

Resumen

En este trabajo se lleva a cabo un análisis crítico del proceso de implantación del *e-government* en la Administración local. Tras el examen de las distintas etapas en el desarrollo de este nuevo modelo de relación entre gobiernos y ciudadanos, se describen las principales medidas adoptadas para la introducción de la administración electrónica en las entidades locales españolas, dedicando una especial atención a la difusión *online* de información financiera por parte de estas entidades. El trabajo se completa con una revisión bibliográfica de los principales trabajos que han abordado este campo de estudio.

Palabras clave: e-administración, gobierno local, responsabilidad pública, *reporting* digital.

Abstract

This paper critically assesses the process of e-government implementation in the Spanish local administration. After reviewing the different stages of development of this new instrument for the relationship between governments and citizens, we describe the main policies adopted in the introduction of e-government in the Spanish local governments. Special attention is paid to the online disclosure of financial information. The paper also includes a survey with the most influential papers published on this topic.

Key words: e-government, local government, public responsibility, digital reporting.

JEL classification: H70, O33.

LA ADMINISTRACIÓN LOCAL ESPAÑOLA EN LA RED

EL EJERCICIO DE LA RESPONSABILIDAD PÚBLICA EN EL SIGLO XXI

Ana CÁRCABA GARCÍA

Jesús GARCÍA GARCÍA

Universidad de Oviedo

I. INTRODUCCIÓN

HACE ya unos años, el editor de la *Harvard Business Review*, Nicholas Carr, publicó en dicha revista un artículo en el que aseguraba que las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) habían dejado de constituir una ventaja competitiva en sí mismas; de hecho, aseguraba que incluso la forma en que se utilizan esas tecnologías pasa a ser, en forma de «mejores prácticas», un conjunto de procedimientos estandarizados, de la misma manera que ocurre con la propia tecnología (Carr, 2003).

Aunque han generado una cierta controversia, sus palabras revelan un hecho cada vez más incontestable: las TIC se han convertido, en poco tiempo, en una condición necesaria pero no suficiente para la adecuada gestión de las organizaciones. Han perdido el potencial estratégico que se les confería, pasando a convertirse en parte de la infraestructura de cualquier negocio, de manera que la ventaja competitiva asociada a su existencia comienza a depender de la capacidad de la empresa para generar valor mediante su uso, no únicamente de su uso en sí mismo.

Si bien se trata de opiniones suscitadas en un contexto de búsqueda de rentabilidad, teniendo

en mente a organizaciones empresariales con ánimo de lucro, no deben ser obviadas por parte de los responsables políticos y gestores de las administraciones públicas. Ciertamente es que el empleo de las TIC en el ámbito público aún no se manifiesta de manera tan generalizada como en el ámbito privado, pero sin duda el proceso resulta imparable.

Los gobiernos de los distintos niveles de la Administración han de ser conscientes de la inevitable incorporación de las TIC en el día a día de su actuación, máxime cuando una reflexión pausada pone de manifiesto cómo las implicaciones que plantea su aplicación en la Administración pública aún resultan más notables que en el ámbito privado. En efecto, el uso y desarrollo de las TIC en el sector público a través de lo que ha venido en llamarse *e-government*, «gobierno electrónico» o «e-administración», no supone únicamente lograr que las entidades públicas, a un coste razonable, divulguen más y mejor información, y faciliten el acceso a los servicios públicos a una ciudadanía multitudinaria y geográficamente dispersa. Implica, por encima de todo, un nuevo camino para facilitar la relación gobierno-gobernado, algo especialmente valioso en el caso del sector público local, el nivel más próximo al ciudadano de toda la Administración.

Dicha relación se basa en un concepto clave en el ámbito público, la *responsabilidad*. Los recursos empleados por las entidades públicas provienen en su mayor parte de aportaciones coactivas exigidas a los ciudadanos sin contraprestación directa, ciudadanos que reclaman su legítimo derecho a conocer el destino de los recursos confiados. En este contexto, la existencia de responsabilidad implica que las personas encargadas de ejecutar presupuestos y de llevar a cabo políticas públicas deben estar obligadas a dar una explicación de sus acciones al electorado. Deben actuar de acuerdo con los intereses de quienes les han delegado la autoridad para desempeñar sus funciones, lo cual implica rendir cuenta de las tareas encomendadas. En esta labor, la disponibilidad y el acceso a la información que garantiza el uso de las nuevas tecnologías sin duda juega un papel destacado.

Como veremos a lo largo de este trabajo, no existe una única definición de *e-government* ni un único camino para su implantación. Este concepto abarca desde el empleo de las TIC para el mero establecimiento de un canal de comunicación en un solo sentido (difusión de datos e información sin posibilidad de respuesta) hasta el establecimiento de mecanismos de democracia participativa (debates, participación de los ciudadanos en la elaboración de presupuestos y, en último término, voto electrónico). No obstante, cada uno de estos niveles de desarrollo permite atender, en mayor o menor medida, los compromisos derivados de la relación entre gobiernos y ciudadanos, en su triple vertiente de contribuyentes, receptores de servicios y votantes.

Bajo distintas denominaciones, y aprovechando en muchos casos

la financiación y el apoyo brindado por algunos de los planes y proyectos citados a lo largo de este trabajo, los gobiernos locales han puesto en marcha distintas iniciativas que implican el impulso del *e-government* en su territorio. Mediante el desarrollo de intranets, portales del empleado, portales del ciudadano o ventanillas únicas, numerosos municipios han iniciado el camino hacia la implantación de la administración electrónica, al menos en sus primeras fases de desarrollo.

El presente trabajo muestra el marco político y legal dentro del cual se está realizando el esfuerzo de implantación de sistemas de administración electrónica en el sector público local. Asimismo, se efectúa una revisión del marco teórico de desarrollo de los modelos de *e-government*, al tiempo que se procede a una sistematización de la literatura más destacada en este campo, con especial atención a los estudios referidos a la difusión electrónica de información financiera en la Administración local española.

II. LA MODERNIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: DEL GOBIERNO BUROCRÁTICO AL GOBIERNO DIGITAL

Tradicionalmente, el uso de tecnologías en las administraciones públicas ha sido considerado un tema tangencial, fuera del ámbito principal de estudio de la ciencia administrativa pública, interpretándose como un instrumento que podría hacer superar las limitaciones inherentes a la racionalidad humana y mejorar los procesos de toma de decisiones (Simon, 1976). Hasta la difusión del ordenador personal y la llegada de Internet, los objetivos del uso de la tecnología en las administracio-

nes públicas consistían en la mejora de la eficacia en la gestión de los administradores, al tiempo que se mejoraba la productividad gubernamental (Yildiz, 2007). Los profesionales de las TIC tenían como única misión el diseño y el mantenimiento de sistemas informáticos que permitieran la mejora de la eficiencia en las rutinas de trabajo con los datos acumulados, manteniéndose al margen de la elaboración de la estrategia de la organización (Holden, 2003).

Con el paso del tiempo, la función de *e-government* ha ido ganando protagonismo y ha llegado a convertirse en un elemento clave dentro de la estrategia de la organización, considerándose un mecanismo de innovación que permite mejorar los niveles de eficiencia y eficacia (Moon, 2002). El sector público en general, y las administraciones locales en particular, no pueden mantenerse al margen del explosivo crecimiento en el uso de las TIC, desaprovechando las ventajas tanto en eficiencia como en innovación organizativa que de ellas pudieran obtener y respondiendo así a la presión que ha supuesto el rápido desarrollo de la sociedad de la información a la hora de servir a los ciudadanos.

1. Hacia una definición de *e-government*

No existe hoy en día una definición universalmente aceptada del concepto de *e-government*. La Organización de Naciones Unidas y la American Society for Public Administration definen este concepto como el uso de Internet y la world wide web (www) para la difusión de información gubernamental y servicios a los ciudadanos (ONU & ASPA, 2002). Esta definición coincide con la aporta-

da por West (2000: 2) y Fountain (2001: 18), enriquecida por Mossberger *et al.* (2003), quienes incluyen la posibilidad de la creación de vías para la participación política *online*. Means y Scheneider (2000) definen el *e-government*, desde un punto de vista social, como el flujo de relaciones electrónicas entre los gobiernos, sus clientes y sus proveedores (unos y otros estarían integrados por empresas, ciudadanos y otros gobiernos).

Brown y Brudney (2001) enfocan la definición de este concepto desde un punto de vista tecnológico, siendo para ellos el *e-government* el uso de la tecnología, especialmente aplicaciones web, para mejorar el acceso y la divulgación de información gubernamental y servicios. Dividen la definición en tres facetas, en función de los flujos de información y servicios: *Government-to-Government* (G2G, Gobierno-a-Gobierno), *Government-to-Citizen* (G2C, Gobierno-a-ciudadanos) y *Government-to-Business* (G2B, Gobierno-a-empresas). Yildiz (2007) añade dos facetas más a esta definición: *Government-to-Civil Societal Organizations* (G2CS, Gobierno-a-sociedades civiles) y *Citizen-to-Citizen* (C2C, Ciudadano-a-ciudadano), para agrupar las relaciones entre ciudadanos (agrupaciones de ciudadanos con fines de participación política, elaboración de presupuesto participativo, etcétera).

Por el contrario, Yildiz (2007) considera que la primera limitación al estudio del *e-government* proviene de la ausencia de una definición clara pues éstas, y consecuentemente muchos estudios posteriores, se centran en la tecnología empleada (fundamentalmente, *www*) y no en los procesos que conducen al objetivo final (difusión de información y prestación

de servicios), y que permiten identificar a los actores clave con independencia de los medios empleados. Añade el autor, siguiendo a Grant y Chau (2005), que el concepto de *e-government* tiene distintos significados para distintos grupos, algo que complica una correcta definición y enfoque de los estudios, pues se enfatiza alternativamente en conceptos dispares tales como divulgación, responsabilidad y rendición de cuentas, confianza, eficiencia, eficacia, interacción, participación.

2. Un marco teórico para la implantación del e-government

Aunque, como vemos, resulta difícil lograr un acuerdo a la hora de proceder a su definición, la evolución en la construcción de una administración electrónica goza de un superior consenso. El primer modelo para la implantación del *e-government* fue sugerido por Layne y Lee (2001: 124), siendo completado con dos propuestas más, elaboradas por ONU y ASPA (2002) y Ho (2002). Estos modelos, que comparten bastantes características comunes, han sido refundidos por Schelin (2003). Es preciso matizar que las etapas que lo componen no tienen por qué transcurrir de forma sucesiva en el tiempo (cuadro n.º 1).

2.1. El gobierno como negocio: el ciudadano como cliente «24/7»

Ya desde principios de la década de los noventa, el Gobierno Federal de EE.UU. confiaba en las TIC para diseñar el gobierno del futuro. El gobierno electrónico haría que la Administración pudiera romper las tradicionales barreras y rigideces burocráticas para dar a los ciudadanos la información y

los servicios deseados en el momento oportuno. En aquellos tempranos tiempos de implantación de una administración electrónica pionera se establecía una analogía entre el naciente comercio electrónico y los esfuerzos por mejorar la Administración pública (Hagen y Kubicek, 2000), orientándola hacia el ciudadano de manera que éste dispusiera de una provisión de servicios públicos de manera permanente, con independencia del día de la semana y de la hora. Se trataba de establecer un servicio de atención al ciudadano «24/7».

Esta temprana visión del *e-government* encajaba a la perfección con los postulados reformistas del *new public management* (NPM, nueva gestión pública). Así, había una plena coincidencia con la idea de introducir una Administración enfocada al servicio al ciudadano; el Gobierno debía entender mejor las demandas de los ciudadanos mejorando el acceso y el uso de los servicios públicos (Bellamy y Taylor, 1988). Fueron estas ideas las que impulsaron en todo el mundo la creación de portales de acceso a la Administración pública que centralizaban el acceso digital a los servicios públicos, los cuales serían ofertados a los ciudadanos basándose en diferentes situaciones que se plantearían a lo largo de su vida (pueden verse ejemplos en Bhatnagar, 2004). Los ciudadanos podrían hacer parte de los trámites necesarios por medios electrónicos y encontrarían en el portal la información y la documentación necesarias para concluir la tramitación personalmente en las oficinas de la Administración, aunque en esta primera fase ya se ofertaban algunos servicios cuya tramitación se podía hacer íntegramente de manera virtual, sin necesidad de desplazarse a las sedes de los organismos.

CUADRO N.º 1

ASPECTOS DEL DESARROLLO DEL E-GOVERNMENT

Fases	1. Presencia	2. Divulgación	3. Supervisión	4. Participación
Orientación	Informativa	Informativa/Interactiva	Informativa/Interactiva	Interactiva
Servicios	Directorio, turismo, presentación del municipio	Normativa, formularios, información financiera y presupuestaria, integración con otras administraciones	Información de gestión, indicadores, <i>benchmarking</i> , objetivos y resultados	Voto electrónico, optimización de la democracia representativa, componentes de democracia directa, diálogo entre ciudadanos y ciudadanos-administración
Tecnología	HTML: diseño básico web	HTML, PDF y web dinámica: formato de presentación elaborado, consulta de bases de datos. Firma electrónica, SSL: seguridad en la interacción	Consulta a bases de datos, Flash y presentación de información no estructurada	Redes sociales, DNI electrónico
Ciudadanos	Pasivos, consultas básicas	Pasivos (consultas, preparación de gestiones) y activos (gestiones en línea)	Interesados en la gestión municipal, críticos y reflexivos	Interesados activamente en la gestión municipal, activos y con propuestas de mejora
Estudios	Escher y Margetts (2007), Muñoz Cañavate (2005), De Jong y Lentz (2006)	Brown (2007), Laswad <i>et al.</i> (2005), Cárcaba y García (2003, 2008)	Tolbert y Mossberger (2006), West (2004)	Lips (2007), Wiklund (2005)

Fuente: Elaboración propia.

2.2. El reajuste del gobierno electrónico: la participación democrática de los ciudadanos

La definición de *e-government* de la fase anterior podía resultar restringida para las actuaciones que se deseaban englobar, puesto que limitaba su significado a la provisión digital de servicios públicos. Un concepto más amplio de administración electrónica se estaba gestando, al considerar que la simple provisión de servicios de manera electrónica no era suficiente para aprovechar las ventajas de las TIC. La Comisión Europea pasó, en 2003, a tratar la problemática del *e-government* desde un enfoque de cambio organizacional e introducción de nuevas actuaciones para poner al

usuario en el centro del proceso de modernización, de manera que se estimularan la participación ciudadana, la transparencia de las administraciones y la planificación de políticas. Para ello, debería ser condición necesaria un cambio organizacional en la estructura de las administraciones públicas.

Los trabajos de Leitner (2003), Grönlund (2003) y OCDE (2003) resaltan la necesidad de este enfoque de más amplias perspectivas, que no se restringe únicamente a la provisión de servicios públicos, sino también a la inclusión de los ciudadanos en la sociedad democrática por una vía colaborativa con las administraciones. Lips (2007) explica esta tardía aparición de una vía para la participación ciudadana basándose en la

distinción hecha por los gobiernos en los estados más tempranos de la implantación tecnológica entre políticas encaminadas a la provisión digital de servicios públicos (*e-government*) y políticas para el estímulo de la participación ciudadana en la vida política (*e-democracy*), destinándose la mayor parte de los recursos presupuestarios a las primeras.

2.3. Un e-government más productivo: El ciudadano como supervisor democrático

La correcta puesta en marcha del concepto de *e-government* puede lograr un funcionamiento más eficaz de la Administración pública mediante la generación

de economías de escala y la reducción de servicios o procesos duplicados (OCDE, 2005). De manera similar, puede ser fuente de reducción de complejidad para los ciudadanos, minorando sus procesos de interacción con las administraciones.

De acuerdo con la declaración de la Cumbre Europea Ministerial de 2005 (*EU Ministerial eGovernment Declaration*, 2005), la integración de servicios públicos *online* podría contribuir a aumentar la transparencia de los gobiernos, ya que si los postulados del NPM hacen especial hincapié en un enfoque basado en resultados, los ciudadanos dispondrán de recursos para responsabilizar a los gobernantes de su gestión realizando comparativas de desempeño entre distintas administraciones (listas de espera en la sanidad, *ranking* de escuelas públicas, etc.). Los responsables de las distintas administraciones quedarán así expuestos a la supervisión ciudadana, en un claro ejercicio de responsabilidad directa hacia los ciudadanos.

2.4. *El e-government del futuro: integración, particularismo y privacidad*

A medida que la operativa digital con las administraciones públicas vaya enriqueciéndose, serán necesarias medidas de identificación digital de los ciudadanos que resulten seguras, de manera que se cree un círculo de confianza que permita el total aprovechamiento de las relaciones digitales. Esta creciente digitalización de las relaciones ciudadano-Administración generará nuevos datos de carácter privado. El nivel de privacidad de estos datos puede asimilarse a una serie de círculos concéntricos a una distancia variable del núcleo de privacidad in-

dividual (Marx, 2005). En el círculo exterior, las administraciones públicas manejarían información que podría ser ligada a una persona individual (la matrícula de un vehículo, un correo electrónico o la búsqueda en una base de datos de una biblioteca pública). En el círculo interior situaríamos los datos de carácter más privado de la persona (relaciones personales y familiares, historial médico). Entre ambos extremos existirían diversos círculos concéntricos de información privada de carácter sensible para el ciudadano (1).

La combinación de información de carácter personal y privado se encontraría en la base de nuevas formas de prestación de servicios públicos basadas en su orientación a los ciudadanos como clientes, *customer relationship management (CRM)*, a imagen y semejanza de las estrategias corporativas de empresas de éxito *punto com*, como Amazon, Yahoo o eBay. En el futuro, la relación del administrador público con sus administrados pasará pues del *universalismo* al *particularismo*, impregnando todas las capas de la relación entre administraciones públicas y ciudadanos hasta transformar al ciudadano en cliente único. Al mismo tiempo, de un concepto de ciudadanía igualitaria se pasaría a un concepto de ciudadanía segmentada, en el que los gobiernos podrían desarrollar actuaciones de política con alto grado de segmentación dirigidas a grupos específicos de ciudadanos. Finalmente, sería posible también la existencia de organizaciones que colaboraran con las administraciones en las tareas de *e-government*, tales como entidades financieras o empresas tecnológicas que actuaran como intermediarias para la acreditación de los ciudadanos mediante la emisión de certificaciones digitales.

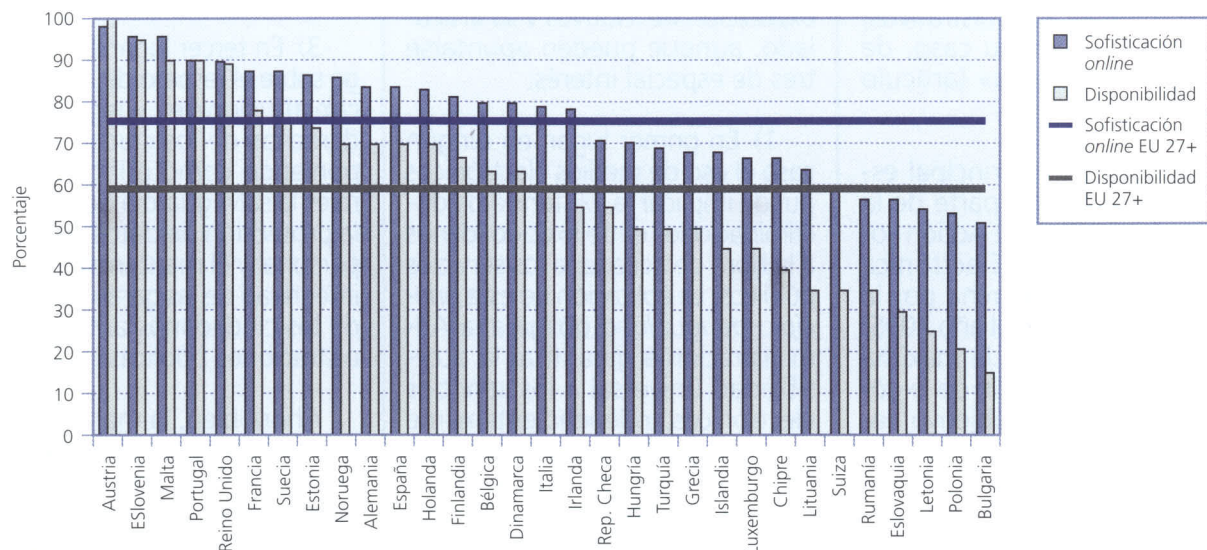
III. *E-GOVERNMENT EN EL SECTOR PÚBLICO LOCAL: ESTADO DE LA CUESTIÓN*

El esfuerzo llevado a cabo por las distintas administraciones para abordar con éxito la incorporación de las TIC en su seno resulta en la actualidad perfectamente observable. Los informes elaborados por la Unión Europea, firme defensora de las políticas y las acciones de implementación del *e-government* en sus estados miembros, revelan un importante avance en la transformación de las administraciones públicas. Los gobiernos europeos han llevado a cabo un significativo esfuerzo destinado a convertir a ciudadanos y empresas en el centro de los servicios públicos, con medidas destinadas a lograr la reducción de las barreras administrativas, el incremento del nivel de participación electrónica y el estímulo al intercambio de buenas prácticas por parte de los gestores públicos (Comisión Europea, 2007c).

Europa avanza hacia un escenario de plena implantación de las nuevas tecnologías en la difusión de información, el establecimiento de nuevos canales de comunicación y la provisión de servicios públicos mejores, prestados de un modo más eficiente y eficaz. Paso a paso, los portales de las administraciones públicas europeas se están convirtiendo en una vía segura, cómoda y de calidad para la provisión de servicios a ciudadanos y empresas. Aun así, este proceso todavía presenta algunos desequilibrios o fallos que han de ser objeto de corrección, como la orientación de los servicios *online* hacia las empresas más que hacia los ciudadanos o el desigual desarrollo por regiones.

En este escenario, España también ha aceptado su papel, emprendiendo diversas iniciativas que

GRÁFICO 1
SOFISTICACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EUROPA, 2007



Fuente: Capgemini (2007).

sitúan a nuestro país en una posición próxima a la media europea en cuanto al grado de sofisticación y disponibilidad de servicios públicos *online*. El último estudio llevado a cabo por Capgemini para la Comisión Europea (Capgemini, 2007) revela una clara mejoría después de un período de progresos limitados, mejoría que puede ser atribuida al impulso de políticas encaminadas a promover este tipo de servicios, invertir en ellos y controlar estrechamente su progresión. De este modo, el nivel de sofisticación y accesibilidad de los servicios públicos ofertados por la Administración española a través de Internet alcanza en dicho estudio una puntuación del 84 por 100, situándose la media de los 31 países europeos analizados en el 76 por 100 (gráfico 1). Además, un 70 por 100 de los servicios ofertados a los ciudadanos en España vía electrónica pueden ser realizados *online* de ma-

nera completa, lo cual implica un considerable paso respecto al valor alcanzado en el año anterior (55 por 100) y resulta claramente superior a la media europea (58 por 100).

La Administración pública española, en todos sus niveles, no se ha quedado al margen del proceso dinamizador que supone el uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, llevando a cabo en los últimos años un importante esfuerzo destinado al desarrollo del *e-government* en nuestro país. La aprobación de normas que consolidan el desarrollo de la administración electrónica, unida al establecimiento de planes de actuación desde las instituciones nacionales, conforman una buena base para la puesta en marcha de iniciativas que, poco a poco, se van generalizando en el ámbito público local.

1. Medidas para el desarrollo del *e-government* en España

La revisión de la normativa aprobada en los últimos años permite advertir la importancia atribuida por el legislador a las ventajas de este nuevo modelo de gobierno, y en especial a la posibilidad de lograr una mayor proximidad al ciudadano mediante la eliminación de barreras en la relación «Administración-administrado». Son de destacar leyes como la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, que regula la firma electrónica como instrumento destinado a eliminar la falta de confianza de la ciudadanía en las comunicaciones telemáticas, o la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, la cual señala que «las entidades locales y, especialmente, los municipios, deberán impulsar la utilización interactiva de las tec-

nologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos, para la presentación de documentos y para la realización de trámites administrativos, de encuestas y, en su caso, de consultas ciudadanas» (artículo 70.bis.3).

Sin embargo, el principal espolpado normativo parte de la aprobación del Plan de Acción sobre Administración Electrónica i2010, puesto en marcha por la Comisión Europea en el año 2005. Esta iniciativa otorga la máxima importancia al desarrollo del *e-government*, siendo su objetivo hacer más eficaces los servicios públicos, modernizarlos y ajustarlos mejor a las necesidades de la población. El Plan propone una serie de prioridades y una hoja de ruta con objeto de acelerar la implantación del *e-government* en Europa, estableciendo cinco ejes prioritarios: acceso para todos, mayor eficiencia, servicios de administración electrónica de gran impacto, establecimiento de herramientas clave y mayor participación en el proceso democrático de decisión (2).

España ha trasladado a su legislación esta línea de pensamiento mediante la aprobación de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y de su posterior Plan de Desarrollo para la Administración del Estado. A la hora de concretar sus fines, esta Ley evidencia la necesidad de promover la proximidad con el ciudadano y la transparencia administrativa, así como la mejora continuada en la consecución del interés general. Para ello, hace explícito el derecho del ciudadano a comunicarse con las administraciones por medios electrónicos y, correlativamente, la obligación de las administraciones, servidoras del ciudadano, de dotarse

de los medios adecuados para que tal derecho pueda ejercerse.

Son varios los aspectos que la Ley 11/2007 destaca a través de su exposición de motivos y su articulado, aunque pueden apuntarse tres de especial interés:

1) En primer lugar, en ningún caso el uso de medios electrónicos puede implicar la existencia de discriminaciones entre los ciudadanos a la hora de acceder a los servicios públicos. La aplicación de este *principio de igualdad* obliga a la Administración a garantizar la accesibilidad universal a los servicios electrónicos, independientemente de las circunstancias y los dispositivos involucrados a la hora de acceder a la información. De este modo, no sólo deben tenerse en cuenta los requisitos de aquellos colectivos con alguna discapacidad, sino que además la norma impone la neutralidad tecnológica a la hora de elegir los soportes, canales o entornos específicos. Se establece así la obligación por parte de las administraciones públicas de utilizar estándares abiertos y, cuando sea necesario y de forma complementaria, estándares de uso generalizado por los ciudadanos.

2) En segundo lugar, se pone de manifiesto la necesidad de la *adaptación de los procedimientos a la nueva realidad* que imponen las nuevas tecnologías. La Administración debe adaptar sus formas de actuación a un nuevo contexto en el que el ciudadano obtenga documentos electrónicos que operen con plena validez, donde el uso de medios electrónicos implique mayor transparencia y publicidad del procedimiento administrativo y donde se logre una importante reducción de los tiempos y plazos de éste (3). Para ello, resulta de vital importancia la cooperación entre administraciones, con el fin de ase-

gurar el intercambio de datos y el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación disponibles.

3) En tercer lugar, la Ley se erige sobre el respeto de las garantías constitucionales y legales de los derechos de los ciudadanos, disponiendo como principios generales la salvaguardia del derecho a la protección de datos de carácter personal y el mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las administraciones públicas.

Ahora bien, la mera existencia de normas no es suficiente si no existe voluntad por parte de políticos y gestores públicos a la hora de implantar este nuevo modelo de comunicación. La implantación y mejora de los servicios públicos *online* requiere impulsar actuaciones dirigidas a aprovechar la predisposición de los responsables de la gestión pública. Bajo este prisma, el sector público español no se ha limitado a legislar, sino que ha puesto en marcha varios planes e iniciativas.

— *Plan Moderniza*. Promovido por el Ministerio de Administraciones Públicas, incluye distintas medidas, para el período 2006-2008, con las que se persigue mejorar y modernizar la Administración a través de actuaciones como la simplificación de los procesos internos, el impulso del *e-government* y la motivación de empleados públicos cada vez más cualificados.

— *Plan Avanza*. Puesto en marcha por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo en 2005, pretende conseguir la convergencia con los países europeos más avanzados de nuestro entorno en materia de sociedad de la información, para lo cual establece como

meta situar el gasto en TIC en el 7 por 100 del PIB para el año 2010. Incluye varias actuaciones en cooperación con el sector público local, canalizadas a través de dos programas: *Ciudades digitales* (colaboración mediante convenio de transferencia de fondos a las respectivas comunidades autónomas, las cuales proponen varios municipios donde se realizará un proyecto de desarrollo de sociedad de la información) y *Ayuntamiento digital* (ayudas directas para la promoción e implantación de la sociedad de la información en entidades locales) (4).

— S.A.R.A. (*Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones*). Nueva infraestructura tecnológica que permite la comunicación entre los distintos niveles de la Administración, además de servir de plataforma de intercambio de aplicaciones. A través de la conexión voluntaria de las entidades públicas a través de una extranet, este sistema permite ofrecer los servicios electrónicos a todos los ciudadanos sin necesidad del peregrinaje de ventanilla en ventanilla. La puesta en marcha de S.A.R.A. ha posibilitado avanzar en la puesta a disposición de los ciudadanos de nuevos servicios electrónicos, como el *DNI electrónico* (que progresivamente supondrá la supresión de petición de documentos de identificación y permitirá el acceso de los ciudadanos *online* a unos trescientos servicios, esto es, una cuarta parte de los servicios del Estado) o la *Red 060 de ayuda al ciudadano sobre administración electrónica* (la cual resuelve dudas sobre cualquiera de los tres niveles de la Administración).

— *eModel (Proyecto de Modernización Administrativa Local)*. Línea de ayudas mediante la cual el MAP cofinancia hasta un máximo del 50 por 100 de la ejecución

de proyectos que tengan por objetivo la modernización de la Administración local a través de la utilización de TIC, tratando de lograr la mejora de los servicios, la simplificación de procedimientos y la mejora de las infraestructuras tecnológicas y de comunicaciones.

2. Iniciativas de e-government en la Administración local española

Como puede apreciarse, son varias las actuaciones que tienen como protagonista a la Administración local. No debemos olvidar que se trata del nivel de gobierno más próximo a los ciudadanos, a través del cual se presta buena parte de los servicios públicos que afectan a su vida cotidiana. La evolución observada en el uso de TIC en el sector público local durante los últimos años confirma el interés creciente de este nivel de la Administración por buscar un nuevo modelo de comunicación y servicio público para los habitantes de su territorio.

Así lo revela el Informe IRIA (*Informe sobre Recursos Informáticos de las Administraciones Públicas*), elaborado desde el año 1988 por el MAP a través del Consejo Superior de Administración Electrónica y sus comisiones especializadas. Aunque no se trata de un estudio totalmente exhaustivo (5), este informe proporciona la información de base para cuantificar y analizar el proceso de informatización llevado a cabo en el ámbito administrativo y acercarlo a los distintos agentes sociales. Su contenido permite observar un importante incremento en el gasto total en TIC (gasto en telecomunicaciones y gasto informático) llevado a cabo por la Administración local durante la última década (cuadro n.º 2).

Los datos muestran cómo las cifras de gasto en TIC en las entidades locales españolas han experimentado un incremento significativo durante el período analizado, alcanzando un valor global de 768.550 miles de euros durante el año 2005. Este incremento, aunque no es particularmente acusado en el caso de los pequeños municipios, resulta especialmente relevante en los municipios de gran tamaño, en los cuales el gasto informático (material informático, *software*, personal, servicios) aumentó un 152 por 100 a lo largo del período 1997-2005.

El aumento de inversiones en nuevas tecnologías se ha traducido en una lenta, pero imparable, incorporación de modelos de *e-government* en el ámbito local. Como muestra el cuadro número 3, aproximadamente la mitad de los empleados que desempeñan en la actualidad su labor en la Administración local tienen acceso a internet, porcentaje que ni siquiera alcanzaba el 20 por 100 en el año 2001. Similar incremento ha experimentado el número de empleados con acceso a alguna intranet (propia o de la correspondiente Diputación), a través de la cual se les ofrecen aplicaciones de seguridad, correo electrónico, bases de datos centralizadas, paquetes de microinformática o aplicaciones corporativas.

Prácticamente la totalidad de las entidades locales con más de 10.000 habitantes disponen de un sitio web propio. En el caso de los municipios de menor tamaño, este porcentaje se reduce aproximadamente a la mitad, si bien es cierto que muchos de aquellos que no cuentan con web propia tienen páginas web en el portal de su Diputación. Por este motivo, el porcentaje real de pequeños municipios

CUADRO N.º 2

GASTO EN TIC EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

	1997	1999	2001	2003	2005
Gasto total en TIC (miles de €)	—	—	482.052	577.086	768.550
Gasto en telecomunicaciones (miles de €).....	—	—	119.110	129.264	159.204
Gasto informático (miles de €): Total.....	267.444	294.117	362.942	447.823	609.346
	↓	↓	↓	↓	↓
Diputaciones, consejos y cabildos	71.701	82.321	98.190	130.404	172.215
Municipios > 500.000 habitantes.....	46.657	49.313	65.360	70.862	117.519
100.000 a 500.000 habitantes.....	49.523	59.134	80.204	87.413	112.561
30.000 a 100.000 habitantes.....	25.627	34.162	46.445	60.542	74.727
10.000 a 30.000 habitantes.....	33.350	37.227	39.662	53.867	71.507
1.000 a 10.000 habitantes.....	40.586	31.962	29.652	40.697	57.531
500 a 1.000 habitantes.....	—	—	3.429	4.038	3.286

Fuente: Elaboración propia a partir de los Informes IRIA (1998-2006).

que tienen presencia oficial en la Red aumenta hasta el 97 por 100 en el caso de entidades con población entre 1.000 y 10.000 habitantes, y alcanza el 77 por 100 en el estrato de municipios con 500 a 1.000 habitantes.

Detengámonos, en este punto, ante una cuestión de especial relevancia que condiciona en buena medida el aprovechamiento eficaz de las posibilidades que brin-

da el *e-government* en el ámbito local. Nos referimos a las limitaciones que encuentran los ayuntamientos de menor tamaño para la implantación de servicios basados en la administración electrónica. La falta de recursos y de personal cualificado provoca que, en muchos casos, los portales de *e-government* pertenecientes a pequeños municipios presenten información obsoleta al poco tiempo de su creación, al dejar de ser man-

tenidos. El trabajo asociado a la rutina diaria del Ayuntamiento deja poco tiempo a los empleados públicos para mantener actualizado el contenido informativo, para aprender el funcionamiento de nuevas aplicaciones y para aprovechar las ventajas de la intranet, en caso de existir. A esto hay que sumar la dificultad que plantea en numerosas ocasiones sincronizar la tramitación electrónica con los procedimientos administrativos.

CUADRO N.º 3

INCORPORACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL ÁMBITO LOCAL

	2001	2003	2005
Buzones por 100 empleados públicos (porcentaje de empleados con correo electrónico)	21	40	46
Porcentaje de empleados con acceso a Internet	18	34	47
Porcentaje de empleados con acceso a Intranet	19	37	42
Porcentaje de entidades con sitio web			
Total	33	Nd	Nd
Diputaciones, consejos y cabildos.....	89	100	100
Municipios > 500.000 habitantes	100	100	100
Municipios 100.000-500.000 habitantes	94	100	100
Municipios 30.000-100.000 habitantes	74	100	99
Municipios 10.000-30.000 habitantes	58	81	97
Municipios 1.000-10.000 habitantes	26	65	72
Municipios 500-1.000 habitantes	27	28	48

Fuente: Elaboración propia a partir de los Informes IRIA (2002-2006).

CUADRO N.º 4

ENTIDADES QUE MANIFIESTAN DISPONER DE UNA POLÍTICA DE INCORPORACIÓN DE *SOFTWARE* LIBRE

		2003	2005
Porcentaje de entidades con política de incorporación de <i>software</i> libre	Total	6	7
	Diputaciones, consejos y cabildos	17	18
	Municipios > 500.000 habitantes	17	67
	Municipios 100.000-500.000 habitantes	31	35
	Municipios 30.000-100.000 habitantes	11	22
	Municipios 10.000-30.000 habitantes	19	20
	Municipios 1.000-10.000 habitantes	4	4
	Municipios 500-1.000 habitantes	4	0

Fuente: Elaboración propia a partir de los Informes IRIA (2004-2006).

Entre las medidas puestas en marcha para paliar estas dificultades, destaca el desarrollo por parte del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, el MAP y la Federación Española de Municipios y Provincias de la herramienta conocida como *Pista Administración Local*. Su objetivo es llevar la administración electrónica a los pequeños y medianos municipios en colaboración con las entidades supramunicipales. A través de esta herramienta de libre acceso, las entidades locales de menor tamaño pueden generar portales web a través de los cuales pueden ofrecer servicios a sus ciudadanos, así como información fiscal, administrativa o padronal.

Como siempre ocurre, contar con suficientes recursos resulta fundamental. Ahora bien, su escasez no debe ser aducida como escollo infranqueable a la hora de justificar la ausencia de implantación del *e-government* por parte de una Administración. En la actualidad, existen diversas opciones de *software* libre, sin coste para creadores y usuarios de portales electrónicos, que minoran el gasto en TIC pagado por el erario público, a la vez que garantizan la neutralidad tecnológica ante los ciudadanos al hacer uso de estándares abiertos para la conservación de la información.

Hoy en día, el uso de formatos y normas abiertas se considera un requisito esencial para que los sistemas informáticos y los programas puedan interoperar, tanto en el ámbito nacional como en el europeo. Para las administraciones públicas, el uso de formatos abiertos representa el mayor factor de éxito en las iniciativas de *e-government*, ya que contribuye definitivamente a mejorar las interacciones con los ciudadanos y las empresas (IDA, 2004).

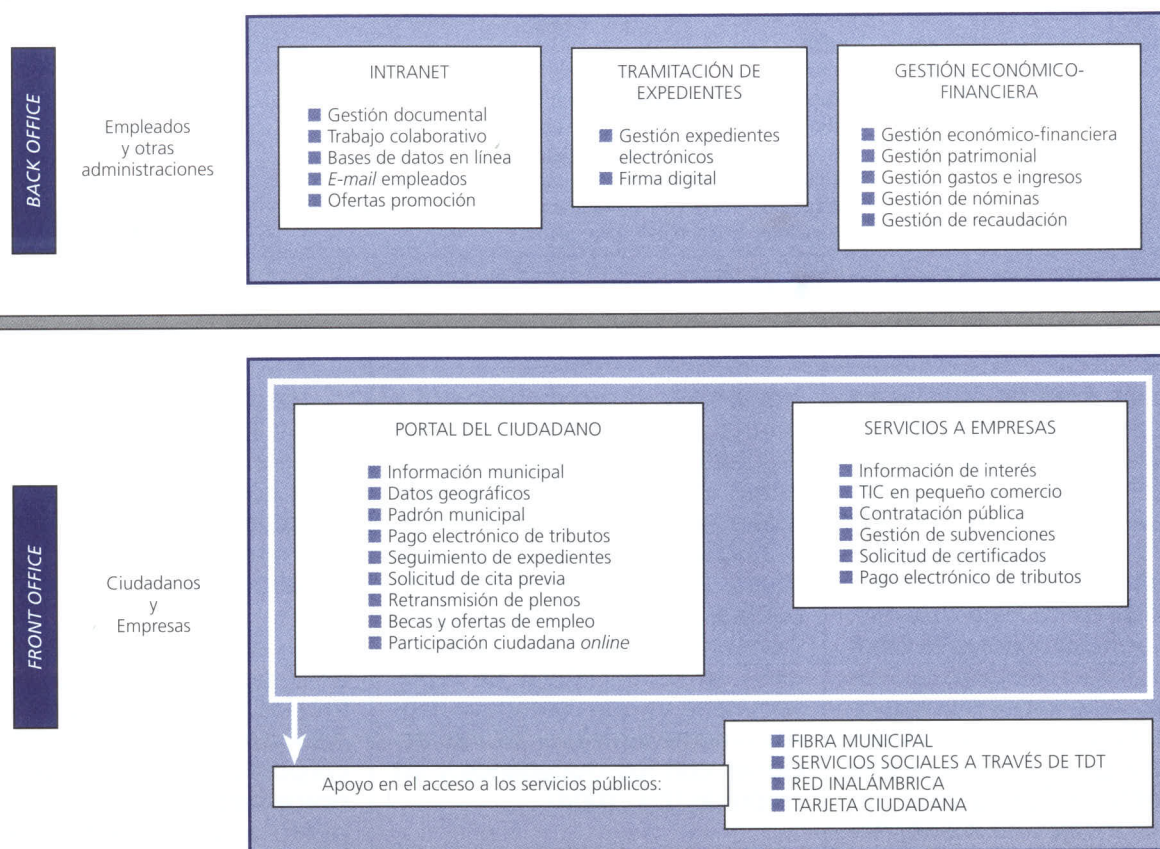
Como señalamos anteriormente, la Ley para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos concede a los ciudadanos el derecho a elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las administraciones públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, otros que sean de uso generalizado. Estimamos que esta extensión a formatos no abiertos, aunque «de uso generalizado», se explica básicamente en función de la posición dominante de algunas multinacionales norteamericanas de *software*. Se trata de una matización en la legislación que habilita el uso en el ámbito público de estándares exclusivos, secretos o patentados, práctica contraria a las recomendaciones emanadas de la Comisión Europea.

Los datos publicados por el informe IRIA reflejan cómo la política de incorporación de *software* libre aún está muy lejos de ser adoptada sin reservas por parte de nuestros gobiernos locales (cuadro n.º 4).

En el año 2005, únicamente un 7 por 100 de las entidades locales españolas manifestaba disponer de una política de incorporación de *software* libre, porcentaje que apenas varía respecto al observado en el año 2003. Tan sólo entre el reducido grupo de municipios de más de 500.000 habitantes se advierte un incremento considerable en el porcentaje de gobiernos que apuestan de forma decidida por este tipo de programas.

En cualquier caso, acudan o no al uso de *software* libre y estándares abiertos, aprovechen o no los recursos brindados por administraciones de ámbito superior a través de distintos planes o proyectos, los datos demuestran el interés decidido de muchos gestores por lograr la implantación del *e-government* en el sector público local. Aunque resulta todavía lejana la consecución de una implantación plena del proceso de administración electrónica (desarrollo íntegro de todas sus fases,

GRÁFICO 2
ESTRUCTURA DE LA IMPLANTACIÓN DEL E-GOVERNMENT EN EL SECTOR PÚBLICO LOCAL ESPAÑOL



Fuente: Elaboración propia.

incluida la e-participación), son numerosas las iniciativas de servicios públicos telemáticos puestas en marcha por parte de las entidades municipales.

El gráfico 2 resume esquemáticamente los distintos ámbitos de actuación que han sido objeto de desarrollo a través de la incorporación de las TIC en el sector público local. Las principales áreas de actuación y las distintas iniciativas en cada área han sido clasificadas en dos grandes secciones, en función de los agentes que participan en las relaciones de la Administración local. Se sigue de este

modo una clasificación cercana a la propuesta en el trabajo de Siau y Long (2006), quienes plantean varias áreas de actuación de acuerdo con las relaciones que unen a una Administración pública con clientes o consumidores (ciudadanos), empresas, empleados y otras administraciones.

La implantación del *e-government* en el sector público local ha dado lugar a actuaciones en dos ámbitos:

— La instauración de procedimientos internos que permiten la tramitación eficaz de expedientes

dentro de la entidad, facilitan la gestión llevada a cabo por el personal municipal, proveen a estos trabajadores de herramientas de trabajo indispensables en la actualidad (Internet, correo electrónico, bases de datos de uso compartido) y agilizan las relaciones del ente local con otras administraciones. En nuestro gráfico, este conjunto de procedimientos responde a la denominación de *back office*.

— El desarrollo de mecanismos dirigidos a los usuarios externos de la información y los servicios públicos, que permite el acceso en tiempo real tanto a la información

pública de la entidad local como a los datos personales en poder de la Administración, al tiempo que posibilita la realización de trámites administrativos sin necesidad de desplazamientos físicos. Tales mecanismos, mostrados en el gráfico bajo la expresión *front office*, requieren una integración total con el conjunto de aplicaciones de uso interno.

Como se ha indicado previamente, hoy en día la mayor parte de los municipios cuenta con un portal a través del cual ciudadanos, empresas y otras instituciones pueden consultar todo tipo de información pública, así como realizar gestiones por vía telemática. Apoyándose en el uso de herramientas como la firma digital o el lenguaje XBRL (6), estos portales ofrecen en la actualidad:

— *Acceso a servicios públicos.* Cada vez en mayor medida, las entidades locales permiten acceder a diversos servicios públicos mediante el uso de las TIC. Comienza a ser habitual la posibilidad de participar en la vida municipal y realizar trámites *online* relacionados con el seguimiento de expedientes, empadronamiento, comunicación de incidentes o desperfectos, reclamaciones, venta y reserva de entradas a actos culturales, teleasistencia, pago de impuestos o encuestas virtuales.

— *Comunicación.* El gobierno local aprovecha el uso de las TIC para hacer llegar a los ciudadanos información de muy diversa índole (información turística, cultural y de ocio, laboral, jurídica, territorial, tributaria). Destacamos, por su relevancia de cara a la rendición de cuentas ante la ciudadanía, la práctica cada vez más habitual de publicar en su sitio web información económico-financiera del ente local.

3. La divulgación *online* de información financiera por parte de los gobiernos locales

La utilidad de la información financiera depende en gran medida de su disponibilidad. De poco sirven unos estados contables correctamente elaborados si no se establecen fórmulas que posibiliten el acceso de los usuarios potenciales a su contenido. Contrariamente a lo que cabría esperar, no ha sido éste un aspecto que haya preocupado en exceso a la Administración, de forma que el usuario se ha enfrentado tradicionalmente a un número de trabas superior al existente en el sector privado.

En este contexto, resulta alentador observar cómo resultan cada vez más numerosos los gobiernos locales que empiezan a ser conscientes de la verdadera finalidad de sus estados contables, revelando una actitud abiertamente comunicadora. Para ello, han optado por la divulgación de sus cuentas a través de Internet, tratando de aprovechar sin duda las importantes ventajas de este cada vez menos novedoso canal de comunicación, el cual «ofrece información a bajo coste con mecanismos de acceso a datos corporativos, siendo instantánea para los usuarios la obtención de la información demandada. Es también un medio importante para facilitar información sin las restricciones del papel impreso y la importación de los datos a otros sistemas para ser tratados para su análisis» (Lymer, 1999: 291).

Existen dos aspectos que caracterizan el *reporting* digital por parte de las haciendas locales españolas que deben ser destacados.

En primer lugar, es preciso resaltar que la difusión de información financiera por parte de las

entidades locales españolas a través de su página web se lleva a cabo de manera voluntaria, puesto que no existe hoy en día ninguna norma que les obligue a desarrollar este tipo de prácticas. La única regulación sobre páginas web de entidades públicas vigente en la actualidad es aplicable tan solo a la Administración General del Estado, y se limita a normalizar el diseño de las páginas, sin detallar el contenido mínimo de éstas (7).

El segundo aspecto que deseamos destacar se encuentra estrechamente relacionado con el primero: se trata del alto grado de heterogeneidad en la información divulgada. De acuerdo con el estudio llevado a cabo por el FASB (2000: 30-31), existen dos dimensiones básicas en la publicación digital de información contable: el *contenido* y la *presentación*. Las posibilidades de combinar ambos aspectos son innumerables, tal como demuestra la diversidad observada en la práctica. En términos de contenidos, el sitio web puede incluir tan sólo un resumen de los documentos financieros que elabora en papel o, por el contrario, contener información adicional a aquella que confecciona obligatoriamente. En términos de presentación, el sitio web puede aportar únicamente información textual y estática, o bien aprovechar el uso de tecnologías de mayor dinamismo, como los mecanismos de interactividad o las presentaciones multimedia.

La revisión detallada de los sitios web locales llevada a cabo por Cárcaba y García (2008) permite observar cómo el documento más difundido es el presupuesto del ejercicio, incluido en el sitio web de un 32 por 100 del total de municipios analizados por los autores, aunque únicamente un 6 por 100 completa su información presupuestaria publicando en la web

el estado de liquidación del presupuesto o, al menos, un resumen de la ejecución y liquidación de los principales capítulos de gastos e ingresos. El resto de documentos que se ha pretendido localizar en la Red —cuentas anuales de obligada elaboración, informes, memorias o indicadores de gestión, anuarios o informes anuales— han podido ser consultados en un número de ayuntamientos realmente reducido.

Cerca del 18 por 100 de los sitios web examinados en el citado trabajo acompañan los documentos financieros con comentarios y gráficos explicativos que facilitan su interpretación por parte de personas o colectivos que no tienen porqué ser expertos en materia contable. Sin embargo, tan sólo uno de los 334 sitios web visitados incluye información con periodicidad inferior a la anual, hecho que refleja el escaso interés que existe en el ámbito local por aprovechar una de las principales ventajas que ofrece este medio de comunicación. También es reducido el número de municipios que ofrece un adecuado desglose orgánico de sus cuentas (poco más del 13 por 100 de la muestra).

En cuanto al formato empleado para la presentación de la información en la Red, los más utilizados son el tradicional html (en un 20,66 por 100 de los casos) y el formato pdf (en el 20,40 por 100). Ambos formatos garantizan la fácil interpretación y portabilidad de los ficheros de datos por cualquier ordenador. El formato html ha sido el lenguaje que ha permitido el rápido desarrollo de la web, garantizando la visualización de la información en cualquier sistema informático y la portabilidad a otros formatos. Por su parte, el formato pdf se caracteriza por asegurar la integridad del diseño original de la información,

hecho que resulta especialmente interesante cuando se intenta transmitir una información reflejada y certificada en papel, como pueden ser los estados contables auditados.

Finalmente, si se analiza el grado de interacción con el usuario, teniendo en cuenta los métodos más habituales ofrecidos en los sitios web de empresas y organizaciones privadas (la posibilidad de solicitar información a través de una dirección de correo electrónico o de un formulario, o la existencia de foros públicos y/o listas de correo para el debate y exposición de temas financieros de interés), los resultados son dispares. Es posible observar cómo los porcentajes de interacción logrados son bastante reducidos en el caso de la búsqueda de diálogo a través de listas y foros (los porcentajes de sitios web que ofrecen estas posibilidades son del 1,5 y del 5,7 por 100, respectivamente). No obstante, sí existe un número destacado de municipios (alrededor del 40 por 100) que ponen a disposición de los interesados una dirección de correo electrónico o un formulario normalizado para las consultas de carácter financiero que deseen realizar, ofreciendo la correspondencia con una persona ligada directamente a las finanzas y la contabilidad del municipio (interventor, jefe de contabilidad) o bien con el responsable político de dichas áreas (alcalde, concejal de Hacienda).

Cabría preguntarse qué factores inciden en la decisión de la entidad local de ofrecer más o menos información, especialmente de naturaleza financiera, o de posibilitar el acceso a más o menos servicios, cuál es el grado de efectividad de este nuevo modelo de comunicación, en qué medida los mecanismos elegidos para su desarrollo han sido los adecuados o

si dicho modelo ha logrado aumentar la confianza de los ciudadanos en la Administración. Son múltiples los trabajos que han tratado de dar respuesta a estas y otras preguntas, abordando el estudio del *e-government* desde distintos enfoques.

IV. EL E-GOVERNMENT LOCAL EN LA LITERATURA ACADÉMICA

El acercamiento de la literatura académica al fenómeno del *e-government* se ha producido desde diferentes vertientes. A continuación se exponen las más relevantes, siendo posible observar en ellas un claro paralelismo con las etapas del marco teórico de implantación del *e-government* expuestas con anterioridad:

- Implantación y funcionamiento de *e-government*.
- Acceso y divulgación de información.
- Interacción y participación ciudadana.
- Ejercicio de la responsabilidad pública y confianza en los gobiernos.

1. Implantación y funcionamiento de *e-government*

Desde el final de la década de los noventa, todos los niveles de la Administración pública se han embarcado en un esfuerzo de modernización tecnológica y organizativa encaminado a proveer de información y servicios a los ciudadanos. Para ello, se ha empleado fundamentalmente la *word wide web* (www), convirtiéndose los sitios web en elementos esenciales de la moderna Administra-

ción pública (Torres *et al.*, 2005). No obstante, el papel pionero no parece haberle correspondido a las entidades locales, sino a las administraciones de nivel estatal, pues han resuelto con mayor facilidad obstáculos de publicidad, financiación, privacidad ciudadana y equidad en el acceso a los servicios e información (Edmiston, 2003). Según Moon (2002), estos elementos están relacionados negativamente con la capacidad de los municipios para iniciar sus procesos de administración electrónica, siendo superados con mayor facilidad por los municipios de mayor tamaño.

Una vez superadas las fases iniciales de implantación de la tecnología *www*, buena parte de los trabajos en este campo se han encaminado a evaluar la efectividad de los sitios web de las entidades locales. La implantación de estos servicios no se ha producido de manera revolucionaria, sino incremental, percibiéndose los beneficios, tanto en los servicios al ciudadano como en cambio organizativo, de manera lenta pero constante a lo largo del tiempo (Brown, 2007). Este proceso se ha llevado a cabo de manera desigual entre zonas geográficas, con gran número de entidades locales evolucionando lentamente en la fase inicial de difusión de información gubernamental e interactuando con el exterior únicamente en G2B (Reddick, 2004). Estos resultados, obtenidos para las entidades locales norteamericanas, no son totalmente concordantes con los revelados en los estudios que se centran en los municipios europeos, los cuales parecen indicar que los sitios web no han modificado la estructura organizativa de los entes locales, convirtiéndose en una mera extensión de los servicios presenciales, pero con permanente disponibilidad 24/7 (Torres *et al.*, 2005).

Las entidades locales españolas han tenido presencia en Internet desde mediados de los noventa, pero es al final de esta década cuando comienzan a explotar realmente esta tecnología, alojando sus sitios web en dominios de segundo nivel «.es» (del tipo *www.aytociudad.es*), en detrimento de la inicial presencia en servidores web ajenos, si bien con escaso uso de la web como instrumento para efectuar gestiones administrativas por parte de los ciudadanos o para acercarlos la vida política de la Administración local (Muñoz y Vivas, 2001). Son diversos los estudios de carácter descriptivo que en los últimos años han tratado de perfilar el avance de la Administración local española en la Red; entre los más destacados podemos citar los de Hipola *et al.* (1998), Sierra (2000), Fernández *et al.* (2002), Moya (2003), Chaín y Muñoz (2005) y Chaín y Tomás (2005).

2. Acceso y divulgación de información

La divulgación de información se encuentra siempre en los inicios de la estrategia de presencia electrónica de una Administración pública, pues supone plasmar en formato digital algo ya existente en soporte tradicional y constituye una declaración de intenciones sobre la importancia de las TIC para la entidad pública. Los trabajos empíricos son variados en esta rama de investigación, ocupándose, a nivel descriptivo, de medir el grado de difusión de información y evaluar su accesibilidad, casi siempre refiriéndose a tecnología *www*. La mayoría de los estudios realizados en cualquier ámbito geográfico coinciden en señalar la existencia de sitios web para la práctica mayoría de las entidades locales, examinando las cualidades y cantidad de información pre-

sentada, así como el efecto que esto pudiera tener sobre la gestión de la entidad (Norris y Moon, 2005).

Son numerosos los estudios realizados acerca de la accesibilidad y usabilidad de las web locales (Shi, 2007), incluso estudios empíricos con expertos para determinar qué información presentar y cómo presentarla (De Jong y Lentz, 2006). De igual forma, han sido varios los trabajos encaminados a determinar el grado de divulgación financiera y presupuestaria de las entidades locales, así como los principales determinantes de este grado de divulgación entre una serie de variables demográficas, económicas, financieras, presupuestarias o políticas (Laswad *et al.*, 2005; Cárcaba y García, 2003, 2008).

3. Interacción y participación ciudadana

El término *e-participación* hace referencia al uso de las TIC para desarrollar y profundizar la participación en la vida política de los ciudadanos, permitiéndoles interactuar entre ellos y con sus representantes democráticos (Macintosh, 2006). La *e-participación* es vista como uno de los componentes de un proceso más amplio al que se denomina *e-democracia*, consistente en el uso de las TIC para mejorar los procesos democráticos.

La implantación del *e-government* debe servir para superar el viejo paradigma de organización burocrática basada en estandarización, departamentalización y eficiencia en coste, pasando a un nuevo paradigma propio de la era digital basado en servicios personalizados, trabajo en red y colaboración externa con el sector privado (Ho, 2002). El potencial de

este nuevo paradigma para flexibilizar rigideces y crear una democracia más participativa ha sido positivamente evaluado de manera empírica para los municipios suecos por Wiklund (2005). No obstante, ésta es la rama de estudio del *e-government* que, con un nivel de desarrollo teórico avanzado, aún no ha sido suficientemente puesta a prueba con trabajos empíricos.

4. Ejercicio de responsabilidad pública y confianza en los gobiernos

En los últimos años, diversos autores han constatado la caída de la confianza ciudadana en la eficacia de las distintas administraciones públicas en el desempeño de su labor (8). Siendo una de las tareas fundamentales de *e-government* la difusión de información de las administraciones, sería de esperar que mejorara la confianza de los ciudadanos en sus gobernantes a través del continuo ejercicio de transparencia y rendición de cuentas y de las ganancias de eficiencia que supondría este nuevo canal de relación administradores-administrados (Norris, 2001). Esta labor de recuperación de la confianza en los distintos niveles de las administraciones públicas ha sido iniciada por la Unión Europea a través de diversos programas, citados a lo largo de este trabajo.

No obstante, los resultados de las investigaciones empíricas han puesto en entredicho esta proposición. En 2001, el estudio llevado a cabo por la OCDE, mediante entrevistas a responsables políticos, empleados públicos y responsables tecnológicos, constataba que el esfuerzo en *e-government* había fallado en su cometido de aumentar la transparencia de los gobiernos y acercar los procesos políticos a

los ciudadanos. Estos resultados fueron matizados por West (2004), quien afirmó que la difusión de información acerca de los avances realizados en administración electrónica creaba en los ciudadanos una opinión de que el gobierno era efectivo en la solución de los problemas, pero no se relacionaba con un aumento en la confianza. Tolbert y Mossberger (2006) estudiaron la actitud de los ciudadanos hacia los sitios web de las administraciones local, estatal y federal norteamericanas; en sus resultados, los sitios web de la Administración local generaban mayor confianza y sentimientos positivos en los ciudadanos que el resto de las administraciones. Similares resultados han sido obtenidos por Pina *et al.* (2007) para las entidades locales de la Unión Europea.

V. CONCLUSIONES

Los gobernantes y gestores públicos, encargados de definir y ejecutar políticas públicas, están obligados a rendir cuentas de sus acciones al electorado. Deben actuar de acuerdo con los intereses de quienes les han delegado la autoridad para desempeñar sus funciones y, en esta labor, la disponibilidad y el acceso a la información que garantiza el uso de las nuevas tecnologías juegan sin duda un papel destacado. En este contexto, la Administración local, nivel de gobierno más cercano al ciudadano, no debe desperdiciar las oportunidades que el *e-government* ofrece de cara al ejercicio de su responsabilidad ante el ciudadano como receptor de servicios, contribuyente y votante.

A lo largo del presente trabajo, se han puesto de manifiesto algunos aspectos clave que ayudan a comprender e interpretar esta nueva forma de comunicación entre administradores y administrados:

1. Siguiendo el camino marcado por las instituciones europeas, el sector público español ha emprendido distintas políticas encaminadas a promover el desarrollo de la administración electrónica, apoyándose en la aprobación de normas y el establecimiento de planes de actuación que consolidan la instauración de este nuevo modelo de comunicación y servicio a los ciudadanos.

2. Estas actuaciones han servido de acicate para la implantación gradual del *e-government* en el sector público local, en el que se observa un importante incremento en el gasto total en TIC, siendo ya mayoritario el número de entidades municipales con presencia en la Red a través de un sitio web propio. Efectivamente, muchas de estas entidades han procedido al diseño y desarrollo de un portal web con información y servicios públicos que acercan la Administración a todos los ciudadanos del municipio, y potencian la participación ciudadana y la comunicación mediante este entorno virtual.

3. Las entidades locales están en disposición de aprovechar las nuevas tecnologías para la difusión de información financiera, garantizando así la efectiva rendición de cuentas ante la ciudadanía y abordando de este modo una de las principales tareas derivadas del ejercicio de responsabilidad inherente a una Administración pública. Sin embargo, a pesar de tratarse de los órganos de gestión política más cercanos al ciudadano y cuyas actuaciones tienen una repercusión más directa en su vida cotidiana, parece que muchos municipios aún no se han percatado del gran potencial comunicador que supone la divulgación *online* de información financiera. La posibilidad de una menor periodicidad en los informes, el establecimiento de un diálogo permanente

o la reducción de costes en la comunicación son sólo algunas de las ventajas desaprovechadas por un todavía elevado número de entes locales.

4. Se evidencia, por tanto, que, pese al creciente impulso del uso de sistemas y tecnologías de la información, la implantación del *e-government* en el sector público local como nuevo modelo de relación entre gobiernos y ciudadanos se encuentra aún en sus fases iniciales de desarrollo. Aún nos encontramos en el desarrollo de una primera fase de implementación, basada en la incipiente divulgación de información puesta a disposición de los ciudadanos en un horario 24/7, y una segunda fase en la que se trata de interactuar con los ciudadanos para que éstos puedan efectuar consultas y realizar sus trámites con las administraciones de manera no presencial.

5. La Administración local debe continuar avanzando por este camino, aprovechando la ventaja que supone ser el nivel administrativo más cercano al ciudadano. Para ello debe tratar de que su participación en la sociedad de la información no se limite únicamente a crear un interfaz web que permita trasladar los antiguos procesos de funcionamiento burocrático, sino también adaptar su propia estructura organizativa para estar en condiciones de hacer frente a los nuevos retos que los ciudadanos presentan.

6. La ciudadanía desea disponer de una Administración local que no sólo ponga a su alcance la realización de trámites de manera más simple, sino que también permita estrechar la brecha existente entre administradores y administrados, dando participación a los ciudadanos en los procesos básicos propios de una so-

ciudad democrática. Al mismo tiempo, la sociedad civil demanda de las administraciones locales que esta capacidad para mejorar la cantidad y calidad de información, servicios y participación se vea acompañada del más elemental respeto a la privacidad, conjugando con este respeto la necesidad para identificar a los ciudadanos en su relación con la Administración.

7. En el estado actual de implementación de la tecnología, una amplia mayoría de los trámites necesarios con la Administración local se pueden realizar de manera virtual si se dispone de los elementos necesarios por ambas partes. Es por tanto hora de dar un paso más en la correcta dirección, abriendo canales de comunicación hacia los ciudadanos. El ejercicio de la responsabilidad de los administradores a través de la Red es un primer paso que permitirá aumentar la confianza de los ciudadanos para seguir avanzando en el camino correcto.

NOTAS

(1) Gran parte de esta información se ha encontrado tradicionalmente en poder de organismos públicos, pero de manera fragmentada. Así, un ciudadano ha visto su información personal depositada en distintos organismos (Ayuntamiento, órganos educativos, centros de salud, Ministerio de Hacienda, Dirección General de Tráfico), que se han servido de ella para la prestación de sus servicios. En un entorno de integración digital de los servicios públicos, esta información podría ser compartida y ligada a un único individuo para el que se dispondría de un perfil personal perfectamente detallado. Lo que, desde el punto de vista del ciudadano-cliente, sería una fuente de datos para la segmentación y mejor provisión de servicios públicos, se convertiría desde el punto de vista de la privacidad del ciudadano y sus derechos fundamentales en un serio problema que exigiría una estricta regulación legal.

(2) El primero de estos objetivos parte de la idea de que la implantación del *e-government* debe beneficiar a todos. Para ello, es esencial que los ciudadanos tropiecen con el menor número posible de obstáculos a la hora de acceder a los servicios públicos en línea. En esta lucha contra la brecha digital, los estados

miembros se han comprometido a lograr que, de aquí a 2010, toda la población, incluidas las capas sociales desfavorecidas, disfrute de la administración electrónica. El logro de este principio básico de acceso universal supone un paso ineludible en la conformación del *e-government* como impulsor de la participación de los ciudadanos en el proceso democrático. Se trata de un aspecto ya apuntado en la Recomendación adoptada por el Consejo de Ministros Europeo en diciembre de 2004, donde se señala que el *e-government* no es un asunto meramente técnico, sino de *gobernanza democrática*. Las TIC son una herramienta excepcional a la hora de implicar a un mayor número de ciudadanos en el debate público y en la adopción de decisiones a todos los niveles, desde el municipal al europeo. Internet ha generado nuevas formas de expresión política y debate público que deben ser aprovechadas para lograr la mayor participación de los ciudadanos en todas las fases de la adopción de decisiones democráticas.

(3) Paralelamente, este proceso de adaptación permite impulsar el empleo de las nuevas tecnologías en el resto de sectores de la sociedad. Sobre esta idea descansa, por ejemplo, parte del articulado de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, la cual no sólo establece la obligatoriedad del uso de la factura electrónica en el marco de la contratación con el sector público estatal, sino que obliga a las diversas administraciones públicas a promover la incorporación de la factura electrónica en las diferentes actuaciones públicas distintas de la contratación; en particular, en materia de justificación de ayudas y subvenciones.

(4) Como resultado de estos programas, cerca de 250 entidades habrán colaborado en su ejecución tras la convocatoria de 2007.

(5) Para la Administración local, IRIA incluye información relativa a diputaciones provinciales y forales, cabildos y consejos insulares y municipios de más de 500 habitantes. La información relativa al ámbito municipal se evalúa mediante un muestreo estratificado según número de habitantes y área geográfica, en el que se han investigado con carácter exhaustivo los estratos relativos a municipios con más de 30.000 habitantes.

(6) El XBRL (*eXtensible Business Reporting Language*) es un estándar basado en el lenguaje XML que nace en 1998, con el objetivo de simplificar la automatización del intercambio de información financiera. Implica una mejora en la claridad, transparencia, análisis y control de los datos, puesto que éstos son obtenidos desde su mismo origen. El Senado aprobó en 2006 una moción que instaba al Gobierno a impulsar el uso de este estándar abierto en colaboración con las comunidades autónomas y las corporaciones locales. Desde entonces, algunos ayuntamientos han puesto en marcha convenios con el fin de utilizar este estándar en la transmisión de datos de la liquidación del presupuesto local.

(7) Se trata de la Resolución de 9 de marzo de 2005, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueba la *Guía para la edición y publicación de las páginas web de la Administración General del Estado*. En el ámbito empresarial, la Ley 26/2003, de 17 de julio, la Orden ECO/3722/2003, de 26 de diciembre, y la Circular 1/2004, de 17 de marzo, de la CNMV, recogen importantes medidas de fomento de la transparencia de las sociedades anónimas cotizadas, entre las que destaca la obligación de contar con una página web para atender el derecho de información de los accionistas e inversores, estableciendo estas normas un contenido mínimo que garantice su ejercicio.

(8) Puede verse una completa revisión del estado de la cuestión en TOLBERT y MOSSBERGER (2006).

BIBLIOGRAFÍA

- BELLAMY, Christine, y TAYLOR, John A. (1988), *Governing the Information Age*, Open University Press.
- BHATNAGAR, Subhash (2004), *E-Government. From Vision to Implementation. A Practical Guide with Case Studies*, Sage Publications, Londres.
- BROWN, M. M. (2007), «Understanding e-government benefits - An examination of leading-edge local governments», *American Review of Public Administration*, 37 (2): 178-197.
- BROWN, M. M., y BRUDNEY, J. L. (2001), «Achieving advanced electronic government services: An examination of obstacles and implications from an international perspective», *National Public Management Research Conference*, Bloomington (Indiana), EE.UU.
- CAPGEMINI (2007), *The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services, 7th Measurement 1 September 2007*, realizado para Comisión Europea, Directorate General for Information Society and Media. Disponible en http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2007.pdf [consulta: 26/12/2007].
- CÁRCABA GARCÍA, A., y GARCÍA GARCÍA, J. (2003), «La divulgación de información financiera a través de Internet: la experiencia de las corporaciones locales europeas», *Partida Doble*, 144: 56-69.
- (2008), «Determinantes de la divulgación de la información contable a través de Internet por parte de los gobiernos locales», *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, en prensa.
- CARR, N. G. (2003), «It doesn't matter», *Harvard Business Review*, 81 (5), mayo: 41-49.
- CHAIN NAVARRO, C., y MUÑOZ CAÑAVATE, A. (2004), «Hacia el cibergobierno: evolución de la administración local de la Región de Murcia en Internet (1997-2002)», *Anales de Documentación*, 7: 55-68.
- CHAIN NAVARRO, C., y TOMÁS CARRIÓN, P. (2005), «Análisis comparativo del desarrollo en Internet de los municipios españoles más poblados», *Anales de Documentación*, 8: 37-49.
- COMISIÓN EUROPEA (2003), *El papel de la Administración Electrónica en el Futuro de Europa*, 26 de septiembre de 2003, COM (2003) 567 final.
- (2007a), «A handbook for citizen-centric eGovernment», preparado para la eGovernment unit, DG Information Society and Media, Comisión Europea. Disponible en http://europa.eu.int/egovement_research.
- (2007b), *Communication From The Commission To The European Parliament, The Council, The European Economic And Social Committee And The Committee Of The Regions. i2010 - Annual Information Society Report 2007*. Disponible en http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2007/com2007_0146es01.pdf.
- (2007c), *eGovernment Progress in EU27+. Reaping the benefits*. Disponible en http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=3635 [Consulta: 26/12/2007].
- DE JONG, M., y LENTZ, L. (2006), «Scenario evaluation of municipal web sites: Development and use of an expert-focused evaluation tool», *Government Information Quarterly*, 23 (2): 191-206.
- EDMISTON, K. D. (2003), «State and local e-government - Prospects and challenges», *American Review of Public Administration*, 33 (1): 20-45.
- ESCHER, T., y MARGETTS, H. (2007), «Understanding governments and citizens on-line: Learning from e-commerce», *Annual Conference of the American Political Science Association*.
- FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, J. M.; MORALA GÓMEZ, B., y RODRÍGUEZ PÉREZ, A. (2002), «Información de interés turístico en las webs municipales: análisis empírico de su divulgación», *IV Congreso Turismo y Tecnología de la Información y las Comunicaciones*, TuriTec.
- FINANCIAL ACCOUNTING STANDARDS BOARD, FASB (2000), *Business Reporting Research Project: Electronic Distribution of Business Reporting Information*, Steering Committee Report Series, FASB, Norwalk. Disponible en <http://www.fasb.org>.
- FOUNTAIN, Jane E. (2001), *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change*, Brookings Institution, Washington DC.
- GRANT, G., y CHAU, D. (2005), «Developing a generic framework for e-government», *Journal of Global Information Management*, 13 (1): 1-30.
- GRÖNLUND, A. (2003), «Emerging electronic infrastructures. Exploring democratic components», *Social Science Computer Review*, 21 (1) primavera: 55-72.
- HAGEN, Martin, y KUBICEK, Herbert (2000), *One-Stop Government in Europe. Results from 11 National Surveys*, Universidad de Bremen.
- HIPOLA, P.; MUÑOZ CAÑAVATE, A., y CHAIN NAVARRO, C. (1998), «Análisis de los sistemas de información web de los ayuntamientos españoles. Una aproximación al contenido de estos recursos de información electrónicos como una red de unidades de información al ciudadano», *Jornadas sobre Tecnologías de la Información para la Modernización de las Administraciones Públicas*, MAP, Madrid.
- HO, A. T. K. (2002), «Reinventing local governments and the e-government initiative», *Public Administration Review*, 62 (4): 434-444.
- HOLDEN, S. H. (2003), «The evolution of information technology management at the federal level: Implications for public administration», en GARSON, G. David (ed.), *Public Information Technology: Policy and Management Issues*, 53-73, Idea Group Publishing, Hershey (Pasadena), EE.UU.
- IDA (2004), *IDA Expert Group Conclusions and Recommendations on Open Document Formats*. Disponible en <http://ec.europa.eu/ida/bc/en/document/2592/5588> [Consulta: 15/12/2007].
- LASWAD, F.; FISHER, R., y OYELERE, P. (2005), «Determinants of voluntary Internet financial reporting by local government authorities», *Journal of Accounting and Public Policy*, 24 (2): 101-121.
- LAYNE, K., y LEE, J. (2001), «Developing fully functional e-government: A four stage model», *Government Information Quarterly*, 18: 122-136.
- LEITNER, Christine (2003), *eGovernment in Europe: The State of Affairs*, EIPA, Holland.
- LEY 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE n.º 150, de 23-06-2007).
- LEY 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información (BOE n.º 312, de 29 de diciembre).
- LIPS, Miriam B. (2007), «E-Government under construction: Challenging traditional conceptions of citizenship», en NIXON, Paul y KOUTRAKOU, Vassiliki N., *E-Government in Europe. Rebooting the State*, Routledge, Londres.
- LYMER, A. (1999), «The Internet and the future of corporate reporting in Europe», *European Accounting Review*, 8 (2): 289-302.
- MACINTOSH, Ann (2006), «eParticipation in policy-making: the research and the challenges», en CUNNINGHAM, Paul y CUNNINGHAM,

Miriam, <i>Exploiting the Knowledge Economy: Issues, Applications, Case Studies</i>, IOS Press, Amsterdam. MARX, Gary T. (2005), «Varieties of personal information as influences on attitudes toward surveillance», en <i>The New Politics of Surveillance and Visibility</i>, HAGGERTY, Kevin D. y ERICSON, Richard V., University of Toronto Press, Toronto. MEANS, Grady, y SCHNEIDER, David (2000), <i>Meta-Capitalism: The E-Business Revolution and the Design of 21st Century Companies and Markets</i>, John Wiley & Sons, Nueva York. MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, MAP (1998, 2000, 2002, 2004, 2006), <i>Informe sobre recursos informáticos de las administraciones públicas</i>, IRIA, Madrid. Disponible en http://www.csi.map.es/ [Consulta: 15/12/2007]. MOON, M. J. (2002), «The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality?», <i>Public Administration Review</i>, 62: 424-434. MOSSBERGER, Karen; TOLBERT, Caroline, y STANSBURY, Mary (2003), <i>Virtual Inequality: Beyond the Digital Divide</i>, Georgetown University Press, Washington DC. MOYA MARTÍNEZ, G. (2003), «La Administración pública en línea: Estudio sobre los servicios públicos de los ayuntamientos de la Región de Murcia basados en web», <i>Anales de Documentación</i>, 6: 187-202. MUÑOZ CAÑAVATE, A. (2005), «El web en la administración local española. Conclusiones de seis años de estudio», <i>Jornadas Españolas de Documentación</i>, vol. 9. MUÑOZ CAÑAVATE, A., y VIVAS MORENO, A. (2001), «Gestión de la información administrativa de las administraciones locales españolas en Internet: presencia institucional en la Red», <i>Revista Española de Documentación Científica</i>, 24 (2): 162-177.	NORRIS, P. (2001), <i>Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide</i>, Cambridge University Press, Nueva York. NORRIS, D. F., y MOON, M. C. (2005), «Advancing e-government at the grassroots: Tortoise or hare», <i>Public Administration Review</i>, 65 (1): 64-75. ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS, ONU, Y AMERICAN SOCIETY FOR PUBLIC ADMINISTRATION, ASPA (2002), <i>Benchmarking E-Government: A Global Perspective</i>, U.N. Publications, Nueva York. ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICO, OCDE (2001), <i>OECD Project on e-Government: Analysis Framework and Methodology</i>, OCDE, París. — (2003), <i>The e-Government Imperative: Main Findings</i>, OECD Policy Brief, OCDE, París. — (2005), <i>e-Government for Better Government</i>, OECD e-Government Studies, OCDE, París. PINA, V.; TORRES, L., y ROYO, S. (2007), «Are ICTs improving transparency and accountability in the EU regional and local governments? An empirical study», <i>Public Administration</i>, 85 (2): 449-472. REDDICK, C. G. (2004), «A two-stage model of e-government growth: Theories and empirical evidence for US cities», <i>Government Information Quarterly</i>, 21 (1): 51-64. SCHULIN, Shannon H. (2003), «E-Government: An overview», en GARSON, G. David (ed.), <i>Public Information Technology: Policy and Management Issues</i>, 120-137, Idea Group Publishing, Hershey (Pasadena), EE.UU. SHI, Y. Q. (2007), «The accessibility of Chinese local government web sites: An exploratory study», <i>Government Information Quarterly</i>, 24 (2): 377-403.	SIAU, K., y LONG, Y. (2006), «Using social development lenses to understand e-government development», <i>Journal of Global Information Management</i>, 14 (1): 47-62. SIERRA NEBOT, J. A. (2000), «La Administración local asturiana en Internet (un somero análisis sobre lo que hay, y una modesta proposición sobre lo que debería haber)», <i>AA-BADOM</i>, 11 (3-4): 30-32. SILCOCK, R. (2001), «What is e-Government?», <i>Parliamentary Affairs</i>, 54: 88-101. SIMON, Herbert A. (1976), <i>Administrative behavior</i> (3.ª ed.), The Free Press, Nueva York. TOLBERT, C. J., y MOSSBERGER, K. (2006), «The effects of e-government on trust and confidence in government», <i>Public Administration Review</i>, 66 (3): 354-369. TORRES, L.; PINA, V., y ACERETE, B. (2005), «E-government developments on delivering public services among EU cities», <i>Government Information Quarterly</i>, 22 (2): 217-238. US FEDERAL GOVERNMENT (1993), <i>Reengineering Through Information Technology</i>, National Performance Review. WEST, Darrel (2000), <i>Assessing E-Government: The Internet, Democracy and Service Delivery by State and Federal Governments</i>, Banco Mundial, Washington DC. — (2004), «E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes», <i>Public Administration Review</i>, 64 (1): 15-27. WIKLUND, H. (2005), «A Habermasian analysis of the deliberative democratic potential of ICT-enabled services in Swedish municipalities», <i>New Media & Society</i>, 7 (2): 247-270. YILDIZ, M. (2007), «E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward», <i>Government Information Quarterly</i>, 24: 646-665.
---	--	--