El trato con las organizaciones externas pero que pertenecen a la misma estructura organizativa (por ejemplo el trato entre distintas consejerías dentro de una comunidad autónoma).
- b) La comunicación con asociaciones, empresas y grupos de interés.
- c) Y finalmente el trato con los medios de comunicación y los ciudadanos.

La situación histórica actual marca un contexto de la Administración Pública que introduce el valor del servicio público como un activo que acerca a los ciudadanos a sus propias Administraciones. Es lo que se describiría de la siguiente manera: *«Cuando los ciudadanos perciben que la Administración Pública ofrece valor en el servicio público, se crea una confianza implícita hacia ella. Esta confianza da lugar a una población más conectada, cuyas verdaderas necesidades se transmiten a la política de la Administración Pública, lo que permite llevar a la práctica un servicio excelente, que refuerza, a su vez, una renovada confianza»* (Accenture, 2007).

1.1. La Administración española

La adaptación de la Administración Pública española a este nuevo paradigma de funcionamiento ha experimentado un considerable avance desde que a mediados de los años noventa la generalización de Internet se extendiera entre los ciudadanos. Ciertas reformas legislativas han establecido las bases para que Administraciones y ciudadanos puedan interactuar por la red. La más importante y reciente, sin duda, es la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, aprobada en junio de 2007, que establece un marco regulador donde se pasa (en la prestación de los servicios a los ciudadanos y empresas) del «podrá prestarse» al «deberá prestarse», es decir, una obligación no contemplada hasta ahora; pero también exige a las propias Administraciones ofrecer sus servicios presenciales a través de distintos canales telemáticos (el que sea en cada periodo histórico). Si bien ya se ha comenzado a experimentar con medios alternativos a Internet, como los mensajes por telefonía móvil (SMS) o la Televisión Digital Terrestre (TDT), Internet sigue siendo el medio más utilizado para establecer la comunicación entre ciudadanos y empresas con sus Administraciones, y en este ámbito los datos de *Eurostat* no dejan en muy buen lugar a España, que con datos de diciembre de 2007 y sobre los 27 países miembros de la UE se encontraba en el puesto 16 en acceso de los hogares españoles a Internet; en el número 18 sobre el porcentaje de usuarios españoles que habían accedido a Internet en los últimos tres meses, y en el puesto 16 respecto a la disponibilidad y uso de la Administración electrónica por parte de los ciudadanos (un 8,4% de los ciudadanos españoles respecto al 12,6% de media de la Europa de los 27).

Tradicionalmente, la percepción de la Administración española por parte del ciudadano no ha sido positiva. El estudio 2.655 del Centro de Investigaciones Sociológicas de 2006 dedicado precisamente a conocer la opinión de los ciudadanos cita numerosas dificultades que los ciudadanos perciben a la hora de realizar trámites con la Administración Pública, y entre ellas: la lentitud en resolver los trámites, con un 64,4% de los entrevistados; y la excesiva burocracia, papeleo y requisitos, con un 60,9%. Pero también la lejanía o problemas de acceso a los centros, con un 7%; los malos horarios, con un 12,3%; las colas, 30,3% de los encuestados; o la dificultad para comunicar telefónicamente con las oficinas, con un 7%. Algunos de estos problemas pueden desaparecer a través de los procesos derivados de la Administración electrónica (CIS, 2006).

Los estudios que se han realizado para conocer la realidad que envuelve a este nuevo contexto de relaciones y de servicios son cada vez más numerosos, y si en una primera etapa los trabajos académicos primaban sobre los estudios oficiales, es obvio que la trascendencia política de la Administración electrónica y su repercusión pública ha permitido la creación de numerosos estudios y observatorios que recogen en cifras oficiales la situación en cada momento dado.

En España se suceden los trabajos sobre el ámbito legislativo, sobre el desarrollo de las infraestructuras necesarias para poner en marcha estos procesos, sobre la presencia de las Administraciones en Internet, sus contenidos y servicios, la accesibilidad a los nuevos servicios, la satisfacción de los usuarios, o los nuevos modelos que pueden aplicarse (Chain, 2005). Y es que cualquier ciudadano tiene que relacionarse con la Administración Pública, lo quiera o no, y ésto es precisamente lo que hace más interesante el estudio de la Administración electrónica en sus numerosas vertientes, entre ellas la gestión de sus recursos de información cuando interviene (en el caso de Internet como medio de acceso) el web como el *interface* que posibilita la interacción de ciudadanos y empresas con la Administración en toda su extensión, ya sea ésta la vertiente administrativa o la puramente política.

La Administración local española ha sido objeto de distintos estudios. Muñoz Cañavate y Chaín Navarro estudiaron el origen y evolución de los ayuntamientos españoles en la red (Muñoz, 2004 a; Chaín, 2005 y Muñoz, 2005). Sobre todo a partir de 2000 comienzan a sumarse trabajos de consultoras (ej. *Accenture*) y de fundaciones y empresas del sector de las telecomunicaciones (*Orange con Cap i Gemini*, *Telefónica*, etc.); también de los numerosos observatorios regionales creados en España para medir el desarrollo de servicios en la Sociedad de la Información en sus respectivas regiones para tratar desde los servicios a los ciudadanos hasta la accesibilidad¹. En el contexto europeo comienzan a ser clásicos los estudios de Cap Gemini para la Comisión Europea que evalúan, por ejemplo, los 20 servicios públicos básicos de la Administración electrónica, en el que precisamente España se encontraba en el noveno puesto en su última edición.

Pero también las repercusiones profesionales, laborales y académicas, y especialmente las referentes al ámbito de la información y la documentación han sido estudiadas (Muñoz, 2007; Chaín, 2008).

2. Objetivos del estudio realizado

Cualquier organización puede utilizar la tecnología web como una plataforma para relacionarse con el exterior, y en este caso además de ofrecer información, puede utilizarla como herramienta para que desde el exterior se puedan realizar gestiones, consultas, trámites, etc., y por otra parte sirve como aplicación para soportar procesos internos.

¹ En los últimos años se han realizado diversos estudios sobre accesibilidad web en las Administraciones Públicas y en concreto a los webs de los ayuntamientos de capitales de provincia, como el informe de la división de consultoría y servicios informáticos de la Corporación Internacional de Fomento del Negocio Electrónico (CIFNE), Activa, realizado en 2005, o el realizado por Discapnet en mayo de 2006, con la colaboración de la Fundación ONCE y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional a una muestra de estos ayuntamientos.

El estudio realizado ha tenido como objetivo el análisis de las web de los ayuntamientos españoles como aplicación que sirve para interactuar con ciudadanos y empresas. En concreto se ha pretendido conocer qué contenidos y servicios se ofrecen y quiénes se encargan de su creación, desarrollo, mantenimiento y actualización. Para ello la investigación se ha estructurado en dos ejes:

Por un lado, un estudio sobre los contenidos y servicios que ofrecen los sitios web de los ayuntamientos, para lo cual se elaboró un cuestionario que se aplicó mediante la observación directa².

Por otro, un estudio para conocer qué recursos humanos se utilizan tanto en la gestión técnica del *website* como en la gestión de los contenidos, para lo cual se elaboró otro cuestionario que fue enviado por correo electrónico y fax a los responsables de estos nuevos servicios al ciudadano (en algún caso se utilizó la entrevista telefónica).

Para alcanzar estos objetivos decidimos aplicar los estudios a una muestra de ayuntamientos españoles. En este caso los ayuntamientos de ciudades que son capitales de provincia y las dos ciudades autónomas (Ceuta y Melilla).

Las 52 ciudades seleccionadas suman un total de 14.838.204 habitantes según la revisión del padrón municipal de 2006, lo que representa sobre una población total de 44.708.964, el 33,1% de la población de España. Además los ayuntamientos de las ciudades seleccionadas gestionan los intereses de grandes poblaciones con varios millones de habitantes como Madrid y Barcelona junto a núcleos de población más pequeños como Huesca, Soria y Teruel, que en 2006 no superaban los cincuenta mil habitantes.

Como es evidente el primer estudio se aplicó a la totalidad de ayuntamientos sin problema alguno, mientras que el segundo cuestionario fue respondido por 33 de los 52 ayuntamientos, lo que representa un índice de respuesta del 63,4%.

3. Metodología

3.1. El estudio sobre los contenidos

Los ayuntamientos se han convertido durante los últimos años en proveedores de servicios muy variados, en los que el uso de sistemas *online* posibilita, a diferencia de los mecanismos tradicionales de comunicación presencial, un servicio continuado a lo largo de todo el día, bien a través de la consulta inmediata de información que ha sido volcada en un servidor o porque la naturaleza asíncrona del correo

² Este trabajo ha tenido como base dos estudios anteriores aplicados a un menor número de ayuntamientos, los 20 ayuntamientos capitales de CCAA, en los que se encontraban Mérida y Santiago de Compostela, que no aparecen en este trabajo.

electrónico permite que una pregunta tenga una respuesta en un plazo inmediato. Además, la Administración electrónica también se centra en la gestión de otra serie de servicios como la tramitación de documentos sin necesidad de contactos directos con el personal de los distintos organismos, la descarga y cumplimentación de impresos, el seguimiento de un trámite realizado ante una Administración y los pagos electrónicos.

La evaluación de sedes web ha sido tratada por diversos autores (Codina, 2000; Jiménez, 2001). La evaluación de recursos digitales emergió también como una forma de poner en evidencia sitios web de escaso o nulo interés. Codina (2004) los llama a) de interés ridículo, b) fraudulentos, y c) plagados de errores. En nuestro caso al centrar el estudio en webs institucionales queda clara su fiabilidad. Es importante destacar que este estudio (en su primera parte) no se ha centrado en los aspectos formales, ni en la navegación o representación de la información (aspectos éstos que si bien son importantes quedan para futuros trabajos), sino en los contenidos y servicios.

Ciertamente todos los parámetros e indicadores que se pueden utilizar en la evaluación pueden ser discutibles y arbitrarios, pero qué duda cabe que la complejidad de los contenidos de organizaciones como las que tratamos (Administraciones Públicas) nos ha exigido el diseño de parámetros e indicadores de evaluación aplicados a este tipo de Administración concreta.

La estructura utilizada en este estudio tiene como base, aparte de las investigaciones previas de los autores, los trabajos publicados en el documento «La información del Sector Público: un recurso clave para Europa COM (1998) 585, o *Libro verde sobre la Información del sector público en la Sociedad de la Información* que recoge los datos aportados por la *Conferencia sobre la sociedad de la información: acercar la Administración a los ciudadanos* de noviembre de 1998.

Este documento presenta una estructura de tres tipos de servicios: servicios de información, servicios de comunicación y servicios de transacción. Y que se definen como:

«Servicios de información para recoger la información ordenada y clasificada que se solicite (como los sitios Web).

Servicios de comunicación para la interacción entre individuos (particulares o empresas) o grupos de personas (como el correo electrónico o los foros de discusión).

Servicios de transacción para adquirir productos o servicios en línea o para presentar datos (como formularios públicos o escrutinios).»

A su vez dichos servicios se pueden aplicar a tres ámbitos, ya sean aspectos relacionados con la vida cotidiana, la Administración a distancia o la propia participación política que facilita a través de Internet el debate y la comunicación entre ciudadanos y cuadros políticos.

Codina (2004) distingue entre parámetros que hacen referencia a qué se quiere evaluar, los indicadores que responden a la pregunta ¿cómo evaluamos este parámetro?, y, finalmente, la puntuación.

En nuestro caso y queriendo asumir las especificaciones del documento europeo mencionado, hemos identificado nueve grandes ámbitos o parámetros que responden precisamente a qué queremos evaluar: 1) servicios de información en contenidos sobre la vida cotidiana, 2) servicios de información en la Administración a distancia, 3) servicios de información en participación política, 4) servicios de comunicación sobre aspectos de la vida cotidiana, 5) servicios de comunicación con la Administración a distancia, 6) servicios de comunicación en el ámbito político, 7) servicios de transacción sobre temas cotidianos de la vida de las personas en su relación con el ayuntamiento, 8) servicios de transacción en la gestión de procesos con la Administración a distancia y 9) servicios de transacción en los asuntos de la participación política.

Cada uno de estos parámetros incluyen una serie de indicadores (todos ellos se pueden observar en las tablas I a IX y en el anexo 1).

Los indicadores se midieron con una puntuación que oscilaba entre 0 y 2, o entre 0 y 1. Y de la siguiente forma: la puntuación cero se asignaba siempre a aquello que se quería encontrar y no existía (en las dos escalas de cero a uno y de cero a dos). En las escalas de cero a uno, el uno indicaba la existencia del servicio buscado. En las escalas de cero, uno y dos, el uno hacía referencia a la existencia de servicios y contenidos pero no actualizados, y el dos a servicios y contenidos sí actualizados.

3.2. La gestión de las sedes web

La segunda parte de este trabajo analiza la información sobre la gestión de los sitios web de los mismos ayuntamientos. Los datos se han recogido a través de un cuestionario enviado por correo electrónico (Anexo 2), acompañado de una carta explicativa del objeto de estudio, y pidiendo respuesta a las siguientes preguntas que abajo aparecen:

- Número de personas dedicadas a la gestión técnica.
- Número de personas dedicadas a la gestión de contenidos.
- Titulación de las personas dedicadas a la gestión de contenidos.
- Organismo al que pertenecen las personas dedicadas a la gestión de contenidos.

Con objeto de obtener el mayor número de respuestas posibles, se volvió a enviar el correo electrónico dos semanas más tarde. A los que no respondieron se les envió el cuestionario por fax. Las llamadas de teléfono a algunos de los responsa-

bles de estos servicios para explicarles el estudio sirvió para aumentar la respuesta. En total se obtuvieron 33 cuestionarios, lo que supone el 63,4% de los ayuntamientos encuestados.

4. Resultados

4.1. Análisis de contenidos y servicios

Respecto a las cifras obtenidas, cabe destacar que los servicios de información son los que más se ofrecen, y que conforme avanzamos hacia comunicaciones o transacciones, los datos se reducen ostensiblemente, algunas veces a cifras apenas significativas.

a) Vida cotidiana

La parte inicial del análisis (tabla I) ofrece ya unos porcentajes relativamente elevados. Así, más del 80% de los ayuntamientos de capitales de provincia proporcionan datos en todos los apartados sobre información general al ciudadano, tales como historia de la ciudad, teléfonos de interés e información turística. Con datos similares está también información sobre transportes, servicios sociales y seguridad (policía local y bomberos). Con cifras algo más bajas, pero siempre por encima del 50% del total aparece lo relacionado con información urbanística³, deportiva y comercial.

En un segundo plano encontramos los apartados menos atendidos, tales como la información sobre sanidad y salud pública, educación y datos estadísticos, alguno de cuyos apartados no están, o no aparecen actualizados o completos, en la mitad de los ayuntamientos analizados.

Igualmente puede comprobarse en la tabla II que las comunicaciones a través del correo electrónico o *chat* son todavía muy reducidas, ya que no llegan a ser ni el 16% de los ayuntamientos los que las tienen activadas. Y no hay que olvidar que en este aspecto la web 2.0 ofrece herramientas que permiten a los ciudadanos interactuar con la organización responsable de la web. Algo que hemos podido observar no existe todavía.

³ En febrero de 2007, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y Red.es firmaron un acuerdo para facilitar la puesta en Internet de los planes urbanísticos, y buscar la agilidad y transparencia de las Administraciones en esta cuestión.

Tabla I
Servicios de información. Vida cotidiana (%)

	<i>Cero</i>	<i>Uno</i>	<i>Dos</i>
<i>Información general</i>			
Datos postales del ayto	15,38	0,00	84,62
Información de la historia de la ciudad	15,38	0,00	84,62
Información turística (monumentos)	5,77	0,00	94,23
Teléfonos de interés del municipio	13,46	0,00	86,54
<i>Información sobre sanidad y salud pública</i>			
Sistema sanitario (instalaciones)	42,31	0,00	57,69
Horarios de farmacias de guardia	53,85	1,92	44,23
<i>Información sobre educación</i>			
Sistema educativo (instalaciones)	25,00	0,00	75,00
Oferta escolar	57,69	1,92	40,38
Becas y ayudas al estudio	59,62	0,00	40,38
<i>Información sobre deportes</i>			
Instalaciones deportivas	11,54	0,00	88,46
Eventos deportivos (agenda)	42,31	3,85	53,85
<i>Información sobre cultura</i>			
Instalaciones culturales (museos, bibliotecas, cines, música)	5,77	1,92	92,31
Eventos culturales (agenda)	5,77	5,77	88,46
Consulta del opac de la biblioteca municipal	48,08	0,00	51,92
<i>Información sobre servicios sociales</i>			
Instalaciones (mujeres, juventud, inmigrantes)	5,77	3,85	90,38
<i>Información sobre transportes</i>			
Instalaciones (autobús, tren y avión)	9,62	0,00	90,38
Horarios	15,38	3,85	80,77
<i>Información urbanística</i>			
Planos de la ciudad	23,08	3,85	73,08
Existencia de aplicaciones cartográficas	25,00	0,00	75,00
<i>Información estadística</i>			
Sobre población	30,77	23,08	46,15
Datos económicos	61,54	13,46	25,00
<i>Información comercial</i>			
Instalaciones (mercados, ejes comerciales)	36,54	0,00	63,46
<i>Información sobre seguridad</i>			
Información sobre policía local (ej Telf)	3,85	3,85	92,31
Información sobre bomberos (ej. Telf.)	9,62	1,92	88,46

Nota: Cero - no existe.

Uno - existe el servicio y contenido no actualizado.

Dos - existe servicio y contenido actualizado.

Tabla II
Servicios de comunicación. Vida cotidiana (%)

<i>Foros de discusión sobre la vida cotidiana</i>	<i>Cero</i>	<i>Uno</i>
Listas de correo electrónico	84,62	15,38
A través de news	84,62	15,38
A través de chat	86,54	13,46

En cuanto a la facilidad que se le otorga al ciudadano para realizar trámites con su entidad local, en aspectos relativos a la vida cotidiana (en nuestro estudio sólo se aplica a la compra o reserva de billetes en teatros municipales o instalaciones similares, y en eventos o instalaciones deportivas), los datos obtenidos reflejan que este tipo de servicios apenas están implantados: un 11,54% para eventos y/o instalaciones deportivas, y un 26,92% para las instalaciones culturales.

Es decir, que cuando se adelanta un paso, y se busca conocer si los ayuntamientos ofrecen algo más que información, comunicación unidireccional o bidireccional, sobre las necesidades diarias al ciudadano, los porcentajes se reducen de manera significativa.

b) Administración a distancia

En la siguiente fase de la Administración electrónica se analiza la facilidad que se le da al ciudadano a través de la web para realizar servicios de Administración a distancia. Comprobamos que los directorios de servicios del ayuntamiento, los nombres del alcalde y de todos los concejales, y los trámites administrativos se encuentran entre el 80 y 96% de los ayuntamientos revisados. Cifras elevadas si las comparamos con las obtenidas en años anteriores (Hermoso, 2003; Chaín, 2005). Algo más atrás aparecen los comunicados de prensa con un 71%. Por debajo del 50%, está con un 13% la agenda de actos del alcalde, así como la presencia de los correos electrónicos del alcalde y de los concejales (tabla III).

Tabla III
Servicios de información. Administración a distancia

	<i>Cero</i>	<i>Uno</i>
<i>Directorio de servicios del ayuntamiento</i>		
Teléfono	3,85	96,15
Correo electrónico general	11,54	88,46
Correo postal	13,46	86,54
<i>Trámites administrativos</i>		
Guía de trámites administrativos (cómo hacer algo)	15,38	84,62
Ordenanzas fiscales	11,54	88,46
Ordenanzas municipales	7,69	92,31
<i>Servicios de prensa</i>		
Comunicados de prensa	28,85	71,15
Agenda de actos del alcalde	86,54	13,46
<i>Organización del consistorio (alcalde y concejales)</i>		
Nombre del alcalde	0,00	100
Correo electrónico del alcalde	67,31	32,69
Nombre de todos los concejales	1,92	98,08
Correo electrónico de todos los concejales	75,00	25,00

En este sentido son destacables los esfuerzos realizados por 2 ayuntamientos, los de Lleida y Barcelona. El primero es uno de los pioneros en España en realizar notificaciones oficiales por SMS. El sistema sirve también para comunicar multas o sanciones, retraso de pago de tributos o resultados de procesos de inscripción. Mientras, el Ayuntamiento de Barcelona permite la realización de trámites *online* a través de un lápiz USB. Según esta última corporación municipal, el 85% de los trámites con la Administración municipal se pueden realizar por Internet, aunque sólo 20 se pueden ejecutar completos.

La comunicación a distancia con los funcionarios y los servicios municipales es todavía baja y los resultados así lo reflejan, en tanto que la presencia del listado de correos electrónicos de los servicios municipales y las áreas de gobierno se encuentran en torno al 50%.

Los servicios de transacción son todavía deficientes, ya que ninguno de los apartados contiene servicios prestados por más del 50% de los ayuntamientos. Al revés, las cifras están con frecuencia mucho más bajas (tabla IV). Es evidente que el desarrollo de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos supondrá un importante revulsivo en la puesta en marcha de estos servicios.

Tabla IV
Servicios de transacción. Administración a distancia

	<i>Cero</i>	<i>Uno</i>
<i>Población</i>		
Altas en el padrón, cambios en el padrón	57,69	42,31
<i>Educación</i>		
Preinscripción en ciclos educativos	82,69	17,31
<i>Territorio, Urbanismo y Vivienda</i>		
Tramitación de expedientes de obras	78,85	21,15
Consulta de expedientes de obras	80,77	19,23
<i>Circulación, vehículos y transporte</i>		
Pago de impuesto de matriculación	63,46	36,54
<i>Comercio, industria y consumo</i>		
Tramitación apertura de establecimientos	86,54	13,46
Estado de expedientes sobre licencias de actividades	86,54	13,46

c) Participación política

En lo referido a la participación política, también son los servicios de información los que en mayor medida aparecen, tales como bandos del alcalde, las actas de plenos, los presupuestos municipales y boletines municipales de información (tabla V).

Tabla V
Servicios de información. Participación política

	<i>Cero</i>	<i>Uno</i>	<i>Dos</i>
<i>Documentos</i>			
Actas de plenos	42,31	9,62	48,08
Presupuestos municipales	32,69	15,38	51,92
Boletín municipal de información	55,77	1,92	42,31
Decretos y/o bandos del Alcalde	9,62	3,85	86,54

Los contactos con los representantes políticos han crecido, pero no llegan todavía a ser en la mitad de las webs municipales (tabla VI). Mucho más atrás, con cifras casi insignificantes están la retrasmisión o reproducción posterior de los plenos y debates producidos.

Un esfuerzo importante es el del Ayuntamiento de Valencia, en el cual el 6% de las propuestas llega por Internet al Ayuntamiento a través del cuestionario de su página web, que deja abierta la posibilidad de que todos los ciudadanos participen en el proceso. Estas propuestas se elevan a las juntas de distrito desglosadas por la zona a la que afectan. El Consejo de Participación ciudadana que compone la Comisión especial de los presupuestos participativos, es el que evaluará las propuestas definitivas que se elevarán a las cuentas generales del Consistorio para el año siguiente.

Tabla VI
Servicios de comunicación. Participación política

	<i>Cero</i>	<i>Uno</i>
<i>Contacto por correo electrónico con cargos políticos del ayto por email</i>		
Con el Alcalde	53,85	46,15
Con concejales	69,23	30,77
<i>Debates</i>		
Debates	84,62	15,38
<i>Retransmisiones de los plenos</i>		
Por tv	94,23	5,77
Por voz	94,23	5,77

La votación por Internet es hasta el momento nula en los municipios de las 52 capitales españolas. Es precisamente éste uno de los aspectos que queda excluido de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, ya que si bien la Ley fuerza el contacto entre ciudadanos y Administraciones, la posibilidad de ejercer el sufragio queda excluida ya que el voto queda regulado por la Ley Orgánica de Régimen Electoral General. Aunque existen varias opciones para ejercer el voto electrónico, *in situ* en el mismo colegio electoral o en lugares habilitados por la propia Administración, la opción del voto electoral a distancia supondría el pleno desarrollo de la democracia electrónica. En España la Subsecretaría de Interior trabaja, en el marco del *Plan Avanza*, en la Plataforma Individual del Voto Electrónico (PIVE) que busca asegurar que aquel ciudadano que quiera ejercer su derecho al voto sea quien dice ser, garantizando la seguridad técnica del proceso (Martínez, 2007).

Finalmente, la tabla VII de esta primera parte presenta un resumen donde se refleja el peso de cada uno de los servicios y en los distintos aspectos tratados.

Tabla VII
Peso de cada uno de los servicios en los distintos aspectos tratados

	<i>Servicios de información</i>			<i>Servicios de comunicación</i>		<i>Servicios de transacción</i>	
	<i>Cero</i>	<i>Uno</i>	<i>Dos</i>	<i>Cero</i>	<i>Uno</i>	<i>Cero</i>	<i>Uno</i>
<i>Vida cotidiana</i>	25,96%	2,88%	71,15%	85,25%	14,74%	80,77%	19,23%
<i>Administración a distancia</i>	26,92%	73,07%	50,96%	49,04%	76,64%	23,35%	
<i>Participación política</i>	35,10%	7,69%	57,21%	79,23%	20,77%	100%	0,00%

Puede verse que conforme se avanza, tanto en el tipo de servicio ofrecido como en los ámbitos de actuación, la cifras van decreciendo. Existe una mayor incidencia en los servicios de información en todos los ámbitos, decrece el porcentaje de servicios de comunicación, y en un número menor encontramos los servicios de transacción. Los datos corroboran la evolución en los servicios de la Administración electrónica que recoge toda la literatura internacional, desde los inicios que se centran principalmente en el volcado de información, hasta las fases más avanzadas de transacción de todo tipo de servicios. Lo que sí evidencia este estudio es una falta de madurez en dicha evolución, en tanto que siguen predominando los servicios de información, frente a los demás.

4.2. Gestión de los sitios web actuales

La primera tabla (Tabla VIII) recoge los resultados obtenidos sobre el número de personas dedicadas a la gestión técnica y las encargadas de la gestión de contenidos. En ella se puede comprobar que el número medio de personas oscila entre 2 y 5. La gestión de contenidos parece tener un mayor peso en las políticas de los ayuntamientos. Es de destacar que un 27% de los ayuntamientos dedican más de 10 personas a la gestión de los contenidos si bien en estos casos se combinan la dedicación total y parcial. Si nos fijamos por ejemplo en el número de ayuntamientos que sólo dedican una sola persona a la gestión técnica y a la de contenidos, observamos que mientras para el mantenimiento técnico un 33,3% de ayuntamientos tienen sólo una persona dedicada a ello (11 ayuntamientos), para la gestión de los contenidos este porcentaje se reduce al 6% (2 ayuntamientos). Es evidente que estos organismos han comenzado a entender que la gestión de los flujos de información, comunicación y transacción representa la base del éxito de estos proyectos.

Tabla VIII
Personas dedicadas al mantenimiento técnico y a la gestión de la información y de los contenidos (n = 33)

<i>Mantenimiento técnico</i>		
<i>N.º de personas dedicadas</i>	<i>N.º de ayuntamientos</i>	<i>% sobre el total</i>
1 persona	11	33,33
De 2 a 5 personas	16	48,48
De 6 a 10 personas	3	9,09
Más de 10 personas	1	3,03
Otros	2	6,02
<i>Gestión de la información y de contenidos</i>		
1 persona	2	6,06
De 2 a 5 personas	13	39,39
De 6 a 10 personas	5	15,15
Más de 10 personas	9	27,27
Otros	4	12,12

La tabla IX muestra que una cantidad cercana al 50% de las personas que trabajan en gestión del sitio web son personal del propio Ayuntamiento. Una cantidad algo menor combina personal externo con el de la corporación municipal y cuatro ayuntamientos han externalizado completamente este servicio, según las respuestas dadas por el propio cuestionario.

Tabla IX
Organismo al que pertenece el personal que gestionan de la información y los contenidos (n = 33)

<i>Pertenencia</i>	<i>N.º de Aytos.</i>	<i>% sobre el total</i>	<i>Ayuntamientos</i>
Todo el personal pertenece al ayuntamiento	16	48,49%	Barcelona, Bilbao, Cáceres, Cuenca, Granada, Huelva, Huesca, León, Logroño, Madrid, Las Palmas de Gran Canaria, Santa Cruz de Tenerife, Segovia, Tarragona, Toledo, Valencia
Todo el personal pertenece a empresa externa	4	12,12%	Ciudad Real, Lleida, Oviedo, Soria
Combinan personal del ayuntamiento-externo	13	39,39%	Badajoz, Burgos, A Coruña, Girona, Guadalajara, San Sebastián, Lugo, Murcia, Pamplona, Orense, Pontevedra, Sevilla, Vitoria

Finalmente la tabla X recoge la formación previa del personal dedicado a la gestión de contenidos. Es más que evidente, por la variedad de las titulaciones que aparecen en esta tabla, que la gestión de contenidos en los webs no se encuentra regulada por normas. Los contenidos de estos sistemas webs los gestionan titulados tan dispares como ingenieros, periodistas, filólogos, geógrafos, psicólogos, diplomados en Turismo, en Magisterio, en Educación Social, incluso los contenidos son administrados por personal sin titulación alguna (aunque es posible que tengan formación autodidacta), como se puede ver en el cuadro.

Destaca que titulados preparados para la gestión de contenidos como los que proceden del área de la información y del documentación, es decir responsables de la gestión de la información o documentalistas, si se quiere, apenas tengan presencia en este sector (sólo los hemos encontrado en dos ayuntamientos).

Tabla X
Titulación de las personas que gestionan los contenidos de la sede web (n = 58)

<i>Titulaciones</i>	<i>N.º de aytos. donde aparece la titulación</i>	<i>% sobre el total de titulaciones demandadas por aytos.</i>
Ingeniero Técnico Informático	10	17,24%
Licenciado en Periodismo	8	13,79%
FP II de Informática y Diseño Gráfico	8	13,79%
Licenciado en Derecho	6	10,34%
Otras titulaciones sin especificar	3	5,17%
Licenciado en Documentación y Diplomado en Biblioteconomía y Documentación	2	3,45%
Licenciado en Psicología	2	3,45%
Ingeniero Superior Informático	2	3,45%
FP Administrativo	2	3,45%

5. Conclusiones

Se puede concluir que estamos inmersos a nivel municipal en la simple oferta informativa, que se avanza hacia la Administración electrónica y que estamos muy lejos aún de la participación ciudadana en los procesos decisorios municipales a través de las redes. Aunque, ciertamente, la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos aumentará el número de servicios puestos a disposición de ciudadanos y empresas, también es cierto que en España existen inhibidores que desincentivan la innovación en el sector público. El estudio de IDC España⁴ señala entre otros motivos la falta de apoyo político y la resistencia al cambio, que coincide con el de UPAN (*United Nations Network in Public Administration and Finan* -

⁴ IDC, España, 2004.

ce) que reconoce la pereza institucional como uno de los factores más importantes que impiden avanzar en los procesos de cambio⁵.

Por otra parte no deja de ser sorprendente que existiendo profesionales preparados para la revisión, actualización y difusión de los contenidos, como los que se gradúan en los estudios de Documentación en su primer y segundo ciclo, no estén encabezando esta función básica para las administraciones públicas. Posiblemente la novedad, el desconocimiento de las funciones de los profesionales de la información en general, y de los documentalistas en particular, junto a la inercia del trabajo diario, sean algunos de los motivos que originan el estado actual de los sitios web de las Administraciones locales españolas.

Existe por tanto una fuerte vinculación entre los profesionales de la documentación, en sus distintas acepciones, como los encargados de la gestión y recuperación de la información de cualquier organización, y las webs municipales como sistemas en los que la gestión y recuperación de contenidos es básica en la función de informar al ciudadano. Sin embargo, tal y como ha puesto de manifiesto un reciente trabajo (Chaín, 2008) no parece que desde los propios estudios de Documentación en España se esté haciendo nada significativo al respecto.

Bibliografía

- ACCENTURE (2003). El liderazgo de la Administración Electrónica: Conseguir la Participación del Cliente [web]. [Consulta: 01-02-2008]. Disponible en: <<http://www.accenture.com>>
- ACCENTURE (2007). Liderazgo en el servicio al cliente: cumplir lo prometido. Serie directivos del sector público [web]. [Consulta: 01-02-2008]. Disponible en: <<http://www.accenture.com>>
- ACCTIVIA (2005). Informe 2005 de la Accesibilidad de las webs de los Ayuntamientos de Capitales de Provincia españolas [web]. [Consulta: 03-02-2008]. Disponible en <<http://www.activa.com/recursos/ActivaAyuntamientos05.pdf>>.
- Anderson, D.; Cornfield, M. (ed.) (2003). *The Civic Web: Online Politics & Democratic Values*. New York: Rowman & Littlefield.
- Bañón, R. (1997). Los enfoques para el estudio de la Administración Pública: orígenes y tendencias actuales (cap. 1). En Bañón, Rafael y Carrillo, Ernesto (comps.). *La nueva Administración Pública*. Madrid: Alianza Editorial, p. 17.
- Chaín Navarro, C. (2005). «Propuesta de un modelo bidimensional de análisis de contenido de los sistemas webs de las administraciones locales españolas». *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 28 (3), p. 309-333.

⁵ Extraído del informe *La Sociedad de la Información en España 2004*. Madrid: Telefónica, 2005, p. 184-185.

- Chaín Navarro, C.; Muñoz Cañavate, A. (2004). La Administración local española en Internet: estudio cuantitativo de la evolución de los sistemas de información webs de los ayuntamientos (1997-2002). *Ciencias de la Información*, vol 35 (1), p. 43-55.
- Chain Navarro, C.; Muñoz Cañavate, A.; Salido Martínez, V. (2008). LIS education and web services in the public sector: the case of Spain. *Libri*, en prensa.
- Chain Navarro, C.; Tomás Carrión, P. (2005). Análisis comparativo del desarrollo en Internet de los municipios españoles más poblados. *Anales de Documentación*, 8, p. 37-49.
- CIS (2006). *Encuesta sobre Calidad de los Servicios Públicos*. Madrid: CIS.
- Codina, L. (2000). Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos. *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 23 (1), p. 9-44.
- Codina, L. (2004). Evaluación de calidad en sitios web: proyectos de estudios sectoriales y realización de auditorías. En *Actas IX Jornadas Catalanas de Documentación*. Barcelona, p. 59-72.
- DISCAPNET. Accesibilidad Web en los portales de ayuntamientos de capitales de provincia. [Consulta 5-2-2008] Disponible en <http://www.discapnet.es/documentos/infoaccesibilidad/Tema_06/pdf/Informe_detalle_ayuntamientos.pdf>
- Galindo, F. (2004). Electronic Government from legal point of view: methods. *International Review of Law, Computer & Technologies*, 2004, 18, 1, p. 7-23.
- Hermoso Ruiz, F.; Muñoz Cañavate, A. (2003). Evaluación de los servicios del Gobierno electrónico en las Administraciones locales: un instrumento de medición del grado de desarrollo de la e-Administración local. En *Actas de las III Jornadas andaluzas de Documentación*. Noviembre, 20-22, Sevilla, p. 333-342.
- Ho, A.T. (2002). Reinventing local governments and e-government initiative. *Public Administration Review*, vol 62 (4), p. 434-444.
- Hughes, O. E. (1997). La nueva gestión pública (cap. 5). En Brugué, Quim y Subirats, Joan, *Lecturas de Gestión Pública*. Madrid: MAP, p.103-132.
- Jiménez Piano, M. (2001). Evaluación de sedes web. *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 24 (4), p. 405-429.
- Layne, K. y Lee, J. (2000). Developing fully functional E-government: a four stages model. *Government Information Quarterly*, 18, p. 122-136.
- López Camps, J.; Leal Fernández, I. (2002). *e-Gobierno. Gobernar en la sociedad del conocimiento*. Bilbao: Gobierno Vasco, p. 116 y ss.
- Lozano Quirce, M. M.; López Barranco, C.; Ruiz Contreras, F. (2006). El nuevo portal web del ayuntamiento de Madrid. Mejoras en accesibilidad, usabilidad e integración del modelo de gestión de contenidos. *IX Jornadas sobre Tecnologías de la Información para la Modernización de las Administraciones Públicas*. Sevilla, 30 de mayo- 2 de junio.
- Martínez Domínguez, M.; García de la Paz, A. J. (2007). Plataforma individual del voto electrónico. En *X Jornadas sobre Tecnologías de la Información para la Modernización de las Administraciones Públicas*. Gijón, 27-30 noviembre.
- Mato, D. (2004). *Políticas de ciudadanía y sociedad civil en tiempos de globalización*. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Muñoz Cañavate, A. (2005). El web en la administración local española. Conclusiones de seis años de estudio. En *IX Jornadas Españolas de Documentación*. Madrid, abril, p. 371-392.

- Muñoz Cañavate, A.; Chain Navarro, C. (2004a). Análisis comparativo regional del desarrollo de la Administración Local española en Internet (1997-2002). *Revista de Bibliotecología*, vol. 36 (18), p. 96-116.
- Muñoz Cañavate, A.; Chain Navarro, C. (2004b). The World Wide Web as an information system in Spain's Regional Administrations (1997-2000). *Government Information Quarterly*, vol. 2 (2), p. 199-218.
- Muñoz Cañavate, A.; Chain Navarro, C.; Salido, V. (2007). Un estudio sobre las nuevas posibilidades de trabajo para los titulados en Biblioteconomía y Documentación. La gestión de información corporativa en las administraciones públicas en la red. En: *X Jornadas Españolas de Documentación, tituladas E-información: integración y rentabilidad en un entorno digital*. Santiago de Compostela, 9, 10 y 11 de mayo, p. 373-38.
- Narváez, A. (2002). *Puentes tecnológicos, abismos sociales*. Manizales: Universidad.
- Reddick, C.G. (2004). A two-stage of e-government growth: Theories empirical evidence for U.S. cities. *Government Information Quarterly*, 21, p. 54-64.
- Trejo Delarbe, R. (2003). La Internet como bien público. *Diálogos de la Comunicación*, 67, p. 29-39.
- Warschauer, M. (2003). *Technology and Social Inclusion*. Massachusetts: MIT Press, 2003.

ANEXO 1
Los contenidos y servicios

Servicios de información. Vida Cotidiana (%)

CERO UNO DOS

Información general

Datos postales del ayto
Información de la historia de la ciudad
Información turística (monumentos)
Teléfonos de interés del municipio

Información sobre sanidad y salud pública

Sistema sanitario (instalaciones)
Horarios de farmacias de guardia

Información sobre educación

Sistema educativo (instalaciones)
Oferta escolar
Becas y ayudas al estudio

Información sobre deportes

Instalaciones deportivas
Eventos deportivos (agenda)

Información sobre cultura

Instalaciones culturales (museos, bibliotecas, cines, música)
Eventos culturales (agenda)
Consulta del opac de la biblioteca municipal

Información sobre servicios sociales

Instalaciones (mujeres, juventud, inmigrantes)

Información sobre transportes

Instalaciones (autobús, tren y avión)
Horarios

Información urbanística

Planos de la ciudad
Existencia de aplicaciones cartográficas

Información estadística

Sobre población
Datos económicos

Información comercial

Instalaciones (mercados, ejes comerciales)

Información sobre seguridad

Información sobre policía local (ej Telf)
Información sobre bomberos (ej. Telf.)

Servicios de comunicación. Vida Cotidiana (%)

CERO UNO

Foros de discusión sobre la vida cotidiana

- Listas de correo electrónico
- A través de news
- A través de chat

Servicios de transacción. Vida Cotidiana (%)

CERO UNO

Reserva o compra de billetes

- Teatro municipal
- Eventos deportivos

Servicios de información. Administración a distancia

CERO UNO

Directorio de servicios del ayto

- Teléfono
- Correo electrónico general
- Correo postal

Trámites administrativos

- Guía de trámites administrativos (cómo hacer algo)
- Ordenanzas fiscales
- Ordenanzas municipales

Servicios de prensa

- Comunicados de prensa
- Agenda de actos del alcalde

Organización del consistorio (alcalde y concejales)

- Nombre del alcalde
- Correo electrónico del alcalde
- Nombre de todos los concejales
- Correo electrónico de todos los concejales

Servicios de comunicación. Administración a distancia

CERO UNO

Contacto por correo electrónico con funcionarios del ayto.

- Listado de todos los servicios municipales
- Listado de las áreas de gobierno

Servicios de transacción. Administración a distancia

CERO UNO

Población

(altas en el padrón, cambios en el padrón)

Educación

Preinscripción en ciclos educativos

Territorio, Urbanismo y Vivienda

Tramitación de expedientes de obras

Consulta de expedientes de obras

Circulación, vehículos y transporte

Pago de impuesto de matriculación

Comercio, industria y consumo

Tramitación apertura de establecimientos

Estado de expedientes sobre licencias de actividades

Servicios de información. Participación política

CERO UNO DOS

Documentos

- Actas de plenos
- Presupuestos municipales
- Boletín municipal de información
- Decretos y/o bandos del Alcalde

Servicios de comunicación. Participación política

CERO UNO

Contacto por correo electrónico con cargos políticos del ayto por email

- Con el Alcalde
- Con concejales

Debates

- Debates

Retransmisiones de los plenos

- Por tv
- Por voz

Servicios de transacción. Participación política

CERO UNO

Votaciones por internet

- Votaciones

ANEXO 2

Señale el número de personas dedicadas a la gestión técnica de la sede web

N.º de personas dedicadas

- 1 persona
 - De 2 a 5 personas
 - De 6 a 10 personas
 - Más de 10 personas
 - Otros
 - No contestan
-

Señale las personas dedicadas a la gestión de la información y contenidos de la sede web

N.º de personas dedicadas

- 1 persona
 - De 2 a 5 personas
 - De 6 a 10 personas
 - Más de 10 personas
 - Otros
 - No contestan
-

Señale la pertenencia del personal que se dedica a la gestión de información y contenidos

Servicios o equipos que se dedican a la gestión de información y contenidos

Todo el personal pertenece a una unidad del ayuntamiento dedicada en exclusiva a la gestión de información del website.

Todo el personal pertenece a todas las unidades o departamentos del ayuntamiento dedicados a gestionar la información del website.

Todo el personal pertenece a una empresa externa dedicada a gestionar la información del website.

Combinan personal del ayto. y empresas

Otros Sin especificar.

Señale la titulación o titulaciones de las personas que gestionan la información y contenidos de la website

Titulaciones

Titulación universitaria

FP y/o bachillerato

Combinan titulados universitarios con titulados en FP y/o bachillerato

Otros

Anexo 3

Albacete	http://www.amialbacete.com
Alicante/Alacant	http://www.ayun-alicante.es
Almería	http://www.aytoalmeria.es/
Ávila	http://www.avila.es
Badajoz	http://www.aytobadajoz.es
Barcelona	http://www.bcn.es
Bilbao	http://www.bilbao.net
Burgos	http://www.aytoburgos.es
Cáceres	http://www.ayto-caceres.es
Cádiz	http://www.cadizayto.es/
Castellón de la Plana/Castelló de la Plana	http://www.ayuncas.es
Ceuta	http://www.ceuta.es/
Ciudad Real	http://www.ciudadreal.es/
Córdoba	http://www.ayuncordoba.es/
Coruña (A)	http://www.aytolacoruna.es
Cuenca	http://www.aytocuenca.org
Donostia-San Sebastián	http://www.donostia.org/
Girona	http://www.ajgirona.org
Granada	http://www.granada.org
Guadalajara	http://www.aytoguadalajara.es
Huelva	http://www.ayuntamientohuelva.es/
Huesca	http://www.ayuntamientohuesca.es
Jaén	http://www.aytojaen.es/
León	http://www.aytoleon.com
Lleida	http://www.paeria.es
Logroño	http://www.logro-o.org
Lugo	http://www.concellodelugo.org
Madrid	http://www.munimadrid.es
Málaga	http://www.ayto-malaga.es
Melilla	http://www.melilla.es
Murcia	http://www.ayto-murcia.es
Ourense	http://www.ourense.es/
Oviedo	http://www.ayto-oviedo.es/
Palencia	http://www.palencia.com/ayuntamiento
Palma de Mallorca	http://www.a-palma.es
Palmas de Gran Canaria (Las)	http://www.laspalmasgc.es
Pamplona/Iruña	http://www.pamplona.es/
Pontevedra	http://www.concellopontevetra.es
Salamanca	http://www.aytosalamanca.com

Santa Cruz de Tenerife	http://www.sctfe.es/
Santander	http://www.ayto-santander.es/
Segovia	http://www.aytosegovia.com
Sevilla	http://www.sevilla.org
Soria	http://www.ayto-soria.org/
Tarragona	http://www.ajtarragona.es
Teruel	http://www.teruel.net
Toledo	http://www.ayto-toledo.org
Valencia	http://www.ayto-valencia.es
Valladolid	http://www.ava.es/
Vitoria-Gasteiz	http://www.vitoria-gasteiz.org
Zamora	http://www.ayto-zamora.org
Zaragoza	http://www.ayto-zaragoza.es