

## La administración pública proveedora de información y servicios: El fomento de la ciudadanía mediante el gobierno electrónico en España, estado de la cuestión

Genaro Luis García López

Universidad de Salamanca-USAL, España, Profesor Ayudante Doctor  
genaroluis@usal.es

Sandra de Fátima Santos

Universidad Federal do Paraná-UFPR, Brasil, Profesora Asistente  
sandrafat@yahoo.com

---

### Resumen

Estudia la Administración pública en España, como generadora de información y servicios electrónicos, así como la ciudadanía fomentada por medio del Gobierno electrónico, resaltando las principales iniciativas y planes del Gobierno central. Se identifica y comenta la producción científica existente en España sobre Administración electrónica, elaborada por profesores universitarios e investigadores del área de Biblioteconomía y Documentación; tanto en lo relativo a estudios empíricos como de fundamentación teórica. Se concluye señalando los avances producidos, la necesidad de mejorar en el desarrollo de la tele Administración, así como la necesidad de profundizar en el estudio de esta materia y de ampliar la producción científica.

### Palabras clave

Administración electrónica; ciudadanía; gobierno electrónico; España

### Abstract

A study is made of the public administration in Spain, as a generator of information and electronic services, and of citizenship as promoted by means of eGovernment. Emphasis is placed on the central government's most important initiatives and policies. This is followed by a commentary on Spain's scientific output on eAdministration, written by university professors and researchers in the area of Librarianship and Information Science, including both empirical studies and theoretical foundations. The conclusion points out the progress made, the need for improvement in developing eAdministration, and the need for in-depth study of the state of the art and for extended scientific output.

### Key words

E-administration; citizenship; e-government; Spain

## **1. Introducción y metodología**

En la sociedad actual hablar de la sociedad de la información o de la sociedad del conocimiento es moneda corriente entre los profesionales de la información (bibliotecarios, documentalistas...). Tenemos que considerar distintos elementos como la generalización de las TIC y el desarrollo de la sociedad digital y todas las cuestiones relacionadas con los negocios electrónicos, como el comercio electrónico, y donde también es parte importante el Gobierno electrónico; todos ellos son conceptos que están calando en otros ámbitos sociales, al ponerse cada vez más de manifiesto la importancia del acceso a la información como elemento clave de desarrollo económico, social y cultural (MARTÍNEZ, LARA-NAVARRA, BELTRÁN, 2006).

La clave de la "revolución" actual en el mundo de la información parece residir en la confluencia de, por un lado, el gran incremento de las fuentes de información generadas por una sociedad cada vez más compleja y productora de ingentes cantidades de recursos informativos y, por otro, la generalización de las tecnologías electrónicas, especialmente la difusión generalizada de Internet y la facilidad de interconexión que ofrece la utilización de los protocolos TCP/IP.

Distintos estudios han puesto de manifiesto desde hace varios años en los países de lengua española la necesidad de conocer, asimilar y estar presentes en el desarrollo de la sociedad global, marcada por un flujo continuo de información accesible en cualquier lugar del mundo mediante la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, TIC (ALMADA DE ASCENCIO, CALVA, HERNÁNDEZ, NAUMIS, RENDÓN, 2000; CARIDAD SEBASTIÁN, 1999).

En el caso español sería interesante además complementar las investigaciones con estudios de la normativa de la UE, que tiene un marcado carácter economicista, pues se concibe la reutilización de la información pública como una manera de frenar el diferencial de crecimiento económico y el retraso que en este sentido lleva Europa en comparación con otras áreas económicas (especialmente los Estados Unidos de Norteamérica). Hemos de tener en cuenta que el marco de referencia es la normativa de la Unión Europea, que regula el acceso y reutilización de información pública: Directiva 2003/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de noviembre de 2003 relativa a la reutilización de la información del sector público (RAMOS SIMÓN, 2003).

Hemos de considerar la importancia de los estudios empíricos que pueden revelar bien los aspectos positivos, en el desarrollo de los servicios y productos de información útil, bien el hecho de poner de manifiesto los casos de imposibilidad de acceso o incluso la evaluación de la usabilidad de la información por parte de las comunidades. En función de esto, la presente investigación tiene como centro intentar responder a la siguiente pregunta: ¿Cuál es el índice de desarrollo de las investigaciones sobre el gobierno electrónico en España en estos momentos y cuál es su impacto en la práctica de la ciudadanía?

De esta manera, los objetivos de la investigación son:

- Señalar las investigaciones realizadas en España.
- Valorar los servicios de información existentes en la Administración electrónica en España.
- Identificar el impacto creado por la información pública en la vida cotidiana de los ciudadanos.

Considerando los intereses y la finalidad de la investigación, se ha seguido como metodología una búsqueda de tipo bibliográfico en línea, que consistió en el establecimiento del estado de la cuestión sobre el tema de la administración y de la información pública en España. La investigación se dirigió hacia un corte transversal con un periodo temporal que se limitó a los datos más recientes incluidos en el estudio y de divulgación pública sobre el tema en discusión. En función de sus objetivos se ha buscado una aproximación aplicando el método cualitativo, pues se busca analizar e interpretar los datos, por lo tanto apenas se han utilizado datos cuantitativos resultados de las investigaciones, que sirven como marco del análisis crítico.

## **2. El nuevo perfil de la administración pública en el entorno digital: el servicio a la ciudadanía como razón de ser**

La Administración Pública ha evolucionado, especialmente durante la segunda mitad del siglo XX, llegando a cubrir amplios sectores de la actividad cotidiana de los ciudadanos, incluso en aquellos países donde se pone más énfasis en las actividades privadas que en las públicas. El desarrollo de las sociedades del bienestar con amplios servicios públicos genera la necesidad de que los administrados cuenten con información y otros servicios facilitados por los poderes públicos y que los mismos sean de calidad.

La Administración ha ido evolucionando y se ha ido informatizando progresivamente, generando distintos estadios en la aplicación de las TIC. CHAÍN NAVARRO (2005) establece cinco etapas en el desarrollo de la ciber-administración:

- Primera: sólo se ofrece información, sin interacción con los administrados.
- Segunda: de comunicación unidireccional, en la que el usuario puede descargar formularios y otros ficheros o participar en foros (pero sin que allí intervenga directamente la propia Administración, aunque los pueda mantener).
- Tercera: de comunicación bidireccional, en la que se pueden rellenar y enviar formularios y se ofrecen respuestas por personal formado.
- Cuarta: en la que se pueden realizar acciones y/o transacciones, como comprar entradas, participar en debates públicos mediante videoconferencias o votar.
- Quinta: de integración, en la que a través de la web de una Administración se puede acceder a los servicios prestados por otras.

En este contexto, la e-Administración es considerada como un factor clave para conseguir economías competitivas y que garanticen un desarrollo sostenible o, por el contrario, un lastre para el progreso, la integración de los ciudadanos o la alfabetización informacional. En resumen, la interlocución de los ciudadanos con la Administración como un derecho, que incida en la modernización y racionalización de

lo público, que es la orientación que quiere tener la Ley de Administración Electrónica de España (ONTIVEROS, 2006).

En España, el Ministerio de Administraciones Públicas, elaboró un estudio (ESPAÑA, 2000) en la segunda mitad de los años noventa; se trataba de un documento de trabajo en el que se proponía una Administración Pública renovada. Se pergeñaba una Administración activa al servicio del ciudadano que incluso se adelantase a las necesidades de aquél; estableciendo cuatro macro-objetivos (ESPAÑA, 2000):

- Conseguir una nueva Administración al servicio de los ciudadanos.
- Que la Administración facilitase el progreso económico y social del país.
- Favorecer la creación de empleo.
- Que el servicio público sirviese para facilitar la integración y la cohesión de la sociedad.

Para conseguir esas grandes metas se promovía una Administración Pública receptiva, que cooperase y dialogase con los ciudadanos; eficaz; adaptativa y flexible; de calidad, con una gestión transparente que satisficiera al usuario (que era considerado fundamentalmente como un cliente con derechos) y sobre todo, en lo que más nos interesa, que fuese capaz de gestionar el conocimiento y que ofreciese una información de calidad.

Por información de calidad se entendía aquella que fuese: correcta, comprensible, transparente, fiable, segura, ágil, automática, que se ofreciera en tiempo real y que se ajustase a las demandas del ciudadano.

A partir de ahí se establecieron unos objetivos básicos, que eran los siguientes:

- Mejorar la calidad y accesibilidad de la información y facilitar la comunicación con los ciudadanos, lo que se conseguiría mediante la teleadministración, es decir la utilización de las TIC y las bases de datos, la informatización de los procedimientos administrativos, la integración de la información y la gestión (como enviar información por la red, consultar información por ese mismo medio, poder enviar impresos y otros documentos y conocer el estado de tratamiento de un expediente administrativo, todo por vía telemática). Además se preveían otras medidas como la difusión de las cartas de servicios y los puntos de consulta automáticos en las oficinas públicas o el mejoramiento del lenguaje de los impresos.
- Mejorar la primera línea de contacto con el ciudadano, contando con personal de atención adecuado y formado en las tecnologías de la información y la comunicación.
- Integrar las demandas de los ciudadanos y los usuarios, elaborando encuestas que midieran la satisfacción de los servicios.
- Verificar los niveles objetivos de calidad, mediante el establecimiento de sistemas claros de sugerencias, reclamaciones o felicitaciones.
- Integrar las Administraciones Públicas en la sociedad de la información y del conocimiento, colaborando con empresas privadas, mejorando las infraestructuras telemáticas, potenciando el teletrabajo, avanzando en el intercambio de información de forma fiable y segura, promocionando el

conocimiento o formando a los ciudadanos en las TIC (alfabetización electrónica).

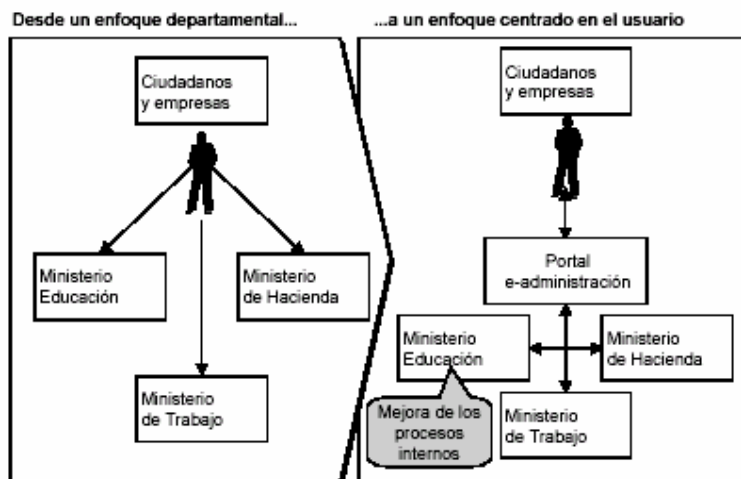
De especial interés en el caso español eran las cartas de servicios (ESPAÑA, 2000: 84) que se concebían como un contrato entre la Administración y los ciudadanos, definidas como:

[...] documentos a través de los cuales se dan a conocer los servicios que presta cada unidad, los compromisos explícitos y públicos que la Administración adquiere en su relación con los ciudadanos, así como los niveles de calidad con los que se ofrecerá el servicio y, en su caso, las compensaciones que obtendrá un ciudadano en el supuesto de que no se alcancen dichos niveles.

En suma, la nueva Administración se entiende orientada a la ciudadanía y la Administración electrónica debiendo permitir un trato más directo y menos burocratizado, buscando una ventanilla única o un portal único de acceso a los servicios administrativos sin tener que conocer el organigrama administrativo, en sus diferentes ramas (educación, seguridad pública...) o niveles (municipal, provincial, autonómico, estatal y comunitario). Gráficamente se trataría (fig. 1) de conseguir lo siguiente:

Figura 1

### LA ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA EN ESPAÑA SUPONE UNA TRANSFORMACIÓN PROFUNDA DEL SERVICIO AL USUARIO



Fuente: ESPAÑA. Ministerio de Administraciones Públicas (2003: 9)

Aunque ejemplificado para el caso español las grandes líneas teóricas esbozadas más arriba para la Administración electrónica podrían servir también para cualquier otro

país, con pequeños cambios (como la referencia o no a las cartas de servicios o poner más hincapié en la necesidad de evitar la corrupción administrativa como en el caso de algunos países hispanoamericanos).

El informe España 2006 (eESPAÑA, 2006) ofrece un diagnóstico de la Administración electrónica en nuestro país, indicando que ocupamos la decimotercera posición dentro de su ranking de desarrollo y uso de la eAdministración, en servicios, ya sean programas de educación o de otro tipo, como las iniciativas de eSalud o Telemedicina, el programa Salud en línea, la Comunidad digital sanitaria de Madrid o los modelos de Telemedicina de Baleares.

Después ha estado vigente el Plan Conecta, 2004-2007, que ha desarrollado el DNI electrónico y una plataforma común de validación de firma electrónica y está relacionado con el programa SIMPLIFICA (de licitaciones electrónicas) y el programa Map.es (para desarrollar las TIC en el Ministerio de Administraciones Públicas).

Recientemente el Ministerio de Administraciones Públicas (MAP) ha elaborado un documento que tiene como objetivo establecer directrices referentes a la Administración electrónica (ESPAÑA, 2007). En el mismo se establece que el MAP, en particular, la Dirección General de Modernización Administrativa, en el ejercicio de sus competencias en materia de coordinación de política de tecnologías de la información en la Administración e impulso de la Administración electrónica, desarrollará las líneas estratégicas y actividades necesarias (que se exponen a continuación); todo ello en un entorno complejo, tanto por la totalidad de las áreas sectoriales afectadas, como por el número y diversidad de actores implicados. En este sentido el MAP tendrá que:

- Apoyar la integración de la Administración en los servicios paneuropeos de Administración electrónica.
- Canalizar las políticas y directrices de tecnologías de la información desde el ámbito europeo al de la Administración.
- Difundir y usar aquellos productos del Programa IDA/IDABC que tienen interés y utilidad para la Administración.

El MAP desarrolla las líneas anteriores a través de las siguientes actuaciones concretas:

- Delegación española en el Comité de Servicios Paneuropeos de Administración electrónica, su Grupo de Trabajo y Grupos de Expertos.
- Coordinación de los actores implicados para la integración de la Administración en los servicios paneuropeos y punto focal de contacto.
- Conexión de la Intranet Administrativa, a través de su Centro de Servicios Comunes y Acceso Remoto, con la red transeuropea TESTA, desde junio de 2000.
- Apoyo y seguimiento del proceso de preparación, configuración, pruebas, resolución de incidencias en la integración en los servicios transeuropeos.
- Apoyo, sobre la base de las infraestructuras comunes, al despliegue de servicios de carácter bilateral o multilateral que interesan a la Administración como es el caso de actuaciones en curso en materias de Seguridad Social (pensiones) y Justicia (registros de antecedentes penales).

- Actividades de información, difusión e impulso de la integración de la Administración en los servicios paneuropeos.
- Contribución con la perspectiva y posición españolas.

Por su parte el Plan Ingenio 2010, a través de sus tres programas de actuación, Cénit, Consolidar y Avanza, ha nacido para acabar con la "brecha" que separa a España de los principales países del mundo y, en especial, de la UE. Por otro lado, el Plan Moderniza (2006-2008), cuyo pilar básico lo constituye la aplicación de un nuevo modelo de eAdministración, persigue solucionar la doble problemática que presenta actualmente: la descentralización política y el desarrollo heterogéneo de los departamentos y Administraciones. El plan desarrolla un conjunto de 16 medidas entre las que se encuentra la implantación del e-DNI, que supondrá el empuje definitivo para el desarrollo de la Administración electrónica, conforme apunta el informe eEspaña 2006.

### **3. Las investigaciones sobre el gobierno electrónico en España: estado de la cuestión**

Tras haber indicado brevemente el nuevo marco en el que nos desenvolvemos, así como la filosofía de la Administración electrónica, y las principales iniciativas desarrolladas en España en los últimos años, pasemos a analizar cuáles han sido las principales investigaciones desarrolladas en España y las publicaciones existentes, especialmente dentro del ámbito del área de conocimiento de la Biblioteconomía y la Documentación.

Desde el campo de la Documentación se han llevado a cabo distintas investigaciones, fundamentalmente en las Universidades de Murcia y Extremadura. Así en un Proyecto de investigación desarrollado entre 1997 y 2002 se midió la presencia de Internet en las tres administraciones públicas (central, autonómica y local); en el caso de la local, se aplicaron distintas variables de medida, como la existencia de un dominio propio o ajeno, concluyendo que existía una clara evolución de la presencia de los ayuntamientos en Internet, con una marcada diferencia, en función, principalmente, del nivel del Producto Interior Bruto del área geográfica en que estuviese la Administración (CHAÍN NAVARRO, MUÑOZ CAÑAVATE, 2004, 2004a). Otros estudios han puesto de relieve el papel clave de la tele-Administración en los ayuntamientos como el de Barcelona (RODRÍGUEZ, 2006) e, igualmente, se han hecho propuestas sobre los contenidos de los sitios web para la administración local (CHAÍN NAVARRO, 2005) o para cámaras legislativas (AYUSO GARCÍA, MARTÍNEZ NAVARRO, 2005).

Docentes de algunas universidades, como la de Murcia o la Complutense de Madrid han estado llevando a cabo un proyecto de investigación financiado por la Universidad Complutense de Madrid, "Reutilización de la documentación del sector público en España. Adecuación de la difusión de información a la propuesta de directiva comunitaria (PUBLIDOC-UCM)" con distintos investigadores del área de Biblioteconomía y Documentación (RAMOS SIMÓN, MENDO CARMONA, VALLE GASTAMINZA, ARIAS COELLO, TEJADA ARTIGAS, 2005).

Podemos constatar que existe una amplia panoplia de investigaciones asociadas con este tema: Gobierno electrónico, gestión de documentos, gestión de contenidos, acceso a la información (privacidad, derecho de acceso a la información, autoría...), reutilización de la información del sector público, diseño de información, accesibilidad Web, visibilidad Web, legislación...

Además hemos de tener en cuenta que se puede acceder al tema desde distintos puntos de vista y por distintos profesionales: informáticos, gestores de información (archiveros, bibliotecarios, documentalistas), administrativistas, politólogos, sociólogos, juristas...

Como ya hemos podido comprobar mediante el análisis de las referencias bibliográficas aquí incluidas (y seguiremos haciéndolo profundizando más en el estado de la cuestión que estamos elaborando), han aparecido investigaciones de campo, estudios de casos específicos, análisis de un determinado nivel de la Administración, estudios nacionales...

### **Los servicios de información a la ciudadanía en España**

En muchos países se ha puesto el énfasis en la Administración Pública como una entidad dinámica, que presta servicios a los ciudadanos (considerados fundamentalmente como clientes, que conocen y exigen sus derechos). Así el *Libro Blanco para la mejora de los servicios públicos* elaborado por el Ministerio de Administraciones Públicas español, fijaba los desafíos de la Administración, así como las políticas y estrategias de mejora de los servicios públicos, con el objetivo de conseguir una Administración que fuese sencilla, ágil y eficaz y que aprovechara las ventajas de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

En este sentido se concebía una Administración receptiva a las expectativas de los administrados, que fuese capaz de articular iniciativas legislativas, procedimientos de gestión y políticas activas, comprometiéndose con la calidad y mejorando los sistemas de información y atención al público.

Volviendo a las distintas investigaciones hay que señalar que para una recopilación de los distintos aspectos en los que se han centrado los estudios de la Administración electrónica en España (como la definición de los distintos tipos de usuarios, las características de los nuevos servicios de información administrativa, la personalización de los servicios de información: la información a la carta, las ventanillas únicas, los puntos de información, las cartas de servicios, las cartas de derechos) podemos ver el trabajo de Carmen Gómez Camarero (2003).

El Plan de choque para el impulso de la Administración electrónica en España ha venido a reforzar los planteamientos del libro blanco, con la inclusión de medidas como el DNI electrónico, las cartas de servicios electrónicos, los pagos a través de Internet, las notificaciones telemáticas seguras, la coordinación entre las distintas administraciones, etcétera; lo que, por cierto, viene a confirmar el retraso, cuando no el claro incumplimiento, de las recomendaciones y preceptos de planes anteriores.

Contamos con algunas investigaciones sobre el desarrollo de la teleadministración en distintas comunidades autónomas y municipios. Véase, por ejemplo, el caso de Extremadura (LEÓN MORENO, ZAPICO ALONSO, 2003) u otros recogidos en las publicaciones de Muñoz Cañavate; así como propuestas para el desarrollo de modelos para aplicar en las investigaciones (CHAÍN NAVARRO, 2005).



Es especialmente reseñable una monografía dedicada específicamente al estudio de la Administración electrónica, con especial énfasis en la situación andaluza (PINTO MOLINA, GÓMEZ CAMARERO, 2004).

Por otro lado, disponemos de algunas investigaciones centradas en la usabilidad, el acceso y la recuperación de información y la interacción persona-ordenador aplicadas a la Administración electrónica y en España (MARCOS, GIL, 2002; MARTÍNEZ USERO, 2005; MARCOS, 2005; MARCOS MORA, ROVIRA FONTANALS, 2005), así como otras específicas sobre evaluación de servicios web de información de instituciones administrativas (FENOLL CLARABUCH, LLUECA FONOLLOSA, 2001; AYUSO GARCÍA, MARTÍNEZ NAVARRO, 2003).

Es interesante reseñar que la legislación en España es escasa: fundamentalmente el R.D. 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano; el R.D. 263/1996 de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración. Además, se ha dirigido en algunas ocasiones a establecer límites en Internet (lo que ha originado quejas por parte de comunidades de usuarios de la red). Véase en este sentido la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. En enero de 2006 entró en vigor la Ley de Accesibilidad para las Administraciones Públicas, si bien su grado de cumplimiento era aún muy escaso por las deficiencias de las propias empresas diseñadoras de software (PRIESCA BALBÍN, 2006).

La Administración, como ya hemos tenido ocasión de comprobar, ha desarrollado distintas iniciativas con el fin de potenciar la Administración electrónica, en distintos planes, como el Plan Info XXI (MUÑOZ CAÑAVATE, 2001, 2001a); el "Plan de choque para el impulso de la Administración electrónica en España" (aprobado en mayo de 2003 por los Ministerios de Ciencia y Tecnología y Administraciones Públicas) o el "Programa de actuaciones para el desarrollo de la sociedad de la información en España, España.es" (aprobado en julio de 2003).

Desde el punto de vista jurídico, se han publicado distintos estudios sobre acceso a la información, por ejemplo, sobre la Administración de Justicia (CENDEJAS, 2005).

#### **4. Balance de situación y conclusiones**

Las diversas publicaciones revelan que la Administración electrónica en España se caracteriza por un desarrollo desigual. Es paradójico que presente niveles de uso de sistemas de seguridad en-línea muy altos en comparación con otros países, en especial en el caso de las empresas, mientras que los niveles de fraude en el comercio electrónico se han mantenido muy bajos. De esta manera, los servicios públicos electrónicos para empresas se encuentran mucho más avanzados que los servicios destinados a los ciudadanos.

Como ejemplo, uno de los servicios que permiten la accesibilidad reforzando el derecho de ciudadanía es el del voto electrónico; sin embargo, según los indicadores estadísticos, todavía son muy escasos los experimentos para implantar servicios de esa naturaleza. Es igualmente significativa la escasa importancia que los diputados otorgan

a la comunicación con los votantes a través de Internet. Son, sin duda, síntomas de que todavía le queda mucho camino por recorrer a la eDemocracia en el país.

El principal problema de la eSalud en España es la todavía escasa posibilidad de realizar transacciones en-línea relacionadas con la gestión médica. En 2005 fueron muy pocos los españoles que consultaron con su médico, pidieron cita o solicitaron recetas a través de Internet. En este aspecto, las estadísticas apuntaron que las comunidades autónomas más avanzadas fueron Madrid y Cataluña. A pesar de algunas iniciativas de eSalud o Telemedicina, que se han lanzado desde hace dos años en España, el desarrollo generalizado de un sistema electrónico de salud se encuentra ante la importante barrera de la compleja burocracia desarrollada en torno a los procesos médicos. Además, en este caso cabe aquí una investigación más avanzada, que permita identificar si la barrera es también de tipo cultural.

En la actualidad es innegable que Internet y las TIC en general desempeñan un importante papel en la producción científica y por ende en el desarrollo y difusión de las innovaciones. Ese papel se manifiesta en una doble vertiente: (1) como elementos que facilitan el acceso a bases de datos, revistas, estadísticas y publicaciones, canalizando la transferencia de innovaciones desde el ámbito científico a su desarrollo comercial; y (2) como herramientas que posibilitan la comunicación y difusión del conocimiento, configurando así un entorno en el que se potencian nuevas iniciativas de la comunidad científica mundial. Los recursos electrónicos y, en particular, las redes de investigación, abren nuevas posibilidades de trabajo a los investigadores: laboratorios virtuales, control remoto de instrumentos, así como acceso casi ilimitado a complejas bases de datos. Por otro lado, la innovación no sólo está presente en el mundo académico y científico, sino que tiene una presencia cada vez más relevante en el ámbito de la iniciativa empresarial.

Se entiende que, para ofrecer a los ciudadanos, a las empresas y a otras administraciones servicios de administración electrónica de una manera efectiva es necesario un alto grado de interoperabilidad entre las Administraciones, órganos y organismos que intervienen en los mismos, así como con los ciudadanos y las empresas.

Por otro lado es patente el compromiso creciente de los gestores públicos, en los distintos niveles de la Administración, por avanzar en el desarrollo de la teleadministración. Si bien, también es cierto, que si el primer escalón (en el que se ofrece información al ciudadano) está más desarrollado, no lo están tanto otros en los que éste puede interactuar directamente y realizar gestiones.

En cuanto a las investigaciones existentes, es evidente el interés de distintos profesores universitarios del área de Biblioteconomía y Documentación (la que aquí se ha analizado) por el desarrollo de la Administración electrónica. Sin embargo, se puede comprobar fácilmente que existen pocos estudios que fundamenten teóricamente esta rama del saber y que se carece de grupos de investigación consolidados. Sin embargo, hay que destacar el avance que se ha producido en esta disciplina gracias tanto a los estudios empíricos, como a los más teóricos que han sido uno de los temas de trabajo de algunos de los autores citados.

Este trabajo se podría complementar en un futuro con el análisis de las publicaciones producidas por parte de profesores de archivística y los propios archiveros, así como con profesionales, investigadores y profesores de otras áreas de conocimiento como el

Derecho, la Administración pública, las Ciencias Políticas, la Sociología o la Informática.

### Bibliografía

ALMADA DE ASCENCIO, Margarita; CALVA, Juan José; HERNÁNDEZ, Patricia; NAUMIS, Catalina; RENDÓN, Miguel Ángel. (2000). *Contribución al desarrollo de la sociedad del conocimiento*, México D.F.: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

AYUSO GARCÍA, M<sup>a</sup> Dolores; MARTÍNEZ NAVARRO, Victoria. (2003). "La edición digital del boletín oficial de la Región de Murcia: parámetros e indicadores para su evaluación". *Anales de documentación*, vol. 6, p. 7-26.

AYUSO GARCÍA, M<sup>a</sup> Dolores; MARTÍNEZ NAVARRO, Victoria. (2005). "Gobierno electrónico: contenidos y organización de las sedes web de los parlamentos autonómicos". *Revista española de documentación científica*, vol. 28(4), p. 462-478.

CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.) (1999). *La sociedad de la información: política, tecnología e industria de los contenidos*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, Universidad Carlos III de Madrid.

CENDEJAS, Mariana. (2005). "Poder Judicial y derecho a la información en España: aproximación al tema", *Derecho comparado de la información*, 7, p. 23-53. Accesible en: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/decoin/cont/7/art/art3.pdf>. Fecha de consulta [21-01-2008].

CHAÍN NAVARRO, Celia. (2005). "Propuesta de un modelo bidimensional de análisis de contenido de los sistemas webs de las administraciones locales españolas". *Revista española de documentación científica*, vol. 28(3), p. 309-333.

CHAÍN NAVARRO, Celia; MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio. (2004). "Análisis comparativo regional del desarrollo de la administración local española en internet (1997-2002)". *Investigación bibliotecológica*, vol. 18(36), p. 96-116.

CHAÍN NAVARRO, Celia; MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio. (2004a). "Hacia el cibergobierno: evolución de la Administración local de la Región de Murcia en Internet (1997-2002)". *Anales de documentación*, vol. 7, p. 55-68.

ESPAÑA. Ministerio de Administraciones Públicas. (2000). *Una nueva administración al servicio de los ciudadanos: Libro blanco para la mejora de los servicios públicos*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas.

ESPAÑA. Ministerio de Administraciones Públicas. Ministerio de Ciencia y Tecnología. (2003). *Plan de choque para el impulso de la Administración electrónica en España*. Accesible en: [http://www.igsap.map.es/ticker/docs/plan\\_choque.pdf](http://www.igsap.map.es/ticker/docs/plan_choque.pdf). Fecha de consulta [14/04/2007].

ESPAÑA. Ministerio de Administraciones Públicas. (2007). *La construcción de los*

*servicios pan-europeos de Administración electrónica* (3ª. ed.). Accesible en: <http://www.060.es>. Fecha de consulta [28/01/2008].

*eESPAÑA 2006: informe anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la información en España* (2006). Fundación France Telecom España. Accesible en: [http://www.fundacionauna.com/areas/25\\_publicaciones/eEspana\\_2006.pdf](http://www.fundacionauna.com/areas/25_publicaciones/eEspana_2006.pdf). Fecha de consulta [30/01/2008]

FENOLL CLARABUCH, Carme; LLUECA FONOLLOSA, Ciro. (2001). "L'avaluació de webs d'ajuntament: presentació d'una eina d'anàlisi i estat de la qüestió a les comarques de Girona". *Revista de biblioteconomia y documentació*, vol. 29, p. 57-80. Accesible en: <http://eprints.rclis.org/archive>.

GÓMEZ CAMARERO, Carmen. (2003). "Las nuevas formas de comunicación de la Administración con el ciudadano". *Anales de documentación*, vol. 6, p. 109-119.

LEÓN MORENO, José Antonio; ZAPICO ALONSO, Felipe. (2003). "Usos prácticos sobre la política electrónica en los servicios públicos: el caso de Extremadura". *El profesional de la información*, vol. 12(3), p. 232-236.

MARCOS, Mari Carmen (2005). "Acceso a la información en interfaces de sitios web parlamentarios". *Interacción*, p. 153-156. Accesible en: [http://www.mcmarcos.com/pdf/2005\\_acceso-parlamentos-ipo.pdf](http://www.mcmarcos.com/pdf/2005_acceso-parlamentos-ipo.pdf). Fecha de consulta [30-1-2008].

MARCOS, Mari Carmen; GIL, Ana Belén. (2002). "Información parlamentaria autonómica en la Red: un impulso electrónico a la democracia". *El profesional de la información*, vol. 11(2), p. 91-101.

MARCOS MORA, Mari Carmen; ROVIRA FONTANALS, Cristòfol. (2005). "Evaluación de la usabilidad en sistemas de información web municipales: metodología de análisis y desarrollo", en: *7º Congreso ISKO-España (Barcelona, julio 2005)*, p. 415-432. Accesible en: [http://www.mcmarcos.com/pdf/2005\\_evaluacion-municipales-isko.pdf](http://www.mcmarcos.com/pdf/2005_evaluacion-municipales-isko.pdf). Fecha de consulta [01/02/2008].

MARTÍNEZ, José Ángel; LARA-NAVARRA, Pablo; BELTRÁN, Pilar. (2006). "La influencia de la sociedad del conocimiento en la modernización de la Administración pública". *UOC Papers: revista sobre la sociedad del conocimiento*, vol. 3, p. 1-7. Accesible en: [http://www.uoc.edu/uocpapers/3/dt/esp/martinez\\_lara\\_beltran.pdf](http://www.uoc.edu/uocpapers/3/dt/esp/martinez_lara_beltran.pdf). Fecha de consulta: [18/01/2008].

MARTÍNEZ USERO, José Ángel. (2005). *Gestión del conocimiento en la administración electrónica: las tecnologías para la interoperabilidad de la información*, tesis doctoral, Universidad Carlos III de Madrid, Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio. (2001). "Las redes de información en las Administraciones Públicas españolas: una aproximación al World Wide Web como unidad de información en la Administración central española durante la VI Legislatura (1996-2000)". *Boletín de la ANABAD*, vol. 51(2), p. 163-179.

MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio. (2001). "Una aproximación a la información del sector público: la información de las Administraciones Públicas". *Revista general de información y documentación*, vol. 11(1), p. 33-47.

ONTIVEROS, Emilio. (2006), "e-Administración", *El País, Domingo 5 de noviembre de 2006*, p. 13.

PINTO MOLINA, María; GÓMEZ CAMARERO, Carmen. (2004). *La ciberadministración española en la sociedad de la información: retos y perspectivas*, Gijón: Trea.

PRIESCA BALBÍN, Pablo. (2006). "La accesibilidad web: una asignatura pendiente". *ELPAIS.es*, 10 Mayo de 2006.

RAMOS SIMÓN, L. Fernando. (2003). "La reutilización de la información del sector público: aproximación al contenido de la propuesta de directiva 2002". *Revista general de información y documentación*, vol. 13(2), p. 59-96.

RAMOS SIMÓN, Luis Fernando; MENDO CARMONA, Concepción; VALLE GASTAMINZA, Félix del; ARIAS COELLO, Alicia; TEJADA ARTIGAS, Carlos Miguel. (2005). "Diseño de modelos para el análisis de la información en el sector público", en: *FESABID 2005, 9as. Jornadas Españolas de Documentación, infogestión*.

RODRÍGUEZ, José Ramón. (2006). "El modelo Barcelona de administración electrónica: adopción e institucionalización". *UOC Papers: revista sobre la sociedad del conocimiento*, vol. 3, p. 1-18. Accesible en: [http://www.uoc.edu/uocpapers/3/dt/esp/rodriguez\\_jr.pdf](http://www.uoc.edu/uocpapers/3/dt/esp/rodriguez_jr.pdf). Fecha de consulta [08/02/2008].

## **Datos de los autores**

---

### **Genaro Luis García**

Doctor en Documentación desde 2002; Profesor ayudante doctor en la Universidad de Salamanca, Departamento de Biblioteconomía y Documentación; primera mención especial del Premio Marcelo Martínez Alcubilla del Ministerio de Administraciones Públicas en 2002; varios artículos en revistas españolas, británicas, mexicanas, colombianas...; secretario del Capítulo Español de ISKO, miembro de la Sociedad Española de Documentación Científica; trabaja sobre sistemas automatizados de acceso a información bibliográfica, evolución de la socialización de la lectura, ética de la profesión bibliotecaria, derecho de acceso a la información y Administración electrónica.

genaroluis@usal.es

### **Sandra de Fátima Santos**

Graduada em Biblioteconomia e Documentação, Especialização em Administração, Planejamento e Organização de Recursos Humanos (Universidade Federal do Paraná, BR), Mestrado em Administração Estratégica (Pontifícia Universidade Católica do Paraná, PUCPR-BR). Doutoranda Metodologias e líneas de Investigación en Biblioteconomia y Documentación (Universidad de Salamanca, ES). Atua como Professora Assistente na Universidade Federal do Paraná, BR, Departamento de Ciência e Gestão da Informação. Membro do Conselho Fiscal da Associação Nacional da Pesquisa e Pós Graduação na Ciência da Informação e Biblioteconomia (ANCIB). Artigos publicados nas áreas de gestão estratégica da informação, redes sociais, informação pública, cultura brasileira, metodologias de pesquisa, etc.

sandrafat@yahoo.com