

## HACIA EL CIBERGOBIERNO: EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DE LA REGIÓN DE MURCIA EN INTERNET (1997-2002)

*Celia Chaín Navarro* \*

Universidad de Murcia

*Antonio Muñoz Cañavate* \*\*

Universidad de Extremadura

**Resumen:** Análisis del desarrollo de los sistema de información web de las administraciones públicas locales murcianas desde el año 1997 hasta 2002. Revisión de la normativa y disposiciones regionales que regulan, apoyan y desarrollan la inclusión de los servicios de las administraciones públicas en Internet, y en especial en la Sociedad de la Información y del Conocimiento. Los objetivos son estudiar la evolución del uso y aplicación del web en las administraciones locales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y proponer un parámetro para medir el interés que tienen los responsables de los ayuntamientos en ofrecer servicios a través de la Red: el tipo de dominio de primer nivel utilizado en la dirección electrónica de los web. Se concluye que ha habido una evolución constante y relativamente homogénea para el total de los ayuntamientos de la Región, y una alta penetración de la aplicación web en todos los ayuntamientos de municipios superiores a los diez mil habitantes, y a la vez se constata un uso muy elevado de dominios propios.

**Palabras clave:** Información al ciudadano; administración local; municipio; Comunidad Autónoma de la Región de Murcia; ayuntamientos; Internet; ciberobierno; administración electrónica; WWW; políticas de información; ciberdemocracia; dominios: e-inclusión.

**Title:** TOWARD THE CIBERGOVERNMENT: EVOLUTION OF THE LOCAL ADMINISTRATION OF THE REGION DE MURCIA IN INTERNET (1997-2002)

**Abstract:** We present an analysis of the development of the WWW information systems in the local administration in the "Comunidad Autónoma de la Región de Murcia" (1997-2002). Firstly, we review the legislation about public administration on Internet. Our main objectives are to register the historical evolution of the use and application of WWW in local administration of the "Región Murciana", and to propose one method of analysis: the study of the first level domains of the electronic addresses of the units involved. Finally, we conclude that an important and homogeneous evolution for all the local administrations has been observed together with a strong influence in places with more than 10.000 inhabitants, with a high use of proper domains.

**Keywords:** Information for citizens; local administration; Comunidad Autónoma de la Región de Murcia; Internet; e-government; e-administration; WWW; information politics; e-inclusion.

---

\* chain@um.es

\*\* amunoz@alcazaba.unex.es

## INTRODUCCIÓN

Las Administraciones Públicas son instituciones que basan su existencia en la gestión de los recursos públicos, y por tanto en la gestión de los intereses de los ciudadanos. Esa comunicación Administración/ciudadano se ha realizado por medios tradicionales, pero desde la llegada de las tecnologías de la información, estos procesos han podido ganar en interactividad. A la automatización de los procedimientos internos de las Administraciones, a lo largo de los años ochenta del siglo XX, le ha seguido una etapa iniciada a mitad de los años noventa en la que gracias al uso de la aplicación cliente-servidor más conocida de Internet, el World Wide Web, muchas Administraciones han podido aumentar la eficacia de la comunicación con sus ciudadanos.

Desde mediados de esta década se han sucedido los proyectos, en el seno de las distintas Administraciones Públicas, para la implantación de servicios electrónicos dirigidos al ciudadano. Se ha prestado especial atención al uso de las tecnologías de la información y de la comunicación en los gobiernos locales (Tsagarousianou, 1998), y se ha desarrollado un corpus relativamente importante sobre necesidades, ventajas, inconvenientes, niveles de profundidad, grados de implantación y de implicación de la administración con respecto a Internet (Safai-Amini, 2000). Además desde el punto de vista teórico se han intentado adaptar los métodos y modelos desarrollados para las otras dos administraciones (regional y nacional) que han tenido hasta la fecha mayor desarrollo (Ashbaugh, 2000). Hay también modelos de evolución general, como el desarrollado por Layne y Lee (2001), o sobre las posibilidades del nuevo marco legislativo para la gestión de la información en las administraciones públicas en Gran Bretaña (Birkinshaw, 2000).

En España, los estudios cuantitativos para conocer el uso de Internet por parte de las Administraciones también han aparecido en los últimos años: en la Administración General del Estado por Muñoz-Cañavate (2003), en la Administración regional (Muñoz-Cañavate, 2000), o en la Administración local (Muñoz-Cañavate y Vivas Moreno, 2001). Además de estudios regionales en la Administración local, como el caso de Andalucía (Muñoz-Cañavate y Chaín Navarro, 2003), los presentados en el Seminario "La nueva administración del Estado. e-Administración: Conectando con los ciudadanos" por Díaz Méndez (2001) sobre el Ayuntamiento de Alcobendas, y Franco Tubio (2001) en Galicia. Sobre los contenidos de los webs de ayuntamientos encontramos el trabajo de Moya Martínez (2003) para los municipios murcianos, o el de Hermoso Ruiz y Muñoz-Cañavate (2003), para una muestra de corporaciones locales andaluzas.

## OBJETIVOS

Los objetivos generales del trabajo realizado son dos. Por una parte, ofrecer una metodología de recogida de datos de los sistemas web de las corporaciones locales. Y por otra proponer un parámetro de medida para analizar el interés que tienen las autoridades políticas locales por presentar realmente servicios al ciudadano a través de Internet: el tipo de dominio elegido para la dirección electrónica que ofrece los servicios virtuales de la administración pública. Este último objetivo ha sido estudiado también por los autores en trabajos anteriores para las administraciones regional y nacional.

Este parámetro puede ser una medida para uno de los servicios de información más reciente, pero también más importante en el contexto de las políticas de información en el

ámbito local. Existen los registros, y sus indicadores correspondientes, que describen y analizan la evolución de las unidades de información de tipo presencial como las bibliotecas, archivos, centros de información juvenil, o cualquier otro servicio de información al ciudadano, que dependa de un ayuntamiento. Pues bien, aquí nosotros proponemos una variable para que se pueda estudiar la evolución de los flujos de información Administración-ciudadano que se establecen a través de sus sistemas web. Así, exponemos una forma de dejar constancia de la penetración del web como un sistema de información en la Administración local, y del interés de los responsables políticos en cada momento por mantenerlos y mejorarlos, permitiendo conocer la evolución, en el estadio histórico inicial de desarrollo, de esta aplicación tecnológica.

Los objetivos específicos tanto para el trabajo global del conjunto del Estado español, como para la Región de Murcia han sido, por tanto, los de analizar la presencia de los ayuntamientos que tienen web sobre los que no lo tienen, estudiados por franjas de población; conocer aquellos que disponen de dominio propio -parámetros que se explican en la metodología-, y el tipo de dominio sobre el que aparece la presencia en Internet (".es", ".org", ".net", ".com", ".info", u otros).

## **LOS SISTEMAS WEB EN LOS PLANES Y ACCIONES DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA REGIÓN DE MURCIA**

En este apartado se hace un recorrido por las normativas y disposiciones regionales que regulan, apoyan y desarrollan la inclusión de los servicios de las administraciones públicas en Internet (o e-inclusión), y en especial, en el marco denominado Sociedad de la Información. Al haberse elegido como sujeto de estudio los ayuntamientos de esta Comunidad Autónoma, parecía necesario enmarcar el desarrollo electrónico de los servicios que éstos prestan dentro de las disposiciones legales, así como presentar los planes de apoyo para la e-inclusión que se ofrecen en el ámbito autonómico.

El Plan de Calidad de los Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia (1996).

La entrada en vigor del Decreto 6/1996, de 14 de febrero, por el que se articulaba e impulsaba el Plan de Calidad de los Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia supuso un importante hito referencial en el avance hacia la modernización de la Administración Regional con la finalidad de mejorar, potenciar y racionalizar sus servicios públicos.

Son muchas las iniciativas y experiencias de la Administración Pública de la Región de Murcia que se han puesto en marcha en su proceso de modernización:

- implantación de la "Ventanilla Única" en distintos municipios;
- creación de la "Ventanilla Móvil";
- Oficina de Atención al Contribuyente;
- modernización del Boletín Oficial de la Región de Murcia;
- mejora en la Biblioteca Regional;
- Guía de Servicios;
- aplicaciones corporativas (Sir, Bici, Questor, Horage, y otros);
- implantación de RDSI en todos los municipios;

- Red corporativa de comunicaciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia;
- Teléfono de emergencias 112; y otras.

Con el objetivo de facilitar la implantación de la Sociedad de la Información, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (en adelante CARM) crea en 1998 la Fundación Integra (Integración de recursos y nuevas tecnologías para la modernización de la Región de Murcia), con personalidad jurídica propia, y plena capacidad para actuar en todos aquellos aspectos que considere necesarios para el cumplimiento de la finalidad para la que fue creada. Ha formado parte de varias acciones relacionadas con la puesta en marcha de la Sociedad de la Información. Las más destacadas, por orden cronológico, son Ciez@net (1998), la primera ciudad digital de la Región; la Red Regional de Interconexión (RIX), Plan de Infocentros del Noroeste (PINO), la primera experiencia piloto para el desarrollo de la firma electrónica en la administración regional (DarFe) en el año 2000, el Programa Prisma en 2002 (Programa Regional de Integración de Sistemas y Modernización de Ayuntamientos), que pretende dotar a los ayuntamientos participantes de un conjunto de aplicaciones (contabilidad, gestión tributaria, nóminas, padrón de habitantes, etc.) que constituyen un sistema integrado de gestión municipal; y El "Plan para el desarrollo de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia (2002-2004)", explicado más adelante, entre otros.

### **Polis digitales**

El proyecto, que se denomina así, pretende incorporar a un número de poblaciones cada vez mayor al universo digital, conectando a todos sus habitantes e instituciones a Internet. La primera población en esta Comunidad Autónoma fue Cieza, y la acción correspondiente, Ciez@.net, empezó a ponerse en marcha en el año 1998. Uno de sus objetivos prioritarios fue precisamente acercar administración y ciudadanos a través de la Red. Para ello se generó una intranet dentro de la ciudad, se dio conexión a todos los ciudadanos, y se incluyeron todas las instituciones de la población con un acceso permanente, se creó un nodo regional para conectar la población de Cieza con otras redes digitales como la Universidad de Murcia o la Universidad Politécnica de Cartagena. La iniciativa "Ayuntamiento del Siglo XXI", financiada exclusivamente por la corporación local, nació con el fin de generar una infraestructura y contenidos del Ayuntamiento, facilitando asimismo la conexión interna, el intercambio de información con otras administraciones y la relación con ciudadanos y empresas, mediante el uso de accesos telemáticos avanzados que contribuyeran a hacer posible servicios más ágiles y transparentes.

Entre los servicios prestados a distancia, son destacables las posibilidades que ofrece de realizar a través de Internet determinados trámites como preinscripción y matriculación, certificado de empadronamiento, de convivencia, de residencia, o consultar los impuestos municipales y hacer reserva de instalaciones deportivas.

### **El Plan Estratégico de Desarrollo de la Región de Murcia (2000-2006)**

La Ley 10/1999, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2000, recoge las acciones contempladas en el Plan Estratégico de Desarrollo de la Región de Murcia (2000-2006) para acelerar el proceso de implantación de la Sociedad de la Información en la Región. Entendiendo ésta como un nuevo entorno socioeconómico en el que se enmarca la modernización adminis-

trativa, dada la importancia de la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la mejora de los servicios públicos.

El Plan Estratégico de Modernización de la Administración de la Región de Murcia (en adelante PEMAR) se concibió como un nuevo marco referencial de la política de modernización de la Administración Pública Regional. Se pretende mejorar y potenciar los servicios de ésta y su integración con las demás administraciones, en especial las locales para mejorar e incrementar la oferta de servicios integrados, rápidos y descentralizados a los ciudadanos.

El PEMAR comprende una serie de líneas de actuación, de las que destacamos las que están directamente relacionadas con el tema:

- Impulsar y desarrollar los sistemas corporativos de información y atención al ciudadano, tramitación descentralizada y resolución inmediata de procedimientos, incluidos los telemáticos, tendentes a facilitar la realización de trámites más cómodos, rápidos, eficaces y descentralizados.
- Establecer fórmulas de colaboración con las Administraciones Locales para la prestación de los servicios administrativos de ambas administraciones, que mejore la comunicación entre éstas y los ciudadanos de la Región de Murcia.
- La implantación y desarrollo de los sistemas de información corporativos -registro único, reparto de documentación, gestión documental, gestión presupuestaria, gestión de personal, apoyo a la decisión, y otros-, mediante tecnologías de la información que permitan y faciliten la gestión descentralizada y el control de la tramitación de expedientes administrativos y su relación con los expedientes de gastos. Para ello, previamente se realizará la reducción y simplificación de los trámites administrativos y la reingeniería de los procedimientos, especialmente los externos, eliminando cuantos procesos burocráticos, trabas y autorizaciones administrativas se consideren innecesarios.
- La mejora y modernización de la red corporativa de la Administración Pública de la Región de Murcia.
- La integración de la Administración Local en la red administrativa cuyo centro esté en la Administración de la Comunidad Autónoma, mediante la creación de varios nodos administrativos comarcales repartidos por el territorio de la Región que presten servicios de la CARM a los ciudadanos de los ayuntamientos de la comarca (Edificios FORO, UIAC, UMAC, y otros) avanzando en la materialización del "Pacto Local" y el principio de subsidiariedad y "Administración Única".
- La normalización de la tecnología utilizada por los entes administrativos, de forma que no se produzcan incompatibilidades y se homogeneicen los sistemas utilizados.
- La integración del ciudadano en la Sociedad de la Información a través de la oferta de servicios telemáticos, aprovechando las redes de comunicaciones para apoyar los servicios avanzados.

### **El plan para el desarrollo de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia (2002-2004)**

Este plan aprobado el 6 de junio de 2002, que también se denomina "Región de Murcia-SI" tiene como objetivo estratégico "Acelerar la incorporación, en igualdad de condiciones, de los ciudadanos y las empresas de la Región de Murcia a la Sociedad de la In-

formación y del Conocimiento de forma plena, atendiendo a criterios de cohesión social y vertebración social".

Los objetivos específicos que se han programado son:

- "Impulsar la cohesión territorial, económica y social de las diferentes comarcas de la Región".
- Fomentar el uso de las telecomunicaciones.
- Estimular la incorporación de colectivos especiales al mundo del trabajo superando las barreras físicas y temporales que antes era imposible evitar.
- Facilitar la alfabetización digital.
- Potenciar el sector empresarial de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Para ello se han establecido las cuatro líneas de actuación siguientes:
- Desarrollo de las infraestructuras básicas de telecomunicaciones.
- La inclusión de los ciudadanos en el ámbito de las nuevas tecnologías y de la sociedad de la información.
- Fomentar la introducción de las empresas en el nuevo contexto tecnológico.
- Acciones horizontales y complementarias.

Las metas establecidas son, esquematizadas, las que aparecen en la figura 1:

INDICADORES	Valores a 01-01-2002	Metas a alcanzar a 31-12-2004
Porcentaje de hogares con ordenador	30,6%	50%
Índice de penetración de Internet	18,5%	30%
Porcentaje de hogares con conexión a Internet	11%	25%
Porcentaje de empresas que utilizan ordenador	82%	90%
Porcentaje de empresas con Internet	54%	75%
Porcentaje de empresas con comercio electrónico	3%	25%

**Figura 1.** Metas a alcanzar al finalizar el plan de desarrollo para la Sociedad de la Información en la Región de Murcia. Fuente: Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Región de Murcia-SI [web]. [30-11-2003]. Disponible en <<http://www.regiondemurciasi.es>>.

Para dicho plan hay un presupuesto de 140.619.000 euros, divididos en un 51,5% dedicado a las infraestructuras, 19% a la inclusión de los ciudadanos en Internet, 21,4% a las empresas, y 8,1% a las acciones horizontales. La inversión anual es prácticamente equitativa, aunque es 2003 el año en que mayor cantidad se asigna.

De este plan nos interesa destacar y comentar las acciones dirigidas a facilitar el desarrollo de la e-inclusión de los ciudadanos, ya que favorecen el acceso de éstos a la administración electrónica, y las que están encaminadas a potenciar la inclusión de las tareas de la administración en el espacio virtual.

En lo que respecta al plan de e-inclusión, tanto de ciudadanos como de empresas, prácticamente todas las acciones van dirigidas a favorecer el acceso a Internet, disminuir las dificultades que existen y las barreras que se generan en este nuevo acceso a la información. Una de las iniciativas que más éxito ha tenido ha sido la denominada "Internet en casa", que consiste en subvencionar a los ciudadanos que lo soliciten con una ayuda de

1400 euros para la adquisición de un ordenador con capacidad para conexión a Internet, o el pago de tres meses del acceso a Internet a través de ADSL con la compañía Telefónica.

En la parte de la potenciación de la Administración electrónica, las acciones horizontales van destinadas a facilitar ese acceso. De entre todas, la más destacable es la aparición de la segunda ciudad digital. Ya que ante el éxito de Ciez@.net el gobierno regional ha apostado por otra población, Molina de Segura, para que se ponga en marcha la segunda "POLIS digital" en la Comunidad Autónoma. En ella tiene previsto aplicar una serie de proyectos como la tarjeta electrónica, que permitirá el acceso a todos los servicios telemáticos prestados por el ayuntamiento de Molina de Segura; la realización de trámites; pago de tasas; solicitud de subvenciones; el proyecto "empresa.net" para potenciar el desarrollo de las industrias de la zona a través de un portal institucional; el denominado "Cultura on line" para promocionar la cultura local, el desarrollo y creación de contenidos multimedia; y la posibilidad de conectarse con el médico de cabecera a través de Internet. El presupuesto destinado es de 4.200.000 euros hasta el año 2006.

Como medidas complementarias, el 1 de marzo de 2002 se creó la Comisión Interdepartamental para el desarrollo de la Sociedad de la Información y las Nuevas Tecnologías, adscrita a la Consejería de Ciencia, Tecnología, Industria y Comercio, encargada de establecer el entorno adecuado para favorecer el desarrollo de la Sociedad de la Información en la Región. Un año más tarde, ésta cambió su nombre por el de Comisión Interdepartamental de Ciencia, Tecnología y Sociedad de la Información, y la sustitución vino básicamente por la idea del gobierno regional de imbricar las acciones del plan I+D+I regional y las de la Sociedad de la Información, y coordinarlas en una sola comisión.

En este interés es preciso destacar las últimas reglamentaciones a las que ha llegado el gobierno regional relacionadas con los sistemas web de las administraciones públicas murcianas. Resumidamente son:

- Instrucciones para la elaboración e implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia (incluyendo los servicios prestados vía Internet), según una orden de 6 de marzo de 2003 del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, dando un plazo de un mes para su ejecución.
- La recaudación telemática de tributos queda regulada por el procedimiento general para el pago y presentación telemática de declaraciones correspondientes a los impuestos gestionados por la Administración tributaria de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en una Orden de 9 mayo de 2003.
- La firma electrónica queda aprobada por Resolución de 26 junio de 2003 mediante un convenio de colaboración entre la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, para la prestación de servicios de certificación de firma electrónica.

## **METODOLOGÍA**

### **El sistema de dominios y su selección**

Uno de los objetivos propuestos ha sido estudiar los dominios de las direcciones electrónicas sobre los que se asentaban los servicios vía web. La forma de recoger esta información ha sido uno de los problemas observados a lo largo de todo el estudio, desde 1997 a 2002, debido a la heterogeneidad existente en la presencia de los ayuntamientos en In-

ternet. Aunque inicialmente podría pensarse que la variedad y complejidad de contenidos se corresponden con grandes ayuntamientos, esto no siempre ha sido así, ya que a veces existen pequeños municipios con sistemas web muy elaborados, y al contrario, grandes municipios con una escasa información, o incluso hasta la presencia de contenidos referidos a un mismo municipio en múltiples direcciones [tal y como se observa en el trabajo de Moya Martínez (2003), en la Región de Murcia existen ayuntamientos que tienen presencia en más de una dirección web].

Para evitar estos problemas se optó por establecer un orden de preferencia que priorizara los dominios propios sobre dominios ajenos, y basado en la siguiente relación:

- 1) Dominio propio ".es"
- 2) Dominio propio ".info"
- 3) Dominio propio ".org"
- 4) Dominio propio ".net"
- 5) Dominio propio ".com"
- 6) Dominio propio de otros dominios o dirección IP
- 7) Dominio ajeno ".es"
- 8) Dominio ajeno ".info"
- 9) Dominio ajeno ".org"
- 10) Dominio ajeno ".net"
- 11) Dominio ajeno ".com"
- 12) Dominio ajeno de otros dominios

La recogida de información se realiza a finales de cada semestre en junio y diciembre de los años 1997, 1998, 1999, 2000, 2001 y 2002. Y se contabilizan los siguientes datos:

1. Número total de unidades con presencia sobre las que no tienen presencia,
2. Número total de unidades con dominio propio y con dominio ajeno,
3. y a su vez, los factores anteriores agregados por el dominio de primer nivel al que pertenecen, ya sea ".es", ".org", ".net", ".com", ".info" u otros, y la franja de población en la que se encuentran.

En el estudio lo que se hace es diferenciar entre aparecer en Internet con dominio propio, como el siguiente ejemplo <<http://www.ayto-murcia.es>>, y presencia con dominio ajeno del tipo <<http://www.euromur.net/mazarron>>, referido a cualquier institución que aparece en la Red a través de dominios pertenecientes a empresas proveedoras de acceso a Internet o cualquier otro tipo de institución pública o privada.

La división por franjas de población responde al interés por conocer si hay una relación directamente proporcional entre número de habitantes del municipio y presencia en Internet del ayuntamiento. Así, se establecieron desde el inicio de la investigación 5 grupos, los que según el Padrón de 1996 tenían entre 1 y 5.000 habitantes (hab.), entre 5.001 y 10.000 hab., entre 10.001 y 50.000 hab., entre 50.001 y 100.000 hab., y más de 100.000 hab.

Estos trabajos, inicialmente de carácter descriptivo, han permitido generar una "fotografía" fija semestral, que a lo largo de los años ha creado un panorama dinámico de un sistema de información tremendamente cambiante, tanto en la presencia, a través de sus direcciones como en los contenidos, y que deben realizarse en el momento, o por sus propias características se puede perder para siempre. La importancia de este trabajo, ade-



más, estriba en haberse realizado en la etapa inicial de desarrollo de la aplicación World Wide Web.

## LOS RESULTADOS

Los resultados se reflejan en tres tablas distintas. La primera (figura 2) recoge la evolución total de la presencia en Internet para el conjunto de los ayuntamientos de la Región de Murcia, además de agregar los datos por franjas de población. La división por franjas utiliza tres filas (a, b y c). En la fila "a" se presentan los valores absolutos, mientras las correspondientes con las letras "b" y "c", recogen los valores relativos: la fila "b" para conocer la evolución total, y la "c" sólo para los municipios que tienen un dominio propio. En ella podemos observar una importante evolución en el total de los ayuntamientos de la Región. En el análisis de los resultados dividiendo las corporaciones locales por franjas de población, es destacable que los tres grandes ayuntamientos de la Región (Murcia y Cartagena, con más de 100.000 hab. y Lorca en la franja siguiente) tienen presencia en Internet desde fines de 1997, y que a medida que decrece el número de habitantes del municipio, también disminuye el número de ayuntamientos que tienen sistemas web. Así, en la franja de población más pequeña (entre 1 y 5.000 hab.) tan sólo están representados en Internet el 22,22% de las corporaciones.

La figura 3 presenta los resultados del análisis del tipo de dominio de primer nivel de las direcciones electrónicas de los sistemas web de las corporaciones locales. Recoge los porcentajes de los dominios principales, donde se puede comprobar un decrecimiento del dominio ".es", que es una tendencia extrapolable al conjunto de las regiones españolas, mientras que los dominios ".org" o ".net" han ido creciendo paulatinamente. El dominio ".info" no tiene presencia en ninguno de los ayuntamientos de la Región de Murcia. Por otra parte, la figura 4 ofrece la evolución de los dominios propios frente a los dominios ajenos, tanto para el conjunto de la Región, como por franjas de población. Se puede comprobar cómo los dominios ajenos van perdiendo peso frente a los propios, lo cual es un signo de madurez en las políticas de información (Muñoz Cañavate, 2000). Hay ejemplos destacables como el ayuntamiento de Lorca, en la franja de 50.001 a 100.000 habitantes, que tiene, desde el inicio de la investigación en 1997, un dominio propio.

		Junio 1997	Dic. 1997	Junio 1998	Dic. 1997	Junio 1999	Dic. 1999	Junio 2000	Dic. 2000	Junio 2001	Dic. 2001	Junio 2002	Dic. 2002	Total de unidades de estudio (Padrón 1996)
Total Región	a	5	7	10	16	21	23	23	25	27	30	30	30	45
	b	11,11%	15,56%	22,22%	35,56%	46,67%	51,11%	51,11%	55,56%	60,00%	66,67%	66,67%	66,67%	
	c	2,22%	4,44%	6,67%	17,78%	24,44%	28,89%	31,11%	40,00%	44,44%	53,33%	55,56%	55,56%	
1 a 5.000 hab.	a	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	9
	b	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	11,11%	11,11%	22,22%	
	c	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%	11,11%	11,11%	11,11%	
5.001 a 10.000 hab.	a	0	0	2	4	5	5	5	5	6	6	7	6	12
	b	0,00%	0,00%	16,67%	33,33%	41,67%	41,67%	41,67%	41,67%	50,00%	58,33%	58,33%	50,00%	
	c	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	16,67%	25,00%	33,33%	33,33%	
10.001 a 50.000 hab.	a	3	5	6	9	13	15	15	17	17	19	19	19	21
	b	14,29%	23,81%	28,57%	42,86%	61,90%	71,43%	71,43%	80,95%	80,95%	90,48%	90,48%	90,48%	
	c	0,00%	4,76%	9,52%	23,81%	33,33%	42,86%	47,62%	66,67%	66,67%	80,95%	80,95%	80,95%	
50.001 a 100.000 hab.	a	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	b	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	c	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Más de 100.001 hab.	a	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	b	50%	50%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	c	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	

Figura 2. Evolución porcentual de la presencia institucional de los ayuntamientos murcianos en Internet. Para la totalidad de la Región y por franjas de población. Fuente: Elaboración propia.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA. TIPO DE DOMINIO PRINCIPAL												
	Junio 97	Dic. 97	Junio 98	Dic. 98	Junio 99	Dic. 99	Junio 00	Dic. 00	Junio 01	Dic. 01	Junio 02	Dic. 02
ES	60,00%	42,86%	40,00%	37,50%	33,33%	30,43%	34,78%	28,00%	25,93%	33,33%	36,67%	33,33%
NET	0,00%	0,00%	20,00%	31,25%	38,10%	34,78%	30,43%	24,00%	18,52%	20,00%	20,00%	20,00%
COM	40,00%	57,14%	40,00%	25,00%	19,05%	21,74%	21,74%	28,00%	33,33%	30,00%	26,67%	33,33%
ORG	0,00%	0,00%	0,00%	6,25%	9,52%	13,04%	13,04%	20,00%	22,22%	16,67%	16,67%	13,33%
INFO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
OTROS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Figura 3. Tipo de dominio de primer nivel utilizado (ya sean propios o ajenos). Fuente: Elaboración propia.

	Junio 1997	Dic. 1997	Junio 1998	Dic. 1998	Junio 1999	Dic. 1999	Junio 2000	Dic. 2000	Junio 2001	Dic. 2001	Junio 2002	Dic. 2002
<b>Ayuntamientos de poblaciones 1-5.000 hab.</b>												
D. Ajeno	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50%
D. Propio	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100%	100%	100%	50%
<b>Ayuntamientos de poblaciones 5.001-10.000 hab.</b>												
D. Ajeno	0,00%	0,00%	100%	100%	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%	66,67%	57,14%	42,86%	33,33%
D. Propio	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20%	20%	20%	20%	33,33%	42,86%	57,14	66,67%
<b>Ayuntamientos de poblaciones 10.001-50.000 hab.</b>												
D. Ajeno	100%	80,00%	66,67%	44,44%	46,15%	40,00%	33,33%	17,65%	17,65%	10,53%	10,53%	10,53%
D. Propio	0,00%	20,00%	33,33%	55,56%	53,85%	60,00%	66,67%	82,35%	82,35%	89,47%	89,47%	89,47%
<b>Ayuntamientos de poblaciones 50.001-100.000 hab.</b>												
D. Ajeno	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
D. Propio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Ayuntamientos de poblaciones con más de 100.001 hab.</b>												
D. Ajeno	100%	100%	100%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
D. Propio	0,00%	0,00%	0,00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Datos sobre el total de ayuntamientos murcianos en Internet</b>												
D. Ajeno	80,00%	71,43%	70,00%	50,00%	47,62%	43,48%	39,13%	28,00%	25,93%	20,00%	16,67%	16,67%
D. Propio	20,00%	28,57%	30,00%	50,00%	52,38%	56,52%	60,87%	72,00%	74,07%	80,00%	83,33%	83,33%

Figura 4. Confrontación de dominios ajenos frente a dominios propios por franjas de población. Fuente: Elaboración propia.

		oct/nov. 1997	oct/nov. 1998	oct/nov. 1999	oct/nov. 2000	oct/nov. 2001	oct/nov. 2002
Murcia	Ayuntamientos	15,5%	35,5%	51,1%	55,5%	66,6%	66,6%
	Ciudadanos	1,7%	4%	6,6%	8%	18,5%	18,9
España	Ayuntamientos	3,9%	6,4%	10,7%	14,8%	19,1%	23,6%
	Ciudadanos	3,3%	5,1%	8,2%	15,8%	21,2%	22,6%

Figura 5. Comparación entre los ayuntamientos y los ciudadanos de la Región que se han incorporado a Internet. Cifras regionales y nacionales. Fuente utilizada para obtener los datos de los porcentajes de ciudadanos: Estudio General de Medios. Datos sobre Internet [web]. Disponible en <<http://www.aimc.es/aimc.php>> [21-12-2003]. Datos de los Ayuntamientos: elaboración propia.

## CONCLUSIONES

Las tablas demuestran una evolución constante y relativamente homogénea para el total de los ayuntamientos de la Región, y una alta penetración de la aplicación web en todos los ayuntamientos de municipios superiores a los diez mil habitantes, y a la vez se constata un uso muy elevado de dominios propios.

Es destacable, y signo de esa importante presencia en Internet, que ya en 1997 los tres mayores municipios de la Región (Murcia, Cartagena y Lorca) mantenían dominios propios, y que en el caso de los enmarcados en la franja de población comprendida entre los 10.001 y los 50.000 habitantes evolucionen desde dominios ajenos a dominios propios. Lo que permite afirmar que existe una preocupación inicial clara por parte de los responsables de los ayuntamientos murcianos por mantener una imagen corporativa en Internet, y a la vez permite aventurar que los planes de apoyo sobre Sociedad de la Información pueden suponer un importante avance para que la presencia en Internet de todos los municipios de la Región sea una realidad cercana, y que los servicios que a través de ellos se presten sean cada vez más numerosos y de mayor calidad.

Finalmente, y antes de concluir, hemos creído conveniente añadir una tabla comparativa para que pueda verse el prisma de la e-inclusión desde otras caras diferentes a la foto fija o dinámica de la evolución de los ayuntamientos murcianos en Internet (figura 5). En ella podemos comparar la evolución en la incorporación a la Red tanto de la parte que presta los servicios como de quienes los reciben, los ciudadanos, y los porcentajes nacionales frente a los de la Región de Murcia.

Si bien esta Comunidad Autónoma tiene unos porcentajes de ciudadanos conectados a Internet algo menores que los del resto de España, en lo referido a la inclusión de los ayuntamientos, estas cifras varían enormemente, y son las corporaciones murcianas las que prácticamente duplican a las nacionales. Pero esta diferencia no es tan grande si tenemos en cuenta que no es lo mismo incluir en Internet a los 45 ayuntamientos, que son los que forman la Región de Murcia, que los más de 8000 que integran el conjunto de España.

El desfase inicial reseñado con respecto a la media nacional, así como los propios intereses regionales para lograr la plena e-inclusión, hacen que sea tan conveniente y necesaria la existencia de planes, que como algunos de los actuales, vayan destinados a fomentar, facilitar y financiar las conexiones a Internet a las familias murcianas, los cursos de formación gratuitos, y las aulas de libre acceso.

## BIBLIOGRAFÍA

- ASHBAUGH, Sam. The Government Performance and Results Acts: Lessons for State and Local Government. *Government Finance Review*, 2001, 17, 2, p. 19-24.
- BIRKINSHAW, Patrick J. Freedom of Information in the U.K.: A progress Report. *Government Information Quarterly*, 2000, 17, 4, p. 419-425.
- BROWN, K.W. & McDUFFIE, R.S. Citizen Access to Local Government Financial Reports. *Government Information Quarterly*, 1996, 13, 2, p. 133-142.
- DIAZ MENDEZ, A. La administración en el ayuntamiento de Alcobendas. En: *Seminario "La nueva administración del Estado. Administración: Conectando con los ciudadanos"*. 21 y 22 de mayo de 2001. p. 47-56.

- EE.UU. E-Governance in Local Government Managing the Organization and Delivering Citizen Services Online. Dec. 2002. International City/County Management Association.
- ESPAÑA. Avances notables en la Administración Pública electrónica. En *Informe España 2002, una interpretación de su realidad social*. Madrid: Fundación Encuentro, 2002. p. 30-37.
- FRANCO TUBIO, L. La administración en Galicia. En: *Seminario "La nueva administración del Estado. Administración: Conectando con los ciudadanos"*. 21 y 22 de mayo de 2001. p. 15-48.
- HERMOSO RUIZ, Faustino y MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio. Evaluación de los servicios del Gobierno electrónico en las Administraciones locales: un instrumento de medición del grado de desarrollo de la Administración local. En: *Actas de las III Jornadas andaluzas de Documentación*. 2003, noviembre, 20-22, Sevilla, p. 333-342.
- HORROCKS, I. & NEIL, H. The "Webbing" of Britain Local Government. *Public Money and Management*, 1998, 18, 2, p. 39-44.
- KANFER, A. Ghost Towns in Cyberspace [web]. 1997. [3-11-2003]. Disponible en <<http://www.ncsa.uiuc.edu/edu/trg/ghosttown/slides/slide1.html>>.
- KANFER, A. & KOLER, C. What Are Communications Doing On-Line [web]. [3-11-2003]. Disponible en <[http://www.ncsa.uiuc.edu/People/alaina/com\\_online](http://www.ncsa.uiuc.edu/People/alaina/com_online)>.
- LAYNE, Karen & LEE, Jungwoo. Developing fully functional E-government: a four stages model. *Government Information Quarterly*, 2001, 18, p. 122-136.
- LOPEZ, J. y GADEA, A. *Una nueva administración pública. Estrategias y métodos para mejorar la eficiencia del Gobierno*. Oñati: Instituto Vasco de Administración Pública, 2001.
- LOPEZ, J. Y LEAL, I. *Gobierno. Gobernar en la Sociedad del Conocimiento*. Oñati: Instituto Vasco de Administración Pública, 2002.
- MOYA MARTÍNEZ, Gregorio. La Administración pública en línea: estudio sobre los servicios públicos de la Región de Murcia basados en web. *Anales de Documentación*, 2003, 6, p. 187-202.
- NUEVA ZELANDA. Government. A vision for New Zealanders [web]. [4-11-2003]. Disponible en <<http://www.e-government.govt.nz/programme/vision.asp>>.
- MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio. Un estudio sobre políticas de información en las regiones españolas. El uso del Web en las Administración regional. *Documentación de las Ciencias de las Información*, 2000, 23, p. 123-139.
- MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio. Una aproximación a la información del sector público: la información de las Administraciones Públicas. *Revista General de Información y Documentación*, 2001, 11, 1, p. 33-47.
- MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio. *La Administración General del Estado en Internet: un estudio sobre la VI Legislatura*. Badajoz: Universidad de Extremadura, 2003.
- MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio y CHAÍN NAVARRO, Celia. El web como sistema de gestión de información corporativa en la Administración local de Andalucía: 1997-2002. En: *Actas de las III Jornadas andaluzas de Documentación*. 2003, noviembre, 20-22, Sevilla, p. 355-360.
- MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio y VIVAS MORENO, Agustín. Gestión de la información administrativa de las Administraciones locales españolas en Internet: presencia

- institucional en la red. *Revista Española de Documentación Científica*, 2001, 24, 2, p. 162-177.
- SAFAI-AMIN, Mino. Information Technologies: challenges and opportunities for local governments. *Journal of Government Information*, Jul-Aug. 2000, 27, 4, p. 471-479.
- STAPLETON, K. Local government and the Internet. *APLIS*, 1997, 10,1, p. 21-42.
- STOWERS, G.L. Becoming cyberactive: State and local government on the World Wide Web. *Government Information Quarterly*, 1999, 16, 2, p. 116.
- TSAGAROUSIANOU, R.T, TAMBINI, D & BRYAN, C. *Cyberdemocracy: Technology, cities and civic networks*. New York: Routledge, 1998.