



## Citizen's e-access to the Civil Service Administration Bill: A milestone for e-Government in Spain

The Spanish Government's sure bet for e-Government has been one of transparency since the 11/2007 Bill of Citizen's e-access to Public Services was passed on June 22nd. The addition of ICT to the relationship between citizens and Administration will, beyond any doubt, bring about changes of paramount importance at all levels; national, regional and local. This paper engages in the analysis of such Bill, and similar initiatives, both national and within the frame of the EU.

**Keywords:** E-Government, Spain, legislation, public services.

**Submission date:** August 4, 2008

**Acceptance date:** November 6, 2008

La apuesta que ha realizado el gobierno español por la e-administración ha sido clara con la aprobación de la Ley 11 del 22 de junio de 2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. La incorporación de las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información a la relación administración-ciudadanos centra esta normativa —que, sin duda, va a provocar importantes cambios en la gestión pública— en las esferas estatal, regional y local. Dado lo anterior, el artículo analiza esta ley, así como otras iniciativas impulsadas en España y en el marco de la Unión Europea.

**Palabras Clave:** Administración, España, legislación, servicios públicos.

**Recibido:** Agosto 4 de 2008

**Aceptado:** Noviembre 6 de 2008

### Origen del artículo

Esta investigación surge dentro del marco de la investigación desarrollada por el grupo de investigación Localcom, en el que participamos investigadores de seis universidades españolas (Autónoma de Barcelona, Europea de Madrid, Málaga, Alicante, Santiago de Compostela y País Vasco) y que dirige el catedrático de la Universitat Autònoma de Barcelona, Marcial Murciano.

# Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, un importante paso para la e-Administración en España



## Introducción

La Ley 11 de 2007, del 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, supone una fuerte apuesta por parte del gobierno español de incorporar una verdadera *Administración electrónica*, en un momento en el que la implantación de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación está ya generalizada en la sociedad, aunque todavía se encuentra en plena fase de expansión.

.....  
\* **Fernando Sabés Turmo**. Español. Periodista. Doctor en Comunicación Audiovisual, Universidad Autónoma de Barcelona, España. Profesor del Departamento de Periodismo y Ciencias de la Comunicación, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Universidad Autónoma de Barcelona. **Correo electrónico:** fernando.sabes@uab.es.

La norma parte con el objetivo de suprimir las barreras de espacio/tiempo con los ciudadanos, de aproximar las diferentes administraciones a los hogares y, sobre todo, de ofrecer un mejor servicio.

Esta ley viene precedida de otras normas que ya fueron encaminando la Administración española hacia la *e-Administración*, como es el caso de la Ley 30 de 1992, de *régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común* (LRJAP-PAC), que impulsó la aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos por parte de la Administración para desarrollar su actividad y permitir a los ciudadanos relacionarse con las administraciones cuando fuese compatible con los medios técnicos de que dispongan. Esa previsión, junto con la de la informatización de registros y archivos del artículo 38 de la misma ley en su versión originaria, y, especialmente, en la redacción que le dio la Ley 24 de 2001, de 27 de diciembre, al incorporar el establecimiento de registros telemáticos para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones por medios telemáticos, abrió el paso a la utilización de estos medios para relacionarse con la Administración.

Simultáneamente, la misma Ley 24 de 2001 modificó el artículo 59, lo que permitió la notificación por medios telemáticos, si el interesado hubiese señalado dicho medio como preferente o consentido expresamente. En el mismo sentido, se destacan las modificaciones realizadas en la Ley General Tributaria para impulsar también las notificaciones telemáticas, así como el artículo 96 de la nueva Ley General Tributaria de 2003, que prevé, expresamente, la actuación administrativa automatizada o la imagen electrónica de los documentos.

Pero la principal novedad de la Ley 11 de 2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, es que garantiza su relación con las *administraciones públicas* por medios electrónicos como un derecho para los usuarios y como una obligación para las administraciones.

El informe “La sociedad de la información 2006”, elaborado por la Fundación Telefónica, resume a la perfección las líneas de actuación que deben desarrollar las *administraciones públicas*, en relación con la incorporación de las nuevas tecnologías en nuestra sociedad:

Por una parte, como gobierno tienen que desarrollar políticas que favorezcan la penetración de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la sociedad, anulando posibles barreras que puedan existir [...]. Por otro lado, la Administración como proveedor de servicios debe evolucionar hacia la Administración Electrónica, de modo que su relación con ciudadanos, empresas y otras Administraciones sea completa y bidireccional. Completa en el sentido de que toda la información relativa a la Administración se encuentre disponible en la red, como puede ser normativa y presupuestos, órganos y dependencias municipales, oficinas de atención al ciudadano, impresos, etc.; pero también bidireccional de modo que la información fluya tanto desde la Administración hacia el ciudadano como del ciudadano a la Administración [...]. Finalmente, deben servir de ejemplo en la incorporación de las posibilidades que las nuevas tecnologías ofrecen a la hora de gestionar sus procesos de trabajo, a la vez que ganan en eficacia, reducen costes y mejoran la prestación de servicios. En este capítulo se analiza el papel de las Administraciones como usuarias de nuevas tecnologías. (2006, p. 98).



432:200282701154 239 373.164:534  
 432:200282701154 239 373.164:534

El objetivo de este artículo es analizar el segundo y el tercero de los puntos, es decir, la fluidez de la información por parte de la Administración pública, por medio de las nuevas tecnologías, y centrándonos, sobre todo en las posibilidades que ofrece la Ley 11 de 2007, de 22 de junio, así como la disminución de costes y la mejora de servicios.

Dos aspectos donde los comunicadores tendrán un papel esencial en su desarrollo, sobre todo por medio de la figura del gestor de la comunicación, es decir, la de un gerente de la información; un puesto que debe estar cubierto por periodistas,

De hecho, en España, 8.240.154 ciudadanos se han convertido en usuarios de la e-Administración en 2006, según el estudio “España 2007. Informe anual sobre el desarrollo de la sociedad de la información en España”, de la Fundación Orange. Se destacan las gestiones realizadas con la Agencia Tributaria Española, que son una referencia. En total, se contabilizaron, por ejemplo, 2.373.164 usuarios que utilizaron la e-Administración para realizar la declaración de la renta en 2006.

Por otro lado, también hay que indicar que en el caso español existe un mayor uso de e-Administración cuando hablamos de la Administración central, mientras que tanto la regional como la local tienen un número de usuarios menor.

Esta diferencia se debe a que hasta el momento la Administración central ofrece un catálogo más amplio de servicios electrónicos, y a que estos servicios se llevan prestando desde hace más tiempo. El tiempo es, precisamente, un factor determinante en la demanda de estos servicios, así por ejemplo, el empadronamiento y las denuncias a la policía han sido los servicios que más recientemente se han puesto a disposición del público y, por tanto, los que menor demanda tienen en la actualidad. (Fundación Orange, 2007, p. 234)

En el análisis del desarrollo de la *sociedad de la información* en España se perciben claras diferencias en relación con las distintas *comunidades autónomas*. Este hecho hace pensar, también, en los problemas para la homogeneización del desarrollo de la e-Administración en el ámbito autonómico y local en un futuro próximo<sup>2</sup>.

Estos datos están en pleno crecimiento. La multiplicación de los servicios ofrecidos por las

.....

1. La Comisión Europea, desde octubre de 2001, realiza un informe de evaluación comparativa de la acción *eEurope* en el ámbito e-Administración. Se trata de una encuesta sobre el estado de avance en la implantación de los servicios públicos electrónicos.
2. El grupo de investigación Localcom, en el que participamos investigadores de seis universidades españolas (Autónoma de Barcelona, Europea de Madrid, Málaga,

relacionistas públicos o documentalistas, por el perfil del trabajo que se desempeña.

### Acercamiento a la e-Administración en España

Antes de adentrarnos en la Ley 11 de 2007 y en otras medidas adoptadas para el desarrollo de la e-Administración, consideramos conveniente reflejar algunas cifras sobre la situación actual de la *Administración electrónica* en España.

El país se encuentra por debajo de la media, según la comparativa de *eEurope*<sup>1</sup> de servicios que se ofrecen a los ciudadanos por parte de las administraciones, aunque en el caso de las prestaciones que dan a empresas está por encima. Sin embargo, hay que indicar que en esa relación entre Administración y ciudadanía, España ha recortado las distancias respecto a los países más desarrollados.



administraciones, la generalización de la banda ancha y, sobre todo, la confianza cada vez más sólida de los ciudadanos en las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación hacen necesaria la apuesta definitiva, por parte de las administraciones españolas, en la implantación total de la e-Administración<sup>3</sup>.

### Referencia a algunas medidas adoptadas por la Unión Europea (UE) relativas a la Administración electrónica, previas a la Ley 11 de 2007, y su repercusión en España: **i2010 y Plan Avanza**

La Ley 11 de 2007 viene precedida de una serie de medidas y planes adoptados en el marco de la Unión Europea, que guían el desarrollo de la Administración electrónica en los diferentes países que forman parte de aquélla<sup>4</sup>.

El documento base sobre el que trabaja actualmente la Unión Europea es el 'Plan de acción i2010'<sup>5</sup>, relativo a la sociedad de la información y los medios de comunicación al servicio del crecimiento y del empleo (1 de junio de 2005), y surge como una revisión de la Estrategia de Lisboa que se planteó en marzo de 2000<sup>6</sup>.

El objetivo de este plan es lograr que los estados miembro de la Unión Europea tengan una herramienta de coordinación, con el fin de alcanzar una convergencia digital e impulsar el desarrollo de la sociedad de la información y el sector de los medios de comunicación, destacando el audiovisual.

De esta forma, la Comisión Europea pretende que se cree un espacio europeo único de información, y que se apueste por la ampliación y la generalización de las tecnologías de la información y de la comunicación.

La creación de un espacio europeo único de información supone aumentar la banda ancha en

toda Europa, a la vez que su velocidad<sup>7</sup>; fomentar nuevos contenidos y servicios en línea, y lograr que Internet sea mucho más segura, para evitar los posibles fraudes.

.....

Alicante, Santiago de Compostela y País Vasco), ha realizado una investigación denominada *Nueva tecnología de la información y cambio comunicativo en las comunidades autónomas*, trabajo financiado por el gobierno central desde 2003 y cuyos resultados se expusieron a finales de 2006. El Índice Localcom, que mide los principales factores socioeconómicos, las infraestructuras tecnológicas y las pautas de consumo, asociadas con el despliegue de la *sociedad de la información*, ofrece los resultados dispares para las comunidades de Andalucía, Aragón, Castilla La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, Galicia, Madrid y País Vasco (que son las que se incorporaron al trabajo). Si la media española, según este índice, es del 0,528; la Comunidad de Madrid lideraba el *ranking*, con 0,916; seguida de Cataluña (0,754), País Vasco (0,748), Aragón (0,538), Comunidad Valenciana (0,395), Castilla y León (0,379), Galicia (0,296), Andalucía (0,272) y Castilla La Mancha (0,255).

3. Si algún lector está interesado en profundizar en el desarrollo de la *sociedad de la información* por regiones en España, puede consultar los informes por comunidades autónomas que ha desarrollado el grupo Localcom.
4. No pretendemos hacer un repaso exhaustivo a todas las medidas adoptadas, sino destacar las más significativas para el estudio.
5. En relación con la Administración electrónica, también se han realizado tres declaraciones ministeriales (Bruselas, 2001; Como, 2003, y Manchester, 2005), en las que se analizaba el desarrollo de la e-Administración en el marco de la Unión Europea.
6. Los días 23 y 24 de marzo de 2000, el Consejo Europeo extraordinario de Lisboa abordó las repercusiones que tendría para el empleo la nueva economía basada en las tecnologías de la información y de la comunicación. De esta forma, se formularon directrices para aprovechar el buen momento económico que supuestamente ofrecía esa nueva economía y aplicarla en el intento de erradicar el desempleo. La 'Estrategia de Lisboa' destaca que la sociedad de la información es un reto para conseguir empleos de calidad y para consolidar una sociedad basada en el conocimiento, por lo que se deberá apostar por la formación, permitirá mejorar la competitividad europea y consolidará el modelo social europeo.
7. El aumento de las conexiones a Internet en el seno de la Unión Europea ya fue el objetivo del plan de acción



Así mismo, se incluye en el documento la necesidad de reforzar la investigación de las TIC, para reducir distancias respecto a otras zonas dominantes, con diferentes medidas que hagan partícipe, también, la inversión privada.

Además, el 'Plan de acción i2010' hace referencia a los servicios públicos y la calidad de vida. En este sentido, hay que destacar que la Comisión Europea plantea publicar orientaciones sobre accesibilidad electrónica, a la vez que ampliar la cobertura de banda ancha para facilitar la utilización de las TIC por parte de los ciudadanos, con el fin de igualarlos y evitar brechas digitales.

Paralelamente, el 'Plan de acción i2010' habla abiertamente de impulsar un plan de Administración Electrónica, con la puesta en marcha de proyectos e iniciativas que sirvan de modelos para el desarrollo global en el seno de la Unión Europea.

Por su parte, los Estados miembro se comprometen a asumir una serie de propuestas para impulsar el desarrollo de la sociedad de la información. Desde acciones legales que apuesten por la convergencia digital, o aumentar el gasto en investigación sobre desarrollo de servicios públicos centrados en las TIC, entre otros aspectos.

En el primer informe anual sobre la *sociedad de la información europea*, realizado por la Comisión (el 19 de mayo de 2006), se pusieron de manifiesto los primeros logros de las iniciativas llevadas hasta la fecha en el seno de la Unión, destacando la apuesta de los países miembro por políticas de investigación e innovación, donde priman varios ámbitos, entre los que aparece la e-Administración. De todos modos, este informe es crítico y solicita que los países hagan un mayor esfuerzo, entre otros elementos, en la modernización de la Administración.

El 25 de abril de 2006 se hizo pública la comunicación de la Comisión "Plan de acción sobre Administración electrónica i2010: acelerar la Administración electrónica en Europa en beneficio de todos". Con este plan de acción, la Comisión se propone lo siguiente: acelerar la obtención de beneficios tangibles por parte de todos los ciudadanos y empresas; garantizar que la Administración elec-



trónica a escala nacional no cree nuevos obstáculos al mercado único, debido a la fragmentación y la ausencia de interoperabilidad; extender los beneficios de la Administración electrónica en la UE, para hacer posible la obtención de economías de escala en las iniciativas de los Estados miembro y cooperar para hacer frente a los retos comunes europeos; finalmente, garantizar la cooperación de todas las partes interesadas en la UE en la concepción y la realización de la Administración electrónica.

En las conclusiones del documento se establece lo siguiente:

.....  
eEurope 2002, aprobado en 2000. Además, tenía como fin abrir el conjunto de las redes de comunicación a la competencia y estimular el uso de Internet, haciendo hincapié en la formación y la protección de los consumidores. Posteriormente, en 2002, se aprobó el plan de acción eEurope 2005, que pretendía traducir esta conectividad en un aumento de la productividad económica y una mejora de la calidad y la accesibilidad de los servicios en favor del conjunto de los ciudadanos europeos, basándose en una infraestructura de banda ancha segura y disponible para la mayoría.

Para poder competir a nivel mundial, Europa necesita unas Administraciones Públicas eficaces e innovadoras. La Administración Electrónica permitirá aprovechar el potencial del sector público. El presente plan de acción, anunciado en la iniciativa 2010, traza las grandes líneas de la Administración Electrónica en Europa y ofrece puntos focales para los programas, las iniciativas y los procesos de adopción de políticas comunitarias de 2006 a 2010, así como un itinerario práctico a través de hojas de ruta y seguimiento estratégico en los ámbitos prioritarios. La correcta ejecución del presente plan de acción exigirá la cooperación de todas las partes interesadas.

ción *on-line* es uno de los principales objetivos que se plantea en el 'Plan Avanza', y se justifica así:

- El peso de las *administraciones públicas* en el conjunto de los sectores de la actividad.
- El potencial de las TIC para lograr una mejor y más eficiente Administración.
- El ejemplo que deben dar las administraciones para otorgar credibilidad a las políticas de impulso de la *sociedad de la información*.
- El efecto de arrastre de unos servicios públicos digitales útiles y de calidad entre los ciudadanos y las empresas.
- Dentro del 'Plan Avanza', y vinculado a la e-Administración, se plantean cinco áreas de actuación: administración electrónica de la Administración general del Estado, avance local, educación, sanidad y justicia.

**Ley 11 de 2007**, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos

La Ley 11 de 2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, pretende una modernización de la Administración española, tanto la general del Estado, como la autonómica y la local. Intenta que la implantación de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación sea una realidad a corto plazo. De hecho, establece que el 31 de diciembre de 2009 deberá ser de práctica obligatoria en la Administración general del Estado; mientras, recomienda que también lo sea en la autonómica y local, siempre que las posibilidades presupuestarias lo permitan.

En el caso español, el plan que se ha desarrollado en colaboración entre las diferentes administraciones públicas para el desarrollo del sector de las TIC ha sido el denominado 'Plan Avanza'<sup>8</sup>, que tiene como fin que España pueda cumplir con los objetivos europeos en 2010; con éste se busca la colaboración de la Administración central, la autonómica, la Federación Española de Municipios y Provincias y el sector privado.

Este plan, que fue aprobado por el Consejo de Ministros del 4 de noviembre de 2005, busca impulsar la I+D+i (*Investigación+Desarrollo+innovación*). El objetivo del 'Plan Avanza' es lograr que la actividad económica relacionada con las tecnologías de la información y de la comunicación en España alcance, en el 2010, el 7% del producto interno bruto (PIB). El 'Plan Avanza' cuenta con cuatro medidas de actuación: nuevo contexto digital<sup>9</sup>, economía digital<sup>10</sup>, ciudadanía digital<sup>11</sup> y servicios públicos digitales.

Este último punto, los servicios públicos digitales, son los que hacen referencia al desarrollo de la e-Administración. Conseguir una Administra-

.....

8. El 'Plan Avanza' se enmarca dentro del 'Plan Ingenio 2010', que pretende reducir las diferencias entre España y Europa en materia de I+D+i.
9. Hace referencia a una infraestructura de banda ancha adecuada y unos contenidos óptimos.
10. Impulsar el desarrollo de las TIC entre las pequeñas y medianas empresas (PYMES).
11. Programas para hacer partícipes a los ciudadanos de los beneficios de las TIC, incluyendo a toda la población, de forma que facilite su acceso.

La Ley 11 de 2007 establece canales que deben habilitar las administraciones públicas españolas, con el fin de ofrecer la prestación de servicios a los ciudadanos a través de medios electrónicos. La norma pretende que todos los ciudadanos puedan ejercer sus derechos en su relación con la Administración, bajo los criterios de economía, accesibilidad y celeridad.

Dos conceptos son clave en la relación de los ciudadanos con la Administración: la sede electrónica y la identificación y autenticación de los usuarios. Por *sede electrónica* de la Administración se entiende la puerta de entrada de los ciudadanos; es decir, la forma como pueden contactar con la Administración, tanto para depositar documentación como para consultarla. El segundo aspecto, la identificación y autenticación, es clave. La Ley establece tanto la posibilidad de hacerlo mediante un DNI electrónico, como con otras certificaciones de carácter avanzado.

Una de las claves para el desarrollo de la e-Administración será lograr la generalización de estos sistemas de identificación y autenticación. Sin ellos, los ciudadanos no podrán ponerse en contacto con la Administración a través de los medios telemáticos.

Los ciudadanos tendrán la posibilidad de presentar cualquier tipo de documentación por medio de la e-Administración, como se puede realizar en la actualidad en el sistema tradicional. Pero, por el contrario, sólo tendrán la posibilidad de consultar la información que estén autorizados legalmente y que delimita la Ley 30 de 1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en la Ley 30 de 1992, así como a obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos,

realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos. En concreto, los derechos recogidos en dicha ley son los siguientes:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas, bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su comunidad autónoma.
- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Al acceso a los registros y archivos de las administraciones públicas en los términos previstos en la normativa vigente.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios.
- A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y del personal a su servicio.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Por otro lado, los ciudadanos tienen garantizada una serie de derechos cuando utilicen los medios electrónicos, entre los que se destacan:

- Elegir entre los medios electrónicos que estén disponibles: la ley habla de que se tendrá que ofrecer más de un sistema y apunta otros alternativos a Internet, como serían los sms o la TDT.

- No tener que aportar datos que ya estén en posesión de otras administraciones públicas: la ley obliga a una interconexión entre las administraciones para el intercambio de datos, siempre que el ciudadano lo autorice.

- Conocer el estado de la tramitación de sus documentos, por medios electrónicos.

Posibilidad de obtener copias electrónicas de los documentos que formen parte del expediente.

- Conservación por parte de las administraciones públicas de los documentos en formato digital.

- Obtener medios de identificación electrónica.

- Garantía de la seguridad y confidencialidad de las informaciones.

- Elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las administraciones, siempre que sean estándares abiertos.

La Ley garantiza, por tanto, en la relación de las administraciones con los ciudadanos, la digitalización de los registros, notificaciones y procedimientos. En el actual desarrollo de la Ley, la Administración del Estado ya permite la justificación de las subvenciones, tanto a los ciudadanos como a otras administraciones, únicamente a través de Internet. Sin embargo, existen problemáticas ya detectadas que deberán subsanarse, como es la generalización de las facturas electrónicas, un sistema que, en su implantación, todavía está en una fase embrionaria.

Por otro lado, uno de los elementos en los que se insiste en la Ley es en la relación entre las administraciones públicas a la hora de intercambiar información que el ciudadano autorice. Eso conllevará adaptar plataformas que estén interco-



nectadas y que sean compatibles, un esfuerzo que supondrá una tarea de coordinación entre todas las administraciones españolas, en los diferentes ámbitos geográficos.

Otro de los aspectos fundamentales será la tarea de formación que se requerirá, tanto para los trabajadores de las administraciones públicas como para los propios ciudadanos. Será necesario un importante proceso de reciclaje entre los funcionarios y el personal laboral de las administraciones públicas españolas si se quiere llegar a finales de 2009 con posibilidades de cumplir los objetivos previstos.

Por último, no se debe olvidar que la extensión y la generalización de las tecnologías de la información y de la comunicación en todo el territorio –evitando posibles brechas digitales– es un reto todavía por asumir, al igual que ofrecer una banda ancha en buenas condiciones en todo el país, sin que haya distinciones entre unas áreas y otras.

## Conclusiones

La accesibilidad, la usabilidad y la seguridad son los tres retos a los que se enfrenta la Administración electrónica. Ofrecer una Administración que sea accesible a los ciudadanos, a través de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, a la vez que sea fácil de usar y cuyo acceso sea sencillo son los principales objetivos que deberían cumplirse en España antes de finales de 2009, según la Ley 11 de 2007.

La seguridad es una pieza clave para conseguir una implantación amplia de la e-Administración. Lograr la confianza de los ciudadanos con servicios seguros es fundamental si se quiere lograr el éxito en esta nueva relación con la Administración, para que pueda sustituir, en gran parte, a la tradicional.

El problema principal es que la Administración electrónica se basa en el uso de Internet como herramienta básica en las comunicaciones. Teniendo en cuenta que Internet es una red mundial, y los equipos servidores de datos pueden estar físicamente en un país, mientras que el usuario puede pertenecer a otro, la comisión de delitos y su persecución son, por tanto, complicadas; esta situación trasciende en la reflexión de cómo regular Internet. La respuesta es complicada, pero sólo se puede lograr por medio del derecho internacional privado y la *lex electronica* o *internacional cyberlaw*. No hay que olvidar que existen múltiples delitos que se propagan por Internet y que podrían afectar, de igual manera, a los ciudadanos en su utilización de la e-Administración. Es el caso, por ejemplo, del *phishing*, que se refiere al intento de robo de información bancaria personal. Habitualmente, se envían correos electrónicos con el objetivo de que los usuarios contesten o entren a páginas que simulan los sitios web de los bancos.

Por otro lado, también debe destacarse que para el desarrollo de la e-Administración es muy importante formar un equipo multidisciplinar de personas que velen por la incorporación correcta de las nuevas tecnologías a la gestión pública y a su relación con los ciudadanos. Y, en este equipo, el profesional de la comunicación (periodistas, relacionistas públicos y documentalistas) debe desempeñar, también, un papel esencial. La gestión de estos nuevos contenidos y la relación con el ciudadano ha de ser entendida como una faceta

más del área de comunicación, que existe o debe existir en buena parte de las administraciones.

La necesidad de ofrecer correctamente esta información al ciudadano, de ordenarla y de presentarla tiene que evidenciarse con unos criterios que, en principio, deben estar supeditados al área de comunicación de la organización. Sólo de esta forma se logrará que el ciudadano pueda interpretar correctamente toda la información que se le ofrece, a la vez que encuentra todos aquellos contenidos que busca, en caso de que estemos hablando de una web.

A la vez, también, el profesional de la comunicación debe ser el referente para establecer las



estrategias comunicativas basadas en otras tecnologías, como es el caso del teléfono móvil o de la televisión digital terrestre.

Evidentemente, el equipo que desarrolle todo el proceso debe ser multidisciplinar, pero la necesidad de incorporar un gestor de comunicación a este grupo es esencial para lograr una transmisión correcta de los contenidos que se pretenden ofrecer al ciudadano. La relación entre ciudadano y Administración debe estar coordinada por esta figura de gestor de la comunicación.

La preparación de profesionales para esta nueva especialidad que se ha consolidado es un reto que se debe acometer desde las facultades de comunicación, fundamentalmente, concediendo mayor importancia al análisis y a las formas de almacenamiento de la información.

## Referencias

Angulo Martín, C. I. (2004), *Ciencia, tecnología y sociedad*, Madrid, Instituto Nacional de Estadística (INE).

Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de España (AETIC) (2006), *Métrica de la sociedad de la información. Informe 2005*, Madrid, AETIC.

Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (2006), *Informe anual 2005*, Barcelona, CMT.



Fundación Orange (2007), *eEspaña 2007. Informe anual sobre el desarrollo de la sociedad de la información en España*, Madrid, Fundación Orange.

Idate-Enter (2006), *DigiWorld2006 España: los retos del mundo digital*, Madrid, Idate-Enter.

International Telecommunication Union (2003), *2003 World Telecommunication Development Report*, Ginebra, ITU.

Lozares, C.; Teves, L., y Muntanyola, D. (2006, junio), "Del atomismo al relacionismo: la red sociocognitiva como paradigma de cambio en la concepción de lo social y de la cognición", en *Redes. Revista hispana para el análisis de redes sociales*, vol. 10, núm. 1.

Murciano, M. *et al.* (2007), "Nueva tecnología de la información y cambio comunicativo en las comunidades autónomas españolas" [proyecto de investigación SEC 2003-07024] [en prensa].

Red.es (2006), *Las TIC en los hogares españoles: estudio de demanda de servicios de telecomunicaciones y sociedad de la información que se ofertan al segmento residencial en España*, Madrid, Red.es.

Sabés, F. y Verón, J. J. (2006), *La eficacia de lo sencillo. Introducción a la práctica del periodismo*, Sevilla, Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.

Telefónica (2006), *La sociedad de la información en España*, Madrid, Telefónica.

## Bibliografía

Consejo Europeo de Lisboa (2000), "Conclusiones de la Presidencia", Consejo Europeo de Lisboa [23 y 24 de marzo], disponible en: [http://www.csi.map.es/csi/pdf/conclusiones\\_lisboa.pdf](http://www.csi.map.es/csi/pdf/conclusiones_lisboa.pdf), recuperado: 12 de julio de 2007.

"Declaración ministerial de Bruselas" (2001), disponible en: [http://www.csi.map.es/csi/pdf/egov.declaracion\\_ministeria.pdf](http://www.csi.map.es/csi/pdf/egov.declaracion_ministeria.pdf), recuperado: 8 de julio de 2007.

"Declaración ministerial de Como" (2003), disponible en: [http://www.csi.map.es/csi/pdf/ministerial\\_declaration.pdf](http://www.csi.map.es/csi/pdf/ministerial_declaration.pdf), recuperado: 10 de mayo de 2007.

"Declaración ministerial de Manchester" (2005), disponible en: <http://www.csi.map.es/csi/pdf/051124declaration.pdf>, recuperado: 11 de marzo de 2007.

"eEurope 2002: la accesibilidad de los sitios web públicos y su contenido" (2007), disponible en: [http://www.csi.map.es/csi/pdf/com2001\\_0529es.pdf](http://www.csi.map.es/csi/pdf/com2001_0529es.pdf), recuperado: 15 de febrero de 2007.

"eEurope 2002: una sociedad de la información para todos" (2007), disponible en: [http://www.csi.map.es/csi/pdf/actionplan\\_es.pdf](http://www.csi.map.es/csi/pdf/actionplan_es.pdf), recuperado: 30 de junio de 2007.

- “eEurope 2005: una sociedad de la información para todos” (2007), disponible en: [http://www.csi.map.es/csi/pdf/eeurope2005\\_es.pdf](http://www.csi.map.es/csi/pdf/eeurope2005_es.pdf), recuperado: 1 de febrero de 2007.
- “El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa” (2007), disponible en: [http://www.csi.map.es/csi/pdf/egov\\_communication\\_es.pdf](http://www.csi.map.es/csi/pdf/egov_communication_es.pdf), recuperado: 1 de febrero de 2007.
- España, Ministerio de la Presidencia (2007), Ley 11 de 2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, disponible en: [http://www.boe.es/g/es/bases\\_datos/doc.php?coleccion=iberlex&id=2007/12352](http://www.boe.es/g/es/bases_datos/doc.php?coleccion=iberlex&id=2007/12352), recuperado: 24 de junio de 2007.
- “Estrategia de Lisboa, actos normativos, actos jurídicos preparatorios y otros actos” (2007), disponible en: [http://eur-lex.europa.eu/es/dossier/dossier\\_13.htm](http://eur-lex.europa.eu/es/dossier/dossier_13.htm), recuperado: 30 de marzo de 2007.
- “European Interoperability Framework” (2007), disponible en: <http://europa.eu.int/idabc/en/document/3761>, recuperado: 10 de julio de 2007.
- “i2010 - Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo” (2007), disponible en: [http://www.csi.map.es/csi/pdf/com\\_229\\_i2010\\_310505\\_fv\\_es.pdf](http://www.csi.map.es/csi/pdf/com_229_i2010_310505_fv_es.pdf), recuperado: 11 de julio de 2007.
- “i2010-A European Information Society for Growth and Employment” (2007), disponible en: [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm), recuperado: 1 de julio de 2007.
- “Iniciativa i2010 - Primer informe anual sobre la sociedad de la información europea” (2007), disponible en: [http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga\\_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=es&type\\_doc=comfinal&andoc=2006&nu\\_doc=215](http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=es&type_doc=comfinal&andoc=2006&nu_doc=215), recuperado: 13 de julio de 2007.
- “Interoperabilidad de los servicios paneuropeos de administración electrónica” [en línea], disponible en: [http://www.csi.map.es/csi/pdf/com\\_2006\\_45\\_final\\_Interoperabilidad\\_es.pdf](http://www.csi.map.es/csi/pdf/com_2006_45_final_Interoperabilidad_es.pdf), recuperado: 13 de julio de 2007.
- “La accesibilidad electrónica” (2007), disponible en: [http://www.csi.map.es/csi/pdf/com2005\\_0425es01.pdf](http://www.csi.map.es/csi/pdf/com2005_0425es01.pdf), recuperado: 5 de junio de 2007.
- “La construcción de los servicios paneuropeos de administración electrónica: estado de situación de la integración en los servicios paneuropeos de administración electrónica y actuación de la administración: el Programa IDABC” (2007), disponible en: <http://www.csi.map.es/csi/pg3315.htm>, recuperado: 30 de marzo de 2007.
- “Linking up Europe: The importance of Interoperability for eGovernment Services” (2007), disponible en: [http://www.csi.map.es/csi/pdf/interoperabilidad\\_1675.pdf](http://www.csi.map.es/csi/pdf/interoperabilidad_1675.pdf), recuperado: 5 de julio de 2007.
- Ministerio de Administraciones Públicas, disponible en: <http://www.map.es>, recuperado: 5 de julio de 2007.
- Parlamento Europeo y Consejo (2004), Decisión 2004/387/CE, Parlamento Europeo y Consejo, de 21 de abril de 2004, relativa a la prestación interoperable de servicios paneuropeos de administración electrónica al sector público, las empresas y los ciudadanos (IDABC), disponible en: <http://www.csi.map.es/csi/pdf/DecisionIDabc.pdf>, recuperado: 10 de julio de 2007.
- “Plan Avanza”, disponible en: <http://www.plana-anza.es/>, recuperado: 5 de julio de 2007.
- “Plan de acción sobre administración electrónica i2010: acelerar la administración electrónica en Europa en beneficio de todos” (2007), disponible en: [http://www.csi.map.es/csi/pdf/com\\_2006\\_0173\\_f\\_es\\_acte.pdf](http://www.csi.map.es/csi/pdf/com_2006_0173_f_es_acte.pdf), recuperado: 13 de julio de 2007.
- “Plan eEurope 2002” (2007), disponible en: [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/2002/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/index_en.htm), recuperado: 12 de julio de 2007.
- “Plan eEurope 2005” (2007), disponible en: [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2005/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/index_en.htm), recuperado: 10 de marzo de 2007.



“Plan Ingenio 2010” (2007), disponible en: <http://www.ingenio2010.es/>, recuperado: 10 de julio de 2007.

Red Europea de Administraciones Públicas (EPAN) (2007), “Grupo de trabajo sobre administración electrónica”, disponible en: <http://www.csi.map.es/csi/pg4814.htm>, recuperado: 13 de julio de 2007.

“Resolución de los directores generales de función pública” (2007), disponible en: <http://www.csi.map.es/csi/pdf/egoves.pdf>, recuperado: 30 de junio de 2007.

“Resolución sobre administración electrónica de la 41.ª reunión de directores generales de la red EPAN” (2007), disponible en: [http://www.csi.map.es/csi/pdf/ris\\_dg\\_egov\\_final\\_eng.pdf](http://www.csi.map.es/csi/pdf/ris_dg_egov_final_eng.pdf), recuperado: 1 de julio de 2007.

“Seguridad de las redes y la información: propuesta para un enfoque político europeo” (2007), disponible en: [http://www.csi.map.es/csi/pdf/com2001\\_0298es01.pdf](http://www.csi.map.es/csi/pdf/com2001_0298es01.pdf), recuperado: 1 de julio de 2007.

