

# Recomendaciones para las páginas web de Ayuntamientos de Castilla y León



**Junta de  
Castilla y León**



00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000



00010111010100001010101100100111010001010000101000010111010100001010101100100

# RECOMENDACIONES PARA LAS PÁGINAS WEB DE AYUNTAMIENTOS DE CASTILLA Y LEÓN

## ● TABLA DE CONTENIDOS

1	Objetivo .....	2
2	Introducción .....	2
3	Accesibilidad y facilidad navegación .....	3
3.1	Facilidad de acceso .....	3
3.2	Facilidad de uso .....	4
4	Información general .....	5
4.1	Teléfonos y direcciones de interés .....	5
4.2	Información sobre la Ciudad .....	6
4.3	Ocio y eventos culturales .....	6
4.4	Turismo .....	7
4.5	Información municipal .....	8
5	Atención ciudadana .....	9
5.1	Quejas, sugerencias y reclamaciones .....	9
5.2	Servicio 010 de atención ciudadana .....	9
6	Servicios on-line .....	9
6.1	Información .....	10
6.2	Descarga de impresos .....	10
6.3	Interacción .....	11
6.4	Transacción .....	11
7	Formación en Nuevas Tecnologías e Internet .....	12



0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000

## 1-OBJETIVO

El objetivo del presente documento es describir de forma esquemática una serie de recomendaciones y servicios que gradualmente podrían incorporar las páginas web de los Ayuntamientos de Castilla y León, de cara a ofrecer servicios útiles y accesibles a los ciudadanos de su Municipio.

## 2-INTRODUCCIÓN

El impacto de un desarrollo exitoso del modelo de Sociedad Digital del Conocimiento en los municipios resulta de gran magnitud para los ciudadanos y empresas ya que se trata de la Administración Pública más cercana, con la que más interactúan y la que les ofrece los servicios más básicos.

La problemática de menor accesibilidad a los servicios de telecomunicación básicos en el medio rural está siendo atajada por la acción de la Administración Regional a través de las iniciativas de universalización de los servicios convencionales y de banda ancha recogidos en los distintos planes directores de servicios de telecomunicación ejecutados a lo largo de la última década. Este hecho minorra significativamente la amenaza que tradicionalmente ha supuesto para el medio rural el retraso en la extensión de servicios de telecomunicación. En la misma línea debe considerarse que se presenta la oportunidad de aprovechar los servicios portadores de datos asociados a otros servicios básicos, como TDT, DAB o GSM, que ofrecen un soporte para servicios de Sociedad Digital del Conocimiento en el medio rural.

La Administración Electrónica es un paradigma en el que no hay soluciones a corto plazo, sino que su progresiva aceptación como modelo de servicio al ciudadano forma parte de los procesos de modernización de la administración. Su implantación eficaz requiere de una reingeniería de los procedimientos administrativos que, en ocasiones pueden requerir cambios normativos de distinto calado.

El estado de la Administración Electrónica se puede medir con distintos criterios, basándose en los servicios y contenidos que deberían ofrecerse en los sitios Web de los Ayuntamientos:

1. Accesibilidad y facilidad navegación
  - Facilidad de acceso
  - Facilidad de Uso
2. Información General: guía telefónica, direcciones de interés; ciudad; ocio y eventos culturales; turismo; información municipal.
3. Atención Ciudadana
  - Quejas, sugerencias y reclamaciones (buzón del ciudadano)
  - Servicio 010 de Atención Ciudadana



00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000



00010111010100001010101100100111010001010000101000010111010100001010101100100

#### 4. Servicios On-Line

- Información
- Descarga impresos
- Interacción
- Transacción completa

#### 5. Formación en Nuevas Tecnologías e Internet

Se detallan a continuación cada uno de estos criterios.

## 3-ACCESIBILIDAD Y FACILIDAD NAVEGACIÓN

Se define el concepto Accesibilidad Web, como la posibilidad de que un producto o servicio Web pueda ser accedido y usado por el mayor número posible de personas, indiferentemente de las limitaciones propias del individuo o de las derivadas del contexto de uso.

Dentro de limitaciones se engloban las representadas por las discapacidades individuales y otras como pueden ser el idioma, conocimientos o experiencia. Se pueden destacar como discapacidades propias del individuo:

- Deficiencias visuales.
- Deficiencias auditivas.
- Deficiencias motrices.
- Deficiencias cognitivas y de lenguaje.

### 3.1. FACILIDAD DE ACCESO

La Ley 34/2002 de 11 de julio de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico; en la Disposición Adicional Quinta indica que "las Administraciones públicas adoptarán las medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de Internet pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada, de acuerdo con los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos".



0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000



Entre las medidas que las Administraciones Locales pueden adoptar en cuanto al contenido mostrado en sus sitios web están:

- Posibilidad de selección de estilos visuales: "texto grande" o versión de "alto contraste", incluso ofrecer un maxificador de pantalla para discapacitados visuales.
- Nivel de accesibilidad A; Doble A según los criterios WAI – Web Accessibility Initiative.
- Protocolo NI4 para el cumplimiento de la accesibilidad intelectual. Este protocolo recoge las Pautas de Diseño de navegación Fácil que pretenden aportar soluciones a los problemas específicos de las personas con discapacidad intelectual.
- Incorporación de textos alternativos a las imágenes.
- Utilización de sistemas que eliminen barreras en el uso de Internet leyendo el contenido de las notas generadas por ordenador, las noticias publicadas por el Ayuntamiento o cualquier otro contenido en la Web para aquellas personas que son ciegas o que tienen la capacidad visual disminuida.
- Adaptación de contenidos de audio a vídeos LSE (Lenguaje de Signos en Español) para sordos.
- Adaptabilidad a los discapacitados auditivos usando videos LSE (Lenguaje de signos español).
- Se debería poder acceder a la plataforma web municipal a través de diferentes dispositivos con diferentes características: acceso web, acceso WAP, etc.

### 3.2. FACILIDAD DE USO

Teniendo en cuenta el criterio de facilidad de uso, la web debería contemplar los siguientes aspectos:

- Presencia en todo momento de vínculos para volver a la página de inicio.
- Menús siempre visibles y barras de navegación para desplazarse por toda la estructura del portal.
- Facilitar la utilización de atajos de teclado.
- El sitio Web debe ser práctico sin exceso de información y con la ubicación de informaciones concretas y fundamentales como el teléfono y el correo electrónico del ayuntamiento; y el callejero de la ciudad; se encuentren en lugares fácilmente visibles para que el usuario no invierta demasiado tiempo en su localización.
- Uso de Imágenes.
- Diseño visual: utilización de hojas de estilo CSS. Resulta interesante la presencia de un Mapa Web que facilite al usuario la localización rápida y directa de los contenidos de la página.



00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000



- Enlaces a otras páginas Web de interés o relacionadas, buscadores, etc.
- Incorporar un Buscador que facilite información sobre contenidos publicados en la Web municipal.
- Multi-idioma: Se debería tener en cuenta al ciudadano y/o al turista extranjero y dar la posibilidad de consultar contenidos en otros idiomas.
- Resulta de gran utilidad para los visitantes que la información más destacable se resalte al entrar en la página principal del portal Web o se abra en otra ventana. Es preferible la primera opción, ya que muchos usuarios configuran sus navegadores evitando la apertura de ventanas automáticas.

## 4-INFORMACIÓN GENERAL 1011101010000101010110010011

El portal Web de un Ayuntamiento debe ofrecer información general sobre el municipio y el funcionamiento de sus instituciones más relevantes a los vecinos y visitantes, facilitando su actividad diaria.

Además, se puede ofrecer a los ciudadanos que lo deseen un servicio de información mediante SMS, recibiendo alertas sobre diferentes temas: tráfico, subvenciones, actos culturales, notas de servicio, novedades fiscales, notas de interés general, etc., es decir, desde convocatorias de actividades municipales, como plenos, al recordatorio del vencimiento de plazos para abonar los impuestos municipales.

La información a ofrecer a los ciudadanos se puede estructurar en los siguientes apartados:

- 1.Teléfonos y direcciones de interés
- 2.Información sobre la ciudad
- 3.Ocio y eventos culturales
- 4.Turismo
- 5.Información municipal

### 4.1. TELÉFONOS Y DIRECCIONES DE INTERÉS

Resulta de gran utilidad para el ciudadano poder consultar un directorio telefónico de las distintas áreas Ayuntamiento y otros organismos de interés, también es bueno añadir la dirección de correo electrónico.

Es importante facilitar al ciudadano todos los elementos básicos que se necesiten para realizar una consulta:

- Teléfono del ayuntamiento



0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000



0001011101010000101010110010011101000101000010111010100001010101100100

- Dirección postal
- Mail
- Teléfonos de oficinas de información,
- Oficinas municipales de información al consumidor,
- Servicios de urgencia,
- Taxis
- Farmacias de guardia
- Información sobre transportes; etc ...



#### • 4.2. INFORMACIÓN SOBRE LA CIUDAD

El portal Web municipal debería reflejar información completa, ágil y sencilla, actualizada, en varios idiomas, accesible, etc. de la localidad. Resulta de gran interés poner a disposición del público la siguiente información:

- Callejero virtual, con la posibilidad de calcular rutas y desplazamientos de forma fácil y manejable mostrando el camino mas adecuado para ir de un punto a otro de la localidad.
- Galería de imágenes de las zonas más representativas del municipio.
- Información sobre el estado de los transportes públicos, las incidencias del tráfico en la vía pública y los cortes, etc.
- Servicio de información SMS de noticias, avisos o incidencias en el tráfico.
- Transmisión por vídeo del tráfico en ciertas calles, carreteras, vías públicas, etc.

#### • 4.3. OCIO Y EVENTOS CULTURALES

Mediante esta oferta informativa, se da al ciudadano la posibilidad de conocer:

- Programa de actividades culturales a celebrar.
- Oferta hotelera y gastronómica.
- Actividades nocturnas, etc. del municipio.

00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000



Por ejemplo, en algunos municipios se informa a los ciudadanos a través de SMS, y así pueden conocer de forma rápida y cómoda toda la información acerca de las actividades y servicios que les proporciona el Ayuntamiento.

Otra forma de ofrecer información a los ciudadanos sin depender de un ordenador en el hogar o en el trabajo es disponer Puntos de Información Ciudadana a lo largo del municipio. Estos puntos, situados en lugares de fácil acceso, y de forma gratuita, ofrecen la posibilidad de conocer información relevante sobre la localidad, los servicios ofrecidos, etc..

#### 4.4. TURISMO

El portal Web del Ayuntamiento debería ofrecer a los turistas toda aquella información necesaria para una placentera visita de la ciudad:

- planos turísticos,
- situación de las oficinas de información,
- cómo moverte por la ciudad,
- cómo llegar,
- qué hacer,
- información en varios idiomas,
- visitas virtuales,
- vídeos de la ciudad,
- sitios de interés (horarios y cómo llegar a ellos),
- horarios comerciales,
- tiempo,
- costumbres,
- situación de los parkings,
- imágenes de webcams,
- calendario de las principales festividades, etc.

Una buena opción podría ser ofrecer la posibilidad de suscribirse a boletines de información turística que periódicamente van avisando de los eventos de interés a celebrarse en el municipio y demás información relacionada.

Una idea desarrollada en algunos municipios es proporcionar distintas rutas a los turistas que deseen conocer la zona, de forma segura y fiable, mediante la tecnología GPS.





0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000



00010111010100001010101100100111010001010000101000010111010100001010101100100

- Dirección postal
- Mail
- Teléfonos de oficinas de información,
- Oficinas municipales de información al consumidor,
- Servicios de urgencia,
- Taxis
- Farmacias de guardia
- Información sobre transportes; etc ...

#### 4.6. INFORMACIÓN MUNICIPAL

El Ayuntamiento debe ofrecer a través de su portal Web información sobre:

- Organización del Ayuntamiento y órganos de gobierno,
- Normativas,
- Instrucciones,
- Ordenanzas y reglamentos,
- Presupuestos,
- Ofertas de empleo público,
- Guía del contribuyente,
- Acuerdos de Juntas de Gobiernos y Plenos,
- Vídeos de las sesiones plenarias,
- Subvenciones publicadas,
- Actividad socioeconómica,
- Estadísticas económicas, sociales y sintéticas,
- Planes generales de ordenación urbana,
- Suscripción gratuita a boletines municipales
- Tablón de anuncios, donde se refleje la información destacable y novedosa (noticias dinámicas de actualidad, comunicaciones de prensa, galería fotográfica de eventos, agenda municipal, novedades de los servicios municipales, etc.) .
- Oposiciones y ofertas de empleo: información sobre las convocatorias y ofertas públicas de empleo.



00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000



## 5-ATENCIÓN CIUDADANA

1011101010000101010110010011

Una de las principales labores del Ayuntamiento es atender las preguntas, dudas sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, para ello se deben habilitar los canales necesarios de comunicación. Además deben ser capaces de mostrar la información en función del público objetivo (adecuación de la información pública a sus destinatarios).

### 5.1. QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Las páginas Web deben ser un sistema eficaz de quejas y reclamaciones, de manera que se detecten cualquiera de las insatisfacciones que los ciudadanos perciban en la utilización de los servicios. Para ello se pueden presentar las siguientes aplicaciones:

- buzón de correo electrónico del ciudadano,
- encuestas de opinión,
- buzón de correo electrónico "El Alcalde Responde",
- participación de los ciudadanos en foros sobre temas de importancia para el municipio, etc.

### 5.2. SERVICIO 010 DE ATENCIÓN CIUDADANA

Atender en todo momento las preguntas, dudas, sugerencias o reclamaciones de los ciudadanos, tanto de forma telefónica como online mediante correos o formularios preestablecidos.

Estos servicios ofrecidos requieren una atención permanente y un soporte que permita dar respuesta a la demanda planteada, pero acercan en gran medida el Ayuntamiento a los ciudadanos.

## 6-SERVICIOS ON-LINE

1011101010000101010110010011

Teniendo en cuenta la apuesta decidida de los castellanos y leoneses por su integración en la Sociedad Digital del Conocimiento, los Ayuntamientos deben responder a este reto implementando servicios de Administración Electrónica para facilitar realización de trámites por parte de sus convecinos. El nivel de tramitación electrónica se divide en cuatro niveles:



0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
0100001010101100100111010001010000101010110010000101000

00010111010100001010101100100111010001010000101000010111010100001010101100100

## 6.1. INFORMACIÓN

Se ofrece información de cómo realizar los trámites con el Ayuntamiento, pero la tramitación es presencial en las oficinas del Ayuntamiento.

## 6.2. DESCARGA DE IMPRESOS

En el portal Web del Ayuntamiento se facilitan los formularios en formato pdf y/o Word para imprimir y rellenar en el domicilio y luego presentarlos en la institución correspondiente. En esta fase se incluye:

- La posibilidad de descargar impresos y formularios (información y descarga). Estos documentos se pueden imprimir y rellenar en el domicilio para realizar la presentación en la institución correspondiente.
- La posibilidad de enviar sugerencias, comentarios, averías, quejas, ... a través de Web.

Algunos de esos impresos pueden ser:

- Instancias municipales.
- Licencias de Obras menores y trámites urbanísticos.
- Autorización de venta ambulante.
- Solicitud de licencia de Vado.
- Solicitud de licencia de obras y acometidas.
- Solicitud de subvenciones y ayudas.
- Bonificación de impuestos.
- Instancia normalizada.
- Impuesto sobre vehículos de Tracción Mecánica.
- Servicios Técnicos Urbanos: agua, terraza, vado permanente.
- Trámites generales – Modelo general de instancia.
- Estadísticas S Generales Adm.- Padrón.

Modelos de Autoliquidaciones de los siguientes temas:

- Tasa Consulta Urbanística.
- Tasa Licencia de Obras.
- Tasa Primer Uso.
- Tasa Licencia Parcelación.
- Tasa Contenedores.



00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000  
00010111010100001010101100100111010001010000101010110010000101000



Servicios económicos para presentar una vez cumplimentado en la administración correspondiente:

- Certificado corriente de pago.
- Solicitud de duplicado.
- Solicitud cambio domicilio.

### 6.3. INTERACCIÓN

En este caso se va un paso más allá y es necesario el registro de los ciudadanos como "usuarios online" para acceder a los siguientes servicios:

- gestión y consulta de trámites,
- consulta de situación tributaria,
- consulta del Padrón Municipal,
- alquiler de instalaciones deportivas,
- suscripción a boletines informativos,
- inserción de anuncios,
- inscripción en centros cívicos,
- inscripción en cursos municipales,
- acceso exclusivo a la "Carpeta del Ciudadano".

Se trata de realizar trámites mediante "televantilla", es decir, formularios online que se rellenan y se envían a través de Internet, sin que el ciudadano tenga la necesidad de desplazarse a las oficinas del Ayuntamiento. El motivo puede ser: iniciativa, sugerencia, queja, reclamación, ... con la posibilidad añadida de adjuntar documentación adicional.

### 6.4. TRANSACCIÓN

En este caso el ciudadano puede realizar el trámite íntegramente de principio a fin desde su ordenador, para ello debe disponer de un certificado digital que garantice su identidad o estar registrado como usuario mediante un sistema de usuario/contraseña.

Se brinda la posibilidad de realizar trámites económicos vía Web siendo los más frecuentes los que se refieren a:

- Pago de tributos,
- Domiciliaciones bancarias de los impuestos;
- Subvenciones y becas,



010000101010110010011101000101000101010110010000101000  
010000101010110010011101000101000101010110010000101000  
010000101010110010011101000101000101010110010000101000  
010000101010110010011101000101000101010110010000101000  
010000101010110010011101000101000101010110010000101000



00010111010100001010101100100111010001010000101000010111010100001010101100100

- Trámites administrativos como licencias de obra, e incluso realizar pagos con tarjeta a través de varias entidades bancarias.
- Impuesto sobre vehículos de Tracción mecánica
- Impuesto sobre Bienes Inmuebles
- Impuesto sobre actividades económicas
- Pago de licencias
- Tasa por ocupación de vía pública.
- Compra de entradas para espectáculos y actuaciones, recogiéndolas luego en taquilla

Desde el punto de vista de la interacción de la Administración Local con la Regional, se pretende autorizar el pago en la Red de los tributos que gestionan las Diputaciones y los Ayuntamientos. El servicio se prestará o bien desde el portal Web a través de la OVIA, la Oficina Virtual de Impuestos Autonómicos de la Junta de Castilla y León o bien desde la página Web del Ayuntamiento o la Diputación correspondiente.

## 7-FORMACIÓN EN NUEVAS TECNOLOGÍAS E INTERNET



Para que el esfuerzo realizado por los Ayuntamientos desarrollando, promocionando y mejorando su portal Web se vea recompensado con el uso de estos servicios por parte de los ciudadanos es necesario llevar a cabo actuaciones facilitando el acercamiento de los ciudadanos a las TIC, entre las cuales se pueden encontrar las siguientes:

- Dotar a la población de unas herramientas básicas para su formación académica y personal.
- Fomentar al profesorado especializado en la educación de adultos y en la alfabetización digital e informática de adultos, en la utilización y aprovechamiento de las nuevas tecnologías aplicadas a la enseñanza.
- Servicio de Dinamización y Formación en los cibercentros de la Red Regional de Castilla y León, haciendo que las NTICs se conviertan en el elemento clave para favorecer el acceso del medio rural a la formación empresarial, acercando y difundiendo el uso de las TIC a las empresas y a la población en general. Para ello se pueden diseñar talleres, seminarios y cursos para colectivos específicos: mujeres, mayores, jóvenes, prejubilados, estudiantes, desempleados, empresarios, trabajadores, etc.

