

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA: ANALIZADA LA SECCIÓN DE TRÁMITES VIRTUALES DE 18 PÁGINAS WEB MUNICIPALES

- Ninguna de las 18 oficinas municipales en Internet permite gestionar, de forma completa, los diez trámites de que ha constado el examen de CONSUMER EROSKI
- Sólo en la página web de Madrid se pudieron efectuar más de la mitad de las gestiones
- El certificado de empadronamiento y el registro de una incidencia son los trámites más comunes

Administración electrónica municipal: más información que gestión efectiva de trámites

A

cercarse al ayuntamiento para obtener un documento oficial ocasiona, cuando menos, hastío: largas colas, idas y venidas por el documento que falta, datos incorrectos, etc. Para echarse a temblar. La solución, al menos sobre el papel, se encuentra, cómo no, en Internet. Eso aseguran la teoría y la publicidad de los gobiernos locales. Pero la realidad rebaja las expectativas. La administración electrónica municipal ofrece más información que gestión efectiva de trámites. Así lo ha constatado CONSUMER EROSKI tras analizar el diseño, funcionamiento y accesibilidad de la oficina o ventanilla virtual de 18 ayuntamientos. Se limita en la mayoría de los casos a la obtención del certificado de empadronamiento y a registrar una incidencia, y en no pocas ocasiones el usuario de la página web municipal se pierde entre la profusión de información institucional.

Para este estudio, elaborado en los sitios web de los consistorios de A Coruña, Alicante, Barcelona, Bilbao, Córdoba, Granada, Logroño, Madrid, Málaga, Murcia, Oviedo, Pamplona, San Sebastián, Sevilla, Valencia, Valladolid, Vitoria y Zaragoza, se ha realizado una prueba práctica, en la que técnicos de la revista cursaron, a primeros de octubre, 360 gestiones sobre diez trámites on line:

- Conseguir el certificado de empadronamiento.
- Inscribirse en una actividad cultural.
- Reservar instalaciones deportivas para uso particular.
- Obtener el carné de transporte urbano.
- Concertar cita previa (para resolver un asunto municipal).
- Consultar el estado de las multas.
- Pedir permiso para una obra en el domicilio.
- Realizar una solicitud para una boda civil en el Ayuntamiento.
- Inscribir al animal de compañía en el censo de animales peligrosos.
- Registrar una incidencia en la vía pública.

Durante la prueba, realizada por usuarios de nivel medio de Internet (el perfil más común de los ciudadanos que recurren a estos servicios), los técnicos utilizaron un certificado digital de ámbito nacional (un documento que sirve para identificar de forma segura a un usuario cuando se conecta a un sistema informático, así como para firmar documentos y correos electrónicos) en la gestión de algunos trámites, aunque en los más sencillos no fue necesaria documentación digital alguna. En Barcelona, Valencia, Alicante, Bilbao, Vitoria y San Sebastián el certificado requerido es el que expide la correspondiente comunidad autónoma (ONA o Izenpe en el País Vasco, Idcat en Cataluña y Clau-ACCV en la Comunidad Valenciana). El certificado nacional o autonómico

sirvió en la mayoría de las webs municipales analizadas, excepto en Logroño y Oviedo, donde se tuvo que solicitar una clave e identificación personal a sus ayuntamientos.

La carencia principal de las oficinas virtuales es su limitada eficacia. Aunque abunda la información, en ninguna de las 18 web municipales se pudieron completar en Internet los diez trámites administrativos de que constaba la prueba práctica. Sólo en la web de Madrid se pudo gestionar on line de principio a fin seis de los diez trámites: obtener el certificado de empadronamiento, reservar una instalación deportiva para uso particular, pedir cita previa, consultar las multas, inscribir a un animal en el registro de animales peligrosos y registrar una incidencia. Además, para inscribirse en una actividad cultural y solicitar un permiso de obras en el hogar permitía descargar una solicitud. En el resto de trámites, proporcionaba información detallada sobre cómo realizar la gestión. Por ello, recibe la mejor valoración, un 'muy bien'. En las páginas municipales de Barcelona y Zaragoza se gestionaron los diez trámites, aunque la mayoría de forma parcial, únicamente con la posibilidad de descargar una solicitud o de recabar información sobre la gestión para realizarla a posteriori de manera presencial. El número de trámites efectivos en las dos capitales no pasó de tres. Algo similar sucedió en Málaga y Vitoria, en cuyas ventanillas virtuales lo único que no se logró hacer fue concertar una cita previa (ni siquiera se encontró información).

Las peores oficinas virtuales fueron las de Córdoba, Oviedo, Valladolid, San Sebastián y Murcia, puesto que en las cinco los técnicos no pudieron gestionar, aunque fuera sólo en parte, la mitad de los trámites testados y ni siquiera hallaron información sobre los pasos a seguir para su gestión presencial.

Cuando el trámite se realiza de forma satisfactoria por Internet, las páginas web de Barcelona, Madrid, Oviedo, Pamplona y Vitoria muestran un mensaje en el que se especifica que el trámite se ha completado, además de facilitar un número o código de referencia por si tuviese que hacer alguna reclamación.

El análisis se ha concentrado en el apartado de trámites y servicios (u oficina virtual), por lo que se ha considerado como no disponible aquel que no se encontraba en esta sección y que tampoco contaba con un enlace en este área que le trasladara a la página adecuada.

TRÁMITES MÁS COMUNES

En las 18 páginas web era posible hacerse con el certificado de empadronamiento y registrar una incidencia (en once web esta última gestión aparecía como un trámite más y en el resto se remitía a un buzón de sugerencias). Los trámites menos habituales de los evaluados y donde ni siquiera se logró información en >



En cinco de las web municipales, los técnicos no pudieron gestionar, ni siquiera en parte, la mitad de los trámites testados, de los que tampoco se ofrecía información



algunas de las web municipales fueron concertar cita previa, consultar expedientes de multas y reservar una instalación deportiva. En este último caso, en Bilbao, Granada, San Sebastián y Valladolid este trámite puede realizarse en una página web municipal dedicada a los deportes. Sin embargo, no se encontró un enlace en la oficina virtual que informase de ello.

Antes de realizar el trámite, resulta esencial y muy útil la información facilitada: los destinatarios, los documentos que se deben aportar, el órgano gestor o departamento encargado de ese trámite, los plazos o el lugar al que se debe acudir si es necesario realizarlo de forma presencial. Así, los ayuntamientos de Zaragoza, Málaga, Madrid, Barcelona, Vitoria, Sevilla y Valencia son los que ofrecen más datos previos; caso contrario a las páginas web de Oviedo, Murcia o Logroño, en las que la información se consideró insatisfactoria.

Uno de los mayores recelos para servirse de Internet lo genera la necesidad de facilitar datos personales. Los ayuntamientos están obligados a velar por la seguridad de esa información personal, tal y como recoge la Ley de Protección de Datos, cuyo enlace debe estar visible antes de realizar dicho trámite. Así, y según se pudo comprobar durante la prueba práctica, no es habitual que se ofrezca un enlace a esa norma legal. Lo que sí es común es la aparición de datos relativos a la normativa específica del trámite elegido (por ejemplo, permiso de obras o licencia para animal peligrosos).

LA CARPETA CIUDADANA: UN ESPACIO PRIVADO VIRTUAL

La ‘carpeta ciudadana’ es uno de los instrumentos para promover el uso de la administración electrónica municipal. A través de este sistema, el usuario puede consultar y modificar la información que el Consistorio dispone de él, datos que, de manera habitual, se refieren al padrón de habitantes (datos personales, de domicilio y la relación de empadronados por familia) o a cuestiones tributarias (impuestos municipales, descargar recibos, consulta del calendario fiscal del contribuyente, expedientes particulares y domiciliación de pagos). Algunos ayuntamientos también incluyen las deudas o multas pendientes.

Una de cada dos web analizadas (Alicante, Barcelona, Granada, Logroño, Murcia, Oviedo, Pamplona, San Sebastián y Zaragoza) dispone de esta carpeta ciudadana. Bilbao y Vitoria también tienen un espacio similar, pero denominado de otra forma: en la capital bilbaína se llama ‘Ayuntamiento on-line’ y en la alavesa se denomina ‘Mi Ayuntamiento’. Algo parecido a la oficina virtual de Córdoba. El resto no cuentan con un acceso privado, pero las gestiones en las que han de manejarse datos privados sólo se pueden tramitar con un firma electrónica, certificado digital o DNI electrónico (para

garantizar de esa forma la confidencialidad de los datos de los usuarios).

El acceso a estas ‘carpetas ciudadanas’ no es sencillo. Por regla general, es imprescindible tener un certificado digital (nacional o autonómico). Este sistema sirvió en Alicante, Barcelona, Granada, San Sebastián y Zaragoza. Sin embargo, en Logroño, Murcia, Oviedo y Pamplona para realizar gestiones de carácter personal o privado, es preciso solicitar al Ayuntamiento un identificador personal y una contraseña. Para ello, hay que rellenar una solicitud y, desde el Consistorio, envían las claves por correo o el ciudadano puede acudir a las instalaciones municipales a buscarlas.

Los web municipales de A Coruña, Madrid, Málaga, Sevilla, Valencia y Valladolid no cuentan con un área privada como tal, aunque la capital coruñesa y la malagueña disponen de un buzón de documentos de carácter general. Sin embargo, para completar algunos trámites es imprescindible utilizar un certificado digital que acredita de forma totalmente segura a un usuario cuando se conecta a un sistema informático.

EN CASO DE AYUDA

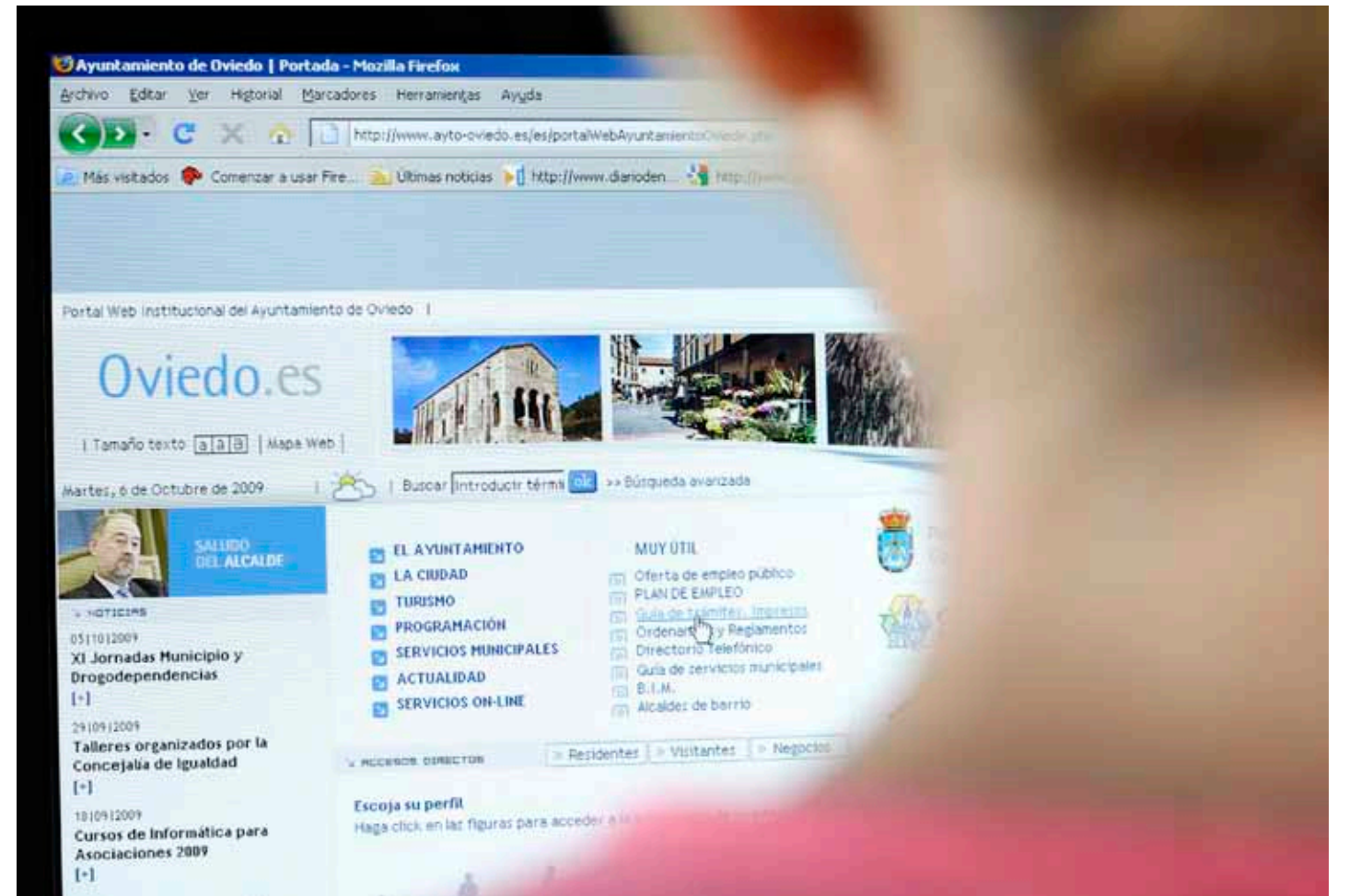
Las dudas en las gestiones administrativas son una constante que se agudiza cuando no hay ningún interlocutor físico al que consultar, como sucede en Internet. Por ello, los ayuntamientos habilitan espacios de ayuda como un teléfono de usuario o un buzón de sugerencias. Además de la prueba práctica, se realizaron cinco llamadas por ayuntamiento al teléfono de ayuda (sólo en Granada se facilita un número concreto para este apartado, mientras que en el resto se utiliza el teléfono de información, conocido como 010).

En nueve de cada diez llamadas, el teléfono se atendió en el primer intento (en Madrid, los teleoperadores no contestaron el teléfono hasta el segundo o tercer intento) y el trato dado por los trabajadores de estos teléfonos de atención fue bueno o muy bueno. Por último, en la mayoría de los ayuntamientos, la información o solución recibida fue entre satisfactoria o muy satisfactoria para el ciudadano que llamó preguntando una duda (salvo Granada y Oviedo).

Del mismo modo, se incluyó una consulta en cada uno de los buzones de sugerencias de estas páginas web. Sólo contestaron al correo electrónico del ciudadano en A Coruña, Córdoba, Granada, Murcia y San Sebastián, y lo hicieron en un plazo no superior a 24 horas. La información o solución aportada fue muy satisfactoria en Murcia y Córdoba, satisfactoria en A Coruña, escasa en Granada y muy escasa San Sebastián.

OPORTUNIDAD DESPERDICIA DA

Los ciudadanos quieren que la tecnología les ahorre colas para gestiones tan sencillas como obtener un >



VALORACIÓN FINAL Y POR CIUDADES DE LOS DIEZ TRÁMITES ANALIZADOS POR CONSUMER EROSKI EN LA PRUEBA PRÁCTICA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA MUNICIPAL

CIUDAD	Padrón ⁽¹⁾	Actividad cultural ⁽²⁾	Reserva instalaciones deportivas ⁽³⁾	Carné transporte público ⁽⁴⁾	Cita previa ⁽⁵⁾	Consulta multas ⁽⁶⁾	Permiso obras ⁽⁷⁾	Bodas civiles ⁽⁸⁾	Licencia animales peligrosos ⁽⁹⁾	Incidencias ⁽¹⁰⁾	Valoración final**
A Coruña	Muy Bien	Trmte. ND	Trmte. ND	Aceptable	Regular	Trmte. ND	Trmte. ND	Aceptable	Aceptable	Muy Bien	Aceptable
Alicante	Bien	Muy Bien	Aceptable	Regular	Trmte. ND	Trmte. ND	Aceptable	Aceptable	Regular	Regular	Aceptable
Barcelona	Muy Bien	Mal	Mal	Bien	Muy Bien	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable
Bilbao	Bien	Aceptable	Trmte. ND*	Regular	Aceptable	Trmte. ND	Bien	Aceptable	Trmte. ND	Aceptable	Aceptable
Córdoba	Bien	Bien	Trmte. ND	Trmte. ND	Trmte. ND	Muy Bien	Trmte. ND	Trmte. ND	Trmte. ND	Regular	Aceptable
Granada	Bien	Regular	Trmte. ND*	Mal	Trmte. ND	Bien	Regular	Aceptable	Regular	Mal	Aceptable
Logroño	Bien	Trmte. ND	Aceptable	Trmte. ND	Trmte. ND	Bien	Aceptable	Regular	Trmte. ND	Regular	Aceptable
Madrid	Muy Bien	Aceptable	Muy Bien	Aceptable	Muy Bien	Muy Bien	Aceptable	Regular	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien
Málaga	Muy Bien	Regular	Regular	Regular	Trmte. ND	Bien	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Muy Bien	Bien
Murcia	Aceptable	Trmte. ND	Trmte. ND	Regular	Muy Bien	Trmte. ND	Trmte. ND	Trmte. ND	Regular	Muy Bien	Regular
Oviedo	Aceptable	Trmte. ND	Bien	Trmte. ND	Trmte. ND	Trmte. ND	Aceptable	Trmte. ND	Trmte. ND	Aceptable	Aceptable
Pamplona	Aceptable	Muy Bien	Trmte. ND	Aceptable	Trmte. ND	Trmte. ND	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable
San Sebastián	Aceptable	Trmte. ND	Trmte. ND*	Regular	Trmte. ND	Trmte. ND	Aceptable	Bien	Trmte. ND	Regular	Regular
Sevilla	Bien	Bien	Trmte. ND	Aceptable	Trmte. ND	Bien	Aceptable	Trmte. ND	Trmte. ND	Aceptable	Bien
Valencia	Muy Bien	Regular	Regular	Aceptable	Trmte. ND	Trmte. ND	Bien	Aceptable	Aceptable	Muy Bien	Aceptable
Valladolid	Aceptable	Trmte. ND	Trmte. ND*	Trmte. ND	Trmte. ND	Trmte. ND	Regular	Trmte. ND	Regular	Muy Bien	Regular
Vitoria	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Aceptable	Trmte. ND	Bien	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Bien
Zaragoza	Bien	Aceptable	Regular	Aceptable	Muy Bien	Bien	Aceptable	Aceptable	Regular	Aceptable	Bien

(1) **Padrón:** Se ha analizado si es posible obtener el certificado de empadronamiento. (2) **Actividad cultural:** Se ha comprobado si es posible registrarse en alguna actividad cultural. (3) **Reserva de instalaciones deportivas:** Se ha estudiado si es posible reservar una instalación deportiva para uso particular. (4) **Carné de transporte público:** se ha observado si es posible solicitar un carné de transporte público (ya sea para estudiantes o para jubilados). (5) **Cita previa:** Se ha analizado si es posible concertar cita previa para realizar algún trámite. (6) **Consulta de multas:** Se ha estudiado si es posible consultar el expediente de multas por infracción de tráfico. (7) **Permiso de obras:** Se ha comprobado si es posible solicitar una licencia de obras en el hogar por Internet. (8) **Bodas civiles:** Se ha estudiado si es posible obtener on line una solicitud para casarse en el Ayuntamiento. (9) **Licencia de animales peligrosos:** Se ha analizado si es posible obtener la licencia de animales peligrosos. (10) **Incidencias:** Se ha comprobado si es posible registrar una incidencia.

Trmte. ND: Trámite no disponible en la oficina virtual.

* En Bilbao, Granada, San Sebastián y Valladolid esta gestión puede realizarse a través de otra página web dedicada especialmente a las instalaciones deportivas municipales.

** **Valoración final:** Se ha obtenido teniendo en cuenta la información recibida en cada uno de los trámites (si es necesario un certificado digital para realizar la gestión, la documentación y requisitos necesarios, los plazos, los destinatarios, si informan sobre la Ley de Protección de Datos, la normativa concreta para llevar a cabo ese trámite, la respuesta por parte del Ayuntamiento en concreto, etc.), así como su eficacia (si se produjeron problemas técnicos durante la tramitación de cada gestión, la sencillez de los pasos, etc.). Además, se tuvo en consideración el número de trámites que se pudieron realizar bien por bien on line, así como aquellos de los que no se pudo obtener siquiera la solicitud o algo de información.

volante de empadronamiento, pero también quieren que su Ayuntamiento les mantenga informados de los asuntos de importancia del lugar donde viven, es decir, disponer al instante de información útil sobre cuestiones prácticas como el transporte público, los callejeros, el estado del tráfico, etc. Por este motivo y para comprobar la eficacia de la e-administración, CONSUMER EROSKI ha tenido en cuenta tres aspectos fundamentales para proporcionar un buen servicio on line a los ciudadanos en cada una de las 18 páginas webs municipales seleccionadas: el uso de herramientas multimedia (mapas callejeros interactivos como cámaras para el tráfico, mapas de líneas de autobuses, tranvía o metro e información actualizada sobre los aparcamientos ciudadanos pueden ser de gran ayuda para el ciudadano), la información para dispositivos portátiles (teléfonos móviles o agendas electrónicas) y la presentación de la página. Este último apartado engloba la facilidad de navegación por el sitio web y su usabilidad, concepto que puede entenderse como las posibilidades que brinda una página para que el usuario encuentre lo que busca. Los factores que se han tomado en consideración han sido cinco: si se puede acceder a la página principal desde el logotipo (esto facilita el retorno al inicio cuando se ha terminado una gestión o no se ha escogido el camino correcto), si se puede encontrar a primer golpe de vista el apartado de trámites (ahorra mucho esfuerzo visual al ciudadano), si la información de interés está bien visible, si se puede cambiar de idioma con facilidad y si el buscador se encuentra visible.

La conclusión principal es que sólo Barcelona tiene un nivel aceptable de optimización de recursos. Madrid le sigue, pero falla en el apartado multimedia. El resto, a excepción de A Coruña, va muy por detrás. Así, la mayoría de las webs municipales acoge una sección, o varias, dedicada a las administración electrónica, pero no todas la muestran en una zona preferente. Por otro lado, casi la totalidad de las páginas web estudiadas informa sobre su política de protección de datos, pero casi ninguna sobre los protocolos de seguridad aplicados. Lo que no falta, de hecho sobra, es la información corporativa, sin interés para el ciudadano y que sólo va destinada a reforzar la imagen del equipo gestor del momento.

También se realizó un estudio de accesibilidad de las webs analizadas que mostró que la mayoría cumplen con unos requisitos o condicionantes mínimos para que puedan ser consultadas por usuarios con discapacidad o desde dispositivos como teléfonos móviles o PDA. Las webs locales de A Coruña, Granada, Logroño, Oviedo y Valladolid muestran las deficiencias más significativas en cuanto al análisis de la accesibilidad. En el extremo contrario, destacan los ejemplos de Zaragoza, Valencia, San Sebastián, Pamplona, Murcia, Madrid, Bilbao y Alicante (estas ocho últimas páginas webs son las mejores en niveles de accesibilidad). //



A CORUÑA

Prueba práctica: ACEPTABLE
De los diez trámites propuestos sólo dos pudieron realizarse por completo on line. De otros cuatro no se pudo encontrar ningún tipo de información.

Web y accesibilidad: Prima los trámites municipales en su cuerpo central. Además distingue los que precisan certificado digital y los que no. Sólo cumple el nivel mínimo de accesibilidad (numerosos fallos).



LOGROÑO

Prueba práctica: ACEPTABLE
Sólo pudieron completarse dos trámites por Internet (certificado de empadronamiento y consulta de multas).

Web y accesibilidad: La administración electrónica queda relegada a zonas inferiores. No informa sobre políticas de protección de datos. Sólo cumple con unos niveles mínimos de accesibilidad (numerosos fallos).



SAN SEBASTIÁN

Prueba práctica: REGULAR
En la mitad de las diez gestiones testadas no se obtuvo ninguna información sobre cómo o dónde tramitarlas.

Web y accesibilidad: A pesar de tener los apartados importantes, como son administración on line y atención ciudadana, bien presentados en la parte superior de la página, un enorme anuncio promocional les roba visibilidad y distrae la atención. Accesibilidad satisfactoria.



ALICANTE

Prueba práctica: ACEPTABLE
Tan sólo dos de ellas se lograron tramitar completamente por Internet.

Web y accesibilidad: Organización temática poco usable y defectuosa. Destaca por informar tanto de la política de protección de datos como de los niveles de seguridad empleados. La accesibilidad es muy buena.



MADRID

Prueba práctica: MUY BIEN
La mejor. Seis de los diez trámites propuestos se pudieron gestionar por completo en Internet. Del resto, información detallada y organizada.

Web y accesibilidad: Buena arquitectura de la información para el ciudadano. Distingue la posibilidad de realizar trámites y gestiones en el cuerpo central de la página; el buscador está destacado a buen tamaño. El nivel de accesibilidad es muy bueno.



SEVILLA

Prueba práctica: BIEN
La buena organización de los trámites facilita la labor de búsqueda las gestiones y, además, las cuatro que pudieron realizarse completamente por Internet se caracterizaron por su sencillez.

Web y accesibilidad: El apartado de administración electrónica ocupa la parte superior del sitio. No informa de niveles de seguridad. Nivel de accesibilidad bueno.



BARCELONA

Prueba práctica: ACEPTABLE
Ofrece mucha información sobre cómo realizar cada trámite, sin embargo, sólo dos de los diez propuestos pueden completarse on line de principio a fin (certificado de empadronamiento y cita previa).

Web y accesibilidad: La página mejor resuelta de las estudiadas. Aporta incluso un ayudante virtual que orienta al usuario. La accesibilidad es buena.



MÁLAGA

Prueba práctica: BIEN
Sólo un trámite de los diez propuestos no estaba disponible en su web.

Web y accesibilidad: Apartados tan importantes como los trámites que se puedan iniciar en la web están escondidos en los menús laterales y poco destacados. No informa de forma visible sobre política alguna de protección de datos. El nivel de accesibilidad es adecuado.



VALENCIA

Prueba práctica: ACEPTABLE
De los diez trámites propuestos, sólo dos pudieron gestionarse completamente por Internet. Del resto ofrece mucha información sobre cómo realizar cada gestión.

Web y accesibilidad: Relega el apartado de trámites en Internet al menú lateral izquierdo y en un cuerpo de letra pequeño, por lo que no se distingue a primera vista. Muy buen nivel de accesibilidad.



BILBAO

Prueba práctica: ACEPTABLE
Aunque sólo se pueden tramitar por completo tres de los diez trámites, en otros cuatro, los técnicos pudieron descargar el impreso necesario para gestionarlo.

Web y accesibilidad: Exceso de información corporativa. Es difícil manejarse en el apartado de administración on line. La accesibilidad es muy satisfactoria.



MURCIA

Prueba práctica: REGULAR
Una de las peores valoraciones porque la mitad de los trámites propuestos no se pudieron realizar, ni siquiera en parte.

Web y accesibilidad: Un enorme anuncio sin utilidad ocupa el menú superior de la página. Las opciones de realizar trámites quedan en el apartado "Desde casa", en la parte inferior del menú lateral izquierdo. Su nivel de accesibilidad es muy bueno.



VALLADOLID

Prueba práctica: REGULAR
Seis de las diez gestiones propuestas no se pudieron realizar por Internet (ni siquiera obtener información).

Web y accesibilidad: La sección estrella de la página es la posibilidad de realizar trámites de manera telemática. Sin embargo, prima la información promocional de la ciudad. Apenas se cumplen unos requisitos mínimos de accesibilidad.



CÓRDOBA

Prueba práctica: ACEPTABLE
No se puede gestionar, aunque sea en parte, seis trámites. Los cuatro restantes se ejecutan con sencillez. Hubo que solicitar la clave de identificación para acceder a la oficina virtual dos veces.

Web y accesibilidad: Carece de usabilidad. Su arquitectura de información es caótica. Tampoco se ve rastro al primer vistazo de cómo iniciar un trámite desde el sitio. Nivel satisfactorio de accesibilidad.



OVIEDO

Prueba práctica: ACEPTABLE
Sólo cuatro de los diez trámites se pudieron completar por Internet.

Web y accesibilidad: No especifica de forma clara la posibilidad de hacer trámites on line. La información de interés, como las gestiones o los servicios de tráfico, está mal indicada. Dispone de mapas donde consultar el tráfico, con videocámaras e información sobre aparcamientos. Nivel de accesibilidad mínimo.



VITORIA

Prueba práctica: BIEN
Nueve de los diez trámites propuestos pudieron tramitarse o, al menos, descargar el impreso necesario para gestionarlos presencialmente.

Web y accesibilidad: Apenas se puede encontrar información útil. Sin embargo, si informa bien tanto de la política de protección de datos como de los protocolos de seguridad que emplea. El nivel de accesibilidad es bueno.



GRANADA

Prueba práctica: ACEPTABLE
A pesar de ofrecer información sobre los diferentes trámites municipales, sólo dos se pudieron gestionar al completo on line (padrón municipal y consultar multas).

Web y accesibilidad: El módulo para realizar trámites está en la parte superior derecha del sitio web. El resto de la estructura de la página es información de contenido institucional. Nivel mínimo de accesibilidad.



PAMPLONA

Prueba práctica: ACEPTABLE
Sólo se lograron completar por Internet tres trámites. Sin embargo, destaca la facilidad para inscribirse en una actividad cultural.

Web y accesibilidad: En el cuerpo central de la página se sitúa la opción de hacer gestiones, pero lo hace sin grandes alardes gráficos y en letra pequeña. Nivel de accesibilidad muy bueno.



ZARAGOZA

Prueba práctica: BIEN
Ofrecía información detallada de todas las gestiones propuestas. Además, tres pudieron hacerse completamente por Internet y en otras tres se pudo descargar el impreso necesario.

Web y accesibilidad: Las secciones que pueden interesar al ciudadano están bien organizadas, pero apenas tienen presencia. Nivel de accesibilidad muy bueno.