

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

- Jornada sobre e-administración
- Relaciones Administrativas y Servicios Públicos en Internet
- Escuela de Finanzas Aplicadas
- Madrid, 9 de mayo de 2001



# INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA EN INTERNET

Jesús Gómez Fernández-Cabrera

[Jesus.Gomez@cjap.junta-andalucia.es](mailto:Jesus.Gomez@cjap.junta-andalucia.es)



- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
-



# SUMARIO

## Presentación

- 1.- Contexto: sociedad de la Información.
- 2.- Antecedentes (USA/UE).
- 3.- España: situación y perspectivas.
- 4.- Administración en línea /e-administración.
- 5.- La Administración y la información.
- 6.- Servicios de Información Administrativa.
- 7.- Nuevos servicios de información en la red.

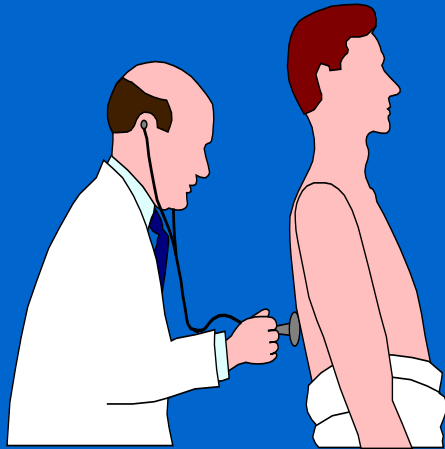


# LA ADMINISTRACIÓN Y LA INFORMACIÓN



- La Administración **usaria** de información.
- La Administración **genera y gestiona** información
- **Subsistemas de información** en la Administración
- La **Información/Documentación Administrativa**
- La información administrativa y las **TIC**

## 5.- LA ADMINISTRACIÓN Y LA INFORMACIÓN



Act. FUNCIONALES

Doc. ADMINISTRATIVA  
de GESTIÓN  
Interna



Act. ADMINISTRATIVAS

Doc. ADMINISTRATIVA  
de EXPLOTACIÓN  
Interna



Act. CIENTÍFICO-TÉCNICA

Doc. BIBLIOGRÁFICA  
Interna/externa

**LA ADMÓN. GENERA Y GESTIONA INFORMACIÓN**

**I. Corporativa**

## 5.- LA ADMINISTRACIÓN Y LA INFORMACIÓN



**SUBSISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA ADMÓN.**

- 
- 
- 

## 5.- LA ADMINISTRACIÓN Y LA INFORMACIÓN

### Información / Documentación Administrativa

Ejecutivo

Doc. (Jurídica) Administrativa

Legislativo

Doc. Legislativa / Parlamentaria

Judicial

Doc. Judicial / Doctrina J.

**Documentación  
Administrativa  
(Interna/Operativa)**

## 5.- LA ADMINISTRACIÓN Y LA INFORMACIÓN

### Información / Documentación Administrativa (concepto amplio)

Conjunto de la informaciónn / documentación utilizada en :

- los **tres subsistemas** informativos que articulan el sistema de información
- en los **distintos ámbitos** de la Administración Pública (ejecutivo, legislativo y judicial).

Varias **subclases**:

Información / Documentación **Jurídica Administrativa**,

Información / Documentación **Legislativa** ,

Información / Documentación **Parlamentaria** y

Información / Documentación **Judicial**

- 
- 
- 

## 5.- LA ADMINISTRACIÓN Y LA INFORMACIÓN

### Documentación administrativa y TIC

La aplicación de las TIC a cada uno de estos subsistemas de la AP están haciendo posible que la gestión de la información en el seno de los organismos públicos:

- Se lleve a cabo con mayor **rapidez**.
- Que se manejen **cantidades** de información antes inabarcables.
- Que el **acceso** y la **difusión** de la información pueda hacerse de forma simultánea
  - a un **mayor número de usuarios** y
  - con un **mayor alcance** geográfico.

## SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA



- La Administración **difunde** información
- **Servicios** de información administrativa
- Información administrativa **general**
- Información Administrativa **particular**
- Funciones de **atención al ciudadano**.

## 6.- SISTEMAS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

### La Administración difunde información: contexto

- Las personas, individual o colectivamente, tienen **necesidades de información** :
  - de tipo científico, cultural o social, relativas a cualquier ámbito de la vida: historia, política, derecho, economía, ciencia, educación, deportes, vida social, etc.
  - para tomar decisiones ,
  - para la adquisición de nuevos conocimientos,
- La Constitución española ( art. 105.b )
  - Reconoce el **derecho de los ciudadanos** a estar informados,
  - Correspondiendo a este derecho la **obligación del Estado** de establecer las vías necesarias para que esa información sea posible.
- Los poderes públicos deben promover **políticas de información**: una programación informativa, que dote a la sociedad de los mecanismos apropiados para satisfacer las necesidades de información del ciudadano.

## 6.- SISTEMAS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

### La Administración difunde información: Normativa

- La **Ley 30/1992**, de 12 de noviembre, de R. J. A.P.y I P.A. C.
- Ley **4/1999**, de 13 de enero, que modifica la Ley 30/1992:
  - Incluye entre los principios generales que deben inspirar la actuación administrativa la mención expresa de los principios de **confianza legítima** de los ciudadanos, de **transparencia** y de **participación** (art.3 ).
- El **Real Decreto 208/1996**, de 9 de febrero , que regula los Servicios de Información Administrativa y atención al ciudadano:
  - Crea una *Comisión de Información Administrativa* en cada ministerio y la *Comisión Interministerial de Información Administrativa*, con objetivos como: establecer un número de teléfono de información común, compartir bases de datos, formación de personal, plan de publicidad de los servicios de información, etc.

Puede verse la legislación comparada de los países de la UE sobre este tema en: El acceso de los ciudadanos a los documentos de las instituciones. Comunicación al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social.- En Diario Oficial de la Comunidad Europea, n. 156 C, 1993

- 
- 
- 

## 6.- SISTEMAS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

### La Administración difunde información: Formas

- La actividad comunicativa se lleva a cabo:
  - De forma **directa**.
  - A **distancia**.
- Vías típicas para el suministro de información:
  - **Publicaciones** oficiales ( eminentemente unidireccionales, alcance difusor) .
  - **Oficinas** de información administrativa ( facilitan el intercambio bilateral).
  - **TIC** (facilitan el contacto bilateral salvando el requisito de la presencia física).

- 
- 
- 

## 6.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

### Los servicios de información administrativa

son un cauce a través del cual los ciudadanos:

- Pueden tener **conocimiento** de sus derechos y obligaciones.
- Pueden acceder a la **utilización** de los bienes y servicios públicos.

La propia Administración distingue :

- **información general**
- **información particular.**

Ver : Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
-

- 
- 
- 

## 6.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

### La información administrativa general

- La relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de **organismos y unidades** administrativas.
- La referida a los **requisitos 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,
  - los **servicios públicos** y prestaciones,
  - cualesquiera **otros datos** que aquéllos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

- 
- 
- 

## 6.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

### La información administrativa general

- **Se debe facilitar obligatoriamente** a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.
- Deberá **ofrecerse** a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su conocimiento.

- 
- 
- 

## 6.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

### La información administrativa particular

es la concniente:

- Al estado o contenido de los **procedimientos** en tramitación.
- La identificación de las **autoridades y personal** al servicio de la Administración y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos.
- A los **datos de carácter personal** que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas

- 
- 
- 

## 6.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

### La información administrativa particular

- Sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de **interesados** en cada procedimiento o a sus representantes legales .
  - Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de RJAP-PAC.
  - Ley Organica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal .

- 
- 
- 

## 6.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

### Las funciones de atención al ciudadano.

- De **orientación e información**: sobre procedimientos, trámites, requisitos, documentación, etc.
- De **gestión**: **recepción** de la documentación inicial de un expediente, cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de **trámite** y **resolución** de las cuestiones ,cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.
- De **recepción de las iniciativas** o sugerencias formuladas por los ciudadanos, o por los propios empleados públicos .
- De **recepción de las quejas** y reclamaciones de los ciudadanos.

## NUEVOS SERVICIOS EN LA RED



- Servicios públicos
- Servicios privados

- 
- 
- 

## 6.- INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Es antigua la **demanda de transparencia e interacción** en el ámbito de la Administración por parte del ciudadano, y la Administración ha respondiendo con **nuevas formas de actuación en la gestión pública**.

Esta demanda, que sigue viva, exige :

- Un cierto grado de **receptividad** administrativa.
- En el sentido de una mayor **participación** del ciudadano.
- Una mayor **accesibilidad** de la Administración.
- Un mayor acierto en la **detección y satisfacción** de las necesidades del ciudadano.
- Etc.

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN PÚBLICA

### SERVICIOS PÚBLICOS DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Ante Internet :

- La Administración
  - **Ventana** para exponer la actividad administrativa.
  - **Valor** para uso interno y externo.
  - Se han **multiplicando las aplicaciones.**
  - **Aumento de la información** ofrecida.
- El ciudadano
  - Cada vez más hace **uso** de los servicios en línea.
  - La **valoración** por parte del ciudadano de este tipo de servicios va en aumento.

- 
- 
- 

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

Servicios públicos

### Información institucional

**Objeto:** informar sobre la propia Administración y sus organismos:

- Competencias y funciones.
- Organización.
- Directorios.
- Planes
- Estrategias
- Etc.

- 
- 
- 

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

Servicios públicos

### Información administrativa

- **Objeto:** informar sobre los **procedimientos administrativos**, su normativa, tasas, impresos, requisitos, etc.
- Es una información de más **alto interés** para el ciudadano, pues le facilita su interacción con la Administración.
- Se pueden ofrecer en línea todos los **datos** necesarios para realizar cualquier gestión.
- Ejemplo: MAP.- Base de datos de procedimientos de la AGE

- 
- 
- 

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

Servicios públicos

### Documentos administrativos

Objeto:

- Facilitar los **modelos de documentos** necesarios para iniciar o desarrollar cualquier gestión ante la Administración.
  - Ejemplos. MAP.- Modelos de escritos que el ciudadano dirige a la Administración
- Facilitar **los propios documentos** (solicitudes, formularios, etc).



- 
- 
- 

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

Servicios públicos

### Procedimientos

- **Objeto:** realizar los procedimientos **en línea**
- Cada vez será más amplia la oferta en la medida que se afiancen y extiendan los procesos de certificación y reconocimiento de firma electrónica.
- Ejemplos:
  - AEAT: Declaración renta, Declaración patrimonio.
  - CNMV: Compra, traspaso y venta de valores.



- 
- 
- 

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

Servicios públicos

### Convocatorias

- **Objeto:** difundir información relativa a convocatorias de becas, subvenciones, concursos, licitaciones, etc.
  - Tanto las **bases** de la propia convocatoria,
  - Como los **resultados** de la selección)
- Tiene una **gran demandada** por parte de la sociedad.
- Uno de los contenidos más **fáciles de incorporar** a Internet.
- De hecho se encuentran **bastante extendidos**.
- Ejemplo: Proyecto EURES. Oferta de empleo en la UE



- 
- 
- 

# 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

Servicios públicos

## Legislación y jurisprudencia

- **Objeto:** facilitar el acceso a la producción legislación y jurisprudencial .
- es una de las **demandas más fuertes** de información entre los usuarios de Internet.
- Existe una gran discrepancia acerca de la **gratuidad** de estos servicios. (BOE Gratis ya! ; Usgovsearch.com).
- Ejemplo: Generalitat Valenciana (Buscam's; DSI)



- 
- 
- 

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

### Servicios públicos

### Descarga de ficheros

- Ya se trate de **documentos**, sobre todo si son voluminosos, o de **programas informáticos** que el ciudadano necesite para su información o para su relación con la Administración, deberían poderse descargar en su ordenador desde los servidores de las Administraciones a través del FTP.
- Ejemplos:
  - La Junta de Andalucía (Catálogo de bienes Homologados )
  - INSS: Formularios de prestaciones básicas.



- 
- 
- 

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

### Servicios públicos

### Consulta de expedientes

- En la medida en que los procedimientos se automatizan, es posible el conocimiento de la situación de un expediente sin la necesidad de personarse en las dependencias administrativas
- Ejemplo: C.A. De Galicia

- 
- 
- 

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

### Servicios públicos

### Consulta de archivos

- **Objeto:** facilitar la consulta de archivos intermedios e históricos
- Los procesos de **digitalización de fondos** archivísticos están ampliando el acceso a los mismos.
- **Son pocos los organismos** que ofertan este servicio.
- Ejemplos:
  - Archivo Municipal de Vila-Real.
  - Centro de Patrimonio Documental de Euskadi.

- 
- 
- 

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

Servicios públicos

### Asesoramiento

- **Objeto:** facilitar la consulta en línea o bien a través del correo electrónico de cuestiones profesionales, empresariales y económicas, (formación de empresas, elaboración de proyectos, sistemas de financiación, planes, etc.) encaminadas fundamentalmente a promover el desarrollo.
- Se trata de un servicio **poco desarrollado** pero de máximo interés.

- 
- 
- 

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

### Servicios públicos

### Comunicación

- La comunicación es una actividad bastante arraigada en la Administración y que **está emigrando a Internet** bastante. Son muchos los **boletines** informativos electrónicos que existen, a través de los cuales las instituciones pretenden hacer llegar su información a los ciudadanos.
- Suelen
  - estar disponibles en páginas **web** o
  - bien se distribuyen por **correo electrónico**



- 
- 
- 

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

Servicios públicos

### Información de la comunidad

- Es ya **muy habitual** que las comunidades autónomas, diputaciones y ayuntamientos, incluyan en sus servidores información sobre su región, provincia o municipio.
- Se trata de contenidos expositivos o informativos sobre **historia, cultura, clima, gastronomía, turismo**, y un largo etc.
- No es necesario resaltar el **potencial económico y de desarrollo** de estas informaciones, en tanto promotoras del turismo, atracción de empresas, etc.
- Ejemplo : Turismo Andalucía.org

- 
- 
- 

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

Servicios públicos

### Información para la comunidad

- Las Administraciones, sobre todo de ámbito local, podrían y deberían incluir informaciones **de utilidad directa y cotidiana** para sus propios ciudadanos, tales como información de empresas, de entidades, ocio, transportes, comunicaciones, empleo, ofertas de formación, etc.
- Ejemplo: C.A. De Aragón (WAP)



- 
- 
- 

# 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

## Servicios públicos

### Información socio-económica

**Objeto:** Difundir información de la Administración de **alto interés y potencialidad** para determinados sectores sociales o productivos.

- Informaciones con: Indicadores sociales y económicos;
- Patentes y marcas; tesis;
- Bases de datos jurídicas, bases de datos estadísticas, cartográficas y geográficas;
- Directorios y registros (Asociaciones empresariales, Sociedades anónimas laborales, Cooperativas, Pymes);
- Recursos turísticos;
- Recursos culturales: censo de archivos, museos, cinematografía, editoriales; bases de datos bibliográficas
- Etc., etc.

Ejemplos: Oficina de Patentes y Marcas (30 M de patentes)

DGT: Información sobre tráfico (Wap)

- 
- 
- 

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

### Servicios públicos

### Fomento de la telemática

- La Administración puede y debe promover actividades muy diversas encaminadas a **promocionar el uso de Internet** entre los ciudadanos, tales como
  - actividades formativas,
  - subvencionar las conexiones, etc., e incluso convertirse en proveedora,
  - facilitando el acceso a su red local o a Internet
- Ejemplos:
  - Andalucía. Consejería de Educación. Proyecto Averroes
  - Generalitat Valenciana. Proyecto Infovile da acceso a Internet a organismos públicos, empresas y ciudadanos

- 
- 
- 

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

Servicios públicos

### Intercambio de información entre organismos

Las Administraciones deben o les interesa intercambiarse información sobre :

- **Recursos** humanos, patrimoniales y materiales
- **Organización** de la propia administración
- Recursos económicos y seguimiento de la ejecución **presupuestaria y contable**
- Actividad **estadística**
- Etc.

- 
- 
- 

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

Servicios públicos

### Intercambio de información entre organismos

Las Administraciones están abocadas a promover actividades de colaboración interadministrativa, para **facilitar la interacción con el ciudadano.**

**Proyecto Ventanilla Única** (incluido en la iniciativa PISTA: Promoción e Identificación de Servicios emergentes de Telecomunicaciones avanzadas).



- 
- 
- 

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

### SERVICIOS PRIVADOS DE INFORMACIÓN PÚBLICA

- Dinámica sinérgica entre **sector público y privado**
- Las administraciones generan contenidos, por su función y mandato, que pueden ser la **materia prima** para que otros agentes actúen:
  - en forma de **empaquetadores**.
  - como **procesadores de valor**.
  - creando **nuevos productos y servicios** informacionales.

- 
- 
- 

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

Servicios privados

### Servicios institucionales

Son muchas las instituciones de diverso tipo que facilitan información económica, cultural, jurídica, administrativa, etc.

Así las cámaras de comercio, las fundaciones, las organizaciones y asociaciones empresariales, las entidades bancarias, las asociaciones culturales, académicas, las ONG, etc.



- 
- 
- 

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

Servicios privados

### Servicios comerciales

Los **proveedores de información tradicionales** están emigrando a los servicios vía telemática, siendo el mundo jurídico-administrativo uno de los más activos en España en esta opción de ofrecer servicios de información electrónica.



- 
- 
- 

## 7.- NUEVOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LA RED

### Servicios privados

#### De particulares

- Son muchos los particulares que ponen en sus páginas web recursos de **información pública** de todo tipo, supliendo en algunos casos la iniciativa pública, sobre todo en el ámbito municipal.
- Es de destacar la labor de muchos particulares en la elaboración de **directorios** que facilitan la búsqueda de información.

