

XI CONGRESO DE AECPA
La política en tiempos de incertidumbre
Universidad Pablo de Olavide de Sevilla
18 a 20 de septiembre de 2013

Área V. Gestión pública y políticas públicas

Coordina/n: César Colino Cámara (UNED)

GT 5.15 e-Gobierno y Políticas Sociales

Coordina/n: Pedro Manuel Martínez Monje (Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea)

Comentarista/s: Andrés Cernadas Ramos (Universidad de Santiago de Compostela)

Barreras al desarrollo del e-gobierno en las Comunidades Autónomas. El ámbito sanitario¹

Adela Mesa. Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación, Departamento de Ciencia Política y de la Administración, Barrio Sarriena s/n, 48940 -Leioa (Bizkaia), Spain, Tel: 00(34)946015220, Fax: 00(34)946015140, email: adela.mesa@ehu.es, www.ehu.es/cpvweb.

Pedro M. Martínez-Monje. Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación, Departamento de Sociología, Barrio Sarriena s/n, 48940 -Leioa (Bizkaia), Spain, Tel: 0034946012385, Fax: 0034946013073, email: pedromanuel.martinez@ehu.es.

Adela Mesa. Ha dirigido diversas investigaciones sobre Gobierno electrónico desde 2002, entre las que destaca: investigación referida a las barreras al Gobierno Electrónico (MEC). Actualmente participa con Pedro Manuel Martínez Monge en el proyecto “Ciudadanía digital y e-inclusión en el desarrollo de la gobernanza electrónica” financiado por la Universidad del País Vasco /EHU (EHU11/45). Últimas publicaciones: “La Administración inclusiva. Modernidad y e-inclusión en las administraciones públicas” en Manuel Arenilla Sáez (Coord.) 2010. *La Administración Pública entre dos siglos* y “La administración electrónica en España: implicaciones de

¹ El presente estudio ha sido elaborado en el marco del proyecto de investigación “Barreras al Gobierno Electrónico. El empleo de las TIC en la Política Sanitaria Autonómica. Un enfoque desde las Relaciones Intergubernamentales” (CSO2009-09169), financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación (España). Asimismo, parte del artículo está también referido a la investigación: “Ciudadanía digital y e-inclusión en el desarrollo de la gobernanza electrónica” financiado por la Universidad del País Vasco /EHU (EHU11/45).

la ley de acceso electrónico para la ciudadanía”, *Análisis local*, nº 89, II, 2010. Ha sido directora del Máster Gobernanza y Estudios políticos en la Universidad del País Vasco durante el curso 2010/2011 y participó en el diseño y creación del mismo.

Pedro Manuel Martínez Monje es Doctor en Ciencias Políticas y Sociología y profesor Agregado en el Departamento de Sociología I de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación de la Universidad del País Vasco. Las líneas de investigación en las que ha participado abarcan los estudios demográficos y urbanos, las políticas urbanas y sociales, la problemática de la exclusión social y, actualmente, sus investigaciones se centran en el análisis de los efectos sociales de la extensión de las tecnologías de la información y de la comunicación, especialmente en la brecha digital así como en las políticas que se están llevando a cabo para su solución. En la actualidad dirige el proyecto “Ciudadanía digital y e-inclusión en el desarrollo de la gobernanza electrónica” financiado por la Universidad del País Vasco /EHU (EHU11/45).

RESUMEN

En esta ponencia presentamos algunos resultados parciales de una investigación que se ha desarrollado durante 3 años acerca de las políticas de sanidad electrónica de las comunidades autónomas en España. En este caso en concreto, nos hemos centrado en aquellos obstáculos o barreras que frenan, ralentizan u obstruyen el desarrollo del gobierno electrónico en general y en particular de los programas de e-sanidad. Para ello, hemos partido de un enfoque más institucional dirigiéndonos a los actores directamente relacionados con dichas políticas y, finalmente, lo hemos completado con la visión de los usuarios; aspecto que aún debe desarrollarse más.

PALABRAS CLAVE

Gobierno electrónico, sanidad electrónica, barreras, políticas sanitarias.

I.- INTRODUCCIÓN

En los años previos a la crisis (las dos últimas décadas) las distintas Administraciones públicas -influenciadas por el liderazgo ejercido por distintos organismos de ámbito continental o mundial- han visto en la adopción y desarrollo de las TIC un gran potencial para mejorar sus propias estructuras, su funcionamiento e incluso su imagen.

A partir de aquí se ha generado una muy abundante literatura que ha girado sobre diversas cuestiones pero que de alguna manera se pueden sintetizar en el concepto de gobierno electrónico y las tres dimensiones que su definición contiene. Esto es, y siguiendo la definición del *Gartner Group* consideramos “gobierno electrónico” la utilización de las TIC para mejorar y optimizar la prestación de servicios públicos y la participación ciudadana en procesos de consulta y de elaboración de políticas públicas.

De esta manera, en los últimos años se han destinado muchos recursos (económicos, personales, etc.) al desarrollo de servicios públicos electrónicos (e-servicios, en general), se han experimentado diversos casos de participación democrática mediante las TIC (e-democracia) y, de forma más incipiente, cada vez más en las sociedades complejas se emplea las TIC para procesos de gobernanza (e-gobernanza) (Mesa, 2007).

Centrándonos en la primera de las dimensiones citadas (*e-Administración*), durante los años mencionados, la utilización de las TIC en las administraciones públicas ha alcanzado unos niveles de desarrollo medio bastante elevado, y muy notable en algunos casos. En esta línea, iniciado el nuevo milenio, la idea de la modernización de la administración ha ido pareja de la introducción y desarrollo de las TIC en las Administraciones públicas (principalmente a través de las nuevas posibilidades que ofrece el uso de Internet, la comunicación en red de la información, etc.).

España se sumó a este proceso -que siguen la mayor parte de los países occidentales- desde que en 1997 se produjo en el país la liberalización de las telecomunicaciones (con la expansión exponencial de las compañías tele-operadoras). La Unión Europea, a su vez, adoptó un papel tractor dirigido a todos los países miembros marcando una serie de directrices que conducirían a que Europa ocupase un lugar líder en la sociedad de la información en el mundo.

Desde ese momento, y en el caso concreto de España, ha habido una abundante producción normativa regulando este ámbito (principalmente, al final de los años noventa y, desde la aprobación de la ley de acceso electrónico en 2007). Esta normativa ha venido, asimismo, impulsada habitualmente por diferentes planes de sociedad de la información y gobierno electrónico de diferente alcance (regional, estatal, internacional). Todo ello bajo la perspectiva de que el desarrollo del gobierno electrónico proporciona modernización y progreso a las administraciones públicas actuales. Y aunque la crisis actual va a obligar a frenar algunos proyectos y a replantearse otros, es un buen momento para cuestionarse qué elementos influyen (y de qué manera) en dicho desarrollo del gobierno electrónico. Y en este punto centramos nuestro estudio.

Es perceptible cómo el desarrollo de la Administración electrónica (*e-Administración*) no sigue un ritmo continuado sino que, en algunos casos, está claramente ralentizado o, incluso, paralizado². Por consiguiente, esta ponencia se orienta a conocer cuáles son las principales barreras para el progreso de la *eAdministración* y del gobierno electrónico en particular en el sector sanitario -uno de los pilares básicos del Estado del bienestar- y cómo se ha plasmado ello en las políticas de e-sanidad autonómicas.

Los procesos de administración electrónica, de modo generalizado, se considera que tienen que ver con la modernización, o (la expresión hoy en día más extendida) la

² Véase a este respecto los sucesivos planes europeos (*eEurope* 2002, 2005, *i2010*) así como los correspondientes planes españoles (Plan InfoXXI, *administración.es*, *España.es*, Plan Avanza 2006-2010 y su continuación con el Plan Avanza 2 (2011-2015) los cuales, a su vez, han marcado dicha evolución tanto en el marco de las Comunidades Autónomas.

innovación en la administración pública. Los enfoques que tratan de aplicar la innovación a las entidades públicas cada vez tienen más presencia tanto en el debate académico como en prácticas reales. Sin embargo, debemos tener en consideración la cantidad y el alcance de los problemas que se presentan, en este sentido, derivados precisamente del carácter público de las organizaciones gubernamentales (colisión entre política y gestión, el inmovilismo de la cultura administrativa, la aplicación de mecanismos efectivos de evaluación, etc.) (Mulgan, 2007). De este modo, las estrategias de gobierno electrónico pueden verse como oportunidad para introducir iniciativas de innovación en la gestión pública y en prestación de servicios públicos. Al mismo tiempo, también, interesa conocer los efectos que tienen las TIC en la elaboración, gestión, implementación y evaluación de políticas sociales -como es la sanitaria, en este caso- en un contexto de expansión de la ciudadanía digital.

En este contexto, y refiriéndonos precisamente en la cuestión de la evolución en la implantación de la administración electrónica y de los servicios públicos en línea, nuestro estudio se ha centrado en definir e identificar qué entendemos por barreras al gobierno electrónico y, una vez precisado este término, analizar algunos de los grupos de barreras referidos al marco político autonómico español en el ámbito sanitario.

Esta ponencia, por tanto, se va a estructurar del siguiente modo: I) Un apartado introductorio del tema a tratar; II) las barreras al gobierno electrónico y específicamente en el ámbito sanitario. planteamiento de la cuestión y descripción de la metodología seguida en la investigación; en tercer lugar, III) señalaremos los diferentes tipos de barreras identificados y analizados; a continuación, IV) incluimos algunas conclusiones y valoraciones del camino recorrido hasta el momento, así como también señalaremos algunas referencias bibliográficas sobre el tema (V).

II.- LAS BARRERAS AL GOBIERNO ELECTRÓNICO. EL PLANTEAMIENTO DE LA CUESTIÓN

Esta investigación está orientada a poder establecer una valoración del desarrollo del gobierno electrónico en España, particularmente en el área de sanidad y para ello nos hemos fijado en los obstáculos a dicho desarrollo. Tratamos de arrojar luz a este respecto basándonos en estudios y metodologías previas (Oxford Internet Institute, 2007; Schewester, 2009).

El estudio del *Oxford Internet Institute* referido a las barreras al gobierno electrónico ha constituido una referencia para nuestro estudio de modo que hemos adoptando, de forma operativa, su propia definición de barreras al gobierno electrónico como: «aquellas características –reales o percibidas- de tipo legal, social, tecnológico o de contexto institucional que actúan contra el desarrollo de la administración electrónica; ya sea porque impiden la demanda, actúan como freno u obstáculo para los usuarios de

la Administración electrónica, o impiden la oferta o actúan como freno u obstáculo para las organizaciones del sector público a la hora de proporcionar servicios de administración electrónica» (Oxford Internet Institute, 2007). A través de esta definición podemos diferenciar dos grandes ámbitos de utilización de la Administración electrónica: el correspondiente a las propias instancias públicas (oferta), y el correspondiente a los usuarios (demanda); aunque hay que entenderlo de forma extensa ya que dentro de las propias organizaciones administrativas también se dan relaciones entre oferentes y demandantes de administración electrónica (el mercado interno de la propia Administración). La extensión de la cultura informacional y las exponenciales potencialidades de internet apenas están encontrando rechazo en su introducción en el ámbito público; sin embargo, debe tenerse presente las diferentes consecuencias que de ello puedan derivarse y el impacto de las mismas.

El estudio donde se enmarca este artículo se focaliza en los diferentes tipos de barreras con los que se encuentra la implantación y el desarrollo del gobierno electrónico. La clasificación en grupos de barreras (legales, sociales, tecnológicas, institucionales), interrelacionadas también entre sí, nos ayuda a identificar la naturaleza de las mismas, a tratar de descubrir los factores que ralentizan e incluso impiden dicho desarrollo y, por tanto, a tratar de encontrar vías de solución a dichos frenos y retrocesos.

Respecto a la metodología que hemos seguido, en un primer momento, seleccionamos los grupos de barreras con los que nos podríamos encontrar y, posteriormente y teniendo en cuenta las diferentes cuestiones que se derivan de cada uno de ellos, elaboramos un cuestionario poniendo especial énfasis en la precisión de los términos empleados. Los grupos de barreras son los siguientes: 1) barreras técnicas y de diseño, 2) barreras administrativas y organizativas, 3) barreras a la interoperabilidad³, 4) barreras sobre el acceso, las habilidades y los usos de las TIC, 5) barreras relacionadas con los elementos normativos, 6) elementos económicos, 7) barreras relacionadas con la seguridad y la privacidad, 8) barreras relacionadas con las políticas de e-Gobierno, 9) barreras específicas del ámbito sanitario.

El cuestionario se estructuró según estos nueve grupos o bloques con un total de 52 proposiciones sobre los que era necesario valorar el grado en que podía constituir una barrera para el desarrollo del e-gobierno. La escala de respuesta estaba formada por 5 categorías: 1) no es una barrera, 2) es una barrera muy pequeña, 3) es una barrera pequeña, 4) es una barrera grande, 5) es una barrera muy grande.

Mediante un cuestionario *online* y el seguimiento posterior de los cuestionarios no contestados por una empresa especializada se logró finalmente entrevistar a una muestra de 45 técnicos superiores (sobre una muestra teórica de 51) responsables de unidades de modernización e innovación tecnológica de todas las Comunidades Autónomas, por un lado; y todas las personas participantes en la Subcomisión Interterritorial del Sistema Nacional de Salud en España, por otro. Tras el análisis de los resultados del

³ Esta cuestión, que es muy importante en el desarrollo del gobierno electrónico, no la abordamos aquí de forma extensa sino que la tratamos de forma específica en otro lugar.

cuestionario, el siguiente paso ha sido centrarnos específicamente en el ámbito sanitario y ahondar en las cuestiones percibidas como barreras. Uno de los resultados llamativos del análisis del cuestionario es el posicionamiento de las diferentes Comunidades Autónomas respecto a lo que es barrera o no al desarrollo del gobierno electrónico. Este dato nos ha servido para desarrollos posteriores de la investigación.

III.- TIPOS DE BARRERAS AL GOBIERNO ELECTRÓNICO

La sistematización de los diferentes tipos de barreras nos permite diferenciar cuáles son los ámbitos en los cuales las dificultades para el e-gobierno son mayores. Para ello, seguiremos la relación siguiente de barreras, y abordaremos para cada una de ellas los diferentes problemas que presentan así como la valoración obtenida en el cuestionario.

1) Barreras de tipo técnico y de diseño; 2) Elementos de tipo administrativo y organizativo ; 3) el acceso, las habilidades y los usos de las TIC; 4) elementos normativos; 5) elementos económicos; 6) la interoperabilidad, 7) Elementos relacionados con la seguridad y la privacidad; 8) políticas de e-gobierno; 9) barreras específicas del ámbito sanitario.

3.1.- Barreras de tipo técnico y de diseño

Las posibles barreras de tipo técnico y de diseño que afectan al eGobierno se refieren al deficiente diseño técnico de las soluciones adoptadas en las diferentes aplicaciones relacionadas con el mismo. Frecuentemente, los sistemas y los servicios relacionados con el eGobierno fallan o cuentan con un rendimiento por debajo de lo esperado debido a un diseño inadecuado. De hecho, las dificultades causadas por *interfaces* de usuario inadecuadas en los sistemas de eGobierno pueden entorpecer las relaciones en las Administraciones públicas, los ciudadanos y las empresas. Tales problemas operativos pueden limitar servicios potencialmente exitosos y desincentivar la reutilización de esta dimensión digital del eGobierno a quienes experimenten con ellos. Las incompatibilidades en el hardware, software o las infraestructuras y redes de comunicación dentro y entre las instituciones públicas pueden también causar problemas significativos.

Una de las cuestiones que más se ha puesto sobre la mesa es la presencia de las administraciones públicas en los portales web. En este sentido, la usabilidad de las aplicaciones de eGobierno suele estar configurada atendiendo las necesidades de las propias administraciones públicas, en lugar de atender las necesidades de la ciudadanía.

Por otro lado, la accesibilidad ha sido otra de las cuestiones tradicionales a tener en cuenta a la hora de establecer un adecuado diseño técnico. En general, se puede afirmar

que inicialmente pocos portales web públicos contaban con elementos técnicos orientados a colectivos con problemas de accesibilidad (personas invidentes, sordas o con deficiencias cognitivas). En los últimos tiempos, se han adoptado las normas de la Iniciativa de Accesibilidad a la Web (*Web Accessibility Initiative*) y del Consorcio Mundial de la Web (*World Wide Web Consortium*), cuyas pautas son comúnmente aceptadas en todas las esferas de Internet, como las especificaciones de referencia cuando se trata de hacer que las páginas de Internet sean accesibles a las personas con discapacidad. Dichas pautas han sido incorporadas en España a través de la Norma UNE 139803:2004 (sustituída por la norma UNE 139803: 2012).

Dentro de este bloque de barreras, y refiriéndonos a los resultados del cuestionario, las preguntas se han centrado en 3 ítems que abordan: la opinión de los técnicos sobre el nivel de uso y el nivel de preparación de la ciudadanía en e-servicios, así como la percepción que tienen sobre la necesidad del uso de los mismos.

La opinión de nuestra muestra de técnicos es que el nivel de preparación de la ciudadanía en el uso de los e-servicios constituye una barrera grande (es así para el 60% de los casos), al igual que el nivel de uso de los e-servicios (para el 44,4% de los casos), aunque la opinión sobre esta cuestión se reparte de forma ambivalente en términos, por un lado, de barrera pequeña y muy pequeña y, por otro lado, barrera grande y muy grande. La percepción de la ciudadanía sobre la necesidad del uso de los e-servicios no se observa como una barrera para dos tercios del personal técnico entrevistado.

Algunas de las preguntas que surgen de estos resultados son: ¿Qué grado de responsabilidad tienen los técnicos en el hecho de que el nivel de uso de la ciudadanía de estos servicios no sea el óptimo? Cabe la hipótesis de que se ha podido poner mucho énfasis en crear aplicaciones de e-servicios e intentar ser pioneros en el desarrollo del eGobierno sin considerar a quién iban dirigidas esas aplicaciones finalmente. Por último, ¿el bajo nivel de uso y de preparación no es más que la lógica consecuencia de un todavía bajo nivel de uso de Internet si se compara con otros países de la Unión Europea?

3.2- Elementos de tipo administrativo y organizativo

Las cuestiones de tipo organizativo y administrativas también pueden suponer barreras al desarrollo del gobierno electrónico. Aquí hemos incluido cuestiones relacionadas con la heterogeneidad de los procesos administrativos, la disposición al cambio de los empleados públicos y si éstos disponen de la formación necesaria, el tipo de coordinación entre los diferentes niveles de gobierno, el apoyo político a este tipo de iniciativas y las nuevas prácticas de gestión administrativa (Arenilla, 2011).

Los resultados del cuestionario en este bloque indican que la heterogeneidad de procesos entre las Administraciones públicas autonómica y entre éstas y el Estado es

una barrera importante. De hecho, la más importante de este bloque. Sin embargo, no se percibe como barrera ni la formación ni la disposición o no de los empleados al cambio. Los aspectos más críticos se perciben en las cuestiones relacionadas con la coordinación entre los diferentes niveles de gobierno. Las cuestiones referidas al apoyo político a estas iniciativas no se perciben como barreras, lo cual lleva a preguntarnos por las razones que pueden inducir a esta percepción. Finalmente, es llamativo que las normas que rigen los procesos administrativos se perciban como barreras (la tendencia es a verlo como una barrera grande) y, sin embargo, la adecuación de las TIC a servicios públicos que funcionan eficazmente no se perciben como barrera. De igual manera, tampoco la externalización de servicios se percibe como una barrera.

3.3.- El acceso, las habilidades y los usos de las TIC

La difusión de las TIC en cada vez mayores ámbitos de la vida humana, también se ha acompañado de un fenómeno denominado brecha o fractura digital. La brecha digital se refiere a las barreras de acceso a la utilización de Internet y las TIC por las personas. Se ha avanzado mucho en la identificación de colectivos vulnerables a la brecha digital, los que ahora se denominan excluidos digitales (Martínez-Monje y Mesa, 2010). Estos son (Plan Avanza, 2011-2015): personas con discapacidad - como se ha mencionado en el apartado anterior- (Jiménez Simón, 2011), mayores, rentas bajas, residentes en zonas rurales, y mujeres (Castaño, 2008, 2009). Sin embargo, a medida que se van alcanzando elevadas cifras de penetración de Internet (fundamentalmente en los países occidentales desarrollados) comienzan a estudiarse otras formas de exclusión digital que tienen que ver con los conocimientos y habilidades para usar las TIC en la vida cotidiana. En este caso, no sería propiamente una barrera de acceso, sino una barrera ligada al uso, por ejemplo, de determinados servicios avanzados en Internet, como pueden ser los que ofrecen las administraciones públicas.

Esta dimensión, analizada en el cuestionario, se ha identificado como una de las principales barreras al desarrollo del eGobierno. El nivel de preparación/formación de la ciudadanía es el punto señalado como una barrera importante o muy importante por más del 60% de los entrevistados. Esto es lo más llamativo dentro de esta dimensión referida al acceso, las habilidades y los usos de las TIC por los ciudadanos en relación con las administraciones públicas en Internet.

En efecto, los directivos que han respondido al cuestionario no consideran una barrera para el desarrollo del eGobierno ni el uso, ni la percepción de necesidad del uso de los servicios electrónicos. En otras palabras, lo que realmente se considera un reto es la idea de que la ciudadanía todavía no cuenta con las habilidades necesarias para utilizar todo el potencial del eGobierno. Ello, incluso a pesar de que se puedan considerar más o menos necesarios o que se haga un mayor o menor uso de los servicios electrónicos.

El análisis de este apartado viene a orientarse hacia un aspecto que ya se había mencionado antes sobre la brecha digital. En el caso español, los datos disponibles (a fecha de 2012) demuestran la existencia de un acceso bastante amplio a Internet (68% de los hogares y 67% mediante banda ancha) aunque no llega a la media europea

(UE27) que se sitúan en el 76% y en el 73%, respectivamente, según datos del Eurostat (2013)⁴. De hecho, la disponibilidad de servicios públicos electrónicos es también muy elevada en comparación con la oferta de otros países de nuestro entorno europeo.⁵ Por ello, lo que quizá explica esta limitación en la demanda se refiere a que la ciudadanía todavía no tiene las suficientes capacidades tecnológicas o las oportunidades desde el mercado y el propio Estado para hacer un uso de los servicios electrónicos que tienen un nivel de dificultad avanzado. En este plano, también sería interesante conocer en qué medida lo anterior no es también consecuencia de un diseño escasamente orientado a facilitar su utilización por parte de la ciudadanía, entre otros factores.

3.4.- Elementos normativos

La normativa se ha considerado tradicionalmente como otra de las potenciales barreras para el desarrollo del e-Gobierno. En el caso español, este aspecto es especialmente relevante, puesto que las administraciones públicas de corte napoleónico se cimentan en una cultura muy apegada a la norma jurídica y al procedimiento administrativo clásico, altamente juridificado. De hecho, hay autores que muestran cómo durante los últimos años se ha intensificado de una manera muy notable la normativa relacionada con el e-Gobierno, tanto en el ámbito de la AGE, como dentro de las administraciones de las comunidades autónomas, e incluso locales (Cerrillo, 2007; Valero, 2008). Aquí, el cuestionario se ha centrado en temas relacionados con la legislación sobre protección de datos, las comunicaciones electrónicas, el acceso a la información pública, la garantía de la transparencia administrativa, el control de documentos protegidos con derechos de autor o los partenariados público-privados en las estrategias de e-Gobierno.

En general, la legislación estatal sobre protección de datos personales es el aspecto dentro de este bloque por el que se muestra una mayor preocupación. En efecto, más del 50% de los encuestados consideran que se trata de una barrera grande o muy grande para el desarrollo del e-Gobierno. Este aspecto no es extraño ya que tradicionalmente se ha entendido que la legislación española es especialmente garantista con los derechos de privacidad de los individuos. En otras palabras, el hecho de que las administraciones públicas deban ser tan cuidadosas de los datos personales se ha percibido habitualmente como un freno al desarrollo de servicios complejos o al intercambio de datos e información entre administraciones. Al mismo tiempo, los datos también muestran como hay una nutrida porción de respuestas dentro de esta categoría (en torno al 25%)

⁴ ver en http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_pibi_hiac&lang=en

⁴

⁵ En un estudio realizado por la consultora Capgemini para la Fundación Orange se indica que de 26 servicios *online* seleccionados el porcentaje de disponibilidad en las Comunidades Autónomas es del 76% en 2011. Accesible en:

http://www.informeespana.es/docs/Estudio_Comparativo_2011_Servicios_on_line.pdf

5

que manifiestan una opinión totalmente opuesta (no es una barrera). En definitiva, no se deben extraer conclusiones totalmente cerradas sobre este punto.

En ninguno de los demás aspectos se han percibido opiniones que permitan plantearse como barreras de calado en opinión de los directivos encuestados. Los dos únicos aspectos que acumulan un porcentaje apreciable en cuanto a la consideración como barrera grande y/o muy grande son, por un lado, la regulación de los partenariados público-privados en las estrategias de e-Gobierno y, por otro, el control de los documentos protegidos con derechos de autor. El resto de cuestiones aparecen en menor consideración, de manera que apenas se encuentran entre los elementos críticos a estimar como barreras al desarrollo del e-Gobierno.

Los resultados de este bloque parece que desmitifican una de las cuestiones que tradicionalmente se ha considerado como uno de los limitantes del desarrollo del e-Gobierno en España: la normativa. En este sentido, las respuestas al cuestionario ofrecen una visión de esta cuestión mucho menos crítica de lo inicialmente se hubiera podido pensar. Lo anterior podría deberse a que durante los últimos años se ha realizado un esfuerzo muy notable por desarrollar un marco normativo adecuado en los diferentes aspectos que tienen que ver con el desarrollo del e-Gobierno, incluyendo la aprobación de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y otras normas sobre interoperabilidad, accesibilidad/usabilidad de contenidos públicos, notificaciones electrónicas, entre otras. Pero al mismo tiempo, lo anterior quizá está unido al hecho de que quienes responden no tienen en cuenta que la ciudadanía sí continúa sufriendo algunas de las dificultades ligadas a la normativa sobre e-Gobierno. A día de hoy, existen claras evidencias de que todavía resulta difícil llevar a cabo trámites digitales y, desde el lado de las Administraciones públicas, aún se sigue solicitando información en poder de las diferentes entidades.

3.5.- Elementos económicos

Estas barreras se refieren a los costes económicos derivados de una implantación del e-Gobierno en lo que respecta a la introducción de nuevos servicios, el cumplimiento de la normativa sobre e-Gobierno, los costes económicos a largo plazo de las iniciativas de e-Gobierno, así como la justificación política de los costes de las iniciativas de e-Gobierno.

Tanto los costes asociados al cumplimiento de la normativa como los derivados de la introducción de nuevos servicios de e-Gobierno constituyen -según el personal técnico entrevistado- barreras importantes para el desarrollo del e-Gobierno. La mitad de los/las técnicos/as encuestados califican estas dimensiones -junto con los costes económicos a largo plazo de las iniciativas de e-gobierno- como barreras grandes o muy grandes. En comparación, la justificación política de los costes de las iniciativas constituyen barreras menores.

Resulta clave, por tanto, conocer cuáles son los elementos de las iniciativas y de la normativa que suponen costes difíciles de superar. ¿Por qué los costes económicos a largo plazo de las iniciativas de e-gobierno no suponen barreras importantes? ¿Se está dando por supuesto que la implantación de servicios de e-gobierno no implican costes importantes para su mantenimiento o que una vez introducidos los servicios los costes iniciales no serán necesarias nuevas inversiones tan cuantiosas en nuevos e-servicios? ¿Qué modelo de e-servicios consideran desde el punto de vista económico?

3.6.- La interoperabilidad⁶

La interoperabilidad se refiere a las interacciones o intercambio de datos e información entre las administraciones públicas a través de la utilización de TIC. En general, se pueden diferenciar tres niveles de interoperabilidad: técnica, semántica y organizativa (Criado *et al.* 2011). En el cuestionario se plantearon varias preguntas relacionadas con el intercambio de datos e información dentro de una misma administración (interoperabilidad intra-administrativa), entre diferentes administraciones del mismo nivel de gobierno (interoperabilidad horizontal) y entre administraciones de diferentes niveles de gobierno (interoperabilidad vertical). Asimismo, se planteó una cuestión relacionada con la reusabilidad de los datos públicos y otra con la diversidad de organismos encargados del e-Gobierno en las diferentes áreas de política pública.

Por un lado, hay que subrayar que los directivos encuestados no han considerado de una manera especial los problemas de intercambio de datos e información dentro de los diferentes organismos, unidades y departamentos del mismo nivel de gobierno. La interoperabilidad intra-organizativa se convierte así en el tipo que se percibe como menos problemático. De hecho, una porción significativa considera que no es una barrera o lo es en muy pequeña medida.

En el otro extremo se sitúa la interoperabilidad horizontal entre los diferentes gobiernos locales. Se considera una barrera grande o muy grande por más del 60% de los entrevistados, lo que denotaría una preocupación por el papel de las administraciones locales en las dinámicas de intercambio de información y datos.

El resto de categorías analizadas de interoperabilidad vertical se sitúa en unos niveles intermedios. No se considera una barrera importante ni el intercambio de información entre los estados y las instituciones europeas, ni entre la Administración central, autonómicas y locales.

Otro indicador analizado se refiere a la opinión sobre la reutilización de los datos e información proveniente de otras administraciones públicas. En este caso, sí se percibe una preocupación algo superior, en la medida que es una barrera grande o muy grande para más de un 50% de los directivos públicos encuestados. En este sentido, se plantea

⁶ El estudio específico de la interoperabilidad y su papel en el caso de las barreras al e-gobierno ha recaído fundamentalmente en J. Ignacio Criado, como miembro del equipo especializado en el tema.

que las administraciones públicas españolas están haciendo un uso todavía limitado de las oportunidades derivadas de la reutilización de datos e información que ponen a su disposición otras administraciones públicas diferentes.

Complementariamente, cabe señalar que se planteó una cuestión relacionada con la variedad de organismos dedicados al desarrollo del e-Gobierno en cada ámbito sectorial de políticas públicas (sanidad, educación, etc.). En este sentido, existe un porcentaje muy notable de respuestas (en torno al 20%) que consideran este aspecto como una barrera muy grande.

Los resultados de este bloque del cuestionario apuntan a una conclusión doble. Por un lado, la interoperabilidad sigue siendo una preocupación de cara al desarrollo de unas administraciones públicas cada vez más interconectadas. Al mismo tiempo, los directivos públicos que han respondido este cuestionario no consideran que constituya una de las barreras más grandes para el desarrollo del gobierno electrónico en España. En todo caso, los resultados no deben hacer olvidar que la interacción entre las administraciones públicas por medios electrónicos sigue siendo uno de los principales retos con los que se enfrenta el sector público de cara a proveer a la ciudadanía con servicios y aplicaciones en Internet con elevado valor añadido.

3.7. Elementos relacionados con la seguridad y la privacidad

Este es uno de los factores que más típicamente afloran cuando se habla de servicios públicos electrónicos. Gran parte de la ciudadanía desconfía, e incluso rechaza, los medios electrónicos de transacción de servicios y/o compra (e-transaction, en general), por determinados sentimientos de miedo, desconfianza y rechazo a estos medios. Y no solamente eso, sino que traslada, asimismo, cierto temor al propio uso de los ordenadores⁷. A ello se suma el rechazo al control (por ejemplo, a través del teléfono móvil), el sentimiento de inseguridad que se manifiesta al trasladar los datos personales a través de medios electrónicos (DNI, cuentas corrientes, expedientes médicos, etc.). En realidad, se trata de percepciones personales. Un ejemplo lo tenemos en aquellas personas que utilizan habitualmente -con normalidad- los cajeros automáticos pero desconfían de la banca electrónica (Sancho; UOC, 2009).

En este sentido, pues, si se considera deseable la extensión de los medios electrónicos éstos deben proporcionar mecanismos que aseguren la privacidad y la confidencialidad en todo tipo de transacciones administrativas. Así, los protocolos que aseguran la encriptación de las transmisiones se fundamentan en cuatro principios fundamentales

⁷ Vid. El estudio etnográfico realizado por el Gobierno Vasco (2009): *Claves para afrontar la inclusión digital*. Allí se exponen algunos de estos temores por algunas de las personas entrevistadas.

(Sancho; UOC, 2009): 1) El sistema de seguridad debe autenticar a los usuarios, 2) la garantía de la integridad del documento firmado, 3) la confidencialidad, que nadie más que el interesado pueda acceder, y, 4) que el sistema garantice el no rechazo por parte del signatario.

En concreto, uno de los mecanismos más avanzados en esta materia es «La firma electrónica». Ésta se basa en técnicas de criptografía avaladas por las agencias de certificación: el proceso se realiza en dos fases: 1) el cifrado, que asegura el principio de confidencialidad de la comunicación; 2) y de firma electrónica, que garantiza los principios de autenticación, de integridad y de no rechazo (Sancho, 2010: 14).

La ley de firma electrónica surge de forma relativamente temprana en España (ley 59/2003)⁸. En la misma exposición de motivos de la ley se indica que la falta de confianza de la ciudadanía en las comunicaciones telemáticas constituye una barrera al desarrollo de la sociedad de la información y en particular a la Administración y el comercio electrónicos. Y para ello, se presenta la firma electrónica, que constituye «...un instrumento capaz de permitir una comprobación de la procedencia y de la integridad de los mensajes intercambiados a través de redes de telecomunicaciones ofreciendo las bases para evitar el repudio, si se adoptan las medidas oportunas basándose en fechas electrónicas»⁹. Para dar cumplimiento con la ley, los prestadores oficiales de servicios de certificación (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, Izenpe, Catcert, Agencia Tributaria, etc.) expiden los certificados electrónicos, comúnmente, a través de tarjetas electrónicas. El DNI electrónico podríamos decir que es la tarjeta electrónica más extendida; quizás, podría decirse debido a que cuenta con una “clientela cautiva”, ya que el DNI, en sí mismo, es un documento imprescindible para multitud de gestiones. Al mismo tiempo, tanto en el ámbito autonómico como local, han surgido otras tarjetas con certificación electrónica que añaden algún aspecto identitario concreto. Por ejemplo, en el caso del País Vasco, podemos señalar el despliegue (hoy en día paralizado) de la tarjeta sanitaria con usos ciudadanos (tarjeta ONA) que permite el acceso a diversos servicios de diferente carácter (declaración de la renta, cita médica, acceso instalaciones deportivas municipales, préstamos bibliotecarios, etc.). A su vez, algunos municipios crearon sus propias tarjetas ciudadanas (San Sebastián, Vitoria-Gasteiz, etc.), que “conviven” (¿compiten?) con las otras tarjetas de identificación electrónica señaladas. A ello, además, se añaden certificaciones como el Certificado Ceres para transacciones con la Administración General del Estado. Es importante, por tanto, preguntarnos sobre la pertinencia de tal variedad de tarjetas de identificación electrónica. ¿Puede esta circunstancia crear incertidumbre entre los ciudadanos y ciudadanas sobre cuál utilizar? ¿Cuál es la más adecuada? ¿Cuál es la de más fácil manejo?

⁸ Precedido por el Real Decreto Ley 14/1999, de 17 de septiembre sobre firma electrónica, el cual incorporaba a su vez la Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de diciembre de 1999, a través de la cual se establecía un marco comunitario para la firma electrónica.

⁹ Exposición de motivos de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

En este bloque hemos preguntado acerca de si las exigencias de las diferentes normativas de protección de datos suponen una barrera al desarrollo del gobierno electrónico, incluso cuando se trata de los requisitos administrativos para el intercambio de datos, el nivel de uso por parte de los ciudadanos del DNI electrónico (así como de otros certificados electrónicos), de modo que su no uso o uso indebido sea percibido como una barrera. Finalmente, también tratábamos de ver en qué medida la percepción de peligro a posibles usos fraudulentos a través de los medios telemáticos es percibido como una barrera.

En el cuestionario diseñado, dentro del marco de nuestra investigación sobre barreras al gobierno electrónico se ha preguntado a los expertos en temas de modernización y administración electrónica de todas las Comunidades Autónomas y a representantes de cada Comunidad Autónoma en el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud sobre cuestiones relativas a la “privacidad y seguridad”. Es interesante valorar su peso así como el de los recursos que es necesario movilizar (materiales, personales, etc.) y que influyen en ello. También hay que tener en cuenta la influencia en la ciudadanía del conocimiento acerca de prácticas fraudulentas que se producen mediante los medios telemáticos.

Asimismo, otra cuestión que preocupa, es el escaso uso del eDNI, o DNI electrónico, ya que la mayor parte de la población opta por los medios convencionales en lugar de intentar aprovechar las potencialidades de disponer de firma electrónica. En el curso de la investigación podremos despejar algunas de estas cuestiones, al menos, desde el punto de vista de la percepción de los propios gestores TIC en las CCAA.

En general, este es un bloque muy importante en la medición de las barreras. En rasgos generales, los técnicos perciben como barrera la percepción que la ciudadanía tiene de las prácticas fraudulentas a través de medios telemáticos. En concreto, el uso por parte de los ciudadanos del DNI electrónico es percibido como una barrera muy fuerte (4,22 de media), casi podríamos afirmar que se trata de una super-barrera. Respecto a otro tipo de certificados digitales disminuyen la intensidad de la consideración de barrera por lo que nos lleva a preguntarnos si aquí pesará la territorialidad como elemento que incide en esa mayor o menor percepción de la barrera.

En fin, diríamos que todas las cuestiones señaladas en el bloque v se consideran barrera y principalmente el uso del DNI electrónico (un poco más que otras certificaciones) y el miedo a prácticas fraudulentas derivadas del uso de medios telemáticos.

3.8.- Políticas de e-gobierno

La primera cuestión con la que se han enfrentado los diferentes planes de gobierno electrónico en España (Plan Avanza y Plan Conecta, por citar los más recientes) es con el choque que todo cambio produce en la forma tradicional de gestionar de los empleados públicos y que puede desencadenar reacciones de desconfianza e incluso de

rechazo (Criado, 2009: 203-232). Nos estamos refiriendo a los diferentes tipos de actores que intervienen en las políticas de e-gobierno. La existencia de diferentes grupos de actores (políticos, directivos, especialistas en TIC, etc.), que confluyen con diferentes intereses y necesidades, en las políticas de e-Gobierno complica la posibilidad de encontrar una solución cohesionada e, incluso, acertada.

En primer lugar, cabe destacar un argumento que se repite constantemente y que consiste en afirmar que para materializar dichos cambios las estrategias de liderazgo político son fundamentales. En los inicios de este proceso, este tipo de políticas estaban al albur del interés -más personal que político- que se diera en cada caso ya que dependía en gran medida del voluntarismo de la persona responsable (político o empleado público). Pero un adecuado desarrollo del eGobierno precisa de un grado de compromiso mayor y de mayor formalización. A ello se suman, en ocasiones, los problemas a la hora de implantar determinados servicios electrónicos en aquellos ámbitos en dónde los procedimientos tradicionales cumplen con criterios objetivos de calidad.

Por otro lado, la profusión normativa que se ha dado en España, tanto a nivel de la Administración General del Estado como de las Comunidades Autónomas (Cerrillo, 2007) va complicando el manejo de la Administración electrónica. Los sistemas necesarios para asegurar el cumplimiento de las diferentes normas también pueden operar como inhibidores del gobierno electrónico por las dificultades en el desarrollo, en el manejo o en ambas que pueda suponer. Recientemente, por otro lado, se están ligando procesos de desarrollo del e-gobierno en sanidad con recortes en el sector (como por ejemplo la receta electrónica, etc.) lo cual a la larga puede pasar factura a dicho proceso.

El proceso de descentralización en materia sanitaria culmina en España en el año 2002 (a diferentes ritmos entre unas Comunidades autónomas y otras), correspondiéndoles a estas últimas las competencias en materia de planificación sanitaria, salud pública y gestión de Servicios de salud (Chao, 2012).

En este bloque hemos preguntado acerca de la forma tradicional de gestionar de los empleados públicos, por si ello pudiera constituir una barrera. La necesidad de contar con apoyo político, la necesidad de conseguir resultados a corto plazo, la confluencia de diversos tipos de actores en las políticas de e-gobierno con diferentes intereses, necesidades, etc.

Curiosamente, en este bloque el obstáculo mayor se percibe en la confluencia de diferentes actores (políticos, directivos, especialistas en TIC, etc.), los cuales se presentan con diferentes intereses y necesidades en las políticas de e-Gobierno. Otras cuestiones como la forma tradicional de gestionar y hacer las cosas y la necesidad de conseguir resultados a corto plazo son percibidas como barreras, pero la necesidad de recabar el apoyo constante por parte del máximo nivel político a las políticas de e-Gobierno es percibida como una barrera mayor.

En general, se considera que el problema no está en los procedimientos y en la adaptación de los mismos introduciendo las nuevas tecnologías sino que la tarea más difícil se encuentra en la relación entre los diferentes actores y los intereses y necesidades que puedan tener cada uno de ellos. Es decir, es el aspecto político el más susceptible de generar barreras al desarrollo del e-Gobierno.

3.9.- Barreras específicas del ámbito sanitario

Hay que comenzar este apartado diciendo que el ámbito sanitario comparte con el resto de los sectores todos los tipos diferentes de posibles barreras anteriormente señaladas. En este apartado, sin embargo, tratamos de resaltar, además, algunas barreras que, por tratarse del ámbito sanitario, puedan ser especialmente significativas en el mismo.

En definitiva, el estudio general sobre las barreras al gobierno electrónico se aplica en esta parte de la investigación al ámbito específico sanitario. La sanidad junto con la educación constituye uno de los pilares fundamentales del Estado del Bienestar y, por tanto, uno de los más sensibles para la población en general y muy contraria a reducir el gasto en este servicio público (un 94,6% de la población española, según un estudio del Centro de Investigaciones Sociológicas en 2011).

Brevemente, diremos que la descentralización territorial del poder en el ámbito sanitario se completa en España con la culminación del proceso de transferencias en el año 2001 y uno de los problemas clave que se plantea entonces es cómo asegurar la cohesión del sistema. Por consiguiente, la política sanitaria española entra en una fase decisiva en las relaciones entre el nivel central de gobierno y las administraciones autonómicas, de manera que las TIC entran también a formar parte de esa dinámica intergubernamental.

Desde un plano organizativo, la entidad que articula las relaciones entre el Ministerio de Sanidad y los departamentos autonómicos encargados de la sanidad es el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud (CISNS). Este organismo intergubernamental, que facilita las relaciones entre niveles administrativos se creó en 1987, cuenta con representantes de la Administración General del Estado (responsable del ministerio) y de las comunidades autónomas (responsables de las consejerías autonómicas y ciudades autónomas). Los acuerdos del CISNS se plasman a través de recomendaciones que se aprueban, en su caso, por consenso, de manera que los acuerdos de cooperación para llevar a cabo acciones sanitarias conjuntas se formalizan mediante convenios.

En el cuestionario mencionado de este estudio, las dificultades para el e-gobierno en el ámbito sanitario se refieren a la necesidad de aplicaciones informáticas específicas, la

actitud de la población ante la salud y su nivel de demanda de e-servicios sanitarios, la necesidad de formación del personal de sanidad en e-servicios, la necesidad de salvaguardar la privacidad de la población al utilizar los e-servicios sanitarios, la diversidad de tarjetas de identificación y la adaptación del sistema sanitario a las coyunturas que afectan a la salud pública.

Con base en los resultados obtenidos, la principal dificultad para el desarrollo del eGobierno en sanidad reside, desde el punto de vista del personal técnico entrevistado, en la diversidad de tarjetas de identificación electrónica, así como en la necesidad de salvaguardar la privacidad y la confidencialidad en los e-servicios sanitarios. La mitad de las personas encuestadas piensa que ambas barreras son grandes o muy grandes. Estos resultados conllevan otra serie de preguntas: ¿qué grado de conocimiento y qué habilidades en el uso serían necesarias para que la población utilice eficazmente los e-servicios sanitarios?; ¿Cómo se interrelacionan los e-servicios sanitarios con el uso de redes sociales en Internet en relación con la salud?; ¿Por qué la actitud de la población ante la salud es una barrera pequeña, como se indica en las respuestas de los técnicos, para el desarrollo del e-gobierno en sanidad?; ¿Qué se considera como “e-Gobierno en sanidad”?

IV.- CONCLUSIONES

Tras el análisis realizado de los resultados obtenidos en el cuestionario sobre barreras al gobierno electrónico, en general, y en el ámbito sanitario, en particular, referido a las Comunidades Autónomas españolas podemos destacar algunos de los hallazgos más sobresalientes.

En primer lugar, la distinción entre barreras y no barreras no ha estado muy marcada en algunos casos; por ello, aquí vamos a centrarnos más en los extremos, esto es, en aquellos resultados del cuestionario que muestran una tendencia a que dicho factor constituya una barrera o a que no lo sea.

En este sentido, se han considerado como **barreras**: el nivel de preparación de la ciudadanía en e-servicios; la coordinación entre las Comunidades Autónomas y entre éstas y el Estado; la interoperabilidad horizontal entre gobiernos locales y la reutilización de datos (en sintonía con el *open Government*); la ausencia de hábito o la desconfianza en el uso del DNI electrónico; la confluencia de diferentes actores (políticos, directivos, especialistas), con diferentes intereses y necesidades; la regulación de los partenariados público-privados; el control de los documentos protegidos con copyright; costes del cumplimiento de la normativa de servicios online; los costes económicos a largo plazo de las iniciativas de e-gobierno.

Por el contrario, se han valorado como **no barreras**, las siguientes: la percepción de la ciudadanía sobre la necesidad del uso de los e-servicios, la formación, la disposición de los empleados públicos y el apoyo político; la interoperabilidad intraorganizativa ni entre Comunidades Autónomas y Estado ni entre Estado y la Unión Europea; los procedimientos y la adaptación a las nuevas tecnologías; la legislación sobre protección de datos estatal y autonómica; la justificación política de los costes de las iniciativas de e-gobierno.

Más específicamente, en referencia a las **barreras en e-sanidad**, según los resultados del cuestionario, son barreras: la protección de la privacidad y la confidencialidad; la diversidad de tarjetas de identificación sanitaria es otra gran barrera en este ámbito; por el contrario, las diferentes coyunturas que pueden afectar al sector (epidemias, vacunaciones, etc.) solamente son percibidas como barreras pequeñas. Destacan como no barreras tanto la actitud ante la salud de los ciudadanos (como un tema de preocupación y muy cercano) como el nivel de demanda de la e-salud por parte de la población. Finalmente, no encuentran respuesta clara, ni la necesidad de aplicaciones específicas del sector ni la necesidad de formación de los facultativos y del resto de sanitarios y administración y servicios.

A partir de estos resultados queda, por tanto, la tarea de profundizar en las causas mismas a través de entrevistas en profundidad a responsables de la e-sanidad en las distintas Comunidades Autónomas y, además, tratando de reflejar la visión de los usuarios a través de grupos de discusión. Todo ello formará parte de la siguiente fase de la investigación que se presentará en posteriores trabajos.

A partir de este estudio, por tanto, se ha tratado de impulsar algunas líneas de investigación con la intención de aportar algo de luz al estudio del desarrollo del eGobierno en las sociedades modernas actuales y la identificación y medición de los frenos o barreras al mismo.

V.-BIBLIOGRAFÍA

- AEVAL. 2011. *La Administración Pública a Juicio de los Ciudadanos. Satisfacción con los Servicios, Valoración del Gasto, Confianza en los Empleados Públicos y Actitudes hacia la e-Administración*. Madrid, Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos, Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.
- Arenilla Sáez, Manuel. 2011. *Crisis y reforma de la Administración Pública*, Netbiblo, La Coruña.
- Castaño, C. (dir.). 2008. *La segunda brecha digital*, Ediciones Cátedra, Universitat de Valencia e Instituto de la Mujer, Madrid.
- Castaño, C. (et al.). 2009. *La brecha digital de género. amantes y distantes*, Universidad Complutense de Madrid, informes.Madrid.

- Cernadas, Andrés. 2010. *La salud y el acceso a los sistemas sanitarios públicos*, Edit. Síntesis y Caja Madrid Obra Social, Madrid.
- Chao, Luca. 2012. “Revisión del sistema nacional de Salud”, informe elaborado para la investigación: “Barreras al Gobierno Electrónico. El empleo de las TIC en la Política Sanitaria Autonómica. Un enfoque desde las Relaciones Intergubernamentales” (CSO2009-09169), financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación (España) (mimeo).
- CISNS. 2008. *Memoria de Actividades*. Madrid: Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.
- CISNS. 2009. *Memoria de Actividades*. Madrid, Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.
- Colino, César y Salvador Parrado. 2009.. “La Institucionalización de los Instrumentos de Relación entre Estado y CCAA”, en Arbós, Xavier, (ed.) *Las Relaciones Intergubernamentales en el Estado Autonómico. La posición de los actores*. Barcelona, Institut d’ Estudis Autònoms.
- Comisión Europea. 2004. *eHealth Action Plan*. Bruselas, Comisión Europea.
- Comisión Europea. 2010a. *A Digital Agenda for Europe*, Brussels, European Commission.
- Comisión Europea. 2010b.. *The European eGovernment Action Plan 2011-2015. Harnessing ICT to Promote Smart, Sustainable & Innovative Government*. Bruselas, Comisión Europea.
- Criado, J. Ignacio. 2009a. *Entre Sueños Utópicos y Visiones Pesimistas. Internet y las TIC en la Modernización de las Administraciones Públicas*, Madrid, Instituto Nacional de Administración Pública.
- Criado, J. Ignacio. 2009b. “Gobierno Electrónico en Latinoamérica. Aproximación desde una Perspectiva Integubernamental”, en *Estado, Gobierno y Gestión Pública. Revista Chilena de Administración Pública*, 14: 9-35.
- Gamero, Eduardo. 2009. “Interoperabilidad y Administración Electrónica”, en *Revista de Administración Pública*, 179:291-332.
- Guijarro, Luis. 2007. “Interoperability Frameworks and Enterprise Architectures in e-Government Initiatives in Europe and the United States”, en *Government Information Quarterly* 24 (1): 89-101.
- Jiménez Simón, J. R. 2011. *Redes sociales y discapacidad*, Ediciones Alfar, Sevilla.
- Lupiáñez-Villanueva. 2010. *Salud y sociedad red. Usos de Internet relacionados con la salud*, Ariel-Editorial UOC y Generalitat de Catalunya, Barcelona.
- Martínez-Monje, P. Manuel y Adela Mesa. 2010.. “Digital divide and digital citizenship. Adapting the social policies to promote e-Inclusion”, *10th European Conference on eGovernment*, National Centre for Taxation Studies, University of Limerick, Ireland, 17-18 June 2010.
- Mesa, Adela. 2007. “Reflexiones en torno a la administración electrónica en España y a la aplicación de la Ley de acceso electrónico”, en *Administración & Ciudadanía*, vol. 2(3): 163-184.

- Ministerio de Sanidad. 2011. *Los Servicios Web del Sistema Nacional de Salud*. Madrid, Ministerio de Sanidad.
- Mulgan, Geoff. 2007. Ready or not? Taking innovation in the public Sector seriously, NESTA, Making innovation Flourish. Disponible en web: <http://www.nesta.org.uk/library/documents/readyornot.pdf> (consultado 10 de junio de 2013).
- Oxford Internet Institute. 2007. “Breaking Barriers to eGovernment: overcoming obstacles to improving European Public Services”. disponible en web: http://www.egovbarriers.org/?view=project_outputs , (consultado 6-07-2011
- Robles Morales, José Manuel; Cristobal Torres y Oscar Molina. 2010.“La brecha digital. Un análisis de las desigualdades tecnológicas en España”, en *Revista Sistema*, nº 218, sept 2010 (pp. 3-22).
- Schwester, R.W. 2009. “Examining the Barriers to e-Government Adoption”, en *Electronic Journal of e-Government* Volume 7, issue 1, pp.113-122, disponible en [web www.ejeg.com](http://www.ejeg.com). (consultado 25 junio de 2013).