

# Las TIC como altavoz de gobiernos locales. Análisis de las páginas web oficiales de ayuntamientos de los pequeños municipios de la CAPV\*

(CITs in Local Governments. Analysis of the official websites of small municipalities in the Basque Country)

Genaut, Aingeru<sup>1</sup>; Iturregui, Leire<sup>2</sup>; Mendiguren, Terese<sup>3</sup>; Peña, Simón<sup>4</sup>; Pérez, Jesús Ángel<sup>5</sup>  
Univ. del País Vasco (UPV/EHU). Dpto. de Periodismo II. Fac. de Ciencias Sociales y de la Comunicación. Bº Sarriena, s/n. 48940 Leioa  
aingeru.genaut@ehu.eus<sup>1</sup>; leire.iturregui@ehu.eus<sup>2</sup>;  
terese.mendiguren@ehu.eus<sup>3</sup>; simon.pena@ehu.eus<sup>4</sup>;  
jesusangel.perez@ehu.eus<sup>5</sup>

Recep.: 15.09.2014

BIBLID [1137-4462, eISSN 1988-3935 (2013), 14; 41-66] Acep.: 22.09.2014

---

*Más de la mitad de los municipios vascos tiene menos de 2.000 habitantes. En estos consistorios la web municipal puede ofrecer una vía de proyección turística, comercial o de ocio sin parangón; incluso, un canal de información directo con la ciudadanía. Esta investigación analiza cuántos pequeños municipios de la CAPV cuentan con una web actualizada y qué contenidos y servicios ofrecen.*

*Palabras Clave:* Ayuntamiento. TIC. Gobierno local. Información municipal. Municipios vascos.

*Euskal udalerrri erdiek baino gehiagok 2.000 biztanle baino gutxiago dituzte. Udaletxe horietan, udalerriko web-orria turismoaren, merkataritzaren edo aisiaren proiektzioarako bide paregabea izan daiteke, baita herritarrei informazioa zuzenean eskaintzeko kanal bat ere. Ikerketa honen bitartez, web-orri eguneratua duten EAeko udalerrri txikien kopurua eta horiek eskaintzen dituzten edukiak eta zerbitzuak aztertzen dira.*

*Giltza-Hitzak:* Udala. IKT. Tokiko gobernu. Udal-informazioa. Euskal udalerriak.

*Plus de la moitié des municipalités basques ont moins de 2.000 habitants. Les sites web des Villes représentent un précieux moyen de projection touristique, commerciale ou de loisirs ; voire un canal d'information directe aux citoyens. Ce travail a permis d'élaborer la liste des petites municipalités de la Communauté Autonome du Pays Basque qui possèdent un site web mis à jour et les contenus et services offerts.*

*Mots-Clés :* Ville. TIC. Gouvernement local. Information municipale. Municipalités basques.

---

\* Este trabajo ha contado con una ayuda a la investigación 2011 de Eusko Ikaskuntza. El texto ha sido revisado en agosto de 2014.

## 1. INTRODUCCIÓN

El mapa municipal vasco está formado por 251 municipios. De ellos, más de la mitad, un 58,6% tiene menos de 2.000 habitantes; un umbral por debajo del cual el Acuerdo de Gobernabilidad aprobado en EUDEL (Asociación de Municipios Vascos) no contempla la liberación para alcaldes y alcaldesas de los pequeños municipios. Es decir, quienes están al frente de estos consistorios compaginan su labor en el ayuntamiento con su profesión. Es habitual, a su vez, que esos municipios tampoco cuenten con una figura de Secretario o Interventor a tiempo completo, que tres o cuatro ayuntamientos compartan funcionarios para esta labor. Hay ayuntamientos, incluso, que no disponen de capacidad para abrir todos los días.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos

Reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

Las Administraciones Públicas, por tanto, incluida la Local, tienen no ya la opción sino el deber de utilizar medios electrónicos en su relación con la ciudadanía. Para ello, una de las principales vías es, sin duda, Internet.

En los municipios de menor población, aquellos denominados pequeños municipios o de menos de 2.000 habitantes, una web municipal puede servir no sólo como herramienta para facilitar la gestión y suplir las carencias que por una limitación de los recursos humanos y económicos disponibles puedan darse, sino que puede constituir una vía de proyección turística, comercial o de ocio sin parangón, además de servir de canal de comunicación directa con su ciudadanía.

En la actualidad no existe un estudio del uso de las webs de los pequeños municipios vascos ni del desarrollo de los contenidos, servicios telemáticos u otros que puedan estar prestándose a través de los mismos. El último estudio que cuantificó cuántos de estos consistorios tenían una web oficial data de 2001 (Mesa et al., 2005), anterior a la aprobación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y centrado únicamente en el análisis del eGobierno y la eAdministración. Desde entonces han transcurrido cinco años clave en los que los deberes de las Administraciones Públicas se han modificado y se han ejecutado, a su vez, diversos planes de innovación para ayuntamientos por parte de instituciones como EUDEL, las Diputaciones Forales o Gobierno Vasco.

Esta investigación plantea no sólo un análisis descriptivo del desarrollo de las herramientas digitales utilizadas por los ayuntamientos de los pequeños municipios de Euskadi, sino un estudio sobre el que puedan sustentarse los planes de innovación y de impulso al eGobierno, ya que un diagnóstico de las web municipales de las localidades de menor población permitiría adecuar los planes de innovación y herramientas digitales a la realidad de los mismos.

## **2. ANTECEDENTES Y CONTEXTO GENERAL**

Los ayuntamientos son la institución más cercana a la ciudadanía. Constituyen, por tanto, el primer referente institucional ante la misma. Esta proximidad exige a los consistorios no sólo capacidad de respuesta, sino adaptarse a la evolución de las necesidades de sus vecinos y vecinas. Los gobiernos locales han sido considerados desde hace años la institución mejor valorada según las encuestas del CIS y son también la que más se ha transformado en los últimos treinta años.

### **2.1. Municipios vascos de menor población**

La CAPV cuenta con 147 municipios con una población menor a 2.000 personas. Entre todos ellos suman 114.000 habitantes, un 5,25% de la población de Euskadi, pero abarcan el 53,55% del territorio (380.000 Km cuadrados).

Hace casi diez años, como resultado de una iniciativa común de EUDEL y de la Consejería de Agricultura de Gobierno Vasco se creaba la Comisión de Pequeños Municipios, un foro que nacía con el objetivo poner en común proyectos, retos e inquietudes de ambas partes y coordinar mejor la ejecución de programas.

Desde la Comisión de Pequeños Municipios se han puesto en marcha proyectos como el programa para la gasificación de las zonas rurales, pero también otras iniciativas muy relacionadas con la mejora de los servicios de telecomunicaciones y la apuesta por las nuevas tecnologías, como la implantación de la banda ancha en toda la Comunidad Autónoma, llegando a aquellas zonas a las que el mercado no alcanzaba. Así, y de la mano del Gobierno Vasco, se ha conseguido que la práctica totalidad del territorio disponga de anchos de banda de 1 y 2 megas. Un logro que ha captado la atención a nivel europeo. En este periodo también se ha trabajado en la coordinación, de cara al despliegue de la Administración Electrónica y de la Ley 11/2007, en los municipios más pequeños.

### **2.2. Planes de innovación en ayuntamientos vascos**

Ya en 2001 Ramilo apuntaba la cooperación y la colaboración como la única fórmula posible para garantizar el acceso de los municipios de menor

población a las posibilidades que abren las TIC. Precisaba que debía tratarse de “una colaboración en la que se tuvieran en cuenta gastos compartidos, intercambio de datos, optimización de recursos colectivos, reparto de experiencias y conocimiento, visión conjunta de proyectos, etc.” (Ramilo, 2001:88). Y añadía:

La única alternativa para que los municipios más pequeños se beneficien plenamente de las posibilidades que ofrecen las TIC reside en su capacidad para relacionarse y aprovechar las sinergias compartidas con otras Administraciones locales y sus Administraciones autonómicas correspondientes desarrollando e innovando en la gestión de las políticas a través de proyectos interinstitucionales e interregionales.

Uno de los proyectos estratégicos de los municipios vascos en el ámbito de la innovación es la Agenda de Innovación Local (AIL). Diseñada por EUDEL con el respaldo del Gobierno Vasco y la colaboración de las Diputaciones Forales pretende servir de instrumento para desarrollar las capacidades de innovación de los ayuntamientos vascos en torno a tres ejes principales (AIL, 2012):

1. Nuevos servicios, nuevos modos de prestarlos y nuevas formas de gestionar para aportar valor a la sociedad, teniendo la Ley 11/2007 de acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos como referente.
2. La implementación de políticas e iniciativas orientadas a construir las ventajas competitivas del municipio mediante el desarrollo de sus capacidades de innovación.
3. La promoción de las prácticas relacionadas con la transparencia y la participación ciudadana al objeto de mejorar la proximidad entre instituciones y ciudadanía, de canalizar y poner en valor el conocimiento colectivo sobre las materias objeto de decisión y, en última instancia, profundizar en los principios de la democracia.

Desde su lanzamiento en 2009 a través del proyecto de AIL se ha tratado de sensibilizar a los gobiernos locales de la necesidad de “cambios culturales y organizativos que la sociedad y la tecnología exigen, de apoyarles en procesos de diagnóstico y reflexión para el diseño de proyectos innovadores, así como de promover la creación de redes entre ayuntamientos”. Una iniciativa que ha captado también la atención de municipios de menor población como Ataun, Aia, o Mendaro.

Además de la colaboración europea, las alianzas interinstitucionales constituyen una de las claves para hacer realidad la apuesta de los gobiernos locales por la utilización de las TIC y la modernización de los servicios. En este sentido, las Diputaciones Forales de Bizkaia y Gipuzkoa han desarrollado sendos proyectos que prestan especial atención a los municipios de sus territorios.

La Diputación Foral de Bizkaia, por su parte, puso en marcha el proyecto BiscayTIK, con el objetivo de “permitir que todas las entidades locales de Bizkaia sin distinción pudieran cumplir con la ley de acceso electrónico”.

Para ello, la Fundación BiscayTIK ha diseñado un gestor administrativo municipal, portales web para ayuntamientos, ha elaborado un catálogo de trámites – incluye desde certificados de empadronamiento, hasta información urbanística, pasando por domiciliaciones bancarias, la compra o cambio de casa, licencias de edificación, etc.– para su posible realización telemática a través de la firma e identificación digital. Un proyecto al que se han sumado, hasta el momento, 59 de los 60 municipios vizcaínos con menos de 2.000 habitantes (a excepción de Ajangiz).

Por otro lado, la Diputación Foral de Gipuzkoa, a través de la Sociedad Foral de Servicios Informáticos (IZFE) ha diseñado un gestor de contenidos para que los ayuntamientos guipuzcoanos puedan alojar su web oficial, lo que ha permitido que la práctica totalidad de municipios de este territorio dispongan de una página en internet. Además, la creación de la Plataforma de Servicios Telemáticos por parte del ente foral ha hecho posible que más de los 80 municipios del territorio puedan ofrecer la realización de trámites online, como la consulta del padrón municipal, el pago de tasas e impuestos municipales, la consulta de recibos y multas municipales, el seguimiento de expedientes, etc. (Diputación Foral de Gipuzkoa, 2010 A).

### **2.3. Páginas web de ayuntamientos**

Históricamente, la legislación aplicable a los gobiernos locales ha hecho referencia a la necesidad de la administración de comunicarse con la ciudadanía. La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, que en el punto 3 del artículo 71bis disponía:

Los municipios deberán impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas.

Con el desarrollo de las nuevas tecnologías y, especialmente, de internet, esta forma de relación y las posibilidades de la Administración para informar y comunicarse con la ciudadanía se han multiplicado exponencialmente. Cantalapiedra et al. afirmaban en 2007 que “las TIC están contribuyendo a redefinir el concepto de cultura política, ya que hacen posible una nueva forma de participación y de gestión política. Entre otras cosas, mejoran los servicios que ofrecen las instituciones al ciudadano y acortan la distancia entre gobernantes y gobernados” (2007:14). Y para ello, sin duda, una herramienta esencial la constituyen las páginas web de los ayuntamientos. De hecho, la información disponible en la página web del ayuntamiento es uno de los indicadores que se utiliza a día de hoy para medir la transparencia de los gobiernos locales<sup>1</sup>.

---

1. Fuente: Entidad Transparencia Internacional. URL: <http://www.transparency.org/privacy>

Beatriz Catalina y Antonio García afirman en un reciente estudio que “poco más de la mitad” de los 8.112 municipios españoles, un 57,6%, dispone de web oficial y apuntan que “no existe una relación directa entre el número de habitantes y la cantidad de recursos disponibles en la web para los ciudadanos” (Catalina y García, 2013:16). Sin embargo, tal y como se ha señalado anteriormente, no existe en la actualidad ninguna investigación centrada exclusivamente en las webs de los ayuntamientos de municipios de menor población de la CAPV. Eso sí, las páginas web municipales han centrado la atención de varios equipos de investigación en la última década.

Uno de los primeros y más detallados estudios sobre esta cuestión data de 2001. Elaborado por M<sup>a</sup> Carmen Ramilo Araujo y financiada por el Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP) y el Gobierno Vasco, abordaba las iniciativas para la promoción de la Sociedad de la Información en el ámbito local vasco. En esa fecha, existían en la CAPV 50 webs de ayuntamientos. Y ya en aquel momento la autora apuntaba:

En los municipios más pequeños existen todavía importantes dificultades de acceso a este tipo de tecnología a causa de varios factores: falta de personal, ausencia de impulso político, carencias de formación, falta de demanda de los ciudadanos o ausencia de economías de escala (Ramilo, 2001).

La investigación llevada a cabo en el año 2004 por las profesoras de la Universidad del País Vasco Adela Mesa, Itziar Casillas De León y M<sup>a</sup> Carmen Ramilo sobre la presencia de los ayuntamientos vascos en Internet se centra en el análisis del desarrollo de “los ayuntamientos como proveedores de servicios municipales (e-administración), como impulsores de procesos más amplios de consulta y participación ciudadana (e-democracia) y como articuladores de un gobierno relacional (e-gobernanza)” (Mesa, Casillas, Ramilo, 2005). De ese estudio se desprendía que si bien en el año 2001 sólo el 35 por ciento de ayuntamientos de la CAPV tenía una web oficial en 2004 eran más de la mitad, 149, los ayuntamientos vascos que contaban con una página web oficial; menos de un tercio, 46, eran webs de municipios de menor población. Entre los más pequeños, aquellos con menos de 500 habitantes, sólo 10 disponían de una web del ayuntamiento (el 15% del total).

Según datos del Instituto Vasco de Estadística, Eustat, en el año 2010 eran 226 los ayuntamientos con página web, un total del 90%:

**Tabla 1. Ayuntamientos con página web (2010)**

	TERRITORIO						TOTAL	
	Araba/Álava		Bizkaia		Gipuzkoa		Total	%
	Total	%	Total	%	Total	%		
Ayuntamientos con web	42	82,4	97	86,6	87	98,9	226	90

Fuente: EUSTAT. Departamento de Justicia y Administración Pública. Dir. Servicios. Estadística de Servicios Públicos Electrónicos (ESPE).

Pero, ¿qué tipo de contenidos recogen esas webs? En 2001 Ramilo planteaba:

El tipo de información [con] unos niveles de aparición más destacados [era] la pasiva. Dentro de ella, sobresal[ía] la información general del municipio. La información más frecuente [era] acerca de la historia, escudo, población, fiestas o información socio-económica del municipio.

En 2004 la información sobre el municipio continuaba centrando la atención de las webs municipales; datos “de carácter simbólico, como la historia y los símbolos como la heráldica municipal” (Mesa, Casillas, Ramilo, 2005).

Apenas dos años después, en 2006, en una investigación elaborada por María del Mar Rodríguez, Iñigo Marauri y Jesús Ángel Pérez y que analizaba las páginas web de las capitales de todas las provincias de España, estos afirmaban que se estaba produciendo una “conversión de páginas web municipales en una especie de portales donde el usuario encuentra valor añadido en forma de listas de teléfonos, acceso a diferentes impresos municipales, información especializada, etc.” (Rodríguez, Marauri, Pérez, 2006). Dos años después Chaín, Muñoz y Más estudiaban también las webs de las capitales de provincia españolas y de las dos ciudades autónomas prestando especial atención a contenidos, desarrollo, mantenimiento y actualización. Entre las conclusiones destacaban que las cifras son “casi insignificantes” en relación a “la retrasmisión o reproducción posterior de los plenos y debates producidos (Chaín, Muñoz y Más, 2008:624).

Una investigación en la misma fecha sobre los ayuntamientos de la comunidad de Madrid con más de 50.000 habitantes establecía que “la información y los servicios presentes en el año 2008 en los sitios web de los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid son escasos” en un entorno como la web, que “tiene un innegable potencial como fuente de información y lugar para la interacción con la administración pública local” (Prieto, 2010:107-108).

El estudio de Cantalapiedra, Genaut, Peña y Pérez publicado en 2007 centraba su atención en los municipios de la CAPV y Navarra con una población superior a los 10.000 habitantes. En el mismo, se observaba lo siguiente:

Las páginas web municipales de Euskadi y Navarra explotan de forma muy adecuada o intermedia los aspectos referidos a la información sobre el propio ayuntamiento (90%), a la gestión y realización de trámites administrativos (77%) y al turismo y al ocio (75%). La idea subyacente es que la mejor web es aquella que permite más gestiones en línea y que, a su vez, sirve como escaparate para los visitantes (Cantalapiedra et al., 2007: 27-28).

Pero, si en 2007 planteaban que las webs municipales “descuida[ba]n las potencialidades de las TIC para convertirse ellos mismos en un medio de comunicación de referencia”, que “en el caso de la mayoría de las páginas web municipales no puede hablarse de portales de comunicación local o de información de actualidad de referencia sobre esa localidad” o que “la gran mayoría

de ellos no se ha convertido en un portal de comunicación local donde la oferta noticiosa sea tan importante como la dimensión de gestión” (Cantalapiedra et al., 2007: 17-28), tres años después Armentia propone que las webs municipales “han pasado a convertirse en auténticos boletines de carácter local, donde se recogen las noticias más destacadas de la ciudad, sobre todo aquellas relacionadas con la cultura” (Armentia, 2010:268). Para este autor “las webs municipales apuestan por el denominado periodismo de servicio y tratan de poner a disposición del usuario cualquier información de utilidad, desde cómo alquilar una bicicleta a consejos sobre cómo moverse por la ciudad” y llega incluso a plantear las webs municipales como alternativa al periodismo local de servicios:

El reforzamiento de los gabinetes de comunicación por parte de las corporaciones locales y la creciente preocupación por disponer de webs actualizadas, bien diseñadas y con contenidos va a provocar que en un plazo muy cercano los portales de los ayuntamientos se conviertan en uno de los principales vehículos informativos para conocer lo que sucede en las ciudades..

Pero, ¿es posible extender estas afirmaciones también al ámbito de los ayuntamientos de municipios de menor población en la CAPV?

### **3. METODOLOGÍA**

El objeto de estudio de la presente investigación lo constituyen las páginas web de los ayuntamientos de los 147 municipios de menos de 2.000 habitantes de la CAPV. A fin de llevar a cabo un examen de los mismos, la metodología empleada ha sido el análisis de contenido. Para ello, se ha partido de la ficha propuesta por José Manuel Cerezo, que sirvió de base, a su vez, para el análisis de las webs municipales estudiadas en la investigación de Cantalapiedra et al. en 2007. La ficha de Cerezo agrupa las variables en cuatro ámbitos: participación ciudadana, usabilidad, interacción/transacción e información. Se han incluido, además, algunas de las variables utilizadas por Rodríguez, Marauri y Pérez en su estudio, tras haberlas considerado de interés para la presente investigación. Y, con el fin de adaptar la ficha de Cerezo al objeto de análisis, se han modificado algunas de las variables.

Finalmente, se ha elaborado una ficha de categorización organizada en torno a cuatro apartados: información general, herramientas de comunicación y web 2.0, ayuntamiento y servicios. En cada uno de ellos se ha definido una serie de indicadores tal y como se detalla a continuación:



<p><b>1. Información general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda</li> <li>• Noticias</li> <li>• Información del municipio: turística, historia, fotos...</li> <li>• Contacto: inclusión de un teléfono, correo electrónico y dirección postal del ayuntamiento. En el caso de que figurase un formulario de contacto se ha solicitado información para comprobar el tiempo de respuesta</li> <li>• RSS</li> <li>• Idioma</li> </ul>	<p><b>2. Herramientas de comunicación y web 2.0</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medio Municipal</li> <li>• Relación con prensa (salas de prensa, notas de prensa...)</li> <li>• Press Clipping</li> <li>• Enlaces a medios de comunicación</li> <li>• Enlaces a otras instituciones</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>
<p><b>3. Ayuntamiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo Alcaldía</li> <li>• Equipo Gobierno</li> <li>• Actas plenos</li> <li>• Presupuesto</li> <li>• Ordenanzas</li> <li>• Emisión plenos en continuo</li> </ul>	<p><b>4. Servicios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de hacer trámites online</li> <li>• Qué trámites ofrece</li> </ul>

La medición se ha llevado a cabo por medio de la constatación de la presencia o ausencia del indicador seleccionado. Una vez extraídas las conclusiones se ha redactado el informe final que constituye el grueso del trabajo que aquí se presenta.

#### 4. RESULTADOS

Tras elaborar una primera base de datos con la información disponible en el Directorio Local de la Asociación de Municipios Vascos (EUDEL), con la totalidad de los municipios menores de 2.000 habitantes de la CAPV, se procedió a la búsqueda de las webs oficiales y a la comprobación del correcto funcionamiento de las mismas<sup>2</sup>. Se constató así, que el 93,8% de los ayuntamientos de municipios vascos de menos de 2.000 habitantes tienen una página web oficial en internet, un total de 139 de los 147 pequeños municipios. Tras la búsqueda de las webs se ha seleccionado una muestra representativa atendiendo a criterios poblacionales y territoriales.

Se ha centrado especialmente la atención en los municipios de menor población. En primer lugar, se han analizado todas las webs de los municipios de

2. Existe una URL del Ayuntamiento de Yécora pero no está en funcionamiento.

menos de 200 habitantes, por ser la franja poblacional en la que más municipios carecen de página web y entendiendo que se trata de los que pueden tener mayores dificultades para la prestación de este servicio. A partir de aquí, se han seleccionado grupos de cinco municipios por tramos poblacionales proporcionales al número de municipios por tramo, tratando de mantener un equilibrio entre los municipios de cada territorio histórico:

**Tabla 2. Ayuntamientos con web por tramos de población**

Población (habitantes)	Municipios	Ayuntamientos con web	Webs analizadas	
		Número	Número	%
0-200	13	10	10	100
200-500	50	46	11	24
500-1.000	38	37	9	24
1.000-1.500	26	26	8	30
1.500-2.000	20	20	5	25
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>138</b>	<b>42</b>	<b>30</b>

#### **4.1. Resultados generales**

A partir de los 644 habitantes (Lizartza) el 100% de los municipios tiene página web. El mayor de los municipios sin web es Ibarangelu. Aunque los ayuntamientos del 88% de los municipios menores de 500 habitantes también tiene su web oficial en internet: por debajo de 200 habitantes la cifra se sitúa en un 76% y entre 500 y 200 habitantes asciende al 92%

El 81% de las webs analizadas están actualizadas. El 76% tienen una sección de 'Agenda', a pesar de que casi la mitad (40%) están vacías. La práctica totalidad de los ayuntamientos, un 93%, cuenta con un apartado de 'Noticias', dedicado –en principio– a la información de actualidad del municipio y sólo en uno de cada diez casos se encuentra vacío, coincidiendo con los casos en los que la web no está actualizada. Cuatro de cada diez webs de ayuntamientos ofrecen un servicio de RSS, especialmente en estas dos secciones (agenda y noticias). Todos salvo uno publican la información de contacto (teléfono, dirección postal, fax y/o formulario).

El 71% de las webs están disponibles en euskera y castellano; algunas de ellas publican los contenidos de alguna sección –información turística principalmente– también en inglés, incluso, en francés, tal y como se explicará más adelante. Hay un 12% de webs únicamente en castellano; todas ellos alavéses. Otro 12% está íntegramente en euskera; todas son guipuzcoanas.

Todas alojan información dirigida a turistas o visitantes (salvo Valdegovía/Gaubea, donde el link no funciona), aunque se perciben grandes diferencias en

la elaboración de los contenidos y el carácter multimedia de los mismos, tal y como se explicará en el siguiente apartado.

En relación a las **herramientas de comunicación y web 2.0**, el 12% de las localidades analizadas publica una revista municipal (en algunos casos, como el de Arrieta, compartida con otros pequeños municipios de la comarca). Sólo uno de los ayuntamientos estudiados habilita en su web una sección con información dirigida a los medios de comunicación, Zierbena; dispone de una ‘Sala de Prensa’ en la que publica documentación en pdf. Únicamente el 14% incluye enlaces a los medios de la zona (y son mayoritariamente guipuzcoanos que enlazan a *Tolosaldeko Hitza* y *Goierriko Hitza*). Elciego es el único que recoge en su web la información del municipio publicada en medios de comunicación. En cuanto a la presencia en redes sociales, el 7% de los pequeños municipios estudiados tiene perfiles en redes sociales; la mayoría en Facebook, aunque con una actividad media, y en algunos casos nula. Sólo Naváridas tiene cuenta en Twitter y Zierbena en Youtube.

En lo que respecta a la **información institucional**, en seis de cada diez de las webs se recoge un ‘Saludo de Alcaldía’, aunque en un 18% de los casos es de quien ha regido en la legislatura anterior y en otro 18% es un saludo del Ayuntamiento, sin firma del alcalde o alcaldesa. El 71% de las webs explican cómo está formado el equipo de gobierno aunque, al igual que en el punto anterior, en un 13% de los casos figuran los nombres de ediles de la legislatura 2007-2011. Dos de cada diez ayuntamientos publican actas de los plenos de manera regular y actualizada; ninguno emite las sesiones en continuo ni en video o audio. Sólo el 21% tiene publicado el presupuesto de 2012 y casi el 50% las ordenanzas municipales.

Por otro lado, atendiendo a la posibilidad de realizar **trámites online**, cabe destacar que ningún municipio alavés ofrece esta opción. Sin embargo, la práctica totalidad de los pequeños municipios de Bizkaia y Gipuzkoa ofrecen servicios telemáticos, que remiten, eso sí, a las plataformas habilitadas por BiscayTIK en Bizkaia y por IZFE en Gipuzkoa.

## **4.2. Resultados por tramos poblacionales**

### **4.2.1. Webs de ayuntamientos de municipios con menos de 200 habitantes**

Los municipios de menor población de la CAPV son cuatro alaveses, dos vizcaínos y siete guipuzcoanos, todos ellos con gobierno nacionalista. Gaztelu, Ubide y Zalduondo no tienen página web. De los diez restantes, la de Beizama es la web más actualizada, seguida de Orendain, Lagran y Gaintza. Todas las web acogen información turística, centrada en historia, fotos, enlaces a oficinas de turismo, rutas, mapas, restaurantes, alojamiento, artesanía del lugar, museos... Y, la mayor parte de ellas, destacan las fiestas patronales. Pese a que la mayoría indican que las webs están en las dos lenguas oficiales, sólo tres son completamente bilingües; del resto, algunos mantienen los epígrafes

en ambos idiomas pero desarrollan los contenidos en una única lengua. Los alaveses en castellano, los guipuzcoanos en euskera.

**Tabla 3. Municipios de menor población de la CAPV**

TERRITORIO HISTÓRICO	HABITANTES	AYUNTAMIENTO	PARTIDO POLÍTICO
Gipuzkoa	122	BALIARRAIN	HERRITARRAK
Gipuzkoa	122	OREXA	BILDU
Bizkaia	128	ARAKALDO	EAJ-PNV
Gipuzkoa	130	GAINTZA	Gaintzako Herria (GH)
Gipuzkoa	160	ALTZAGA	Altzagako Artea Taldea (AAT)
Araba	168	AÑANA	EAJ-PNV
Gipuzkoa	170	GAZTELU	BILDU
Gipuzkoa	182	BEIZAMA	Aurrena Beizama (AB)
Araba	184	LAGRAN	EAJ-PNV
Bizkaia	184	UBIDE	ALKARLANIEN
Gipuzkoa	186	ORENDAIN	BILDU
Araba	197	KRIPAN	EAJ-PNV
Araba	197	ZALDUONDO	EAJ-PNV

Fuente: Directorio Local, Asociación de Municipios Vascos (EUEDEL).

Todas salvo una tienen sección de 'Noticias', aunque la mayoría está vacía o sin actualizar; hay casos en los que sólo tienen una información de 2005. Lagran, Oresa y Arakaldo ofrecen un servicio de RSS. Todas indican información o formulario de contacto, al que se ha comprobado que responden en un plazo máximo de tres días.

No existe en ninguna de estas webs información dirigida a los medios de comunicación (salas de prensa o similares) ni enlaces a revistas o medios municipales; tampoco enlaces a redes sociales o a noticias publicadas sobre los municipios en otros medios. En tres de las webs pueden encontrarse links a medios de comunicación de la zona, especialmente a *Tolosaldeko Hitza* y a *Goierriko Hitza*.

En relación a la información institucional, en la mayoría de las páginas se ofrece un Saludo de Alcaldía, pero en la mitad de los casos es de quien ha dirigido el consistorio en la legislatura anterior (en un momento en el que ha transcurrido cerca de un año desde que las últimas elecciones municipales); una situación que se repite en relación a la información del equipo de gobierno. Ninguna de las webs tiene publicadas las actas de los plenos de

manera actualizada (la más reciente es de Kripan, de marzo de 2012). Sólo Gaintza y Atzaga tienen colgado el presupuesto de 2012.

Todos los municipios salvo los alaveses ofrecen la posibilidad de llevar a cabo trámites online, ya que forman parte de proyectos de las Diputaciones Forales para la modernización de la Administración Local. Remiten a las plataformas habilitadas por IZFE o BiscayTIK y anuncian la posibilidad de gestionar trámites como certificados de empadronamiento, alta en el padrón, modificación de datos de padrón, renovación padrón de extranjeros, solicitud de baja (de oficio) de padrón, certificados especiales, modificación de datos de padrón (cambio de domicilio), domiciliaciones bancarias, licencia de primera utilización de edificación de nueva planta, certificados de distancia, quejas, sugerencias y agradecimientos, solicitud de cita, o solicitud de instancia general.

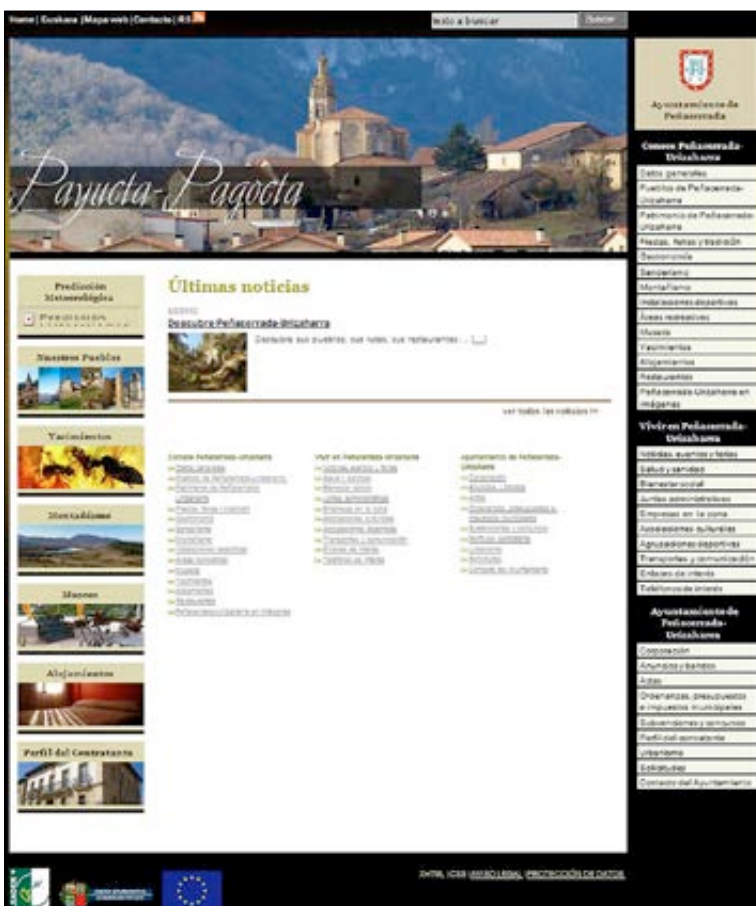
#### **4.2.2. Webs de ayuntamientos de municipios con 200-500 habitantes**

Las webs de ayuntamientos de municipios de más de 200 habitantes muestran algunas diferencias con respecto a las de los municipios de menor población. Todas las páginas analizadas, salvo una, están actualizadas. La mitad cuentan con 'Agenda', aunque la mayor parte de las veces continúa vacía; hay casos en los que se muestra un calendario con las clases de gimnasia y psicomotricidad o la ocupación del frontón del pueblo. Son más las webs con una sección de 'Noticias' en la portada, todas están actualizadas, aunque algunas recogen únicamente información turística; en algún caso, como la web del Ayuntamiento de Harana/ Valle de Arana, publican en esta sección informaciones tan dispares como la celebración de fiestas, partidos de pelota, actividades para niños, premiados en rifas, cobro de impuestos o decretos de alcaldía. Todas ofrecen información de contacto y tres, servicio RSS; el Ayuntamiento de Leintz-Gatzaga no tiene RSS pero sí posibilidad de suscribirse por mail a las noticias. Tal y como sucedía con las webs de los municipios de menos de 200 habitantes, llama también la atención que sólo la mitad de las webs están en euskera y castellano; se repite la tendencia apuntada en el tramo anterior y la mayor parte de las páginas de municipios guipuzcoanos publican los contenidos únicamente en euskera (a pesar de tener traducidos todos los epígrafes) y, en el caso de los alaveses, en la mayoría la información puede consultarse sólo en castellano.

A pesar de que ninguna de las páginas aloja un servicio dirigido a prensa (salas de prensa o similares), hay un ayuntamiento, el de Izurtza, que tiene publicada en la sección 'Noticias' una Nota de prensa. Es la primera vez que se detecta un contenido elaborado, en principio, para los medios de comunicación; se trata de un aviso sobre la recogida selectiva de residuos agroganaderos en Durangaldea dirigido, en realidad, a la ciudadanía, aunque pueda ser de interés para la prensa. Es también el único de los analizados que publica una revista municipal: 'Izurtza denon artean', disponible en la web Issuu y con 147 visitas a su último número.

La información turística está muy presente también en este tramo poblacional. La totalidad de las webs analizadas alojan apartados específicos –‘Visitar’, ‘Visitantes’, ‘El Pueblo’, ‘Conoce...’– e informaciones sobre la localización –cómo llegar, mapas, oficina de turismo, rutas, historia, patrimonio cultural, natural o arqueológico, alojamiento y restaurantes– y, en algunas páginas, gran cantidad de imágenes. Tampoco faltan las fiestas patronales, con fechas, actividades y programas. La web de Izurtza aprovecha el Saludo del Alcalde para ofrecer información turística a posibles visitantes. Destacan, en este apartado, ayuntamientos como el de Peñacerrada o el de Leintz-Gatzaga, especialmente visuales y con una sección de información turística muy completa y elaborada.

Fig. 1



Web del Ayuntamiento de Peñacerrada.

Destaca entre las analizadas la web del Ayuntamiento de Naváridas, muy actualizada, y la única con presencia en redes sociales (Facebook, Flickr y Twitter), aunque no mantiene en las mismas una gran actividad (12 tweets y 13 seguidores en Twitter). La web ofrece mucha información y muy ordenada, tanto en euskera como en castellano. Sin embargo, no figura ni el nombre del alcalde, ni el equipo de gobierno. Tampoco publican información sobre la actividad del ayuntamiento (plenos, ordenanzas, presupuestos...) y en trámites anuncian: "En esta sección te podrás descargar algunas de las instancias municipales: Solicitud de inicio de obras", pero no es posible hacerlo aún.

Llama la atención, en este sentido, el desequilibrio que se percibe en algunas de estas webs donde la información sobre el municipio está muy elaborada y describe todos los elementos que pueden ser atractivos para visitantes y turistas (como es el caso de Peñacerrada, Leintz-Gatzaga, Valle de Arana o Izurtza, entre otros), pero apenas existe información sobre la corporación, los servicios, ni documentación administrativa accesible. En algunos de ellos siguen figurando, incluso, equipos de gobierno de la legislatura anterior.

Fig. 2



Web del Ayuntamiento de Valle de Arana/Harana.

En las webs analizadas en este tramo pueden encontrarse, a su vez, cuestiones que generan desconcierto, como la presentación de la web del Ayuntamiento de Armiñón:

Sería conveniente adecuar determinados servicios a una posible demanda, ya que actualmente carece de tienda alguna, bares, merenderos y fundamentalmente de servicios de alojamiento. La población acude a la presa del río para bañarse. Un proyecto de piscinas constituiría un primer paso y de gran utilidad asimismo para los vecinos.

La tendencia para un futuro cercano es de desarrollo ya que como ocurre en la mayoría de las poblaciones rurales, tras un inquietante retroceso demográfico, el problema del precio de la vivienda en ciudades ha tenido como consecuencia el repunte del censo en los pueblos. En Armiñón y Estavillo ha comenzado ya la construcción de viviendas, lo que llevará consigo un aumento de actividad en la zona. Cuentan a su favor con la cercanía y buena comunicación con Vitoria y Miranda y con la predisposición de sus habitantes a recibir nuevos residentes tanto temporales como permanentes.

Se mantiene en las páginas de los municipios de este tramo poblacional cierto desorden en el contenido y secciones. Como ejemplo, podría destacarse la página web del Ayuntamiento de Elduain, que incluye en el menú 'El Municipio' información sobre ubicación, 'quiénes somos', transporte público, caseríos, ermita Santa Cruz, iglesia Santa Catalina, historia, fotografías, médico familiar, presos y 'los nuevos habitantes' (nacimientos entre 2007 y 2010).

Los ayuntamientos de este tramo que ofrecen la posibilidad de realizar trámites online tienen acuerdos con las Diputaciones Forales de Bizkaia y Gipuzkoa, respectivamente. Los alaveses no acogen esta opción.

#### **4.2.3. Webs de ayuntamientos de municipios con 500-1.000 habitantes**

Salvo alguna excepción<sup>3</sup>, todas las webs están actualizadas, con contenidos en euskera y castellano tienen información de contacto y publican una sección de 'Noticias' con información relativamente reciente. Tienen también sección de 'Agenda' aunque en la mayoría de los casos está vacía. La mitad ofrece servicio RSS. Los vizcaínos participan en el proyecto de BiscayTIK y comparten una estructura similar. Ninguno tiene informaciones dirigidas a prensa (salas de prensa o similares) y dos, Iruraiz-Gauna y Arrieta, tienen revista municipal; en el primero, el último número de 'Luzkando' se publicó en enero de 2011; en el caso de Arrieta, 'ErduPress' es una revista municipal compartida por los municipios vizcaínos de Arrieta, Fruiz, Gamiz-Fika y Meñaka, todos ellos menores de 2.000 habitantes.

---

3. La web del Ayuntamiento de Lanciego está en construcción: las secciones relativas a 'Turismo' y 'Vino' están actualizadas y con información e imágenes. Sin embargo, en todos los puntos relativos al consistorio, a noticias o cuestiones administrativas, todos los apartados recogen el mensaje: "esp Bienvenido a WordPress. Esta es tu primera entrada. Edítala o bórrala, iy comienza a publicar!".



Muestran gran cantidad información turística, identificada como 'Visitar' o 'Visitantes' y que incluye contenidos sobre historia, gastronomía, alojamiento, iglesias y ermitas, comercio, recorridos, vías verdes, patrimonio, museos, espacios naturales, galerías de fotos o mapas de localización. Prácticamente todos destacan las fiestas patronales o fechas destacadas. Otros elementos que llaman la atención en esta sección: Mañaria ofrece información sobre sus canteras de mármol; Bidegoian sobre la euskal txerria; Iruraiz-Gauna la posibilidad de realizar una visita virtual a pinturas, así como apodos de los pueblos de Araba o canciones populares de la Llanada Alavesa.

Ninguno ofrece enlaces a medios de la zona ni a prensa generalista, ni recoge noticias publicadas sobre el municipio; tampoco hacen constar presencia alguna en redes sociales.

En cuanto a la información institucional que ofrecen, la mayoría incluyen el Saludo de Alcaldía y los nombres del equipo de gobierno. Sólo Arraia-Maeztu tiene publicadas y actualizadas las actas de los plenos; otros como Mañaria o Iruraiz-Gauna tienen actas en la web pero no están actualizadas. Bidegoian es el único de los analizados que tiene publicado el presupuesto de 2012, aunque la mayoría sí tiene colgadas las ordenanzas municipales. Ninguno emite plenos en continuo ni cuelga videos de los mismos.

Todos salvo los alaveses ofrecen la posibilidad de realizar trámites online; los guipuzcoanos y vizcaínos, eso sí, a través de las plataformas habilitadas por las respectivas Diputaciones.

#### **4.2.4. Webs de ayuntamientos de municipios con 1.000-1.500 habitantes**

Todas las webs analizadas en este tramo poblacional están actualizadas. Todas incorporan una sección de 'Noticias' con información de actualidad del municipio; en el caso de Berastegi, pueden encontrarse contenidos tan diversos como el anuncio de manifestaciones por el acercamiento de presos, alertas meteorológicas, oposiciones, festejos o cursos. Todas las webs salvo una incluyen una 'Agenda', aunque en un tercio de las mismas está vacía y en otra sólo se muestra una única cita. La mayoría incorporan un servicio de RSS – Lemoiz ofrece la posibilidad de recibir la información municipal vía sms y por email– y todas publican la información para contactar con el consistorio. Todas las webs tienen los contenidos en los dos idiomas oficiales de la CAPV, aunque Labastida publica la información de actualidad sólo en castellano. Llama la atención el caso de Elciego, donde la información turística, además de en los dos idiomas oficiales, está también en inglés y francés.

En relación precisamente a la información turística, todos salvo Valdegovia/Gaubea incluyen contenidos de estas características; en la web del municipio alavés sí existe un link que anuncia información para visitantes pero no funciona. El resto recoge información sobre historia, geografía, cómo llegar, alojamiento y gastronomía, arte y arquitectura, naturaleza, turismo activo. Lemoiz enlaza con Turismo de la web de Gobierno vasco y con Nekatur; Elciego ofrece

datos sobre Spa y vinoterapia; Berastegi incluye imágenes de casas rurales en su home; todos añaden imágenes en una información que se presenta de manera más visual que en tramos anteriores. Y, por supuesto, no faltan las fiestas patronales. Como elemento destacado, podría mencionarse el caso de Segura, que incorpora en su home un enlace a un campeonato de baile anual con información y fotos de cada edición.

Por primera vez encontramos un espacio dirigido a prensa: una Sala de Prensa. Es en la web de Zierbena, dentro del menú 'Ayuntamiento'. La última información que se recoge es de 2011: "Zierbena consigue la autorización para retirar las piedras de la playa de La Arena". Zierbena y Valdegovia/Gaubea publican en la web un pdf con su revista municipal; la primera, Zierbenako Udalberriak, con el último número fechado en 2011; la segunda, la revista Eco, cuyo último ejemplar data de 2008. Ninguno enlaza con medios de comunicación de la zona pero Elciego incorpora una sección, 'Elciego en prensa', que recoge las noticias en torno al municipio publicadas en medios; la última noticia data de marzo de 2011. Zierbena y Labastida tienen perfiles en redes sociales; Zierbena tiene presencia en Facebook desde junio 2011 –aunque desde diciembre 2011 apenas tiene actividad– y en Youtube; Labastida está en Facebook desde febrero de 2011 y tiene una actividad bastante intensa.

En relación a la información institucional, todos salvo Berastegi ofrecen un Saludo de Alcaldía; y todos salvo Valdegovia/Gaubea incorporan datos sobre el equipo de gobierno. Sólo Zierbena y Elciego publican el presupuesto y las actas de los plenos de manera regular; Berastegi tiene actas de los plenos celebrados entre 1926 y 1986, pero ninguna de los últimos veintiséis años; Valdegovia/Gaubea tiene esta sección en fase de prueba. La mitad tienen publicadas ordenanza. Ninguno emite los plenos en continuo.

En cuanto a la posibilidad de realizar trámites online, sólo los guipuzcoanos y vizcaínos ofrecen esta posibilidad, a través de las plataformas de IZFE y BiscayTIK. En la web de Elciego se incluyen impresos para trámites como el de Licencia de obra, de Acometida de agua, de Escritos y Manifestaciones o el Formulario para la solicitud de subvenciones para asociaciones.

Cabe destacar en este tramo poblacional la página web del Ayuntamiento de Elciego, con gran cantidad de información institucional y una sección, 'Población histórica - Apellidos', desde donde puede accederse a un registro de personas –nacidas desde 1792– que han vivido en el municipio, nacimientos, matrimonios y defunciones.

Fig. 3

**Buscador de personas**  
Haga su búsqueda rellanando los campos

Nombre:   
 Primer apellido:   
 Segundo apellido:   
 Fecha de nacimiento:   
 Desde: -- -- --  
 Hasta: -- -- --  
 Ordenado por: Nombre Ascendente

15450 registros encontrados

1	Nombre:	Juan Susabio
	Primer apellido:	Castalós
	Segundo apellido:	Villaverde
	Fecha de nacimiento:	21/06/1792
		<a href="#">Ver perfil</a>
2	Nombre:	Juan
	Primer apellido:	López
	Segundo apellido:	López
	Fecha de nacimiento:	20/10/1868
		<a href="#">Ver perfil</a>
3	Nombre:	Petra
	Primer apellido:	Martínez
	Segundo apellido:	Borra
	Fecha de nacimiento:	17/09/1868
		<a href="#">Ver perfil</a>
4	Nombre:	Joseph Maria
	Primer apellido:	Lera
	Segundo apellido:	La Cuesta
	Fecha de nacimiento:	02/02/1790
		<a href="#">Ver perfil</a>
5	Nombre:	Qnara
	Primer apellido:	Saenz
	Segundo apellido:	de
	Fecha de nacimiento:	19/09/1868
		<a href="#">Ver perfil</a>
6	Nombre:	
	Primer apellido:	
	Segundo apellido:	
	Fecha de nacimiento:	05/02/1790
		<a href="#">Ver perfil</a>

Web del Ayuntamiento de Valle de Arana/Harana.

#### 4.2.5. Webs de ayuntamientos de municipios con 1.500-2.000 habitantes

Los ayuntamientos de municipios con más de 1.500 habitantes disponen todos de páginas web actualizadas. Todas son bilingües, tienen información de contacto, sección de 'agenda' y 'noticias'. Los dos de mayor población, Larrabetzu y Mundaka, ambos participantes en el proyecto de BiscayTIK, tienen servicio de RSS. También los dos municipios guipuzcoanos analizados, Anoeta y Mendara, aplican el modelo diseñado por IZFE a sus webs.

Fig. 4



Web del Ayuntamiento de Mendara.

En relación a la información turística, está presente en todas las webs y de manera muy elaborada: incluyen información sobre el patrimonio, monumentos, gastronomía, alojamiento, rutas, etc. Como elementos que pueden destacarse, el Ayuntamiento de Mendara incluye en esta sección entrevistas a personas que residen en el municipio; Mundaka un planificador de viajes.

Fig. 5



Web del Ayuntamiento de Mundaka.

Ninguna de las webs publica un medio municipal, y sólo Artziniega enlaza con medios de comunicación (con *Diario de Noticias de Álava*). No habilitan botones para relacionarse con medios (sala de prensa o similares), ni recogen noticias publicadas sobre el municipio; tampoco hacen constar presencia alguna en redes sociales.

En lo que se refiere a la información institucional, la mayoría incluye el Saludo de Alcaldía e información sobre el equipo de gobierno. Sin embargo, sólo Mendara publica las actas de los plenos de manera actualizada, aunque gran parte del resto sí cuelgan las convocatorias y el orden del día. Ninguno emite los plenos en continuo ni tienen videos de los mismos. Tanto los vizcaínos como los guipuzcoanos ofrecen la posibilidad de realizar trámites online, siguiendo los modelos y opciones habilitadas a través de las Diputaciones Forales. Los alaveses siguen teniendo esta asignatura pendiente.

## 5. CONCLUSIONES

En los últimos diez años se ha multiplicado por tres el número de consistorios de los municipios de menor población con página web en internet. El 93,8% de los ayuntamientos de municipios vascos de menos de 2.000 habitantes, un total de 139 de los 147, tienen una página web oficial en internet. Las dificultades que podían frenar el acceso de los municipios más pequeños a las nuevas tecnologías, como la falta de personal, ausencia de impulso político o la falta de demanda de los ciudadanos (Ramilo, 2001) parecen hoy, por tanto, superadas. Eso sí, a medida que aumenta su población, las webs ofrecen una mayor cantidad de imágenes, los textos están más elaborados, los contenidos más actualizados y en los dos idiomas oficiales de la CAPV.

Los pequeños municipios vascos muestran un gran interés y esfuerzo en ofrecer a la ciudadanía canales de información sobre actividades y noticias relacionadas con el municipio y el consistorio. La gran mayoría de las webs, ocho de cada diez, están actualizadas y prestan especial atención a la información de actualidad del municipio, a través de secciones como 'Noticias', 'Agenda' o 'Novedades', incluso con servicio de RSS o posibilidad de suscribirse vía mail o SMS. Sin embargo, llama la atención la disparidad de tipos de contenidos que las webs analizadas alojan en los apartados: en las noticias comparten espacio las actas de plenos, listados de ganadores de rifas, actividades organizadas por el propio consistorio o asociaciones municipales, decretos de alcaldía, convocatorias a manifestaciones o carteles de fiestas; en 'Agenda' –un apartado que en casi la mitad de los casos se mantiene vacía– llegan a incluir desde el calendario de cursos de gimnasia o similares que se imparten en el municipio o la ocupación del frontón, a la convocatoria de plenos. Cabe destacar, así mismo, que sólo una de cada diez páginas analizadas da cuenta de la existencia de una revista municipal.

En este ámbito se repite, además, una tendencia apuntada por Cantalapiedra et al. en su estudio de 2007, cuando afirmaban que los portales municipales no aprovechan "las sinergias con los medios de comunicación de la localidad en lo que a la oferta noticiosa se refiere" ya que (Cantalapiedra et al., 2007). Únicamente un municipio –Zierbena– aloja un apartado, 'Sala de prensa', dirigido a medios de comunicación y sólo el 14% enlaza a medios de la zona. La relación e interacción con los medios de comunicación locales continúa siendo, por tanto, una asignatura pendiente para los pequeños municipios vascos. Una cuestión que quizá exigiría de la coordinación de esfuerzos por parte de varios consistorios –como ya se está haciendo para la elaboración de revistas municipales– para el diseño e implementación de proyectos que puedan facilitar un cambio de tendencia. Una apuesta que, sin duda, reportaría grandes beneficios a estos municipios, ya que además de garantizar un mayor espacio en los medios para informaciones relativas a la actividad y necesidades de los mismos, ofrecería la posibilidad de controlar, en cierta medida, la transmisión de la información de interés público a su ciudadanía y a la de su entorno.

El principal esfuerzo de los ayuntamientos en el desarrollo y diseño de sus webs se centra, sin lugar a dudas, en la oferta de información turística.

La totalidad de las webs alojan contenidos dirigidos a posibles visitantes: ubicación (mapas, accesos...), historia, patrimonio, cultura, artesanía, tradiciones, alojamiento y restaurantes, etc. Llama la atención la importancia que la práctica totalidad de las webs otorgan a las fiestas patronales. A partir de ahí, los elementos de interés que cada municipio destaca abarca todas las opciones imaginables: Mañaria ofrece información sobre sus canteras de mármol; Bidegoian sobre la euskal txerria; Iruraiz-Gauna la posibilidad de realizar una visita virtual a pinturas, así como apodos de los pueblos de Araba o canciones populares de la Llanada Alavesa; Segura ofrece un enlace a un campeonato de baile anual con información y fotos de cada edición.

Podemos afirmar, por tanto, que las páginas web de los municipios de menor población utilizan sus webs como vía para su proyección turística. Aunque, eso sí, sorprende, por otro lado, que sólo en el 7% de las webs analizadas esta información esté en otros idiomas que no sean los oficiales de la CAPV. Por ello, parece lógico y deseable que se lleve a cabo en sus webs una inversión en traducir una información que, además de contribuir a su proyección, es en gran medida estática, por lo que la inversión resultaría altamente rentable.

Por otro lado, cabe subrayar que los esfuerzos por desarrollar los contenidos de interés turístico no se corresponden con los llevados a cabo en relación a la información institucional. Llama la atención, en este sentido, que muchas de esas webs con una información turística muy elaborada adolecen de una falta de contenidos relacionados con el funcionamiento del ayuntamiento, algo más frecuente en los municipios con una población entre 200 y 500 habitantes pero extensible también al resto. Ninguno emite los plenos en continuo ni publican material multimedia sobre los mismos; sólo dos de cada diez publican las actas de los plenos de manera actualizada y el presupuesto de 2012. Hay incluso ayuntamientos que tienen publicados saludos de alcaldes anteriores como si fueran actuales, o actas de plenos de 1926 sin incluir ninguno de los celebrados este siglo.

Uno de los objetivos del presente trabajo residía en identificar qué servicios prestan los ayuntamientos a través de sus webs, y si las TIC sirven como herramienta para suplir algunas de las carencias que los pequeños municipios puedan tener por su dimensión. Y es precisamente en este punto donde podemos establecer una clara diferenciación de las páginas web de los ayuntamientos de los pequeños municipios de la CAPV. La gran mayoría de los pequeños municipios de Bizkaia y Gipuzkoa ofrecen la posibilidad de realizar trámites online, que se llevan a cabo a través de las plataformas habilitadas por la Fundación BiscayTIK en el caso de Bizkaia y por IZFE en el caso de Gipuzkoa. Sin embargo, ningún municipio alavés ofrece esta posibilidad. Una cuestión que, sin duda, exige una reflexión sobre los planes de innovación y modernización, especialmente, en el caso de los ayuntamientos alaveses y el papel de la Diputación Foral del territorio en este ámbito. Además, en el estudio se ha constatado que los ayuntamientos que participan en los proyectos forales cuentan con portales más ordenados, con mayor contenido y con acceso a servicios telemáticos. Aunque, eso sí, no siempre están actualizados.

Por último, nos gustaría mencionar otra de las cuestiones pendientes para los pequeños municipios de Euskadi: la presencia en redes sociales. Si bien recientemente se constataba que las páginas web calificadas como mejores en España “van incorporando paulatinamente determinadas utilidades de la Web 2.0.” (Armentia, 2010), sólo el 7% de los pequeños municipios estudiados tiene perfiles en redes sociales; la mayoría en Facebook, aunque con una actividad media, en algunos casos nula. Unos datos que merecen una reflexión, incluso un nuevo estudio, sobre si es pertinente la presencia de los gobiernos locales en estos espacios y cómo debe llevarse a cabo.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARMENTIA, J. I. “Las webs municipales como alternativa al periodismo local de servicios”. En: *XI Congreso dçe periodismo digital de Huesca*, Zaragoza: Asociación de Prensa de Aragón, 2010. Disponible en URL: <http://undecimo.congresoperiodismo.com/>.
- BAU, T. “Webs municipales: el usuario como protagonista”. En: *Iqua Magazine*, nº 17, 2004. Disponible en URL: [http://www.iqua.net/archivos/2999-20-PDF\\_cast/Iquaesp-17ok.pdf](http://www.iqua.net/archivos/2999-20-PDF_cast/Iquaesp-17ok.pdf).
- BEZUNARTEA, O.; CANGA, Jesús; CANTALAPIEDRA, M. J. *Diarios digitales: apuntes sobre un nuevo medio*, Bilbao: UPV-EHU, 1999.
- CAMACHO, I. “Funciones de los gabinetes de comunicación en la administración local”. En: *Revista Latina de Comunicación Social*, nº 44, Tenerife: La Laguna, 2001.
- CANTALAPIEDRA, M. J.; GENAUT, A.; PEÑA, S.; PÉREZ, J. Á. «Webs municipales del País Vasco y Navarra: Importancia de la dimensión de servicios y retraso en el aspecto informativo». En *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, nº 13. Madrid: Universidad Complutense, 2007; pp. 13-30.
- CÁRDENAS, M. L. “Profesionalización de los gabinetes de prensa municipales”. En: *Revista Latina de Comunicación Social*, nº 15. Tenerife: La Laguna, 1999.
- CATALINA, B.; GARCÍA, A. “Herramientas interactivas y participación ciudadana en los ayuntamientos españoles”. En: *Revista Ámbitos*, nº22, 2013.
- CEREZO, J. M. *Los retos de la eAdministración en España*. Ponencia presentada en la II Jornada de Democracia digital, e Administración y participación ciudadana, 2005. Disponible en URL: [http://www.cibersociedad.net/public/jornades11m05/cibersociedad\\_20051103\\_4.pdf](http://www.cibersociedad.net/public/jornades11m05/cibersociedad_20051103_4.pdf).
- CIBERPAÍS. *VI Radiografía de webs municipales*, 2006. Disponible en URL: [http://www.elpais.com/articulo/portada/Todos/grandes/ayuntamientos/tienen/web/elpcibpor/20060713elpcibpor\\_1/Tes](http://www.elpais.com/articulo/portada/Todos/grandes/ayuntamientos/tienen/web/elpcibpor/20060713elpcibpor_1/Tes).
- CMRE. Declaración final y resolución adoptados por la 24º Asamblea General. Malmö. 24 de abril de 2009. Disponible en URL: [http://www.ccre.org/docs/malmo\\_declaration\\_es.pdf](http://www.ccre.org/docs/malmo_declaration_es.pdf).
- CONSUMER EROSKI. “Administración electrónica municipal: más información que gestión efectiva de trámites”, En: *Consumer Eroski*, nº 137, Noviembre 2009, pp. 34-41. Disponible en URL: [http://revista.consumer.es/web/es/20091101/actualidad/tema\\_de\\_portada/75268.php](http://revista.consumer.es/web/es/20091101/actualidad/tema_de_portada/75268.php).



- CHAÍN, C. MUÑOZ, A. y MAS, A. "La gestión de la información en las sedes web de los ayuntamientos españoles". En: *Revista española de Documentación científica*, nº31, 2008; pp. 93-120.
- DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA (2010 A), *Una década de la Sociedad de la Información en Gipuzkoa. 2000-2010. Hacia una estrategia 2020*, Donostia: Diputación Foral de Gipuzkoa, 2010. Disponible en URL: [http://www.igipuzkoa.net/es/ficheros/4\\_1083es.pdf](http://www.igipuzkoa.net/es/ficheros/4_1083es.pdf).
- (2010 B), *Uso de software libre y de código abierto en la Administración Foral y Local de Gipuzkoa*, Donostia: Diputación Foral de Gipuzkoa, 2010. Disponible en URL: [http://www.igipuzkoa.net/noticias/archivos/Informe\\_software\\_libre\\_2010\\_ES.pdf](http://www.igipuzkoa.net/noticias/archivos/Informe_software_libre_2010_ES.pdf).
- EUDEL, *Directorio Local*, Bilbao: EUDEL. 2012. Disponible en URL: [www.eudel.net](http://www.eudel.net).
- , "XXX Aniversario de la constitución de los Ayuntamientos". En: *Revista Udala*, nº146, Bilbao: EUDEL, 2009.
- , "EUDEL acoge el 8º Congreso Europeo de la Sociedad de la Información (EISCO)". En: *Revista Udala*, nº 148, Bilbao: EUDEL, 2010.
- FUNDACIÓN ORANGE, *Informe eEspaña 2011 sobre el desarrollo de la sociedad de la información*. Madrid: Fundación Orange, 2011. Disponible en URL: <http://www.informeeespana.es/docs/eE2011.pdf>.
- FUNDACIÓN TELEFÓNICA, *Informe La Sociedad de la Información en España 2011*. Barcelona: Ariel y Fundación Telefónica, 2011. Disponible en URL: [http://e-libros.fundacion.telefonica.com/sie11/aplicacion\\_sie/ParteA/pdf/SiE\\_2011.pdf](http://e-libros.fundacion.telefonica.com/sie11/aplicacion_sie/ParteA/pdf/SiE_2011.pdf).
- LÓPEZ GARCÍA, G. *Modelos de comunicación en Internet*. Valencia: Tirant Lo Blanch, 2005.
- MARAURI, I.; RODRÍGUEZ, M. M.; PÉREZ, J. Á. "La comunicación institucional y de servicios. Las páginas web municipales de las capitales de provincia españolas". En: *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, Vol. 12. Madrid, Servicio de Publicaciones de la Universidad Complutense, 2006; pp. 431-446.
- MESA, A.; CASILLAS, I.; RAMILO, M.; AGUILAR, R. "Las administraciones públicas en la encrucijada: la capacidad de adaptación y respuesta de los gobiernos locales a las tecnologías de la información y de la comunicación. Estudio de los ayuntamientos de la CAPV. Un balance". En: *VII Congreso Español de Ciencia Política y de la Administración: Democracia y Buen Gobierno*, 2005; pp. 31-54.
- MORAGAS DE, M. (et al.) "Comunicación y ayuntamientos en la era digital. Convergencias y desencuentros entre políticas de comunicación y políticas de la sociedad de la información." En: Sesión de trabajo del *Observatorio de la Sociedad del Conocimiento*. Diputación de Barcelona, 2002. Disponible en URL: <http://www.portalcomunicacion.com/ocl/esp/pdf/ajuntaments.pdf>.
- PRIETO, P. "Sistemas avanzados para la participación electrónica municipal: ejes conceptuales para su diseño". En: *Revista Textos de la Cibersociedad*, nº 9, 2006.
- . "Diseño de la interacción en la web como ventanilla de la administración pública. Caso de estudio: Ayuntamiento de la Comunidad de Madrid". En: *Scire*, vol 6, nº1, 2010; pp. 612-638.
- RAMILO, C. "El desarrollo de la Sociedad de la Información en Euskadi: Una aproximación preliminar a las iniciativas para su promoción en el ámbito local", Publicación del IVAP para la Jornada *La Administración pública en la nueva Sociedad de la Información*, Irún, 25-26 de octubre 2001.

## **6.1. Páginas web**

AIL, Agenda de Innovación Local 2012. Disponible en: <http://www.eudel-ail.net>.

EUDEL, Euskadiko Udalen Elkartea 2012. Disponible en: <http://www.eudel.net>.

FUNDACIÓN BISCAYTIK, 2012. Disponible en: <http://www.biscaytik.eu>.