

# Gobierno electrónico y organismos de igualdad: examen de los canales de acceso

Xosé Mahou Lago (UVI) y Ramón Bouzas Lorenzo (USC).

**Abstract:** La investigación, de carácter descriptivo, se centra en la actividad llevada a cabo por los organismos autonómicos de promoción de la mujer e igualdad de género en España, examinada desde la perspectiva del gobierno electrónico. En ese sentido, el centro del análisis lo ocupan fundamentalmente, los canales puestos a disposición de la ciudadanía para acceder al organismo por vía telemática y, en particular, la capacidad que estas instituciones muestran de servicio y respuesta.

## 1. Introducción

La ausencia de la mujer de las instituciones sociales centrales y de los foros de decisión ha sido, hasta hace pocos años, una característica de todas las democracias occidentales (Hernes, 1990: 21). El cambio de percepción del rol femenino experimentado en las sociedades europea y americana tras la conquista de una serie de derechos por parte de la mujeres, la desaparición paulatina de desigualdades jurídicas y la extensión de las garantías civiles, así como su incorporación masiva al mercado de trabajo han contribuido, en los últimos treinta años, a la puesta en marcha de un imparable proceso de “empoderamiento” (*empowerment*) de las mujeres en el orden económico, político y social. A este proceso ha contribuido, sin duda, una mayor implicación de los poderes públicos en la lucha contra la desigualdad de género.

Si bien no existe consenso en el feminismo sobre cuál debe ser el papel del Estado en este proceso (Lovenduski: 1997: 202-203), el movimiento feminista de la segunda ola va a propiciar la creación de las denominadas *femocracias* y la extensión del *feminismo institucional* o *de Estado*. Una vez asumido por parte de un buen número de feministas que “es imposible evitar el Estado porque está muy presente en la mayoría de las áreas importantes de la vida moderna” (Lovenduski, 1997: 202), se generaliza en las Administraciones públicas el “establecimiento de instituciones cuyo principal cometido es impulsar la formulación y puesta en práctica de medidas para alcanzar un mayor grado de igualdad entre las mujeres y los hombres” (Valiente, 1994). Esto es, se produce la institucionalización del feminismo en agencias públicas u organismos para la igualdad (Stetson y Mazur, 1995: 10), o en palabras de Lovenduski (1997: 207), la manifestación organizativa de los conflictos de género.

De este modo, el análisis de las instituciones estatales va adquiriendo importancia creciente en el área de los estudios de género, en un momento en el que se recupera en la ciencia política la centralidad del Estado y las instituciones, después de años de dominio *behavioralista*.

En líneas generales, según la experiencia acumulada a lo largo de años, estos organismos deben poseer, al menos, cuatro elementos que permitan la consecución de sus objetivos de igualdad (Dancausa, 1997: 313):

- Un marco jurídico respetuoso con los derechos tanto de los hombres como de las mujeres.
- Un presupuesto específico suficiente que permita abordar las actuaciones previstas.
- Personal con formación adecuada para el desarrollo de los programas que se establezcan.
- Cooperación interinstitucional y con organizaciones no gubernamentales.

Como en la mayoría de los países occidentales, pero con cierto retraso, en España se implanta en los últimos veinte años este feminismo institucional tanto a nivel estatal como a nivel autonómico y local. A diferencia de otros movimientos, el feminismo español siempre se ha caracterizado por su alta atomización y escasa visibilidad en los medios o debates públicos (Kaplan, 1992), de modo que la creación del Instituto de la Mujer en 1983, arranque del feminismo de Estado en España, es fruto más de la ventana de oportunidad que abre la llegada del PSOE al poder en 1982, a la influencia de experiencias de otros países próximos y a las recomendaciones de organismos y conferencias internacionales que a la fuerza y organización de las feministas españolas.

El Instituto de la Mujer no sólo va a tener un impacto significativo en la formulación de las políticas públicas de igualdad (Valiente, 1997: 127), sino que además se convierte en el principal promotor de instituciones de este tipo, fundamentalmente, en el ámbito autonómico. Así, a partir de 1988, año en el que se crean los Institutos de Andalucía y el País Vasco, se va desarrollando una red de estructuras administrativas análogas al Instituto de la Mujer en las diferentes Comunidades Autónomas. En este sentido, el Instituto de la Mujer “representó un modelo para la institucionalización autonómica de organismos de igualdad” (Bustelo, 2004: 28) en un momento de desarrollo autonómico y profundización autonómica.

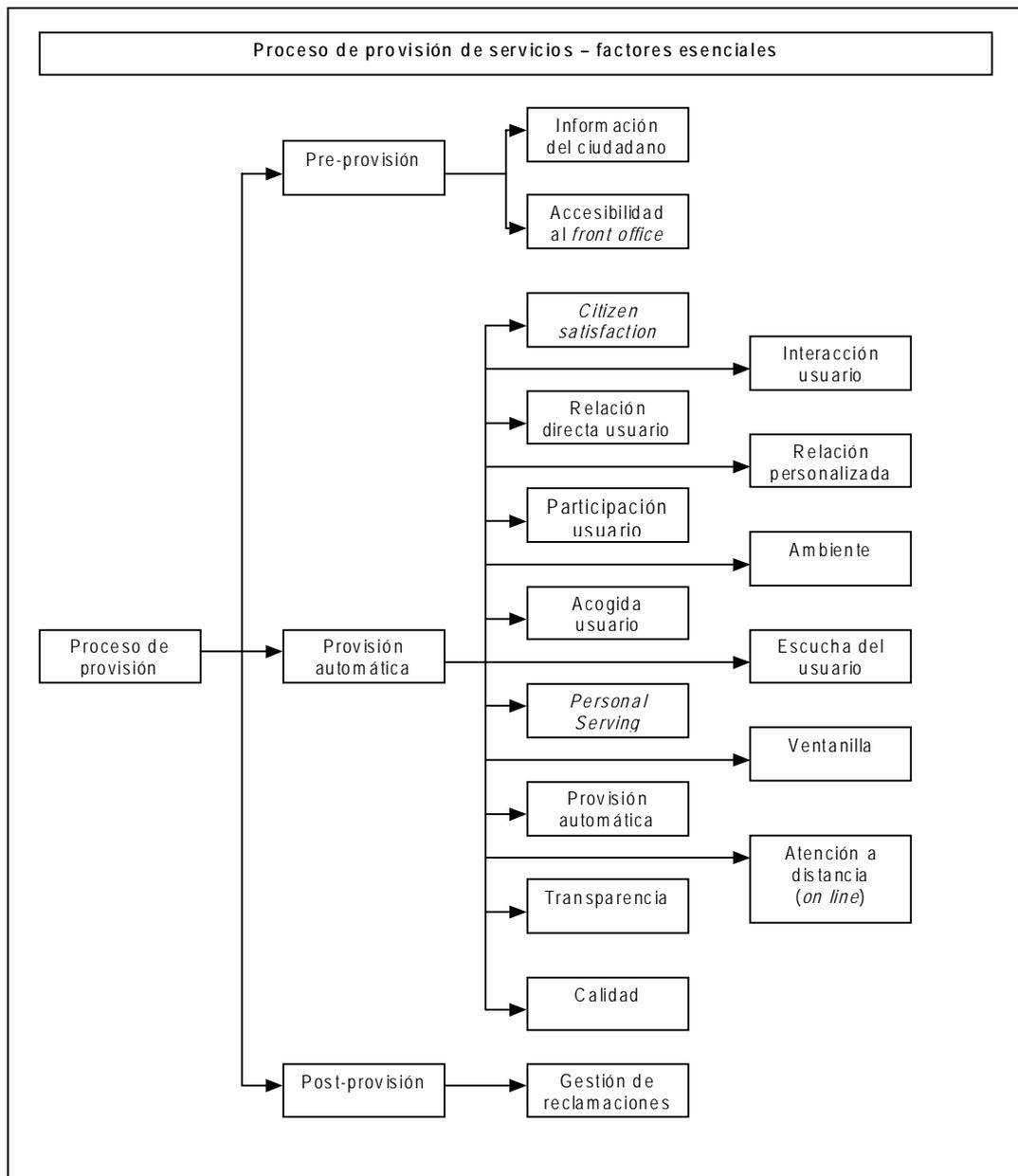
Con el fin de añadir un nuevo ángulo a las diferentes perspectivas desde las que la ciencia política y de la administración española ha analizado los organismos de igualdad, tomando como centro de

atención las funciones y servicios ofertados por esas entidades, el presente trabajo, de carácter descriptivo, pretende presentar un breve informe sobre la capacidad que estas organizaciones muestran en el momento actual para satisfacer las demandas de la ciudadanía desde el plano del empleo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación [en adelante, TIC], y, en concreto, a partir del empleo de instrumentos y métodos vinculados con el denominado gobierno electrónico.

## **2. Gobierno Electrónico y Calidad de Servicio**

En 1987, la OCDE introdujo un concepto que alteró sustancialmente la comprensión de la gestión pública y, en particular, las relaciones con la ciudadanía a través de la prestación de servicios: la “receptividad administrativa”, entendida como una predisposición de las Administraciones a comprender la capacidad que cada persona posee para hacer frente al proceso administrativo, facilitando su acceso a las prestaciones que tiene derecho a esperar. En otras palabras, la receptividad se interpretaría como un derecho que la ciudadanía posee a que la Administración sea comprensible, y, por tanto, su organización se entienda y su funcionamiento sea claro; que sea accesible en el plano espacial, temporal y material; que responda a lo que de ella se espera; es decir, que dé soluciones y no aplace o retarde la solución de las demandas y peticiones de los ciudadanos; y, por último, que permita la participación de éstos en la adopción de decisiones que les afectan.

La noción de “receptividad administrativa” no sólo alteró la orientación de las investigaciones que en el ámbito de la gestión pública se hicieron desde entonces desde un dominio académico o profesional, facilitando el surgimiento de lo que se ha denominado “paradigma del cliente” –se abandona la relación tradicional entre administrador y administrado, y se pasa a considerar que la Administración pública es un servicio cuyo cliente es el público-, una perspectiva enormemente influyente con tantas sombras como luces, sino que permitió la importación de metodologías foráneas, ignoradas hasta entonces por la vertiente pública de los estudios de ciencia de la administración (véanse, por ejemplo, las técnicas de marketing de servicios), y reforzó la racionalización del proceso de prestación de servicios.



Fuente: Adaptación de Foglio (2003).

En consecuencia, desde los ochenta el modelo de planificación de servicios públicos ha tendido a articularse a través cuatro fases (Chías: 1991): conceptualización del servicio (establecimiento de la estrategia producto-mercado; posicionamiento y fijación de público objetivo); estructuración (delimitación de la gama de servicios a ofertar y definición de la servucción); comercialización (fijación de tasas y diseño de mecanismos de intermediación y comunicación); y prestación (producción y consumo; evaluación de la calidad percibida y la satisfacción).

Esta secuencia, insertada en una amplia gama de técnicas que incrementarían el mecanismo de los procesos administrativos, es un exponente de la quiebra de un modelo de gestión altamente jerárquico y exclusivamente centrado en el interior de la organización y en sus estructuras y procesos formales, y representa, asimismo, la adopción de un patrón alternativo en el que pasan a un primer plano las relaciones con el entorno, en el que las políticas públicas devienen complejas arenas de negociación (la acción coordinada se considera más necesaria a medida que los problemas sociales se vuelven complejos), y se involucra masivamente a la ciudadanía en la determinación y aplicación de la prestación de los servicios.

Por otra parte, además del fortalecimiento del impulso racionalizador de la prestación de servicios públicos y del “giro hacia el cliente”, los procesos que son objeto del análisis que nos ocupa no podrían ser entendidos sin recordar otra efemérides: el nacimiento de la administración y gobierno electrónico, tal como hoy los conocemos, a través del desarrollo de Internet, hacia mediados de los noventa.

En efecto, desde esas fechas, las Administraciones públicas han estado introduciendo iniciativas cuya finalidad esencial ha sido la de sacar el máximo rendimiento al potencial de Internet y, en último término, mejorar y perfeccionar la acción de gobierno. Al igual que otras TIC anteriormente incorporadas al inventario tecnológico que han tenido a su disposición las Administraciones, el uso de la red se ha convertido en una herramienta básica de gestión.

El potencial del gobierno electrónico para transformar la gobernación fue captado desde el inicio del proceso de informatización durante los años sesenta y setenta y confirmado durante los ochenta. Como destaca Margetts (2003: 368), los principios claves de la elaboración de políticas públicas (nodalidad; financiación; autoridad y capacidad organizativa) descansan firmemente en el uso de unas TIC, que difieren notablemente de los primeros dispositivos de procesamiento electrónico empleados durante los sesenta y setenta al permitir una mayor interacción con la ciudadanía, y, verdaderamente, al disponer de mayor potencialidad para alterar la relación ciudadano-Administración.

En su reunión de marzo de 2001, el III *Forum Global sobre Reinención del Gobierno*<sup>40</sup>, centrado en el impulso al desarrollo a través del gobierno electrónico, enfatizó varios motivos que convierten al gobierno electrónico en una opción esencial para la gerencia pública:

- Mejora la calidad de vida de los ciudadanos al permitir una reducción considerable de costes de transacción.
- Transforma los procesos y estructuras de gobierno.
- Facilita la creación de Administraciones menos jerárquicas
- Refuerza la capacidad y responsabilidad del funcionariado en la satisfacción de las demandas de la ciudadanía.
- Y posee, a través del aumento de transparencia y control social, un gran potencial para el desarrollo institucional, la provisión de servicios y eliminación de prácticas de corrupción.

El compromiso total con el gobierno electrónico supone que las autoridades que han puesto en marcha los dispositivos que lo permiten reconocen el hecho de que la información ha devenido un factor competitivo de carácter social y económico tan importante y valioso como otros productos y recursos tradicionales. Los beneficios que la ciudadanía puede recibir de la información y, a partir de ella, de la capacidad de interacción, sin duda, pueden facilitar el logro de una acción de gobierno más efectiva. Por tanto, como señala un informe del *Cabinet Office* del Reino Unido (2001), el ajuste de los servicios a las preferencias y necesidades de los ciudadanos, así como la mayor accesibilidad al Gobierno, la mejora de la inclusión social, la asunción de mayor responsabilidad por parte de las instituciones o, en definitiva, la búsqueda de la eficiencia, constituyen algunas de las explicaciones que justifican la urgencia, extensión y profundidad que ha alcanzado el proceso de difusión de las prácticas de gobierno electrónico. Por supuesto, factores como el grado de desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones, el nivel de renta y acceso a Internet, el nivel educativo de la ciudadanía, la voluntad política o el propio diseño de las políticas y procesos administrativos, finalmente, resultarán determinantes en la consecución de tal eficacia.

Con la finalidad de delimitar los conceptos al uso en esta parcela del estudio de la gestión pública, conviene aclarar que, en términos amplios, la administración electrónica abarca todas las plataformas y aplicaciones de las TIC orientadas al ámbito público. En esta línea, en España, el propio Ministerio de Administraciones Públicas (MAP, 2003: 7) enfatiza que la “Administración electrónica es una vía para avanzar hacia el desarrollo del mejor gobierno de las Administraciones Públicas, en donde la tecnología es fundamentalmente un medio y no un fin en sí mismo”. Por tanto, “el valor de la Administración electrónica no reside en un mero traslado de los servicios que actualmente presta la Administración, sino que debe responder a la optimización y reorganización de los esquemas del servicio público, de tal forma que permitan una mayor eficiencia y eficacia en las relaciones con los ciudadanos y empresas, así como propiciar el cambio cultural que exige la implantación de la Sociedad de la Información”.

Sin embargo, tras esta comprensión en sentido lato del concepto “administración electrónica” se ocultan, según Ronaghan (2002: 54), tres modos de entender la potencialidad del empleo de las TIC e Internet en el ámbito de la acción de gobierno: el “gobierno electrónico”; la “administración electrónica” y la “gobernanza electrónica”.

El gobierno electrónico supone, dentro del ámbito del sector público, el empleo de las más innovadoras TIC para proporcionar a todos los ciudadanos mejores servicios, información más fiable y suscitar un mejor conocimiento del funcionamiento de la Administración. Al amparo del avance tecnológico producido durante los últimos años, el impulso dado al gobierno electrónico ha girado en torno a varios ejes: facilitar el acceso al ámbito público a los usuarios de sus servicios; impulsar el desarrollo de mejores servicios y facilitar el intercambio de información entre la ciudadanía, entre ésta y la Administración y entre las Administraciones. En último término, a través de la simplificación y

---

<sup>40</sup> <http://www.globalforum.org>.

flexibilización de los canales de acceso se perseguiría la construcción de una ciudadanía más proactiva, participativa y comprometida con el proceso de gobierno.

La administración electrónica, *sensu stricto*, atañe a las relaciones intraorganizativas y a la gestión interna dentro de los límites del sector público en aspectos como la planificación estratégica, los procesos de cambio y reorganización, la evaluación coste-beneficio de los servicios ofertados o la gestión de recursos humanos.

Por último, la gobernanza electrónica comporta la supervisión de las interacciones entre los ciudadanos, las organizaciones públicas y el personal de la Administración y, por tanto, se relaciona con el modo en que Internet puede mejorar el proceso de gobierno y la toma de decisiones. Desde esta perspectiva, cuestiones como la influencia de la tecnología en la acción de gobierno, el federalismo electrónico, la transformación de las relaciones entre diferentes niveles de gobierno, la repercusión social de la tecnología, la democracia electrónica o la transparencia se sitúan en el centro del análisis.

En línea con lo expuesto, en el sentido que a lo largo de estas páginas se empleará, definiremos el gobierno electrónico como el uso que una Administración puede hacer de la Internet y de la *World Wide Web* para proporcionar información y servicios a los ciudadanos. Pretendemos, por tanto, desde la óptica de las prácticas de gobierno electrónico, profundizar en un aspecto muy concreto de las políticas implementadas por los organismos de igualdad y explorar, dentro del proceso de provisión de servicios, el modo en que se ofertan y la capacidad de interactividad con las usuarias y los usuarios.

### 3. Los Organismos Autonómicos de Igualdad: Contexto Jurídico, Organizativo y Funcional

Con la pretensión de aproximarnos al contexto en que los organismos de igualdad desarrollan su actividad y, por tanto, captar la significación de la gama de servicios ofertados, evitando adentrarnos en detalles ya abordados por la literatura (Bustelo, 2004; Valiente, 1995), haremos un comentario sucinto sobre su momento de creación y condición jurídica, configuración estructural y funciones desempeñadas.

#### a) Periodo de creación y condición jurídica

Los órganos responsabilizados de las políticas de igualdad han sido dotados de dos tipos diferentes de configuración estructural y condición jurídica: por un lado, se contabilizan 12 organismos autónomos, por tanto, entidades ubicadas en el sector público (Andalucía, Aragón, Asturias, Baleares, Canarias, Castilla-La Mancha, Cataluña, Extremadura, Galicia, Murcia; Navarra y País Vasco), y, por otro lado, hay 6 unidades con un rango orgánico que varía entre la dirección general (Cantabria, Castilla-León, Comunidad Valenciana y Madrid) y el servicio (La Rioja), insertadas en la estructura central de un departamento. La decantación por la condición estatutaria de organismo autónomo –mayoritaria entre los órganos examinados- se produce masivamente durante la tercera etapa (1992-2005) de evolución autonómica, coincidiendo con el máximo desarrollo del sector público autonómico en toda España (Bouzas, 2002). Por su parte, las entidades que nacen dependiendo de la estructura central de un departamento –muchas de las cuales se transformarán en organismo autónomo en la etapa siguiente- emprenden sus actividades en periodos precedentes.

#### b) Configuración estructural

Desde el punto de vista de la ubicación de los organismos de igualdad en la estructura organizativa de la Administración de una Comunidad Autónoma, resulta interesante advertir que existe un buen número de órganos (6), que, tanto en su condición de unidades intradepartamentales como de entidades del sector público, resultan encuadrados (por subordinación directa o adscripción) en centros directivos dependientes de la presidencia de cada Comunidad Autónoma. Los restantes organismos dependen de departamentos que gestionan competencias sobre igualdad, bienestar social, servicios sociales, familia, relaciones institucionales, cultura y mujer.

Comunidad Autónoma	Entidad (Denominación oficial)	Año creación	Tipo	Adscripción departamental	URL
Andalucía	Instituto Andaluz de la Mujer	1988	OA	Presidencia	<a href="http://www.juntadeandalucia.es/iam">http://www.juntadeandalucia.es/iam</a>
Aragón	Instituto Aragonés de la Mujer	1993	OA	Servicios Sociales / Familia	<a href="http://www.aragob.es/pre/iam">http://www.aragob.es/pre/iam</a>
Asturias	Instituto Asturiano de la Mujer	1999	OA	Presidencia	<a href="http://tematico.princast.es/imujer">http://tematico.princast.es/imujer</a>

Baleares	Instituto Balear de la Mujer ( <i>Institut Balear de la Dona</i> )	2000	OA	Presidencia	<a href="http://ibdona.caib.es">http://ibdona.caib.es</a>
Canarias	Instituto Canario de la Mujer	1994	OA	Empleo/Asuntos Sociales	<a href="http://www.icmujer.org">http://www.icmujer.org</a>
Cantabria	Dirección General de la Mujer	1997	DG	Relaciones Internacionales	<a href="http://www.mujerdecantabria.com">http://www.mujerdecantabria.com</a>
Castilla-La Mancha	Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha	2002	OA	Presidencia	<a href="http://www.castillalamancha.es/clmmujer/home/home.asp">http://www.castillalamancha.es/clmmujer/home/home.asp</a>
Castilla-León	Dirección General de la Mujer e Igualdad de Oportunidades	1999	DG	Familia	<a href="http://www.jcyl.es/jcyl-client/jcyl/cfio/dgm">http://www.jcyl.es/jcyl-client/jcyl/cfio/dgm</a>
Cataluña	Instituto Catalán de la Mujer ( <i>Institut Catalá de la Dona</i> )	1989	OA	Presidencia	<a href="http://www.gencat.net/icdona">http://www.gencat.net/icdona</a>
Comunidad Valenciana	Dirección General de la Mujer	1997	DG	Bienestar Social	<a href="http://www.bsocial.gva.es/portal/page?_pageid=113,71512&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL&amp;p_menu=300">http://www.bsocial.gva.es/portal/page?_pageid=113,71512&amp;_dad=portal&amp;_schema=PORTAL&amp;p_menu=300</a>
Comunidad de Madrid	Dirección General de la Mujer	1989	DG	Empleo	<a href="http://www.madrid.org/cs/Satellite?_idConsejeria=1109266187284&amp;idListConsj=1109265444710&amp;c=CM_Actuaciones_FA&amp;pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&amp;sm=1109266100977&amp;idOrganismo=1109266228570&amp;pid=1109265444699&amp;language=es&amp;cid=1114185897852">http://www.madrid.org/cs/Satellite?_idConsejeria=1109266187284&amp;idListConsj=1109265444710&amp;c=CM_Actuaciones_FA&amp;pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&amp;sm=1109266100977&amp;idOrganismo=1109266228570&amp;pid=1109265444699&amp;language=es&amp;cid=1114185897852</a>
Extremadura	Instituto de la Mujer de Extremadura	2001	OA	Cultura	<a href="http://www.mujerextremadura.com/">http://www.mujerextremadura.com/</a>
Galicia	Servicio Gallego de Igualdad ( <i>Servizo Galego de Igualdade</i> )	1991	OA	Familia	<a href="http://sgi.xunta.es">http://sgi.xunta.es</a>
La Rioja	Centro Asesor de la Mujer	1988	S	Juventud, Familia, Serv.Sociales	<a href="http://www.larioja.org/Web/centrales/servicios_sociales/mujer.htm">http://www.larioja.org/Web/centrales/servicios_sociales/mujer.htm</a>
Murcia	Instituto de la Mujer de la Región de Murcia	2002	OA	Presidencia	<a href="http://www.carm.es/neWeb2/servlet/integra.servlets.ControlPublico?IDCONTENIDO=61&amp;IDTIPO=140&amp;RASTRO=c\$m">http://www.carm.es/neWeb2/servlet/integra.servlets.ControlPublico?IDCONTENIDO=61&amp;IDTIPO=140&amp;RASTRO=c\$m</a>
Navarra	Instituto Navarro de la mujer	1995	OA	Bienestar Social	<a href="http://www.cfnavarra.es/inam">http://www.cfnavarra.es/inam</a>
País Vasco	Instituto Vasco de la Mujer ( <i>Emakunde</i> )	1988	OA	Presidencia	<a href="http://www.emakunde.es">http://www.emakunde.es</a>

Tabla 1. *Los Organismos de Igualdad de las Comunidades Autónomas*<sup>41</sup> (Leyenda-Tipo de organismo: OA= Organismo Autónomo; DG=Dirección General; S=Servicio). Fuente: Elaboración propia

<sup>41</sup> Con la excepción de la URL, los restantes datos relativos al tipo de organismo y a la adscripción orgánica se refieren al año de creación.

A través de la consulta de los diversos decretos de estructuración organizativa se comprueba que la estructura prototípica de los órganos incardinados en los departamentos -direcciones generales, en concreto- responde a dos modelos: en el primero, con una articulación de unidades muy simple, la actividad se canaliza desde la dirección hacia dos o tres grandes áreas de trabajo, habitualmente con rango de servicio, con actividades centradas en la asistencia a la mujer, la promoción de la igualdad y el empleo; en el segundo, con una estructura más extensa y vertical, esas mismas áreas son delegadas en subdirecciones generales, cada una de ellas con una dotación propia de servicios. En cualquier caso, las direcciones generales de la mujer o igualdad pueden contar, además, con una estructura territorial canalizada a través de Centros de Mujeres en cada una de las delegaciones del departamento al que pertenecen. Y, finalmente, también pueden disponer del apoyo de varios órganos colegiados (comisiones) que abordan las dimensiones prioritarias de la actividad del centro<sup>42</sup>.

Por su parte, la estructura arquetípica de los organismos autónomos se compone de dos estratos de responsabilidad máxima sobre la actividad y la estrategia de la entidad: un consejo rector y una dirección. El consejo rector define las funciones ejercidas desde la dirección (fundamentalmente, de gestión técnica y administrativa), y se compone de una presidencia (generalmente ocupada por la persona que asume la titularidad del departamento al que el organismo autónomo está adscrito), una vicepresidencia (habitualmente desempeñada por la misma persona que ocupa la dirección del organismo), una secretaría y un número variable de vocalías, cuya composición plural pretende facilitar las tareas de coordinación y trabajo en el desarrollo de las acciones del organismo de igualdad al encontrarse integrados el sector político (un representante de cada partido político presente en el Parlamento autonómico), social (personas de reconocido prestigio y trayectoria profesional en defensa de la mujer, designadas por el Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma a propuesta de la dirección del organismo autónomo) y administrativo (un representante de cada departamento de la Administración autonómica).

La estructura administrativa, que encabeza la dirección (nombrada por acuerdo del Gobierno de la Comunidad Autónoma), se articula a través de toda una típica estructura funcional en la que, por un lado, figuran unos órganos centrales, que dependen de la dirección y se subdividen en un número variable de unidades de proyección exterior (prensa; relaciones institucionales; investigación; comunicación; empleo y formación; cooperación; políticas y programas) –articuladas a modo de pequeños gabinetes- y unidades de carácter transversal (economía; personal), frecuentemente concentradas en una secretaría general; y, por otro lado, se encuentra una red de órganos periféricos (coordinadores provinciales). Curiosamente, aunque una de las funciones básicas del organismo autónomo es la de operar como órgano consultivo del departamento al que está adscrito o a la presidencia de la Comunidad, en sí mismo, como hemos comprobado al analizar los diferentes organigramas, puede llegar a disponer de su propia malla de unidades consultivas (comisiones).

Un examen detenido de ambos tipos de estructura evidencia más similitudes que diferencias: con la excepción de que la entidad tenga tan sólo rango de servicio, verdaderamente, la capacidad organizativa tanto de las entidades que han adoptado la configuración de dirección general como las que operan como organismo autónomo es prácticamente semejante: ambas disponen de un cuerpo central de subunidades orientadas a la ejecución de las funciones principales; y cuentan con una estructura periférica e, incluso, con sus propios órganos consultivos. Al margen de otros aspectos, la diferencia entre ambos tipos estribaría en que el organismo autónomo tiene capacidad de actuación (organización de tareas) independiente del departamento al que está adscrito, y la dirección general, sin embargo, tanto en la estructura de sus funciones transversales (personal, finanzas) como en la articulación de sus servicios periféricos depende mucho más de la estructura general del departamento (órganos transversales, en el primer caso, y estructura de delegaciones territoriales, en el segundo) en el que se integra.

### *c) Funciones asumidas*

En lo que respecta a las funciones asumidas, en general, fruto de los mecanismos de isomorfismo que han influido en la creación de lo que podríamos denominar, tanto por su semejanza estructural y estatutaria como por la enorme similitud que muestran los fines que persiguen, un verdadero campo interorganizativo (visión neoinstitucionalista) o población (visión ecológica), no se advierten grandes

---

<sup>42</sup> Por ejemplo, la Dirección General de la Mujer de la Junta de Castilla y León cuenta con un Consejo Regional de la Mujer, integrado por representantes de entidades públicas y privadas que trabajan específicamente en tareas a favor de la igualdad de oportunidades con la finalidad de institucionalizar su colaboración, hacer más ágil la comunicación entre la Administración y la sociedad y facilitar la participación activa de las mujeres, en la definición, aplicación y seguimiento de las políticas en materia de igualdad; una Comisión Interconsejerías, encargada de estudiar, promover y coordinar la introducción de políticas dirigidas a la consecución de la igualdad de oportunidades en aquellas actuaciones de la Administración autonómica en las que esa dimensión tenga cabida; y una Comisión Regional contra la Violencia hacia la Mujer, órgano de coordinación, destinado a erradicar cualquier tipo de violencia física, sexual o psicológica contra la mujer.

diferencias entre los organismos situados en el sector público respecto a los ubicados intradepartamentalmente. En otras palabras, el tipo de estructura y estatuto jurídico elegido para cada organismo no determina la selección de una gama diferenciada de funciones. Éstas pueden vincularse a nueve áreas de actuación (tabla 2): asesoramiento y coordinación institucional; diseño de políticas; estudio y documentación; relaciones públicas y campañas; control normativo y asistencia jurídica; inserción laboral y conciliación familia-trabajo; asistencia social y promoción de la salud; formación y educación; y participación y asociacionismo.

Para canalizar estas funciones y alcanzar sus objetivos, los principales instrumentos en manos de los organismos de igualdad son el diseño, formulación e implementación de políticas públicas. En concreto, las políticas de igualdad<sup>43</sup> representan un conjunto de propósitos y decisiones que tienen como objetivo fundamental resolver el problema de la desigualdad de género a través de una serie de acciones públicas en diferentes ámbitos -fundamentalmente social, económico, formativo y cultural- dirigidas a impulsar una mayor igualdad de oportunidades entre sexos. Este tipo de políticas persiguen que tanto mujeres como hombres disfruten de la misma condición jurídica y social y partan de las mismas condiciones para poner en práctica sus derechos y potencialidades.

En líneas generales, teniendo en cuenta el contenido de los distintos planes de igualdad autonómicos y la información disponible a través de la Web oficial de cada organismo, las entidades que nos ocupan implementan una variedad de acciones sistematizables en dos grandes ejes:

- Acciones que satisfacen necesidades prácticas, esto es, medidas destinadas a aliviar necesidades perentorias, urgentes y vinculadas a las condiciones concretas de la vida de las mujeres: reducción de la carga de trabajo, mejoras en la salud, educación básica, acceso a centros de protección o acogida, acceso a la vivienda, etc.
- Acciones que satisfacen necesidades estratégicas. Estas acciones se encaminan a intentar corregir los roles de género, alcanzar la equidad entre sexos y modificar la división sexual del trabajo, poniendo en práctica mecanismos que redunden en mayores oportunidades educativas, capacitación laboral, acceso a puestos directivos o participación en la toma de decisiones.

<b>Funciones</b>	<b>Actividades</b>
<i>Asesoramiento y Coordinación Institucional</i>	Asesoramiento general al Gobierno autónomo en temas de igualdad y mujer. Asesoramiento en prácticas de democracia paritaria. Coordinación de las actividades de los diferentes departamentos para el desarrollo y ejecución de políticas de igualdad de oportunidades. Cooperación con la Administración Local a través de las políticas implementadas a través de los Centros Municipales de la Mujer. Colaboración con instituciones de análoga naturaleza de otras Comunidades Autónomas, del Estado y de la Comunidad Internacional.
<i>Diseño de políticas</i>	Planificación, elaboración y coordinación de las políticas para la mujer / políticas de igualdad de la Comunidad Autónoma.
<i>Estudio y documentación</i>	Promoción del estudio de la situación de las mujeres en la Comunidad Autónoma. Recopilación y publicación de información relativa a la mujer.
<i>Comunicación</i>	Realización de campañas que preserven el bienestar de las mujeres (información sexual, planificación familiar, prevención de enfermedades). Realización de campañas de cambios de actitudes de género en la sociedad a través de los medios de Comunicación y material divulgativo.
<i>Control normativo y Asistencia Jurídica</i>	Seguimiento de la normativa vigente y de su aplicación (principio de igualdad). Promoción de las reformas legislativas necesarias o anulación de cuantas normas puedan significar en su aplicación algún género de discriminación. Control del cumplimiento de los convenios y tratados internacionales. Control del tratamiento de la mujer en los medios de comunicación. Asesoramiento a las mujeres en todo lo relativo a sus derechos, recursos y programas existentes en la Comunidad Autónoma. Asistencia jurídica: recepción y trámite de denuncias en cuestiones concretas de discriminación por razón de sexo o violencia.
<i>Inserción / Conciliación</i>	Fomento de la inserción laboral de las mujeres a través de la creación de centros de información y orientación, así como de programas de formación profesional.

<sup>43</sup> Según Martínez (1997: 211), estas políticas han recibido nombres diversos: desde políticas para las mujeres, políticas de igualdad de género, políticas de igualdad hasta políticas de acción positiva.

<i>Laboral</i>	Promoción de medidas que permitan conciliar familia y trabajo.
<i>Asistencia Social / Promoción de la Salud</i>	Combate de la exclusión social de la mujer y la marginalidad. Impulso y creación de servicios y programas específicos para mujeres (casas de acogida; madres jóvenes; acceso a vivienda). Promoción de servicios orientados a la prevención de la salud de la mujer.
<i>Formación y Educación</i>	Impulso de una práctica de coeducación en el sistema educativo, incidiendo en la orientación profesional no sexista. Promoción de la formación profesional y el desarrollo personal de la mujer.
<i>Asociacionismo</i>	Dinamización del asociacionismo femenino.

Tabla 2: *Funciones y Actividades Emprendidas por los Organismos de Igualdad en las Comunidades Autónomas.* Fuente: Elaboración propia.

Las diferentes medidas combinan ambos tipos de acciones en cuatro ámbitos preferenciales: empleo, políticas de control de sus propios cuerpos, asociacionismo y documentación e investigación. Dada la escasa capacidad implementadora de estos organismos, cada ámbito o área de acción se dirige básicamente a organizar campañas de sensibilización y, sobre todo, a proporcionar información y asesoramiento a las mujeres y canalizar ayudas económicas procedentes de distintas administraciones.

Los programas de empleo son las iniciativas prioritarias de las políticas de igualdad de las Comunidades Autónomas. Partiendo de la idea de que para que la mujer alcance la independencia económica ésta debe ser capaz de acceder en igualdad de condiciones al mercado laboral, las distintas *femocracias* intentan impulsar y “convencer” al resto de los departamentos (sobre todo, aquellos relacionados con el mundo del trabajo<sup>44</sup>) de la pertinencia de desarrollar acciones centradas única y exclusivamente en las mujeres.

Junto a las actuaciones de fomento del empleo, las medidas encuadradas dentro de las denominadas políticas de control de sus propios cuerpos han venido consolidándose como marcos preferenciales de intervención. Por políticas de control de sus propios cuerpos Randall (1989) se refiere a aquellas políticas relacionadas con los métodos anticonceptivos, la interrupción voluntaria del embarazo y las que tienen que ver con las agresiones sexuales y el maltrato físico y psíquico. De entre estas políticas, la prevención de la “violencia de género” (o mal denominada “violencia doméstica”) ha alcanzado, en los últimos años, un enorme impacto en la sociedad española, suscitando la participación decidida de los distintos niveles administrativos, especialmente de las Comunidades Autónomas, y convirtiéndose en la política de mayor visibilidad y trascendencia pública de los organismos de igualdad.

CC.AA.	Igualdad de Oportunidades	Violencia de genero o domestica
Andalucía	II Plan de Igualdad de Oportunidades (1995-1997)	Plan de Acción contra la Violencia hacia las Mujeres (2001-2004)
Aragón	III Plan de Acción Positiva (2001-2004)	Plan Integral para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres (2004-2007)
Asturias	IV Plan de Acción Positiva (2001-2005)	Plan para avanzar en la erradicación de la Violencia contra las mujeres (2001-2004)
Baleares	III Plan de Actuación para la Igualdad de Oportunidades (2002-2005)	Pacto sobre la Violencia contra la Mujer (Decálogo para el tratamiento informativo de los malos tratos en el entorno familiar)
Canarias	III Plan de Igualdad de Oportunidades 2003-2006	Programa para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres 2002-2006
Cantabria	III Plan Igualdad de Oportunidades (2003-2006)	Ley Integral de Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Protección a sus Víctimas (Ley 1/2004)
Castilla-La Mancha	III Plan de Igualdad de Oportunidades (1999-2003)	Servicios y Recursos para la atención a mujeres víctimas de violencia
Castilla y León	III Plan Integral de Igualdad de Oportunidades (2001-2005)	Plan Regional contra la Violencia hacia la Mujer (2002-2005)
Cataluña	V Plan de Igualdad de Oportunidades (2004-2008)	Plan Integral contra la Violencia sobre la mujeres (2005-2008)

<sup>44</sup> La trascendencia de las políticas de empleo para la consecución de la igualdad de géneros lleva a los organismos autonómicos de igualdad de Cantabria y Madrid, y al propio IM, a estar adscritos orgánicamente a departamentos de trabajo.

Comunidad Valenciana	III Plan de Igualdad de Oportunidades (2001-2004)	Plan de medidas para combatir la violencia contra las mujeres (2001-2004)
Comunidad de Madrid	IV Plan de Igualdad de Oportunidades (2002-2005)	Área de prevención de la violencia de género y atención a las víctimas
Extremadura	II Plan de Igualdad de Oportunidades (2002-2003)	Plan de Actuación para avanzar en la erradicación y prevención de la violencia contra la mujer
Galicia	IV Plan para la Igualdad de Oportunidades (2002-2005)	Plan de Acción contra la Violencia de Género (2002-2005)
La Rioja	II Plan Integral de la Mujer (2001-2004)	II Plan Integral Contra la Violencia Doméstica (2001-2004)
Murcia	III Plan para la Igualdad de Oportunidades (2004-2005)	II Plan de Acciones contra la Violencia hacia las Mujeres
Navarra	I Plan de Igualdad de Oportunidades (1998-2000)	Plan de acción contra la violencia doméstica
País Vasco	III Plan de Acción Positiva (1999-2002)	Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a las mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales.

Tabla 3. *Planes de Igualdad y contra la Violencia de Género de las Comunidades Autónomas.* Fuente: Elaboración propia

Tal como podemos comprobar en la tabla 3, todas las Comunidades Autónomas cuentan con sus propios planes específicos de lucha contra la violencia de género como prolongaciones de los planes de igualdad. Al igual que estos últimos, los planes contra la violencia de género son estudios prospectivos, en los que las autoridades autonómicas establecen una serie de objetivos en el marco de tres ejes de actuación<sup>45</sup>:

- Realización de campañas de información y sensibilización hacia las mujeres maltratadas y a la sociedad en general.
- Recopilación de información y datos, así como el desarrollo de investigaciones y publicación de textos sobre la problemática.
- Generalización de servicios concretos para las mujeres víctimas de malos tratos: casas refugio; centros médicos; atención psicológica, legal y policial; asesoramiento; servicios telefónicos; grupos de encuentro con personas en la misma situación; terapia, etc.

El fomento del asociacionismo ha sido otra área de intervención preferente. La tradicional escasa presencia de mujeres en el ámbito público ha llevado a estas instituciones a impulsar el asociacionismo de mujeres con dos objetivos fundamentales: (i) aumentar su participación en los ámbitos social, cultural y político, y en la toma de decisiones; y (ii) establecer cauces de participación entre las asociaciones existentes y entre éstas y la Administración autonómica con el fin de colaborar en las políticas de igualdad. Así, algunas Comunidades Autónomas tienen servicios de asesoramiento técnico dirigido a grupos y asociaciones de mujeres o proporcionan una sede colectiva para asociaciones que carezcan de la suya propia (Comunidad Valenciana). La mayoría, en todo caso, dirigen sus medidas a: desarrollar campañas de divulgación y sensibilización; organizar cursos de “formación en asociacionismo” a través de los cuales se proporciona a las Juntas Directivas y/o integrantes de asociaciones de mujeres conocimientos y habilidades necesarias para la organización y gestión de las mismas; e informar y asesorar a asociaciones sobre actividades, recursos y servicios relacionados con la mujer, además de subvencionar actividades.

Por último, todas las *femocracias* autonómicas cuentan con servicios de documentación con el propósito de promover la participación de las mujeres en el ámbito público y satisfacer las necesidades formativas e informativas de personas y entidades interesadas en la temática de la mujer y las políticas de igualdad. Para ello disponen de diferentes servicios, dirigidos al público general y especializado (investigadoras/es; estudiantes; medios de comunicación; Administraciones públicas; organizaciones de mujeres, etc.), que van desde la información general y de orientación bibliográfica hasta la consulta, la lectura en sala o el préstamo de monografías, publicaciones periódicas, vídeos, CD-ROMs, memorias,

<sup>45</sup> Estas acciones complementan las medidas implementadas por el IM, en concreto, las reformas legales impulsadas en el Código Penal; la Ley 27/2003, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica; y la recientemente aprobada (29 de diciembre de 2004) Ley Integral de Violencia de Género.

boletines informativos (información generada por el organismo y otros), etc. Para proporcionar este servicio todos los centros de documentación autonómicos están integrados en la *Red Nacional de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres*, creado en 1994.

Además de suministrar información, los organismos autonómicos de igualdad promueven la investigación en temas relacionados con la mujer (coeducación, mercado laboral, actividad empresarial, corresponsabilidad, publicidad, etc.) convocando becas, estableciendo convenios de colaboración o destinando ayudas financieras para la ejecución de proyectos adscritos, en la mayoría de los casos, a Universidades y Organismos Públicos de Investigación.

#### 4. Metodología

De acuerdo con la idea expresada en la introducción, el presente estudio, realizado entre junio y septiembre de 2005, es una investigación de carácter descriptivo de las páginas Web de los 17 organismos autonómicos de mujer<sup>46</sup> a partir de información recogida a través del método de la observación directa y la realización de dos pequeños “experimentos”. El propósito principal de este trabajo es conocer, mediante la comparación entre las distintas páginas Web, hasta qué punto los organismos autonómicos de mujer han adaptado su estructura y funcionamiento a las exigencias de la administración y gobierno electrónico. En otras palabras, pretendemos (i) analizar el modo en que los organismos de igualdad satisfacen las necesidades de la ciudadanía a través de las TIC y, (ii) determinar qué grado de desarrollo han alcanzado en el empleo de técnicas de gobierno electrónico.

El primer paso de la investigación fue la búsqueda, a través de Internet, de bibliografía específica sobre páginas Web de organismos públicos con el objetivo de encontrar aquellas variables o elementos de análisis más extendidos en este tipo de estudios. Tres fueron los informes seleccionados dada la calidad de su metodología: las *Radiografías de Webs Municipales*, elaboradas por el diario *El País* para su sección *CiberP@is* entre 2001 y 2005, el *Informe de la Revista Consumer sobre Páginas Web Municipales* y el informe sobre las Web de los ayuntamientos de Cataluña (Salvador, 2004).

Posteriormente, se inició la búsqueda de las páginas Web de los organismos de mujer a través del buscador genérico *Google* y los portales oficiales de los Gobiernos autonómicos. Una vez encontradas, se comenzó el análisis conjunto de su contenido con el objetivo de adecuar las variables presentes en la bibliografía de referencia a las características específicas de estos organismos. El resultado fue la construcción de un conjunto de “elementos de análisis” que organizamos en torno a tres “ámbitos de estudio”: *Diseño, Oferta Informativa, Interactividad / Accesibilidad; Facilidad de Uso y Atención a la Ciudadanía*: mientras el primer ámbito se ha centrado en el diseño, contenido, estructura de las páginas y potencialidad para la interactividad, los dos restantes se han volcado en el examen del funcionamiento real de las Web desde el punto de vista de las necesidades de las usuarias y usuarios.

La ficha de recogida de datos perteneciente al primer ámbito de estudio, *Diseño, Oferta Informativa, Interactividad / Accesibilidad*, diseñada *ex profeso* para esta investigación, comprendía 4 dimensiones que agrupaban un total de 20 elementos de análisis, divididos a su vez en 38 diferentes subelementos a los que se asignó un valor específico a efectos de operacionalizar la comparación entre páginas. El valor predominante fue el de “1”, si bien en algunos elementos la escala ascendió a “7”, según el modo en que se cuantificasen y/o ponderasen<sup>47</sup> aspectos definitorios de cada subelemento. Las 4 dimensiones fueron las siguientes:

- **Localización:** Hace referencia tanto al nombre de la Comunidad autónoma, organismo, dirección y residencia Web como a las diferentes formas de ponerse en contacto con la femocracia (correo electrónico, dirección postal, directorio, teléfono y fax).
- **Contenido y presentación:** En este punto se resaltan dos elementos presentes en toda página de un organismo público: nivel de información sobre el propio organismo (estructura, funciones, horarios, etc.) y documentación aportada telemáticamente (memorias, normativa, noticias, etc.). En este caso la

<sup>46</sup> No incluimos, por tanto, a las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. Asimismo, ante la imposibilidad de acceder directamente a la Web del *Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha* –los vínculos que ofrecen los motores de búsqueda transportan al usuario a un directorio de la Consejería a la que este organismo autónomo está adscrito, sin mayor información que el nombre de la titular y la dirección de la sede-, se ha optado por analizar el único portal al que podría acceder una ciudadana de Castilla-La Mancha con el fin de obtener información o servicios sobre el tema que nos ocupa. Se trata de la sección “Mujer” del portal “[www.castillalamancha.es](http://www.castillalamancha.es)”, portal regional genérico, gestionado por la Fundación Ínsula Barataria, institución orientada al fomento de la Sociedad de la Información, patrocinada por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, la Caja de Castilla-La Mancha y la Universidad de Castilla-La Mancha. Como informa el mismo portal, desde él se puede acceder a todo tipo de información e instituciones de la Comunidad Autónoma.

<sup>47</sup> La ponderación de los aspectos de un subelemento se realiza siguiendo los siguientes criterios: (i) localización inmediata de la página (residencia Web); (ii) obtención de información precisa y completa (posibilidad de descargar diferentes tipos de documentación y actualizaciones); (iii) simplificación y rapidez en la tramitación burocrática (descarga y cumplimentación *on-line*); (iv) coordinación y transversalidad (links con otros órganos de su propia administración); y (v) facilidad de uso (mapa Web, función de ayuda, buscador interno y elección de idiomas).

puntuación de cada subelemento varía según sea posible descargar la documentación (2 puntos) o únicamente se encuentre inventariada (1 punto).

- Servicios: Se trata de la dimensión más importante a efectos de comprobar el grado de adaptación de un organismo a las exigencias del gobierno electrónico. Por servicios nos referimos a 5 tipos de acciones:
  - Información a los usuarios y las usuarias por parte de la femocracia.
  - Tramitación de documentos: Puede revestir una doble modalidad: (i) descarga de documento y cumplimentación *on-line*, y (ii) descarga de documento y cumplimentación *off-line*. Dado que la cumplimentación *on-line* es el máximo estadio de desarrollo electrónico que puede alcanzar un organismo, se asignaron 2 puntos a aquellos documentos que seguían esta modalidad.
  - Atención a la ciudadanía: Este elemento se refiere a los medios que la femocracia utiliza para comunicarse con la ciudadanía y/o fomentar la interrelación entre usuarias y usuarios (buzón de correo, móvil, foros de debate).
  - Asesoramiento e información: Comprende las funciones asignadas a los organismos de igualdad en diferentes ámbitos de la mujer: empleo, formación, planificación familiar, violencia de género, salud, etc.
  - Links: La importancia de esta utilidad radica en el carácter abierto, holista y transversal que debe poseer toda página Web suministrada por una femocracia en su intento de proporcionar vínculos a sitios de máximo interés para las usuarias y usuarios, especialmente a aquellos órganos de su propia administración encargados de implementar acciones concretas.
  - Centro de documentación: Este servicio, presente en todo organismo de igualdad, está orientado a proporcionar información (interna o externa) sobre temas relacionados con la mujer tanto a nivel de usuaria/o individual como a la comunidad científica y administrativa.
- Manejabilidad / Gestión Web: Esta dimensión, que se encuentra estrechamente relacionada con el ámbito de la “facilidad de uso”, midió el grado de comodidad, sencillez y claridad de la página en su interacción con los administrados. Con este objetivo se analizaron utilidades y herramientas tales como: el mapa Web, función de ayuda, preguntas frecuentes, versión para discapacitados, buscador, etc.

Como colofón al estudio de estas dimensiones, y a modo de síntesis de todas las variables, introdujimos una valoración global de la página en función de un continuo que comprende dos valores extremos: “7”, página interactiva (interacción completa entre Administración-administrado a través de la página Web) y “1”, página informativa (página orientada única y exclusivamente a informar a las usuarias y usuarios).

En la segunda parte de la primera prueba se sometió a las Web al análisis del T.A.W.<sup>48</sup> (Test de Accesibilidad Web), en su versión 3.07. Se trata de una herramienta de evaluación desarrollada por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, el Gobierno del Principado de Asturias y la Fundación CTIC, cuya finalidad es el análisis automático de la accesibilidad de sitios Web, alcanzando de una forma integral y global a todos los elementos y páginas que lo componen. A los efectos de esta investigación, con esta herramienta se deseaba comprobar el nivel de accesibilidad (acceso a la información contenida en los sitios Web sin limitación alguna por razón de deficiencia, minusvalía o tecnología utilizada y sin que interfirieran problemas de: oído, visión, movilidad; dificultades de lectura o comprensión cognitiva; imposibilidad de utilización del teclado o el ratón; un lector de sólo texto, pantalla pequeña o conexión lenta) alcanzado en el diseño y desarrollo de las páginas Web (éstas deberían permitir el acceso a todas las personas independientemente de sus características diferenciadoras).

El T.A.W. basa su evaluación en las reglas desarrolladas por la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI)<sup>49</sup>, perteneciente al World Wide Web Consortium (W3C)<sup>50</sup>. Las recomendaciones, denominadas “Pautas de Accesibilidad al Contenido Web 1.0” son normas aceptadas universalmente. De hecho, teniendo en cuenta que la accesibilidad a las páginas en Internet de las Administraciones públicas españolas es obligatoria desde finales de diciembre de 2005, nuestro interés por conocer el comportamiento de las Web de los organismos de igualdad resultaba obvio.

El T.A.W. ordena las incidencias detectadas en tres prioridades: el nivel 1 representa los errores más graves encontrados en elementos que una página tiene la obligación de satisfacer; el nivel 2 muestra anomalías que deberían ser satisfechas, pero pueden ser subsanables; y el nivel 3 indica las incidencias de carácter leve. Por tanto, para obtener una puntuación final de las páginas analizadas, con independencia de estar éstas situadas en un portal propio o vinculadas al de la Administración a la que pertenecen, se optó por cuantificar sólo los errores más graves (prioridad 1) y, así, conceder “10” puntos a

<sup>48</sup> <http://tawdis.net>.

<sup>49</sup> <http://www.w3.org/WAI>

<sup>50</sup> <http://www.w3.es>

aquellas Web que no presentaban deficiencias; otorgar “7” puntos a las que presentaban entre 1 y 10 fallos; “5” puntos a las que tenían entre 11 y 20 fallos; “3” puntos a las que mostraban entre 21 y 30 fallos; y no puntuar a aquellas que tenían más de 31 deficiencias.

Por su parte, la dimensión *Facilidad de Uso* hace referencia al grado de dificultad que puede encontrar una usuaria o usuario al navegar por una página concreta. Para obtener información sobre este ámbito, pedimos a diecisiete mujeres de 20 a 40 años, con nivel medio de Internet y sin conocimiento previo de la página, que participasen en una prueba, celebrada el mismo día y en el mismo emplazamiento<sup>51</sup>, en la que tenían que localizar, cronómetro en mano, además de la página de los organismos a través de un motor de búsqueda (en este caso, *Google*), 3 elementos: correo electrónico, ayudas a la creación de empresas e información sobre trámite de denuncia por malos tratos. A cada participante se le asignaron dos páginas con el propósito de obtener datos de diferentes fuentes y poder así contrastar la información de un mismo organismo. Más que la localización concreta, el interés de la prueba radicaba en conocer el tiempo que tardaba una usuaria en localizar cada elemento, como indicador del grado de facilidad de uso de la página. A más tiempo invertido mayor dificultad y viceversa. A los tiempos se les adjudicó una serie de valores, a efectos de comparación posterior, en función de los siguientes intervalos:

<p><i>Localización de la página en el motor de búsqueda:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menos de 1 minuto: 5 puntos</li> <li>▪ Entre 1 y 2 minutos: 3 puntos</li> <li>▪ Entre 3 y 4 minutos: 2 puntos</li> <li>▪ Entre 5 y 6 minutos: 1 punto</li> </ul>	<p><i>Localización del correo electrónico:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menos de 5 segundos: 5 puntos</li> <li>▪ Entre 6 y 10 segundos: 4 puntos</li> <li>▪ Entre 11 de 20 segundos: 3 puntos</li> <li>▪ Entre 21 y 40 segundos: 2 puntos</li> <li>▪ Entre 41 y 60 segundos: 1 punto</li> </ul>
<p><i>Localización de las ayudas a la creación de empresas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entre 10 y 20 segundos: 4 puntos.</li> <li>▪ Entre 21 y 30 segundos: 3 puntos.</li> <li>▪ Entre 31 y 50 segundos: 2 puntos</li> <li>▪ Entre 51 y 60 segundos: 1 punto</li> </ul>	<p><i>Localización de trámites para denuncia de malos tratos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entre 10 y 20 segundos: 4 puntos.</li> <li>▪ Entre 21 y 30 segundos: 3 puntos.</li> <li>▪ Entre 31 y 50 segundos: 2 puntos</li> <li>▪ Entre 51 y 60 segundos: 1 punto</li> </ul>

Finalmente, el estudio del ámbito *Atención a la Ciudadanía* centró su interés en la interrelación administrado-Administración y la capacidad de ésta para responder a las demandas realizadas por la ciudadanía. Sin duda, este constituye el aspecto más importante en el que deben incidir órganos administrativos como los estudiados, que deben proporcionar, en el marco del desarrollo de un auténtico gobierno electrónico, un servicio directo y próximo a las afectadas, especialmente en asuntos tan problemáticos como el de la violencia de género o la búsqueda de empleo.

En esta investigación se midió el grado de atención de las femocracias autonómicas enviándoles a cada una un correo electrónico en el que dos mujeres<sup>52</sup> solicitaban información sobre dos asuntos prototípicos gestionados por estos organismos: la petición de información sobre ayudas económicas para la creación de una empresa y el asesoramiento en un caso de malos tratos. Los indicadores utilizados para medir el grado de atención fueron: el tiempo de respuesta por parte de la femocracia y la satisfacción de la respuesta. A cada indicador se le asignó una serie de valores:

<p><i>Tiempo de respuesta</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 día: 8 puntos</li> <li>▪ 2 días: 5 puntos</li> <li>▪ 3 días: 2 puntos</li> </ul>
<p><i>Satisfacción de respuesta en función del contenido del mensaje</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respuesta a cada pregunta y enlaces directos para obtener mayor información: 8 puntos</li> <li>▪ Respuesta a alguna pregunta: 5 puntos</li> <li>▪ Indicación de página Web, teléfono de contacto o solicitud de número de teléfono y dirección postal: 2 puntos.</li> </ul>

<sup>51</sup> La prueba se realizó el 13 de mayo de 2005 en un aula de informática de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación de la Universidad de Vigo.

<sup>52</sup> Creamos dos cuentas de correo en *Yahoo* con dos identidades ficticias: Clara Gómez y Ángeles López.

## 5. Resultados

De los resultados de las pruebas efectuadas, tal como resumirá la tabla 8 en el apartado dedicado a conclusiones, hemos extraído varias impresiones que ahora pasamos a exponer.

### a) *Ámbito 1 - Diseño, Oferta Informativa, Interactividad / Accesibilidad*

Como se ha mencionado anteriormente, la primera prueba se dividió en dos secciones. En la que ahora nos ocupa (1a), se trataba de examinar el diseño, oferta informativa e interactividad de las 17 Web de los organismos de igualdad. Desde el punto de vista de la provisión de servicios, elemento cardinal en las políticas llevadas a la práctica por cada una de las entidades analizadas, el método empleado trataba de resaltar las muestras de interactividad de las Web, así como la dotación de contenidos útiles, y en un segundo plano, con una quinta parte de peso en la puntuación total de la prueba, la facilidad que cada página ofrecía a la navegación de la usuaria y usuario.

Pues bien, los datos recabados a partir de la revisión de las 17 Web muestran, en líneas generales, un panorama decepcionante habida cuenta el progreso que otras Administraciones (por ejemplo, los ayuntamientos) han alcanzado en los últimos 5 años en los canales de atención telemática al ciudadano y los avances técnicos que permiten en la actualidad una mayor interacción con el usuario: el promedio alcanzado por los organismos sobre un total de 100 puntos posibles se sitúa en unos más que discretos 39,7 puntos, y de lo que se podría considerar la barrera del “aprobado” sólo 3 organismos saldrían airoso (Andalucía, Baleares y Cataluña).

Si se vincula este resultado general con la valoración que finalmente se concedió a las Web analizadas, a grandes rasgos, el muestrario de Web evidencia que se han realizado inversiones en recursos materiales y se ha confiado en la tecnología. Pero, a la luz de los resultados, la atención telemática no ha merecido en términos de recursos humanos la atención merecida. Con esto deseamos resaltar el papel estratégico que la ubicación de personal (inicialmente bastaría, según el volumen de visitas, con un pequeño equipo de 2 ó 3 individuos) en puestos exclusivamente dedicados a la atención al ciudadano tendría en la provisión de servicios a través de Internet. En suma, hablamos de la mejora de la interactividad, una característica, prácticamente ausente en la muestra examinada: en la escala establecida de 1 a 7 puntos, correspondiendo “1” a una Web de carácter informativo y “7” a una que, además de información, ofrece el grado más elevado posible de interactividad, el promedio de los organismos analizados se sitúa en el 2,1. Por tanto, a la vista de otras características de las Web, teniendo en cuenta que los recursos físicos y materiales que en el momento se emplean resultan más que suficientes para lograr una mayor interactividad, más allá de las limitaciones tecnológicas, uno de los principales problemas que presenta la gestión de las páginas de los organismos de igualdad puede provenir del ámbito gerencial, y en particular, del organizativo.

Comunidad Autónoma	D1 Localización (/7)	D2 Contenido y Presentación (/19)	D3 Servicios (/46)	D4 Manejabilidad/ Gestión Web (/21)	Valoración Global (/7)	Puntuación Global (/100)
Andalucía	6	15	21	12	3	57
Aragón	5	13	15	10	2	45
Asturias	5	10	16	7	2	40
Baleares	5	13	19	12	3	52
Canarias	6	15	12	7	3	43
Cantabria	3	14	18	12	2	49
Castilla-La Mancha	5	4	13	7	2	31
Castilla y León	5	8	11	10	2	36
Cataluña	6	13	25	10	3	57
C. Valenciana	2	3	9	2	1	17
C. Madrid	4	7	17	4	2	34
Extremadura	7	7	9	5	1	29
Galicia	5	13	14	5	3	40
La Rioja	5	11	8	5	2	31
Murcia	2	10	8	8	2	30
Navarra	5	12	11	12	2	42
País Vasco	6	17	13	6	2	44

Tabla 4. *Análisis del Diseño, Oferta Informativa e Interactividad de las Web de los Organismos Autonómicos de Igualdad.* Fuente: Elaboración propia

Con el fin de sistematizar el comentario a esta parte de la primera prueba abordaremos sucintamente cada una de las cuatro dimensiones propuestas en la reseña metodológica.

Así, como punto de partida, se ha estudiado la dimensión “localización” en función de dos aspectos: la residencia de la Web y los datos de ubicación del organismo.

Respecto a la residencia de las Web, en primer lugar en sólo 4 Comunidades Autónomas (Canarias; Cantabria; Extremadura y País Vasco) existe un portal exclusivo, desvinculado del portal de la Administración correspondiente. Además de reforzar su identidad (funciones, objetivos y competencias), en términos de acceso (por ejemplo, a través de un motor de búsqueda) la disposición de un portal exclusivo facilitaría la llegada de la usuaria o usuario a la página, e, igualmente, permitiría agilizar la navegación por ella. Por tanto, respetando la política de imagen corporativa que cada Administración considere y sin tratarse de un elemento determinante para alcanzar la eficiencia del servicio electrónico, sería en todo caso recomendable, en aras a facilitar la localización de la Web por la ciudadanía, la reubicación del organismo en portales propios.

En lo que atañe a la información básica de localización que el organismo ofrece a la ciudadanía - nos referimos a los datos básicos que figuran a un nivel superficial de la Web, por tanto, fácilmente localizables, sobre correo electrónico, dirección postal, directorio de personal responsable y números de teléfono y fax) el resultado es positivo: aunque existen organismos en los que este aspecto es claramente mejorable (Cantabria; Castilla-La Mancha y la Comunidad Valenciana), la única laguna generalizable es la que atañe a la localización, vía directorio, del personal integrante de la entidad, aspecto inexistente en casi todas las Web revisadas.

En lo que concierne a la dimensión “Contenido y Presentación”, en la que, por un lado, se exploraba la información que cada organismo ofrece sobre sus funciones, actividades, estructura, objetivos, horarios y sedes, y, por otro lado, se trataba de inspeccionar el tipo de documentación que la entidad pone a disposición de sus visitantes, de un total de 19 puntos posibles, las entidades examinadas alcanzan un promedio, aceptable, de 10,8 puntos.

La información que aportan sobre sí mismas se refiere en casi todos los casos a una relación de las funciones y competencias desempeñadas y a los objetivos que pretenden llevar a cabo. Esto puede ser revisado por quienes hacen uso del servicio de forma directa, es decir, a través de vínculos muy estructurados que en un único paso le conducen a la información correspondiente –el caso de Canarias es paradigmático y muy completo en ese sentido- o, indirectamente, puede ser consultado en un enlace que permite descargar –habitualmente en versión “pdf”- la norma que da lugar a la creación del organismo y que en su exposición aborda los elementos buscados. Existen, no obstante, organismos en los que estos datos no son fácilmente detectables para la ciudadanía o, simplemente, brillan por su ausencia: son los casos de Castilla-La Mancha, la Comunidad Valenciana o Murcia.

Por su parte, al margen o asociada a un centro de documentación, en la información que los organismos ofrecen a sus usuarias y usuarios abunda especialmente aquella de carácter normativo (constitución del organismo; legislación sobre violencia de género; legislación sobre empleo, etc.) y sumativo (memorias sobre la actividad del organismo), que suele ser descargable en versión “doc” o “pdf”. Sin embargo, la presencia de otros materiales, como monografías o publicaciones periódicas, es privilegio de muy pocas Web: en el mejor de los casos, descargable de su centro de documentación –de existir y tener servicio *on-line*- y en el peor, la mayoría, en forma de simple inventario que sólo puede ser consultado visitando físicamente las instalaciones del organismo. En este mismo apartado resulta obligado destacar la necesidad de que las responsables de las Webs creen una sección especial para noticias y eventos. Sorprendentemente, lo cual vuelve a abundar en la impresión pasiva que en general ofrecen las páginas, existe un gran número de organismos que no dota al visitante de una agenda actualizada y nutrida de datos sobre eventos y noticias sobre la mujer y, en general, la cuestión del género.

Por lo que respecta a la dimensión del análisis centrada en los servicios ofertados, nuevamente, el promedio obtenido por las entidades examinadas es muy bajo: 14 puntos sobre un total de 46. En este caso no es la variedad informativa el factor que lastra esta bajísima puntuación, sino la imposibilidad de realizar trámites *on-line* u *off-line* a partir de los impresos disponibles en las Web. Se trata, sin duda, del rasgo que desde la perspectiva de la provisión de servicios vulnera en mayor medida el espíritu de las iniciativas en gobierno electrónico.

Para empezar, sólo 6 de las 17 entidades analizadas ofrecen información a sus usuarias y usuarios sobre los trámites que pueden realizar en el marco de las competencias del organismo de igualdad. Pero lo que es peor, sólo Canarias (tramitación de denuncias relacionadas con la violencia de género), la Comunidad de Madrid, Galicia y Navarra (solicitud de documentación) permiten que la ciudadanía evite la

visita al servicio y realice trámites a través de la Web. Lamentablemente, no sólo falla la interactividad *on-line*, sino que igualmente la información suministrada, desigual y pobre, obstaculiza los trámites *off-line*: las Web no aportan modelos de impresos en proporción a la gama de servicios ofertados y tan sólo en 10 es posible obtener formularios (para imprimir y enviar posteriormente por correo ordinario o entregar a través del registro en el propio organismo) relacionados con la participación en actividades formativas, la petición de documentación o de subsidios de carácter social o destinados al autoempleo.

Por su parte, los servicios de atención al ciudadano resultan igualmente modestos, considerando que se reducen a la disponibilidad de un buzón de correo electrónico –activado a través del mismo portal o de software al efecto– que las usuarias pueden emplear para realizar consultas al servicio. En ningún organismo es posible mantenerse informado a través de mensajería vía telefonía móvil (sms) y, mucho menos, con descarga en agenda electrónica (PDA).

En lo que atañe a la gama de temas sobre los que versa la información que dan las Web, los resultados son más positivos: aunque no existe un patrón común, el paquete básico informativo suministrado por las Comunidades –nuevamente, la Comunidad Valenciana y en este caso, La Rioja, muestran grandes deficiencias–, de contenido aceptable, aunque, como se ha señalado, falta de mecanismos de interactividad, se centra en las áreas de empleo, formación, asociacionismo y violencia de género. Las informaciones relativas a salud de la mujer, planificación familiar, convocatorias públicas o asistencia jurídica, componen una segunda oferta de presencia heterogénea. Sin embargo, es muy infrecuente, salvo en Andalucía, Cataluña y el País Vasco, encontrar espacios dedicados a temas de exclusión social de la mujer y marginalidad, así como un tratamiento especial de temas de actualidad como el de la inmigración.

En esta misma línea, también existe un modelo uniforme de oferta de enlaces y direcciones de interés: lo habitual es encontrar *links*, no siempre actualizados, con organismos homólogos, asociaciones y espacios orientados a la mujer. Más infrecuentemente se proporcionan conexiones con centros de investigación u otros organismos públicos nacionales o internacionales. Pero, sorprendentemente, sólo en muy pocos casos es posible detectar enlaces con otros órganos de la misma Administración. Esta prestación de la Web, que incrementaría notablemente la riqueza informativa y facilitaría enormemente a las usuarias y usuarios el acceso a otras unidades, la cumplimentación de determinados procedimientos y, por ende, la calidad del servicio, es, incluso, escasa en aquellos organismos que por su ubicación en el mismo portal de la Administración a la que pertenecen podrían tener mayores facilidades de conectividad: de los 17 organismos evaluados, sólo en Andalucía, Cantabria, Cataluña y Madrid se ofrecen vínculos con la propia Administración, con rutas de gran simplicidad y facilidad de acceso para las usuarias; por el contrario, las Web de las Comunidades de Castilla-León, La Rioja y Murcia ponen en evidencia graves carencias en esta materia.

Para terminar con la dimensión “Servicios”, el acceso a centros de documentación *on line* resulta frustrante. Si bien casi todos los organismos aluden a la existencia de tales centros, a través de la Web las usuarias y usuarios sólo pueden hacerse una idea muy elemental de sus funciones, de su ubicación física y, con suerte, del fondo documental, normalmente a modo de descripción de su estructura –monografías, publicaciones periódicas, etc.– y, raramente del catálogo. En algunas Comunidades se ofrece, curiosamente, un servicio de “mediateca”, que se reduce a la puesta a disposición de quienes consulten la página de elementos de marketing público relacionados con las últimas campañas de comunicación llevadas a cabo: videos descargables de los spots proyectados; carteles y calendarios, estos últimos en versión “pdf”. Ante la ausencia de interactividad en esta área resultaría generosa cualquier distinción entre las Webs que proporcionan un enlace a sus centros de documentación y aquellas –que las hay– que ni siquiera informan de su existencia.

En esta misma línea, la inconcebiblemente exigua oferta de “foros” (espacios virtuales de reunión), supone una enorme insuficiencia, que, al margen de impedir la construcción de una activa conciencia social hacia muchos de los temas que afectan a las mujeres, no sólo se materializa en un menor rendimiento de la calidad de los servicios proporcionados, sino en un empobrecimiento del compromiso de la ciudadanía con el organismo de igualdad.

Por último, la dimensión que se ha explorado finalmente ha sido la de “Manejabilidad y Gestión Web”, que nos aproxima al aspecto de “accesibilidad” que comentaremos posteriormente.

Los elementos sondeados en este apartado tienen en común la característica de facilitar la navegación dentro de la página consultada. Nuevamente, los datos que se extraen resultan desilusionantes: las Web analizadas sólo alcanzan una puntuación promedio de 7,8 sobre 21 puntos posibles. La lista de problemas es amplia: en concreto, todavía no ofrecen Mapa de Web (esquemización de la ordenación de contenidos de la página que puede facilitar al usuario conocer con precisión su contenido y la localización de la información) 8 organismos; la función de ayuda –con muchas deficiencias– sólo está disponible en Baleares, Cantabria, Castilla-León, Murcia y Navarra; sólo Aragón y Murcia ofrecen un enlace a un apartado de “Preguntas Frecuentes” (FAQ); la versión para discapacitados está completamente operativa únicamente en Cantabria, Cataluña, Castilla y León, Murcia y Navarra; prácticamente, la totalidad carece

de indicación de actualización de contenidos (en algunos casos, se destacan las últimas novedades) y la apariencia de la página de entrada excede los límites de la ventana, lo que dificulta la detección ágil de algunos contenidos; 10 organismos no proporcionan ningún tipo de motor de búsqueda; la presentación de contenidos en idiomas extranjeros no se incorpora a ninguna Web y la disponibilidad de versiones, con similares contenidos, en diferentes lenguas cooficiales sólo se verifica en Baleares y el País Vasco; y, en general, aunque las Web no presentan grandes dificultades de navegabilidad, adolecen de una ordenación de contenidos francamente mejorable.

Por otra parte, como se ha indicado en la reseña metodológica, la segunda sección de la primera prueba se centró en las facilidades de accesibilidad que los organismos dan a sus usuarias y usuarios a través de Internet. Para ello se aplicó el test T.A.W. en una misma fecha (8 de septiembre de 2005) a las páginas principales de todos los organismos de igualdad.

Pues bien, tras aplicar el test, algo más de la mitad de las paginas analizadas muestran una accesibilidad completa (ninguna anomalía grave) o muy alta (menos de 5 anomalías graves) en la modalidad de medición automática. Asimismo, los resultados del test demuestran que, con excepción del organismo de igualdad de Cantabria -la Web más accesible de todas las analizadas-, las entidades que poseen portal propio obtienen resultados muy discretos, muy inferiores a otros organismos cuya Web se integra en el portal de la Administración de su respectiva Comunidad Autónoma.

Por tanto, aunque la disposición de un portal exclusivo puede contribuir a incrementar la velocidad de búsqueda (el organismo es identificado por la ciudadanía en una posición destacada de un motor de búsqueda) y la navegación por la Web se hace más fluida, aquellos organismos de igualdad que disponen de portal propio deberían esforzarse por mejorar los parámetros de acceso: de nada serviría proporcionar mecanismos de interactividad o una buena oferta informativa sobre los servicios que ofrece la entidad, si finalmente los contenidos no se adaptasen a todos los perfiles de usuario.

Comunidad Autónoma	Deficiencias Graves		Deficiencias Subsanables		Deficiencias Leves		Puntuación <sup>53</sup> (/10)
	Aut	Man	Aut	Man	Aut	Man	
Andalucía	16	39	66	37	8	23	5
Aragón	2	88	8	52	0	16	7
Asturias	2	9	13	12	1	9	7
Baleares	16	39	81	37	12	28	5
Canarias	2	112	115	18	7	23	7
Cantabria	0	24	149	102	2	64	10
Castilla-La Mancha	36	161	490	165	34	68	0
Castilla y León	0	232	340	227	31	57	10
Cataluña	10	252	287	191	9	71	7
C. Valenciana	5	130	240	87	35	70	7
C. Madrid	1	35	8	52	0	16	7
Extremadura	17	54	111	57	4	18	5
Galicia	2	5	7	10	1	9	7
La Rioja	164	360	1333	482	43	129	0
Murcia	0	109	154	88	18	44	10
Navarra	0	5	7	9	1	9	10
País Vasco	2	9	11	12	1	9	7

Tabla 5. Prueba 1b – Número de Problemas Detectados en las Web de los Organismos Autonómicos de Igualdad – Aplicación del Test de Accesibilidad Web (T.A.W.). (Leyenda: “Aut”= Modo de medición automático; “Man”=Modo de medición manual). Fuente: Elaboración propia

En resumen, sin entrar en detalles técnicos sobre las anomalías encontradas (desde la Web del T.A.W. puede ejecutarse gratuitamente el test para cada entidad y conocer pormenorizadamente los errores encontrados), el resultado de la aplicación del programa T.A.W. confirma las impresiones generales sobre “manejabilidad” extraídas en la primera parte de la prueba, y pone en evidencia las dificultades que genera el diseño de las páginas en determinadas usuarias o usuarios (por su incapacidad física, por problemas de

<sup>53</sup> De acuerdo con la explicación dada en el apartado de metodología, la puntuación final, que refleja la última columna de la tabla 5 (valoración de la eficiencia de cada Web en términos de accesibilidad), se ha obtenido teniendo en cuenta los resultados de la primera columna, que expresa el número de deficiencias graves medido por el T.A.W. de modo automático.

comprensión cognitiva o por el tipo de recursos materiales que emplee) a la hora de acceder a las Web. Todavía 13 organismos de igualdad deben esforzarse en cumplir la normativa al respecto<sup>54</sup>.

Una vez analizado el diseño y la oferta informativa, comenzamos el análisis de las páginas Web desde una perspectiva más próxima a la ciudadanía. En este sentido, nos interesa conocer (i) el nivel de dificultad que encuentran las usuarias y usuarios al navegar por la página; y (ii) la capacidad que las femocracias muestran para gestionar la recepción y respuesta a las demandas. La primera cuestión nos remite al ámbito de *Facilidad de Uso*, mientras que la segunda se relaciona con el ámbito de *Atención a la Ciudadanía*.

#### b) *Ámbito 2 – Facilidad de Uso*

Según los datos recogidos a partir de la prueba realizada por 17 mujeres, el análisis de la *Facilidad de Uso* arroja los siguientes resultados.

En primer lugar, respecto a la detección de cada Web en motores de búsqueda (*Google*), existe una enorme disparidad de tiempos de búsqueda: desde los 2, 3 y 4 segundos que tardaron las participantes en encontrar las páginas de Castilla-La Mancha, Extremadura y Aragón y los 30, 25 y 15 minutos que tardaron en las páginas de Madrid, Castilla y León y Galicia. La razón que puede explicar esta diferencia es doble: (i) no existe una nomenclatura estandarizada de los organismos de igualdad de las Comunidades Autónomas; y (ii) la naturaleza del organismo, así como su adscripción orgánica a la estructura administrativa, difiere entre una Comunidad y otra (organismo autónomo, servicio, dirección general). De este modo, si las usuarias pretenden acceder a la página del organismo escribiendo en la caja de diálogo del motor de búsqueda "*Instituto de la Mujer + nombre de la Comunidad Autónoma*" (denominación más conocida de este organismo), obtendrán tres tipos de resultados:

- Acceso directo al organismo:
  - Andalucía ([www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer](http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer))
  - Aragón ([www.portal.aragob.es/pls/portal30/urf/folder/iam](http://www.portal.aragob.es/pls/portal30/urf/folder/iam))
  - Asturias ([www.tematico.princast.es/imujer](http://www.tematico.princast.es/imujer))
  - Baleares ([www.caib.es/govern/organigrama/area.es.jsp](http://www.caib.es/govern/organigrama/area.es.jsp))
  - Canarias ([www.icmujer.org](http://www.icmujer.org))
  - Cataluña ([www.gencat.net/icdona](http://www.gencat.net/icdona))
  - Extremadura ([www.mujerextremadura.com](http://www.mujerextremadura.com))
  - Comunidad de Madrid ([www.madrid.org](http://www.madrid.org))
  - Murcia ([www.carm.es](http://www.carm.es))
  - Navarra ([www.cfnavarra.es/inam/](http://www.cfnavarra.es/inam/))
  - País Vasco ([www.emakunde.es](http://www.emakunde.es))
- Acceso directo al *Instituto de la Mujer*, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. En este caso caben dos situaciones:
  - Que la página del *Instituto de la Mujer* dirija a la usuaria directamente al organismo: Galicia ([www.xunta.es/auto/sgi](http://www.xunta.es/auto/sgi)).
  - Que la página del *Instituto de la Mujer* dirija a la usuaria al portal de la Comunidad autónoma:
    - Castilla y León ([www.mtas.es/politicas/Castilla\\_leon](http://www.mtas.es/politicas/Castilla_leon))
    - Comunidad Valenciana ([www.gva.es](http://www.gva.es))
    - La Rioja ([www.larioja.org](http://www.larioja.org))
- Acceso directo a secciones de mujer de portales de las Comunidades Autónomas:
  - Cantabria ([www.mujerdecantabria.es](http://www.mujerdecantabria.es))
  - Castilla-La Mancha ([www.castillalamancha.es/clmmujer/](http://www.castillalamancha.es/clmmujer/))

De las situaciones señaladas, la primera es la opción más rápida y simple para conectarse a la página del organismo, al no existir intermediarios que puedan ralentizar el acceso (*Instituto de la Mujer*, *Portal*) y alcanzar, así, directamente el contenido y los servicios proporcionados.

---

<sup>54</sup> Las 14 pautas básicas de accesibilidad son: proporcionar alternativas equivalentes para el contenido visual y auditivo; no basar la accesibilidad sólo en el uso de colores; utilizar apropiadamente marcadores y hojas de estilo; identificar el idioma empleado; crear tablas que se transformen correctamente; asegurarse de que las páginas que incorporan nuevas tecnologías se transforman correctamente; asegurar al usuario el control sobre los cambios de los contenidos tempo-dependientes; asegurar la accesibilidad directa de las interfaces incrustadas; diseñar para la independencia del dispositivo; utilizar soluciones provisionales; utilizar tecnologías y pautas "w3c"; proporcionar información de contexto y orientación; proporcionar mecanismos claros de navegación; y asegurarse de que los documentos sean claros y simples. Véase "<http://www.w3.org/WAI>".

Comunidad Autónoma	Localización en motor de búsqueda		Localización correo electrónico		Localización ayudas		Localización Trámite de Denuncia		Total (/18)
	Tiempo	Puntuación	Tiempo	Puntuación	Tiempo	Puntuación	Tiempo	Puntuación	
Andalucía	5 seg	5	2 min	0	20 seg	4	25 seg	3	12
Aragón	4 seg	5	2 seg	5	2 min	0	2 min	0	10
Asturias	1 min	3	2 min	0	30 seg	3	NL	0	6
Baleares	5 min	1	1 min	1	NL	0	3 min	0	2
Canarias	1 seg	5	1 min	1	3 min	0	25 seg	3	9
Cantabria	10 min	0	11 seg	3	43 seg	2	20 seg	4	9
C.-L.Mancha	1 min	3	12 seg	3	45 seg	2	25 seg	3	11
C.y León	25 min	0	2 seg	5	40 seg	2	NL	0	7
Cataluña	3 min	2	2 min	0	30 seg	3	2 min	0	5
C.Valenciana	20 min	0	30 seg	2	NL	0	NL	0	2
C.Madrid	> 30min	0	5 seg	5	4 min	0	NL	0	5
Extremadura	2 seg	5	2 min	0	20 seg	4	NL	0	9
Galicia	15 min	0	3 seg	5	20 seg	4	NL	0	9
La Rioja	10 min	0	1 min	1	29 seg	3	NL	0	4
Murcia	1 seg	5	2 min	0	1 min	1	4 min	0	6
Navarra	10 seg	5	9 seg	4	2 min	0	1 min	1	10
País Vasco	10 min	0	3 min	0	NL	0	1 min	1	1

Tabla 6. *Análisis del Diseño, Oferta Informativa e Interactividad de las Webs de los Organismos Autonómicos de Igualdad.* (Leyenda: NL= No localizado). Fuente: Elaboración propia

Según los resultados de las pruebas realizadas, tal como podemos observar en la tabla 6, las Comunidades autónomas que ofrecen un acceso más rápido a la Web del organismo son: Canarias, Murcia, Aragón, Andalucía y Extremadura, con menos de 5 segundos. Por su parte, en Cataluña y el País Vasco, si bien forman parte del grupo de acceso directo, el uso del idioma propio supone un importante inconveniente, pues la búsqueda remite directamente al nombre del organismo en catalán (*Institut Català de les Dones*) y en euskera (*Ekamunde*)<sup>55</sup>. El caso de la tardanza de la Web de Madrid, con más de 30 minutos de búsqueda, se debe a dos razones: (i) la confusión entre Comunidad autónoma y capitalidad del Estado; y (ii) el escaso conocimiento entre la población del nombre oficial del Gobierno regional de Madrid (Comunidad de Madrid). La conjunción de estas dos circunstancias lleva a que los resultados de la búsqueda conduzcan directamente al Instituto de la Mujer y a un tedioso periplo por las páginas de diferentes instituciones con sede en Madrid.

En segundo lugar, la localización del correo electrónico de la entidad correspondiente representa una de las más importantes aplicaciones de una página institucional, y principal vehículo de comunicación Administración-administrado. La facilidad o dificultad de su localización estriba en los siguientes elementos:

- Nombre del servicio: correo, buzón, contacto o atención al ciudadano.
- Lugar donde se encuentra situado: página principal o páginas secundarias.
- Necesidad o no de mover la barra de desplazamiento fuera del marco de pantalla para poder mostrar el enlace al correo.
- Diseño: tipo y tamaño de letra, color y símbolo.

Según los datos recogidos en la prueba (tabla 6), por la rapidez en la localización de sus correos, destacan las páginas de Aragón, Castilla y León, Galicia y Madrid. En todas ellas los correos se encuentran en la página principal sin necesidad de mover el cursor fuera del marco de pantalla, con una letra diferente al resto y precedidos de la palabra “contacto” o con algún tipo de símbolo identificador, generalmente un sobre. Por su parte, la tardanza en su localización es atribuida por las participantes en la prueba a: (i) la

<sup>55</sup> El mismo problema podría ser achacado a la página del *Servizo Galego de Igualdade*, sin embargo esta incidencia se reduce al ser gallegas las personas seleccionadas para realizar la prueba.

denominación (“buzón” en Andalucía, “buzón de sugerencias” en Extremadura); (ii) la localización a pie de una página que es preciso mover (Asturias, Canarias); (iii) la letra pequeña y poco clara (Canarias); (iv) el símbolo escasamente visible (País Vasco y Murcia) y (v) el idioma (Cataluña).

En tercer lugar, en lo que atañe a la localización de ayudas a creación de empresas y trámites de denuncia se midió la cantidad de tiempo invertido por una usuaria en la búsqueda de información en dos campos concretos de máximo interés y prioridad en las agendas de las femocracias autonómicas: por una parte, el autoempleo y el fomento de la iniciativa empresarial entre las mujeres; y por otro, el combate de la violencia de género estimulando entre las maltratadas la acción de denuncia. La facilidad de localización de este tipo de informaciones va a depender de:

- La organización del menú de servicios (temas concretos o genéricos)
- El nombre del servicio al que aparece adscrita la información (“ayuda y subvención”, “empleo”, “empresa”, “violencia”, etc.).
- El número de pasos o ruta a seguir para llegar a la información sobre la ayuda y el trámite.
- El diseño: tipo y tamaño de letra, color y símbolo.

En el caso concreto de las ayudas a la creación de empresas destacan Andalucía, Extremadura y Galicia con 20 segundos de tiempo de búsqueda: son tres ejemplos de estructura sencilla de la información en los que los índices de secciones están claramente visibles y organizados por temática (“formación y empleo” en Andalucía; “Empresa” en Extremadura y “Subvención” en Galicia). El itinerario a seguir desde el menú hasta la información es breve y de fácil manejo:

- La página del *Servizo Galego de Igualdade* (Galicia) da acceso directo a la ayuda activando el enlace *Subvencions*.
- La página del *Instituto de la Mujer de Extremadura* proporciona, desplegando el enlace *Empresa*, los tres pasos que debe seguir una mujer para crear su propia empresa: “Despierta tu inquietud y tu intuición femenina”, “Madura tu idea” y “Pon tu idea en marcha”.
- La página del *Instituto Andaluz de la Mujer*, a través de la sección *Formación y empleo* ofrece el “Servicio de acompañamiento a la creación y mejora de empresas”, que indica las acciones del programa y crea un vínculo directo con la “convocatoria de subvenciones para la creación, consolidación y mejora de empresas”.

En el extremo opuesto se hallan las páginas de Aragón, Baleares, Canarias, Comunidad Valenciana, Comunidad de Madrid, Navarra y País Vasco, cuyo tiempo de búsqueda supera el minuto por diferentes motivos:

- Menú excesivamente genérico: En la página de Aragón hay que desplegar la sección *Temas y Servicios/Asesorías* para encontrar las ayudas; en la página de Navarra la información está dentro de la sección *Programas*.
- Excesiva información y falta estructura de la misma (Baleares).
- Inexistencia de tal información (Baleares y Comunidad Valenciana) o limitación a un pequeño apunte (País Vasco: únicamente indica dónde acudir para solicitar información).
- Ausencia de conectividad semántica (la sección que comprende la información recibe una denominación difícil de asociar al contenido que se busca) (Canarias: *Actualización-Convocatorias*).
- Ruta de acceso excesivamente larga y compleja. En la página de la Comunidad de Madrid hay que franquear 7 filtros previos (*Servicios y trámites - convocatorias y prestaciones - ayudas, subvenciones y becas - empresas - mujer - promoción igualdad y Conciliación de vida personal y laboral*).

Por último en lo tocante al trámite de denuncia, tal como podemos observar en la tabla 6, únicamente las páginas de Andalucía, Canarias, Castilla-La Mancha y Cantabria disponen de un servicio de información directo y conciso sobre los pasos que debe seguir una mujer víctima de malos tratos. En concreto, las páginas de Andalucía y Cantabria incluyen una sección dentro del menú que figura en la página principal con una denominación que orienta perfectamente la búsqueda (Andalucía: “Contra la violencia hacia las mujeres”; Cantabria: “Violencia”). En Canarias y Castilla-La Mancha, si bien no se utiliza un término próximo a los malos tratos (Canarias: “Servicios” y Castilla-La Mancha: “Infórmate”), el menú deriva directamente al asunto (Canarias: “¿Dónde acudir?” y Castilla-La Mancha: “Guía contra malos tratos”). En las 4 páginas, la ruta para llegar al trámite es corta, y en el caso de la página andaluza, el diseño es impactante para llamar la atención de la usuaria (la sección “Contra la violencia hacia las mujeres” está dentro de un recuadro remarcado en letra grande y negrita).

Aunque las páginas de Aragón, Baleares, Cataluña, Murcia, Navarra y País Vasco disponen de información sobre el trámite de denuncia, presentan varias anomalías:

- Inclusión del trámite en una sección cuyo nombre no se relaciona directamente con la violencia de género (Navarra, País Vasco).
- Ubicación de la información en documentos de archivo genéricos sobre maltrato (Aragón: “Violencia contra las mujeres”).
- Duplicidad de información: la página remite a otra página institucional, aun existiendo información sobre maltrato en aquella (Baleares: maltramentsNo.org).
- Exceso de información sobre violencia, lo cual suscita “contaminación” y desorientación en la usuaria (Cataluña, Murcia).
- Alargamiento excesivo de ruta para llegar al trámite (Cataluña).
- Inclusión de la información en documentos “pdf” (Aragón, Murcia, Navarra).

El resto de las Comunidades autónomas (Asturias, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia, La Rioja y Madrid) no ofrecen información de este tipo y se limitan, bien a mostrar el protocolo de coordinación entre diferentes unidades administrativas para luchar contra la violencia de género, bien a indicar teléfonos de contacto y suministrar un modelo de solicitud de orden de protección.

c) *Ámbito 3 – Experimento de Atención al Ciudadano*

El último de los ámbitos analizados muestra la receptividad y capacidad de respuesta de las femocracias autonómicas a las demandas de las usuarias en dos temas capitales: malos tratos y autoempleo. Tal como podemos apreciar en la tabla 7, únicamente 10 Comunidades Autónomas (malos tratos) y 7 (autoempleo) contestan a las preguntas enviadas. En líneas generales este grupo de Comunidades Autónomas contesta a las dos preguntas, excepto Baleares, Canarias, Extremadura y Navarra, que tan sólo responden a la referida a los malos tratos, y el País Vasco, sorprendentemente, a la de autoempleo.

En el caso específico de la pregunta sobre malos tratos, el tiempo de respuesta oscila entre 1 y 2 horas en Canarias y Madrid y entre 45 y 61 horas en la Comunidad Valenciana y Galicia. El tiempo medio de respuesta en la totalidad de las Comunidades es de 26 horas.

En lo que respecta al contenido y satisfacción de la respuesta, 8 de cada 10 organismos aportan únicamente un número de teléfono (de alguna asociación de mujeres, servicio de orientación jurídica, teléfono gratuito de la mujer, oficina de información, etc.) y horario de oficina (Navarra y Madrid) para que la usuaria se ponga en contacto con la entidad. Por tanto, el 80% de las Comunidades Autónomas que respondieron no proporcionan atención telemática a las ciudadanas, limitándose a facilitar un número de teléfono y derivando el servicio de información al instrumento tradicional de contacto Administración-administrada. Cabe destacar la respuesta del *Institut Balear de la Dona*, que sí utiliza el correo electrónico como medio de información y asesoramiento. Se trata de una respuesta profunda en la que, además de proporcionar números de teléfonos y direcciones, se contesta a cada una de las dudas planteadas por la usuaria de forma clara y concisa.

Comunidad Autónoma	Experimento 3a: Denuncia Malos Tratos				Experimento 3b: Ayuda para Autoempleo			
	tR (nº h)	PtR (/8)	SR (/8)	Puntuación n (/16)	tR (nº h)	PtR (/8)	SR (/8)	Puntuación n (/16)
Andalucía	NC	0	0	0	NC	0	0	0
Aragón	NC	0	0	0	NC	0	0	0
Asturias	21	8	2	10	20	8	2	10
Baleares	21	8	8	16	NC	0	0	0
Canarias	1	8	0	8	NC	0	0	0
Cantabria	NC	0	0	0	NC	0	0	0
Castilla-La Mancha	43	5	2	7	43	5	2	7
Castilla y León	NC	0	0	0	NC	0	0	0
Cataluña	39	5	5	10	41	5	2	7
C. Valenciana	45	5	2	7	44	5	2	7
C. Madrid	2	8	2	10	0h 20min	8	2	10
Extremadura	14	8	2	10	NC	0	0	0
Galicia	61	2	2	4	39	5	8	13
La Rioja	NC	0	0	0	NC	0	0	0

Murcia	NC	0	0	0	NC	0	0	0
Navarra	20	8	2	10	NC	0	0	0
País Vasco	NC	0	0	0	41	5	2	7

Tabla 7. *Análisis de la Atención a la Ciudadanía (via telemática) en los Organismos Autonómicos de Igualdad – Experimentos sobre Malos Tratos y Autoempleo.* (Leyenda: tR= Tiempo de respuesta; PtR= Puntuación del tiempo de respuesta; SR= Satisfacción de la respuesta; n°h= Número de horas; NC=No contesta). Fuente: Elaboración propia

Por su parte, el tiempo de respuesta a la pregunta de autoempleo se sitúa entre los 20 minutos de Madrid y las 44 horas de la Comunidad Valenciana. El tiempo medio, exceptuando el caso extraordinario de Madrid, es de 38 horas. Al igual que en la pregunta sobre malos tratos, 6 de las 7 Comunidades responden informando sobre el número de teléfonos y/o enlaces (Castilla-La Mancha y Cataluña). Únicamente la respuesta procedente de Galicia (originada en otra unidad de la Administración a la que el organismo de igualdad reenvió el mensaje de la usuaria) se puede considerar satisfactoria al contestar a las dudas planteadas e interesándose por conocer la situación exacta de la demandante de información.

Finalmente, debemos destacar las respuestas de la Comunidad Valenciana y Canarias, esta última, en el caso concreto de los malos tratos: el organismo valenciano envía la misma respuesta a una y otra pregunta, desviando ambos asuntos a un mismo número de teléfono y servicio de atención; y, por su parte, Canarias contesta con un “en breve responderemos a su correo electrónico”. Nos encontramos ante respuestas prediseñadas que están lejos de los nuevos valores que deben imperar en el gobierno electrónico: personalización, transparencia y servicio eficiente.

## 5. Conclusiones

Con el deseo de aumentar el conocimiento sobre el nivel de servicio proporcionado por los organismos autonómicos de igualdad en España, a lo largo de este trabajo se ha informado de la capacidad real que esas entidades tienen para satisfacer las demandas de sus usuarias y usuarios a través del empleo de técnicas de gobierno electrónico. En general, los resultados dibujan un escenario deficiente (véase tabla 8), en el que los organismos de igualdad examinados todavía muestran una escasa “receptividad administrativa” hacia las necesidades que la ciudadanía pretende satisfacer por medio del empleo de las TIC.

Según Ronaghan (2002: 2), los niveles de incorporación de prácticas de gobierno electrónico en las Administraciones pueden resumirse en una escala de cinco niveles<sup>56</sup>, en la que, de acuerdo con su informe, las Administraciones públicas españolas estarían situadas en el cuarto nivel de desarrollo. A decir verdad, aunque algunas entidades hayan alcanzado ese cuarto nivel (por ejemplo, la Agencia Tributaria), la propia naturaleza de los servicios ofertados o la relevancia política que posee el organismo (materializada en una disposición de recursos proporcional) hacen que el nivel alcanzado por la mayor parte de las entidades del sector público en España fluctúe, como es el caso de los organismos investigados, entre la situación de “emergencia” e “interacción”. Desde otro ángulo muy semejante, de los tres niveles fijados por la Unión Europea para evaluar las prácticas de gobierno electrónico (oferta de servicios informativos; descarga de formularios a través de la red con respuesta *off-line* por parte del usuario; y tramitación finalista, integral, a través de Internet), los organismos de igualdad oscilarían entre el primero y el segundo.

Situados en la perspectiva que nos ocupa, dado el alcance de las competencias y la riqueza de los servicios que para la mujer pueden poner en marcha los organismos de igualdad, a la vista de los resultados extraídos de este estudio, hay que lamentar la escasa capacidad que en este momento evidencian estas entidades a la hora de lograr un nivel, simplemente aceptable, de calidad y eficiencia.

Comunidad Autónoma	Prueba 1a (/100)	Prueba 1b (/10)	Prueba 2 (/18)	Prueba 3a (/16)	Prueba 3b (/16)	Puntuación Total (/160)
Andalucía	57	5	12	0	0	74
Aragón	45	7	10	0	0	62

<sup>56</sup> Nivel 1, Emergencia (existe un dispositivo oficial *on-line* dentro del ámbito de la Administración, que posee, prácticamente, un carácter testimonial, estático y sin interactividad); Nivel 2, Difusión (se incrementan los *sitios* proporcionados por la Administración; la información comienza a ser más dinámica); Nivel 3, Interacción (los usuarios pueden descargar impresos y enviar a los servicios de la Administración correos electrónicos; en general existe un grado elevado de interactividad); Nivel 4, Transacción (los usuarios pueden pagar tasas por los servicios que ofrece la Administración y pueden realizar otros tipos de transacciones *on-line*); y Nivel 5, Apertura (existe un grado de integración total de los servicios electrónicos que supera los límites de las Administraciones).

Asturias	40	7	6	10	10	73
Baleares	52	5	2	16	0	75
Canarias	43	7	9	8	0	67
Cantabria	49	10	9	0	0	68
Castilla-La Mancha	31	0	11	7	7	56
Castilla y León	36	10	7	0	0	53
Cataluña	57	7	5	10	7	86
C. Valenciana	17	7	2	7	7	40
C. Madrid	34	7	5	10	10	66
Extremadura	29	5	9	10	0	53
Galicia	40	7	9	4	13	73
La Rioja	31	0	4	0	0	35
Murcia	30	10	6	0	0	46
Navarra	42	10	10	10	0	72
País Vasco	44	7	1	0	7	59

Tabla 8. Puntuación total de las Web analizadas en cada una de las pruebas efectuadas.

Fuente: Elaboración propia

Si el panorama expuesto no resulta suficientemente elocuente del bajo desarrollo del gobierno electrónico en el sector que se ha analizado, tal vez su comparación con la gama de servicios que en la actualidad proporcionan muchas Administraciones locales en España –registro telemático de documentos; comunicación de convocatorias a través de listas de distribución; envío de mensajes a través de telefonía móvil, etc.- termine de componer una imagen paupérrima de lo que por sus características (privacidad; inmediatez; concisión) podría llegar a ser un servicio altamente efectivo para determinados perfiles de usuarias.

Sin llegar a alcanzar el estadio de máxima interactividad con el usuario, existen importantes lagunas que obligan no sólo a perfeccionar el inicio de trámites a través de la Web, sino incluso a refinar la oferta informativa, la facilidad de uso y la atención a la ciudadanía, que todavía presentan ángulos manifiestamente mejorables.

A partir de las impresiones obtenidas en este examen, se pueden apuntar varias propuestas:

- Es preciso que la accesibilidad a la información se refuerce con mecanismos adecuados que hagan efectivo el derecho de acceso. Para ello, lo primero que se debería hacer es definir el verdadero propósito de cada Web –sospechamos que la mayoría no lo han hecho- y acentuar una visión de la comunicación más centrada en la audiencia y no tanto en una mera relación de los programas emprendidos. A partir de este estudio, podemos constatar que a mayor profusión de información en la página, menor facilidad de uso y mayores obstáculos al acceso de servicios telemáticos.
- Debe reforzarse la accesibilidad y mejorar la interactividad (responder las consultas de la ciudadanía y proporcionar canales para la realización de trámites finalistas).
- La oferta informativa debe ser útil para las usuarias y los usuarios, por lo que convendría determinar previamente los perfiles de quienes visitan la página, su público objetivo.
- La información debe poder ser utilizada en función de las necesidades del demandante: las usuarias y usuarios deben poder recibirla en diferentes formatos, de fácil transformación y evitando duplicidades.
- Es necesario hacer que la ubicación de la información permita su búsqueda y recuperación cuando sea preciso.
- Y, dentro del ámbito de competencias que se gestionan, sería aconsejable crear mayor interconexión entre las Web de los organismos de igualdad y las Web de la Administración central, autonómica y local. Muchos recursos, que a través de acuerdos de colaboración podrían llegar a compartirse, elevarían la eficiencia en la provisión de los servicios.

## Bibliografía

- Bouzas, R. (2002), “Organization and institutionalization of the Spanish Regional Administration”. Ponencia presentada en la *II Galicia-Scotland-Wales Conference – ECPR Standing Group on Regionalism*. Santiago de Compostela (6-7 Sep. 2002). Mimeo.
- Bustelo, M. (2004), *La evaluación de las políticas de género en España*, Madrid: Catarata.
- Cabinet Office (Reino Unido) (2001), *E-government: A Strategic Framework for Public Services in the Information Age*. Londres: Cabinet Office.

- Chías, J. (1995), *Marketing Público*. Madrid: McGraw-Hill.
- Dancusa, C. (1997), “Las políticas de igualdad en los últimos veinte años: logros y límites”, en Uriarte, E. y Elizondo, A. (Eds): *Mujeres en política*, Barcelona: Ariel.
- Espinosa, P. (2004), “La perspectiva de género en la profesionalización de la Administración pública”, ponencia presentada en el *Encuentro de Legisladoras Locales*, 12 de febrero de 2004. Cámara de Diputados. Mimeo.
- Foglio, A. (2003), *Il Marketing Pubblico*. Milán: FrancoAngeli.
- Freedman, J. (2004), *Feminismo: ¿Unidad o conflicto?*, Madrid: Narcea.
- Guzmán, V. y Salazar, R. (1992), “El género en el debate de las políticas públicas”, ponencia presentada en el II Congreso Nacional de Ciencia Política, Iquique, 14 a 27 de noviembre. Mimeo.
- Hernes, H. M. (1990), *El poder de las mujeres y el Estado de Bienestar*, Madrid: Vindicación Feminista.
- Lang, M. (2003), “¿Todo el poder? Políticas públicas, violencia de género y feminismo en México”, en *Nueva Época*, año III, n.º. 12.
- Lovenduski, J. (1997a), “Feminismo institucional: Género y Estado”. En Uriarte, E. y Elizondo, A. (Eds): *Mujeres en política*, Barcelona: Ariel.
- Lovenduski, J. (1997b), “Políticas de género: igualdad de oportunidades y violencia de género”. En Uriarte, E. y Elizondo, A. (Eds): *Mujeres en política*, Barcelona: Ariel.
- MAP (2003), *Plan de Choque para la Introducción de la Administración Electrónica en España*. Madrid: MAP.
- Margetts, H. (2003), “Electronic government: A revolution in Public Administration? En B.G.Peters y J.Pierre, *Handbook of Public Administration*. Londres: Sage.
- Martínez, E. (1997), “Políticas públicas para la igualdad entre los sexos: reflexiones sobre el caso español (1975-1997)”. En Uriarte, E. y Elizondo, A. (Eds): *Mujeres en política*, Barcelona: Ariel.
- Ronaghan, S. (2002), *Benchmarking E-government: A Global Perspective. Assessing the Progress of the UN Member States*. Naciones Unidas (Division for Public Economies and Public Administration) y ASPA (American Society for Public Administration).
- OCDE (1988): *La Administración al Servicio del Público*. Madrid: MAP.
- Salvador, M. (Dir.) (2004), *Els Ajuntaments de Catalunya a Internet*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra.
- Stetson, D. M. y Mazur, A. G. (1995), *Comparative State Feminism*, Londres: Sage.
- Ugalde, Y. (2004), “La incorporación de la perspectiva de género en el Estado: apuntes para una discusión”, en *Imagina un mundo sin violencia*, n.º 9, junio-diciembre.
- Valiente, C. (1995), “The Power of Persuasion”, en Stetson, D. M. y Mazur, A. G.: *Comparative State Feminism*, Londres: Sage.
- Normativa consultada:**
- Andalucía, Ley 10/1988, de Creación del Instituto Andaluz de la Mujer.
- Aragón, Ley 2/1993, de 19 de febrero, de Creación del Instituto Aragonés de la Mujer.
- Asturias, Decreto 61/1999, de 10 de agosto, de Creación del Instituto Asturiano de la Mujer.
- Baleares, Ley de 20 de abril de 2000, de Creación del *Institut Balear de la Dona*.
- Canarias, Ley 1/1994, de 13 de enero, de Creación del Instituto Canario de la Mujer.
- Cantabria, Decreto por el que se establece la estructura organizativa de la Consejería de Relaciones Internacionales y Asuntos Europeos.
- Castilla-La Mancha, Ley 22/2002, de 21 de noviembre, de Creación del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha.
- Castilla-León, Decreto 162/99, por el que se establece la Estructura Organizativa de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.
- Cataluña, Ley 11/1989, de 10 de julio, de Creación del *Institut Català de la Dona*.
- Comunidad Valenciana, Decreto 120/2003, del Consell de la Generalitat, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Bienestar Social.
- Extremadura, Ley 11/01, de 10 de octubre, de Creación del Instituto de la Mujer de Extremadura.
- Galicia, Ley 3/91, de 14 de enero, de Creación del Servicio Gallego de Promoción de la Igualdad del Hombre y la Mujer.
- La Rioja, Decreto 36/2003, de 15 de julio, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Consejería de Juventud, Familia y Servicios Sociales.
- Madrid, Decreto 127/2004, de 29 de julio, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Consejería de Empleo y Mujer.
- Murcia, Ley 12/02, de 3 de diciembre, de Creación del Instituto de la Mujer de la Región de Murcia.
- Navarra, Decreto Foral 177/95, de 3 de agosto, de Creación del Instituto Navarro de la Mujer.
- País Vasco, Ley 2/88, de 5 de febrero, de Creación del Instituto Vasco de la Mujer (*Emakunde*).