

EL CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS: UN EJEMPLO DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA EN LÍNEA

Armando Alonso Peri

*Consejería de Economía y Administración Pública
Servicio de Archivos Administrativos y Documentación
Gobierno del Principado de Asturias*

Introducción

A lo largo de la última década los importantes avances tecnológicos en el ámbito de la comunicación, han aumentado enormemente las posibilidades de acceso a la información. El abaratamiento de los equipos informáticos y las comunicaciones y la amigabilidad de la información que se ofrece a través de Internet, han hecho que el ordenador se haya convertido en un elemento cotidiano en los hogares y en centros de acceso al público, lo que convierte a la Red en una herramienta de comunicación universalmente difundida. En definitiva, nos encontramos inmersos en lo que tantas veces se ha dado en llamar la Sociedad de la Información.

La Administración no ha permanecido ajena a esta realidad y en los últimos años ha ido incorporando las llamadas TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) a sus modelos de gestión tanto interna como externa. Frente a la tradicional opacidad ante el ciudadano que caracterizó a la Administración durante mucho tiempo, se ha pasado a un carácter claramente aperturista. El ciudadano se ha erigido en el centro de su actuación. Se busca una adecuada difusión de los flujos de información que produce y para ello la aplicación de las tecnologías de información y las comunicaciones es fundamental.

La normativa legal, sobre todo de ámbito estatal, también ha tenido en cuenta en los últimos

años la importancia de los medios de comunicación telemáticos como intermediarios entre Administración y ciudadano.

La Constitución Española primero y posteriormente la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, instauraron un nuevo concepto de las relaciones entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos.

La Ley 30/1992 dentro del catálogo de derechos de los ciudadanos, que recoge en su artículo 35, incluye en sus párrafos a), b) y g), tres que se hayan directamente relacionados con la función general de la información. En esta norma se planteaba la necesidad de actualizar y potenciar la organización, el funcionamiento y la coordinación de los servicios administrativos que centra su trabajo en las tareas de información y orientación a los ciudadanos. Esta Ley ha permitido a las Administraciones establecer un marco legal para introducir el tratamiento automatizado de la información en las labores diarias y reconoce los mecanismos para acceder a las fuentes de información por cauces informáticos.

El Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano alude a la necesidad de aprovechar las nuevas tecno-

logías como medio de comunicación con el ciudadano cuando dice: «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 Real Decreto-Ley 14/1999, de 7 de septiembre, establece las normas reguladoras de la firma electrónica.

Finalmente, la reforma de la Ley 30/1992, la Ley 4/1999, de 13 de enero, enfatiza en la necesidad de aprovechar las nuevas tecnologías como medio de comunicación entre Administración y ciudadano.

El catálogo de servicios

El Gobierno de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias ha puesto en marcha durante la Última legislatura un “Plan de Modernización” de sus procesos de gestión y difusión de información hacia los ciudadanos que administra, con el fin de mejorar la calidad de los servicios que ofrece. Dentro de este Plan, desarrollado por la Consejería de Administraciones Públicas y Asuntos Europeos, uno de los elementos fundamentales es el Proyecto PROXIM@, cuyo fin es la “puesta en marcha y desarrollo de un Servicio de Atención al Ciudadano cuya función es la entrega a sus destinatarios, los ciudadanos, de información y servicios que produce la Administración del Principado de Asturias, y ello de la forma más generalizada, homogénea, ágil y racional posible; cumpliendo los estándares de calidad que se hayan establecido previamente y a través de todos los canales de

comunicación disponibles (presencial, telefónico, Internet, etc.).”¹

El Proyecto PROXIM@ se articula en tres fases:

FASE I.- Disponibilidad de información de carácter general: catálogo de servicios que se prestan, de los tributos que se gestionan, información sobre contratos licitados y adjudicados, estructura de la organización...

FASE II.- Disponibilidad de información de carácter particular: informar a los interesados sobre el estado de tramitación de los expedientes.

FASE III.- Posibilidad de envío a la Administración, a través de Internet, de instancias e inicio de expedientes de forma telemática y envío a las aplicaciones de gestión para su subsiguiente tramitación.

La consecución de cada una de las fases del proyecto, no es posible si no se logran los siguientes objetivos:

- Disponer de la infraestructura tecnológica que permita gestionar las relaciones con los ciudadanos y los canales de comunicación.
- Mantener permanentemente actualizados los Catálogos de servicios, tributos, contratos...
- Integración con las aplicaciones de gestión para prestar información particular y hacer posible la tramitación on line.
- Establecer indicadores que permitan disponer de la información necesaria para mejorar la calidad de los servicios públicos.

El Catálogo de Servicios es una de las herramientas de información en línea que la Administración ha puesto a disposición del ciudadano dentro de la Fase I del Proyecto PROXIM@ (información General).²

1 Menéndez Bañuelos, Belén. Los archivos administrativos en el marco del acuerdo para la modernización y mejora de la

calidad en la Administración del Principado de Asturias. Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archi-

veros, Documentalistas y Museólogos. Junio-Diciembre 2001, vol. 2, p. 32-35.

2 El Real Decreto 2081/1996, por el que se

Podría definirse como el “conjunto de todos los servicios que la Administración del Principado ofrece al ciudadano, entendiéndose por tales aquellos resultantes de una actividad administrativa realizada a través de un procedimiento administrativo o de cualquier otro tipo de proceso que aporta valor al ciudadano y le satisface unas necesidades concretas”. La finalidad es informar al ciudadano (entendiéndose por ciudadano tanto a las personas físicas como jurídicas) de todos los servicios que la administración le ofrece.

El alcance de este catálogo abarca tanto los servicios disponibles (aquellos que tienen plazo de solicitud abierto), como los no disponibles, es decir, todos los servicios vigentes. El resultado es una base de datos de más de 1000 servicios, y supone uno de los mayores esfuerzos en el ámbito de la información administrativa en línea que se han realizado hasta el momento.

Nos encontramos ante un catálogo vivo, cuya actualización requiere una labor diaria y coordinada entre los diferentes agentes que se ocupan de su mantenimiento: Unidades Productoras de los Servicios, Centro de Documentación y Servicio de Atención al Ciudadano.

Los objetivos que se pretenden conseguir son los siguientes:

- Centralizar la información relativa a los servicios que la administración ofrece a los ciudadanos en un catálogo único. Hasta el momento las posibilidades de localizar la información necesaria para acceder a un servicio eran la consulta telefónica, la atención

presencial, el Boletín Oficial en soporte papel o hipertextual, y las páginas web de las diferentes Consejerías donde se ofrecía información de “algunos” de los servicios que producían sus unidades administrativas. La información se encontraba dispersa en diferentes fuentes de información, era necesario mejorar su accesibilidad.

- Simplificar, normalizar y facilitar la forma de obtener la información sobre los servicios. El Catálogo de Servicios supone un esfuerzo por normalizar la información presentándola en un lenguaje más próximo al ciudadano. La información administrativo/legal utiliza un lenguaje breve con vocabulario, matices y giros que en muchos casos el ciudadano normal no alcanza a comprender completamente.
- Ampliar los canales de comunicación con el ciudadano. Con el acceso en línea se establece una nueva vía de comunicación entre Administración y administrado que aumenta las posibilidades de acceso a la información. De este modo se completa el Modelo de Comunicación Multicanal: Internet, Presencial y Telefónico,
- Adaptar la producción y entrega de servicios por parte de la Administración a las demandas reales de las personas y a su óptica. Se intenta captar la perspectiva del ciudadano, qué es lo que realmente necesita y proporcionárselo liberándole de lo accesorio.
- Reducir el número de llamadas telefónicas solicitando información. Se posibilita así una atención vía telefónica de mayor calidad a aquellas personas que no pueden acceder a la información en línea.³
- Reducir las colas en las ventanillas. La disponibilidad de la información de los servicios

regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano, en su artículo 2 define la información administrativa de carácter general como “la información administrativa relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas; la referida a los requisi-

tos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar; la referente a la tramitación de procedimientos. a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las

Administraciones públicas, en su conjunto. o con alguno de sus ámbitos de actuación”.

3 También dentro del Proyecto proxim@ del “Plan de Modernización del Principado de Asturias” se ha puesto recientemente a disposición del ciudadano el nuevo “Servicio de Información Telefónica 0 12”.

a través de Internet evita tener que desplazarse para obtener dicha información,

- Proporcionar un servicio de información disponible las 24 horas del día. La información suministrada a través de la Red se caracteriza por una accesibilidad continua.

En definitiva, dar un servicio de calidad en el que Administración y administrado salgan ganando.

La Ficha de Servicio

El catálogo está compuesto por fichas que describen el contenido de cada servicio. La Ficha de Servicio es un documento de carácter hipertextual que contiene la información que el ciudadano necesita para acceder al mismo: **quién** puede solicitarlo, qué requisitos han de cumplirse, **qué** documentación es necesario aportar, en qué plazos se pueden solicitar y en cuales obtendrán una respuesta, **qué** órgano es el competente en cada caso. Para responder a estas necesidades informativas la Ficha de Servicio se estructura en un modelo de datos que se analiza continuación:

Descripción del servicio

DENOMINACIÓN Y OBJETO.⁴

Denominación. Es el título del servicio y en él se refleja la materia que trata y los destinatarios a quienes va dirigido.

Objeto. Describe la finalidad del servicio desde la óptica del ciudadano, es decir, sería el "¿para qué?" del servicio.

¿QUIÉN PUEDE SOLICITAR EL SERVICIO?

Destinatarios. Recoge la tipología de los posibles receptores o beneficiarios del servicio.

Requisitos. Informa de las exigencias que la normativa establece que tienen que cumplir los beneficiarios para acceder al servicio.

Tributos asociados al servicio. Contiene la información relativa a la tasa que el ciudadano debe liquidar para la obtención de determinados servicios.

¿CUÁNDO Y DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?

Plazo de solicitud del servicio. Especifica el plazo para formular la solicitud del servicio.

Lugar de presentación. En este campo se indican los lugares donde el ciudadano puede presentar la solicitud del servicio.

¿QUÉ DOCUMENTACIÓN HAY QUE PRESENTAR?

Modelos de solicitud. A través de un enlace el ciudadano obtiene los formularios normalizados que necesita cumplimentar para acceder al servicio.

Documentación a aportar. Se describen los documentos, justificantes o datos que el ciudadano debe presentar ante la Administración cuando solicita el servicio.

¿CUANDO Y CÓMO RESPONDERÁ LA ADMINISTRACIÓN?

Órgano que resuelve. Información relativa al órgano competente en la resolución del servicio de acuerdo con lo dispuesto en la normativa general o específica al respecto.

Órgano que tramita. Información relativa al Órgano competente para la producción o tramitación del servicio de acuerdo con la normativa general o específica que afecte al servicio.

Plazo Máximo de resolución. Plazo legal máximo para que se resuelva el servicio.

4 Esta sección de la ficha contiene además dos campos, el campo "Código" y el cam-

po "Última modificación", cuya información no tiene ningún interés para el ciuda-

dano. La visualización de los mismos responde a necesidades gestión del catálogo.

Formas de notificación. Si la resolución de un servicio conlleva una notificación se especifica en este campo la forma o formas de la misma.

Efecto de silencio. Informa sobre los efectos de silencio administrativo en referencia al servicio (estimatorio, desestimatorio, caducidad del procedimiento...)

Tipo de recurso. Señala el tipo de recurso que se puede presentar (recurso de alzada, recurso de súplica...)

NORMATIVA DE APLICACIÓN.

Se enuncia la normativa aplicable o sobre la que se sustenta el servicio, proporcionando acceso al texto de las disposiciones en formato PDF.

OTROS DATOS DE INTERÉS

Recoge toda aquella información de relevancia para la caracterización del servicio que por su extensión o contenido no se puede incluir en ninguno de los campos anteriormente descritos.

Integración con otras bases de datos

La información que ofrece el Catálogo de Servicios está directamente relacionada con la contenida en el resto de aplicaciones que componen el Sistema de Información General (Fase 1 del Proyecto PROXIM@) a las que sirve y de las que recupera contenidos. Algunos campos de la Ficha de Servicio, utilizan como fuente de información otras bases de datos, lo que precisa de la integración del catálogo con otras aplicaciones de gestión de información general en línea. Los campos y las bases de datos de las que recuperan información son los siguientes:

- “Tributos asociados al servicio”. Recupera la información del Catálogo de Tributos. Este catálogo contiene información sobre los impuestos, tasas y precios públicos gestiona-



dos por la Administración del Principado de Asturias, además de información sobre recaudación ejecutiva; aplazamientos, fraccionamientos y suspensiones; derechos y obligaciones del contribuyente; calendario fiscal y lugares de pago.

- “Normativa de aplicación”. Utiliza como fuente de información la Base de datos de Legislación (BDLPA), base de datos referencial elaborada, y permanentemente actualizada, por el Servicio de Archivos Administrativos y Documentación que recoge a texto completo la referencia de todas las disposiciones normativas de interés general que sean de aplicación en el Principado de Asturias.
- “órgano que tramita” y “órgano que resuelve”. Toma la información de la Base de datos de Organización (BDOPA), base de datos relacional de carácter corporativo que, en cuanto a los órganos administrativos, recoge, entre otros, datos referentes a: nombre del órgano y, en su caso, acrónimo; nivel orgánico; Órganos superiores jerárquicos (dependencia orgánica); dirección; teléfono o correo electrónico si cuenta con él.

Indización y categorización

Indización

Seleccionados los servicios que iban a formar parte del Catálogo, se procedió a realizar un análisis documental de contenido de los mismos. Este análisis utilizó como fuente de información primaria la resolución que originaba el servicio. El proceso de indización dio lugar a una lista de materias clasificadas en dos niveles de descripción.

Se utilizó un lenguaje controlado para la normalización de los términos resultantes, la última edición revisada del “Tesoro Eurovoc” (adaptación del Senado).

Categorización

Se desarrolló una categorización de todos los destinatarios posibles (ciudadanos, empresas, asociaciones...). El detalle de la misma puede llegar a cuatro niveles de descripción.

En cuanto al tipo de servicio se categorizaron las diferentes actividades o actuaciones administrativas observadas en los servicios que componen el Catálogo. Esta es una categorización a un nivel de descripción.

La indización de materias y la categorización de destinatarios y tipos de servicio se realizó en el Centro de Documentación y fue validada con la participación del Servicio de Atención al Ciudadano y la Oficina de Auditoría y Calidad.

Estos tres elementos descriptivos constituyen los criterios de recuperación del buscador avanzado y sobre ellos también opera el buscador indexado del Catálogo.

Redacción de contenidos

Uno de los objetivos que persigue el Catálogo de Servicios es proporcionar una información

accesible que se aleje del lenguaje administrativo. La elaboración de esta información, requiere una tarea de condensación de contenidos y adaptación del lenguaje administrativo a una redacción más amigable.

La creación de las Fichas de Servicio se realiza en las Unidades Administrativas Productoras de los mismos. Esta gestión descentralizada, obligó a la elaboración de unas “Pautas para la redacción de Fichas de Servicio” que pretenden dar homogeneidad a los contenidos utilizando un lenguaje fácilmente comprensible por el ciudadano.

Recuperación de información en el Catálogo

El Catálogo dispone de tres buscadores para acceder a sus contenidos:

- Buscador avanzado. A través de menús desplegables, el ciudadano puede crear estrategias de búsqueda basadas en tres criterios: Materia, Tipo de servicio y Destinatario.
- Buscador indexado (búsqueda en texto libre). Este buscador opera sobre los siguientes campos de la ficha de servicio: Denominación, Objeto, Materia, Tipo de servicio y Destinatarios. Permite la utilización de los operadores booleanos “and” y “or”.
- Buscador de Servicios por Órgano que resuelve. Este buscador accede a la Base de Datos de Organización (BDOPA), concretamente al Buscador de estructuras orgánicas. Aquí el ciudadano podrá localizar la unidad administrativa que está buscando y una vez obtenido el resultado, tendrá acceso a las Fichas de Servicio del Catálogo que esta resuelve.

Actualización y mantenimiento del Catálogo

El mantenimiento de los contenidos del Catálogo de Servicios se realiza de forma descentralizada. Los gestores de las Unidades

Administrativas Productoras de los servicios son quienes incorporan al Catálogo la información que deben difundir entre los ciudadanos.

El proceso de publicación de una Ficha de Servicio en el Catálogo sigue los siguientes pasos:

- Creación o modificación de la Ficha de Servicio. La Unidad Administrativa Productora redacta una resolución que origina un servicio o renueva otro ya existente. A continuación se crea o modifica una Ficha de Servicio en el Catálogo de acuerdo al contenido de dicha resolución. Finalmente la Ficha de Servicio se envía al Centro de Documentación.
- Recepción y revisión de la consistencia documental de contenido de la ficha por el Centro de Documentación. Una vez recibida la Ficha se procede a la revisión íntegra de la consistencia documental de su contenido (materias asignadas, destinatarios, redacción, etc.).
- Validación de la Ficha por parte del Centro de Documentación. Si la Ficha reúne las condiciones de consistencia documental se procede a su validación. La no aceptación por inconsistencia documental de una ficha implica la reiniciación del proceso.
- Publicación de la Ficha en el Catálogo. Cuando la ficha ha sido validada pasa a publicarse en el Catálogo, simultáneamente y de forma automática el sistema informa a la Unidad Administrativa Productora de que la ficha ha sido aceptada por el Centro de Documentación y por lo tanto se encuentra publicada en el Catálogo de Servicios.

5 Este proceso se integrará con la de gestión automatizada del proceso de publi-

cación del Boletín Oficial del Principado de Asturias (BOPA).

Conclusiones

La Administración no puede permanecer ajena a los cambios que se han producido durante los últimos años en el campo de la tecnología y la comunicación. La imagen que proyecta hacia la sociedad depende en gran medida de su adaptación a las nuevas realidades sociales. En la era de la Sociedad de la Información, el ciudadano exige transparencia y para conseguirla la información en línea es una herramienta de extraordinario valor.

El desarrollo de un Sistema de Información en Línea es una tarea complicada, supone un cambio en los modelos de gestión interna de la Administración, Se necesita transformar modos de trabajo muy arraigados y que en ocasiones suponen cambios difíciles de asumir. El éxito o el fracaso dependerá del grado de implicación de los diferentes agentes involucrados. Hace falta una mentalización previa de la validez y necesidad del sistema. La cooperación, el trabajo en equipo, el reciclaje del personal y una infraestructura tecnológica suficiente y actualizada harán el resto,

El Catálogo de Servicios de la Administración del Principado está accesible en su Portal (www.princast.es), en la Sección: servicios/Información.

Bibliografía

GARCÍA GÓMEZ, Juan Carlos. Portales de internet: concepto, tipología básica y desarrollo. *El profesional de la información*, 2001, vol. 10, n.º 7-8, p. 4-13.

MERLO VEGA, José Antonio. Servicios de información en línea para el desarrollo local. *Jornadas Españolas de Documentación* (6.^a 1998. Valencia). *Los sistemas de informa-*

ción al servicio de la sociedad. Valencia: FESABID, AVEI, 1998, p. 587-596.

MERLO VEGA, José Antonio. La Administración como proveedora de información en línea. Jornadas sobre tecnologías de la información para la modernización de las administraciones públicas (5," 1998. Salamanca). *La Administración ante los desafíos del nuevo milenio*. Madrid: MAP. 1998,

MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio. Una aproximación a la información del sector público: la información de las administraciones públicas. *Revista general de información y documentación*, 2001, vol. 11, n.º 1, p. 33-47,

MUÑOZCAÑAVATE, Antonio y VIVAS MORENO, Agustín. Gestión de la información administrativa de las administraciones locales españolas en Internet: presencia institucional en la red. *Revista española de documen-*

tación científica, 2001, vol. 24, nº 2, p. 162-177.

MENÉNDEZ BAÑUELOS, Belén. Los archivos administrativos en el marco del acuerdo para la modernización y mejora de la calidad en la Administración del Principado de Asturias. *Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos*. Junio-Diciembre 2001, vol. 2, p. 32-35.

SÁNCHEZBLANCO, Emilio y VIANELLO OSTI, Marina. Las paginas Web de las Comunidades Autónomas Españolas: un estudio de sus servicios y de sus estrategias de comunicación. *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*, 2000, vol. 11, p. 103-116.

SÁNCHEZ-REYES DE PALACIO, Carlos. Los ciudadanos como usuarios de información. *Boletín de la ANABAD* 1999, vol. 49, nº 3-4, p. 83-86.

