

# Los trámites y el pago por Red se implantan en la mayoría de las páginas municipales

80 de los 138 municipios analizados disponen del pago telemático

La lista de webs municipales que dan un buen servicio al ciudadano es cada año más extensa. De las 138 páginas analizadas, hay 104 que permiten realizar gestiones sin necesidad de desplazarse al Ayuntamiento. Ciudades que facilitan eservicios, aquellos que el Congreso acaba de consagrar como derechos del ciudadano. Una norma que, en su caso, entrará en vigor en 2010.

A más y mejores servicios más visitas a las webs, que no son páginas del Ayuntamiento sino de la ciudad. Para muestra, el espectacular número de visitas a la página más completa, la de Barcelona, con 3,5 millones de visitantes mensuales. Una página que año tras año añade servicios, unos más lúdicos y otros de tramitación electrónica, gestiones online que ofrece desde 1999. Por ejemplo: el vecino se imprime el permiso de obras menores en casa. El proceso, registrándose con seguridad, aglutina la consulta, añadir documentos, conectar con el colegio de aparejadores para obtener el visado y el pago de la tasa. Como en Sabadell y Gijón.

La mejoría de las webs es general. Empezando por Cádiz, que no tenía una página y ya la tiene; y continuando por las renovaciones de A Coruña; Albacete, Alcalá de Henares, Alcobendas, Almería, Avilés, Bilbao, Ciudad Real, Córdoba, San Sebastián, Fuenlabrada, Gijón, Huesca, Jaén, Madrid, Palencia, Pamplona, Reus, Santa Coloma de Gramenet, Terrassa, Teruel, Valladolid, Vitoria, Málaga, Ourense, Zaragoza, Marbella, Santiago de Compostela...

A casi todas se las localiza por su nombre y la coleta .es (en Cataluña el .cat y en el País Vasco .org o .net). Hace siete años, encontrar las páginas fue una quimera, que sólo san Google pudo resolver.

En 2001, sólo 21 webs ofrecían un callejero. Ahora sólo son cinco ayuntamientos los que carecen de este servicio básico. En muchos casos no son simples callejeros que sitúan una calle y su número en un mapa, sino completos Sistemas de Información Geográfica (GIS). Entonces, el pago por Red sólo estaba disponible en seis municipios. El año pasado eran 51 y este año, 80.

En los orígenes de la Radiografía, si había formularios de solicitud era ya un éxito. Hoy, están casi generalizados y la variedad es alta: en blanco o autorrelenables en pantalla para imprimir en casa y hasta los que validan los datos introducidos por el administrado para evitar errores. No sólo eso. El vecino obtiene información detallada de cómo, cuando, dónde y los plazos de respuesta a su petición. En Gijón llevan dos años en proceso de simplificación: si antes ofrecían un centenar, ahora ya se resuelve cualquier gestión con 26 impresos en PDF. Este formato abierto predomina en los ayuntamientos. Otros también ofrecen en formato Microsoft Word. Los que carezcan de formatos abiertos deberán adaptarse antes de 2010, la ley obliga.

En 2001, sólo 14 webs permitían hacer trámites desde el ordenador. Hoy, son 104 las que en mayor o menor grado tiene su tramitación electrónica. Generalmente, la petición viaja por email, pero la respuesta todavía llega en papel por correo postal. Pero también existen las gestiones que se finalizan íntegramente por Internet. Las ofrecen los municipios con carpeta ciudadana (53, aunque algunos emplean otro nombre) y certificado digital o DNI electrónico (55). Ejemplos: entrar en la web, identificarse con seguridad y descargarse un volante del padrón, hacer autoliquidaciones, gestionar expedientes... En este tipo de servicios electrónicos es donde queda trecho por hacer. Son gestiones que obligan a transformar el funcionamiento interno del Ayuntamiento, ya que el ciudadano accede al sistema de gestión (back office) en tiempo real y actúa sobre la aplicación como si fuera un funcionario.

Generalmente requieren ordenanzas que los regulen. Málaga y Móstoles se unen a otros municipios que ya las tienen, como Sabadell o Barcelona. La ciudad madrileña espera a que sea publicada en el Boletín Oficial de la

Comunidad de Madrid. En Vigo, Avilés y San Sebastián ya se puede tramitar con el eDNI.

A tenor de las respuestas de los ayuntamientos, la Carpeta Ciudadana estará en Albacete, Alcobendas, Cartagena, Getxo, Irún, Parla, Móstoles), Salamanca, San Sebastián de los Reyes, San Cristóbal de la Laguna, Santa Lucía de Tirajana, Santa Coloma de Gramenet (pendiente de publicar) y Teruel, que la estrena en el último trimestre de 2007.

El Seguimiento (también llamado Estado del trámite o ¿Cómo va lo mío?) está disponible en 69 páginas. Un servicio que permite saber en qué situación se encuentra una petición. Normalmente va asociado a la carpeta, pero también hay ayuntamientos que lo ofrecen en las peticiones de información. Zaragoza está a punto de estrenarlo, si no lo ha hecho cuando se publique este informe, como Terrassa, que estrenó portal el pasado viernes (con el estudio ya cerrado) o Torreveja que sólo mantiene noticias y agenda a la espera de presentar su nuevo sitio.

Graves carencias

También hay carencias agudas. Como los 18 ayuntamientos sin buscador general de contenidos. No sirve integrar Google para que busque en cualquier sitio excepto en el portal municipal, o darlo sólo en las noticias.

La mayoría informa de cómo desplazarse, aunque son pocos todavía los que permiten calcular la mejor ruta para moverse por la ciudad.

Las actas de los Plenos y de las Juntas de Gobierno local (e históricos por años), así como en algunos casos su retransmisión en directo son la norma en las páginas municipales. La excepción (mala) es de los que informan al día del pleno, pero no de los acuerdos que toman.

Entre la mejor, Barcelona, y la última, hay una diferencia sideral. No es necesario que todas sean como la campeona, pero sí es fundamental no llegar al bajo nivel de Badajoz, Soria y Pontevedra. Sus vecinos no se lo merecen.

Fuente. El País