

# Índice

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

|       |                                                                                |    |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.1   | Conceptos básicos en las relaciones electrónicas .....                         | 1  |
| 1.2   | Historia y desarrollo de las TIC.....                                          | 3  |
| 1.2.1 | Hitos en la historia de las comunicaciones.....                                | 3  |
| 1.2.2 | Necesidades de comunicación.....                                               | 5  |
| 1.2.3 | Internet .....                                                                 | 9  |
| 1.2.4 | La World Wide Web .....                                                        | 12 |
| 1.2.5 | La globalización .....                                                         | 14 |
| 1.3   | Orígenes de la administración electrónica.....                                 | 14 |
| 1.4   | Ventajas, beneficios y riesgos de la administración electrónica.....           | 16 |
| 1.5   | Políticas y estrategias de implantación de la administración electrónica ..... | 18 |
| 1.6   | Resumen .....                                                                  | 21 |
| 1.7   | Actividades .....                                                              | 22 |

## CAPÍTULO 2. ÁREAS DE APLICACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

|       |                                                                         |    |
|-------|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1   | Introducción.....                                                       | 23 |
| 2.2   | De la definición de administración electrónica a su clasificación ..... | 24 |
| 2.2.1 | Definición de administración electrónica.....                           | 24 |
| 2.2.2 | Precisiones terminológicas.....                                         | 25 |
| 2.2.3 | Las dimensiones básicas de la administración electrónica.....           | 26 |
| 2.3   | Los agentes y sus relaciones.....                                       | 28 |
| 2.4   | Niveles, áreas y entornos.....                                          | 30 |
| 2.5   | Procedimientos, métodos y herramientas de intervención .....            | 31 |
| 2.6   | El esquema en acción: ficha básica .....                                | 34 |
| 2.7   | Resumen .....                                                           | 34 |
| 2.8   | Actividades .....                                                       | 35 |

# CAPÍTULO 3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE ADMINISTRACIONES ELECTRÓNICAS

|       |                                                                       |    |
|-------|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1   | Introducción.....                                                     | 37 |
| 3.2   | Bases para un modelo de análisis y evaluación.....                    | 38 |
| 3.2.1 | Conceptos básicos: calidad, análisis y evaluación .....               | 38 |
| 3.2.2 | Gestión de calidad y evaluación de la calidad.....                    | 40 |
| 3.3   | El modelo de análisis.....                                            | 41 |
| 3.3.1 | Descripción del modelo.....                                           | 41 |
| 3.3.2 | Los indicadores .....                                                 | 43 |
| 3.3.3 | Los cuestionarios.....                                                | 43 |
| 3.4   | Documentando el entorno y los marcos sociopolíticos y jurídicos ..... | 44 |
| 3.4.1 | El entorno socioeconómico .....                                       | 44 |
| 3.4.2 | El entorno sociopolítico y legislativo.....                           | 45 |
| 3.5   | Análisis y evaluación de los portales y servicios .....               | 46 |
| 3.5.1 | Introducción .....                                                    | 46 |
| 3.5.2 | Los recursos empleados .....                                          | 47 |
| 3.5.3 | Grado de implantación .....                                           | 48 |
| 3.5.4 | Facilidad para navegar y recuperar la información .....               | 48 |
| 3.5.5 | Accesibilidad y disponibilidad del servicio.....                      | 50 |
| 3.5.6 | Actualidad .....                                                      | 51 |
| 3.5.7 | Responsabilidad .....                                                 | 51 |
| 3.6   | Resumen .....                                                         | 51 |
| 3.7   | Actividades.....                                                      | 52 |
| 3.8   | Bibliografía y referencias .....                                      | 53 |

# CAPÍTULO 4. ASPECTOS NORMATIVOS: PRINCIPIOS BÁSICOS

|       |                                                          |    |
|-------|----------------------------------------------------------|----|
| 4.1   | Introducción.....                                        | 55 |
| 4.1.1 | El Proyecto de Ley de Administración electrónica .....   | 55 |
| 4.1.2 | El objeto de la norma .....                              | 55 |
| 4.1.3 | Los derechos de los ciudadanos .....                     | 57 |
| 4.1.4 | El funcionamiento de la Administración electrónica ..... | 59 |
| 4.1.5 | Objeto del Capítulo .....                                | 61 |
| 4.2   | De la privacidad a las actividades de informáticos.....  | 62 |
| 4.3   | Actividades de informáticos.....                         | 65 |
| 4.4   | Medidas de seguridad y protección de datos .....         | 67 |

|       |                                                                          |    |
|-------|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.4.1 | Introducción .....                                                       | 67 |
| 4.4.2 | Privacidad o intimidad .....                                             | 68 |
| 4.4.3 | Protección de datos personales y medidas de seguridad .....              | 72 |
| 4.4.4 | La regulación del proyecto de Ley de Administración<br>electrónica ..... | 75 |
| 4.5   | La seguridad de las comunicaciones electrónicas .....                    | 76 |
| 4.6   | Códigos de conducta.....                                                 | 80 |
| 4.7   | El consentimiento y las actividades de informáticos.....                 | 82 |
| 4.8   | Resumen .....                                                            | 85 |
| 4.9   | Actividades.....                                                         | 85 |
| 4.10  | Bibliografía.....                                                        | 86 |

## APÉNDICE. ENCUESTAS PARA EVALUAR PORTALES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

|     |                                                                                              |     |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| A.1 | Evaluación del desarrollo de la Administración Electrónica.....                              | 87  |
| A.2 | Métrica LEFIS.....                                                                           | 88  |
| A.3 | Cuestionarios de la métrica LEFIS.....                                                       | 90  |
|     | Fase 0: Indicadores de contexto .....                                                        | 90  |
|     | Fase I: Búsqueda de datos en bases de datos documentales,<br>buscadores, listados, etc. .... | 92  |
|     | Fase II: Análisis de la Web objeto de evaluación.....                                        | 94  |
|     | Fase III: Entrevista con el responsable de la organización o<br>persona autorizada.....      | 102 |
| A.4 | Forma de aplicación de la métrica LEFIS .....                                                | 108 |

## GLOSARIO

|       |     |
|-------|-----|
| ..... | 109 |
|-------|-----|