

# PROPUESTA DE UN MODELO BIDIMENSIONAL DE ANÁLISIS DE CONTENIDO DE LOS SISTEMAS WEBS DE LAS ADMINISTRACIONES LOCALES ESPAÑOLAS

Celia Chaín Navarro\*

**Resumen:** Presenta dos propuestas relacionadas con el cibergobierno en las Administraciones Locales: fases de evolución del gobierno electrónico (*e-gobierno*) y modelo de análisis de contenidos de los espacios web españoles que integra versiones o propuestas previas. Propone cinco etapas de evolución: a) información; b) comunicación unidireccional; c) comunicación bidireccional; d) transacciones y e) interacción de datos, información y conocimiento interadministraciones. El modelo de análisis contiene más de 200 *items* a evaluar divididos en tres grandes bloques: información para la vida cotidiana; administración a distancia; y participación ciudadana, contenidos en una tabla multientrada que permite valorar cada uno de ellos en los cinco momentos definidos para el *e-gobierno*.

**Palabras clave:** información al ciudadano, administración local, ayuntamientos, internet, cibergobierno, administración electrónica, WWW, análisis de contenido, políticas de información, ciberdemocracia, brecha digital, e-inclusión, España, Unión Europea.

**Abstract:** We present two models connected with the cybergovernment for the Spanish Local Administrations: evolution steps for the electronic government. content analysis model for webs based upon previous proposals. For the evolution model we propose five steps: a) basic information; b) one directional communication; c) bidirectional communication; d) economical transactions and e) data interchange between local and other Administrations. The analysis model contains more than 200 items for evaluation divided in three packages that we call: information for daily life; open administration and citizen participation. All are included in a matrix which provides values for every one of them at every one of the steps defined by the e-government

**Keywords:** information for citizens, local administration, internet, e-government; e-administration, WWW, content-analysis, information politics, e-inclusion, Spain, digital divide, European Union

## 1 Introducción

La utilización de Internet por parte de las Administraciones Públicas como herramienta de difusión de la información pública ha supuesto un paso muy importante en el servicio al ciudadano. Pero esta utilización ha sido muy desigual, ha cambiado ostensiblemente en el tiempo, y ha establecido niveles de aplicación de las tecnologías al servicio del ciudadano. Conceptos como *cibergobierno*, *e-democracia*, *e-marketing*, *e-permanencia*, *e-contenidos*, *e-formatos*, o gobierno abierto, han cambiado radicalmente la

---

\* Facultad de Comunicación y Documentación. Universidad de Murcia. Correo-e: chain@um.es.  
Recibido: 6-3-05; 2.<sup>a</sup> versión: 5-7-05.

antigua imagen de una Administración tediosa que suponía para el ciudadano una serie de penosos y largos trámites para conseguir unos datos o información que necesitaba obtener, y a los que tenía derecho a acceder. Pero también, al mismo tiempo que se desarrollaba vertiginosamente esa *e-inclusión*, surgían los viejos problemas de exclusión, sólo que trasladados al ámbito digital: *ciberguetos*, brecha digital, *e-subdesarrollo*, *e-exclusión*, etc.

La web, como elemento alternativo para prestar servicios al ciudadano, ofrece una serie de ventajas casi ilimitadas. Sin embargo, su utilización efectiva también supone otra serie de cambios de gran trascendencia para los antiguos métodos que se seguían en la mayoría de los organismos públicos. Así, ofrecer contenidos y servicios de calidad al ciudadano vía Internet, implica no sólo comprar un dominio y llenar el sitio o espacio web de información que se supone que es útil para la ciudadanía. Implica un cambio cualitativo, pero también cuantitativo en los métodos de dirección, gestión y oferta de servicios. La comunicación tradicional en la que se presta un servicio a petición del ciudadano cambia radicalmente, ya que a través de Internet hay que planificar previamente la información y los servicios que se van a prestar y cómo. Lo que significa que es necesario adelantarse a las necesidades antes de que éstas aparezcan, ya que el sitio web sólo puede responder a lo previamente establecido. De esta manera, se abre un horizonte amplio, con posibilidades de mejorar y aumentar servicios, de ahorrar tiempo y trabajo a medio y largo plazo, pero que supone cuestionar, mejorar, ampliar y renovar los métodos utilizados tradicionalmente en la Administración Pública, y con ello un importante esfuerzo de planificación interna a corto plazo en lo relacionado con servicios, personal, tecnología, dirección y gestión, que puede suponer un cambio radical en la concepción del servicio al ciudadano (1, 2, 3, 4).

En concreto, dentro de las Administraciones Públicas hay una, la local, que se caracteriza por la cercanía al ciudadano, lo que la convierte en el punto de análisis idóneo para observar, analizar y valorar las posibilidades de cambio tanto de las técnicas como de los recursos humanos, su capacidad y grado de evolución y/o adaptación, la respuesta del ciudadano, el coste, la innovación generada en las prácticas y en el servicio ofrecido. En resumen, valorar si el cambio supone más ventajas que inconvenientes para ambos protagonistas: los que ofrecen los servicios y los que los reciben.

## 2 Objetivos

Dos son los objetivos básicos de este trabajo:

1. Analizar las propuestas actuales sobre fases del *e-gobierno* y ofrecer una que sea armonizable con la mayoría de ellas.
2. Ofrecer una propuesta para analizar y comparar los contenidos de los sistemas webs de los Ayuntamientos españoles dentro de una propuesta global.

## 3 Estado de la cuestión

Los estudios sobre los sistemas webs para las Administraciones Públicas son tan

recientes como la propia implantación de Internet. Se ha prestado especial atención tanto desde la teoría como desde la práctica al uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) en los gobiernos locales (5, 6, 7), y se ha desarrollado un *corpus* relativamente importante sobre necesidades, ventajas, inconvenientes, niveles de profundidad, grados de implantación y de implicación, etc, de la Administración con respecto a Internet (8). Además, desde el punto de vista teórico se ha intentado adaptar los métodos y modelos desarrollados para las otras dos Administraciones (autonómica y nacional) que hasta la fecha han tenido mayor desarrollo (9). Hay también modelos de evolución general (10), estudios sobre las posibilidades del nuevo marco legislativo para la gestión de la información en las Administraciones Públicas en los Estados Unidos de América (11, 12) o en Gran Bretaña (13).

Existen análisis de muy diverso tipo: sobre los sistemas webs de los Ayuntamientos de algunos estados norteamericanos como California (14); otros que seleccionan y analizan de los mejores webs estadounidenses (15); ejemplos de sistemas webs para acceder a la información financiera (16); de los cambios establecidos a través de los servicios que proporciona Internet (15) o análisis de suministradores de servicios a las corporaciones locales (17) y factores o temas a tener en cuenta al decidir la «e-inclusión» (18, 19).

Sin embargo, no faltan los autores que denuncian el hecho de que el término «ciber-gobierno» o «ciberpoder» (20) no se debe identificar con «ciberdemocracia», ya que la administración en Internet parece atender más a los temas económicos y comerciales que a los servicios relacionados con la participación ciudadana (21, 22, 23, 24), a la que algunos autores otorgan el nombre de «capital social» (25). Arteton, en el año 1987, ya decía que el debate producía confusión porque la conexión causal entre las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y los efectos políticos forma una nebulosa (26). De hecho, la sinergia entre tecnología y política solamente produce la tan nombrada transformación democrática cuando se aplica, se nutre y desarrolla en las calles (27).

Adaptados al mundo digital surgen diásporas como el denominado «cibergueto», la temida brecha digital (28) o la «e-exclusión» (29).

### 3.1 El *e-gobierno* y sus aplicaciones

El gobierno electrónico, ciber-gobierno o *e-gobierno* es la aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) a la Administración Pública para optimizar sus funciones internas y externas; ofreciendo al propio gobierno, a los ciudadanos y a las empresas un conjunto de herramientas que pueden transformar potencialmente, entre otras muchas cosas, la manera en la que la interacción entre los implicados tiene lugar, los servicios ofrecidos, el conocimiento utilizado, la política desarrollada e implementada, la participación de los ciudadanos en el gobierno, y la reforma de la misma Administración Pública (30).

No obstante, la aparición reciente de diversos términos que comienzan por el binomio «e-», ha supuesto una serie de imprecisiones, ambivalencias, interpretaciones distintas para un sólo término, que de momento no han sido solucionadas. Aquí, con objeto de normalizar la terminología usada en este trabajo, llamamos *e-gobierno* a la aplicación de las tecnologías en el servicio al ciudadano, tal y como aparece en el párrafo anterior, y *e-administración* a una de las fases de evolución de éste.

El uso estratégico y bien concebido de las TIC en el gobierno puede resultar mucho más efectivo, eficiente, transparente, responsable y centrado en el ciudadano. Los tipos de aplicaciones que pueden dar valor añadido a las operaciones del gobierno y sus relaciones con el público incluyen:

- Acceso a la información pública propia y al conocimiento explícito generado (estudio, investigaciones y otros documentos públicos y registros, contenidos de bibliotecas públicas, etc.).
- Acceso a la información sobre las actividades del gobierno y su impacto. (programas, impuestos, evaluaciones, etc).
- Suministros de recursos sobre las deliberaciones políticas (desarrollo de programas y herramientas en línea para los ciudadanos, provisión de información política relevante, etc.).
- Suministro de servicios de *e-gobierno* (registro, licencias, DNI, etc.).
- Transacciones con el gobierno (impuestos, tasas, pago de deudas).
- «Conectividad» con el gobierno para dialogar, participar, y toma de decisiones.
- Gobierno en red (gobierno y ciudadanos interactúan).

De esta forma, el *e-gobierno* se convierte en un proceso de reforma en la gestión del gobierno, de compartir información y desarrollar servicios para clientes internos y externos con el fin de beneficiar a la Administración, a los ciudadanos (incluyendo a los empresarios) a los que ellos sirven. Sin embargo, como recuerda Bhatnagar, a pesar de las innumerables ventajas que ofrece una vez puesto marcha, el *e-gobierno* no es una panacea (31).

Sirva de ejemplo, el cuestionario que el *Observatorio para la Administración Electrónica* ha desarrollado para conocer el estado de las webs autonómicas, del año 2004. Se divide en tres grandes bloques, denominados *e-administración*, que cubre la información relacionada con equipos, comunicaciones y servicios ofrecidos a través de TIC; *e-gobierno*: «servicios y procedimientos entre entes públicos autonómicos, locales y nacionales, así como entre entes públicos y ciudadanos o empresas»; y *e-participación*: «disponibilidad de facilidades participativas en línea». Mientras que A. Bradier, miembro del Comité de la Unión Europea sobre el *e-gobierno*, propone cinco etapas de progresión según niveles de complejidad y de inversión: la primera, *e-publicación*: en la que la web sólo suministra información a los usuarios; la segunda *e-interacción*, en la que los usuarios pueden buscar información, seguidas de las fases denominadas *e-transacciones*, *e-integración* y *e-transformación*. Y todas son etapas de «progresión del *e-gobierno*» (32).

Para que una Administración Local sea eficaz en su ingreso en el universo de Internet debe aunar los esfuerzos de la propia administración, de los ciudadanos a los que va dirigida, y de los técnicos que están en el proyecto. La ausencia de uno de estos elementos, o los errores o déficits graves en su participación, pueden ser determinantes para el fracaso de cualquier propuesta, plan de acción o ejecución.

De los ciudadanos depende su integración en el plan, utilización y valoración de los servicios. De la Administración Municipal su consistencia con las políticas marcadas, su integración en un plan estratégico conjunto, la reducción de costes, la búsqueda de amortización de las inversiones realizadas y la prestación de servicios completos. De los técnicos y autoridades municipales depende la flexibilidad en la plataforma tecnológica,

la eficiencia en el desarrollo e implantación, facilidad de mantenimiento y disponibilidad de la plataforma, y los análisis frecuentes de los resultados obtenidos una vez que el sistema se ha puesto en marcha.

De la comunicación fructífera y de la interacción entre los tres grupos mencionados (prestarios, prestadores y técnicos del servicio) saldrán verdaderos sistemas de información web, con calidad, que contribuirán a facilitar las actividades de sus políticos, de sus ciudadanos y a mejorar ciertos aspectos de su calidad de vida (invertir menos tiempo en realizar las mismas tareas, tener la información solicitada mucho antes, o al momento, satisfacción por parte del ciudadano y del funcionario, la posibilidad de realizar otras tareas menos repetitivas en el servicio, etc.) (figura 1).

**Figura 1**

**Necesidad de comunicación e interacción entre los participantes en la puesta en marcha del e-gobierno para ofrecer servicios de calidad**



### 3.2 Etapas de desarrollo del e-gobierno. Propuestas previas

Como se ha expuesto anteriormente, han sido varias las propuestas surgidas sobre las etapas por las que debe pasar un gobierno para llegar hasta lo que se denomina *e-gobierno*. En este apartado vamos a repasar algunas de las más significativas.

a) En el *Libro Verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información*, publicado en 1998 por la Unión Europea (33), una encuesta del *Eurobarómetro* confirmaba que más del 50% de ciudadanos de los países de la Unión estaban interesados en consultar desde sus casas, a través del ordenador, los servicios municipales para conseguir documentos. Para todo ello será conveniente conseguir esa hasta ahora utópica idea de que «el servicio al ciudadano debería ser igual al mejor dado en los negocios» (34). El mismo documento aportaba un esquema a dos niveles con una tipología de los servicios que debían prestar los gobiernos electrónicos. Por una parte, establecía tres niveles de desarrollo de los servicios:

- Servicios de información, en los que a través de Internet se ofrecen datos de interés.
- Servicios de comunicación establecidos que permiten que los ciudadanos y la Administración Pública interactúen.
- Servicios de transacción, en la que se permite el pago a través de Internet.

A su vez, cada uno de ellos aplicados a tres vertientes:

- «Vida cotidiana», o información que el ciudadano puede requerir para su actividad habitual.
- «Administración a distancia», el mismo servicio, pero ofrecido a través de la Red.
- «Participación política», el ciudadano puede tomar parte en la vida política de su municipio.

b) La Oficina de Auditoría Australiana (ANAO) presentó el informe *Electronic Service Delivery including Intent Use* en el año 2000 (35). En él encontramos cuatro fases, que difieren sensiblemente de las anteriores.

- 1) Presencia en la web, se ofrece información que puede obtener el ciudadano, pero hay poca o ninguna interacción, y la información es, por lo general, muy estática.
- 2) Capacidad de realizar consultas a bases de datos, rellenar impresos en línea. Se produce una interactividad limitada.
- 3) Total interacción Administración Pública-Ciudadanos. Se requiere la autenticación, seguridad y privacidad de las transacciones.
- 4) Utilización conjunta de los datos de los ciudadanos por parte de todos los niveles de la Administración para prestar un servicio integral.

c) Como propuesta no corporativa, la más conocida es la de Layne y Lee en el año 2001 (10). También diferencian cuatro fases en la evolución: creación del sitio, inicio de transacciones, integración vertical, e integración horizontal. Más detenidamente estudiadas, son:

- 1) Simple creación del sitio electrónico. En esta primera etapa el gobierno tiene poca experiencia en el ámbito de la red, y se incorpora a ella más que por interés propio, porque se ve lanzado ante la presión de los medios de comunicación y de los propios ciudadanos.
- 2) Transacciones. Se prestan ciertos servicios a través de Internet, se «bajan» formularios. Hay comunicación efectiva con el ciudadano a través del correo electrónico y el ciudadano-consumidor. Generalmente el portal es un puente hacia las web de los tres tipos de Administración (local, autonómica y nacional), y conectan al usuario a través de un enlace con cualquiera de ellas. La información ya no está dividida por departamentos, sino por servicios y/o procesos.
- 3) Integración vertical. Se produce la transformación de los servicios del gobierno más que la digitalización o automatización de los procesos. Se empieza a dar una reconceptualización del propio servicio del gobierno. En esta fase hay una integración importante de la tecnología.

4) Integración horizontal. Bases de datos compartidas y compatibles, eficiencia y efectividad en el uso de las TIC. Se ha producido el cambio radical de tener que acudir a la sede física a poder consultar, extraer y bajar formularios, realizar trámites y pagos a través de un solo portal en cualquiera de las Administraciones a las que debamos acudir.

d) En ese mismo año, Hiller y Belanger (36) presentan un desarrollo similar al de Layne y Lee, pero combinando las etapas de evolución con el desarrollo del tipo de relaciones del gobierno. Son seis en total, y en ellas el gobierno se relaciona con:

- 1) Individuos a los que proporciona servicios, como por ejemplo responder a una cuestión planteada.
- 2) Individuos en procesos políticos como el voto por Internet.
- 3) Empresas («Government to Business», o G2B), como en el pago de impuestos.
- 4) Empresas en un marco más amplio y mejorado que facilita la toma de decisiones y los negocios.
- 5) Sus empleados («Government to Employee», o G2E) a través de Intranets.
- 6) Otros gobiernos de diferente nivel.

e) Dos informes posteriores de la Unión Europea, de los años 2001 (37) y 2002 (38), establecían cuatro etapas, a diferencia de las tres que se fijaban en el *Libro Verde* de 1998 (33) arriba citado. El informe de 2001 dividía entre información, interacción unilateral, bilateral y transacciones. Mientras que el del año 2002, y con sensibles diferencias respecto al anterior, se establecían cuatro etapas: sitio web, portal, ventanilla única y *e-administración*. Realmente las dos versiones son poco compatibles, ya que por ejemplo, el informe de 2002 mantiene que se puede hablar de *e-administración* cuando se consigue la integración de todas las Administraciones Nacionales, punto que no puede compatibilizarse inicialmente con un modelo de análisis de la Administración Local, ya que la integración debe ser posterior. Es claramente más fácil conectar varias Administraciones cuando éstas ya están situadas en la fase cuarta de evolución del *e-gobierno*, es decir, cuando permiten realizar transacciones o abonar tasas, y han desarrollado una serie de servicios y tecnologías que faciliten esa integración.

f) La *Fundación Encuentro*, en uno de los informes emitidos sobre la situación de España en la denominada Sociedad de la Información, concretamente en el publicado en el año 2002 (39), también ofrece unas etapas: información, interacción simple, en doble sentido y transacciones. División que como puede observarse, es muy similar a la del informe europeo de 2001.

g) La empresa *Accenture* en el año 2003 propuso también una serie de etapas, que con distinto nombre, indican el grado de madurez que alcanza la Administración en su inmersión en la Red (40). Diferencia entre la simple presencia, como también hacen Layne y Lee (10), la capacidad básica para operar en Internet, la disponibilidad del servicio, su madurez y por último, la transformación de éste.

h) Reddick en el año 2004 (41) comprime las etapas de evolución del *e-gobierno* en dos, ya que opina que para la Administración Local la tercera y cuarta propuestas por Layne y Lee están todavía muy lejanas. Para su exposición combina los métodos de Layne y Lee (10) y Hiller y Belanger (36). Las etapas que describe son:

1. Catalogación de información. Que reúne los esfuerzos iniciales para establecer presencia en Internet.
2. Transacciones electrónicas. Acceso a bases de datos, pago de tasas, impuestos, matriculaciones, etc.

Como puede deducirse, a pesar de que no hay un acuerdo generalizado, se advierte la existencia de uno tácito que define una primera etapa, que supone la puesta en contacto con el mundo virtual y la aparición de los primeros contenidos. Posteriormente se genera la segunda, en donde ya no sólo hay contenidos disponibles, sino que se empiezan a prestar servicios. Unos autores lo denominan comunicación, otros interacción, pero todos se refieren a lo mismo. La diferencia radica en la evolución que otorgan a dicha segunda fase: mientras que unos como el gobierno australiano, el informe de la Unión Europea de 2001, la *Fundación Encuentro*, y *Accenture*, limitan a un simple inicio de la comunicación, otros llegan más lejos, como Layne y Lee, que avanzan hasta incluir en ella el inicio de transacciones y el poder rellenar formularios en la web. La tercera etapa, definida como aquélla en la que se establece una comunicación bidireccional o interacción de doble sentido según autores, refleja sensibles diferencias también en cuanto al alcance que algunos investigadores como Layne y Lee (10) le otorgan. Éstos, ya en la tercera etapa, integran la reconceptualización del servicio por parte del gobierno y la integración vertical de funciones de diferentes niveles de gobierno. También el segundo informe de la Unión Europea incluye los pagos en línea y la integración de *intranets*.

La última de las cuatro etapas que admiten la mayoría de los autores, contempla la madurez del servicio, la integración horizontal de funciones, las transacciones, los pagos, etc. El informe de la Unión Europea de 2002 incluye en esta etapa la integración de todas las Administraciones, al igual que las propuestas de Layne y Lee (10), y del gobierno australiano (35).

Queda una quinta y última estación, marcada sólo por el informe de *Accenture*, como la transformación del servicio, y la integración entre Administraciones.

### 3.3 Análisis de contenido en los sistemas webs

Si bien es de gran interés definir la evolución o las etapas por las que debe pasar cualquier gobierno hasta llegar a la fase de madurez en Internet, en lo relativo al servicio a ciudadanos y empresas también es importante que los contenidos que se ofrezcan respondan a los intereses de quienes habitan en esos municipios. Una forma de mejorar los servicios ofrecidos es poder comparar sobre un esquema previamente acordado, el número y porcentaje de los que se ofrecen en cada municipalidad. Por ello, aquí se presenta un modelo que consideramos que puede servir como punto de partida para ello. Algunos de los precedentes han sido propuestos por Stowers, que en el año 1999 (42) analizó los espacios de webs estatales y locales con más de 100.000 habitantes sobre un cuestionario de más de 100 preguntas sobre la información ofrecida y servicios y funciones realizadas. Previamente, otros autores como Stapleton y McClure *et al.* en el año 1997 (43, 44) habían sentado las bases de lo que debía ser la evaluación de sitios web. La diferencia radica en que McClure *et al.* propusieron un modelo de análisis para las



páginas de los gobiernos federales estadounidenses. Stapleton adjuntó una serie de contenidos que se debían incluir en las webs locales referidas, sobre todo, a la información municipal (descripción del área que abarca, mapa, historia, estadísticas, servicios) y participación política de los ciudadanos (presentación representantes, agenda, discursos, resoluciones).

En el año 2001 West (45) analizó más de 1.500 webs de ciudades estadounidenses usando un método muy similar al de Stowers. Ese mismo año, Kaylor (46) presentó otro parecido al de West que denomina «e-scores», como un barómetro para ciudades interesadas en determinar su presencia en la red y compararla con otras. Utiliza más de 12 *items* (pagos, registro, permisos, servicios ofrecidos, comunicación, licencias, documentos audiovisuales, aplicaciones, compras y una sección de miscelánea), compuestos de 51 variables.

Un año más tarde, Ho (47) publica un trabajo en el que mezcla encuestas y análisis de contenido. Defiende los portales por el hecho de que pueden permitir movimientos verticales y horizontales (como las etapas 3 y 4 de Layne y Lee), y propugna el web único «one-stop shop».

Ya en el año 2003, dos autores españoles, Criado y Ramilo en un análisis realizado en los dos años anteriores sobre 174 espacios webs de los entes locales del País Vasco y de Madrid, trabajaron sobre una primera plantilla de seis cuestiones que se subdividen en unas cincuenta. Las de nivel superior son: Información general ofrecida sobre el municipio; información sobre entidades locales y estructuras públicas; información sobre la institución municipal; servicios; funciones; y relaciones con otras entidades de la Administración Pública (48).

Por último, en ese mismo año, McNeal propone un modelo que relaciona el índice de West con factores políticos y sociales norteamericanos (49).

### **3.4 Intentos de generar políticas sobre contenidos en Internet en el ámbito de la Administración Local**

En Europa, ya antes de iniciarse el nuevo siglo, 11 municipios firmaron en Helsinki la declaración de principios titulada «Alcaldes del mundo a favor de un diálogo global de las ciudades en torno a la Sociedad de la Información» (50). El perfectamente denominado «manual de alcaldes» de Helsinki fija el objetivo de las autoridades municipales en el entorno de la llamada *Sociedad de la Información*: «mejorar la calidad de vida y del trabajo de los ciudadanos, las oportunidades de empleo, la calidad y rentabilidad de procesos y servicios, el ejercicio del gobierno y de la democracia a todos los niveles, y las perspectivas de la economía social y de desarrollo sostenible». Estos puntos fueron claves para el establecimiento del proyecto de norma UNE sobre «Gestión de iniciativas de desarrollo de la Sociedad de la Información en el ámbito municipal» (51).

Dentro de esta «Gestión de iniciativas» anteriormente aludida, nos detenemos en los servicios, y en concreto en la enumeración de los que deberían prestarse, tanto a ciudadanos como a empresas:

Dirigidos a ciudadanos:

- Gestión de impuestos

- Búsqueda de empleo
- Trámites de la Seguridad Social
- Pasaportes, Licencias de conducción, etc
- Registro de vehículos
- Licencias de obras
- Denuncias a la policía
- Bibliotecas públicas
- Certificados de nacimiento y matrimonio
- Matriculación en centros de estudios
- Cambios de domicilio
- Servicios relacionados con la salud

Dirigidos a empresas:

- Pagos a la Seguridad Social
- Impuesto de Sociedades
- Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)
- Registro mercantil de nuevas empresas
- Envío de datos estadísticos
- Declaración de aduanas
- Permisos medioambientales
- Compra y contrataciones públicas

A todos estos, un informe de la Unión Europea de 2004 (52), añade los siguientes:

- Para ciudadanos: Información sobre el servicio de transporte urbano, sobre servicios a jubilados y a discapacitados.
- En lo relativo a la política municipal: información sobre elecciones, censo electoral, *referéndum*, procesos políticos (toma de decisiones) y desarrollo de la política local.

#### 4 El modelo propuesto

Este trabajo pretende ofrecer un modelo de análisis y evaluación de los sistemas webs de las corporaciones municipales en dos dimensiones:

- a) Una conceptual, que establece cinco etapas de desarrollo para valorar el momento de evolución en el que se encuentra la corporación en su camino hacia el *e-gobierno*.
- b) Y otra más práctica, que permite diagnosticar el estado de los contenidos que ofrecen los Ayuntamientos a sus ciudadanos y empresas.

En cualquier caso, y dadas las características de estos sistemas, la propuesta sirve para efectuar un análisis de un sistema web en un momento determinado, ya que el dinamismo de éstos permite que de un día a otro puedan cambiar muchos los datos e infor-

mación que presentan. Y también es útil como un medidor de requisitos mínimos (aunque actualmente puedan parecerle inabordables a ciertas corporaciones) de los datos, información y servicios que deberían ofrecer las Administraciones Públicas Locales a través de Internet a sus ciudadanos.

La propuesta que aquí presentamos reúne los enfoques anteriormente descritos, y ofrece un modelo amplio, integrado y a varios niveles, para valorar y analizar los contenidos de los espacios webs utilizados por las Administraciones Públicas Locales. Vamos a describirla más detenidamente:

### A) Etapas de evolución del *e-gobierno*

Tal y como puede observarse en la tabla I, se han incorporado, con algún tipo de objeción, en un primer nivel (columnas) las propuestas que se encuentran en el *Libro Verde sobre la información en el sector público* del año 1998, la de Layne y Lee (2001), y los dos informes de la Unión Europea de 2001 y 2002.

Para valorar la evolución se proponen cinco fases:

- 1.<sup>a</sup> **Información**, en la que los sitios web sólo ofrecen información en mayor o menor medida, y no permiten interacción con el ciudadano.
- 2.<sup>a</sup> La segunda, que denominamos «**comunicación unidireccional Administración Pública-Ciudadanos**» (AA.PP-CC), en la que la Administración permite que el usuario obtenga formularios vía Internet, mantenga foros de discusión en los que sólo participan los ciudadanos, no la Administración, y pueda obtener ficheros de sesiones políticas celebradas en el consistorio.
- 3.<sup>a</sup> La tercera etapa aparece cuando se permite la **comunicación bidireccional**, es decir, que se pueden obtener, rellenar y entregar formularios a través de Internet, es posible contactar realmente con funcionarios del Ayuntamiento para realizar consultas (no es lo mismo que exista una dirección electrónica de la que nadie se ocupe, que desde esa dirección haya responsables que contesten las preguntas formuladas de forma habitual), y se produzca una respuesta rápida a éstas.
- 4.<sup>a</sup> En la cuarta etapa, tiene lugar lo que denominamos **acciones y/o transacciones**. Se reservan y compran entradas, se permite la presentación electrónica de documentos con acuse de recibo, se puede votar por Internet en los asuntos de política, e incluso intervenir en los debates públicos a través de videoconferencia u otros medios.
- 5.<sup>a</sup> La quinta, y última etapa, de **integración** traspasa ampliamente las funciones municipales, ya que es la que permite al ciudadano desde la web local, acceder a otros servicios que son necesarios, pero que prestan las otras Administraciones (otros Ayuntamientos, Comunidades Autónomas, Nacional o Comunitaria). Se corresponde con la cuarta etapa de Layne y Lee, del gobierno australiano y del informe de la Unión Europea (2002).

Cabía la posibilidad de haber establecido sólo cuatro etapas (información, comunicación, transacción e integración), pero en el estado actual de la Administración Local (no del resto), consideramos necesario diferenciar entre los sistemas webs que sólo ofre-

**Tabla I**  
**Síntesis y comparativa de propuestas de etapas sobre la evolución del e-gobierno**

<i>Autores</i>	<i>Fases del e-gobierno</i>				<i>Servicios de transacción</i>
	<i>Servicios de información</i>	<i>Servicios de comunicación (interacción A.P.-ciudadanos)</i>	<i>Servicios de transacción</i>	<i>Servicios de transacción</i>	
<i>Libro Verde (1998) (nota 33)</i>	Presencia en Internet	Consultas en BD	Interacción total	Integración entre administraciones	
Gobierno australiano (35)	Simple creación del sitio	Inicio operaciones	Integración vertical	Integración horizontal	
Layne y Lee (2001) (10)	Información	Interacción unilateral	Interacción bilateral	Transacciones	
Unión Europea 2001 (37)	Sitio web	Portal	Ventanilla única	e-Administración	
Unión Europea 2002 (38)	Información	Interacción	Interacción doble sentido	Transacción	
Fundación Encuentro 2002 (39)	Presencia en línea	Capacidad básica	Disponibilidad de servicio	Madurez en la prestación servicio	Transformación del servicio
Accenture 2003 (40)	Fase 1 <b>Información</b>	Fase 2 <b>Comunicación unidireccional AP-C</b>	Fase 3 <b>Comunicación bidireccional AP-C-AP</b>	Fase 4 <b>Acciones/ Transacciones</b>	Fase 5 <b>Integración</b> de datos, inf. y «conocimiento» en todos los niveles de la

cen información para imprimirla (comunicación unidireccional), de los que permitan ya completar los formularios en Internet, porque esa línea es muy importante, ya que refleja y determina el inicio de la verdadera interacción Administración-Ciudadanos.

## B) Análisis de contenido

La segunda propuesta consiste en un modelo para evaluar los contenidos de los sistemas webs de los Ayuntamientos, que además ofrezca la posibilidad de valorar en cual de las etapas descritas anteriormente se encuentra dicha corporación local.

Para llenar de contenido cada una de estas etapas se han compatibilizado enfoques que nos han permitido establecer un nivel de análisis múltiple (filas). Por una parte la visión bidimensional de la tipología de servicios del gobierno electrónico del Instituto de Evaluación Tecnológica de la Academia de Ciencias y Centro de Estudios Sociales de Austria (*Libro Verde* 1998), que considera que los servicios ofrecidos se pueden dividir en tres categorías: los **necesarios para la vida cotidiana, los servicios de administración a distancia vía Internet, y los de participación ciudadana** (1er. nivel de análisis de contenido). Por otra, algunas de las propuestas de Stowers, McClure y Stapleton y de los informes de la Unión Europea, pero ampliadas y adaptadas a las funciones que en España tienen las corporaciones locales (52), y los servicios que pueden prestar a sus ciudadanos.

Establecidos los niveles de análisis, se genera una tabla de entrada única, pero que permite un análisis multivariante.

Todas las entradas tienen cinco niveles de valoración (que aparecen en las columnas de la derecha de la tabla II): desde la simple información ofrecida al respecto, pasando por la existencia de folletos informativos que el ciudadano puede obtener de Internet, la posibilidad de incluirse vía web en actividades relacionadas con esos temas, o el hecho de poder abonar en línea tarifas en pago a servicios prestados. La última columna, denominada integración, contempla la posibilidad de ejercer esas mismas acciones en otros municipios, o en otros niveles de la Administración, ya sea autonómica, nacional o europea.

En las columnas de la izquierda encontramos los tres niveles de análisis de los contenidos de los sistemas webs de los Ayuntamientos. En el primer nivel (tabla II, primera columna) se establecen tres apartados: uno primero que recoge el simple hecho de informar al ciudadano de asuntos de su interés a través de la web, otro más avanzado que permite que los trámites administrativos se puedan hacer a través de la Red, y el último, que es facilitar la participación ciudadana en los asuntos locales, ofreciendo la transmisión de los plenos, el acceso a documentos que puedan facilitar la participación en la política activa, o el *e-voto* o *e-consultas* sobre asuntos locales a través de Internet. Las otras dos columnas contienen subapartados (2.<sup>a</sup>) e *items* específicos de valoración (3.<sup>a</sup>).

Más detenidamente, el modelo se ha dividido por cuestiones de espacio en dos tablas que ocupan varias páginas. La primera de ellas (Anexo 1) recoge en cada una de sus filas lo que se conoce como información necesaria para la vida cotidiana: datos generales sobre el municipio, gestiones municipales, certificados, declaración de cambio de domicilio, etc. Posteriormente se agrupan por sectores de interés, información existente sobre sanidad, educación, empleo, deportes, cultura, bibliotecas y archivos,

**Tabla II**  
**Estructura del modelo propuesto**

<i>Análisis de contenidos</i> <i>Fases de desagregación</i>			<i>Etapas de evolución hacia el e-gobierno</i>				
			<i>1.<sup>a</sup></i> <i>etapa</i>	<i>2.<sup>a</sup></i> <i>etapa</i>	<i>3.<sup>a</sup></i> <i>etapa</i>	<i>4.<sup>a</sup></i> <i>etapa</i>	<i>5.<sup>a</sup></i> <i>etapa</i>
1. <sup>er</sup> nivel de análisis Máxima agregación	2. <sup>o</sup> nivel de análisis Agregación media	3. <sup>er</sup> nivel de análisis Agregación mínima					
Fase 1. Datos e información necesarios para la vida cotidiana ( <i>e-información</i> )	Inf. general sobre el municipio Inf. de interés para tramitaciones Guarderías municipales Deportes Cultura Servicios sociales Transportes Urbanística Estadística Inf. comercial Empleo Impuestos municipales Ayudas sociales Emergencias Bibliotecas y archivos Reclamaciones Medios de comunicación ONGs Empresas Sanidad Educación no municipal	<i>Items</i> que aparecen en el Anexo 1					
Fase 2. Administración a distancia ( <i>e-administración</i> )	Direcciones y organigrama <i>e-direcciones</i> Listados funcionarios y servicios Horario de atención al público Guía de trámites administrativos Información sobre cómo hacer un trámite Ordenanzas municipales Presupuestos	<i>Items</i> que aparecen en el Anexo 2					
Fase 3. Participación ciudadana ( <i>e-participación</i> )	Documentos Transmisiones Notas de prensa Presupuestos municipales Agenda de actividades Ruedas de prensa	<i>Items</i> que aparecen en el Anexo 2					

Fuente: Elaboración propia.

transportes, comercial, impuestos, estadísticas, ayudas, sociales, emergencias, medios de comunicación, oficinas de información al consumidor, ONGs, etc. Los otros *items* están dedicados a la información dirigida a las empresas y, por último a la información que puede necesitar el ciudadano, pero que no depende del municipio (DNI, pasaporte, matriculación, permiso de conducir, colegios, institutos y universidades, seguridad social, etc.). Esta última es la que permite a la corporación incorporarse a la última etapa del *e-gobierno*, denominada de integración.

La segunda parte del análisis (Anexo 2), contiene datos sobre la posibilidad de que el ciudadano pueda servirse del ordenador para hacer uso de servicios propios de la Administración (administración a distancia), como comprobar su inclusión en el Padrón, obtener carnets para el uso de instalaciones, etc. Se inicia comprobando si aparecen las direcciones de correo y electrónicas de las autoridades, secciones y servicios del Ayuntamiento. Se siguen manteniendo los cinco niveles antes descritos, que van ofreciendo una idea de la evolución de la corporación local que se evalúa, y que empieza por la presencia de un directorio, y puede acabar con el pago de tasas administrativas. La tercera fila incluye la posibilidad real del ciudadano de participar en la vida política de su municipio. Y la evolución que estudia puede empezar con ofrecer las actas de los plenos, y llegar a la posibilidad de votar vía Internet (*e-voto*) sobre asuntos relacionados con el municipio.

Con objeto de facilitar la recogida de datos e información una vez que comience el análisis, en el Anexo 2 se pueden subrayar los *items* que aparezcan en el sistema web analizado, y también, con objeto de poder evaluar mejor los contenidos, se solicita que se especifiquen los formatos utilizados en los ficheros descargables, o los trámites que se permite realizar vía web (aparecen en las fases 2, 3 y 4).

Así, podemos analizar transversalmente ciertos aspectos básicos de la vida del ciudadano de los que se encargan las webs municipales. Por ejemplo, se puede evaluar cómo aparece el *item* «deporte» en la web de la corporación local. Por una parte, si sólo se ofrece información básica podemos deducir que en ese *item* el Ayuntamiento evaluado está en la 1.<sup>a</sup> etapa, si es posible obtener folletos informativos sobre el tema en cualquiera de los formatos electrónicos disponibles, es decir, que la web permite un nivel mínimo de interactividad por parte del ciudadano, se situaría ya en la 2.<sup>a</sup> etapa. Si además podemos solicitar información sobre el uso de algunos servicios a través de la página web, la web evaluada estaría en la 3.<sup>a</sup> etapa, ya que se puede establecer vía Internet una comunicación bidireccional. Cuando además se permite reserva de horas, o pago de tasas por esa reserva a través de la Red ya se encuentra en la 4.<sup>a</sup> etapa. La última, la quinta etapa, se producirá cuando a través de la web de una corporación local se permitan realizar diversas operaciones para el uso de instalaciones deportivas dependientes de otras Administraciones Públicas, ya sean de Ayuntamientos cercanos, o de propiedad autonómica o nacional.

Como el aspecto deportivo también genera otras necesidades administrativas, éste también se incluye en la segunda fase, denominada «administración a distancia». Así, sobre el carnet para el acceso a las instalaciones deportivas, podemos obtener desde la mínima información (1.<sup>a</sup> etapa), los folletos o trípticos hechos al efecto (2.<sup>a</sup>), rellenar y presentar vía Internet esa solicitud (3.<sup>a</sup>), o, en caso de que sea necesario, pagar tasas (4.<sup>a</sup>). La última etapa se produce cuando a través de esa web se permite obtener carnets o inscribirse en eventos que organizan otros ayuntamientos o entes públicos.

Exactamente igual ocurre con la faceta educativa dependiente de los Ayuntamientos, que se incluye tanto en la primera fase, o de «vida cotidiana», como en la segunda, de *e-administración*, y que se analiza desde el hecho de un simple listado de guarderías municipales, o colegios, si los hubiera, hasta la posibilidad de realizar el ingreso de tasas escolares a través de Internet. También puede ocurrir que sobre un apartado concreto sea imposible que se de una 4.<sup>a</sup> etapa sin que exista una integración entre organismos públicos. Por ejemplo, en el tema universitario, es posible que un Ayuntamiento informe, responda preguntas, pero el pago de tasas implicaría la integración o interconexión entre dos organismos públicos, ya que la Universidad no depende del municipio en el que se asienta, sino de la Administración Autonómica o Nacional, según casos.

Este ejemplo puede aplicarse a otros temas de gran interés para el ciudadano como los transportes, cultura, bibliotecas, servicios sociales, padrón municipal, negocios, pago de impuestos, etc.; y podemos ver la misma posibilidad de análisis transversal y de su posterior valoración.

Evaluando los contenidos verticales también obtenemos una información muy valiosa sobre en cuál de las etapas se incluye ese Ayuntamiento, dependiendo del número de veces que se haya señalado un *item*.

## 5 Una aplicación de ese modelo

En el artículo recientemente publicado (54) ofrecemos una aplicación de este modelo en los diez ayuntamientos españoles más poblados, con datos recogidos durante el segundo semestre del año 2004. Aquí, a modo de síntesis, reflejamos lo más significativo del trabajo según las dos dimensiones predefinidas:

a) Grado de evolución en la información ofrecida. Como era previsible, están todos en la primera fase de evolución, con excepciones en algunos servicios. Varios de estos Ayuntamientos llegan en algunos *items* a la segunda y tercera etapa de comunicación unidireccional como Barcelona, Madrid, Valencia, Bilbao, o bidireccional como es el caso de Barcelona o Zaragoza. Es importante reseñar que, con excepciones como la Ciudad Condal, que lo supera, y Sevilla, que presenta una bajada sensible, el grado de evolución es directamente proporcional al número de habitantes.

La información que más aparece es la relacionada con el turismo, datos históricos, sobre el tiempo, y los impuestos municipales, en la que coinciden los diez municipios. Otros datos frecuentes son el resto de la información general sobre el municipio, deportes, educación, transportes, trabajo, bibliotecas, archivos, urbanismo, servicios sociales y oficinas de información al consumidor.

La que menos aparece es la relativa a información sobre carreteras cortadas, calles afectadas por obras, emergencias, organizaciones no gubernamentales, y la mayoría de la información dirigida a empresas, con excepciones como el listado de empresas o información sobre cómo y dónde vender en el Municipio. Es especialmente significativa la escasa información que va dirigida a los empresarios.

b) Etapas del *e-gobierno*. Todos los Ayuntamientos están todavía situados en la primera de ellas, la mayoría ofrecen cierto nivel de comunicación con el ciudadano, y sólo



unos pocos permiten que se realicen algunas transacciones vía Internet como los permisos de circulación, licencias o pago de multas. Sin embargo, son pocas actividades y pocas Corporaciones municipales las que los permiten, destacando, en este sentido, Zaragoza y Las Palmas de Gran Canaria.

Por último es conveniente destacar que si bien el grado de desarrollo, en cuanto a la evolución de la información ofrecida está directamente relacionada con el número de habitantes (y en esto coinciden con el desarrollo de las webs locales estadounidenses); la evolución del *e-gobierno*, tal y como ocurría en las webs autonómicas, está más relacionada con el interés de las propias corporaciones municipales que con el número de habitantes.

## 6 Epílogo

Los sistemas webs, por sus propias características intrínsecas y por su utilización, son extraordinariamente dinámicos y casi intangibles. Ello hace que cualquier análisis y/o evaluación tenga una validez temporal relativamente corta. Y es precisamente esa capacidad de cambio la que les permite evolucionar a un ritmo tan elevado que puede parecer impensable en cualquier otro servicio de la Administración Pública.

Por ambas razones, hemos considerado que era necesario plantear y diseñar aquí un modelo que sirviera como punto de partida para conocer algunos de los datos, información y servicios que, a través de Internet, deben prestar las Administraciones Locales españolas a sus ciudadanos (incluyendo a los empresarios), en su función de servicio público.

## 7 Bibliografía

1. BELLAMY, C. y TAYLOR, J. A. (1998). *Governing in the Information Age*. Buckingham: Open University Press.
2. SNELLEN, I. T. M. y VAN de DONK, W. B. H. J. (eds.) (1998). *Public Administration in the Information Age, a Handbook*. Amsterdam: IOSPress.
3. SCHEDLER, K. y PROELLER, I. (2000). *New Public Management*. Bern: Haupt.
4. ANDERSON, D. y CORNFIELD, M. (eds.) (2003). *The Civic Web: Online Politics & Democratic Values*. New York: Rowman & Littlefield.
5. HAGUE, B. y LOADER, B. (1999). *Digital Democracy: discourse and decisión-making in the information age*. London: Routledge.
6. TSAGAROUSIANOU, R. T, TAMBINI, D. y BRYAN, C. (1998). *Cyberdemocracy: Technology, cities and civic networks*. New York: Routledge.
7. VARLEY, P. (1994). Electronic Democracy. *Technology Review*, 8, p. 42-52.
8. *Electronic Democracy: A bibliography* [web], prepared by J. Lo & K. Kernaghan. [Consulta 22-11-2004]. Disponible en <<http://www.publicsectorit.ca/publications/e-democr-bibliography.html>>.
9. ASHBAUGH, S. (2001). The Government Performance and Results Acts: Lessons for State and Local Government. *Government Finance Review*, 17,2, p. 19-24.
10. LAYNE, K. y LEE, J. (2000). Developing fully functional E-government: a four stages model. *Government Information Quarterly*, 18, p. 122-136.

11. REYLEA, H. C. (2000). Paperwork Reduction Act Reauthorization and Government Information Management. *Government Information Quarterly*, 17, 4, p. 367-384.
12. GALINDO, F. (2004). Electronic Government from legal point of view: methods. *International Review of Law, Computer & Technologies*, 18, 1, p. 7-23.
13. BIRKINSHAW, P. J. (2000). Freedom of Information in the U.K.: A progress Report. *Government Information Quarterly*, 17, 4, p. 419-425.
14. MUSSO, J.; WEARE, C. y HALE, M. (2000). Designing Web Technologies for Local Governance Reform: Good Management or Good Democracy? *Political Communication*, 17, p. 1-19.
15. BOWSER, B. (1998). Opening the window to on-line democracy. *American City & County*, 113, 1, p. 32-39.
16. WEATHERMAN, M. S. y PETRO, J. (2000). Government Services. *Ohio CPA Journal*, jul.-sep., 59, 3, p. 89.
17. COURET, C. Connecting the dots: The changing face of local government. *American City and County*, mayo, vol. 115, issue 6, 13 p.
18. TOREGAS, C. (2001). *Local Government e-gov efforts in the United States-the first decade* [web]. [Consulta 22-10-2004]. Disponible en <<http://www.idea.gov.uk>>.
19. GILBERT, M., BALESTRINI, P. y LITTLEBOY, D. (2004). Barriers and benefits in the adoption of e-government. *International Journal of Public Sector Management*, 17,4, p. 286-301.
20. JORDAN, T. (1999). *Cyberpower. The culture and politics of cyberspace and the Internet*. London: Routledge.
21. COLEMAN, J. S. (1990). *Foundations of social theory*. Cambridge: Harvard University Press.
22. YANKELOVICH, D. (1991). *Coming to public judgement: Making democracy work in a complet world*. Syracuse: University Press.
23. PUTNAN, R. D. (1993). *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton: University Press.
24. ETZIONI, A. (1996). *The new golden rule: Community and morality in a democratic society*. New York: Basic Books.
25. ARTETON, C. F. (1987). *Teledemocratics: Can technology protect democracy?* Beverly Hills: Sage, p. 26.
26. BARNEY, D. (2000). *Prometheus Wired: The Hope for Democracy in the Age of Network Technology*. Chicago: University Press.
27. BOSAH, L. E. (ed.) (1998). *Cyberghetto or Cybertopia?* Wesport (Conn.): Praeger Pub. Text.
28. WARSCHAUER, M. (2003). *Technology and Social Inclusion*. Massachusetts: MIT Press.
29. SPINELLO, R. A. (2003). *CyberEthics: Morality and Law in Cyberspace*. 2ª ed. Boston: Jones & Bartlett Pub.
30. UNDESA. e-Government Readiness Assesment Survey. Introduction and Methodology. Oct. 2003. [Consulta 20-02-2005]. Disponible en <<http://unpan.un.org/intradoc/groups/public/documents/unpan14224.pdf>> y en <<http://unpan.un.org/intradoc/gurops/public/documents/unpan11509.pdf>>.
31. BRADIER, A. Interoperability issues in the eGovernment Framework at a panEuropean level. En: E-Government workshop on Semantic Interoperability [web]. Norway, 22-23 junio 2004. [Consulta 20-02-2005] Disponible en <<http://www.bbreg.no/workshop/eGOVpolicies.ppt>>.
32. BHATNAGAR, S. Implementing e-Government Key Lessons [web]. [Consulta 22-11-2004]. Disponible en <<http://www.worldbank.org>>.
33. Unión Europea. *La información del sector público: un recurso clave para Europa*. COM (1998), 585.

34. Frase tomada de HERNON, P. (1998). U.S Government on the Web: a comparison between the United States and New Zealand. *Government Information Quarterly*, 15, 4, p. 419-444.
35. Australia. *Electronic Service Delivery including Internet Use, by Commonwealth Government Agencies 1999-2000*. [web]. Australian National Audit Office (ANAO) & Office of Government Online (OGO). [Consulta 11-11-2004] Disponible en <<http://www.anao.gov.au/rptsfull/00/audrpt18/rpt18-00.pdf>>. Citado por LÓPEZ CAMPS, Jordi y LEAL FERNÁNDEZ, I. (2002). *e-Gobierno. Gobernar en la sociedad del conocimiento*. Bilbao: Gobierno Vasco, p. 116 y ss.
36. HILLER, J. S. y BELANGER, F. (2001). Privacy strategies for electronic government. En: ABRAMSON, M. A. y MEANS, G. E. (eds.). *E-government 2001*. Oxford: Rowman and Littlefield Publishers.
37. Listado de indicadores de administración electrónica. Marzo 2001. Confeccionado por el Grupo de Trabajo de la Administración Pública Electrónica (Citado en Unión Europea. *Racionalización de las políticas de administración electrónica en la Unión Europea*. Realizado por el Ministerio de Administraciones Públicas y Retevisión, 2002).
38. *Informe sobre la evolución de los servicios públicos electrónicos dentro de la Unión Europea*. Encargado por la Presidencia española del Consejo de la Unión Europea, y realizado por Retevisión. 25 y 26 de abril de 2002.
39. *Informe España 2002: una interpretación de su realidad social*. Madrid: Fundación Encuentro, 2002.
40. ACCENTURE. El liderazgo de la Administración Electrónica: Conseguir la Participación del Cliente [web]. 2003. [Consulta 12-11-2004]. Disponible en <<http://www.accenture.com>>
41. REDDICK, C. G. (2004). A two-stage of e-government growth: Theories empirical evidence for U.S. cities. *Government Information Quarterly*, 21, p. 54-64.
42. STOWERS, G. L. (1999). Becoming cyberactive: State and local government on the World Wide Web. *Government Information Quarterly*, v. 16, n. 2, p. 111-127
43. McCLURE, C. R., WYMAN, S. K. y BEACHBOARD, J. C. *Quality Criteria for Evaluating Information Resources and Services Available from Federal Web Sites* [web]. 1997. [Consulta 18-02-2005]. Informe final disponible en <<http://slis-two.lis.fsu.edu/~cmmclure/#1997>>.
44. STAPLETON, K. (1997). Local government and the Internet. *Australian Public Libraries and Information Sciences*, 10, 1, p. 21-42.
45. WEST, D. M. (2001). *Urban e-government: An Assessment of city government web sites*. Providence (RI): Taubman Center for Public Policy.
46. KAYLOR, C., DESHAZO, R. y VAN ECK, D. (2001). Gauging e-government: A report implementing services among American cities. *Government Information Quarterly*, 18, p. 293-307.
47. HO, A. T. (2002). Reinventing local governments and e-government initiative. *Public Administration Review*, 62, 4, p. 434-444.
48. CRIADO, J. L y RAMILO, M. C. (2003). E-government in practice: An analysis of web site orientation to the citizen in Spanish Municipalities. *The International Journal of Public Sector Management*, 16,3, p. 191-218.
49. McNEAL, R.S *et al.* (2003). Innovating in digital government in the American States. *Social Science Quarterly*, 84, 1, p. 52-70.
50. Declaración de Helsinki. *Alcaldes del Mundo en favor de un diálogo global de las ciudades en torno a la Sociedad de la Información* [web]. [Consulta 11-11-2004]. Disponible en <<http://www.ist99.fi/programme/cities.html>>.
51. Gestión de iniciativas de desarrollo de la Sociedad de la Información en el ámbito municipal. Propuesta de norma UNE en elaboración.

52. Unión Europea. *Good practices Framework* [web]. [Consulta 22-11-2004]. Disponible en <[http://europa.eu.int/information\\_society/programmes/e-gov\\_rd/gpf/](http://europa.eu.int/information_society/programmes/e-gov_rd/gpf/)>.
53. Ley 7/1985 reguladora de Bases del Régimen Local. *BOE* 03-04-1985.
54. CHAÍN NAVARRO, C. y TOMAS CARRIÓN, P. Análisis comparativo del desarrollo de la administración local española en Internet durante el año 2004 en las 10 ciudades más pobladas. *Anales de Documentación* [web], 2005, 8, p. 37-50. [Consulta 23-06-2005]. Disponible en <<http://www.um.es/fccd/anales/ad08/ad0800.htm>>.

## Anexo 1

Propuesta de modelo para evaluar contenidos de los sistemas webs municipales (I)  
Vida cotidiana (*e-información*)

1.ª parte VIDA COTIDIANA	Información Mucha o poca información sobre estos temas	Comunicación unilateral F: Foros de discusión L: Listados para imprimir en forma de trápico	Comunicación bilateral Posibilidad de hacer preguntas sobre estas actividades a través de una dirección de correo-e	Transacciones R: Reserva C: compra de billetes o entradas P: pago de tasas	Integración
* Información (inf.) general sobre el municipio:					
– Inf. de la historia de la ciudad					
– Fecha de creación del municipio					
– Mapa de la ciudad					
– Inf. turística (monumentos, alojamientos, restaurantes, rutas, etc.)					
– Teléfonos de interés del municipio.					
– Correo electrónico de información del Ayuntamiento					
– Inf. sobre el tiempo					
– Inf. sobre estado carreteras.					
– Inf. de interés general (población, superficie)					
– Mercados de la ciudad					
– Ferias celebradas en el municipio					
– Plaza de abastos y matadero					
– Bancos					
– Lotería					
– Medio ambiente (contaminación, zonas verdes)					
– Sistemas de inf. geográfica (para el coche)					
– Elecciones en el Ayuntamiento					
– Derechos de los ciudadanos					
* Inf. sobre <b>educación</b> dependiente del municipio					
– Becas y ayudas municipales					
– Oferta municipal de plazas					
– Guarderías municipales					
– Cursos de actualización y reciclaje					
– Cursos de formación					
* Inf. sobre <b>educación</b> dependiente de otras Administraciones					
– Colegios					
– Institutos					
– Universidades					
– Becas y ayudas al estudio de otras Administraciones					
– Otros centros que no están en el municipio, pero pueden ser de interés					
* Inf. sobre <b>cultura y patrimonio</b>					
– Eventos culturales (agenda)					
– Inf. sobre instalaciones culturales (museos, salas de exposición, monumentos), horario, visitas, etc.					
– Inf. sobre bibliotecas municipales					
– Inf. sobre archivos municipales					
– Inf. sobre otras instituciones culturales del municipio que no dependen de él					
* Inf. sobre <b>transporte</b>					
– Horarios tren, bus, metro, etc.					
– Otros medios no municipales (taxi, avión,...)					
* Inf. sobre <b>deportes</b>					
– Instalaciones deportivas					
– Eventos deportivos (agenda)					
– Resultado de partidos jugados					

**Anexo 1**

**Propuesta de modelo para evaluar contenidos de los sistemas webs municipales (I)**  
**Vida cotidiana (e-información) (continuación)**

1.ª parte VIDA COTIDIANA	Información Mucha o poca información sobre estos temas	Comunicación unilateral F: Foros de discusión L: Listados para imprimir en forma de tríptico	Comunicación bilateral Posibilidad de hacer preguntas sobre estas actividades a través de una dirección de correo-e	Transacciones R: Reserva C: compra de billetes o entradas P: pago de tasas	Integración
- Inf. <b>recreo</b> (uso y horario de parques, polideportivos, pistas...)					
- Cursos de ocio organizados por el municipio					
* Inf. sobre <b>servicios sociales</b>					
- Ayudas sociales					
- Instalaciones (marginados, mujeres maltratadas, ancianos, inmigrantes)					
* Inf. para inmigrantes	Empadronamiento municipal				
	Ley de inmigración				
	Ofertas de trabajo				
	Permisos de residencia				
	Otra información				
* Inf. <b>comercial</b>					
- Listado de tiendas					
- Horario comercial					
* Inf. sobre <b>emergencias y protección civil</b>					
- Prevención de riesgos					
- Seguridad ciudadana (policía, etc.)					
- Huracanes					
- Terremotos					
- Otros					
- Cómo hacer denuncias por robo					
* Inf. <b>estadística</b>					
* Inf. sobre <b>impuestos</b> municipales	Propiedad (casa, coche)				
	Mascotas				
	Otros bienes				
- Otros impuestos no municipales					
* Inf. <b>urbanística</b>					
- Planos de la ciudad					
- Aplicaciones cartográficas					
- Jardines públicos					
- Ordenación del tráfico					
- Obras en el municipio					
- Solicitud de permiso de obras					
- Carreteras cortadas					
- Licitación de obras					
- Reglamentos, normas y procedimientos					
- Promoción y gestión de viviendas					
* Inf. <b>de interés para el ciudadano</b>					
- Declaración de cambio de domicilio					
- Mudanzas					
- Mascotas (vacunas, WC caninos, etc.)					
- Agua, basuras					
- Control de alimentos y bebidas					
- Alumbrado público					
- Tratamiento de aguas y residuos					
- Alcantarillado					

## Anexo 1

Propuesta de modelo para evaluar contenidos de los sistemas webs municipales (I)  
Vida cotidiana (*e-información*) (continuación)

1.ª parte VIDA COTIDIANA	Información Mucha o poca información sobre estos temas	Comunicación unilateral F: Foros de discusión L: Listados para imprimir en forma de tríptico	Comunicación bilateral Posibilidad de hacer preguntas sobre estas actividades a través de una dirección de correo-e	Transacciones R: Reserva C: compra de billetes o entradas P: pago de tasas	Integración
* Inf. sobre otras asociaciones locales (vecinos, mujeres, minusválidos, etc)					
* Inf. sobre <b>medios de comunicación</b>					
* Inf. sobre oficinas inf. consumidor y similares					
* Inf. sobre <b>ONGs</b>					
* Inf. sobre <b>otras personalidades</b> como jueces					
* Inf. sobre cómo formar una asociación					
* Inf. sobre cementerio y servicios funerarios					
INFORMACIÓN SOBRE OTROS ASUNTOS QUE NO SON DE COMPETENCIA LOCAL					
- Sobre DNI y pasaporte	Validez en países, etc.				
	1ª vez				
	Renovación				
- Permiso de conducir	Pérdida				
	Validez en otros países				
	1ª vez				
	Renovación				
	Pérdida				
- Matriculación de coches					
- Certificados nacimiento, matrimonio, defunción					
* Inf. sobre <b>sanidad y salud pública</b> :					
- Sistema sanitario (instalaciones)					
- Listado hospitales y centros de Salud					
- Sistema de citas médicas					
- Farmacias de guardia y sus horarios					
- Otros trámites Seguridad Social (carnet)					
- Servicio de alerta (gripe, intoxicaciones)					
* Inf. sobre <b>empleo</b>					
- Oposiciones					
- Listado de ofertas de trabajo					
- Resultados y listados de oposiciones realizadas					
- Cursos de formación para desempleados					
Inf. <b>empresas</b>					
- Licencias negocios					
- Contribuciones a la Seg. Social por empleado					
- Impuesto de sociedades (declaración, prestación)					
- IVA					
- Registro mercantil nuevas sociedades					
- Declaración de aduanas					
- Permisos relacionados normas Medio ambiente					
- Compras públicas					
- Permisos para vender en el municipio					
- Normas, leyes, reglamentos, estatutos					
- Estatuto trabajadores, sindicatos					
- Listado de empresas					
- Envío de datos estadísticos					

Anexo 2  
**Propuesta de modelo para evaluar contenidos de los sistemas webs municipales (II).  
 Administración a distancia (e-administración) y participación ciudadana (e-participación)**

Fase 1 Información	Fase 2 Comunicación unidireccional AP-C	Fase 3 Comunicación bidireccional	Fase 4 Acciones y transacciones	Integración
<p style="text-align: center;"><b>ADMINISTRACIÓN A DISTANCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Dirección completa del Ayuntamiento</li> <li>* Directorio de servicios:</li> <li>- Teléfono y/o fax</li> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Correo postal</li> <li>- Calendario municipal (fiestas...)</li> <li>- Horario atención público</li> <li>* Organigrama Ayuntamiento.</li> <li>* Lista de concejales</li> <li>* Listado alfabético funcionarios</li> <li>* Listado por servicios o secciones</li> <li>* Descripción de servicios prestados</li> <li>* Guía de trámites administrativos.</li> <li>- Listado de <i>e-trámites</i></li> <li>- Cómo hacer un trámite (presencial o <i>e-</i>)</li> <li>- Ordenanzas fiscales, impuestos.</li> <li>- Inf sobre fraccionamiento de impuestos o tasas</li> <li>- Ordenanzas municipales.</li> <li>* Servicios de inf. de prensa:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contacto real por <i>e-mail</i> con funcionarios del Ayunt.</li> <li>* Descarga de formularios para entregar de forma presencial en formatos como <b>WORD</b> y <b>PDF</b>, pero no de rellenarlos, ni de enviarlos. <b>Especifique formato.</b></li> <li>- <b>Turismo</b></li> <li>- Apuntarse a visitas turísticas</li> <li>- <b>Educación:</b></li> <li>- Carnet para uso instalaciones</li> <li>- Solicitud de puestos escolares.</li> <li>- Formularios para Becas y ayudas</li> <li>- <b>Deportes:</b></li> <li>- Carnets para uso de instalaciones.</li> <li>- Apuntarse a eventos deportivos</li> <li>- <b>Cultura:</b></li> <li>- Carnets para uso de Instalaciones</li> <li>- para descuentos (cines, música)</li> <li>- <b>Transportes</b></li> </ul>	<p><b>CARNETS (C)</b> para uso de...                  Presentación electrónica de documentos para rellenar vía web [o solicitud de trámites (S)]. HTML. PS. Especifique (C), (S), y formato.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividad económica (altas y bajas impuesto actividades económicas)</li> <li>- Solicitud fraccionamiento de pago de impuestos</li> <li>- Carnets para uso instalaciones municipales</li> <li>- Circulación, vehículos y transportes.</li> <li>- Comercio, Industria y Consumo (estado de expedientes sobre licencias de actividades)</li> <li>- Educación (preinscripciones)</li> <li>- Hacienda (trámites sobre multas o sobre tributos municipales)</li> <li>- Población (altas en Padrón, cambio de domicilio)</li> <li>- Educación (preinscripciones en ciclos educativos)</li> <li>- Hacienda (trámites sobre multas, trámites de tributos municipales)</li> <li>- Transportes (bonos)</li> <li>- Población (altas en Padrón, cambio de domicilio)</li> </ul>	<p><b>Presentación electrónica de documentos (D) (o solicitud de trámites (T)), con acuse de recibo, y PAGOS (P). Especificque (D),(T) o (P).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividad económica (altas y bajas del impuesto actividades económicas)</li> <li>- Pago fraccionado de tasas o impuestos.</li> <li>- Circulación, vehículos y transportes.</li> <li>- Comercio, Industria y Consumo (estado de expedientes sobre licencias de actividades)</li> <li>- Educación (preinscripciones)</li> <li>- Hacienda (trámites sobre multas o sobre tributos municipales)</li> <li>- Población (altas en Padrón, cambio de domicilio)</li> <li>- Territorio, Urbanismo y Vivienda (Consulta expediente licencia de obras)</li> <li>- Vía Pública (vados, estructuras publicitarias).</li> </ul>	



<p style="text-align: center;"><b>ADMINISTRACIÓN A DISTANCIA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenda de actos del alcalde o concejales</li> <li>* Organización del Consistorio</li> <li>- Nombres (Alcalde y concejales)</li> <li>- Correo electrónico de cada uno.</li> <li>- Dirección postal.</li> <li>* Noticias, novedades, boletines</li> <li>* Censo electoral</li> <li>* Padrón municipal</li> <li>* Inf. sobre <b>presupuestos</b></li> <li>- Actuales</li> <li>- Pasados</li> <li>* Inf. sobre cómo se debe presentar una reclamación, alegación o recurso.</li> <li>* Buzón de sugerencias y propuestas</li> <li>* Buzón de quejas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formularios para descuentos y bonos.</li> <li>- <b>Servicios sociales:</b></li> <li>- Carnet para uso instalaciones. - Urbanística.</li> <li>- Vivienda.</li> <li>- Trámites en Cementerios</li> <li>- Alta para agua</li> <li>- Solicitar alumbrado público</li> <li>- Solicitud formar una asociación</li> <li>- <b>Sanidad y salud pública:</b></li> <li>- Carnets sanitario</li> <li>- Cambio de médico, hospital</li> <li>- Inf. comercial</li> <li>- Solicitud estadísticas</li> <li>- DNI</li> <li>- Pasaporte</li> <li>- Permiso conducir</li> <li>- Pago de impuestos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Territorio, Urbanismo y Vivienda (Consulta expediente, licencia de obras)</li> <li>- Vía Pública (vados, estructuras publicitarias)</li> <li>- Licitación de obras</li> <li>- Licitación de negocios</li> <li>- Sanidad</li> <li>- Apuntarse en el INEM</li> </ul>	
<p style="text-align: center;"><b>PARTICIPACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Documentos:</li> <li>- Actas de plenos.</li> <li>- Presupuestos municipales.</li> <li>- Inf. sobre actuaciones políticas o controversias</li> <li>* Boletín municipal de información.</li> <li>* Agenda de actividades</li> <li>* Esquema del lugar y tiempo en el que se celebran entrevistas o reuniones</li> <li>- inf. sobre cómo participar en ellas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contacto real por correo electrónico con políticos (direcciones de e-mail de alcalde y concejales)</li> <li>* Debates sobre problemas políticos.</li> <li>* Retransmisiones de los plenos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Votaciones por Internet para difundir asuntos públicos.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* <b>Votaciones por Internet para difundir asuntos públicos con acuse de recibo y envío de resultados.</b></li> <li>Día de la patrona, traslado de monumentos, cambios de nombre de calles, mobiliario urbano...)</li> </ul>