

ARTÍCULOS
Documentación

Los recursos informativos en las redes.
La información de las Administraciones
Públicas españolas en Internet: un estudio
sobre su evolución

ANTONIO MUÑOZ CAÑAVATE

I. EL CAMBIO PROVOCADO EN LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN

Tradicionalmente se ha contemplado un esquema formado por diferentes tipos de unidades de información. Hasta la llegada de los entornos automatizados, la división parecía bastante clara y a todas luces lógica. Así Guinchat y Menou¹ han diferenciado entre:

- a) unidades dedicadas a la conservación y el suministro de documentos primarios (archivos, bibliotecas y museos);
- b) unidades que se dedican a la descripción del contenido de los documentos y su difusión, así como la indización de la información y de sus fuentes;
- c) unidades dedicadas a dar respuesta a las consultas concretas, utilizando la información disponible, además de su evaluación y su transformación;
- d) productores dedicados al suministro de bases de datos en forma de ficheros automatizados de la información que ha sido resultado de un tratamiento anterior, y
- e) las redes de información resultado del trabajo en equipo.

¹ Claire GUINCHAT y Michel MENOUE. *Introducción General a las Ciencias y técnicas de la información y la documentación*. Madrid: Cindoc (CSIC), 1992, pp. 343-357.

Pero tras la aparición de las redes de información electrónicas como Internet, el proceso de tratamiento y consulta de información parece haber cambiado, de tal forma que se cuestiona toda estructura tradicional de clasificación.

Michael Bauwens² ha puesto en práctica modelos de gestión de la información diferentes a los esquemas tradicionales, y ello ha dado lugar a un nuevo concepto de trabajo que él ha denominado entorno electrónico total, donde la biblioteca electrónica toma carta de naturaleza y un vasto número de recursos electrónicos aparecen disponibles virtualmente, cambiando la forma de trabajo del gestor de información³.

Es así como desde principios de la década de los noventa se introduce este nuevo concepto, definido unas veces como biblioteca digital y otras como biblioteca electrónica. Las definiciones y aproximaciones al concepto son muchas.

Drabenstott⁴ ofrece varias. Así señala, entre los acercamientos conceptuales, que la biblioteca digital no es una entidad única, requiere de tecnología para enlazar recursos de muchas bibliotecas y servicios de información. Los enlaces entre diferentes recursos son transparentes a los usuarios finales; y su objetivo es el acceso universal a los recursos de información.

Saffady⁵ encauza su aproximación hacia la biblioteca digital al mencionar como componentes de la misma a las bases de datos online y en Cd-Rom, los sistemas de bibliotecas en red, las bases de datos disponibles en Internet o la información almacenada en cualquier depósito automatizado. Así llega a la conclusión que una biblioteca digital es una colección de información depositada en un ordenador⁶.

² Michel BAUWENS. Corporate Cybrary Networks: An idea whose time has come? *The Internet Business Journal*, 1993, vol. 1, n° 1, pp. 25-27.

³ Diferentes autores han tratado los efectos de la información electrónica y sus repercusiones en los profesionales de la información:

- Antonio HERNÁNDEZ y María A. GARCÍA MORENA. Información electrónica e implicaciones de Internet para los profesionales de las bibliotecas y centros de documentación. *Revista General de Información y Documentación*, 1997, vol. 7, n° 1, pp. 31-46.
- Luis F. RAMOS SIMÓN. La plataforma tecnológica en las organizaciones: impacto sobre las unidades informativas. *Revista General de Información y Documentación*, 1998, vol. 8, n° 1, pp. 39-62.
- Elisabeth SIMÓN. Information professional -demands for new policies and new structures in the profession. Experiences and programs in eastern and central Europe and the developing countries. *Aslib Proceedings*, 1998, vol. 50, n° 3, pp. 51-56.

⁴ K.M. DRABENSTOTT. *Analytical Review of the library of the future*. Washington DC: Council on Libraries Resources, 1994. Citado por Bernie SLOAN. Service perspectives for the Digital Library Remote Reference Services. *Library Trends*, 1998, vol. 47, n° 1, p. 118.

⁵ W. SAFFADY. Digital library concepts and technologies for the management of library collections: An analysis of methods and costs. *Library Technology Reports*, 1995, vol. 31, n° 3, pp. 221-380.

⁶ *Ibid.*, p. 223.

Borgman⁷, que ofrece diferentes aproximaciones al concepto, indica en una de ellas que las bibliotecas digitales se identifican por su contenido y las colecciones que lo forman. De esta manera, la historia de las bibliotecas digitales se forma sobre la base de la recuperación de información, los interfaces de usuarios, las redes o la automatización de bibliotecas.

El trabajo de Sloan⁸ acerca el concepto de biblioteca digital a los servicios de referencia, e identifica el papel de estos servicios como uno de los más importantes de la biblioteca electrónica, reflejando varios modelos de funcionamiento⁹.

2. EL DOCUMENTO ELECTRÓNICO

El proceso tendente a generar una sociedad basada en organizaciones virtuales que se comunican por ordenador exige necesariamente el uso del documento electrónico¹⁰ como elemento esencial que ofrece un registro de los mensajes en el proceso comunicativo.

Por su rápida evolución y la aparición de nuevos soportes el documento electrónico está en constante actualidad. En sus orígenes las formas de edición electrónica estaban limitadas al teletexto, el videotexto y las bases de datos bibliográficas comerciales, mientras en la actualidad la aparición del *CD-Rom*, las bases de datos a texto completo, los soportes digitales y los servicios híbridos han permitido extender el uso de soportes con información electrónica¹¹ a buena parte de las actividades cotidianas.

⁷ Christine L. BORGMAN. What are digital libraries? Competing visions. *Information Processing and Management*, 1999, vol. 35, pp. 227-243.

⁸ Bernie SLOAN. Service Perspectives for the Digital Library Remote Reference Services. *Library Trends*, 1998, vol. 47, n° 1, pp. 117-143.

⁹ Los modelos identificados por Sloan se centran fundamentalmente en dos tipos: aquellos que desarrollan servicios de referencia a través del correo electrónico, y aquellos que utilizan la videoconferencia.

- Para los primeros véanse: E. ABELS. The e-mail reference interview, *RQ*, 1996, vol. 35, n° 3, p. 345-358, y K. HAHN. An investigation of an e-mail-based help service (College of Library and Information Services, University of Maryland. CLIS Technical Report, N° 97-03) en <<http://www.ics.uci.edu/~grudin/Papers/ECSCW95/ecscw.html>> [Consulta: 2 Junio 1999].

- Para los servicios de referencia basados en videoconferencia, véase: K.M. FOLGER. The virtual librarian: using desktop videoconferencing to provide interactive reference assistance (text of paper at the 1997 National Conference of the Association of College and Research Libraries) en <<http://www.ala.org/acrl/paperhtm/a09.html>> [Consulta: 2 Junio 1999].

Todas las referencias citadas en Bernie SLOAN. Service perspectives... pp. 135-141.

¹⁰ Para una aproximación al documento electrónico, véase Pedro HÍPOLA. Edición Electrónica: ¿con qué formato?. *Information World en Español*, 1995, febrero 1995, n° 31, pp. 1-8.

¹¹ Thomas L. JACOBSON. The Electronic Publishing Revolution is not "global". *Journal of the American Society for Information Science*, 1994, vol. 45, n° 6, pp. 369-385.

Se hace necesario partir de una definición de documento para a continuación realizar una aproximación al documento electrónico. Para Levien¹² un documento se describe como "una unidad de información registrada y estructurada para el consumo humano". Michalski¹³ ofrece una definición de carácter más tecnológico, a partir de la cual se adentra en el concepto de documento electrónico, y señala que un documento es una fotografía instantánea de algún tipo de información que puede incorporar muchos tipos de información, existir en múltiples lugares a través de la red, tiene una estructura compleja con diferentes tipos de datos y puede ser accedida y modificada por muchas personas simultáneamente.

De esta forma, las nuevas tecnologías de la información han permitido que el concepto documento se haya redefinido. Linda Schamber¹⁴ señala algunas características de este nuevo concepto de documento:

- fácilmente manipulable,
- enlazable tanto interna como externamente,
- transformable,
- de transporte instantáneo,
- y de reproducción ilimitada,

Para completar esta relación señalamos la definición sobre documento electrónico que nos marca el Real Decreto 263/1996¹⁵ que regula el uso de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos en la Administración General del Estado. Dice así:

"Entidad identificada y estructurada que contiene texto, gráficos, sonidos, imágenes o cualquier otra clase de información que puede ser almacenada, editada o extraída e intercambiada entre sistemas de tratamiento de información o usuarios como una unidad diferenciada".

Este nuevo sentido de documento electrónico pertenece a un nuevo concepto de sociedad que algunos denominan de la *cultura electrónica*. En esta aproximación hacia la cultura electrónica, McMurdo¹⁶ confronta esta nueva

¹² R.E. LEVIEN. *The civilizing currency: documents and their Revolutionary Technologies*. Rochester: Xerox Corporation, 1989. Citado por Ralph H. Jr. SPRAGUE. En *Electronic Document Management: Challenges and Opportunities for Information Systems Managers*. *MIS Quarterly*, Marzo 1995, p. 30.

¹³ G.P. MICHALSKI. The World of Documents. *BYTE*, April 1991, p. 159-170. Citado por Ralph H. Jr. SPRAGUE. *Electronic Document Management: Challenges and Opportunities for Information Systems Managers*. *MIS Quarterly*, Marzo 1995, p. 31.

¹⁴ Linda SCHAMBER. What Is a Document? Rethinking the concept in Uneasy Times. *Journal of the American Society for Information Science*, 1996, vol. 74, nº 9, pp. 669-671.

¹⁵ R.D. 263/1996, de 16 de febrero que regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas para la Administración General del Estado (BOE 29/2/1996).

¹⁶ George MCMURDO. Changing contexts of communication. *Journal of Information Science*, 1995, vol. 21, nº 2, pp. 140-146.

realidad con la cultura tradicional; y diferencia a su vez entre cultura oral, escrita, impresa y electrónica, de la misma forma que señala que cada uno de estos estudios magnifica un tipo de sociedad:

- **Cultura oral:** sociedad monolítica donde las prácticas no son cuestionadas.
- **Cultura escrita:** sociedad donde las comunidades se incorporan a estados y los estados a imperios.
- **Cultura impresa:** sociedad donde se estimula la identidad nacional.
- **Cultura electrónica:** sociedad donde se reduce el estado y se tiende a eliminar las diferencias sociales. De la misma manera, la participación ciudadana iguala a las diferentes clases sociales y surgen nuevas estructuras de organización.

Señala McMurdo que en el proceso evolutivo que regula estas etapas se produce –en el orden informacional– un cambio importante. En este proceso se pasa de un periodo en el cual la memoria corporativa puede ser distorsionada con el paso del tiempo, a otro donde la información puede ser acumulada para generaciones futuras, sin que se produzca esa distorsión. Este cambio, cuyo punto de inflexión viene representado por el paso de la cultura oral a la cultura escrita se acelera de manera exagerada en la cultura electrónica¹⁷.

El documento electrónico ha dado lugar a una disciplina que Ralph Sprague¹⁸ ha denominado *Electronic Document Management* –EDM–, y que para el autor tiene diversas aplicaciones:

- perfecciona el proceso de publicación,
- es soporte a los procesos de la organización,
- permite la comunicación entre personas y grupos,
- y perfecciona el acceso a la información externa.

De esta manera, se puede señalar que el EDM es soporte a la comunicación de la organización y a su vez permite un procesamiento de información más efectivo.

El mismo Sprague resume los elementos necesarios para la gestión de los documentos electrónicos en nueve áreas:

- Captura y creación.
- Almacenaje y organización.
- Arquitectura del documento.
- Almacenamiento distribuido.
- Integración de documentos y bases de datos.

¹⁷ En esta filosofía actúa el Proyecto Gutenberg, dirigido por Michael Hart, por la que un libro o cualquier otro documento puede ser reproducido infinitamente cuando se encuentra en un ordenador en red.

¹⁸ Ralph SPRAGUE. *Electronic Document Management: challenges and opportunities for Information Systems Managers*. *MIS Quarterly*, March 1995, pp. 29-49.

- Hipertexto.
- Elementos que intervienen en la recuperación de información.
- Elementos de transmisión y routing.
- Impresión y visualización.

3. EL ESTUDIO REALIZADO: OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

Tomando como base la existencia de este nuevo concepto de biblioteca electrónica (a modo de colección de documentos electrónicos o digitales depositados en un ordenador); y de esta nueva cultura electrónica, se analizan los depósitos de información en Internet de los servidores institucionales de los ministerios¹⁹ y de los gobiernos regionales²⁰ españoles.

El estudio permite conocer los recursos informativos y los servicios de información interactivos presentes en las plataformas *Web* de los servidores de los Ministerios españoles y de los Gobiernos regionales, en el periodo estudiado. Se trata de evidenciar, fundamentalmente, dos aspectos. En primer lugar,

- ¹⁹ Ministerio de Administraciones Públicas, <http://www.map.es>
 Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, <http://www.sederu.es>
 Ministerio de Asuntos Exteriores, <http://www.mae.es>
 Ministerio de Defensa, <http://www.mde.es>
 Ministerio de Economía y Hacienda, <http://www.meh.es>
 Ministerio de Educación y Cultura, <http://www.mec.es>
 Ministerio de Fomento, <http://www.mfom.es>
 Ministerio de Industria y Energía, <http://www.min.es>
 Ministerio del Interior, <http://www.mir.es>
 Ministerio de Justicia, <http://www.mju.es>
 Ministerio de Medio Ambiente, <http://www.mma.es>
 Ministerio de la Presidencia, <http://www.la-moncloa.es>, <http://www.mpr.es>
 Ministerio de Sanidad y Consumo, <http://www.msc.es>
 Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, <http://www.mtas.es>
- ²⁰ Junta de Andalucía, <http://www.caan.es>, <http://www.junta-andalucia.es>
 Gobierno de Aragón, <http://www.aragob.es/>
 Principado de Asturias, <http://www.princast.es>
 Comunidad de las Islas Baleares, <http://www.caib.es>
 Gobierno de Canarias, <http://www.gobcan.es>
 Gobierno de Cantabria, <http://www.cantabria.org>
 Junta de Castilla Leon, <http://www.jcyl.es>
 Junta de Castilla la Mancha, <http://www.jccm.es>
 Generalitat de Catalunya, <http://www.gencat.es>
 Junta de Extremadura, <http://www.juntaex.es>
 Junta de Galicia, <http://www.xunta.es>
 Gobierno de la Comunidad de Madrid, <http://www.comadrid.es>
 Gobierno de Murcia, <http://www.carm.es>
 Gobierno de Navarra, <http://www.cfnavarra.es>
 Gobierno del País Vasco, <http://www.euskadi.net>
 Gobierno de La Rioja, <http://www.calarioja.es>, <http://www.larioja.org>
 Generalitat Valenciana, <http://www.gva.es>

el tipo de contenidos y servicios que ofrecen estos sistemas; y en segundo lugar, si la carencia de determinados servicios de información, se suple con el tiempo, y por tanto puede apreciarse una evolución constante en los servicios que se ofrecen al ciudadano.

Para verificar estos objetivos se diseñó una plantilla (Cuadro 1) donde se recogían diferentes *items*, aunque con ligeras diferencias para las Administraciones central y regional. Y a su vez, se procedió a aplicarlo en diferentes periodos, a saber, abril de 1998, octubre de 1998 y octubre de 1999. El trabajo consistía en acceder a las direcciones de los servidores y proceder a comprobar si se encontraban los recursos informativos evaluados. De tal manera, que como aparece en el Cuadro 1, se colocaba "sí" o "no" en función de la existencia del recurso buscado.

La definición de los diferentes *items*, que permitió la elaboración de las plantillas, surgió de los subproyectos de *Government OnLine*. El Proyecto *Government On-Line* aparece como uno de los once proyectos de la Reunión organizada por el G-7 y la Comisión Europea en febrero de 1995, con el objetivo de destacar la importancia socioeconómica de la Sociedad de la información para las sociedades occidentales. En líneas generales los objetivos de este proyecto han sido los siguientes:

- Reemplazar las comunicaciones basadas en papel por el correo electrónico y no sólo dentro de la Administración, sino también entre las Administraciones y los administrados.
- La provisión de servicios interactivos totales, como servicios de información o transacciones.
- Y el desarrollo de procesos *online* que sustituyan a los servicios rutinarios que se ofrecen desde las ventanillas.

En los siguientes apartados podemos comprobar en tres columnas y en porcentaje sobre el total de unidades evaluadas (14 ministerios y 17 gobiernos regionales) la existencia de los recursos que aparecen en la plantilla. En la primera columna el dato de abril de 1998; en la segunda el dato de octubre de 1998, en la tercera el de octubre de 1999. A la cadencia semestral abril/octubre, le sigue otra anual octubre/octubre en la certeza de que con un análisis anual se obtienen datos que confirman el objetivo del estudio, es decir, conocer la posible evolución de los recursos informativos, de manera que el trabajo de investigación se continuará en octubre de cada año.

TESTS DE RECURSOS INFORMATIVOS Y SERVICIOS INTERACTIVOS. CALENDARIO DE TRABAJO

Abril 1998 Octubre 1998 Octubre 1999 Octubre 2000 Octubre 2001 Octubre 2002

CUADRO 1

SISTEMAS DE INFORMACIÓN WEB DE LOS MINISTERIOS	Mes evaluado	
	Sí	No
Localización de información		
Enlaces a otros servidores		
Enlaces a motores de búsqueda de información externa		
Motor de búsqueda de información interna/Mapa del web		
Servicios de directorio		
Directorio del personal de su organismo		
Directorio de autoridades políticas		
Directorio de organismos/secciones de esa administración		
Online y Democracia		
Existencia de debates parlamentarios/sesiones de control o Acuerdos de gobiernos autonómicos		
Debates públicos (listas de correo, news...)		
Agendas políticas		
Discursos		
Notas de prensa		
Contenidos		
Legislación (Item aplicado sólo a Ministerios)		
Estadísticas, datos económicos y sociales		
Catálogo de publicaciones del Ministerio (Item aplicado sólo a Ministerios)		
Acceso al BOE/ Boletín Oficial de la CC.AA.		
Presentación del Responsable político		
Ayudas y subvenciones (Item aplicado sólo a Gobiernos regionales)		
Turismo (Item aplicado sólo a Gobiernos regionales)		
Bases de datos de empresas de la región (Item aplicado sólo a Gobiernos regionales)		
Tramitaciones y Procedimientos administrativos		
Tramitaciones por la red		
Existencia de relación de procedimientos administrativos		
Elementos de la página principal		
Escudo de España al principio del documento (Item aplicado sólo a Ministerios)		
Dirección de correo electrónico		
Enlace al H.I.A.		
Fecha de actualización de la página principal y en todas las páginas		
Idiomas		
Formatos		
Documentos en formato PDF		
Etiquetas Meta		
Inserción de meta keywords		
Inserción de meta descriptions		

4. LOS RESULTADOS. LOS CONTENIDOS DE LAS ADMINISTRACIONES EVALUADAS

En los apartados 5 y 6 de este trabajo, que reflejan los resultados obtenidos en la Administración General del Estado y en los Gobiernos regionales, respectivamente, se puede observar la evolución sufrida en los contenidos de ambas Administraciones. Así, la cifra 100% indicaría que la totalidad de los Ministerios o los Gobiernos regionales tienen ese recurso informativo.

Como ya se ha señalado cada una de las tres columnas, hacen referencia a cada uno de los periodos evaluados: abril y octubre de 1998, y octubre de 1999. La metodología diferencia los contenidos entre esos apartados:

- Localización de información. Analiza los mecanismos puestos en marcha por los diseñadores del *Web* para hacer más accesible la información contenida.
- Servicios de directorio. Trata de conocer si el *Web*, como sistema de información, dispone del conjunto de nombres y directorios, tanto del personal que trabaja en la Administración cuyo *Web* se evalúa, como de las autoridades y las diferentes secciones departamentales.
- Online y Democracia. Este apartado trata de demostrar *si estos sistemas de información responden a las necesidades de los ciudadanos*, a través de la puesta en red de documentos que recogen las decisiones políticas que afectan a la vida de los ciudadanos. Se ha tratado, además, de evaluar a través del ítem "debates públicos" la existencia de foros de discusión ciudadanos, materializados a través de listas de correo electrónico, *news* u otros sistemas capaces de reflejar las opiniones de los ciudadanos que pudieran o bien discutir sobre debates ya planteados o bien la posibilidad de plantear debates sobre la realidad del entorno político de la administración evaluada.

Algunos *items* son iguales para las dos Administraciones, pero en algunos casos son diferentes. Así en unos casos se evalúa la existencia de documentos sobre debates parlamentarios o sesiones de control para los Ministerios de la AGE, mientras para los Gobiernos Regionales se trata de conocer la existencia de los acuerdos de los consejos de gobierno.

- Contenidos. El apartado expresado bajo el epígrafe "Contenido" trata de evaluar la presencia o no de otro tipo de contenidos, que sin encajar en otros apartados, y sin tener que formar necesariamente parte de un "cajón de sastre", analiza la presencia de otra categoría de datos para cada una de las Administraciones
- Tramitaciones y procedimientos administrativos. Uno de los aspectos más interesantes que se han tratado de dilucidar es el uso de los sistemas de información *Web* como plataformas, no sólo para la provisión de "simples" contenidos informativos cuya actualización resulta poco costosa, sino también como *proveedores de medios interactivos, a través de los cuales los*

ciudadanos pueden realizar solicitudes y realizar trámites a modo de transacciones con las Administraciones que mantienen dichos servicios. La comunicación con las Administraciones ya existe, desde la puesta en red de una dirección de correo electrónico que identifica a una persona de contacto. Sin embargo, el interés radicaba en contemplar la posibilidad de realizar desde el hogar los mismos procesos realizados desde las ventanillas de las Administraciones. La legislación española ha eliminado las ambigüedades en este aspecto desde la Ley 30/1992 para el conjunto de las Administraciones Públicas, y más concretamente para la AGE desde la publicación del Real Decreto 263/1996, que ya hemos analizado en el capítulo anterior.

- Elementos de la página principal. Se trataba de conocer la existencia de elementos que clarifican la información contenida.
- Formatos y etiquetas meta. Existencia de documentos en pdf, y uso de metadatos.

En los siguientes apartados se comenta la evolución en cada uno de estos items y para cada una de las Administraciones.

5. LOS CONTENIDOS EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

Localización de información

La práctica totalidad de los sistemas de información *Web* de la AGE mantienen enlaces a otros servidores. En torno a la mitad mantienen enlaces a motores de búsqueda, pero carecen de motores de búsqueda interna.

Enlaces a otros servidores

100%	92,8%	100%
------	-------	------

Motor de búsqueda de información externa

44,4%	50%	50%
-------	-----	-----

Motor de búsqueda de información interna

0%	0%	0%
----	----	----

Servicios de directorio

Las estructuras informativas evaluadas carecen de directorios del personal que trabaja en los servicios centrales de los ministerios.

Se denota un crecimiento de la información de las diferentes secciones departamentales de un Ministerio. Crece el número de servicios centrales de Ministerios que mantienen relación de los cargos políticos de la institución.

Directorio del personal del organismo

0%	0%	0%
----	----	----

Directorio de las autoridades políticas

55,5%	35,7%	71,4%
-------	-------	-------

Directorio de organismos/secciones de esa Administración

66,6%	78,5%	100%
-------	-------	------

Online y Democracia

Si se exceptúa el crecimiento del *item* "notas de prensa" que es constante a lo largo de los estudios, el resto de *items* mantienen una similitud con los resultados de la otra Administración, es decir escasez o carencia de ese tipo de informaciones.

Debates parlamentarios/sesiones de control

22,2%	21,4%	21,4%
-------	-------	-------

Debates públicos

0%	7,1%	7,1%
----	------	------

Agendas políticas

0%	0%	0%
----	----	----

Discursos

22,2%	21,4%	21,4%
-------	-------	-------

Notas de prensa

66,6%	64,2%	78,5%
-------	-------	-------

Contenidos

Se produce un crecimiento generalizado a lo largo del estudio de la presencia de contenidos que se detallan: legislación, datos económicos y sociales, catálogos de publicaciones, y acceso al servidor del Boletín Oficial del Estado. Son escasos los ministros que utilizan el *Web* como plataforma de presentación.

Legislación

77,7%	85,7%	92,8%
-------	-------	-------

Estadísticas, datos económicos y sociales

44,4%	50%	78,5%
-------	-----	-------

Catálogo de publicaciones

55,5%	57,1%	85,7%
-------	-------	-------

Acceso al BOE

44,4%	28,5%	42,8%
-------	-------	-------

Presentación del responsable político

11,1%	7,7%	14,2%
-------	------	-------

Tramitaciones y Procedimientos administrativos

Resultados irregulares, ya que se denota un ligero crecimiento del número de unidades ministeriales que mantienen datos sobre la forma de realizar determinados procedimientos administrativos. Sin embargo, son escasas las unidades que permiten realizar transacciones a través de la red.

Tramitaciones por la red

33,3%	7,1%	21,4%
-------	------	-------

Existencia de relación de procedimientos administrativos

44,4%	42,8%	50%
-------	-------	-----

Elementos de la página principal

En este apartado los resultados son irregulares. Casi la totalidad de los servicios centrales de los Ministerios mantienen el Escudo de España en su página, además de una dirección de correo electrónico. Sin embargo, disminuyen las unidades que disponen de fecha de actualización o tienen información en otras lenguas distintas a las oficiales del Estado español. Es de destacar que el interés en mantener un sistema interconectado a través de enlaces al HIA, es también casi nulo, lo que invalida la existencia de un sistema de recuperación de información de estas características.

Escudo de España

88,8%	85,7%	92,8%
-------	-------	-------

Dirección de e-mail

77,7%	78,5%	71,4%
-------	-------	-------

Enlace al HIA

33,3%	21,4%	21,4%
-------	-------	-------

Fecha de actualización

11,1%	21,4%	21,4%
-------	-------	-------

Idiomas

0%	0%	7,1%
----	----	------

Formatos PDF y Etiquetas Meta

La carencia casi absoluta de sistemas de información *Web* que utilizaran documentos en formatos distintos al *html*, y en concreto el *pdf*, comienza a suplirse en los últimos tests aplicados en octubre de 1999, donde la mitad de las unidades mantienen algún tipo de información con este formato. Por otra parte, es casi nulo el número de unidades que utilizan etiquetas *meta* para describir el contenido de sus páginas.

Existencia de documento en PDF

11,1%	7,1%	50%
-------	------	-----

Meta keywords

0%	7,1%	7,1%
----	------	------

Meta descriptions

0%	7,1%	7,1%
----	------	------

6. LOS CONTENIDOS DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL

Localización de información

La totalidad de las plataformas se encuentran enlazadas a otros servidores, si bien es escaso este uso cuando se hace a motores de búsqueda externos en la Red. La mayoría disponen de motores internos de búsqueda.

Enlaces a otros servidores

81,2%	94,1%	100%
-------	-------	------

Motor de búsqueda de información interna

68,7%	76,4%	94,1%
-------	-------	-------

Motor de búsqueda de información externa

12,5%	13,3%	29,4%
-------	-------	-------

Servicios de directorio

La mayoría carece de directorios del personal que trabaja en los diferentes departamentos de los Gobiernos Regionales. La totalidad mantiene una relación de los cargos políticos y la posibilidad de localizar la forma de comunicarse con las diferentes secciones de la organización.

Directorio del personal del organismo

6,6%	6,2%	11,7%
------	------	-------

Directorio de las autoridades políticas

93,7%	100%	100%
-------	------	------

Directorio de organismos/secciones de esa administración

87,5%	94,1%	100%
-------	-------	------

Online y Democracia

Los análisis aplicados a los Gobiernos Regionales reflejan resultados más positivos, que para las otras dos Administraciones, si exceptuamos el *item* "debates públicos".

Acuerdos (Consejos de gobierno autónomos)

31,2%	35,2%	41,1%
-------	-------	-------

Debates públicos

0%	0%	0%
----	----	----

Agendas políticas

25%	29,4%	54,5%
-----	-------	-------

Discursos

25%	35,2%	52,9%
-----	-------	-------

Notas de prensa

31,2%	35,2%	52,9%
-------	-------	-------

Contenidos

Se refleja una mayor madurez en la presencia de determinados recursos informativos que en las otras Administraciones y para el conjunto de los items:

Estadísticas, datos económicos y sociales

68,7%	76,4%	100%
-------	-------	------

Ayudas y subvenciones

68,7%	76,4%	100%
-------	-------	------

Boletín Oficial de la Comunidad

68,7%	70,5%	88,2%
-------	-------	-------

Presentación del responsable político

75%	70,5%	52,9%
-----	-------	-------

Turismo

93,7%	100%	100%
-------	------	------

Base de datos sobre empresas de la región

18,7%	17,6%	35,2%
-------	-------	-------

Tramitaciones y procedimientos administrativos

Resultados irregulares, aunque en crecimiento constante a lo largo del test, que demuestran una tendencia positiva.

Existencia de relación de procedimientos administrativos

93,7%	100%	100%
-------	------	------

Tramitaciones por la Red

18,7%	17,6%	35,2%
-------	-------	-------

Elementos de la página principal

Escasa importancia al enlace al HIA, en la misma línea evolutiva que el resto de las administraciones. Y escasa repercusión de fecha que refleje una actualización de las páginas. Mayor impacto en el uso de las direcciones de correo electrónico y el uso de idiomas distintos a los del Estado español.

Dirección de e-mail

81,2%	70,5%	64,7%
-------	-------	-------

Enlace al HIA

25%	17,6%	11,7%
-----	-------	-------

Fecha de actualización

50%	29,4%	23,5%
-----	-------	-------

Idiomas

50%	41,1%	41,1%
-----	-------	-------

Formato PDF y Etiquetas Meta

Se refleja una tendencia al alza en todos los items analizados, si bien es importante resaltar que la mayoría de los servidores de los Gobiernos regionales hacen un uso intensivo del pdf como formato electrónico.

Existencia de documento en PDF

25%	41,1%	76,4%
-----	-------	-------

Meta keywords

12,5%	23,5%	41,1%
-------	-------	-------

Meta descriptions

18,7%	23,5%	35,2%
-------	-------	-------

7. CONCLUSIÓN

El desarrollo de las tecnologías de la información y de las comunicaciones ha permitido que el uso de los documentos digitales o electrónicos en el marco de las Administraciones Públicas se configure como una fórmula eficaz de trabajo interno. Además ha permitido que los flujos externos de información (los dirigidos al público) se canalicen a través de estos nuevos formatos y soportes. Ello permite, por una parte, el acercamiento al ciudadano y, por otra, la modernización de las Administraciones y de sus sistemas de gestión.

La llegada de las redes ha supuesto un paso muy importante en los aspectos estratégicos de las organizaciones. Las nuevas tecnologías permiten un abatamiento de costes que da lugar a nuevos servicios que acercan más las Administraciones a los ciudadanos. Con ello se consigue mayor velocidad y cantidad de información procesada; mayor volumen y acceso a los datos; y más ahorro de papel y de gastos administrativos.

Los contenidos son la esencia de las plataformas Web. Sin ellos no tendrían sentido. La aparición de esta nueva forma de difusión de información ha generado nuevos trabajos y labores que antes no existían. De esta manera, la actualización de contenidos se convierte en un problema que los responsables de los *Webs* deben solucionar. Este es el caso de las Administraciones Públicas, ya que sus contenidos cambian con mucha rapidez, quedan desfasados y hay que renovarlos. Si bien el trabajo ha tratado de evaluar la existencia o no de recursos informativos que consideramos importantes para el funcionamiento de un sistema de información de calidad de una Administración en Internet.

En los datos expuestos hemos observado resultados irregulares, aunque se observa una mayor madurez con el paso del tiempo. La continuidad del trabajo permitirá observar esa madurez (si se produce) y conocer los diferentes servicios que las Administraciones Públicas ponen al servicio de los auténticos actores: los ciudadanos.