

24

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL: PROPUESTA DE PARÁMETROS PARA LA EVALUACIÓN DEL GRADO DE DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA LOCAL

Faustino Hermoso Ruiz

T.A.E. Licenciado en Documentación de la Diputación Provincial
de Badajoz; Personal Investigador de la Universidad de Extremadura
Diputación Provincial de Badajoz; Comisión de Servicios en la Facultad de
Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura

INTRODUCCIÓN

Fue en 1998 cuando la Comisión Europea estableció, por primera vez, la necesidad del desarrollo del gobierno electrónico en todos los niveles de la administración (europea, nacional, regional y local). En su Libro Verde sobre la Información del Sector Público en la Sociedad de la Información, titulado *La información del sector público: un recurso clave para Europa* la Comisión Europea define este gobierno electrónico o e-administración (en inglés e-Government) como la actividad que desarrollan las administraciones aprovechando las tecnologías de la información y la comunicación para optimizar la eficacia de su gestión administrativa y por tanto de su acción de gobierno.

La e-Administración trae consigo un cambio en las relaciones entre los ciudadanos, las empresas y la propia administración. Hoy en día los ciudadanos y las empresas esperan que la Administración Pública dé servicios y soluciones a la velocidad de Internet. Esto ha provocado, como se pone de manifiesto en el Informe sobre la evolución de los servicios públicos electrónicos dentro de la Unión Europea (estudio encargado por la Presidencia Española del Consejo de la Unión Europea y realizado por la Fundación RETEVISION. Madrid, 25 y 26 de abril de 2.002), la segmentación de servicios y contenidos de los sitios Web de la administración pública por usuarios.

Hay 4 grupos principalmente:

- Government to Citizen(G2C): Administración-Ciudadano
- Government to Business (G2B): Administración-Empresa
- Government to Government(G2G): Administración-Administración
- Government to Employee(G2E): Administración-Empleados de la Administración

Aunque la actividad de la e-Administración abarca tanto las aplicaciones internas como las externas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en el sector público, esta comunicación se centra más en las externas, lo que se ha venido en denominar Government to Citizen(G2C): Administración-Ciudadano. Aunque también se podría entender que abarcamos un poco el sector Government to Business (G2B): Administración-Empresa, esto lo haríamos incluyendo al empresario en el conjunto de los ciudadanos.

Durante los últimos años, el desarrollo de la e-Administración o e-Government como se conoce en el resto del mundo ha experimentado un gran avance aunque todavía queda mucho camino por recorrer. El Consejo Europeo, en sus reuniones de Lisboa y Santa Maria de Feira celebradas en marzo y junio de 2000 respectivamente, aprobó un plan de acción denominado eEurope 2002, de carácter vinculante para todos los estados miembros de la Unión Europea y articulado en torno a tres grandes líneas estratégicas:

- Una Internet más rápida, más barata y más segura.
- Inversiones en educación y formación y en promoción de ocupación para garantizar el acceso de todas las personas a la Información y al Conocimiento
- Estimulación del uso de Internet para actividades y servicios de comercio electrónico, **Administración Pública Electrónica**, servicios sanitarios, generación y difusión de contenidos culturales, logística y gestión de transportes.

Esta comunicación se orienta a proponer un instrumento de evaluación del grado de consecución de uno de los objetivos de la tercera línea estratégica, la Administración Pública Electrónica, pero en el ámbito local español. Asimismo es parte sucinta de un estudio más amplio que

dirige el Dr. Muñoz Cañavate, del Departamento de Informática, Área de Documentación, de la Universidad de Extremadura.

OBJETIVOS

Como objetivos de la investigación nos marcamos los siguientes:

- Conocer los procesos de comunicación de los ayuntamientos españoles a través del *Web* (en este caso de las poblaciones de más de 50000 habitantes de Andalucía). Se aplica la tipología de los servicios del gobierno electrónico del Instituto de Evaluación Tecnológica, de Austria: servicios de información, servicios de comunicación y servicios de transacción.
- Definir los servicios públicos de e-Administración que las Corporaciones Locales deberían ofrecer a través de sus sedes *Web*.
- Proponer un instrumento de análisis y evaluación de los servicios de información en línea que, en la actualidad, nos ofrecen las Administraciones locales según su maduración o grado de sofisticación.
- Presentar parte de los resultados obtenidos de esta evaluación de forma clara y sencilla, con el objeto de obtener una serie de conclusiones sobre el grado de implantación de la e-Administración en dichas Entidades Locales.
- Intentar servir, de forma modesta, a otras investigaciones que se realicen sobre la temática del análisis y/o evaluación de los sitios *Web* de la Administración Local.

METODOLOGÍA

Para intentar alcanzar nuestros objetivos seguimos el siguiente proceso metodológico:

1. Localizar las fuentes de información pertinentes al objeto de nuestro estudio.
2. Determinar los servicios básicos en línea, que según la Comisión Europea y estudios encargados por ésta y por la Presidencia de la Unión, deberían ofrecer los Ayuntamientos a los ciudadanos a través de sus sedes web.
3. Elegir unos indicadores (basándose en los propuestos por la mencionada Comisión Europea) que faciliten la evaluación comparativa (benchmarking) en este campo, así como la valoración del grado de desarrollo alcanzado.
4. Elegir la población muestral a la que aplicar el instrumento de evaluación en función de nuestros objetivos, en este caso, los de más de 50000 habitantes de Andalucía
5. Evaluar los sitios Web de los Ayuntamientos elegidos aplicando sobre éstos los indicadores determinados con anterioridad.
6. Procesar estadísticamente los datos obtenidos, de forma que nos ofrezcan un juicio lo más preciso posible de las sedes Web analizadas.
7. Elaboración de las conclusiones a que nos lleve la evaluación practicada.

ANTECEDENTES

El Libro Verde (1998) señala que los servicios del gobierno electrónico pueden desglosarse generalmente según las tres funciones principales que cumplen:

Servicios de información para recoger la información ordenada y clasificada que se solicite (como los sitios Web).

Servicios de comunicación para la interacción entre individuos (particulares o empresas) o grupos de personas (como el correo electrónico los foros de discusión).

Servicios de transacción para adquirir productos o servicios en línea o para presentar datos (como formularios públicos o escrutinios).

El cuadro siguiente presenta una visión general de los posibles servicios y sus ámbitos de aplicación.

	Servicios de Información	Servicios de comunicación	Servicios de transacción
Vida cotidiana	- Información laboral, doméstica, sobre educación, salud, cultura, transportes, medio ambiente, etc...	- Debates sobre cuestiones de la vida cotidiana. - Tablón de anuncios de tipo laboral o doméstico	- Reserva de billetes, matriculación en cursos
Administración a distancia	- Direcciones de servicios públicos. - Guía de procedimientos administrativos. - Registros y bases de datos públicos.	- Contacto por correo electrónico con funcionarios.	- Presentación electrónica de formularios.
Participación política	- Leyes, documentos parlamentarios, programas políticos, documentos de consulta. - Información previa sobre el proceso decisorio.	- Debates sobre problemas políticos. - Contacto por correo electrónico con políticos.	- Referendos. - Elecciones. - Sondeos.

Fuente: Instituto de Evaluación Tecnológica, Academia de las Ciencias y Centro de Estudios Sociales de Austria. Extraído del *Libro Verde sobre Información del Sector Público en la Sociedad de la Información*

Por su parte, el Plan de Acción eEurope 2002: una sociedad de la información para todos (Unión Europea, 2000) se acompaña de un proceso de evaluación comparativa para evaluar los progresos de los Estados miembros de la UE. Para llevar a cabo esta evaluación, define una serie de indicadores, que denominan de primer nivel, y en el caso de la Administración Pública en línea son muy reducidos:

Administración en línea.	
Nº	Indicador
17	Porcentaje de servicios públicos accesibles en línea.
18	Uso público de servicios administrativos en línea (para información o presentación de formularios).
19	Porcentaje de compras públicas que pueden hacerse en línea.

A. Servicios públicos orientados a los ciudadanos.	
1	Impuesto sobre la Renta.
2	Búsqueda de empleo por los servicios de empleo.
3	Prestaciones de la Seg. Social (evaluar al menos 3 de los 4 siguientes: desempleo, subsidios familiares, gastos sanitarios y becas a estudiantes).
4	Documentos personales (pasaporte y permiso de conducir).
5	Matriculación de vehículos.
6	Solicitudes de licencias de edificación.
7	Denuncias policiales.
8	Bibliotecas públicas (Catálogos en línea, herramientas de búsqueda).
9	Certificados (nacimiento, matrimonio).
10	Matrícula en educación superior.
11	Anuncios de cambio de domicilio.
12	Servicios relacionados con la salud.
B. Servicios públicos orientados a las empresas.	
13	Contribuciones sociales de los empleadores.
14	Impuesto de sociedades.
15	IVA.
16	Registro de empresas de nueva creación.
17	Solicitud de datos a las oficinas estadísticas.
18	Declaraciones aduaneras.
19	Permisos relacionados con el medio ambiente.
20	Compras públicas.

Para la medición del grado de avance en estos indicadores se fijan 4 etapas o fases, dependiendo del grado de desarrollo electrónico del servicio.

Las 4 fases son las siguientes:

- Fase 1 Información: información en línea sobre el servicio público.
- Fase 2 Interacción: descarga en línea de formularios.
- Fase 3 Interacción bilateral: permite la cumplimentación y envío de formularios, el acceso a bases de datos, etc.
- Fase 4 Transacción: permite la formalización y entrega de formularios, con acuse de recibo de la administración, y permite el pago del servicio, en su caso.

SERVICIOS BÁSICOS QUE DEBEN OFRECER LOS AYUNTAMIENTOS E INDICADORES

Los sitios Web de los Ayuntamientos también constituyen un portal de entrada turística a las poblaciones y pueden ser visitados por cualquier persona, desde cualquier parte del mundo, interesada en alguna cuestión relacionada con el municipio. De ahí que se deban incluir servicios que podríamos calificar de .información general como la agenda cultural y monumentos, por ejemplo, así como otros que constituyan herramientas de orientación al ciudadano y al visitante como callejeros, mapas, aplicaciones informáticas cartográficas, etc.

Tampoco debemos olvidar que la administración local es la más cercana al ciudadano y que incide directamente sobre múltiples aspectos de la vida cotidiana. Seguimos para determinar los servicios básicos de los ayuntamientos, como ya hemos apuntado con anterioridad, el esquema genérico dado por el Instituto de Evaluación Tecnológica, Academia de las Ciencias y Centro de Estudios Sociales de Austria que hemos extraído del *Libro Verde sobre Información del Sector Público en la Sociedad de la Información* y se amplía con aquellos extraídos de la actual legislación española en materia de competencias de la Administración local.

La denominación de un servicio constituye en sí mismo la denominación de un indicador aunque se incluye una enumeración de indicadores para cada servicio excepto aquellos que la denominación del servicio coincida de manera unívoca con el indicador como *Reserva o compra de billetes sobre actividades culturales*.

En el siguiente cuadro se muestran los indicadores propuestos:

	SERVICIOS DE INFORMACIÓN	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN (INTERACCIÓN AAPP-CIUDADANOS)	SERVICIOS DE TRANSACCIÓN
VIDA COTIDIANA	<p>. Información general:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información de la historia de la ciudad. - Información turística (monumentos) - Teléfonos de interés del municipio. <p>. Información sobre sanidad y salud pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema sanitario (instalaciones) - Horarios de farmacias de guardia. <p>. Información sobre educación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema educativo (instalaciones) - Oferta escolar. - Becas y ayudas al estudio. <p>. Información sobre deportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones deportivas. - Eventos deportivos (agenda) <p>. Información sobre cultura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones culturales (museos, bibliotecas, cines, música) - Eventos culturales (agenda) <p>. Información sobre servicios sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones (mujeres, juventud, inmigrantes) <p>. Información sobre transportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones (autobús, tren y avión) - Horarios. <p>. Información urbanística:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planos de la ciudad - Se deben destacar las aplicaciones cartográficas. <p>. Información estadística:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos estadísticos de cualquier área (población, datos económicos, etc ...) 	<p>. Foros de discusión sobre la vida cotidiana.</p>	<p>. Reserva o compra de billetes sobre actividades culturales.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> . Información comercial: - Instalaciones (mercados, ejes comerciales) 		
ADMINISTRACIÓN A DISTANCIA	<ul style="list-style-type: none"> . Directorio de servicios del Ayto: - Teléfono - Correo electrónico - Correo postal . Guía de trámites administrativos. - Cómo hacer un trámite (Ej, alta en un padrón) - Ordenanzas fiscales. - Ordenanzas municipales. . Servicios de información de prensa: - Agenda de actos del alcalde o corporación municipal. . Organización del Consistorio (Alcalde y concejales) - Nombres. - Correo electrónico de cada uno. 	<ul style="list-style-type: none"> . Contacto por correo electrónico con funcionarios del Ayto. 	<ul style="list-style-type: none"> . Presentación electrónica de documentos (o solicitud de trámites) - Actividad económica (altas y bajas del impuesto sobre actividades económicas) - Circulación, vehículos y transportes. - Comercio, Industria y Consumo (estado de expedientes sobre licencias de actividades) - Educación (preinscripciones en ciclos educativos) - Hacienda (trámites sobre multas, trámites sobre tributos municipales) - Población (altas en Padrón, cambio de domicilio en el Padrón municipal) - Territorio, Urbanismo y Vivienda (Consulta expediente licencia de obras) - Vía Pública (vados, estructuras publicitarias)
PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> . Documentos: - Actas de plenos. - Presupuestos municipales. . Boletín municipal de información. 	<ul style="list-style-type: none"> . Contacto por correo electrónico con políticos (direcciones de email de alcalde y concejales) . Debates sobre problemas políticos. . Retransmisiones de los plenos. 	<ul style="list-style-type: none"> . Votaciones por Internet para dilucidar asuntos públicos.

PUESTA EN PRÁCTICA DEL MODELO EVALUADOR PROPUESTO:

Con la intención de soslayar los sesgos poblacionales y ofrecer una distribución homogénea, para este trabajo, elegimos como muestra los sitios web de los ayuntamientos de municipios de más de 50000 habitantes de Andalucía siguiendo el censo de 1996. Los municipios de esta muestra son comparables en cuanto a tamaño de población ya que esto tiene mucha importancia en cuanto a la posibilidad de asignación de recursos a la e-Administración.

A continuación se refieren los sitios web evaluados en el mes de septiembre de 2003:

PROVINCIA DE ALMERÍA

Almería: <http://www.a2000.es/almeria> <http://www.almeria2005.es/>

PROVINCIA DE CÁDIZ

Cádiz: (<http://www.cadizayto.es>)

El Puerto de Santa María: <http://www.elpuertosm.es/>

Sanlúcar de Barrameda: <http://www.aytosanlucar.org/>

La Línea: <http://www.ayto-lalineia.com>

Chiclana de la Frontera: <http://www.ayto-chiclana.es>

San Fernando: <http://www.aytosanfernando.org>

Jerez de la Frontera: <http://www.webjerez.com>

Algeciras: <http://www.ayto-algeciras.es>

PROVINCIA DE CÓRDOBA

Córdoba: <http://www.ayuncordoba.es/>

PROVINCIA DE GRANADA

Granada: <http://www.granada.org>

Motril: (<http://www.aytomotril.org>)

PROVINCIA DE HUELVA

Huelva: <http://www.ayuntamientohuelva.es/>

PROVINCIA DE JAÉN

Jaén: <http://www.aytojaen.es/>

Linares: <http://www.ayuntamientodelinares.org/>

PROVINCIA DE MÁLAGA

Málaga: <http://www.aytomalaga.es>

Marbella: (<http://www.pgb.es/marbella/html/ayunt.html>)

Vélez Málaga: <http://www.ayto-velezmalaga.es>

PROVINCIA DE SEVILLA

Sevilla: <http://www.ayunt-sevilla.es/>

Alcalá de Guadaira: <http://www.alcalaguadaira.org/>

Dos Hermanas: <http://www.ayto-doshermanas.es>

CAPTURA Y PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LOS DATOS

Todos los sitios eran accesibles y se visualizaban perfectamente, con el navegador Internet Explorer; excepto el del Ayuntamiento de Algeciras que se encontraba en construcción y por lo tanto la valoración de los indicadores de los servicios electrónicos que ofrecía fue cero (en otra

evaluación realizada en el mes de Junio de 2004 esta situación cambió si bien no alcanza un grado suficiente de desarrollo).

Se ha confeccionado una tabla para cada ayuntamiento con los indicadores a evaluar y se les ha valorado otorgándoles una puntuación de 0 a 5.

Veamos un ejemplo con el indicador (y en este caso también servicio) *contacto por correo electrónico con políticos*.

- 0 = Ausencia total del servicio, por ejemplo si no existe ningún contacto por correo electrónico con políticos.
- 1 = Sí existe con el web master del sitio y éste se lo transmitiría.
- 2 = Existe pero sólo con el alcalde.
- 3 = Existe con el alcalde y los concejales delegados.
- 4 = Existe con el alcalde, los concejales delegados y los representantes de los grupos políticos de la oposición o con su secretario etc.
- 5 = Existe con todos y cada uno de los miembros del Pleno de la Corporación municipal.

En otros casos, cuando la valoración del servicio viene dada por varios indicadores, se hace la media de éstos y se corrige al alza o a la baja en función de que supere o no las 0,5 unidades decimales.

Ejemplo:

Organización del Consistorio (Alcalde y concejales) 3

Nombres. 5

Correo electrónico de cada uno. 2

En cuanto a las medidas descriptivas de los datos preferimos la media corregida a número entero o la mediana.

Las pruebas permiten trabajar tanto con estadística descriptiva como con inferencial aunque se muestra más útil la primera.

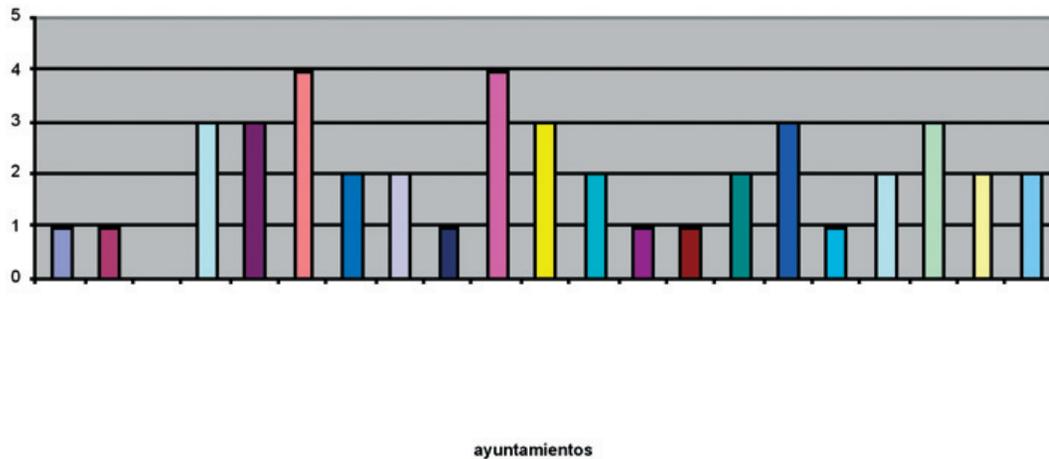
	SERVICIOS DE INFORMACIÓN	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN (Interacción AAPP-Ciudadanos)	SERVICIOS DE TRANSACCIÓN
VIDA COTIDIANA	<p>Información general: 5</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información de la historia de la ciudad. 3 - Información turística (monumentos). 5 - Teléfonos de interés del municipio. 3 <p>Información sobre sanidad y salud pública: 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema sanitario (instalaciones). 2 - Horarios de farmacias de guardia. 0 <p>Información sobre educación: PÁGINA EN CONSTRUCCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema educativo (instalaciones). - Oferta escolar. - Becas y ayudas al estudio. <p>Información sobre deportes: 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones deportivas. 4 - Eventos deportivos (agenda). 3 <p>Información sobre cultura: 5</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones culturales (museos, bibliotecas, cines, música). 5 - Eventos culturales (agenda). 5 <p>Información sobre servicios sociales: 5</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones (mujeres, juventud, inmigrantes). <p>Información sobre transportes: 3 (MUY BIEN LOS TRANSPORTES URBANOS PERO ESCASA INFORMACIÓN SOBRE TRENES Y AVIÓN)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones (autobús, tren y avión). 4 - Horarios. 3 <p>Información urbanística: 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planos de la ciudad. 4 - Se deben destacar las aplicaciones cartográficas. 5 <p>Información estadística: 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos estadísticos de cualquier área (población, datos económicos, etc.). 2 <p>Información comercial: 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones (mercados, ejes comerciales). 	Foros de discusión sobre la vida cotidiana. 4	Reserva o compra de billetes sobre actividades culturales. 3
ADMINISTRACIÓN A DISTANCIA	<p>Directorio de servicios del Ayto.: 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teléfonos. 3 - Correo electrónico. 2 - Correo postal. 3 <p>Guía de trámites administrativos. 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cómo hacer un trámite (Ej., alta en un padrón). 3 - Ordenanzas fiscales. 4 - Ordenanzas municipales. 4 <p>Servicios de información de prensa: 5</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agenda de actos del alcalde o corporación municipal. <p>Organización del Consistorio (Alcalde y concejales). 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombres. 5 - Correo electrónico de cada uno. 2 	Contacto por correo electrónico con funcionarios del Ayto. 3	<p>Presentación electrónica de documentos (o solicitud de trámites). 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividad económica (altas y bajas del impuesto sobre actividades económicas). - Circulación, vehículos y transportes. - Comercio, Industria y Consumo (estado de expedientes sobre licencias de actividades). - Educación (preinscripciones en ciclos educativos). - Hacienda (trámites sobre multas, trámites sobre tributos municipales). - Población (altas en Padrón, cambio de domicilio en el Padrón municipal). - Territorio, Urbanismo y Vivienda (Consulta expediente licencia de obras). - Vía Pública (vados, estructuras publicitarias)
PARTICIPACIÓN	<p>Documentos: 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actas de plenos. 0 - Presupuestos municipales. 2 <p>Boletín municipal de información. 5</p>	Contacto por correo electrónico con políticos (direcciones de e-mail de alcalde y concejales). 3	Votaciones por Internet para dilucidar asuntos públicos. 3 (ENCUESTAS ONLINE)
	Debates sobre problemas políticos. 3	Retransmisiones de los plenos. 0	

		AYUNTAMIENTOS	Almería	Cádiz	Algeciras	Chiclana	El Puerto	Jerez de la Fra.	La Línea	San Fernando	Sanlúcar	Córdoba	Granada	Motril	Huelva	Jaén	Linares	Málaga	Marbella	Vélez-Málaga	Sevilla	Alcalá de Guad.	Dos Hermanas	
VIDA COTIDIANA	SERVICIO DE INFORMACIÓN	Información general	1	5	0	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	
		Información sanidad-salud	0	0	0	3	2	3	1	1	0	0	2	0	0	2	2	2	3	4	1	2	2	3
		Información educación	0	2	0	3	5	0	2	2	0	1	3	0	2	2	5	5	4	4	0	4	4	3
		Información deportes	5	0	0	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	0	3	3	4	4	4	4	0	4
		Información sobre cultura	4	4	0	4	5	5	0	4	4	4	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4
		Información servicios sociales	1	2	0	3	2	5	4	2	0	5	4	3	5	0	5	5	0	4	5	1	2	2
		Información transportes	1	3	0	2	5	3	3	1	3	5	5	5	5	0	0	3	4	3	4	3	4	5
		Información urbanística	0	4	0	1	5	5	1	1	0	5	4	3	3	4	0	4	3	1	4	4	4	5
		Información estadística	0	0	0	0	0	3	0	3	0	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	0
		Información comercial	0	4	0	2	4	5	2	1	2	4	0	0	0	0	0	0	2	4	3	2	4	0
SERVICIO DE COMUNICACIÓN	Foros discusión vida cotidiana	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0		
SERVICIO DE TRANSACCIÓN	Reserva compra tickets act. culturales	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	3	0	0	
ADM. A DISTANCIA	SERVICIO DE INFORMACIÓN	Directorio servicios Ayuntamiento	2	2	0	5	3	5	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
		Guía trámites administrativos	0	0	0	5	0	5	3	0	0	5	3	5	0	0	3	4	0	4	4	5	5	
		Servicios información prensa	0	5	0	4	5	5	4	4	0	5	5	4	2	2	0	3	0	2	5	5	5	
		Organización del Consistorio	0	0	0	4	3	3	2	2	0	5	3	4	3	3	0	3	0	3	3	3	3	
SERVICIO DE COMUNICACIÓN	Contacto e-mail funcionarios Ayto.	0	1	0	5	4	4	1	4	1	5	4	0	0	0	2	3	1	2	3	1	2		
SERVICIO DE TRANSACCIÓN	Present. Electrónica documentos	0	0	0	0	1	5	2	2	0	5	0	0	0	0	3	4	0	0	3	0	0		
PARTICIPACIÓN	SERVICIO DE INFORMACIÓN	Documentos (Actas de plenos)	0	0	0	4	3	2	3	5	0	4	5	3	0	0	0	1	0	1	2	2	3	
		Boletín municipal de información	0	0	0	4	5	4	0	4	0	4	4	5	0	0	0	2	0	2	5	5	3	
	SERVICIO DE COMUNICACIÓN	Contact. e-mail políticos	0	0	0	5	1	0	0	3	1	4	4	4	0	0	0	0	0	0	3	0	0	
		Debates sobre problemas políticos	0	0	0	0	1	4	0	0	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	
	SERVICIO DE TRANSACCIÓN	Retransmisiones de los plenos	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Votaciones por Internet	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	
MEDIAS GENERALES			1	1	0	3	3	4	2	2	1	4	3	2	1	1	2	3	1	2	3	2	2	

A partir de la tabla de datos podemos realizar las descripciones pertinentes a los aspectos concretos de grado de desarrollo de la e-administración que nos parezcan oportunas.

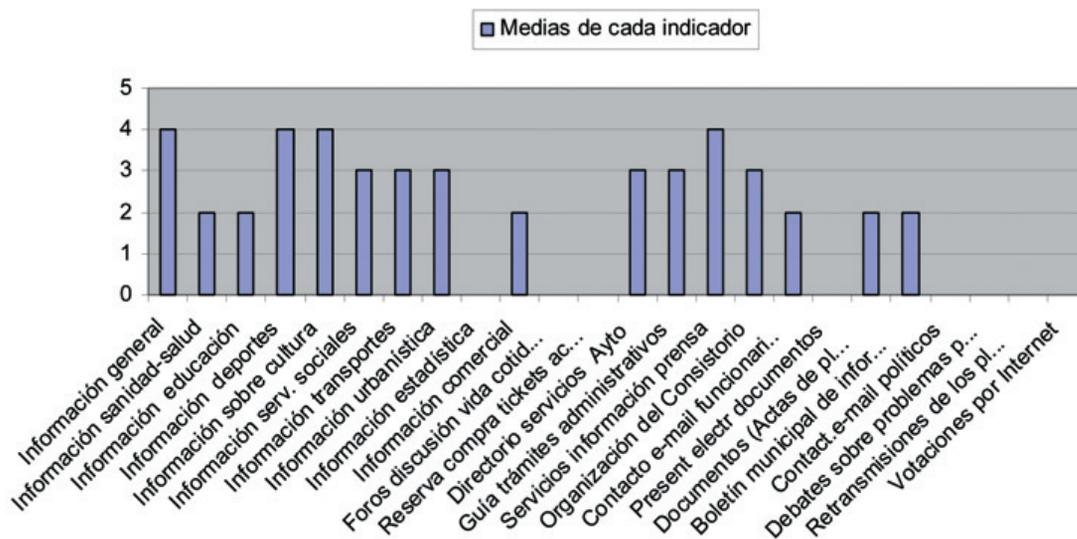
Por ejemplo si queremos tener una paronámica general de todos los ayuntamientos confeccionaríamos un gráfico de medias.

MEDIAS GENERALES DE CADA AYUNTAMIENTO

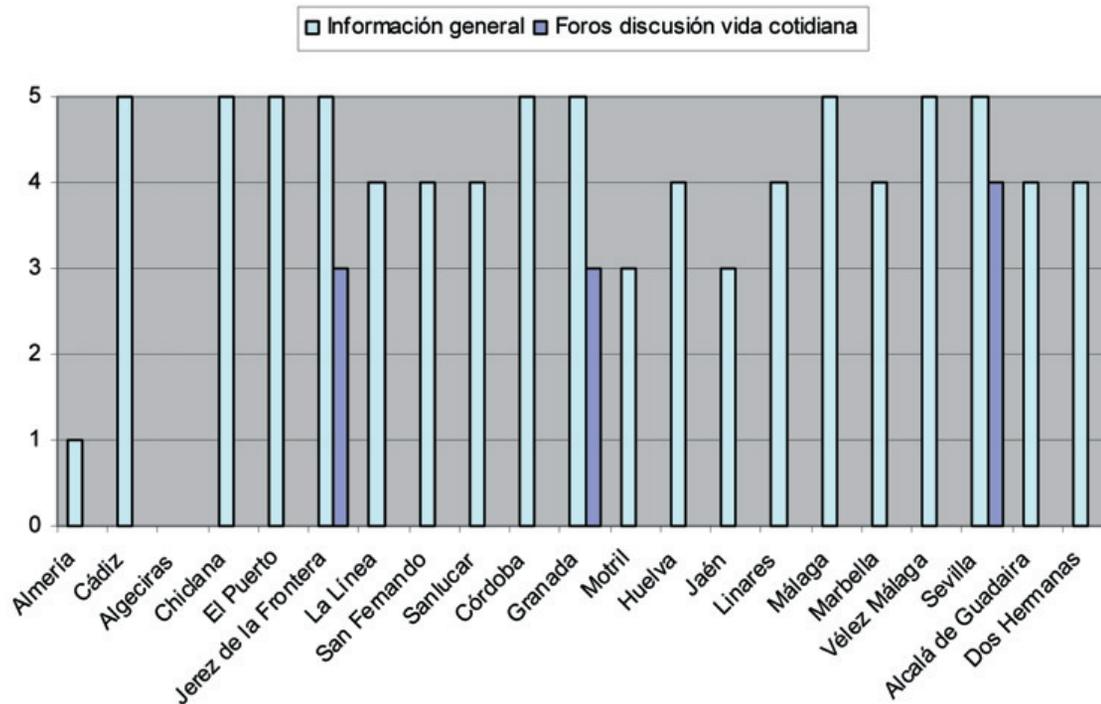


Si queremos observar la implantación de los diferentes indicadores:

Medias de cada indicador



Si queremos comparar los niveles de implantación de dos indicadores:



CONCLUSIONES

Si bien se recogen en la tabla anterior el total de los resultados obtenidos para el conjunto de los ayuntamientos andaluces evaluados, presentamos a continuación unas conclusiones generales:

- En general se presentan resultados más elevados en los servicios de información en todos los aspectos tratados, vida cotidiana, Administración a distancia y participación política. Aunque también los resultados son dispares entre municipios. Entendemos que la puesta en red de información general o específica es la que menos problemas provoca a una Administración, y la que en principio menos cuesta mantener, si bien el carácter dinámico de muchos datos hace viable el sostenimiento de estructuras profesionales que mantengan el sistema de información.
- Respecto a los denominados servicios de comunicación son escasos, aunque empieza a ser habitual el contacto por e-mail con funcionarios y políticos municipales. Algunos ayuntamientos mantienen buenos índices, aunque no se ha estudiado el tiempo de respuesta de información solicitada por correo electrónico. Son escasos los debates sobre problemas del municipio.
- Y, finalmente, respecto a los servicios de transacción, son los que peores índices presentan, en cierto modo normal, en el proceso evolutivo de todos estos servicios. Su puesta

en marcha es la que mayores recursos financieros y humanos requieren, pero su evolución representa el auténtico camino hacia la Administración electrónica.

BIBLIOGRAFÍA

- CAP GEMINI ERNST & YOUNG. Summary Report: Web-based Survey on Electronic Public Services. Results of the first measurement. http://europa.eu.int/information_society/eeurope/
- Libro Verde sobre Información del Sector Público en la Sociedad de la Información COM (1998) 585.
- MOYA MARTÍNEZ, G. La Administración pública en línea: estudio sobre los servicios públicos de los ayuntamientos de la Región de Murcia basados en web. Anales de documentación, nº 6, 2003.
- MUÑOZ CAÑAVATE, A. Un estudio sobre políticas de información en las regiones españolas. El uso del Web en la Administración regional. Documentación de las Ciencias de la Información, 2000, nº 23, p. 123-139.
- MUÑOZ CAÑAVATE, A. Una aproximación a la información del sector público: la información de las Administraciones Públicas. Revista General de Información y Documentación, 2001. Vol. 11, nº 1, p. 33-47.
- NISTAL, G. y CASTRO, J. M. Racionalización de las políticas de Administración electrónica en la Unión Europea (Estudio encargado por la Presidencia española del Consejo de la Unión Europea).
- REYLEA, Harold. C. Paperwork Reduction Act Reauthorization and Government Information anagement. Government Information Quarterly, 2000. Vol. 17, nº 4, p. 367-384.

