

LA UNIÓN EUROPEA Y SU POLÍTICA PARA LA PROMOCIÓN DE LA CIBERADMINISTRACIÓN EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

*Yolanda Martín González**

Dpto. Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Salamanca.

Resumen: Este trabajo pretende ofrecer una visión general del proceso de implantación y desarrollo de la administración electrónica en la Unión Europea. Tomando como referente la política eurocomunitaria para la Sociedad de la Información, se analizan los diversos planes de acción articulados entorno a la iniciativa eEurope así como los programas que apoyan el desarrollo de dichos planes. Asimismo, se describen los principales servicios europeos de administración electrónica que, a modo de ventanillas únicas, ofrecen prestaciones transfronterizas e interactivas a ciudadanos y empresas y que son fruto de la colaboración entre las diferentes administraciones nacionales y europea.

Palabras clave: Administración electrónica; Sociedad de la Información; Unión Europea; políticas de información.

Title: EUROPEAN UNION AND ITS POLICY FOR THE PROMOTION OF E-GOVERNMENT IN INFORMATION SOCIETY.

Abstract: This work tries to offer a general vision of the process of implantation and development of the electronic administration in the European Union. Taking the eurocommunity policy as a modal for the Society of the Information, the diverse articulated plans of action analyze environment to the initiative eEurope as well as the programs that support the development of the above mentioned plans. Likewise, there are described the principal European services of electronic administration that, like the only windows, offer cross-border and interactive services to citizens and companies and that are a fruit of the collaboration among the different national administrations and European.

Keywords: eGovernment; Information Society; European Union; information policy.

1 INTRODUCCIÓN

El debate sobre el sector público y la administración electrónica debe situarse en el marco de la sociedad de la información. Dicha sociedad de la información encuentra una presencia cada vez mayor en dicho sector que se está viendo transformado gracias a la creciente utilización de las nuevas tecnologías que están cambiando notablemente la forma de trabajar de los organismos administrativos.

Las administraciones -siguiendo el ejemplo del sector privado- aprovechan el enorme potencial de las susodichas tecnologías para aumentar su eficacia. A esta actividad se la conoce como “e-government” o “administración electrónica”¹ y abarca tanto las aplica-

* ymargon@usal.es

¹ La locución *E-administración* no es más que la traducción española del término anglosajón *e-government*.

ciones internas como externas de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito público.

La importancia de esta acción se reconoce cada vez más en muchos países de todo el mundo. En Europa se han llevado a cabo ensayos en todos los niveles de la administración -local, regional, nacional y europea- con el fin de mejorar el funcionamiento de los servicios públicos afectados y extender su interacción con el resto del mundo.

Sin embargo, a la hora de definir, en el contexto eurocomunitario, el concepto “sector público” se ha de tener en cuenta que éste difiere de un Estado a otro. Tanto en el ámbito legislativo como en los diferentes debates celebrados sobre el acceso a la información del sector público aparecen tres enfoques posibles:

- El funcional, según el cual el sector público comprende los organismos que ejecutan labores de administración del Estado.
- El jurídico-institucional que contempla sólo los organismos cubiertos expresamente por una norma concreta como integrantes del sector público.
- El financiero, según el cual, el sector público comprende todos los organismos financiados principalmente con fondos públicos.

En el *Libro Verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información* presentado por la Comisión Europea en 1999, se exponía claramente cómo el acceso a la información pública contribuye a la movilidad de los trabajadores, al desarrollo del mercado interior, a la creación de una Europa de los ciudadanos, a la transparencia de la actuación de la UE ante los ciudadanos y a proporcionar información administrativa bien de interés para las empresas bien de interés general. En este último caso debemos apuntar que, pese a que efectivamente las TICs ayudan al almacenamiento y difusión de la información del sector público, en muchos casos, ésta continúa hallándose dispersa en distintas bases de datos o en puntos de información de las administraciones locales lo que la hace difícilmente recuperable. Además, la existencia de un derecho de acceso no supone un acceso automático, ilimitado e incondicional a la información del sector público. De hecho, tanto la propia UE como los diferentes Estados miembros aplican normas diversas y tienen prácticas distintas en las que se contemplan excepciones. Algunos observadores consideran que esa diversidad normativa puede interferir en la capacidad de empresas y ciudadanos para acceder a escala paneuropea a la información que necesitan.

La revolución electrónica también tiene una gran incidencia sobre la accesibilidad y la difusión de la información. Internet posee un enorme potencial como plataforma en donde ciudadanos y empresas pueden hallar fácilmente la información del sector público. Todos los Estados miembros de la UE pueden aprovecharse de este potencial. De hecho, la utilización de las nuevas tecnologías aumenta considerablemente la eficacia de la recogida de la información, proporciona a los entes públicos la posibilidad de compartir la información disponible lo que reduce sin duda las cargas administrativas para ciudadanos y empresas, sobre todo para las pequeñas y medianas empresas. Al mismo tiempo, el poder compartir la información hace que los organismos públicos estén mejor informados y tengan acceso a todos los datos importantes para su funcionamiento².

Asimismo la digitalización de la información del sector público proporciona no sólo el acceso a ella, sino también la posibilidad de explotarla. Un mejor acceso a la información

² En el marco de la UE cada vez se intercambia más información entre Estados miembros en sectores como aduanas, agricultura, medio ambiente, sanidad, estadística, etc.

facilita, por ejemplo, que se puedan combinar datos de distintas fuentes lo que permite crear nuevos productos de información que el sector público posee en forma bruta. Por otra parte, el proceso de digitalización hace también más visibles las diferencias existentes entre las administraciones europeas en cuanto al acceso a su información y el modo en que ésta se explota. Estas diferencias crean obstáculos para la utilización plena de las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías y hace necesario un debate sobre la información del sector público a escala europea.

2 LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Existe un compromiso explícito por parte de la Administración para el desarrollo de la Sociedad de la Información que se deja vislumbrar en varios frentes: mayor transparencia en las gestiones de la Administración; más eficacia y mejora de la gestión; un incremento en la productividad de la Administración, una mejor preparación y formación de los gestores públicos; y una mejora de la eficacia al ofrecer servicios de mejor calidad e innovación.

En las dos últimas décadas, Internet y las tecnologías de la información han transformado el funcionamiento de las empresas, los métodos de aprendizaje de los estudiantes, los hábitos de investigación de los científicos y la forma en que los gobiernos prestan sus servicios a los ciudadanos. Hoy asistimos, por un lado, al desarrollo de la cibersociedad donde la información constituye un bien de consumo; por otro lado, participamos en una verdadera revolución -en este caso digital- abanderada por la Red Internet que constituye la tecnología imprescindible para la sociedad de la información.

La inclusión de las TICs facilita las operaciones internas de la Administración pública -lo que se traduce en una mejora en la prestación de servicios-, conlleva una mayor transparencia informativa e impulsa la comunicación entre diversas administraciones así como a su interacción con ciudadanos y empresas. Todo ello hace necesario el insistir en la importancia de invertir en cualificaciones de las tecnologías de la información y las comunicaciones. La falta de inversiones puede llevar a una sociedad dividida entre quienes pueden utilizar las nuevas herramientas de la información y quienes no pueden, esto es, entre países europeos info-ricos e info-pobres. Afortunadamente, se han puesto ya en marcha varios proyectos a escala europea que abordan la base de este problema.

En términos generales, 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.

En otro orden de cosas, la Administración, como instrumento al servicio de la ciudadanía, debe asegurar que los beneficios de la sociedad de la información se extiendan a todos los ciudadanos respondiendo a sus nuevas demandas o retos. A saber: más servicios individualizados y descentralizados; más claridad y transparencia en la administración; más participación de los usuarios para definir sus necesidades; y, un mejor diálogo entre ciudadanos y administraciones. Consecuentemente, los objetivos a alcanzar con la implantación y desarrollo de la administración electrónica serían: mejorar los servicios públicos, mejorar las políticas públicas y mejorar los procesos democráticos. Se pueden alcanzar dichos fines aplicando las tecnologías, cambiando e innovando las formas de gestión y

adquiriendo nuevas habilidades. Este cambio se halla justificado en el hecho de que la Administración debe transformarse para ganar legitimidad pública.

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. Entre las múltiples ventajas que, para la *Europa de los Veintisiete*, ofrece la ciberadministración se encuentra:

- La mejora en la comunicación con los administrados que se traduce en un aumento de la participación de éstos y una mayor democratización de nuestra sociedad.
- La eficacia y mejora de la gestión al digitalizarse la información y los procesos administrativos.
- La mejora de los niveles informativos con que cuenta la administración y sus gestores al disponer de más recursos estructurados y organizados.
- La mejora de la productividad de la Administración.

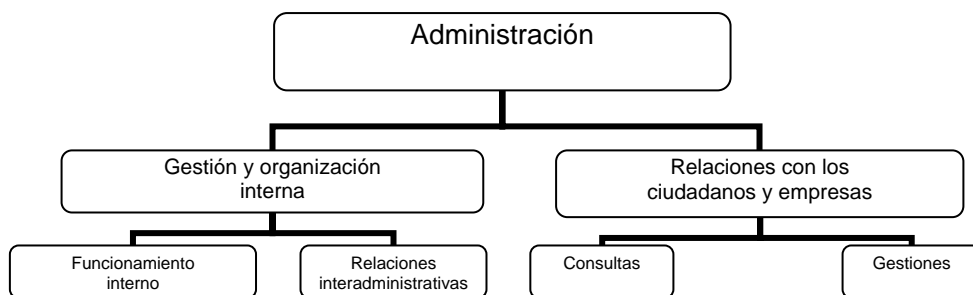


Fig. 1. Proyección de la administración electrónica.

Para que ello sea posible en Europa, la UE se apoya en el uso de las TICs, en el cambio e innovación de las formas de gestión y en la adquisición de nuevas habilidades, incluyendo las informacionales.

Con el fin de que el éxito sea total, es además necesario que las relaciones sector público-ciudadanía sean idénticas a las que las Administraciones públicas mantienen de forma tradicional con sus administrados y que incluyen servicios de información, servicios de comunicación y servicios de tramitación. También hay que mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos y a las empresas y optimizar sus propios procesos internos. En este punto cabe recordar que los usuarios más habituales de la administración electrónica son efectivamente los ciudadanos, las empresas y otras administraciones y que el desarrollo de la ciberadministración conlleva el reconocimiento de los siguientes derechos:

- Elegir el canal para relacionarse electrónicamente con una administración.
- No aportar los datos y documentos que ya obren en poder de las administraciones públicas.
- La igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las administraciones públicas (*Accesibility*).
- Conocer electrónicamente el estado de tramitación de sus procedimientos.

- Obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte sus procedimientos.
- La conservación, en formato electrónico, por las administraciones públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- Obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo utilizar el DNIe en los trámites electrónicos con las administraciones públicas.
- La utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las administraciones públicas.
- La garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.
- La calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- Elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las administraciones públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Los servicios del gobierno electrónico pueden desglosarse generalmente según las tres funciones principales que cumplen:

1. Servicios de información que ofrecen, de un modo organizado, información en línea relacionada con la estructura, organización, actividades y funciones de la Administración (p. ej. Los sitios web de los organismos públicos).
2. Servicios de comunicación para la interacción entre individuos (particulares o empresas) o grupos de personas (p. ej. El correo electrónico o los foros de discusión). Estos servicios responden a una doble tipología:
 - a. Unidireccionales: incluyen los servicios que permiten la descarga de formularios para cumplimentarlos y/o imprimirlos y presentarlos posteriormente, en la unidad administrativa correspondiente.
 - b. Bidireccionales: incluye la posibilidad de la cumplimentación y presentación en línea del formulario para la iniciación del procedimiento en cuestión así como el seguimiento del mismo, como consultar la situación del expediente.
3. Servicios de transacción³ que permiten la realización completa en línea de los procedimientos incluyendo la resolución de los mismos.

En la tabla siguiente se exponen algunos ejemplos enmarcados en esa trilogía de servicios que ofrece la e-Administración en el ámbito cotidiano, en cuanto a la realización de trámites administrativos y en lo referente a la participación en la vida política.

³ Los servicios de transacción se consideran generalmente como el futuro del gobierno electrónico, ya que los formularios desempeñan un papel clave en todo el proceso administrativo. Según especialistas consultados por un estudio alemán realizado a finales de los 90, los servicios de transacción serían una realidad en el siguiente decenio. Se calcula que, en Estados Unidos, un alto porcentaje de todos los formularios de la administración pública están disponibles en formato electrónico. Este tipo de relación con la administración permite disminuir considerablemente las cargas administrativas tanto para los ciudadanos como para las empresas. El proyecto europeo TESS (Telemática para la Seguridad Social), que recibió financiación del programa IDA, se dirigía a simplificar y acelerar los trámites administrativos para que los ciudadanos puedan percibir las prestaciones de la seguridad social que por derecho les corresponden. Uno de sus objetivos principales es sustituir los formularios impresos por medio del intercambio electrónico de datos. Los dos campos de actuación principales de TESS son las pensiones de vejez (para que los trabajadores migrantes reciban las pensiones que les corresponden) y, el reembolso de las prestaciones en especie del seguro de enfermedad (en caso de que el estado miembro que adelanta dicha prestación sea diferente del de afiliación).

	Servicios de información	Servicios de comunicación	Servicios de transacción
<i>Vida cotidiana</i>	Información laboral, doméstica, sobre educación, salud, cultura, transportes, medio ambiente, etc.	-Debates sobre cuestiones de la vida cotidiana. -Tablón de anuncios de tipo laboral o doméstico.	Reserva de billetes, matriculación en cursos, etc.
<i>Administración a distancia</i>	- Direcciones de servicios públicos. - Guía de procedimientos administrativos. - Registros y bases de datos públicos. - Boletines de noticias.	Contacto por correo electrónico con funcionarios.	Presentación electrónica de formularios.
<i>Participación política</i>	-Leyes, documentos parlamentarios, programas políticos, documentos de consulta. -Información previa sobre el proceso decisorio.	-Debates sobre problemas políticos (foros electrónicos). -Contacto por e-mail con políticos.	-Referendos -Elecciones -Sondeos

Tabla I. Tipos de servicios ofrecidos por la e-Administración. Fuente: Libro Verde sobre la Información en el sector público.

En definitiva, la nueva administración electrónica se caracteriza por una más estrecha cooperación interadministrativa, una mayor transparencia y una mejora en la prestación de servicios públicos al ciudadano.

3 UNIÓN EUROPEA Y CIBERADMINISTRACIÓN

La política eurocomunitaria para el desarrollo de la administración electrónica se articula entorno a una serie de iniciativas y planes de acción con los que se pretende hacer realidad el objetivo establecido por los jefes de Estado y de Gobierno, en Lisboa en marzo de 2000: “Europa debe convertirse en la sociedad basada en el conocimiento más competitiva del mundo en 2010”. Esta premisa, conocida como *Estrategia de Lisboa*, significa que:

- Todo ciudadano debe poseer las aptitudes necesarias para vivir y trabajar en la nueva sociedad de la información.
- Ha de ser prioridad la formación continua como elemento básico del modelo social europeo.
- 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.

En definitiva, para la Unión Europea, el desarrollo de la Sociedad del Conocimiento supone procurar la alfabetización informacional de sus pueblos, proporcionar una mayor difusión de información, y diseñar mejores y más potentes sistemas de información.

Para alcanzar tan altas cotas de desarrollo, la Unión Europea estableció el Plan eEurope⁴ -inscrito en la citada Estrategia de Lisboa- con el objetivo fundamental de poner a Europa en línea. Este plan constituye el marco en el que se encuadran los programas eurocomunitarios en materia de Sociedad de la Información. De hecho, y según expone la propia Comisión Europea, “eEurope es una iniciativa política dirigida a asegurar que la UE obtenga el máximo provecho de los cambios que está produciendo la Sociedad de la Información”⁵.

La iniciativa eEurope no consiste en crear nuevas normas o instituciones sino que coordina y fija un objetivo común para las medidas políticas que ya se están tomando en diferentes contextos:

- Contexto nacional: cada país de la UE tiene el derecho exclusivo de decidir sobre el funcionamiento de sus servicios públicos y de su sistema escolar. No obstante, se han acordado objetivos comunes y se han puesto de acuerdo sobre la manera correcta de conseguirlos. Esto se conoce como el “método abierto de coordinación”.
- Contexto eurocomunitario: una parte de la legislación europea se ha adaptado para tener en cuenta las nuevas tecnologías. El presupuesto comunitario financia programas para fomentar el desarrollo en las regiones más desfavorecidas, la investigación, los intercambios en la enseñanza, etc. Y una parte del dinero se destina a fomentar la utilización de Internet.

Desde su puesta en marcha, eEurope ha contribuido a la promoción de la Sociedad del Conocimiento en Europa al canalizar los esfuerzos a nivel regional, nacional y europeo garantizando que la economía digital beneficie a todos los ciudadanos comunitarios. Para ello, la UE se ha servido y se sirve de tres métodos:

- Acelerar la creación de un entorno legislativo adecuado.
- Apoyar nuevas infraestructuras y servicios en toda Europa.
- Aplicar un método abierto de coordinación y evaluación comparativa de las mejores prácticas (*benchmarking*).

El plan de acción eEurope se ha desarrollado en fases sucesivas.

La primera fase se inicia en 1999 con el plan *eEurope: una sociedad de la información para todos* que contempla como objetivo principal el 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. Durante esta etapa inicial, las autoridades europeas abogaron por que los ciudadanos tuvieran un acceso directo e interactivo al conocimiento, la educación, la formación, la administración, los servicios de salud, la cultura y el ocio, los servicios financieros y, muchos otros. ¿Cómo? Utilizando Internet en numerosas actividades, productos y servicios cotidianos como la educación, la administración, la salud, la cultura y el ocio. De este modo, eEurope no sólo pretendía aumentar la competitividad de la industria europea sino también garantizar que todos los ciudadanos europeos,

⁴ eEuropa surge sobre los postulados recogidos en documentos anteriores como el Libro Blanco de Delors (1993) *Crecimiento, competitividad y empleo: Retos y pistas para entrar en el siglo XXI*; el Informe Bangemann (1994) *Europa y la sociedad global de la información*; y el Libro Verde sobre el acceso a la información sobre el sector público en la sociedad de la información (COM(98)585 final, 1998).

⁵ Comunicación, de 8 de diciembre de 1999, relativa a una iniciativa de la Comisión para el Consejo Europeo extraordinario de Lisboa de 23 y 24 de marzo de 2000: *eEurope - Una sociedad de la información para todos* [COM (1999) 687 - no publicada en el Diario Oficial].

y más aún aquellos con necesidades especiales, pudieran acceder a las modernas tecnologías de comunicación a fin de mejorar su calidad de vida.

Sucede a este primer plan el *plan de acción 2002 – Impacto y prioridades* –aprobado en el Consejo Europeo de Feira celebrado en 2000- que situó a Internet en el punto de mira de las autoridades europeas. Con él se pretendía aumentar el número de conexiones a Internet en Europa, abrir el conjunto de las redes de comunicación a la competencia y estimular el uso de Internet haciendo hincapié en la formación y la protección de los consumidores. Las acciones se agruparon en torno a tres ámbitos: obtener una Internet más rápida, barata y segura; invertir en las personas y en la formación; y estimular el uso de la Red⁶ en espacios como el de la Administración entre otros. Bajo el slogan “¡Mejor en línea que a la cola!”, la UE manifestó su intención de facilitar el acceso electrónico a los servicios públicos lo que suponía que gran parte de la información del sector público se hallase disponible en línea –en concreto la información jurídica, administrativa, cultural, medioambiental y sobre tráfico- y que los procedimientos administrativos se simplificaran y se dispusieran en línea⁷. Los compromisos concretos y con plazos de ejecución fijos que los Estados miembros adoptaron en torno a esta línea de actuación fueron:

- Desarrollo de un planteamiento coordinado acerca de la información sobre el sector público.
- Fomento de la utilización de programas de fuentes abiertas y de las mejores prácticas de administración electrónica, mediante el intercambio de experiencias en toda la Unión a través de proyectos como IDA (Intercambio de Datos entre administraciones), que crea un marco de referencia y unas directrices legales sobre el intercambio electrónico de información.
- Trámites principales con la Comisión Europea en línea: financiación, contratos de investigación, contratación de personal y adjudicación de contratos.
- Información pública esencial en línea, incluida la información jurídica, administrativa, cultural, medioambiental y sobre tráfico.
- Procedimientos administrativos simplificados en línea para las empresas, con la finalidad de facilitar y reducir los trámites administrativos para la creación de empresas.
- Acceso generalizado a los principales servicios básicos.

La siguiente etapa en la política comunitaria para el desarrollo de la Sociedad de la Información la conforma el *plan de acción 2005: una sociedad de la información para todos* –acordado en el Consejo Europeo de Sevilla de 2002- que pone el acento en los usuarios y en concreto, en el acceso real y en la utilización que éstos hacen de las TICs y en la disponibilidad inmediata de Internet. A todos los niveles y en todas las medidas de aplicación, la UE insistió en la integración electrónica y en facilitar el acceso a las personas con necesidades especiales. Dicha integración electrónica 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.

⁶ Comunicación de la Comisión, de 13 de marzo de 2001: «eEurope 2002 - Impacto y prioridades». Comunicación preparada para el Consejo Europeo de Estocolmo el 23 y 24 de marzo de 2001 [COM (2001) 140 final - sin publicar en el Diario Oficial].

⁷ Por aquel entonces el número de servicios públicos ofrecidos en formato digital por la Administración a las empresas era mayor que el ofertado al ciudadano.

Este nuevo plan de acción hizo hincapié en aspectos tales como la disponibilidad y utilización de las redes de banda ancha en toda la Unión en 2005, la administración electrónica y la alfabetización digital.

Como en las fases anteriores, en el plan de acción 2005 la ciberadministración es un sector muy presente, entre otras razones, por el importante ahorro económico que supone su puesta en marcha. Además, el sector público constituye un más que interesante campo experimental de las aplicaciones tecnológicas pues es, al mismo tiempo, un proveedor y suministrador de información y también es el principal depositario y generador de contenidos en Europa.

En este plan la UE se marca entre sus objetivos el que la administración pública proporcione veinte tipos de servicios interactivos dirigidos unos a la ciudadanía y otros al ámbito empresarial.

A los ciudadanos	Impuesto sobre la renta: declaraciones, notificación de los ingresos imponibles
	Servicios de búsqueda de empleo de las Oficinas de empleo
	Cotizaciones de la seguridad social
	Documentos personales: pasaporte y permiso de conducir
	Matriculación de vehículos: nuevo, usado, vehículos importados
	Solicitud de permiso de construcción
	Declaración a la policía: p. ej. En caso de robo
	Bibliotecas públicas: disponibilidad de catálogos, instrumentos de búsqueda
	Certificados: nacimiento, matrimonio
	Inscripción en la enseñanza superior/universidad
	Notificación de mudanza: cambio de domicilio
A las empresas	Servicios relacionados con la sanidad
	Cotización social de los empleados
	Impuesto de sociedades: declaración, notificación
	IVA: declaración, notificación
	Registro de nuevas empresas
	Presentación de datos a las Oficinas estadísticas
	Declaraciones de aduanas
	Permisos de medio ambiente (incluida la presentación de informes)
Licitaciones	

Tabla II. Tipos de servicios europeos de administración electrónica.

Actualmente, la iniciativa en marcha es el Plan de acción i2010: una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo. Con él la Comisión desea 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. Para lograr el objetivo de una sociedad de la información que sea incluyente, ofrezca servicios públicos de gran calidad y promueva la calidad de vida, la Comisión propone, entre otras cosas:

- Publicar unas orientaciones políticas sobre accesibilidad electrónica (e-accesibilidad) y cobertura de la banda ancha con el fin de facilitar la utilización de las nuevas tecnologías por un mayor número de personas.

- Proponer una iniciativa europea sobre inclusión digital (e-inclusión) que aborde la igualdad de oportunidades, las calificaciones en materia de TICs y las fracturas regionales.
- Adoptar un plan de acción sobre administración electrónica y orientaciones estratégicas sobre los servicios públicos basados en las TIC y poniendo en marcha proyectos de demostración para someter a prueba, a escala operativa, soluciones tecnológicas, jurídicas y organizativas que permitan ofrecer servicios públicos en línea;
- Establecer, como primer paso, tres iniciativas prioritarias sobre el tema de las TIC y la calidad de vida: la atención a las personas en una sociedad que envejece, el transporte seguro y limpio y las bibliotecas digitales, con idea de fomentar la diversidad cultural.

El plan de acción pone de relieve la importancia de acelerar el establecimiento de la administración electrónica en Europa a fin de responder a una serie de desafíos y exigencias, a saber: modernizar y hacer más eficaces los servicios públicos; ofrecer servicios de mayor calidad y más seguros a la población; responder a la demanda de las empresas que desean menos burocracia y más eficacia; garantizar la continuidad transfronteriza de los servicios públicos, imprescindible para respaldar la movilidad en Europa.

La iniciativa i2010 se articula en torno a cinco ejes prioritarios:

- *Acceso para todos*: la implantación de la administración electrónica debe beneficiar a todos. Para ello, es esencial que las personas desfavorecidas tropiecen con el menor número posible de obstáculos para acceder a los servicios públicos en línea.
- *Mayor eficiencia*: los Estados miembros se han comprometido a lograr una mayor eficiencia, mediante un uso innovador de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), y a reducir sustancialmente la carga administrativa antes de 2010.
- *Servicios de ciberadministración de gran impacto*: los países europeos se han comprometido a dotar a su administración con los medios necesarios para la accesibilidad en línea de todos los contratos públicos.
- *Establecer las herramientas clave*: para que la instauración de la administración electrónica sea óptima, es indispensable disponer de determinadas herramientas clave, tales como: sistemas interoperables de gestión de la identificación electrónica (eIDM) para el acceso a los servicios públicos, autenticación de documentos electrónicos y archivado electrónico.
- *Mayor participación en el proceso democrático de decisión*: el plan de acción propone respaldar proyectos de utilización de las TIC destinados a incrementar la participación de los ciudadanos en la vida democrática.

Los planes de acción eEurope para el desarrollo de la administración electrónica han ido acompañados de una serie de programas entre los que destacan aquellos que persiguen la interoperabilidad de los sistemas de información y servicios públicos eurocomunitarios. Se trata de los programas IDA I, IDA II e IDABC.

Como se observa en la tabla que sigue, los fines adjudicados a cada uno de ellos difieren en función de los intereses y metas a alcanzar por las administraciones europeas aunque comparten un mismo fin: lograr el pleno desarrollo de la ciberadministración funda-

mentalmente a través de la operatividad de los distintos sistemas de información de los Estados miembros.

<i>Programa</i>	IDA I (1995-1998)	IDA II (1999-2004)	IDABC (2005-2009)
<i>Finalidad</i>	Interoperabilidad de los sistemas de información de los Estados miembros.	Establecimiento de redes de transmisión de datos para intercambio de información.	Desarrollo y establecimiento de servicios paneuropeos de administración electrónica.

Tabla III. Programas europeos para la interoperabilidad de sistemas.

Para abordar el establecimiento efectivo de dicha interoperabilidad se lanzó en 1995 el programa IDA I (Intercambio de datos entre Administraciones), mediante la Decisión (95/468/CE) del Consejo de la Unión Europea, de 6 de noviembre de 1995, sobre la contribución comunitaria al intercambio telemático de datos entre las administraciones en la Comunidad. A tal fin, IDA financió el desarrollo e implantación de los servicios transeuropeos entre Administraciones (*Proyectos de Interés Común*), así como de los servicios horizontales que facilitan la interoperabilidad de infraestructuras, servicios y contenidos (*Acciones y Medidas Horizontales*), en apoyo de los primeros.

IDA I persiguió, en su momento, la contribución comunitaria a determinados proyectos de ámbito sectorial así como el establecimiento efectivo de la interoperabilidad de los sistemas de información de los Estados miembros, aprovechando, en la medida de lo posible, los sistemas preexistentes, y, a la vez, promoviendo una política de estándares para evitar la creación de barreras innecesarias y conseguir condiciones de economía de escala. IDA I identificó proyectos sectoriales en los ámbitos de aduanas e impuestos, pesca, agricultura, seguridad social, contratos públicos, sanidad, estadística, política comercial, política de competencia y cultura, así como actuaciones de carácter horizontal en apoyo de las anteriores.

El objetivo de IDA II consistió en el establecimiento de redes de transmisión de datos (infraestructura, servicios y aplicaciones) para soporte del intercambio electrónico de información entre las administraciones de los Estados miembros, así como entre éstas y las instituciones comunitarias, y de las propias instituciones comunitarias entre sí. La Evaluación Final del Programa IDA II concluyó con resultados muy positivos destacándose las siguientes conclusiones:

- El programa IDA II ha permitido el despliegue de servicios administrativos transeuropeos en numerosos sectores en la Unión Europea.
- Gracias al programa IDA II se han establecido estándares y directrices a seguir.
- Es uno de los programas tecnológicos comunitarios más eficientes.
- Sobre su utilidad se concluye: "Gracias en gran medida al Programa IDA, el rendimiento de Europa en términos de intercambio de datos ha mejorado considerablemente durante los últimos diez años"

IDABC (2004-2009) es el programa en vigor de la Comisión Europea sobre interoperabilidad en los servicios online de la administración. Este programa, aprobado por la Decisión 2004/387/CE del PE y el Consejo de 21/04/04, persigue la identificación, promoción y desarrollo de servicios paneuropeos de administración electrónica dirigidos a ciudadanos, empresas y administraciones (*Proyectos de Interés Común*), así como de las

infraestructuras y servicios necesarios (*Medidas Horizontales*) para el despliegue de los primeros.

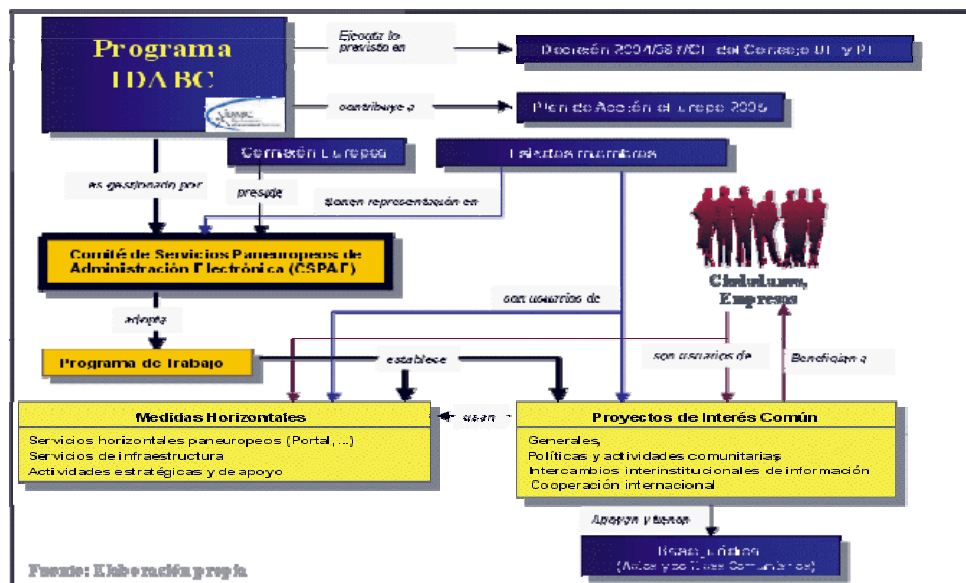


Fig. 2. Visión panorámica de IDABC. Fuente: Ministerio de Administraciones Públicas.

IDABC⁸ se centra en aquellos servicios que apoyan actos y políticas comunitarias y que cuentan con una dimensión esencialmente transfronteriza. Es decir, la prestación de estos servicios implica interacciones complejas entre administraciones de Estados miembros o bien de éstas con instituciones y agencias comunitarias.

El Programa IDABC se configura como el instrumento clave para hacer realidad lo previsto en el Plan de Acción *eEurope* 2005 sobre el desarrollo de servicios paneuropeos en beneficio de ciudadanos y empresas. También, para el logro de determinados objetivos del Plan de Acción i2010. De hecho, el Plan de Acción *eEurope* 2005 reconoce al Programa IDA/IDABC como el instrumento operativo clave para: la provisión de los servicios paneuropeos de administración electrónica y para conseguir la interoperabilidad de infraestructuras, servicios contenidos de los procesos de *back-office* y la normalización. Y el Plan de Acción i2010 lo concibe como una herramienta necesaria para el desarrollo de la contratación electrónica, los servicios de alto impacto y la identificación electrónica y para el apoyo a la interoperabilidad, la sostenibilidad de los servicios de infraestructura y el intercambio de resultados y experiencias.

⁸ Puede obtenerse información detallada sobre este programa en la siguiente dirección: <<http://ec.europa.eu/idabc/en/chapter/3>>.



Fig. 3. Política y actuaciones de la administración electrónica en la UE.

4 SERVICIOS EUROPEOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

La creación de servicios europeos interactivos y transfronterizos fue uno de los compromisos adquiridos en el marco del Plan de acción *eEurope 2002*.

Como parte de su política de difusión y acercamiento a la ciudadanía, la Unión Europea se sirve de las TICs para ofrecer información y servicios de forma más integrada. Esta integración es particularmente necesaria cuando una información específica comporta ponerse en contacto con muchos organismos administrativos diferentes. Este objetivo se conoce con el nombre de *servicio integrado* o *ventanilla única* y con él Europa pretende poner fin a las barreras burocráticas existentes entre sus Estados miembros contribuyendo así a una mejor integración.

Las dificultades para conseguir la interoperabilidad no son pocas dada la heterogeneidad y multiplicidad de sistemas y organizaciones que han de cooperar. De ahí que se hayan identificado un conjunto de principios rectores de los servicios europeos de administración electrónica (Amutio, 2006, p. 17):

- *Cuatro libertades*: los servicios así como las infraestructuras tecnológicas que los hacen viables han de respetar y promover la libertad de circulación de personas, bienes, servicios y capitales.
- *Subsidiariedad*: la implementación se realiza teniendo en cuenta el nivel de descentralización más adecuado.
- *Transparencia*: una de las ventajas que ofrece la administración electrónica es la transparencia en cuanto a las gestiones interadministrativas y de cara al ciudadano.
- *Punto de acceso único*: los servicios han de minimizar las dificultades existentes en la consulta de información en poder de las administraciones a nivel transfronterizo.
- *Confianza*: los servicios electrónicos europeos han de aplicar la protección legal de ciudadanos y empresas incluyendo aspectos tales como confidencialidad, privacidad, apertura de la información pública, integridad y no repudio.
- *Multilingüismo*: los servicios se hallan disponibles en varios idiomas con el fin de favorecer la integración de todos los ciudadanos y empresas en la administración electrónica.

- *Velocidad variable*: las administraciones públicas nacionales pueden “subirse al tren de la ciberadministración” en diferentes momentos según les resulte más conveniente.
- *Rendimiento*: los servicios tendrán un rendimiento predecible en cualquier circunstancia incluyendo operaciones a través de los Estados miembros.
- *Estabilidad*: los servicios deberán estar disponibles a cualquier hora y con la suficiente capacidad para responder a las necesidades de sus usuarios.
- *Consistencia*: los servicios deben ser consistentes a través de la UE con independencia del estado miembro desde el cual se inician y los canales de acceso utilizados.
- *Carácter perenne*: los registros y archivos conservados por los servicios deberán superar la obsolescencia de los soportes y equipos que permiten su acceso.

El sitio web *europa.eu* constituye, por antonomasia, el punto de acceso único a la información de todas las instituciones, organismos y agencias de la UE. Precisamente este portal se puso en marcha con motivo de la reunión que mantuvieron en Bruselas, los países integrantes del G-8 sobre la *Sociedad de la Información*, en el año 1995. Una vez finalizado dicho encuentro, la Comisión Europea desestimó su eliminación, decidiendo utilizarlo como un instrumento de información general y especializada tanto para el personal de las instituciones y organismos de la Unión como para los ciudadanos.

Las posibilidades que ofrece *Europa* al usuario se podrían resumir del modo que sigue:

- Proporcionar información sobre la Unión, sus instituciones, su evolución histórica, sus miembros, sus actividades, etc.
- Adquirir documentos elaborados por cada una de las instituciones ya sean resultado del efectivo cumplimiento de las competencias atribuidas por los Tratados ya sea de naturaleza informativa.
- Comunicarse con las autoridades y responsables eurocomunitarios exponiendo incluso nuestra opinión sobre aspectos que suscitan debate.
- Realizar ciertas transacciones haciendo uso de la e-administración.

En la actualidad, el sitio *Europa* aglutina la mayor parte de los servicios europeos de administración electrónica desarrollados hasta el momento por la UE en connivencia con las administraciones nacionales. Estos servicios, denominados también *Portales de Internet de Ventanilla única*, se definen como “servicios públicos transfronterizos suministrados a los ciudadanos y las empresas por administraciones públicas nacionales o comunitarias por medio de redes telemáticas transeuropeas interoperables entre administraciones públicas”⁹. Todos ellos pretenden mejorar los procesos de tramitación de las administraciones y optimizar los servicios que éstas pueden ofrecer a las empresas y a los ciudadanos. No obstante, en la actualidad, son muchos aún los servicios europeos que proporcionan fundamentalmente información y permiten la comunicación interadministrativa y menos los que permiten la realización eficaz y completa de trámites administrativos transfronterizos.

Los usuarios de estos servicios –accesibles a través de la Red– son los ciudadanos, las empresas y las administraciones.

⁹ MAP. *La construcción de los servicios pan-europeos de Administración electrónica: estado de situación de la integración en los servicios paneuropeos de administración electrónica y actuación de la Administración*. 3ª ed.

A continuación describiremos brevemente algunos de los servicios electrónicos más desarrollados por las administraciones nacionales y europea.

Uno de los principales servicios existentes en la actualidad es *Tu Europa* lanzado por la Comisión Europea el 17 de febrero de 2005 e incluido en el plan de acción eEurope 2005.



Fig. 4. Sitio web de Tu Europa / Your Europe.

Este servicio se nutre de la información remitida por las administraciones nacionales y va dirigido a aquellos ciudadanos y empresas que requieren servicios transfronterizos y a los que, sin embargo, les resulta difícil ejercer sus derechos en la UE debido a los diferentes procedimientos administrativos, al uso de idiomas distintos o a la falta de información.

Dado que se inscribe en el programa IDABC, este servicio pretende que los diferentes sistemas telemáticos de las administraciones europeas puedan operar entre sí sin problemas, permitiendo que los funcionarios de un país sean capaces de comunicarse y compartir información con sus homólogos europeos como si estuvieran en el mismo lugar de trabajo. De momento, la página ofrece al usuario sobre todo documentación respecto al papeleo necesario para realizar determinados trámites pero en breve se podrán realizar desde *Your Europe* trámites electrónicos.

La Comisión Europea explica, con la ayuda de la siguiente tabla, lo que este portal de las administraciones europeas puede hacer por sus administrados.

Ejemplos de situaciones reales en las que se puede encontrar un ciudadano.	Tipo de información que tiene que buscar.	Qué va a encontrar en el Portal Tu Europa.
<i>Me gustaría trabajar en el extranjero, ¿qué debo saber?</i>	Información general sobre derechos y oportunidades.	Guías e información empresarial.
<i>Necesito información sobre el reconocimiento de mi título.</i>	Información específica sobre el reconocimiento de títulos.	Fichas informativas y enlaces nacionales.
<i>He leído información pero sigo teniendo dudas. Necesito ayuda personalizada.</i>	Asesoramiento personalizado.	- Servicio de orientación a los ciudadanos. - EuroInfoCenters
<i>Quiero contactar con la Administración de un país determinado.</i>	Acceso directo a la administración nacional.	Enlaces en línea a las administraciones nacionales
<i>La Administración de dicho país se niega a reconocer mi título.</i>	Solución de conflictos.	Enlace a SOLVIT

Tabla IV. Modo de actuación del portal *Tu Europa*. Fuente: Comisión Europea.

Eures constituye otro ejemplo excepcional de las iniciativas puestas en marcha por la Unión Europea en materia de administración electrónica. Se trata de un servicio de oportunidades laborales que ofrece información y servicios interactivos a empleadores y a desempleados dentro del mercado único europeo.

The screenshot shows the EURES website interface. At the top, there is a blue header with the EURES logo and the text 'El portal europeo de la movilidad profesional'. Below the header, there is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Noticias', 'Ayuda y soporte técnico', and 'Enlaces'. A search bar is also present. The main content area features a blue box with the text 'Una forma fácil de encontrar información sobre las oportunidades de empleo y aprendizaje en Europa.' and a paragraph describing the service. Below this, there are statistics: '02/02/2009: 891 997 vacantes de empleo, 315 094 CV y 18 664 empresarios registrados.' The interface is divided into several colored boxes: 'La red EURES' (blue), 'Solicitantes de empleo' (green), 'Empresas' (orange), 'Entrar en la página Mi EURES.' (grey), 'Vida y trabajo' (purple), 'Aprendizaje' (teal), and 'Boletines EURES & you' (blue). The footer includes the Internet logo.

Fig. 5. Sitio web del servicio EURES.

La Comisión Europea junto con los Estados miembros creó Eures en los años 90, con el apoyo del programa IDA para promover la movilidad profesional en Europa. Participan en el proyecto los organismos públicos de empleo de los Estados miembros, las organizaciones empresariales y los sindicatos.

Este servicio pretende conectar a una red común las bases de datos sobre ofertas de empleo de todos los países europeos. De este modo, ofrece información y asesoramiento sobre cómo trabajar en otro país además de dar a conocer las distintas ofertas de empleo existentes a lo largo y ancho del mapa comunitario.

Las prestaciones más importantes que presenta EURES son:

- proporcionar a los ciudadanos europeos información sobre las oportunidades de empleo existentes en el mercado laboral comunitario,
- ofrecer información sobre condiciones laborales y de vida en cada uno de los Estados miembros,
- permitir la cumplimentación y remisión del currículum vitae a través de medios electrónicos,
- proporcionar información sobre las oportunidades de formación en toda Europa a través del servicio Ploteus.
- aporta información sobre la oferta y demanda de determinadas profesiones.

Ploteus es el portal sobre las oportunidades de aprendizaje en Europa y está gestionado por la Dirección General de Educación y Cultura de la Comisión Europea.



Fig. 6. Sitio web del servicio Ploteus.

Desde su sitio web, se informa al usuario que se trata de un servicio aún en fase de prueba ya que la Comisión Europea y los responsables nacionales pertinentes están trabajando todavía en la interconexión e interoperabilidad de los sistemas de información – bases de datos principalmente- nacionales y regionales.

Fue concebido como respuesta a las conclusiones de los Consejos Europeos de Lisboa (2000) y Estocolmo (2001) que instaban a la Comisión Europea y a sus Estados miembros a crear un servicio europeo que proporcionara información sobre formación y empleo. De este modo, Ploteus, al igual que Eures, contribuye a la libertad de circulación de personas al promover la movilidad a través del aprendizaje. Para ello, este servicio proporciona información sobre los distintos sistemas nacionales de educación y formación y programas de intercambio europeos.

Solvit constituye el cuarto ejemplo de servicio europeo electrónico. Se puso en marcha en 2002 con el fin de servir de herramienta para la resolución eficaz de los problemas que se pudieran plantear en el contexto del mercado único y en concreto, los provocadas por una incorrecta aplicación de la legislación vigente en este ámbito. Todos Estados miembros –y Noruega, Islandia y Liechtenstein- cuentan en su haber con un centro Solvit conformando una red en línea gestionada por ellos aunque con ayuda de la Comisión Europea que proporciona los medios necesarios para su correcto funcionamiento. Estos centros se hallan inscritos en las distintas administraciones nacionales y han adquirido el compromiso de aportar –de modo gratuito- soluciones realistas a los conflictos planteados en un plazo de diez semanas.

Solvit pretende dar respuesta a cualquier tipo de conflicto administrativo que pueda surgir tanto a los ciudadanos como a las empresas en su traslado a otro país distinto al suyo de origen: problemas en la obtención del permiso de residencia, reconocimiento de su titulación, matriculación de un vehículo, declaración de la renta, entre otros. A través de una base de datos en línea, los centros Solvit se hallan interconectados y comparten la información administrativa disponible lo que suele facilitar la resolución del problema entre aquellos centros nacionales afectados.



Fig. 7. Sitio web del servicio Solvit.

Tu voz en Europa constituye otro de los servicios europeos de administración electrónica dirigidos especialmente a los ciudadanos con el fin de que éstos puedan formar parte activa en la elaboración de las políticas comunitarias al permitirles interactuar con la administración europea.



«Tu Voz en Europa» es el «punto de acceso único» de la Comisión Europea a una gran variedad de consultas, foros de discusión y otras herramientas para permitirle desempeñar un papel activo en el proceso de decisión europeo:

- **Consultas:** ¿quiere darnos su opinión sobre las políticas de la UE e influir en su rumbo? Participe en el modelado de la política europea respondiendo a una negociación en uno de los diversos campos de actividad.
- **Debates:** ¿quiere conversar acerca de los temas principales del día y chatear en línea con los dirigentes de la UE? Exponga su opinión en los debates sobre la Unión Europea y su futuro.
- **Su experiencia:** ¿le gustaría que le ayudásemos a superar algún problema que haya tenido en la UE y ayudamos, de manera anónima, a supervisar el modo en que las políticas de la UE funcionan en la práctica?
- **Enlaces de utilidad:** descubra otros modos de hacer que su voz sea escuchada en Europa.

Estamos muy interesados en escuchar sus comentarios acerca de este sitio.
Envíenos sus comentarios y sugerencias.

*Tu Voz en Europa» ha sido construido en el contexto de la iniciativa «elaboración interactiva de políticas». Como parte de las «normas mínimas sobre consultas» de la Comisión, su objetivo es mejorar la gobernanza europea e introducir una normativa mejor.

Fig. 8. Sitio web del servicio *Tu voz en Europa*.

Tu voz en Europa es un servicio inscrito en la iniciativa de *Elaboración interactiva de las políticas* (IPM son sus siglas en inglés) que, a través del uso de las tecnologías, persigue como objetivo el ayudar a las administraciones nacionales y a las instituciones de la Unión a conocer y comprender cuáles son las necesidades e intereses de los ciudadanos y las empresas. La iniciativa IPM recibe una parte de su financiación del Programa para la Prestación Interoperable de Servicios Paneuropeos de Administración Electrónica al Sector Público, las empresas y los ciudadanos.

A través de este servicio, la Comisión lleva a cabo una serie de consultas sobre la puesta en práctica de las diferentes políticas eurocomunitarias lo que le permite conocer también las consecuencias que para los sectores de población anteriormente señalados aquellas tienen así *Tu voz en Europa* permite que la ciudadanía así como el ámbito empresarial participe en el proceso de modelaje de las políticas europeas lo que inciden en el carácter democrático y en la transparencia administrativa de la Unión.

5 CONCLUSIONES

En la actualidad, las políticas de información -formuladas tanto a nivel nacional como internacional- orientan sus objetivos hacia la consecución de una sociedad basada en la información que sea capaz de crear, gestionar y difundir nuevos conocimientos. Para ello las nuevas tecnologías se erigen en herramientas indispensables dada su capacidad para facilitar el acceso universal a la información.

La Administración ha asumido un compromiso explícito en el desarrollo de dicha Sociedad de la Información convirtiéndose en uno de los principales ámbitos de experimentación y alcanzando cotas de transparencia y operabilidad hasta ahora inexistentes.

La voluntad expresada, en 2000 en Lisboa, por los jefes de estado y de gobierno de convertir a Europa en la economía basada en el conocimiento más competitiva del mundo se ha visto concretada en toda una serie de iniciativas con un objetivo común: crear un mercado común europeo de la información.

La promoción de la ciberadministración en el ámbito comunitario se articula en torno a una política marco –la de la información– que persigue la implementación de la Sociedad del Conocimiento en los Estados miembros. Dicho fin se ve materializado en la iniciativa eEurope, desarrollada en fases sucesivas en virtud de su adaptación a los intereses y necesidades de la Europa comunitaria pero con el objeto de alcanzar la plena alfabetización informacional de la ciudadanía y la disposición electrónica de los servicios públicos, entre otros. Ello resulta posible gracias a los diferentes programas IDA e IDABC que procuran la interoperabilidad de los sistemas de información respectivamente.

Servicios europeos de administración digital como *Tu Europa*, *Eures*, *Ploteus*, *Solvit* o *Tu voz en Europa* constituyen una muestra tangible de los niveles de desarrollo alcanzados por la Unión Europea en materia de ciberadministración. Las empresas así como los ciudadanos tienen la oportunidad de recibir información y realizar ciertas transacciones administrativas a través de servicios transfronterizos e interactivos. Esta posibilidad ahonda, sin duda, en el desarrollo económico y social de la Unión pero también en su espíritu democrático al permitir una cierta interacción del administrado con las instancias públicas nacionales y europeas. De este modo, la Europa comunitaria ya no sólo está unida por lazos económicos y políticos sino también por la cooperación entre sus administraciones y por supuesto, por sistemas y servicios de información transnacionales compartidos.

No obstante, la fecha establecida por las autoridades europeas para conseguir los objetivos inscritos en la *Estrategia de Lisboa* está a la vuelta de la esquina y aún se ha de conseguir, entre otras cosas, que aumente el número de servicios públicos telemáticos y que éstos no sirvan sólo de meras herramientas de información sino de verdaderos instrumentos de tramitación y gestión administrativa a lo largo y ancho del mapa europeo. Amén de reducir las diferencias existentes entre los países miembros en cuanto a su competitividad tecnológica y su nivel de alfabetización informacional.

BIBLIOGRAFÍA

- AMUTIO GÓMEZ, M. A. Servicios telemáticos transeuropeos entre administraciones: Testa II y la Extranet del Consejo de la Unión Europea. En *Tecnimap 2000: El papel de las administraciones públicas en la sociedad de la información*. Cáceres, 2000.
- AMUTIO GÓMEZ, M. A. Los servicios paneuropeos de administración electrónica. *Revista de estudios de Derecho y Ciencia Política*, nº 2, 2006.
- BANGEMANN, M. *Europa y la sociedad global de la información. Recomendaciones al Consejo Europeo*. Bruselas: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1994.
- COMISIÓN EUROPEA. *Common list of Basic public services* [en línea], 2001, <http://europa.eu/information_society/eeuropa/action_plan/pdf/basicpublicservices.pdf> [Consulta: 22 de diciembre de 2008].
- eEuropa 2002 Final Report* [en línea], <http://map.es/csi/pdf/FINAL_eEurope_2002_en.pdf> [Consulta: 12/12/08].
- eEuropa 2005: una sociedad de la información para todos*. Bruselas, 28.5.2002. COM (2002) 263 final [documento en pdf], <http://www.setsi.mcyt.es/eventos/jornadas_tvd/4_5/europ05_es.pdf> [Consulta: 25 de noviembre de 2008].

Europa –IDA Interchange of Data between Administrations [en línea], 2003, <<http://europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp?fuseAction=home>> [Consulta: 12 de enero de 2009].

Information Society: eEurope Benchmarking [en línea], <http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/index_en.htm> [Consulta: 11 de enero de 2009].

La información del sector público: un recurso clave para Europa – Libro Verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información (COM(98) 585 final), enero de 1999.

Plan de acción eEuropa 2002: una sociedad de la información para todos (COM (2000) 330 final).

Web-based Survey on Electronic Public Services. (Results of the second measurement: April 2002) [documento en pdf], 2002, <http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/list/source_data_pdf/2nd_measurement_final_report.pdf> [Consulta: 20 de enero de 2009].

Iniciativa eEurope. Una sociedad de la información para todos, <http://europa.eu.int/comm/information_society/europe> [Consulta: 11 de diciembre de 2008].

CRIADO, J. L. y M.C. RAMILLO. eAdministración: ¿un reto o una nueva moda? Problemas y perspectivas de futuro en torno a Internet y las tecnologías de la información y la comunicación en las administraciones públicas del siglo XXI. *Revista Vasca de Administración Pública*, 2001, 1, p. 61.

Europa y la sociedad global de la información. Recomendaciones al Consejo Europeo. Bruselas: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1994.

MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. *La construcción de los servicios pan-europeos de Administración electrónica: estado de situación de la integración de los servicios paneuropeos de administración electrónica y actuación de la Administración*. 3ª ed. Julio 2007 [documento pdf] <<http://www.csi.map.es/csi/pg3315.htm>> [Consulta: 23 de octubre de 2008].

PINTO MOLINA, M. y GÓMEZ CAMARERO, C. *La ciberadministración española en la sociedad de la información: retos y perspectivas*. Gijón: Trea, 2004.