



# FACULTAD DE TRADUCCIÓN Y DOCUMENTACIÓN UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

José Antonio Merlo Vega

**Universidad**  
**Asignaturas**  
**Tutorías**

**Profesión**  
**Artículos**  
**Bibliotecas**  
**FIDEL**  
**DARWIN**

**Información**  
**Localización**  
**Sitio web**

## Artículos

### **Servicios de información en línea para el desarrollo local**

*Comunicación presentada en las VI Jornadas Españolas de Documentación. Los sistemas de información al servicio de la sociedad. Valencia: FESABID, AVEI, 1998, p. 587-596.*

José Antonio Merlo Vega (Universidad de Salamanca)  
María Jesús Merlo Vega (Diputación de Salamanca)

### **Resumen**

La información en línea está sustituyendo paulatinamente a las tradicionales vías de comunicación entre la Administración y el ciudadano. Gracias a Internet se ha simplificado el proceso de obtención de información, se han multiplicado los canales de difusión, mientras que se ha reducido el tiempo que transcurre entre la generación de un dato y la difusión del mismo. Se muestran las distintas aplicaciones que las instituciones están haciendo de Internet como elemento informativo y cómo estas informaciones están favoreciendo el desarrollo personal, profesional y social de los ciudadanos. Se reflejan además otras iniciativas relativas a la información en línea que están llevando a cabo organizaciones no institucionales.

Información en línea / Administración / Información administrativa / Internet / Desarrollo

### **Desarrollo local y nuevas tecnologías**

La información juega un papel esencial en la sociedad actual. No en vano estamos viviendo en la Sociedad de la Información. Ahora, más que nunca, existe un gran número de productores de información y de sistemas de comunicación que posibilitan conocer esa información. Los sistemas de acceso a la información se están convirtiendo en algo cada vez más sencillo. Las telecomunicaciones se han simplificado tanto que se han convertido en una herramienta doméstica. El bajo precio de los equipos y las conexiones están transformando a la sociedad actual en una población conectada, en una comunidad comunicada.

Las administraciones, las empresas, las organizaciones en general, han comprendido rápidamente la importancia de estar presentes en este proceso de comunicación y han desarrollado con celeridad iniciativas para llegar al ciudadano, ya sea de manera desinteresada o con cualquier otro fin menos altruista. Informar y ser informado, manejar información, es la consigna de la sociedad del fin de siglo.

Los servicios de información tradicionales, e incluso otros como el videotexto, que hicieron que se acuñase la expresión «nuevas tecnologías», han sido desplazados en el mismo momento de la aparición de la interconexión de redes a través del protocolo TCP/IP, es decir, desde que surge Internet como vehículo de comunicación entre ordenadores. En los últimos años ha podido asistirse a la implantación de los sistemas en línea, a la renovación de los mismos y a la popularización de esta tecnología. Y todo ello porque Internet es más barato y más fácil de utilizar que muchos electrodomésticos, pero con infinitas prestaciones más.

La Administración, que en principio tomó Internet como un escaparate de su actividad, cada vez está encontrando más sentido a la red, tanto para uso interno como externo. Las aplicaciones se diversifican y la información que se ofrece desde sus servidores se multiplica. Mientras, el ciudadano se hace partícipe de esos servicios en línea al emplearlos y aprovecharlos.

España cuenta con una legislación nacional en materia de información administrativa y atención al ciudadano(1) , además de las legislaciones similares que existen en distintas Comunidades Autónomas(2). En las distintas normativas legales se están comenzando a tener en cuenta los procedimientos telemáticos como medio de información al ciudadano. Así, en el R.D. que regula a nivel nacional la información administrativa se indica que: se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que permitan la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan. El legislador era consciente de que los avances en la telemática iban a implicar también nuevos sistemas de acceso a la información y suministro de la misma, como está ocurriendo.

La Administración debería tener más en cuenta la importancia de facilitar información en línea para contribuir al desarrollo de los ciudadanos. El acceso a los documentos en línea supone una democratización de la información, ya que facilita la difusión de todos los datos de interés para el ciudadano. Esto requiere que la sociedad esté habituada al uso de las nuevas tecnologías y que disponga de medios para ello, algo de lo que también es responsable la administración, sobre todo la local, ya que es la que está más próxima al ciudadano. Las Administraciones Locales no sólo deben aportar en línea el máximo de información posible, sino que deberían plantearse como una obligación la implantación de las redes de comunicación y la asunción por parte de sus ciudadanos de la Sociedad de la Información de forma plena.

La Administración local -todas las administraciones- están obligadas a aplicar las tecnologías telemáticas a favor de sus administrados. La información implica desarrollo y una comunidad informada es una comunidad desarrollada. No se va a insistir sobre el papel que juega la información como agente de

poder económico, político o social, puesto que no es ése el enfoque pretendido en el presente estudio. Informar al ciudadano, facilitarle documentación administrativa, alertarle de convocatorias y actividades, implica bienestar común y desarrollo personal.

Ahora bien, el problema surge cuando la propia Administración no está preparada para integrarse, no en el reto, sino en la realidad, de las aplicaciones telemáticas hacia la comunidad. ACTORES, uno de los programas desarrollados por la Unión Europea en este sentido, realizó un estudio(3) en julio de 1996 sobre el grado de conocimiento de las Tecnología de la Información y Comunicaciones entre actores locales. Las conclusiones para España fueron las siguientes:

- En general, los actores locales son conscientes de la importancia de las tecnologías de la información y comunicaciones en la sociedad de hoy. por ejemplo, el número de usuarios de Internet en España creció el 40% en 1996, con cerca de 700.000 personas conectadas a Internet.
- Pero muchos actores locales todavía no se sienten muy cómodos al usar las nuevas tecnologías y necesitan una formación específica.
- Además, se observa un importante salto generacional y muchos decisores podrían quedar al margen de la Sociedad de la Información si no reciben la formación y entrenamiento adecuados.

La situación no ha cambiado excesivamente en el tiempo transcurrido desde este estudio. La gran mayoría de las entidades locales están dando la espalda a los servicios de información en línea y, cuando los están empleando, simplemente ofrecen información institucional y política; además de dejar estos servicios en manos de empresas de diseños de páginas web ajenas a la entidad, lo que implica que la información se controla y actualiza poco.

Así pues ¿cómo puede la información en línea contribuir al bienestar común, es decir, al desarrollo local? En este trabajo se analizarán distintos aspectos relativos a los servicios en línea y la sociedad, a partir de los cuales se podrá comprobar cómo la información incide de manera directa en el desarrollo sociocultural de los ciudadanos. La información contribuye al desarrollo. Una persona con información es una persona desenvuelta, y una sociedad informada, desenvuelta, es una sociedad desarrollada. Por eso, la información en línea está ayudando al desarrollo social, ofreciendo servicios y datos que de otra manera no se podrían obtener o se disfrutarían en peores condiciones.

### **La Administración como proveedora de información en línea**

Los distintos usos de la información como factor de desarrollo personal, laboral y sociocultural están siendo aplicados por las distintas administraciones de manera provechosa, aunque todavía insuficiente, si tenemos en cuenta las posibilidades que la información en línea presenta. Dependiendo de la importancia que los responsables de los organismos hayan dado a la información al ciudadano se están desarrollando una serie de servicios de información en línea, que van desde la simple información institucional mediante páginas web a la organización de todos los procedimientos administrativos a través de la red.

A continuación, se expone un intento de sistematización de las aplicaciones que las administraciones pueden desarrollar para facilitar información y documentación a los ciudadanos empleando procedimientos telemáticos. Los ejemplos que se irán exponiendo simplemente se citan a modo de ejemplificación de los usos explicados en cada apartado, sin pretensión de realizar un catálogo exhaustivo de servicios en línea de las administraciones. Se ha intentado aportar ejemplos de diversos niveles de la Administración, para demostrar que en todas ellas la información en línea es útil y posible. En definitiva, los distintos servicios de información que las administraciones pueden ofrecer en línea son los siguientes:

## 1. Información institucional

La mayoría de los organismos de los distintos niveles de la Administración están presentes en Internet. Lo habitual es facilitar al usuario información acerca de la organización de la institución, servicios, directorio, etc. Este es el nivel más básico de información y el menos útil de todos. Si se desea conocer webs de las administraciones nacional, autonómica, provincial o local será de gran utilidad el directorio del Ministerio para las Administraciones Públicas(4), desde el que pueden consultarse todos aquellos organismos oficiales españoles que tienen páginas web propias, además de instituciones comunitarias y servidores gubernamentales internacionales. Otro directorio útil para localizar servidores institucionales es Admiweb(5), desde el que se puede acceder a distintos niveles y tipos de información de las administraciones. Un ejemplo de la información institucional puede ser la que ofrece el Ayuntamiento de Madrid(6) de las gestiones municipales a través de su servicio 010 de información al ciudadano. No obstante, este tipo de información es la más común, por lo que no es necesario dar más ejemplos.

## 2. Información administrativa

En este apartado se incluye la información sobre procedimientos administrativos, normativa, tasas, requisitos, impresos, etc. Es esta una de las aplicaciones más interesantes para el ciudadano, ya que evita desplazamientos y retrasos en la gestión administrativa. Desde cualquier lugar con acceso a Internet será posible estar informado de qué impresos hay que rellenar, qué documentos aportar, qué tasas abonar o qué plazos se tienen para realizar una gestión. Como ejemplo se puede citar la página del Ministerio de Interior(7) en la cual se informa de las tasas correspondientes a actividades en las que este Ministerio tiene competencias: armas y explosivos, asociaciones, certificaciones, demolición de fincas urbanas y elevaciones de pisos, actos deportivos, Documento Nacional de Identidad, tráfico, etc. Otro ejemplo es el sistema de localización de expedientes que la Generalitat Valenciana ha puesto en marcha(8); desde esta base de datos se puede acceder a información sobre cualquier tema, indicándose la normativa legal aplicable, la documentación necesaria, el lugar de presentación de los documentos, la descripción de los trámites, las unidades responsables de la tramitación, el órgano que resuelve, los efectos acto presunto, los recursos que proceden contra la resolución, las sanciones y determinadas observaciones. Como puede observarse, se ofrece en línea información de todos los datos que pueden necesitarse para realizar una gestión. De inestimable valor es la base de datos de procedimientos de la

Administración General del Estado(9), en la cual se pueden realizar búsqueda por Ministerio, asunto u Órgano, obteniéndose toda la información acerca de los procedimientos deseados.

### 3. Documentos administrativos

No sólo es importante que la Administración facilite información sobre los trámites necesarios para realizar determinadas actividades, sino también que facilite los modelos de impresos necesarios. La organización de la Administración es complicada, por lo que debe favorecerse la comprensión de los documentos administrativos y ofrecerse modelos para que el ciudadano pueda orientarse. Esto lo han entendido muy bien algunas instituciones como la Junta de Castilla y León, la cual ofrece en su servidor modelos de los escritos más corrientes que el ciudadano dirige a la Administración(10), como el modelo de escrito de personalización de los interesados en el procedimiento administrativo, el modelo de escrito para solicitar certificación de acto presunto, el modelo de escrito para interponer recurso ordinario, etc. Otro buen ejemplo de esto es la información relativa a documentos administrativos que facilita la Inspección General de Servicios de la Administración Pública del MAP, exponiendo todos los modelos de documentos administrativos(11), divididos en documentos de iniciación, de instrucción y de terminación.

### 4. Procedimientos

La Administración debe ofrecer la información de los requisitos necesarios para realizar un procedimiento administrativo; incluso, debe ofrecer modelos para realizar las gestiones, como se ha visto en los dos apartados anteriores. Pero debe ir más allá y posibilitar que los procedimientos y los trámites se soliciten a distancia. Ciertamente es que algunas solicitudes requieren la presencia de los ciudadanos, pero muchos otros trámites pueden realizarse sin obligar al ciudadano a desplazarse hasta las dependencias de la institución: solicitudes de participación en oposiciones o concursos, certificados de empadronamiento, etc. En este caso se pone como ejemplo el Ayuntamiento de Villena, que permite a sus ciudadanos solicitar en línea(12) certificados de convivencia, de empadronamiento y de residencia. Este ejemplo debería ser seguido por un mayor número de instituciones, ya que apenas se contempla esta posibilidad en los servicios de información en línea oficiales.

### 5. Convocatorias

Los tablones de anuncios de las instituciones deben tener su correlato virtual. Las Administraciones deben poner a disposición de los ciudadanos aquella información que consideren de interés para los mismos en materia de concursos, becas, licitaciones, obras, etc. Probablemente sea ésta una de las aplicaciones que más están empleando los responsables institucionales en sus páginas web. Los ejemplos son abundantes, desde la Diputación Foral de Álava(13), que mantiene un espacio web para sus concursos y licitaciones administrativas, pasando por las páginas de la Generalitat de Catalunya en las cuales anuncia las convocatorias de oposiciones(14) para acceder a los distintos organismos oficiales de su ámbito autonómico, pasando por servidores como el del Gobierno de Canarias, que también informa de becas, subvenciones y ayudas(15) o el del Ministerio de Educación y Cultura, que

mantiene una base de datos de becas(16). Son sólo algunos ejemplos de un uso de la información en línea bien administrado por las instituciones oficiales.

## 6. Legislación

Uno de los servicios de información en línea de la Administración mejor acogidos por el ciudadano es la posibilidad de consultar los Boletines Oficiales, ya sea a texto completo, como ocurre con alguna de las series del Diario Oficial de las Comunidades Europeas(17) o simplemente los sumarios, caso del Boletín Oficial del Estado(18). Algunas instituciones apoyan la idea de que la información oficial debe ser facilitada de manera gratuita a los ciudadanos, como ocurre con la Diputación de Badajoz, la cual ofrece el Boletín de la Provincia de la Provincia(19) íntegramente. Un completo directorio de boletines oficiales es el que administra Francisco de la Flor(20), en el cual se recopilan por categorías geográficas los distintos boletines oficiales, además de indicar si la consulta es gratuita o no, si se ofrece el sumario o se trata de boletines de texto completo y el formato de presentación de los boletines (zip, pdf). Además de los boletines oficiales, los servidores instituciones deben ofrecer las normas legales que puedan afectar o interesar al ciudadano. Esto se está llevando a cabo en algunos departamentos, como ocurre con el Centro de Información Administrativa del MAP, el cual está introduciendo el texto completo de la legislación básica del Estado(21): Constitución Española, Estatutos de Autonomía, etc.; esto mismo está realizando el Centre d'Informació i Documentació Jurídico Administrativa de la Generalitat Valenciana, quien mantiene un repertorio legislativo(22) a texto completo de la legislación de mayor interés para esta Comunidad Autónoma.

## 7. Consulta de expedientes

El ciudadano tiene derecho a conocer la situación de los procedimientos en los que se encuentra involucrado. Los sistemas tradicionales para obtener esta información requerían personarse en la dependencia que estuviese gestionando el asunto o solicitar copia del expediente para comprobar los trámites realizados hasta el momento. Internet posibilita que se simplifique estos sistemas y que se informe del estado de un procedimiento a un ciudadano directamente empleando sistemas telemáticos. Simplemente se trata de crear bases de datos con las informaciones relativas a los expedientes que se están tramitando. Un ejemplo puede ser el web de la Xunta de Galicia, desde el cual el ciudadano puede conocer la situación de un expediente administrativo(23), simplemente indicando el número de expediente y el DNI, NIF o CIF. Otro ejemplo claro de esta aplicación lo constituye la Agencia Tributaria, desde cuyo Autoservicio(24) se puede consultar el estado de la devolución del IRPF, entre otras posibilidades.

## 8. Consulta de archivos

Las instituciones cuentan con archivos en los que tratan y organizan la documentación que reciben y generan. En el apartado anterior se exponía la utilidad de poder consultar la información que se tramitando y que, por tanto, todavía no es propiamente de archivo. Los archivos de la instituciones deberían estar accesibles en línea, como ocurre con los catálogos bibliotecarios o las bases de datos bibliográficas y documentales de muchos

centros de información. El hecho de que sólo haya un escaso número de instituciones oficiales las que permiten consultar sus archivos en línea puede radicar en la nula atención que los archivos administrativos han recibido tradicionalmente en nuestro país. No obstante, existen ejemplos en la red, tales como el Archivo Municipal de Vila-Real(25), que permite la consulta a distintas bases de datos con la documentación municipal o el Centro de Patrimonio Documental de Euskadi(26), que posibilita la consulta sobre fondos vascos depositados en archivos del País Vasco.

## 9. Asesoramiento

Dentro de la información alojada en los servidores institucionales debe aparecer documentación de apoyo a los ciudadanos en cuestiones profesionales, empresariales y económicas. La Administración favorecerá el desarrollo local cuando esté preocupada de sus vecinos y ponga a su disposición información propia o ajena en cuestiones como la formación de empresas, redacción de proyectos, presentación de pliegos, consecución de ayudas y subvenciones, creación de asociaciones, etc. Se debe intentar que las administraciones apoyen a los ciudadanos incluyendo en sus servicios en línea informaciones explicativas o bien la posibilidad de comunicación vía correo electrónico para resolver todas las cuestiones que se puedan plantear. Este asesoramiento es ofrecido por distintos organismos. Uno de ellos es el Instituto Vasco de Administración Pública, entre cuyas ofertas está el Servicio de consulta lingüística(27), que tiene la finalidad de apoyar el proceso de normalización y difusión del euskera. Otro ejemplo es el Manual Práctico de Asociaciones(28), que el Cabildo Insular de Gran Canaria ha puesto en línea.

## 10. Comunicación

Los organismos oficiales están articulando procedimientos para mantener constantemente informados a los ciudadanos. Los boletines informativos tradicionales están dando paso a boletines electrónicos, que pueden consultarse a través del web o bien ser recibidos por suscripción vía correo electrónico. Un ejemplo de este tipo de boletines es INFO-EUROPA(29), boletín electrónico que informa de la actividad de la Unión Europea. Otro ejemplo de boletines por suscripción, a través de listas de distribución de correo electrónico, es la que mantiene el Instituto Vasco de Administración Pública, donde se informa semanalmente de las ofertas de empleo procedentes de organismos vascos(30). También se podrían incluir en este apartado las listas de distribución alojadas en RedIRIS, tales como DISEVEN(31), en la que se informa de congresos, cursos, etc. o bien OFER-TRABEC(32), que facilita a sus suscriptores ofertas de trabajo y becas. En los sistemas de comunicación con el ciudadano también hay que incluir los buzones del ciudadano y los foros, donde los ciudadanos envían sus opiniones para debatir con sus vecinos y gobernantes. Un ejemplo es la página de foros y debates del Ayuntamiento de Barcelona(33), en el que se proponen temas de discusión acerca de la ciudad. Un último ejemplo es el Servicio de Difusión Legislativa(34) de la Generalitat Valenciana, que utiliza el correo electrónico para enviar a sus suscriptores información periódica de temas publicados en el Diario Oficial de la Generalitat Valenciana.

## 11. Información de la comunidad

Entre las informaciones que los servidores institucionales pueden ofrecer, y que de hecho ofrecen, se puede incluir una serie de temas, meramente expositivos o informativos, que hacen referencia a la localidad o región sobre la que se ejerce gobierno. Las Comunidades Autónomas, las Diputaciones y los Ayuntamientos están incluyendo entre su oferta informativa páginas sobre la historia, la cultura, la situación geográfica, el clima, la gastronomía, los monumentos, las rutas turísticas, etc. de sus respectivas zonas. Los destinatarios de esta información son tanto los habitantes de las poblaciones sobre las que tratan las páginas web, como los usuarios externos que buscan datos, sobre todo turísticos o culturales. Sin duda, esta información contribuye también al desarrollo local, ya que ayudará a fomentar el turismo y, por tanto, a dinamizar la economía de la zona. Los ejemplos de este tipo de servicio de información en línea son múltiples, por citar algunos webs de instituciones de diferentes niveles administrativos se puede mencionar las páginas del Ayuntamiento de Zamora(35), prácticamente dedicadas a informar sobre la ciudad: localización, historia, recorrido urbano, ferias y fiestas, rutas turísticas, etc. Como un ejemplo autonómico en este sentido estaría el servidor de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en cuya sección Conocer la región(36) aporta informaciones turísticas, patrimoniales, medioambientales, etc. de esta región. Otro ejemplo es el servidor de la Diputación Foral de Guipúzcoa(37), desde el que se informa de cuestiones sobre la provincia y sobre sus municipios.

## 12. Información para la comunidad

Además de la información que puede elaborarse con vistas a que sea consultada por usuarios foráneos, también se debe incluir en los servidores información de la comunidad para la comunidad. Las administraciones deberían realizar directorios locales en los que informaran a los ciudadanos acerca de temas como la industria, el comercio, el transporte, los espectáculos, la educación, la cultura, etc. Se debería conseguir ofrecer una completa guía de servicios locales, informando de todas aquellas cuestiones que se consideren de interés, desde la ubicación de las bibliotecas municipales hasta la relación de comercios dedicados a la venta de muebles, por ejemplo. A nivel local podría servir como ejemplo las Pàgines grogues(38) de Tarragona, que recogen empresas, entidades o ciudadanos conectados a Internet en dicha provincia. Otro ejemplo son las páginas del Ayuntamiento de Arrecife(39), en las que pueden encontrarse las farmacias de guardia, los horarios de las guaguas municipales, los centros educativos o los teléfonos de mayor interés. Uno de los web locales que más información ofrece a la comunidad es el del Ayuntamiento de Leganés(40), donde no sólo se dedican páginas a los servicios municipales, sino que se ha incluido información empresarial, de ocio, transportes y comunicaciones, empleo, etc.

## 13. Información interinstitucional

La cooperación entre Administraciones también se ve reflejada en los servicios de información en línea. Muchas instituciones están colaborando para intercambiarse información o compartir la que se tiene en sus respectivos servidores. Existen diferentes formas de materializar la cooperación entre administraciones, desde dedicar páginas web a proyectos comunes, hasta

simplemente reunir en una selección de enlaces recomendados los servicios en línea de otras instituciones. Una de las formas más claras de información y cooperación interinstitucional son las ventanillas únicas. La Inspección General de Servicios de la Administración Pública del MAP está coordinando la información en línea procedente de los convenios de la Administración central con las entidades locales y autonómicas(41). El proyecto Ventanilla única tiene como objeto permitir la presentación en los registros de la Entidad Local de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a cualquier órgano de la Administración General del Estado y a las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de aquella (organismos autónomos, agencias, entes,...). Entre las informaciones que se han puesto en línea dentro de este proyecto está una base de datos de oficinas de registro(42), desde la que se obtienen datos de la Entidad, provincia, dirección, etc. Otra forma de cooperación interinstitucional son los consorcios que se crean para el desarrollo económico de una zona, para el fomento turístico, para la celebración de grandes eventos, etc. Este tipo de consorcios suelen ser temporales y reúnen a organizaciones públicas y privadas. Los servidores de estas organizaciones suelen ser también de utilidad para los ciudadanos, ya que la información que contienen está centrada en la zona o el acontecimiento que motivó la creación del consorcio. Un ejemplo actual es Bilbao Metrópoli-30(43), asociación constituida para realizar proyectos de revitalización del Bilbao metropolitano, en la que participan tanto instituciones públicas como privadas.

#### 14. Descarga de ficheros

En muchas ocasiones la información facilitada no puede ser consultada directamente desde los navegadores, ya que se requieren programas específicos para ello. Así ocurre con los boletines oficiales, puesto que muchos de ellos sólo est n disponibles en formato PDF, por lo que se necesita el programa Adobe Acrobat para su lectura. Los servidores institucionales deben posibilitar la descarga de esos programas para que la información ofrecida pueda ser consultada. Esto es fácil, ya que puede resolverse simplemente con un enlace a la página de la empresa que fabrica o distribuye el producto. En otras ocasiones la Administración opta por disponer de un servidor FTP desde el que transferir los ficheros y programas necesarios. Pero la descarga de ficheros puede cumplir también una función importante en el proceso de informar al ciudadano. Esto es así porque la aplicación de Internet de la transferencia de ficheros (FTP) es útil para facilitar documentos de gran tamaño o programas realizados por las instituciones. Como ejemplo de lo primero puede citarse la Guía de Recursos Sociales en Aragón(44), cuya información puede consultarse en línea o descargarse por completo. Otro ejemplo de descarga de ficheros, en este caso de programas propios, es PROA, Programa de Ayuda para la Elaboración de Documentos Administrativos(45), que realiza el MAP. Desde sus páginas web se realizará la descarga del programa para su posterior instalación en los ordenadores locales.

#### 15. Fomento de la telemática

Un campo más donde las instituciones pueden contribuir al desarrollo local a través de la información en línea es el fomento o patrocinio de las redes

telemáticas y el acceso a las redes de telecomunicación. De nada sirve que los servidores oficiales contengan documentos o informaciones de gran valor si la población no dispone de los medios necesarios para su consulta. Por ello, la administración, en especial la local, puesto que está más próxima al ciudadano, debe fomentar acciones para la implantación de la telemática en las ciudades. Los procedimientos para ello son múltiples. Una medida simple y poco comprometida es organizar actividades de formación sobre Internet, sus servicios y funcionamiento. Otra acción es establecer convenios con las empresas telefónicas, los agentes locales y los proveedores de servicios Internet para conseguir conexiones económicas. De mayor complejidad y utilidad para el ciudadano es que la institución se convierta en proveedora, que disponga de servidores propios y que facilite directamente el acceso a la red local e internacional a precios asequibles. Y esto no es ninguna quimera. Existen experiencias significativas en todos los sentidos. Como un ejemplo básico de servidor al servicio de otras entidades, en este caso locales, puede mencionarse a la Diputación de Almería(46), que ha puesto en línea información de sus municipios. Un ejemplo más preciso para reflejar la función de la Administración como patrocinadora de la telemática en las ciudades es Infoville, iniciativa consolidada del gobierno valenciano, pionera en España en cuanto a la difusión de la Sociedad de la Información(47) en las ciudades. Infoville da acceso a Internet a entidades oficiales, empresas y ciudadanos. Éste y otros proyectos de la Oficina Valenciana para la Sociedad de la Información demuestran que la implicación de la Administración en el desarrollo de las redes para uso del ciudadano es altamente recomendable. Por mencionar otro ejemplo de esta utilidad cabe la inclusión de Tinet (Tarragona Internet)(48), primera red ciudadana española, creada en 1995 como iniciativa de la Fundación municipal Ciutat de Tarragona. Tinet da acceso a Internet a particulares y empresas a precios más bajos de los habituales.

## Información al ciudadano desde fuera de la Administración

La información al ciudadano no es patrimonio de las instituciones oficiales. En muchos casos la iniciativa privada es más útil a la hora de conseguir información sobre servicios locales que los propios proveedores de esos servicios (Ayuntamientos, Diputaciones, etc.), algo que debería preocupar a los responsables de las instituciones.

Son múltiples los agentes que pueden ser útiles como proveedores de información para el desarrollo local. Desde el punto de vista económico son fundamentales las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación, puesto que son el motor económico y comercial de las ciudades y regiones. Desde el servidor del Consejo Superior de estas Cámaras se ofrece información de gran utilidad, como la consulta, previa suscripción, de distintas bases de datos empresariales(49): empresas españolas, marcas, bolsas, etc.

En un plano similar están las informaciones en línea de organizaciones como las Agencias de Desarrollo, los Consejos Económico Sociales, las asociaciones profesionales y los sindicatos. En sus respectivos servidores incluyen documentos e informaciones de interés profesional o general, que pueden ser de interés para la comunidad. Por poner algún ejemplo, en las páginas del Consejo Económico y Social de España(50) se pueden encontrar

informaciones acerca de la actividad de esta institución, sus memorias, dictámenes e incluso convocatorias de empleo.

La empresa privada también está jugando un papel importante en cuanto a la oferta de información para el ciudadano. Muchos proveedores locales realizan verdaderos directorios de la actividad social, cultural, educativa, comercial o empresarial de la localidad desde la que trabajan. Uno de tantos ejemplos es Elianet(51), directorio virtual de L'Eliana realizado desde la iniciativa privada. Otro ejemplo evidente es el que ofrece la empresa Radiovisión(52) en Motril, que elabora páginas sobre servicios municipales, comerciales, turísticos, etc. de esta localidad. Una buena manera de conocer informaciones locales de este tipo es a través del directorio España virtual(53), que se promociona como una guía integral de servicios y que en estos momentos ya no es de acceso gratuito.

Otras organizaciones no oficiales ni estrictamente comerciales que pueden aportar informaciones útiles para el desarrollo son las fundaciones, instituciones que, por lo general, parten de grandes empresas, pero con una orientación teóricamente ajena al beneficio económico. Aquí pueden incluirse las informaciones de los servidores web de las fundaciones de los bancos y cajas de ahorro, especialmente dedicados a su actividad sociocultural. Esta información puede ser localizada desde el apartado Obra social de las Cajas de Ahorro Confederadas(54). Los web de las distintas fundaciones pueden ser útiles para obtener información de la actividad para la que trabajen. Por ejemplo, la Fundación para la Promoción Integral del Empleo(55) ofrece datos sobre empresas que ofrecen empleo a través de Internet, teletrabajo, etc.

Las asociaciones de ciudadanos, culturales, académicas, no gubernamentales, etc. también pueden ser consideradas como proveedores de información en línea de utilidad común. Todas estas organizaciones intentan ofrecer informaciones de calidad a sus usuarios. Algunas de ellas, como es el caso de Nodo 50(56), parten de posiciones autodenominadas antagonistas. Su posición de partida queda manifiesta con la frase de Noam Chomsky con la que se abre la página principal: "Si no hacemos nada, Internet y el cable estarán monopolizados dentro de diez o quince años por las megacorporaciones empresariales. La gente no conoce que en sus manos está la posibilidad de disponer de estos instrumentos tecnológicos en vez de dejárselos a las grandes compañías. Para ello, hace falta coordinación entre los grupos que se oponen a esa monopolización, utilizando la tecnología con creatividad, inteligencia e iniciativa para promocionar, por ejemplo, la educación". Esta filosofía hace que sus páginas estén constituidas por informaciones que, a pesar de ser interesantes, no se encuentran en otros servidores. De contenido e interés similar es Pangea(57), quien incluso posibilita la consulta a su base de datos de ONG y grupos alternativos del estado español(58).

La aportación personal se ha convertido en un factor decisivo para obtener información en línea. En muchos casos, sobre todo en poblaciones pequeñas, los organismos oficiales no disponen de páginas web, siendo éstas suplidas por vecinos que desinteresadamente han incluido en servidores comerciales información sobre sus municipios, comarcas o regiones. La utilidad de estas informaciones depende del grado de conocimiento e interés que tenga el autor de las páginas, aunque suele tratarse de trabajos interesantes desde el punto de

vista de la obtención de información histórica, monumental y de los servicios municipales. Por mencionar uno de los cientos de ejemplos de páginas web personales dedicadas a alguna población española, puede consultarse las páginas de Francisco Jiménez sobre Peñaranda de Bracamonte(59).

Por último hay que mencionar a las comunidades ciudadanas, que suponen una alternativa o complemento a la información ofrecida por las administraciones. Las comunidades ciudadanas o freenets, son redes locales constituidas por personas de una determinada zona geográfica, para tener acceso a Internet y para ofrecer servicios de información en línea a los miembros de la intranet. Las comunidades ciudadanas se están extendiendo en todo el mundo dado su efectividad como medio de suministro de información y de acceso a las redes. En ellas cree la Unión Europea, quien subvenciona distintas iniciativas de creación y mantenimiento de redes ciudadanas.

Entre las iniciativas europeas destaca EPITELIO(60), proyecto financiado por el Programa de Aplicaciones telemáticas de la Comisión Europea, cuyo principal objetivo es crear una red telemática interactiva de valor añadido basada en Internet que fomente el diálogo social y el intercambio de experiencias entre organizaciones locales, nacionales y europeas. Varias comunidades ciudadanas españolas están presentes en este proyecto. Se puede obtener una descripción y acceder a la mismas del servidor del proyecto(61). Algunas redes ciudadanas españolas cuentan con gran estabilidad, como Tinet(62) o BCNet(63), e incluso han sido pioneras en la cooperación europea, participando en la creación de la Alianza Europea de Redes Ciudadanas(64). Las comunidades ciudadanas constituyen una de las formas más útiles de ofrecer servicios en línea al ciudadano, ya que, además de posibilitar una conexión barata, dan acceso a múltiples informaciones locales de interés.

## La información en línea: una obligación

En este trabajo no se ha pretendido más que realizar una reflexión necesaria acerca de la utilidad de los servicios de información en línea para el desarrollo del ciudadano. Con todo lo expuesto queda demostrado el gran interés que Internet presenta como medio de comunicación e información y cómo las administraciones deben presentar iniciativas para sacarle todo el provecho posible a la información en línea. Ya no basta con disponer de atrayentes páginas web con saludos de los responsables institucionales y propaganda sin valor. Es necesario llenar los servidores de los organismos oficiales de informaciones de calidad, de valor administrativo e interés sociocultural. No se trata únicamente de un servicio, también es una obligación de las administraciones.

En los párrafos precedentes se ha mostrado la actividad de distintas instituciones para ejemplificar las distintas aplicaciones mencionadas. Pero lo cierto es que todavía se hace un uso escaso de los servicios en línea para el ciudadano, en comparación a los que se pueden llegar a desarrollar. Simplemente es una cuestión de voluntad, sobre todo política, ya que los medios técnicos y personales no son tan elevados.

Día a día la información en línea está creciendo. Las administraciones están conociendo su potencial y están comenzando a utilizarlo. Sería deseable que

en un futuro cercano las instituciones nacionales, regionales y locales empleasen a pleno rendimiento las posibilidades de Internet. Ese día, todos saldremos ganando.

## Bibliografía

Andrés, Javier de. El Senado: Parlamento electrónico.  
<<http://www.epitelio.org/cuenca/encuentros/senado.htm>>

Becas en Internet <<http://www.admiweb.org/becas.html>>

Cervera Cardona, J.E. Dos años viviendo en Infoville.  
<<http://www.epitelio.org/cuenca/encuentros/infoville.htm>>

Díaz Ferreira, M.A. Las mejores guías locales.  
<<http://www.idg.es/iworld/199802/articulos/guias.asp>>

Hipercentro de Información Administrativa: hacia la ventanilla única en internet. <<http://www.map.es/csi/pg5h11.htm>>

Ibarreta, E. EuroView: servicios de directorio para las Administraciones Públicas Europeas. <<http://www.rediris.es/rediris/boletin/40/enfoque3.html>>

Empleo público en Internet. <<http://www.admiweb.org/ oposiciones.html>>

Fernández Amor, J.A. La utilización de las nuevas tecnologías para intercambios de información en la cooperación administrativa y la elaboración estadística en la CEE: su aportación al proceso de la Unión Europea. Impuestos: revista de doctrina, legislación y jurisprudencia, 1993, n. 13, p. 7-31.

Gago Areces, M. El sistema de información en la empresa pública española: hacia un modelo cibernético. Hacienda Pública Española, 1982, n. 78, p. 203-209.

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano  
<<http://www.igsap.map.es/docs/cia/dispo/208-96.htm>>

Serra, A.; Navarro, L. BCNet, en marcha: Barcelona, red ciudadana.  
<<http://www.wsite.es/NET/hemero/articulos/frenet08.htm>>

Ursa, Y. Desarrollo local y redes telemáticas: el proyecto ACTORES.  
<<http://www.epitelio.org/cuenca/encuentros/actores.htm>>

## Notas

1. R.D. 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano (BOE 4-3-96)

2. B.O.C. y L. D. 252/1997, de 18 de diciembre, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano de la Administración de

Castilla y León.

3. [http://www.municipia.org/actores/act\\_es/news\\_des.htm](http://www.municipia.org/actores/act_es/news_des.htm)
4. <http://www.map.es/internet/indice.htm>
5. <http://www.admiweb.org>
6. <http://www.munimadrid.es>
7. <http://www.mir.es/otros/tasas/tasas.htm>
8. <http://193.144.104.2/siap/paginas/cmenusiap.htm>
9. <http://www.igsap.map.es/BASIS/proce/all/proce/SF/>
10. <http://www.jcyl.es/jcyl/cpat/sg/igs/guianet98/partemod/modelos.htm>
11. <http://www.igsap.map.es/sgpro/documen/sgprg.htm>
12. [http://195.77.31.34/ivmundocs/38663367\\_MUN01.htm](http://195.77.31.34/ivmundocs/38663367_MUN01.htm)
13. <http://dfa.jet.es/>
14. <http://www.gencat.es/oposicions>
15. <http://www.educa.rcanaria.es/inflegis/infor020.htm>
16. <http://www.mec.es/becas>
17. <http://europa.eu.int/eur-lex/es/oj/index.html>
18. <http://www.boe.es>
19. <http://www.dip-badajoz.es/bop/index.html>
20. <http://web.sitio.net/boletines/index.html>
21. <http://www.igsap.map.es/docs/cia/dispo/lbe.htm>
22. <http://www.gva.es/cidja/sumario.htm>
23. <http://www.xunta.es/adm/consulta.htm>
24. <http://aeat.tsai.es/aeat/autoserv.htm>
25. [http://www.geocities.com/Paris/5419/Recerques\\_c.html](http://www.geocities.com/Paris/5419/Recerques_c.html)
26. <http://www.irargi.org/>
27. <http://www.ivap.es/dudamuda.htm>
28. <http://cabildogc.step.es/inforjoven//ediciones/asocia/index.htm>

29. <http://www.rediris.es/list/info/info-europa.html>
30. <http://www.ivap.es/cast/form1.htm>
31. <http://www.rediris.es/list/diseven>
32. <http://www.rediris.es/list/info/ofere-trabec.html>
33. <http://www.bcn.es/catala/actual/cldebats.htm>
34. <http://www.gva.es/cidja/dsiform.htm>
35. <http://www.ayto-zamora.com/>
36. <http://www.jccm.es/turismo/conocer.htm>
37. <http://www.gipuzkoa.net/inicio.htm>
38. [http://www.fut.es/TINET/pagines\\_grogues.html](http://www.fut.es/TINET/pagines_grogues.html)
39. <http://www.interlan-stc.es/webs/arrecife/>
40. <http://www.leganes.org>
41. <http://www.igsap.map.es/sgpro/conven/conven.htm>
42. <http://www.igsap.map.es/sgpro/conven/registro/regage.htm>
43. [http://www.bm30.es/Welcome\\_es.html](http://www.bm30.es/Welcome_es.html)
44. <http://www.aragob.es/san/guiass/guiaexe.htm>
45. <http://www.igsap.map.es/sgpro/documen/proa1.htm>
46. <http://www.dipalme.org/municipios/>
47. <http://www.gva.es/infociuda/index.html>
48. <http://www.fut.es/>
49. <http://www.camerdata.es/esp/area/index.html>
50. <http://www.ces.es/>
51. <http://www.bemarnet.es/elianet/>
52. <http://www.radiovision.es/>
53. <http://www.itelco.es/ev.htm>
54. <http://www.ceca.es/>

55. <http://www.geocities.com/Yosemite/Trails/5493/index.html>
  56. <http://www.nodo50.ix.apc.org/>
  57. <http://www.pangea.org/pangeaes.htm>
  58. [http://www.pangea.org/alephweb/alephweb4\\_es.html](http://www.pangea.org/alephweb/alephweb4_es.html)
  59. <http://web.jet.es/calipo/penna.htm>
  60. <http://www.epitelio.org/>
  61. <http://www.epitelio.org/spanishv/civicnets.htm>
  62. <http://www.fut.es/>
  63. <http://www.bcnet.upc.es/>
  64. <http://www.ac.upc.es/homes/artur/eacn.html>
- 

<http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/admon.htm>

José Antonio Merlo Vega

[merlo@gugu.usal.es](mailto:merlo@gugu.usal.es)

29 diciembre 1998