

X CONGRESO  
"AECPA"  
Murcia, 7-9 de septiembre de 2011

Título: **Las políticas europeas de inclusión electrónica: el caso del área metropolitana de Valencia**

Autores: Joaquín Martín Cubas y José Ignacio Pastor Pérez

Institución de procedencia: Universidad de Valencia

Dirección electrónica: [joaquin.martin@uv.es](mailto:joaquin.martin@uv.es) y [pastor.joseignacio@gmail.com](mailto:pastor.joseignacio@gmail.com)

Resumen: El Consejo Europeo de la Unión Europea adoptó el 31 de Marzo de 2009 sus conclusiones sobre una Sociedad de la Información accesible, respaldando la Comunicación *Towards an accessible information society* adoptada por la Comisión el primero de Diciembre de 2008. La escasa accesibilidad electrónica sigue impidiendo que muchos europeos con discapacidad disfruten de las ventajas de la sociedad de la información. Accesibilidad electrónica plena es ahora el principal conductor de la política Europea de Inclusión electrónica. La presente ponencia trata de analizar, desde una perspectiva normativa, la necesidad de políticas de inclusión electrónica en nuestra sociedad para, después de describir las políticas europeas y española en la materia, realizar una suerte de evaluación empírica sobre el estado de la cuestión en los municipios de un área territorial acotada, el área metropolitana de la ciudad de Valencia.

Nota biográfica:

**Joaquín Martín Cubas:** Doctor. Licenciado en Ciencias Políticas y Sociología y en Derecho. Profesor de Ciencia Política y de la Administración en la Universidad de Valencia. Entre sus publicaciones: *Democracia y Tribunal Constitucional*, *Democracia e Internet* o *Las políticas de protección civil*. Actualmente es miembro del proyecto de investigación *Sostenibilidad ambiental y social en espacios metropolitanos* (Plan Nacional I+D+i 2008-2011).

**José Ignacio Pastor Pérez:** Licenciado en Pedagogía y en Psicología. Master en Gestión y Dirección de Administración Pública. Es Director del Gabinete Psicopedagógico del Ayuntamiento de Valencia. Exvicepresidente del Consejo de Administración de Radiotelevisión Valenciana. Ha sido Director y Vicepresidente de la *Fundació Societat i Progrés*. Actualmente es Presidente de ACICOM (Associació Ciutadania i Comunicació)

**Palabras clave:** Áreas metropolitanas, gobierno electrónico, gobierno local, inclusión, dependencia.

## **LAS POLÍTICAS EUROPEAS DE INCLUSIÓN ELECTRÓNICA: EL CASO DEL ÁREA METROPOLITANA DE VALENCIA<sup>1</sup>**

1. e-gobierno, e-administración, e-democracia.- 2. Las políticas europeas de inclusión electrónica.- 3. La inclusión electrónica en España.- 4. El proyecto Diego.- 5. Evaluación de la inclusión electrónica y de la implementación del proyecto Diego en el área metropolitana de Valencia.- 6. Conclusiones.- 7. Bibliografía.

Todos los indicadores sobre el acceso a Internet revelan un fenómeno cada vez más generalizado. De hecho, según los valores aportados por Eurostat, el 59% de los hogares españoles tenían acceso a Internet en 2010 y, en el ámbito europeo, el porcentaje de hogares conectados a la Red llega a situarse en el 70% ese mismo año. Sin embargo, tal y como describe la Agenda Digital Europea, "150 millones de europeos –el 30% aproximadamente– nunca han utilizado todavía Internet... Además, en 2009, sólo el 38% de los ciudadanos de la UE utilizaba Internet para acceder a los servicios de administración electrónica". Los estudios realizados relacionan esos datos, fundamentalmente, con la falta de capacitación del usuario y con problemas de accesibilidad y utilizabilidad especialmente en el caso de los europeos con discapacidad.

La Agenda Digital Europea concluye, pues, en la necesidad de trabajar por reducir esa brecha digital y ayudar a los miembros de los grupos sociales más desfavorecidos a participar más en pie de igualdad en la sociedad digital. De hecho, la Declaración Ministerial de Malmö y la Agenda Digital Europea han marcado 2015 como el año en el que se debe haber alcanzado una plena accesibilidad de los sitios web del sector público europeo. Esta comunicación pretende levantar acta del estado de la cuestión, describiendo las iniciativas de la Unión Europea y del gobierno español para hacerlo realidad y evaluando para un caso concreto, los municipios del área metropolitana de la ciudad de Valencia, la repercusión de esas políticas.

### **1.- e-GOVERNMENT, e-ADMINISTRATION, e-DEMOCRACIA.**

El *e-government* constituye una de las líneas de acción de la política europea para el desarrollo de la sociedad de la información en el ámbito de las administraciones públicas. Sin embargo, su sentido ha ido adquiriendo diferentes matices con el transcurso del tiempo<sup>2</sup>. Si en un principio se consideraba como un simple uso de

---

<sup>1</sup> Esta comunicación se ha realizado en el marco del Proyecto de investigación "Sostenibilidad ambiental y social en espacios metropolitanos: el caso del área metropolitana de Valencia" (referencia CSO2010-20481-subprograma 6E06) financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación (Plan Nacional I+D+i 2008-2011). Los autores de la misma queremos agradecer, además, la colaboración prestada para su elaboración, en relación al proyecto DIEGO y su implementación, a Santiago Barberá y a Diego García de la Diputación de Valencia, a Miguel Alborg y a Alejandro Echevarría de la empresa IDI EIKON y a Susana Sola y a Celsa Monrós de la Fundación Comunidad Valenciana Región Europea.

<sup>2</sup> Conviene recordar, como hace Antonio Alabau, que "la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las administraciones públicas es un proceso ya antiguo que se inició con la aparición de la informática y que ha venido desarrollándose de manera continuada y progresiva desde entonces; existe, pues, una tradición de más de cuarenta

Internet para la difusión de información y prestación de servicios, en la actualidad su significado se ha ampliado a cualquier uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y particularmente de Internet, para la mejora del gobierno de las entidades públicas. Este cambio pone de manifiesto una evolución en las expectativas sobre lo que el e-government puede aportar a los programas de reforma del sector público (PINA y TORRES, 2008: 89).

En términos generales, así pues, se entiende que la *administración electrónica* consiste en una nueva forma de gestión pública, basada en el establecimiento de relaciones directas de comunicación e interacción entre la Administración y los administrados a través de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente a través de Internet<sup>3</sup>. No obstante, conviene hacer precisiones. Por ejemplo, Llorca Ponce, Fernández Durán y Pérez Montiel (LLORCA et al, 2008: 155) distinguen:

- **e-administración<sup>4</sup>**: hace referencia a aquellos mecanismos electrónicos que permiten la prestación de servicios públicos tanto a los ciudadanos como a las empresas bajo la idea de una "ventanilla virtual". El término se relaciona con el concepto de tramitación sin presencia física de personas en las oficinas de la institución.
- **e-democracia<sup>5</sup>**: forma en que las TIC pueden usarse para mejorar nuestros procesos democráticos y aumentar las oportunidades de los individuos y comunidades para interactuar con los gobiernos. Dentro del concepto de e-democracia se incluyen aspectos como la **e-participación** (en decisiones, encuestas, trabajo colaborativo,...) y **e-voto**, así como la transmisión de plenos y comisiones.

---

años de modernización de las funciones del sector público a través de la utilización de las TIC... La aparición de Internet, el desarrollo de las comunicaciones móviles y la profusión de terminales y móviles de distinta naturaleza entre los ciudadanos y empresas ha acelerado, sin lugar a dudas, este proceso y ha permitido el desarrollo, a partir del final de los años 90, del concepto de *administración electrónica*". Alabau Muñoz, A. 2004. *La Unión Europea y su política para el desarrollo de la administración electrónica. Tras los objetivos de la Estrategia de Lisboa*. Madrid: Fundación Vodafone España: 30-31.

<sup>3</sup> Martín González, Y. 2009. "La unión europea y su política para la promoción de la ciberadministración en la sociedad de la información", *Anales de Documentación*. nº 12: 161. La propia Comisión Europea define la administración electrónica como "el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar al apoyo a las políticas públicas" (COM (2003) 567 *El papel de la Administración electrónica en el futuro de Europa*).

<sup>4</sup> En CAE 2009. 2010 *La administración electrónica en las Comunidades Autónomas*. Madrid: Observatorio de la Administración Electrónica de las Comunidades Autónomas: 13, se entiende por *e-administración*: "las cuestiones intra-organizacionales, es decir, lo que sucede dentro de la propia organización, e incluye existencia de infraestructuras, desarrollo de políticas, actividades organizacionales y gestión del conocimiento; se trata, en definitiva, de analizar la estructura interna de la Administración Pública" para lo cual utilizan indicadores como los centros con banda ancha, los servicios *on-line* para los empleados públicos, la utilización de firma electrónica o la tramitación telemática de diferentes procedimientos administrativos.

<sup>5</sup> En CAE 2009. *op. cit.*: 61, se entiende por *e-democracia* "la posibilidad de que los ciudadanos puedan participar activamente en la toma de aquellas decisiones que les afectan a través de las tecnologías de la información". Los indicadores que utilizan en este caso son los mecanismos de participación ciudadana implantados electrónicamente, los contactos vía electrónica entre miembros del gobierno y la ciudadanía, la implantación de mecanismos de voto electrónico, el uso de herramientas web 2.0 y la participación en redes sociales.

- **e-gobierno<sup>6</sup>**: un término más general y ambiguo que se refiere al uso por parte de los gobiernos de los medios electrónicos tales como internet o intranet para comunicarse en sus múltiples variantes con los ciudadanos y las empresas.

Por lo que se refiere al objeto de nuestro interés, los servicios del gobierno electrónico se han desglosado generalmente según las tres funciones principales que cumplen (MARTIN, 2009: 163):

1. **Servicios de información**: información en línea relacionada con la estructura, organización, actividades y funciones de la administración (por ejemplo, sitios web de los organismos públicos).
2. **Servicios de comunicación**: interacción entre individuos (particulares o empresas) o grupos de personas (por ejemplo, el correo electrónico o los foros de discusión). Estos servicios pueden ser unidireccionales (por ejemplo, simple descarga de formularios) o bidireccionales (permiten, por ejemplo, la cumplimentación y presentación en línea del formulario).
3. **Servicios de transacción**: realización completa en línea de los procedimientos incluyendo la resolución de los mismos.

En cualquier caso, la gran mayoría de las iniciativas de *e-government* actuales consideran todavía a los ciudadanos desde una perspectiva pasiva, por lo que el reto para las administraciones públicas será transformarse a sí mismas para involucrar a los ciudadanos en las actividades democráticas (PINA y TORRES, 2008: 163). De hecho, la evolución de Internet hacia la Web 2.0 o web social supone que en la *World Wide Web* los usuarios no se limitan a consumir información sino que usan la Red para crear contenidos y cooperar, y convierte a la Red en un potentísimo instrumento de participación social, de ejercicio de derechos y libertades fundamentales y, por tanto, de realización democrática (DURAN, 2009:107).

Ahora bien, el tema ya no es si la Administración está *on line*, que en general lo está, sino de qué forma y con qué efectos:

- La mayoría de las webs parecen encontrarse en la etapa estática inicial (*one way*), un número muy escaso ha pasado al nivel interactivo (*two ways*) y muy pocas han entrado en la fase de la *transacción* completa.
- La interactividad presenta bajos niveles de implantación: sólo los aspectos mecánicos de la misma, relacionados con la prestación de servicios públicos, muestran cierto grado de desarrollo.
- Resultados similares pueden observarse en los elementos que mejoran la accesibilidad de las webs para facilitar la inclusión social, tales como

---

<sup>6</sup> En CAE 2009. *op. cit.*: 25, se entiende por *e-gobierno* "el ámbito de las relaciones inter-organizacionales o, lo que es lo mismo, entre organizaciones o entidades... Incluye principalmente la prestación de servicios públicos a través de tecnologías de la comunicación y la información. Se trata, por tanto, de la proyección externa de la administración electrónica hacia los ciudadanos, hacia las empresas y hacia otras administraciones". Entre los indicadores que utilizan están la existencia de portal único, la implementación de servicios on-line desde la administración para ciudadanos y empresas, la simplificación de documentos e interoperabilidad de datos y sistemas y los procedimientos integrados electrónicamente entre departamentos de la propia administración y otras administraciones.

versiones de un solo texto y acceso audio, diferentes idiomas y cumplimiento con las normas internacionales de accesibilidad.

Por estas razones, Pina y Torres concluyen que “los proyectos de *e-government* están centrados en una concepción limitada del *e-government* que conlleva un gap entre la retórica de las potenciales ventajas del mismo y lo que realmente está aportando... De hecho, los resultados están demostrando que las nuevas tecnologías están llevando a reforzar las estructuras y procedimientos existentes en las administraciones públicas en lugar de favorecer la introducción de mecanismos de democracia participativa y nuevos estilos de gobernanza” (PINA y TORRES, 2008: 93-94).

## **2.- LAS POLÍTICAS EUROPEAS DE INCLUSIÓN ELECTRÓNICA.**

La prestación de servicios a través de todo el territorio de la Unión Europea por parte de las administraciones públicas a los ciudadanos, a las empresas y a otras administraciones es necesaria para la realización de las políticas comunitarias, tanto del mercado interior y de las cuatro libertades de circulación asociadas, como para la existencia de un espacio europeo de seguridad, justicia y libertad (MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, 2010: 4). En este sentido, los gobiernos europeos se han comprometido a conseguir que los servicios de administración electrónica centrados en el usuario, personalizados y multiplataforma constituyan una realidad generalizada a más tardar en 2015. Es más, la Comisión quiere dar ejemplo en la implantación de una administración electrónica inteligente.

Sin embargo, como subraya Antonio Alabau, el Tratado de la Unión no otorga a las instituciones europeas ninguna competencia específica en materias relacionadas con el funcionamiento de las administraciones públicas, lo que ha constituido una fuerte rémora para dar coherencia a los intentos de la Unión Europea de desarrollar una política en el campo de la administración electrónica (ALABAU, 2004: 17-18). Al menos hasta 2003, habían proliferado iniciativas, actuaciones y programas sin existir una estrategia unificada en la materia, más bien estrategias parciales según los frentes en los que podía actuar la Comisión. Fue en 2003 cuando, por primera vez, se esbozó un principio de estrategia común con la Comunicación *El papel de la Administración electrónica en el futuro de la Unión Europea*. A ello contribuyó decisivamente el trabajo realizado por la *Red Europea de Administraciones Públicas –EPAN-*, reunión de los Ministros responsables de las administraciones públicas de los Estados miembros, que informalmente, ante la ausencia de un Consejo de Ministros de la Unión Europea que pudiera abordar estos asuntos, ha venido impulsando una cierta colaboración y coordinación en este campo<sup>7</sup>.

Y es que el desarrollo, implantación y prestación de estos servicios públicos europeos tiene lugar en un contexto complejo por la diversidad de actores y de sus relaciones, desde el nivel local al comunitario. De ahí la importancia de operar con unos principios rectores comunes de los servicios europeos de administración electrónica que, a juicio de Amutio, serían las cuatro libertades de la Unión Europea, la subsidiariedad, la transparencia, el punto de acceso único, la confianza, el multilingüismo, la velocidad variable, el rendimiento, la estabilidad, la consistencia, el carácter perenne (AMUTIO, 2006: 17-18).

---

<sup>7</sup> Información sobre EPAN <http://www.eipa.nl/EPAN/EPAN.htm>

En cualquier caso y como ya hemos indicado, la política europea hacia el *e-government* se ha ido construyendo a lo largo de las dos últimas décadas<sup>8</sup>. A principios de los noventa diferentes documentos fueron preparando la toma de conciencia sobre la necesidad del desarrollo de la sociedad de la información y la comunicación: el Libro Blanco de Delors (1993), el Informe Bangemann (1994) o el Libro Verde sobre el acceso a la información sobre el sector público en la sociedad de la información (1998). Indudable interés tiene también el Libro Blanco sobre la Gobernanza Europea (2000) que enmarca el impulso que posteriormente se daría al *e-Government* en Europa.

Fundamental en este proceso fue la definición de la **Estrategia de Lisboa**, en marzo de 2000, según la cual "Europa debe convertirse en la sociedad basada en el conocimiento más competitiva del mundo en 2010". La Estrategia de Lisboa destaca que la sociedad de la información es un reto para conseguir empleos de calidad y para consolidar una sociedad basada en el conocimiento, para lo cual las empresas y los ciudadanos han de tener acceso a una infraestructura de comunicaciones de bajo coste y alcance mundial y a una amplia gama de servicios.

Precisamente, en el Consejo Europeo de Lisboa se presenta también la **Iniciativa eEurope para el desarrollo de la Sociedad de la Información** que, posteriormente, en el Consejo de Santa Maria da Feira de junio de 2000, se concretaría en **el Plan de Acción eEurope** de la Comisión Europea. Este Plan se ha definido como el marco en el que se encuadran los programas europeos en la materia. Su objetivo principal es garantizar que en la Unión Europea, los ciudadanos, las escuelas, las empresas y las administraciones tengan acceso a las TICs y las utilicen de la mejor manera posible. A partir de este impulso germinal se van a ir sucediendo las declaraciones, comunicaciones, planes, directivas, acuerdos que resultan difícil de resumir en unas pocas líneas por lo que nos limitaremos a señalar los hitos más relevantes y nos detendremos en una descripción más pormenorizada en los documentos o normas más recientes.

Tras la **Declaración de Estrasburgo, 2000**; la **Declaración de Bruselas, 2001**; la **Directiva 2002/22/CE**, del Parlamento y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas; o el **Plan de acción 2002**; la **Comunicación *El papel de la Administración electrónica en el futuro de Europa, 2003***, es el primer intento de definir una estrategia coherente en materia de administración electrónica. En la comunicación se identifican los grandes problemas a los que se enfrenta el desarrollo de esta administración electrónica y se apuntan actuaciones de la Comisión al respecto, entre otras:

1. Acceso incluyente: multiplataformas y programas piloto;
2. Confianza: tecnologías potenciadoras de la intimidad y gestión de la identidad;
3. Mejor uso de la información del sector pública: adopción de una Directiva;
4. Contratación pública: plan de acción trienal;
5. Fortalecimiento del mercado interior y de la ciudadanía europea: servicios paneuropeos;

---

<sup>8</sup> Las normas y documentos europeos citados a continuación pueden consultarse todos en [http://europa.eu/documentation/official-docs/white-papers/index\\_es.htm](http://europa.eu/documentation/official-docs/white-papers/index_es.htm)

6. Interoperabilidad: normas y fuentes abiertas;
7. Cambios organizativos: innovación tecnológica y organizativa; y
8. Rendimiento y beneficios de la administración electrónica: nuevos enfoques en materia de evaluación comparativa e investigaciones.

A estas actuaciones habría que añadir actuaciones horizontales en materia de intercambio de buenas prácticas e incremento de las inversiones.

La importancia de la **Declaración Ministerial de Como, 2003**, radica en el reconocimiento de que la implantación de la administración electrónica requiere una profunda reorganización en el seno de las administraciones públicas prestando especial atención a la coordinación y a la cooperación entre las administraciones estatales, regionales y locales.

Por su parte, en la **Declaración Ministerial de Manchester, 2005**, se establecen objetivos concretos para el desarrollo de la administración electrónica de la Unión.

El **Plan de acción 2005** pone el acento en los usuarios y, en concreto, en el acceso real y en la utilización que éstos hacen de las TICs. Insiste especialmente en la integración electrónica, en la necesidad de banda ancha, en la alfabetización digital y en facilitar el acceso a las personas con necesidades especiales. Dicha integración conlleva la disposición de los servicios principales no sólo a través del ordenador personal sino también a través de la televisión digital interactiva, los teléfonos móviles de tercera generación y las redes de cable.

En este último sentido, la **Declaración Ministerial de Riga, 2006**, subraya la necesidad de desarrollar la *e-accesibilidad* y se compromete a que la totalidad de los sitios web públicos fueran accesibles para el año 2010.

El **Plan de acción i2010** tuvo como objetivo la consecución de un espacio único europeo de la información, en el que los diferentes perfiles de usuarios se hallen contemplados, basado en el desarrollo sostenible y que de prioridad a la mejora de los servicios públicos y de la calidad de vida. En ese sentido, interesa destacar su propuesta de una iniciativa europea sobre inclusión digital que aborde la igualdad de oportunidades, teniendo especial atención a las personas en una sociedad que envejece.

La **Directiva 2006/123/CE, relativa a los servicios en el mercado interior**, establece, entre otras obligaciones para los Estados miembros, la de facilitar por medios electrónicos acceso a los trámites relacionados con las actividades de servicios y a la información de interés tanto para los prestadores como para los destinatarios de los mismos.

La **Comunicación *Participar en la sociedad de la información, 2007***, plantea una estrategia global de inclusión digital para eliminar los obstáculos existentes en la propia sociedad de la información. Se pretende que la cobertura de banda ancha llegue al 90% de la población europea en 2010.

La **Comunicación *Hacia una sociedad de la información accesible, 2008***, considera urgente elaborar un enfoque más coherente, común y eficaz en materia de accesibilidad electrónica, y en particular de accesibilidad web. Con ese objetivo, la Comisión hace un llamamiento a las organizaciones europeas de normalización, a los Estados miembros, a las partes interesadas y se compromete a impulsar actividades de cooperación y seguimiento.

- En cuanto a la *accesibilidad electrónica* entiende que es preciso que la totalidad de los bienes, productos y servicios TIC sean accesibles; y eso incluye ordenadores, teléfonos, televisores, administración pública en línea, compra en línea, centros de llamadas, los terminales de autoservicios (como cajeros automáticos) y máquinas expendedoras de tickets. En ese sentido, la Comisión se compromete a crear un grupo especial de alto nivel sobre accesibilidad electrónica; a un mayor seguimiento y al impulso del intercambio de buenas prácticas. En ese contexto se compromete a presentar un “juego de herramientas para la discapacidad” aplicable a las TIC para su uso en los Fondos Estructurales y otros programas; y a seguir evaluando la viabilidad y pertinencia de una legislación comunitaria específica al respecto.
- La *accesibilidad web* constituye un aspecto importante de la accesibilidad electrónica, pues ofrece a las personas con discapacidad la posibilidad de percibir, comprender, navegar, interactuar y realizar aportaciones a la web y, además, resulta beneficiosa para otras personas con limitaciones o no de tipo visual, cognitivo o de la destreza, como por ejemplo, las personas de la tercera edad. Pues bien, según datos de la encuesta del estudio MeAC (2006-2008), sólo el 5,3% de los sitios web de la administración pública, y apenas algunos de los comerciales estudiados observaban plenamente las directrices básicas de accesibilidad. De ahí que la Comisión se comprometa a información y orientaciones claras, elaboración de unas normas comunitarias sobre accesibilidad web, apoyándose en las WCAG 2.0, respaldo de los planes de formación, intercambio de buenas prácticas, puntos nacionales de contacto sobre accesibilidad web y seguimiento de los progresos conseguidos.

La **Declaración Ministerial de Malmö, Trabajando en conjunto para la eUnión, 2009**, supone un paso decisivo en el camino hacia la administración electrónica en Europa. En la declaración se definen una serie de objetivos compartidos para 2015: servicios de administración electrónica diseñados en torno a las necesidades de los usuarios y desarrollados en colaboración con terceros, en los que se garantice una mayor acceso a la información pública, el fortalecimiento de la transparencia y medios más eficaces para la participación de los interesados en el proceso político.

La **Comunicación Agenda Digital para Europa, 2010**, tiene como objetivo trazar un rumbo que permita maximizar el potencial económico y social de las TIC, y en particular de Internet. Se trata de poner a Europa en una senda de crecimiento inteligente, sostenible e incluyente. Siendo cierto que el sector de las TIC es directamente responsable del 5% del PIB europeo, que contribuye al crecimiento de la productividad general (un 30% de las inversiones son en TIC) y que ya hay más de 250 millones de personas que usan Internet a diario en Europa; sin embargo, a juicio de la Comisión, siguen existiendo obstáculos que socavan gravemente los esfuerzos realizados en explotar las TIC: fragmentación de los mercados digitales; falta de interoperabilidad; incremento de la ciberdelincuencia y escasa confianza en las redes; ausencia de inversión en redes; insuficiencia de los esfuerzos de investigación e innovación; carencias en la alfabetización y la capacitación digitales; y pérdida de oportunidades para afrontar los retos sociales.

En ese sentido, la Agenda fija una serie de campos de actuación con medidas de acción concretas:

1.- Un mercado único digital dinámico para lo cual es necesario abrir el acceso a los contenidos, simplificar las transacciones en línea y transfronterizas, crear confianza en el mundo digital y reforzar el mercado único de servicios de telecomunicación.

2.- Interoperabilidad eficaz entre dispositivos, aplicaciones, repositorios de datos, servicios y redes para lo cual es necesario mejorar el marco normativo europeo de las TIC, promover un mejor uso de las normas y mejorar la interoperabilidad a través de la coordinación.

3.- Confianza y seguridad a través de iniciativas legislativas tales como una Agencia Europea renovada de Seguridad de las Redes y de la Información (ENISA) y medidas que permitan reaccionar con más rapidez en caso de ciberataques.

4.- Acceso rápido y ultrarrápido a Internet que implica el despliegue de la banda ancha para fomentar la inclusión social y la competitividad, garantizando la cobertura universal, con el despliegue de redes de acceso de nueva generación (NGA).

5.- Investigación e innovación (donde Europa sufre un fuerte retraso frente a otras economías competitivas como la de Estados Unidos, 17% del gasto total en I+D frente al 29%) suscitando más inversión privada mediante el uso estratégico de la contratación pre-comercial y las asociaciones público-privadas para alcanzar un ritmo de un 20% de incremento anual del presupuesto de I+D sobre TIC.

6.- Fomentar la alfabetización, la capacitación y la inclusión digitales educando a los ciudadanos europeos, incrementando y mejorando la oferta de personal especializado en las TIC, con una mayor sensibilización, mediante servicios digitales incluyentes. La Comisión se compromete a garantizar que los sitios web del sector público sean plenamente accesibles para 2015.

7.- La Comisión hace especial hincapié en los beneficios que resultan de las TICs para la sociedad de la Unión Europea en diferentes ámbitos, para todos los cuales propone acciones concretas. En materia de Administración electrónica, propone una Decisión del Parlamento y del Consejo para garantizar el reconocimiento de la identificación y autenticación electrónicas y un Libro Blanco sobre la contratación pública electrónica en todo el mercado único. Los Estados miembros, a su vez, deberían hacer plenamente interoperables los servicios de administración electrónica, superando las barreras existentes y respaldando el IPv6 y, por último, concertando una lista común de servicios públicos transfronterizos esenciales.

8.- En relación a los aspectos internacionales de la Agenda Digital, la Comisión propone la internacionalización de la gobernanza de Internet y la cooperación mundial para mantener la estabilidad de internet, sobre la base del modelo de múltiples partes interesadas, respaldando la continuidad del Foro sobre la Gobernanza de internet.

El aspecto más problemático, a juicio de la Comisión, es lograr una adopción y aplicación rápida de estas medidas por lo que la Comisión propone, por un lado, instituir un mecanismo de coordinación interno en torno a un Grupo de Comisarios y, por otro lado, una cooperación más estrecha entre los Estados miembros, estableciendo un Grupo de Alto Nivel.

Por último, el **Plan de acción 2011-2015**, apoyándose en las prioridades marcadas en la Declaración del Malmö, tiene en cuenta la aparición de tecnologías innovadoras, tales como arquitecturas orientadas a servicios (SOA) o las nubes de servicios, junto con las especificaciones abiertas que permiten una mayor distribución, reutilización y interoperabilidad, aspectos que han de contribuir al refuerzo de la capacidad de las TICS y, por ende, han de desempeñar un papel clave en la eficiencia del sector público.

El Plan de acción establece dos objetivos para el año 2015: primero, el establecimiento de servicios transnacionales *on line* claves para que los emprendedores puedan llevar a cabo sus negocios en toda Europa y que los ciudadanos puedan estudiar, trabajar, residir y retirarse en cualquier lugar de la Unión Europea; y, segundo, que el 50% de los ciudadanos europeos y el 80% de las empresas hayan usado servicios de *e-Government*. Se trata de apoyar la transición de la administración electrónica actual a una nueva generación de servicios abiertos, flexibles y de administración electrónica de colaboración sin fisuras a nivel local, regional, nacional y europeo.

Las acciones que se proponen pueden ser agrupadas en los siguientes ejes:

1.- *Empoderamiento de los usuarios*, lo que implica que los servicios sean diseñados a partir de las necesidades de los mismos y en colaboración con ellos. La Comisión nos recuerda que desde 2002 hay establecida una comunidad de usuarios en línea -80.000 participantes- que ha focalizado sus debates en el potencial que suponen las soluciones innovadoras en áreas como el *e-Government*, los servicios de salud o la inclusión. En ese sentido, la comisión propone:

- a) Servicios diseñados en torno a las necesidades del usuario generando servicios inclusivos y personalizados;
- b) Una producción colaborativa de los servicios en la que intervenga el sector privado junto con el sector público;
- c) Reutilización de la información del sector público, revisando la Directiva PSI (*Public Sector Information*) y mejorando la cooperación del grupo PSI;
- d) Mejora de la transparencia, siempre respetando la Directiva de Protección de Datos (Directiva 95/46/EC);
- e) Incorporar a los ciudadanos y a los emprendedores en el diseño de políticas públicas, impulsando nuevas herramientas electrónicas.

2.- *Mercado Interno* para mejorar la movilidad de ciudadanos y emprendedores mediante las siguientes acciones:

- a) Simplificación de los servicios para las empresas, a través de dos iniciativas: SPOCS (*Simple Procedures Online for Cross-Border Services*) y PEPPOL (*Pan-European Public eProcurement On-Line*).
- b) Movilidad personal, lo que significa servicios interoperables de comunicación, intercambio de datos y transacción en toda la Unión Europea.

3.- *Eficiencia y efectividad*, lo que significa cambios organizacionales para conseguir servicios públicos mejores, menos intrusivos, más sostenibles y rápidos reduciendo los trámites administrativos, mejorando los procesos orgánicos y promoviendo una economía sostenible y eficaz medioambientalmente.

Con este fin, la Comisión propone una serie de acciones basadas en el intercambio de experiencias, la reutilización de soluciones y la investigación en nuevas líneas de actuación, especialmente para reducir el deterioro medioambiental.

Para conseguir esos objetivos, la Comisión es consciente de que necesita desarrollar especificaciones abiertas e interoperables y claves de identificación y autenticación seguras, con el apoyo de gobiernos innovadores que apuesten decididamente por la innovación tecnológica, a través de servicios públicos en nube o una arquitectura orientada hacia los servicios (SOA) que permitan construir servicios de *e-government* más abiertos, flexibles y colaborativos.

Dentro de ese marco general de actuaciones se han desarrollado un gran abanico de programas que abarcan diferentes objetivos. En lo que nos interesa, conviene destacar los programas para la consecución de la **interoperabilidad**. El programa vigente en la actualidad es el **Programa ISA**: ejecuta lo previsto en la Decisión 922/2009/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de septiembre de 2009 relativa a las soluciones de interoperabilidad para las administraciones públicas europeas (ISA) para el período desde 2010 hasta 2015. El programa ISA y sus antecesores –los programas IDA (1995-1998); IDA II (1999-2004) e IDABC (2005-2009)-, además del impulso a los propios servicios europeos de administración electrónica, ha tenido un efecto de arrastre en infraestructuras equivalentes en las administraciones de cada uno de los Estados miembros. Así, por ejemplo, la red sTESTA ha tenido una gran influencia en el desarrollo de las respectivas Intranets Administrativas de los estados miembros<sup>9</sup>; o, por poner otro ejemplo, el *Marco Europeo de Interoperabilidad* lo ha tenido en el desarrollo de las infraestructuras de interoperabilidad entre las diferentes administraciones a nivel nacional<sup>10</sup>.

Pues bien, fruto de las anteriores iniciativas, en la actualidad son varios los servicios proporcionados vía Internet por las administraciones europeas. Por ejemplo: **Europa.eu**, **Tu Europa (Your Europe)**, **EURES**, **PLOTEUS**, **SOLVIT**, **Tu voz en Europa (Your voice)**, **VISITEUROPE**. Además de estos servicios abiertos a los ciudadanos de la Unión<sup>11</sup>, quizá quepa resaltar por su interés el **Observatorio Europeo de la Administración electrónica ePractice.eu** que presta una serie de servicios de interés a efectos de estudio e investigación.

---

<sup>9</sup> La red sTESTA es la red privada trans-europea que conecta las redes administrativas de los Estados miembros de la Unión Europea, de las Instituciones y Agencias europeas, ofreciendo una plataforma de comunicaciones que responde a la demanda creciente de intercambio seguro de información. En España, la conexión de la red SARA (anteriormente intranet administrativa) con sTESTA facilita la integración de la Administración española en los servicios públicos europeos trans-fronterizos.

<sup>10</sup> El Plan de Acción e-Europe 2005 encomendó a la Comisión la elaboración y publicación de un "marco de interoperabilidad". Tras un largo proceso de elaboración durante los años 2003 y 2004, en noviembre de 2004, se publicó la versión 1.0 de 2004 del Marco Europeo de Interoperabilidad, a la que ha sucedido la versión 2.0.

<sup>11</sup> Al margen de éstos existen otros servicios accedidos desde España vía la red SARA y la red trans-europea TESTA: Enlace de la Red SARA con TESTA; EURES; STATEL; EUDRANET; CARE II; EURODAC; TESS; DATASHOP; SFC; COMEXT; dubliNET; OLAF; TACHONET; PROCIVNET; NF-NET; NJR; Reconocimiento de pensiones de trabajadores inmigrantes entre España y Alemania; SIGL; CPCS; HEALTHCARE-EU. A los que hay que añadir los servicios accedidos vía Internet, además de los de uso abierto a la administración, ciudadanos, empresas: EIONET; TRIS; CIRCA; EUDRAPORTAL; Portal Health.EU/Salud UE; SEMIC.EU; IMI; AMIS-QUOTA.

### **3.- LA INCLUSIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA**

La incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a la administración española, como en muchos otros países, ha sido progresiva, pasando del uso de grandes ordenadores para la gestión de personal a la incorporación progresiva de ordenadores personales para facilitar las tareas administrativas más prosaicas hasta llegar a la conversión en una verdadera administración electrónica. Se ha citado como ejemplo emblemático de este último paso, aún su carácter parcial, el sistema RED de la Seguridad Social, creado por Orden del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de 3 de abril de 1995, *sobre Uso de Medios Electrónicos, Informáticos y Telemáticos en relación con la inscripción de empresas, afiliación, altas y bajas de trabajadores, cotización y recaudación en el ámbito de la Seguridad Social* por suponer la adscripción en obligatoria para algunos usuarios ajenos a la administración (RODRÍGUEZ, 2006: 5).

La **reforma de 27 de diciembre de 2001 de la Ley 30/1992**, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, abrió la posibilidad a los ciudadanos de relacionarse electrónicamente con la administración, al incorporar el establecimiento de registros telemáticos para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones por medios telemáticos, así como la posibilidad de recibir notificaciones por este medio siempre que el ciudadano interesado lo hubiera consentido expresamente. En el mismo sentido hay que destacar la **reforma de la Ley General Tributaria en 2003** que también permitió las notificaciones telemáticas en este ámbito específico.

Un paso importante desde un punto de vista material se dio con el denominado **Plan Avanza**, aprobado por Consejo de Ministros el 4 de noviembre de **2005**, para el impulso de la I+D+i en España. Entre sus objetivos se encontraba lograr que la actividad económica relacionada con las tecnologías de la información y de la comunicación en España alcanzara, en el 2010, el 7% del PIB. El Plan Avanza hace especial hincapié en el desarrollo de la administración electrónica, entre otras medidas, en cinco ámbitos de actuación: administración electrónica de la administración general del estado, avance local, educación, sanidad y justicia.

Pero es la **Ley 11/2007, de 22 de junio**, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, la pieza clave desde un punto de vista normativo en la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a la vida de las administraciones públicas españolas, especialmente por lo que se refiere a la administración general del Estado. Las principales novedades de esta ley son las siguientes:

1. La configuración de la relación con las administraciones públicas a través de medios electrónicos como un derecho para los usuarios.
2. Un amplio catálogo de derechos relacionados que asisten a los ciudadanos en su relación electrónica con la administración española.
3. La sede electrónica como puerta de entrada de los ciudadanos a la administración electrónica
4. La identificación y autenticación a través de DNI electrónico o a través de otras certificaciones avanzadas reconocidas.

5. La digitalización de los registros, notificaciones y procedimientos.
6. La regulación de las relaciones entre las distintas administraciones españolas a efecto de intercambiar información digitalizada.

Pese al avance indudable que supone, esta ley no se ha librado de algunas críticas y de un cierto escepticismo sobre todo en relación a algunas de las finalidades de la ley, como es el caso de la transparencia y la participación pues “estas cuestiones se encuentran con numerosos obstáculos técnicos y administrativos y están muy lejos aún de ser una realidad, al menos de forma generalizada, aunque estén funcionando de forma aceptable en sectores como el de los tributos o la Seguridad Social” (DURAN, 2009, 112).

La Ley 11/2007 se ha visto acompañada de la **Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información**, y del **Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007**, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

En cualquier caso, a nuestros efectos, lo que nos interesa de esta incorporación de la administración electrónica a la normativa española es la configuración que en la misma se establece de un **derecho de inclusión digital**.

Así, la Ley 11/2007 tiene por **finalidad**, según el artículo 3.3 “facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso”. En este sentido, el artículo 4.c) establece como principio general en la utilización de las tecnologías de la información por parte de las administraciones públicas, el **principio de accesibilidad** “a la información y a los servicios por medios electrónicos en los términos establecidos por la normativa vigente en esta materia, a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran”.

Y es, definitivamente, el artículo 6 el que establece la “igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las administraciones públicas” como **un derecho** del ciudadano. Es más el artículo 8 establece que “las administraciones públicas deberán habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso el acceso a los mismos a todos los ciudadanos, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen adecuada”.

Por último, cabe mencionar la **Disposición Final Séptima**, según la cual “el gobierno desarrollará reglamentariamente lo previsto en el artículo 4.c) de la presente Ley para garantizar que todos los ciudadanos, con especial atención a las personas con algún tipo de discapacidad y mayores, que se relacionan con la Administración General del Estado puedan acceder a los servicios electrónicos en igualdad de condiciones con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos”.

Precisamente, sobre el estado de la cuestión en estos momentos versa la presente comunicación que pretende estudiar el grado de desarrollo de la inclusión de la administración electrónica en el ámbito de la administración local a través del análisis de una experiencia concreta, el proyecto DIEGO, y su aplicación en los municipios del área metropolitana de Valencia. Conviene, no obstante y precisamente por ello, cerrar este epígrafe con la advertencia de que en virtud de la **Disposición final tercera**, en su apartado 4, de la Ley 11/2007, "en el ámbito de las entidades que integran la administración local, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias. A estos efectos las Diputaciones Provinciales, o en su caso los Cabildos y Consejos Insulares u otros organismos supramunicipales, podrán prestar los servicios precisos para garantizar tal efectividad en el ámbito de los municipios que no dispongan de los medios técnicos y organizativos necesarios para prestarlos".

#### **4.- EL PROYECTO DIEGO.**

DIEGO es el acrónimo de *Digital Inclusive e-Government* y, como su nombre indica, es un proyecto de inclusividad en la interrelación de gobiernos y ciudadanos mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, un proyecto impulsado por la Unión Europea a partir de las conclusiones adoptadas por el Consejo Europeo el 31 de marzo de 2009 sobre una *Sociedad de la Información Accesible*, que respaldaban la Comunicación *Hacia una Sociedad de la Información Accesible* del 1 de diciembre de 2008 de la Comisión Europea.

Es un proyecto financiado por la Comisión Europea dentro del Programa ICT-PSP en el que participan seis estados miembros liderados por España: Reino Unido, Irlanda, Italia, Grecia y Chipre, participando por parte española la empresa IDI EIKON, la Diputación de Valencia, la Fundación Comunidad Valenciana Región Europea y los municipios Quart de Poblet y Paterna, con el objetivo de validar hasta 2012 soluciones innovadoras y la sostenibilidad de las mismas en el ámbito de la *e-administración* inclusiva.

Su objetivo es hacer plenamente accesibles a todos los ciudadanos los servicios digitales de los diferentes niveles de gobierno. Se trata de proporcionar un modo amigable y fácil de acceso a estos servicios, eliminando las barreras de acceso y uso existentes (*e-exclusión*), creando nuevos servicios (transfronterizos), a través de múltiples canales (televisión interactiva, teléfonos móviles, PCs en sus múltiples variantes incluidos kioscos especialmente adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad, etc.) con una curva de aprendizaje mínima y sin que los ciudadanos tengan que preocuparse de cuál es la tecnología subyacente.

Precisamente son las personas con discapacidad en sus múltiples variantes (discapacidades visuales, auditivas, cognitivas, de habla, con discapacidad física, reducida movilidad) el público objetivo más interesado en el desarrollo de este proyecto (84 millones de personas en Europa sufre algún grado de dependencia, según datos Eurostat), pero puede beneficiar en general a todos de forma directa – coyunturas adversas- o de forma indirecta –intermediación como familiares, amigos, voluntarios.

DIEGO pretende extenderse de forma transfronteriza convirtiéndose en una plataforma de gobierno electrónico multi-ICT, capaz de crear y compartir servicios de diferentes *Back-Offices* o Motores de Generación de Servicios. Para ello está basado en *software* abierto y estándar, interoperabilidad e integración con el objetivo de generar una estructura única para la ciudadanía donde los diferentes servicios electrónicos de diferentes niveles de gobierno (local, regional, nacional y europeo) puedan combinarse para hacer realidad una especie de ventanilla única a nivel europeo.

DIEGO pretende ofrecer a cualquier administración pública europea un servicio *front-end* para unos servicios de gobierno electrónico plenamente accesibles, a partir de un modelo de despliegue altamente escalable basado en el software como servicio y servicios web estándares y ampliamente aceptados (garantía de interoperabilidad con cualquier *back-office*) y la asequibilidad de la implementación más allá de la vida del proyecto.

Cierto es que no todos los servicios de gobierno electrónico alcanzan el mismo nivel de inclusividad utilizando cualquier tecnología porque depende del nivel de interactividad de los mecanismos de entrega de cada canal. Sin embargo, DIEGO utiliza las mismas interfaces de usuario para toda suerte de sistemas, teniendo en cuenta que muchos ciudadanos europeos tienen problemas de visión, audición, movilidad, cognición o destreza.

DIEGO provee también una plataforma multi-rol para permitir la participación activa de los proveedores de servicios, tales como generadores de contenido, quienes se encargan de subir contenido y/o actualizarlo y quienes dan soporte, juntamente con los *proxies* de los usuarios y los usuarios finales. Finalmente, DIEGO ofrece una plataforma multi-servicio (de diferentes orígenes y alcance) que fortalece la personalización ofrecida en los servicios de *e-government*.

## **5.- EVALUACIÓN DE LA INCLUSIÓN ELECTRÓNICA Y DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO *DIEGO* EN EL ÁREA METROPOLITANA DE VALENCIA.**

**En España**, según el último estudio realizado por el Observatorio de la Sociedad de la información (octubre-diciembre 2010), el 23,8% de la población de 15 y más años de edad ha tomado contacto con la Administración Pública a través de Internet alguna vez (sea General, Autonómica y/o Local). En el año 2010, el 95% de los 20 servicios públicos básicos electrónicos considerados por el Plan de Acción eEurope se encuentran disponibles en España. En relación a la UE 27, los valores para España se encuentran muy por encima de la media (84%), con valores similares a los de Alemania y Holanda, y muy superiores a países como Grecia, Bulgaria y Rumania.

Como perspectiva complementaria se presenta en el mismo estudio otro indicador que muestra la sofisticación *online* de los 20 servicios públicos básicos, es decir, el nivel en que se encuentran respecto a las cinco fases de desarrollo electrónico del servicio. En España este grado de sofisticación para el año 2009 es del 98% por encima de la media de la UE 27 (90%). Y, por ejemplo, en relación al indicador denominado contratación electrónica, España está muy por encima de la media de

la UE 27 (71%) con un 85% y se encuentra entre los 10 primeros países con mejor puntuación.

En su relación con la administración, el 31% de los ciudadanos españoles ha contactado con ella por Internet para obtener información de alguna de sus páginas Web en el año 2010, siendo su valor superior a la media de la UE 27 (28%). Asimismo, en 2010 el porcentaje de ciudadanos españoles que han interactuado con la Administración para descargar formularios se sitúa en el 18%, al igual que la media de la UE 27. Sin embargo, en España el porcentaje de personas que utilizaron Internet para enviar formularios cumplimentados, en 2010, estuvo por debajo de la media de la UE 27 (13%) con un 12%.

Ahora bien, como hemos dicho, la actuación de los ayuntamientos como administraciones más cercanas a la ciudadanía se considera de vital importancia a efectos de conseguir cotas de inclusión adecuadas. **¿Cómo se encuentra la implantación de las nuevas tecnologías en la administración de los municipios del área metropolitana de Valencia?**

La Diputación de Valencia viene desarrollando un interesante planteamiento para conseguir economías de escala y ofrecer a los ayuntamientos, especialmente los más pequeños, toda una serie de soluciones tecnológicas que permiten crear importantes sinergias y acceder como administraciones a servicios avanzados, con el concurso de otras administraciones, especialmente el gobierno de España que desarrolla los Planes Avanza.

Una de las líneas de actuación es la instalación de software de gestión municipal que se instala por parte de los servicios de la Diputación, sin coste alguno, para aquellos ayuntamientos que lo solicitan. En la actualidad se ofrecen los siguientes programas: Padrón de habitantes, Registro de Entradas y Salidas, Contabilidad, Gestión de multas, Gestión de tributos, Gestión de Plusvalías, Nóminas, etc. Un total de 193 ayuntamientos de la provincia se benefician de esta iniciativa con su participación en al menos un programa.

La Diputación de Valencia también se encuentra desarrollando el programa de Portales municipales (<http://portalesmunicipales.es/>) que supone la actualización de 195 portales de entidades locales. Se ofrece una migración hacia una tecnología que permite publicar información más dinámica y un contacto más cercano entre el ayuntamiento y sus ciudadanos. Los portales serán la vía de acceso más rápida a la Sede Electrónica, la Carpeta Ciudadana y a los servicios electrónicos que prestarán los ayuntamientos al amparo de la ley 11/2007. Los portales se han desarrollado en un breve tiempo. En estos momentos ya están operativos 176 y están a punto de finalizarse los 9 restantes.

Pues bien, estos portales tienen una serie de características relacionadas con la inclusión:

- Soporte multi-entidad, una única plataforma para todos los portales.
- Soporte multi-idioma.
- Navegación rápida e intuitiva.
- Capacidad de presentación multicanal (web, móvil, pda, email, SMS, TDT).
- Basado en estándares y software libre.
- Cumplir con el nivel de accesibilidad AA en toda la web.
- Cumplir con el nivel AAA en aquellas secciones que fuera posible.
- Compatibilidad con los principales navegadores.
- Uso de tecnologías Web 2.0.



así como solicitar certificados oficiales sin necesidad de trasladarse al ayuntamiento.

Sin embargo, como se ha dicho, "las metodologías utilizadas en los estudios de *e-government* han sido, hasta fechas recientes, poco más que simples ejercicios de recuento del número de servicios proporcionados online, sin profundizar en la evaluación de las mejoras en transparencia, apertura y rendición de cuentas que aporta, no en si el *e-government* está contribuyendo a una mejor gobernanza" (PINA y TORRES, 2008: 90). En este sentido cabe señalar que el porcentaje de personas que utilizan Internet para enviar formularios cumplimentados, durante este último año, ha sido muy bajo. En los municipios a los que presta servicios la Diputación sólo se han contabilizado 62 solicitudes vía electrónica y las salidas desde la administración electrónica del municipio apenas supera la decena. Son cifras que contrastan con las más de 10.000 visitas que han recibido estos servicios y las más de 5.000 entradas a los accesos de la zona privada.

## **6.- CONCLUSIONES.**

En definitiva, la accesibilidad web y la inclusión electrónica son en la actualidad, más que un desiderátum, un derecho de todos los ciudadanos en su relación con las administraciones públicas. El desarrollo de la sociedad de la información en materia de *e-administración* se encuentra en parámetros similares o superiores a la media de la Unión Europea en muchos de los indicadores utilizados. Sin embargo, existe un diferencial negativo en cuanto a la tramitación efectiva de procedimientos administrativos por parte de los ciudadanos. En particular, por lo que se refiere a los municipios del área metropolitana de Valencia hemos comprobado cómo la implantación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación responde a las características anteriores, con una extensión considerable en cuanto a su implantación y un reducido uso efectivo por parte de los ciudadanos en la cumplimentación y tramitación de los procedimientos administrativos. Además, en relación a la consecución de una plena accesibilidad, queda un largo camino por recorrer en el que el proyecto europeo DIEGO que se está desarrollando con liderazgo español puede suponer un avance definitivo en el horizonte del año 2012 en el que la experiencia piloto de tres municipios del área metropolitana debe extenderse a la totalidad de sus municipios.

## **7.- BIBLIOGRAFÍA**

Alabau Muñoz, A. 2004. *La Unión Europea y su política para el desarrollo de la administración electrónica. Tras los objetivos de la Estrategia de Lisboa*. Madrid: Fundación Vodafone España.

Amutio Gómez, M.A. 2006. "Los servicios paneuropeos de administración electrónica", *Revista de Estudios de Derecho y Ciencia Política* 2: 4-22.

CAE 2009. 2010 *La administración electrónica en las Comunidades Autónomas*. Madrid: Observatorio de la Administración Electrónica de las Comunidades Autónomas.

- Durán Ruiz, F.J. 2009. "Retos y oportunidades de la administración y el gobierno electrónicos: derecho a las TIC y alfabetización digital", *Revista del Instituto de Estudios en Educación Universidad del Norte* 10: 104-125.
- Galván Ruíz, J. y García López, P. 2007. *La administración electrónica en España*. Madrid, Fundación Telefónica/Ariel.
- Llorca Ponce, A.M. et al. 2008. "Influencia de las TIC en la gestión urbana actual: situación en los ayuntamientos españoles", *Economía Industrial* 370: 153-162.
- Martín González, Y. 2009. "La unión europea y su política para la promoción de la ciberadministración en la sociedad de la información", *Anales de Documentación*. nº 12: 159-179.
- Ministerio de la Presidencia. 2010. *Los servicios públicos europeos de Administración electrónica: programa ISA y estado de situación de la integración de la Administración*, 5ª edición Internet. Madrid: Ministerio de la Presidencia.
- OCDE. 2008. *E-Gobierno para un buen gobierno*. Madrid: INAP/OCDE.
- Pina Martínez, V. y Torres Prada, L. 2008. "¿Está promoviendo el e-government una administración pública más transparente? Una visión global", *Auditoría pública* 44: 89-96.
- Rodríguez Bernal, A. 2006. "Ventajas e inconvenientes de la administración electrónica", *Revista de Derecho Informático* 94.
- Sabés Turmo, F. 2009. "Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos", *Signo y pensamiento* 54: 195-207.
- Salvat Martinrey, G. 2010. "De la burocracia a la proximidad. La administración pública en la sociedad de la información". *Telos* 84: 112-121.