

El acceso a los recursos de información del intranet del Gobierno de Aragón

MAGDALENA GÓMEZ DE VALENZUELA Y PILAR SANZ JIMÉNEZ

(Gobierno de Aragón. Servicio de Información y Documentación Administrativa)

En un estado constitucional son necesarias las actuaciones que hagan posible el ejercicio por parte del ciudadano del derecho a la información. El ejercicio de este derecho conlleva el acceso tanto a la información de carácter general sobre los procedimientos y planes que gestiona la propia Administración como el derecho del administrado a saber en todo momento el estado de la tramitación de los expedientes que le afectan como interesado directo o como ciudadano de un país. Además el ciudadano, según el artículo 105.b de la Constitución Española, tiene derecho al acceso a los archivos y registros de la Administración Pública de acuerdo con la legislación vigente. El ejercicio de todos estos derechos es garantía del cumplimiento del principio de transparencia administrativa.

La Administración debe aproximarse al ciudadano dando a conocer los objetivos, fines y realizaciones que persigue para resultar accesible a sus administrados. Es imprescindible que el ciudadano conozca los planes de actuación de la Administración para que así pueda ejercer libre y plenamente cuantos derechos considere oportuno. Este es el espíritu que queda recogido en la exposición de motivos de la Ley 30/92 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común cuando afirma que es necesario un acercamiento eficaz de los servicios de la Administración a los ciudadanos y que se debe garantizar el ejercicio real y efectivo de los derechos constitucionales del individuo.

De acuerdo con este planteamiento el Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales del Gobierno de Aragón impulsa un plan de Reno-

vacación y Modernización, donde figura entre sus objetivos principales el acercamiento de la administración aragonesa al ciudadano por medio del refuerzo de los sistemas de atención e información a los usuarios.

Con la modernización de la Administración a través de las nuevas tecnologías aplicadas a la explotación de los recursos de información y a las comunicaciones, se pretende optimizar la gestión administrativa agilizando los procedimientos y mejorando los servicios que se ofrecen al ciudadano.

1. EL SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LA INTRANET DEL GOBIERNO DE ARAGÓN:

Actualmente se habla de información electrónica en la Administración y Ventanilla Única en Internet, como proyectos de las Administraciones para la organización de un hipercentro de información administrativa que dé viabilidad a los recursos y gestione la información vertida a los clientes de la Administración, entendida ésta como una empresa pública que ofrezca calidad y rapidez en los servicios. Estos proyectos transformadores de los servicios de información pública, ya están en marcha en Administraciones cuya infraestructura tecnológica permite la difusión por vía Internet. Es el caso de la Comunidad Autónoma de Aragón, cuya Red Aragonesa de Comunicaciones Institucionales, garantiza la administración desde un servidor web, del correo electrónico, servicios Internet y contenidos de información administrativa junto con aplicaciones de gestión. Estos servicios se visualizan desde cuatro mil puestos de trabajo en distintas ubicaciones físicas y geográficas a través de Intranet, mediante un navegador web homologado en todos los puestos que permite una fácil e intuitiva consulta.

Los contenidos que se ofrecen son los siguientes:

- Conexión diaria con el Boletín Oficial de Aragón cuyas suscripciones internas van a desaparecer con un considerable ahorro económico.
- Información Administrativa con los puntos calientes de la información horizontal, empleo, subvenciones, obras, guías directorio, estructura orgánica, pliegos y concursos públicos, publicaciones electrónicas, legislación etc.
- Información Institucional, información diaria del Gobierno.
- Gestión de documentos del Archivo de la Administración.
- Consulta a la Biblioteca Electrónica.
- Acceso a Documentación Territorial
- Consulta a la información del Instituto Aragonés de Estadística.
- Aplicaciones de gestión de zonas sanitarias.
- Información y Publicaciones electrónicas de Agricultura.
- Acceso a catálogos de Bibliotecas Públicas e información de los Archivos Históricos.

- Guía de recursos sociales, información del Instituto Aragonés de la Mujer.
- Información departamental de Sanidad, Cultura, Deportes, Industria.
- Información europea

La estructura de la información en el servidor de web que desarrolla el Servicio de Información y Documentación Administrativa, garantiza por una parte el acceso de los puestos de trabajo de la Administración de la Comunidad Autónoma a los recursos de información general necesaria para el ejercicio de sus funciones y por otra permite la difusión de la organización, funcionamiento, fines y servicios del Gobierno de Aragón entre los ciudadanos e instituciones.

Los servicios integrados en Intranet son variados y crecen rápidamente; desde servicios cuya orientación se canaliza a información de tipo horizontal o general, lo que se puede denominar información para el gran público, hasta servicios específicos de circulación interna, orientados al personal de la propia organización. La flexibilidad del interface web para la visualización de la información permite trasladar documentos estáticos (paginas web, textos word, excel, documentos pdf) y documentos dinámicos (bases de datos) a un entorno amigable y dirigido a usuarios no expertos en búsqueda de información..

Desde una pantalla de entrada común se puede acceder a estos servicios, pero las Intranets como potentes herramientas de difusión no se quedan solamente en esto. Actualmente se puede consultar una pagina web de entrada general de información, a modo de Intranet para aplicaciones comunes, que con el tiempo dará paso a interfaces de aplicaciones corporativas (registro, nominas, contabilidad) o crear interfaces web para un Departamento o Servicio que quiera homogeneizar y crear su propia estructura de información en red, en bases de datos que se puedan visualizar a través del navegador.

Actualmente el Servicio de Información y Documentación Administrativa, tiene configuradas páginas web diferenciadas según el tipo de información específica, ya sea para aplicaciones internas del Servicio, para Extranet o por último en puestos de información y consulta en sus oficinas. Esto requiere una sistematización de los servicios que se quiere ofrecer, y un mantenimiento de las páginas portales. Por lo que la integración de los distintos niveles de información deriva de dos tipos de clientes o usuarios, el interno y el externo.

2. TIPOS DE CLIENTES EXTERNO/INTERNO DE LOS SERVICIOS EN RED

En el apartado anterior, hemos dado una pequeña introducción de la Intranet del Gobierno de Aragón en la que se abordaba el tema de las Intranets

que se pueden crear en una organización, esto es importante a la hora de establecer los tipos de usuarios o clientes que puedan tener. No es lo mismo dar servicios de tipo general, como el correo electrónico, pilar básico en una organización, que quiera afianzar la cultura de las nuevas tecnologías, ni dar servicios específicos de gestión de aplicaciones de carácter departamental, que crear servicios externos para un ciudadano que acceda a estos desde su ordenador, ya que este último no se beneficia tanto de las posibilidades del nuevo entorno, debido en parte al vacío legal que existe en Internet en lo referente a la autenticación y seguridad de la información que se difunde a través de la red.

De acuerdo con este planteamiento, vamos a establecer dos tipos de clientes: el externo a la organización que podrá consultar un tipo de contenidos, limitado por lo que anteriormente hemos citado y el interno que comparte aplicaciones y servicios economizando así recursos y mejorando el rendimiento diario en su puesto de trabajo.

CLIENTE EXTERNO:

En el caso del Gobierno de Aragón, entendemos por cliente externo, cualquier ciudadano en el sentido más universal de la palabra, que se conecte a nuestro servidor desde Internet. En estos momentos los accesos a través de Extranet ofrecen un servicio gratuito al Boletín Oficial de Aragón a texto completo y en edición histórica desde 1978, acceso a información de servicios departamentales, y a servicios de información general, siendo éstos últimos un primer paso a la transaccionalidad en la gestión administrativa.

Actualmente el cliente externo puede obtener a través de la red solicitudes de ayudas o subvenciones, instancias para la oferta de empleo, formularios de inscripciones para cursos, pliegos de prescripciones técnicas para concursos de obras, servicios o suministros etc., o bien partes de un procedimiento administrativo que con el tiempo se convertirá en un único procedimiento, encaminado a la obtención de los servicios administrativos y posterior gestión de estos por parte de un ciudadano desde su casa, con la autenticación y garantía de los mismos por parte de la Administración.

CLIENTE INTERNO:

Los clientes internos son los de la propia organización, quienes a través del acceso directo a Intranet demandan información de carácter general como el listín telefónico, Boletines Oficiales, o bien información más especializada como es el caso de la que se obtiene a través de las unidades de Documentación Administrativa, Biblioteca y Archivo.

3. EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA, DOS EJEMPLOS PRÁCTICOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN RED: DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA Y ARCHIVO

DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA:

En el Servicio de Información y Documentación Administrativa se integra la unidad de Documentación Administrativa encargada de la administración de los contenidos web del Gobierno de Aragón, de las relaciones interdepartamentales en lo que respecta a la homologación de estos en la red y de la asistencia técnica a los distintos departamentos en materia web (homologación de paginas, herramientas, diseño, contenidos) incluido el diseño y creación de paginas.

Por otro lado es la gestora de bases de datos en entorno web, y la productora de información administrativa de carácter general utilizando gestores documentales como BRS y gestores relacionales como Oracle. Las bases de datos de difusión masiva se detallan en el siguiente párrafo.

- Boletín Oficial de Aragón a texto completo.
- Ofertas de Empleo Público a texto completo y con un amplio espectro. (Administraciones Autonómicas, Administraciones Locales, Universidades, Comunidad Europea, Administración del Estado)
- Listas de admitidos, fechas de exámenes, bolsas de trabajo etc.
- Subvenciones y ayudas, obras y servicios.
- Pliegos e impresos.
- Bases de datos legislativas.
- Guía de procedimientos administrativos.
- Agenda Administrativa con direcciones de la Administración en la Comunidad Autónoma.

Aparte de las bases de datos, se emplean otros formatos de difusión en red, formatos en pdf, word, excel, html texto etc., para la confección y diseño de documentos electrónicos.

Se esta valorando en la actualidad la creación de una aplicación de empleo público que englobe todo el procedimiento de las convocatorias con autoexpedición de instancias a través de la red. Este caso ya en marcha a través de Intranet es todavía difícil de resolver a través de Extranet por el problema de seguridad y autenticación de datos, verdadero reto de las Administraciones Públicas para los próximos años, ya que supone un cambio evolutivo en los servicios, tanto en economía de recursos, como en calidad y trato con los nuevos clientes generados a través de la red, ya sea Intranet o Extranet.

En nuestra experiencia con las nuevas tecnologías podemos observar que la receptividad ante el nuevo medio es muy alta, y en oficinas de información

con ordenadores de cara al público el nivel de consultas personalizadas baja ostensiblemente.

EL ARCHIVO DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL INTRANET DEL GOBIERNO DE ARAGÓN:

El Archivo de la Administración, responsable último de la conservación, organización, informatización y consulta de la documentación producida por el Gobierno de Aragón, también tuvo que sumarse rápidamente al nuevo proyecto de información pública promovido desde la Dirección General de Modernización y Renovación Administrativa. Agilizar y facilitar el acceso de la propia administración y del ciudadano a los fondos conservados en el archivo fue un objetivo primordial acorde con el Plan de Renovación y Modernización emprendido por nuestro Departamento.

A diferencia de la Sección de Documentación los usuarios del Archivo son en su mayoría de carácter interno es decir, las propias unidades administrativas atienden las peticiones del ciudadano y filtran las consultas solicitando ellas mismas la documentación requerida por el interesado. En esta Administración se tiende a que sean las unidades administrativas responsables de cada competencia las que atiendan al interesado y soliciten la documentación al archivo, para luego facilitarle la información deseada. En menor proporción existen investigadores u otro tipo de usuarios que consultan la documentación directamente en las dependencias del archivo. De acuerdo con el tipo de usuarios que tenía, el archivo instaló su página web dentro del Intranet del Gobierno de Aragón por considerarlo de uso interno a la organización de la Comunidad Autónoma, sin perjuicio de que pueda ser instalado directamente en Internet si se considerara de interés general.

Para mejorar el acceso a la información de un archivo administrativo de considerables dimensiones es imprescindible la automatización de sus fondos documentales. La Sección de Archivo optó para la informatización de sus fondos por el gestor documental BRS, para un entorno multipuesto sistema operativo Unix, elaborando dos tipos de bases de datos, unas destinadas a recoger el inventario y estudio de los fondos documentales y otras con la función de controlar el trabajo diario de gestión: préstamos, consultas, ingreso y selección de la documentación. Las bases de datos generadas facilitaron los trabajos de descripción y localización de la documentación mejorando el acceso a los fondos de archivo sobre todo desde la propia Sección de Archivo.

Tras el proceso de automatización de los fondos de archivo, se acometió el proyecto de hacer accesible la información procesada tanto a las unidades productoras como al propio interesado. El gestor de bases de datos elegido era demasiado complicado para la utilización generalizada por parte de los usuarios del archivo, además del coste de las licencias que hacían inviable la instalación generalizada de dicho programa informático

El archivo aprovechó los nuevos interfaces de consulta que ofrecía el navegador web y posibilitó un acceso sencillo y práctico a sus bases de datos desde todos los puestos de trabajo del Gobierno de Aragón conectados a red a través del servidor instalado

Estructura de la página web del Archivo:

La información volcada por la Sección de Archivo en el servidor web se estructuró en seis apartados, los tres primeros recogen información general sobre el funcionamiento del Archivo de la Administración mientras que los dos últimos permiten la consulta directa de la documentación:

- Archivo de la Administración
- Manual Normas de Archivo
- Comisión de Valoración de Documentación Administrativa
- Cómo Buscar
- Búsqueda Documentación
- Préstamos y Consultas

El acceso se realiza a través de páginas diseñadas en hipertexto que van enlazando y completando la información reseñada con cuadros explicativos, impresos utilizados, Ordenes, Decretos y otras direcciones electrónicas de interés.

El manual de normas intenta de manera sencilla acercar al usuario del archivo el funcionamiento y dar a conocer las instrucciones precisas que regulan las relaciones de las unidades administrativas con el Archivo de la Administración a la hora de la transferencia, consulta y préstamo de la documentación. Además establece unas pautas sobre la organización de los archivos de oficina y la conservación de la documentación. La Comisión de Valoración de Documentación Administrativa merece mención aparte puesto que, además de explicar sus fines y funcionamiento, enlaza vía ordenador con los distintos acuerdos de la misma que previamente han sido publicados en el Boletín Oficial de Aragón.

Realización de las Búsquedas:

La metodología seguida para la estructuración de las búsquedas se basa en la normalización de las series documentales; en las bases de datos confeccionadas se utiliza el campo "tipo documental" y se consigna en todas ellas con el mismo nombre, utilizándolo a modo de palabra clave de búsqueda.

Los distintos tipos documentales se van clasificando por organismos productores en un cuadro de fondos que recoge las series de cada unidad administrativa. Este cuadro de fondos está diseñado en lenguaje hipertexto, de manera que el acceso es a través de pantallas que se van enlazando unas con otras hasta que se selecciona el tipo documental buscado y esta última selección te lleva a un formulario de búsqueda.

Los formularios de búsqueda fueron adaptados a cada serie documental atendiendo a la descripción efectuada en las bases de datos. Se adecuó una ayuda a cada formulario destinada a la localización de la documentación. El usuario lanza su búsqueda de manera guiada y sencilla y recupera la información solicitada.

Préstamos y Consultas:

Se realizan de manera automatizada a través de este mismo sistema de páginas web. Una vez localizada la documentación el usuario accede por un icono de préstamos a un formulario donde consigna los datos del expediente solicitado y envía su petición en la que especifica si solicita un préstamo o una consulta. En el caso de que sea una consulta puede realizarla en las dependencias del archivo o bien por fax o digitalizada y enviada a través del correo electrónico.

4. CONTROL DE ACCESOS DESDE EL SERVIDOR WEB:

Desde la implantación del servidor Web el índice de consultas, tanto de clientes externos como internos ha ido creciendo al compás de la implementación de los nuevos servicios. El personal de la Diputación General ha recibido cursos de formación específicos en el uso de los recursos de información, para facilitarles el acceso y la explotación de los contenidos en la Intranet del Gobierno de Aragón, y para favorecer una expansión de los contenidos en el nuevo medio de difusión.

Los accesos que se verifican diariamente a través de un software de control, indican claramente el aumento de tráfico en el servidor conforme los contenidos van adquiriendo solidez y calidad. Se han hecho estadísticas de accesos con las que se han comprobado la entrada de accesos desde Intranet, siendo ésta superior a la de Extranet. El control de accesos ha permitido en un servicio concreto, por ejemplo la oferta de empleo, valorar el diseño de las páginas o la configuración de las bases de datos modificándolas y adaptándolas para realizar consultas más rápidas y eficaces ofreciendo así mayor calidad en los servicios.

5. PROYECTOS DE FUTURO:

Para agilizar el funcionamiento de esta Administración Autónoma, la Inspección General de Servicios está poniendo en marcha un sistema integrado de Gestión de Expedientes Administrativos, con el que se pretende informar de los procedimientos al ciudadano y dentro de cada uno de ellos permitir la consulta individualizada al expediente, para saber el estado de éste en cada fase del procedimiento. Esto se visualizará a través de Extranet y permitirá al mismo tiempo la consulta a formularios.

En Intranet la gestión de procedimientos estará compartida en una aplicación común y con un interface web de consulta, esto nos dará como resultado la información detallada del expediente en sus diversos estados desde su inicio en Registro hasta su finalización en el Archivo en un viaje por los distintos servicios y los distintos trámites administrativos. Además, aparte de esta circulación interna, la aplicación tendrá una explotación posterior de carácter informativo (servicios sociales, sanitarios, educativos, tejido industrial etc.) y estadístico.

Estas nuevas aplicaciones son la base fundamental de las futuras transacciones y para acercar la Administración al ciudadano, facilitándole el acceso a los recursos, independientemente del lugar físico o geográfico en el que se encuentre.