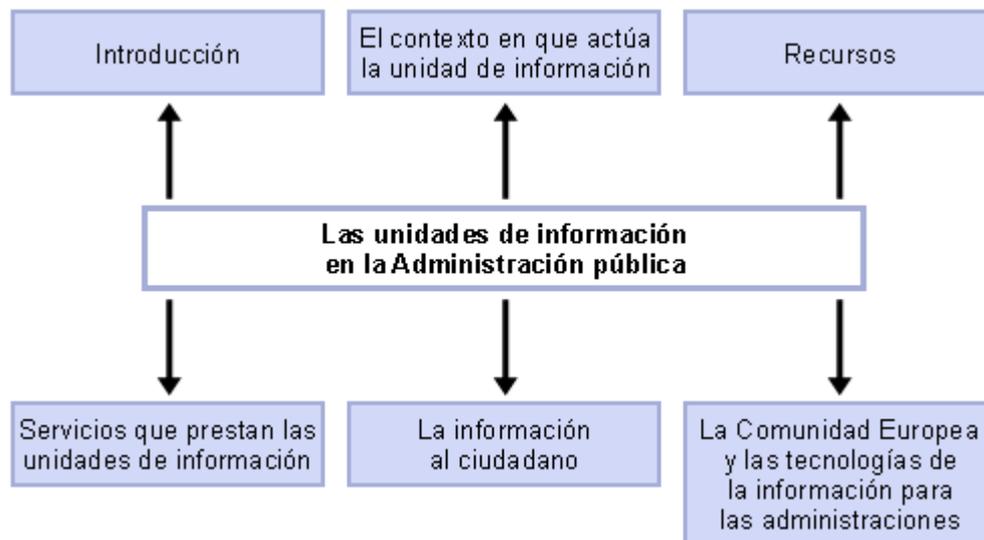


Las unidades de información en la Administración pública



Introducción

Las unidades de información en la Administración pública tienen como misión genérica facilitar la información y los recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones de la administración a la que prestan sus servicios.

A esta premisa única, para todas estas unidades se añaden funciones específicas según el ámbito de actuación. Así, no tienen las mismas funciones la unidad de información en un municipio, la de una consejería de una Comunidad Autónoma o la de un Ministerio.

En esta acción formativa se tiene en cuenta una visión global de los aspectos generales que un profesional debe conocer si trabaja en una unidad de información en la Administración. Las unidades de información en la Administración pueden ser tan diferentes que trataremos de manera genérica algunos temas que son comunes a la mayoría de éstas.

Podemos decir que hay dos tipologías diferentes de unidades de información, las orientadas en primera instancia a atender las necesidades de información de la misma administración, y las diseñadas para atender peticiones de ciudadanos. Nos centraremos especialmente en las primeras, aunque también nos referiremos a los dos últimos apartados, a los servicios de atención al usuario.

En concreto, tenemos en cuenta los aspectos siguientes:

1. El marco legal
2. Los recursos internos de la corporación
3. Los recursos externos
4. Los servicios que se prestan
5. La información al ciudadano
6. La Comunidad Europea y las tecnologías de la información para las administraciones

Para el seguimiento de este módulo, además de la lectura del material didáctico, se han incluido unas referencias bibliográficas, algún texto legal de especial relevancia y algunas direcciones en Internet que os pueden servir para ir adquiriendo una idea de las dimensiones de los servicios que se pueden prestar. También se han incluido un par de ejercicios prácticos con la única finalidad de ayudar a la reflexión sobre cómo plantearse algunos aspectos concretos del servicio.

El contexto en que actúa la unidad de información

Objetivos

- Situar en el contexto en el que actúa el servicio: el marco legal, las competencias de la Administración, el programa de gobierno, el programa de actuación.
- Identificar con claridad a quién se dirige la organización y qué compromisos tiene con el administrado al que presta sus servicios.

Objetivo

Situarse en el contexto en que actúa el servicio: el marco legal, las competencias de la administración, el programa de gobierno, el programa de actuación. Identificar con claridad a la persona que se dirige a la organización y qué compromisos contrae con el administrado al que presta sus servicios.

Partiendo de la base de que la misión de la unidad de información es facilitar la información y los recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones de la administración donde actúa, es necesario que se conozcan aquellos aspectos que condicionan su actividad.

Estos aspectos están directamente relacionados con los elementos siguientes:

- El marco legal en que actúa la organización donde trabaja cada una de las unidades.
- El programa de gobierno de la organización donde se encuentran.
- El plan de actuación concreto de la corporación.

El marco legal

Las unidades de información deben tener en cuenta las diferentes leyes que afectan a la administración donde trabajan, ya que las competencias que por ley tiene asignadas la administración condicionan su actividad. Por ejemplo, si la unidad de información actúa en un ayuntamiento, será necesario conocer la Ley 8/1987, de 15 de abril, de régimen local de Cataluña, marco obligado de actuación para las corporaciones locales.

En cualquier caso, siempre será necesario conocer la Ley de procedimiento administrativo:



Ley 30/1992, de 26 de noviembre, sobre régimen jurídico de las administraciones públicas y de procedimiento administrativo común (BOE, núm. 27, de 27 de noviembre de 1992).

Ley 4/1999, de 13 de enero, que modifica la Ley 30/1992 (BOE, núm. 12, de 14 de enero de 1999).

El programa de gobierno

Además del marco legal, la unidad de información debe conocer el programa global de gobierno. A partir de este conocimiento, podrá adecuar sus servicios y los recursos de acuerdo con los objetivos globales de la corporación.

El plan de actuación

Dentro del programa general de gobierno, las administraciones se fijan planes de actuación. Estos planes de actuación pueden cambiar, por elecciones o simplemente porque hay cambios en la dirección de los centros. Cualquier cambio dentro de la organización puede suponer que se modifiquen las prioridades y se sitúen algunos aspectos del servicio por encima de otros. Es necesario que la unidad de información conozca estos cambios y se vaya adecuando a las nuevas prioridades, teniendo siempre presente el programa de gobierno y el marco legal que lo condiciona.

La unidad de información debe conocer los objetivos de la organización en que trabaja y tiene que ver cómo puede contribuir a la consecución de estos objetivos.



La unidad de información debe mantenerse alerta a todos los cambios políticos y, más allá, a movimientos que puedan producirse dentro del organigrama de la organización, sobre todo cuando estos cambios afectan a áreas de dirección y de gerencia.

La necesidad de adecuarse a los cambios comporta que las unidades de información sean muy flexibles y puedan adaptarse con rapidez a las nuevas prioridades.

Debe ser capaz de responder a preguntas como: "¿qué objetivos tiene la organización en que trabajo?", "¿qué prioridades?", "¿qué aporta la unidad de información para la consecución de estos objetivos?", "¿qué beneficio tiene para la corporación la unidad de información?", etc.

El cliente o usuario de la unidad de información

El primer cliente del servicio es la misma administración donde actúa. Es necesario, pues, que la unidad de información conozca bien a su cliente o usuario, sepa establecer prioridades en lo que concierne a sus necesidades y conozca qué expectativas tiene el servicio. Debe llevar a cabo, de manera periódica, una revisión de las necesidades para ir reajustando el servicio.

En cualquier caso, es preciso que la unidad de información:

- conozca muy bien la organización (cuál es su organigrama y cuáles son sus responsabilidades concretas dentro del organigrama);
- sepa cuáles son aquellas personas (técnicos, cargos directivos o políticos) que pueden tener más interés en la unidad de información;
- sepa cuáles son las personas que más pueden ayudar a consolidar la unidad de información (cuadros técnicos, cargos directivos o políticos y personas que aseguran el funcionamiento diario de la organización, como personal administrativo, servicios informáticos, servicio de compras o servicio de mantenimiento).



La unidad de información debe conocer a sus clientes internos y saber cuáles son sus necesidades y qué esperan del servicio. Sólo a partir de esta premisa será capaz de diseñar servicios y productos que aporten resultados a la organización.

El usuario o el cliente externo

En segundo lugar, más allá de la misma administración, y como servicio financiado con fondos públicos, muchas unidades de información abren algunos de sus servicios a ciudadanos, profesionales o empresas. De esta manera, facilitan el acceso a una información que, a menudo, es difícil de conseguir por otras vías y, al mismo tiempo, optimizan los recursos.

Algunas unidades de información, como por ejemplo, la Biblioteca General del Ayuntamiento de Barcelona (<http://www.bcn.es/bibliotecageneral/>), desde sus inicios, ofrece sus servicios fuera de la misma corporación; otras, como por ejemplo, el Centro de Documentación del Departamento de Medio Ambiente de la Generalitat de Cataluña (www.gencat.es/mediamb/cdma/cdma.htm), empieza como servicio interno para después abrirse a ciudadanos en general y, sobre todo, a estudiantes e investigadores, o al servicio de Documentación Ambiental. Documentación Ambiental del Ministerio de Medio Ambiente: http://www.mma.es/documentación_ambiental.htm

Actividades

- Consulta de la bibliografía sugerida

Recursos



Objetivos

- Conocer las principales tipologías de recursos internos que las unidades de información deben gestionar para la prestación del servicio.
- Conocer las principales tipologías de recursos externos que la unidad debe adquirir o a los que debe acceder para prestar el servicio.

Los recursos internos

Objetivo

Conocer las principales tipologías de recursos internos que las unidades de información deben gestionar para la prestación del servicio.

Qué son y cuáles son los recursos internos

Entendemos por **recursos internos** toda aquella información o documentación -independientemente de su soporte- que genera la misma administración. A menudo, esta información representa un recurso inestimable, ya que es difícil obtenerla por otras vías.

A modo de ejemplo, algunas de las tipologías de documentación más habituales son las siguientes:

- **Informes técnicos**, generados por los diferentes departamentos de la organización.
- Datos **estadísticos** e indicadores.
- Informes o **memorias de gestión** que, en general, reúnen las principales actuaciones de los departamentos y, a menudo, incluyen también datos estadísticos.
- **Disposiciones internas** de personal, gerencia, etc. que condicionan la actividad dentro de la organización.
- **Normativas** que tienen impacto fuera de la misma organización por el hecho de publicarse en los boletines oficiales.
- Revistas o **publicaciones periódicas** que sirven para dar a conocer la actividad de la Administración y que a menudo reúnen artículos de opinión o informes.
- **Monografías** que pueden contener estudios globales sobre el ámbito en que trabaja la Administración o aspectos concretos de gestión;
- **Bases de datos** internas.
- Material **audiovisual**.

La unidad de información debe garantizar el hecho de disponer de esta información actualizada y debe asegurar su fiabilidad.

Es indispensable que todo el mundo dentro del servicio tenga la seguridad de que la información que se recibe por parte del servicio es la más completa, actualizada y fiable.

De centro depositario de documentos a servicio central de gestión de recursos de información

La documentación e información que reúne la unidad de información proviene de los diferentes sectores y ámbitos dentro de la organización. El hecho de poder disponer de una visión transversal de la organización sitúa las unidades de información en una posición de privilegio, ya que, si saben aprovechar esta oportunidad, pueden pasar de ser unos centros de almacenamiento de documentos a convertirse en **la unidad responsable de la gestión de los flujos de información y de conocimientos dentro de la corporación**. A partir de aquí, un servicio que es depositario de información y documentación se puede convertir en un **elemento central de interacción entre las diferentes áreas, y de gestión y mejora de los flujos de información**.

La unidad de información como consultora dentro de la organización

La posición central comporta que las unidades de información estén en condiciones de actuar como **consultoras dentro de la organización**. Este papel de consultor interno puede traducirse en propuestas para la mejora de los procesos que agilicen las tareas del personal, mejoren su eficacia, comporten una reducción de gastos y ayuden a la modernización global de la administración donde trabajan.

Si la unidad de información actúa en esta dirección, su papel dentro de la organización cada vez puede ser más necesario y decisivo, y puede convertirse en un aliado clave para la gerencia.

La unidad de información administradora de la intranet corporativa

Dentro de esta centralidad, una de las áreas de trabajo que las unidades de información pueden cubrir es la de **actuar como impulsoras y administradoras de las intranets corporativas**. No obstante, hoy por hoy, a menudo encontramos las intranets coordinadas por otros departamentos (centro de cálculo, departamento de publicaciones, etc.).

Entendemos por intranets las redes corporativas basadas en la tecnología Internet (servidores webs, navegadores, etc.) y protegidas por sistemas de seguridad que impiden el acceso desde el exterior. Las intranets tienen fundamentalmente dos vertientes que hay que tener en cuenta: la de los contenidos, que engloba los documentos y las aplicaciones, y la de la infraestructura tecnológica. Las unidades de información conocen mejor que cualquier otro servicio las necesidades de contenidos, y deben realizar propuestas que las integren a la arquitectura informática más adecuada.

La gestión de los conocimientos dentro de la corporación

A menudo, la intranet guarda una relación muy estrecha con lo que se denomina "la gestión de los conocimientos", y es fácil prever el importante papel que también puede tener la unidad de información en este ámbito. Precisamente por la relación que tiene con todos los departamentos y los servicios de la organización, conoce mejor que nadie cuáles son los técnicos o aquellas personas concretas que pueden resolver peticiones de una manera rápida y fiable y que representan un valor para la corporación más allá de la tarea específica que desarrollan.

Es importante estar en condiciones de potenciar los conocimientos de cada individuo dentro de la organización a partir de saberlos integrar con las fuentes de información corporativa.

La relación entre la intranet y la web corporativa

En el momento en que se diseña la intranet es necesario prever la información, la documentación o las aplicaciones que querrán hacerse extensivas fuera de la organización. Si se trata de una información que se quiere hacer accesible a todo el mundo, será necesario garantizar su traspaso a la intranet corporativa; si se pretende que sea accesible únicamente para un número limitado de personas mediante una palabra de acceso, será necesario garantizar el acceso mediante una extranet, que entendemos como una extensión de la intranet corporativa.

Un aspecto que la unidad de información debe tener presente es que todo lo que genere la Administración que sea normativo, y que se haga accesible mediante una extranet o por Internet, debe ser visible en un formato que no permita que nadie pueda modificar el contenido del texto. Un formato que se utiliza habitualmente es el PDF (*Portable Document Format*), que presenta el documento en pantalla en su formato original.

La unidad de información debe estar al día de todo lo que se genera dentro de la organización y, desde su posición de conocimiento transversal de ésta, debe realizar propuestas de actuación para la mejora de los flujos de información, la mejora de procesos que comporten una reducción de costes y para la modernización de la administración donde trabaja.



Experiencia simulación

Os encargan un informe para la puesta en funcionamiento de una intranet corporativa. Elaborad una relación de los aspectos que tendríais en cuenta e indicad qué pasos seguiríais para llevar a cabo la propuesta.

Los recursos externos

Objetivo

Conocer las principales tipologías de recursos externos que la unidad debe adquirir o a los que debe acceder para prestar el servicio.

Recursos externos de información de uso más frecuente

Una parte importante de la documentación e información que se genera dentro de las administraciones es el resultado de consultas de documentación o de información externa. La unidad de información debe garantizar que los técnicos y cargos directivos y políticos de la organización dispongan de la información necesaria en el momento en que la necesitan. Esta información debe ser exhaustiva y, al mismo tiempo, filtrada, seleccionada y actualizada.

Las diferentes tipologías de recursos de información que de manera más habitual deben garantizar las unidades de información dentro de la Administración son las siguientes:

- **documentos jurídicos:** boletines oficiales en papel, CD-ROM o por Internet. Sentencias y jurisprudencia. En cualquier caso, la documentación legislativa debe cubrir los diferentes niveles necesarios: disposiciones y sentencias en el ámbito local, autonómico, estatal, europeo y, si es preciso, de otros países;
- **literatura gris:** informes o memorias de otras administraciones que actúan en el mismo ámbito, informes de organismos internacionales o empresas;
- **revistas** especializadas de administración en general y sobre el tema específico de la administración donde se trabaja;
- **estadísticas** generales o especializadas;
- **indicadores de gestión** de organismos similares;
- **obras de referencia** (directorios, repertorios, enciclopedias, etc.) que permitan atender peticiones de información puntuales;
- **bases de datos** especializadas en CD-ROM o por Internet, para atender las peticiones de información más habituales del ámbito donde actúan.

Todo esto comporta la necesidad de mantenerse al día en nuevas fuentes de información y de ir evaluándolas regularmente para conocer las que es necesario adquirir en cada caso.

Las bases de datos internas de recursos

Para poder atender consultas sobre temas esporádicos es útil que la unidad de información disponga de una relación de centros a los que puede dirigirse en caso de necesidad. Es muy conveniente crear una base de datos "de recursos" que permita, en cada caso, saber cuál es la institución y, sobre todo, quién es la persona a la que debe recurrir para resolver, de manera rápida y fiable, una necesidad de información.

También es aconsejable crear una base de datos donde se reúnan consultas complejas en las que se ha tenido que invertir un tiempo significativo para resolverlas con el objetivo de ahorrar tiempo de investigación si se deben atender consultas similares.

En las unidades de información en la Administración, muy a menudo éstas pueden ser una herramienta de gestión interna de la información mucho más útil que los catálogos bibliográficos habituales en bibliotecas o centros de documentación.

La unidad de información debe realizar una evaluación continuada de recursos externos para seleccionar los que sean más rentables de acuerdo a las variables de coste y efectividad. Es decir, debe saber cuáles hay que adquirir porque le permiten resolver un número significativo de peticiones internas que justifican su gasto, y cuáles conviene pedir puntualmente cuando se dé una demanda de información que no haya podido solucionarse con los propios recursos.

Sólo una evaluación continuada de las peticiones y de los recursos utilizados para atender las demandas permite ir adecuando los recursos externos y priorizar en cada caso aquéllos en los que hay que invertir.



J.R. Cruz; F. Mikelarena (1998). *Información y documentación administrativa*. Madrid: Tecnos.

Actividades

- Experiencia-simulación: informe para la puesta en funcionamiento de una intranet corporativa
- Consulta de la bibliografía sugerida

Servicios que prestan las unidades de información

Objetivos

- Prever los servicios básicos y los servicios personalizados que la unidad podría ofrecer.

Objetivo

Prever los servicios básicos y los servicios personalizados que la unidad podría ofrecer.

Especialización dentro de las unidades de información

Algunas unidades de información están directamente relacionadas con información y documentación administrativa. Tenemos ejemplos de ello en el Ministerio de Administraciones Públicas (MAP) (<http://www.map.es/>), la Biblioteca General del Ayuntamiento de Barcelona (<http://www.bcn.es/bibliotecageneral>).

En muchos casos, sin embargo, las unidades de información están dentro de ministerios, consejerías o ámbitos de gestión específicos y, por lo tanto, se consideran unidades de información especializadas.

Ministerio: Consejo Superior de Deportes del MEC o el Centro de Información para la Mujer del Ayuntamiento de Barcelona (<http://www.cird.bcn.es/>).

Los servicios que ofrecen estos centros pueden cubrir diferentes vertientes:

- Facilitar los recursos necesarios para la consecución de los objetivos de la corporación y dar a conocer la información corporativa dentro de la misma organización.
- Intervenir en los procesos de mejora de la gestión, mediante, por ejemplo, la coordinación de la intranet corporativa.
- Dar a conocer la información corporativa fuera de la misma organización, cuando esto entre en los objetivos de la misma.

Diferentes tipologías de servicios

Los servicios pueden ser fundamentalmente de los dos tipos siguientes:

- a. **servicios generales**, iguales para todo el personal que trabaja en la organización;
- b. **servicios personalizados**, adaptados y adecuados a las necesidades específicas de servicios o de personas en concreto.

Los servicios generales

Dentro de los servicios generales, algunos de los más habituales son los siguientes:

- servicio de **información general** (incluye el hecho de dar respuesta a peticiones concretas como pueden ser, por ejemplo, datos estadísticos, disposiciones legales sobre un tema específico, un artículo de una revista o una normativa interna);
- servicio de **préstamo de documentos** dentro de la corporación;
- servicio de **consulta a los fondos bibliográficos** (informes, monografías, artículos de publicaciones periódicas);
- servicio de **consulta a bases de datos** de legislación y jurisprudencia;
- servicio general de información de **novedades**;
- **servicio de obtención de documentos**;
- servicio de acceso a **recursos seleccionados de direcciones en Internet** sobre temas específicos de interés para la corporación.

Los servicios personalizados

Además de servicios de carácter general, la unidad debe proporcionar servicios personalizados, adecuados a perfiles de necesidades de información de personas o servicios dentro de la organización.

Algunos de los más habituales son los siguientes:

- Servicio de **difusión de referencias de artículos** publicados en revistas sobre temas concretos. Los técnicos que lo soliciten pueden recibir de manera regular información sobre las noticias, previamente seleccionadas, que pueden ser de su interés.
- Servicio de "alerta" sobre el estado del **seguimiento de un proyecto de ley**. En concreto, por ejemplo, muchas unidades de información realizan el seguimiento de los proyectos de ley del Congreso de Diputados (Serie A del *Boletín Oficial del Estado*) y avisan a aquellas personas dentro de la corporación que necesitan saber en cada momento en qué fase se encuentra la propuesta de ley.
- **Servicio de información personalizado**. Mediante el correo electrónico o de la red corporativa, sobre cualquier novedad -de dentro o de fuera de la organización- que pueda interesar a algún técnico en concreto.
- Servicio de **formación** adaptado a necesidades específicas de personas o departamentos.

En muchos casos será necesario elaborar la información solicitada para poder personalizarla según a quién vaya destinada. Esto puede traducirse, por ejemplo, en las siguientes acciones:

- compilar datos estadísticos obtenidos de diferentes fuentes;



Es importante que la unidad de información sea capaz de anticiparse a las necesidades, es decir, de proporcionar la información necesaria, en el momento más conveniente, a las personas clave dentro de la organización, y debe ser capaz de anticiparse a las peticiones de información, o sea, proporcionar una determinada información crítica para la toma de decisiones sin que ésta se haya pedido.

- integrar información obtenida desde diferentes fuentes (bases de datos, artículos de revistas, capítulos de alguna monografía, dirección en Internet, etc.).

La presentación de la información solicitada

La manera como se presenta y se entrega la información es también un aspecto muy importante. Así, por ejemplo, habrá técnicos o directivos que ocupan puestos de decisión clave dentro de la organización para quienes no es suficiente una información seleccionada, sino que se necesitará filtrarla y destacar, de alguna manera, los aspectos que pueden serles más relevantes.

La comunicación del servicio

La unidad de información (UI) debe encontrar los canales más adecuados para dar a conocer los servicios que ofrece: folletos de información, listas de distribución, avisos por correo electrónico, entrevistas, presentaciones o sesiones de formación.

La UI debe conocer las necesidades y expectativas de la organización donde trabaja y debe diseñar servicios y productos adecuados para resolverlas.

Aunque la UI prestará unos servicios generales, es importante que sea capaz de ofrecer servicios personalizados adaptados a personas o servicios concretos, dentro de la organización, que tienen unas necesidades específicas.

La comunicación de los servicios que la unidad ofrece es un elemento clave para conseguir la máxima utilización. La comunicación puede hacerse mediante múltiples canales.



M. Ràfales (1998, julio-diciembre). "La biblioteca general de l'Ajuntament de Barcelona". *Ítem* (núm 23, pág. 59-70).

Actividades

- Consulta de la bibliografía sugerida.

La información al ciudadano

Objetivos

- Conocer las principales líneas de actuación de la Administración en cuanto a la prestación de servicios al ciudadano, a las asociaciones y a las empresas.

Objetivo

Conocer las principales líneas de actuación de la Administración en cuanto a la prestación de servicios al ciudadano, a las asociaciones y a las empresas.

La Administración, la información y el ciudadano

La relación entre la Administración y la información al ciudadano puede verse desde los tres aspectos siguientes:

- la obligación de la Administración de dar a conocer información de interés público;
- el derecho del ciudadano a acceder a una determinada información administrativa;
- el derecho del ciudadano a la privacidad de los datos.

La Administración pública y la información de utilidad pública

Las administraciones públicas tienen mucha información de interés general. Esta información puede ser de diferentes tipos:

- General sobre el territorio (información estadística, geográfica, sobre el medio ambiente, etc.).
- De personas y de empresas (datos de padrón, sobre el impuesto de actividades económicas u otros impuestos generales).
- Información resultado de la gestión de expedientes y de documentación administrativa relacionada con peticiones de obras, instancias de particulares (apertura de establecimientos, vados...), etc.

Actualmente, ni en Cataluña, ni en el Estado español ni en la Comunidad Europea se han legislado estos aspectos de una manera clara. Aunque ya hace algunos años que se habla sobre el derecho del ciudadano a la información y sobre la necesidad de la transparencia administrativa y la obligatoriedad de la administración de hacer pública una determinada información, el hecho es que todavía no está legislado en muchos de sus aspectos.



Un estudio realizado por Severiano Fernández Ramos revela que, aunque en los últimos años se ha avanzado, todavía estamos lejos de la transparencia de la *res pública*, aunque la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificaciones de la Ley 30/1992 (BOE núm. 12, de 14 de enero de 1999) intenta solucionar alguno de estos aspectos.

La conciencia democrática y la utilización de la informática para la recopilación y el tratamiento de los datos, así como de las tecnologías de la información en general, han hecho que las administraciones se planteen la necesidad de una política de mayor transparencia.

Un motivo de este retraso es la dificultad de superar la dicotomía entre información pública e información privada, pero si algunos países, como por ejemplo Suecia, han avanzado en la aclaración y en la definición de este aspecto, el resto de países también deberá legislar en esta materia.

El ámbito en que está más regulada la obligación de dar información es el del medio ambiente. En concreto, hay que hacer referencia a la Directiva 90/313/CEE, de 7 de junio, sobre la libertad de acceso a la información en materia de medio ambiente, y a la Ley 38/1995, de 12 de diciembre de 1995 sobre el derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente.

La privacidad de los datos

A partir de la Ley orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de regulación del tratamiento automatizado de datos de carácter personal (BOE, núm. 262, de 31 de octubre de 1992) se han ido desarrollando reglamentos que han empezado a asegurar aspectos críticos relacionados con la seguridad de los datos de carácter personal.

Es preciso referirse a la Ley 5/98, de 6 de marzo (BOE, núm. 57, de 7 de marzo de 1998) de protección jurídica de las bases de datos, que incorpora al derecho español una directiva de la Comunidad Europea y a la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal.

De dar información a facilitar la tramitación electrónica

Internet abre las posibilidades a la tramitación electrónica y la mayoría de las administraciones se plantean la necesidad de facilitar la realización de los trámites a través de la Red.

Con el ejemplo concreto del Ayuntamiento de Barcelona, es posible tener información de más de 500 trámites mediante su página web <http://www.bcn.es/catala/bdades/tramits/cltramit.htm>, de los cuales unos 230 son municipales. Además de información, para una parte de los trámites municipales es posible obtener el formulario en línea, y más de cincuenta pueden tramitarse totalmente mediante la web.



Muchas administraciones, tanto en el Estado español como en Europa, están trabajando en la línea de posibilitar la tramitación electrónica. Un aspecto importante ha sido el de la firma electrónica o firma digital, que ha sido regulado con el RDL 14/1999, de 17 de septiembre (BOE, núm. 224, de 18 de septiembre de 1999), que regula la utilización de la firma electrónica por parte de las administraciones públicas. Con esta disposición, el Estado español, junto con Italia y Alemania, es uno de los primeros países de Europa que han hecho efectivas las recomendaciones de la Comunidad Europea y la sesión del Consejo de Ministros de Telecomunicaciones de la Unión Europea celebrada el 22 de abril de 1999, que informó favorablemente para adoptar un marco común de firma electrónica.

Directamente relacionado con la tramitación electrónica se encuentra el proyecto de ventanilla única <http://www.igsap.map.es/sgpro/conven/convenb.htm>, que tiene como objetivo integrar los trámites de las diferentes administraciones que puedan tener elementos comunes (un cambio de dirección en el padrón se incorporaría directamente a otras bases de datos, como la del DNI o el IRPF).

Internet, herramienta de participación ciudadana

La expansión de Internet permite a las administraciones empezar a diseñar servicios de Administración en línea y de participación ciudadana. Un ejemplo de ello lo ofrece el proyecto de ventanilla única de las administraciones públicas. www.igsap.map.es/sgpro/conven/conven.htm

Día a día, Internet ofrece nuevas posibilidades para conseguir una Administración más transparente, y existen algunas ciudades europeas que se plantean hacer visible, con protección por palabra clave de modo que sólo pueda acceder la persona interesada, el seguimiento de una petición y el estado del expediente.

Otra muestra de esto es la información que el *Sunday-Times* (20 de junio de 1999) daba sobre el Parlamento británico, el primero en el mundo que ofrece los debates parlamentarios directamente accesibles por Internet en el momento en que se llevan a cabo.

Las líneas de futuro

Las líneas de actuación de la Administración ahora se orientan a las acciones siguientes:

- potenciar las **redes** de comunicaciones de banda ancha;
- hacer posible la **tramitación electrónica** basándose en la base legal de la firma digital;
- conseguir la **ventanilla única** entre todas las administraciones;
- integrar los servicios de atención telefónica en Internet utilizando la tecnología **CTI** (*Computer Telephony Integration*);
- facilitar acceso a la información disponible por Internet mediante la telefonía móvil y la **televisión digital**;
- potenciar la **interactividad** de Internet, facilitando la interacción Administración-ciudadano;
- potenciar los recursos y la formación en las **escuelas** con la creación de redes de profesorado y para que los estudiantes "aprendan a aprender con la tecnología";
- utilizar la tecnología *push* para poder **personalizar la información y las comunicaciones** de la Administración dirigidas al ciudadano sobre los temas que éste pida.

La transparencia de la información de la Administración y el derecho del ciudadano de conocer aspectos que pueden afectarle y de poder consultar una determinada información administrativa es una necesidad indiscutible de la democracia.

Paralelamente, el ciudadano debe tener la garantía de privacidad y de confidencialidad de los datos que la Administración tiene sobre él.

Las tecnologías de la información abren nuevas posibilidades a las que deberá ir adecuándose una Administración, encorsetada en muchos casos por un marco jurídico, que avanza mucho más lentamente que la misma realidad.



La Administración Online (1999, abril). "Los Servicios de Información al Ciudadano y las Empresas". Ponencias presentadas en la *Internet Global Conference'99*.

Fernández Ramos, S. (1997). *El derecho de acceso a los documentos administrativos*. Madrid: Marcial Pons.

Ramió, C; Mas, J.; Santolaria, J. (1999). "L'impacte de les noves tecnologies de la informació sobre els models de gestió orientada als clients i la gestió orientada als ciutadans. Ponencia presentada en las Jornadas *Catalunya davant la societat de la informació: nous actors i noves polítiques públiques*. Barcelona: Editorial Mediterrània.

Sánchez Blanco, E.; Vianello Osti, M. (1999). "El papel de los centros de documentación en la gestión de la información de las páginas de word wide web de las Comunidades Autónomas Españolas". *Setenes Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya.

Actividades

- Consulta de la bibliografía sugerida

La Comunidad Europea y las tecnologías de la información para las administraciones

Objetivos

- Saber cuál es la línea política de actuación de la Comunidad Europea en relación con las tecnologías de la información y las administraciones.

Objetivo

Saber cuál es la línea política de actuación de la Comunidad Europea en relación con las tecnologías de la información y las administraciones.

La política de la Comunidad Europea en relación con las tecnologías de la información

La Comunidad Europea <http://www.europa.eu.int/> empieza a dar apoyo activo a investigaciones y desarrollos relacionados con las tecnologías de la información (TI) desde inicios de los ochenta, pero hay que remontarse a finales de 1993 para que se concrete su tarea de impulsora, coordinadora e integradora de las iniciativas locales, regionales o nacionales en el ámbito de las tecnologías de la información.

Los principales ámbitos de actuación de la Comunidad Europea durante los últimos años han sido los siguientes:

- Mejorar y abaratar el **servicio de telecomunicaciones**, a partir de romper el monopolio de las empresas nacionales de telecomunicaciones.



Algunos resultados del cuarto programa marco (1994-1998) impulsado por la Comunidad Europea pueden encontrarse en:

- Descripción de algunos proyectos

IADS projects (1988-2000). *Integrated Application for Digital Sites* (1998). Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas.

- Descripción de ejemplos de las mejores prácticas en ciudades de Europa

Centro for Urban and Regional Development Studies (1998). *European Digital Cities: Good Practice Case Studies: Final Report*. Newcastle Upon Tyne: Universidad de Newcastle. CURDS.

- Concretar un **marco legal** europeo para la protección de los datos, el derecho de *copyright* y la firma electrónica o digital.
- Potenciar el desarrollo de las **redes de comunicaciones** que ofrecen soluciones a aplicaciones de teletrabajo, aprendizaje a distancia y videoconferencia.
- Potenciar los programas que favorecen **nuevas maneras de relacionarse** entre administración y administrados.

El quinto programa marco o *Fifth Framework Programme* <http://www.cordis.lu/> comprende los años 1998-2002 y se desglosa en cuatro acciones básicas de actuación, la primera de las cuales es la de **sistemas y servicios para el ciudadano**. En concreto, en este ámbito pretenden potenciarse los elementos siguientes:

- **Sistemas más amigables** para el ciudadano y que ayuden a mejorar **la eficacia de las administraciones**
 - Desarrollar **sistemas integrados multimedia** para facilitar el acceso a la información y a la tramitación electrónica a ciudadanos y empresas, y facilitar los contactos e intercambios entre las administraciones.
 - Demostrar las ventajas de los nuevos sistemas en cuanto a la **mejora de la eficacia** interna y del trabajo en el ámbito local, regional, nacional y de la CE entre diferentes administraciones, y entre éstas y ciudadanos, instituciones y empresas.
 - Asegurar la **confidencialidad, fiabilidad, seguridad y accesibilidad** de los datos en tiempo real.
- **Apoyo en línea en el proceso democrático** (consultas por Internet, votaciones, etc.)
 - Desarrollar y demostrar formas de consultas y sistemas de acceso y de votación que ayuden a la igualdad en las posibilidades de participación en el proceso democrático, reduzcan costes y aumenten la transparencia.
 - Facilitar la relación entre los representantes elegidos y ayudar a entender el proceso democrático de las instituciones.

Para facilitar el impulso de muchas de las acciones que se proponen en estos programas marco, las ciudades y regiones de Europa se han organizado en asociaciones.

Por ejemplo, en el caso de las ciudades, tres de las asociaciones más activas son Telecities <http://www.edc.eu.int/telecities/index.html>, Eurocities <http://www.eurocities.org/> y Major Cities of Europe <http://www.majorcities.org/>. En el caso de las regiones, hay que citar Teleregions <http://www.teleregions.org/> como una de las más importantes.



Forum Information Society (1999). *Information Society Forum: Report 1997*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

Actividades

- Consulta de la bibliografía sugerida

Bibliografía

Cruz, J.R.; Mikelarena, F. (1998). *Información y documentación administrativa*. Madrid: Tecnos.

Fernández Ramos, S. (1997). *El derecho de acceso a los documentos administrativos*. Madrid: Marcial Pons.

Forum Information Society (1999). *Information Society Forum: Report 1997*. Luxemburgo: Office for Official Publications of the European Communities.

Fullà, N; Serra, G. (1998, julio-diciembre). "Les biblioteques dels departaments i altres organismes de la Generalitat de Catalunya". *Ítem* (núm. 23).

La Administración Online (1999, abril). "Los Servicios de Información al Ciudadano y las Empresas". Ponencias presentadas en *Internet Global Conference'99*.

Sánchez Blanco, E.; Vianello Osti, M. (1999). "El papel de los centros de documentación en la gestión de la información de las páginas de world wide web de las Comunidades Autónomas Españolas". *Setenes Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya.