



LOS E-SERVICIOS TURÍSTICOS Y LA ADMINISTRACIÓN LOCAL. SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL PATRONATO DE PROMOCIÓN PROVINCIAL Y TURISMO DE JAÉN

Rita Dolores Santaella

Diputación Provincial de Jaén

M. Dolores Muñoz

Dpto. de Informática, Escuela Politécnica Superior

Universidad de Jaén



1. La Administración pública y las tecnologías de información

Las tablas de barro, soportes de la escritura utilizados hace más de 7.000 años, fueron sustituidas por otros materiales como el papel, que convive con los discos magnéticos en el siglo XX. Mas el cambio del vehículo de comunicación, en este período que ha visto como la sociedad de la información desbancaba a la industrial y en el que las fronteras nacionalistas han caído ante la aldea global, no ha modificado el carácter probatorio de la documentación administrativa ni el valor incalculable para la investigación por el que se suplanta cuando ha perdido su vigencia.





La necesidad de la salvaguarda de las actuaciones de la Administración pública, las facilidades para la recuperación y difusión de información que brindan sus tecnologías y la posibilidad de tener el mundo como cliente potencial, incluyendo aquellos pueblos que no gozan de la historia que posee uno de los primeros continentes poblados y civilizados de nuestro mundo, son argumentos sólidos para que los entes públicos de la nación contemplan como prioritarias las políticas de información en sus estrategias de gobierno.

Políticas sectoriales que en el transcurso del tiempo se convertirán en culturales, puesto que la gestión de información a largo plazo servirá para investigar sobre la vida en una sociedad, cumpliendo de este modo la función derivada de los documentos de la Administración y garantizando a priori instrumentos para recuperar una parte del patrimonio cultural de España.

La libertad política inaugurada en la historia más reciente durante el último cuarto del siglo XX, la democratización de la educación, que conlleva el mayor nivel cultural de la población, el derecho a la información amparado por la Constitución y los cambios producidos por las tecnologías de la comunicación han forzado a la Administración pública, a la que nuestra Carta Magna presupone la eficacia en la gestión de los impuestos de los ciudadanos, a sustituir los inflexibles métodos de trabajo, con un modus operandi cuya centralización amparaba la opacidad informativa, por otros tramitados en oficinas virtuales con horario 24x7.

Que la gestión de la información en la Administración pública reporta beneficios inmediatos que, a medio y largo plazo, revierten en la sociedad al permitir investigar una época de la humanidad, es una realidad que ya legislaron estadistas como Alfonso X o los Reyes Católicos. Plasmar las actividades coetáneas en soportes, fruto del esmero de escribanos y amanuenses, sirvió para defender privilegios, compras o ventas y sirve para investigar sobre una época de la historia e incrementar el acervo cultural de un pueblo.

Que la información en el medioevo viajaba al ritmo de sus ferias comerciales y hoy traspasa fronteras con la inmediatez que le permiten sus autopistas es un hecho ubicuo, característica que hace que el activo de nuestra sociedad adquiera la omnipresencia sólo atribuida a la divinidad.

Que las anteriores razones empiezan a contemplarse en muchas administraciones públicas se refleja en la proliferación de planes estratégicos encaminados a implantar la sociedad de la información, entendida como el preámbulo para instalar el conocimiento en los albores del siglo XXI.

La descentralización organizativa; la actualización instantánea de la información novedosa; la agilización de la comunicación corporativa o la masificación del uso de los servicios institucionales, motivada por la ubicuidad del administrado



y la atemporalidad de horarios en este nuevo escenario virtual con horario de 24x7, serán consecuencias inevitables por trabajar en el ciberespacio en esta época que mueve información a una velocidad insospechada en cualquier otro momento de la historia de la humanidad.

Ventajas incuestionables que imponen nuevas fórmulas de actuación para capitalizar el activo que da nombre a nuestra sociedad y que implícitamente invocan la presupuesta eficacia y transparencia de las actuaciones de la Administración pública.

2. E-servicios del Patronato de Promoción Provincial y Turismo de Jaén.

Desde 1999, el Patronato de Promoción Provincial y Turismo de Diputación de Jaén posee un sistema electrónico de información turística, a través de su Red Provincial de Puntos de Información Turística, que permite un acceso interactivo con el que conocer todos los municipios de la provincia y el extraordinario patrimonio cultural y natural de la provincia por medio de un monitor de pantalla táctil. Además la misma aplicación multimedia está disponible en la dirección <http://www.promojaen.es/pit>.

Los nueve Puntos de Información Turística con los que arrancó este proyecto, interconectados a un servidor central de información localizado en Diputación Provincial de Jaén, casi se han triplicado en la actualidad (24 sin contar los 25 que se encuentran en fase de instalación). La filosofía de este sistema de información, basada en el modelo relacional con una compleja base de datos formada por 70 tablas, además de sustentar esta aplicación multimedia, que incluye información textual, vídeos divulgativos, fotografías, mapas y planos de centros históricos en cuatro idiomas (alemán, inglés, francés y español), permitirá al turista extraer folletos a la carta, una vez implementadas en la dirección de Internet.

Sin duda, los Puntos de Información Turística se han convertido en un instrumento turístico de gran utilidad del Patronato de Promoción Provincial y Turismo, posibilitando que muchos municipios de la provincia cuenten con oficinas turísticas permanentes ubicadas en los lugares de mayor afluencia turística o en puntos estratégicos en los que existe un mayor trasiego de visitantes. Kioscos sin hora de cierre que ofrecen a nuestros clientes la siguiente información:



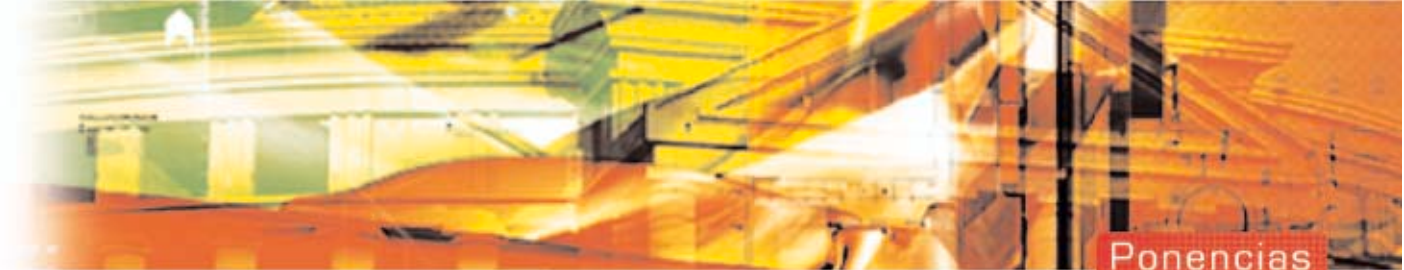


www.tecnimap.com

VII JORNADAS SOBRE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA MODERNIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

A CORUNA

15, 16, 17 y 18 de octubre de 2002
Palacio de Congresos y de la Ópera



Ponencias

Menú principal	Menú temático	Menú principal	Menú temático
<i>Información general de la provincia</i>	Localización Comunicaciones Comarcas Fiestas Direcciones y teléfonos de interés	<i>Agenda turístico-cultural del mes</i>	Recomendaciones Otras propuestas
<i>Información por municipios</i>	Ficha básica	<i>Servicios turísticos</i>	Alojamientos
	Historia Fiestas Patrimonio histórico Alojamientos Restauración Productos locales Direcciones de interés Revista de ocio Espacios naturales protegidos		Agencias de viajes Empresas de turismo activo Oficinas de información turística Centrales de reserva Puntos de Información Turística Historia del aceite
<i>Turismo verde</i>	Vías verdes Rutas de Sierra Sur Rutas naturales Embalses Caza y pesca Ciudades monumentales	<i>Cultura del olivo</i>	Gastronomía Aceite de oliva Cultivo Recolección Elaboración
<i>Turismo cultural</i>	Monumentos BIC Rutas culturales Museos		





Junto a la importancia que tiene este servicio para una empresa turística, al expandir la atención al público durante las 24 horas de los 365 días del año, el sentido más genuino de la e-Administración, que sin duda contempla la interacción del ciudadano, se obtiene en la dirección <http://www.promojaen.es>. Lugar que permite al turista disfrutar de las publicaciones que edita esta institución en su propio domicilio. De la conjunción de ambas prestaciones, se consigue un instrumento turístico de calidad, al reunir una información que para ser útil ha de actualizarse ipso facto (agenda de ocio, hoteles, direcciones de interés...) con aquella más clásica para estos usuarios como son los folletos, las guías o la cartelería.

3. Sistemas de información y difusión electrónicos: la agenda cultural y turística de la provincia de Jaén

En 1997, la promoción provincial de Jaén, auspiciada por Diputación Provincial, emprendió un ambicioso proyecto de ilusiones inspirado en que la difusión de información era el instrumento de esta sociedad para divulgar y reconocernos en un excelso legado cultural ganado a lo largo de los siglos.

En este contexto, nace la Agenda Turística y Cultural de la provincia de Jaén que se suma a otras iniciativas que el Patronato de Promoción Provincial y Turismo aborda para mejorar el conocimiento sobre la provincia e incrementar el flujo de información dentro y fuera de los límites jiennenses.

Desde esta perspectiva divulgadora, la agenda electrónica exporta masivamente información. Los elementos implicados son un mensaje (actividades de ocio); un destinatario (los medios de comunicación entendidos como instrumentos de primera magnitud para la promoción de la provincia y los millones de potenciales turistas a través de Internet) y un canal de transmisión que permite una comunicación al por mayor e inmediata (autopistas de la información).

Las herramientas sobre las que se sostiene este servicio turístico son:

- Una fuente primaria de información que, gestionada con el gestor de bases de datos Access e inspirado en el modelo relacional, actúa como un sistema electrónico de información a través de la mecanización de las consultas según los perfiles de usuarios.



- Directorios de correos electrónicos de medios de comunicación en sus distintas facetas (prensa, revistas, televisión...) y de todos los ámbitos (local, provincial, regional...). La organización de esta información en grupos que participan de las mismas necesidades asegura que cada sector reciba información útil, eliminando los indeseables ruidos y silencios documentales.

3.1 Sistema electrónico de información de actividades culturales y turísticas de la provincia de Jaén

Junto a la riqueza de las manifestaciones populares que han pervivido a lo largo de los siglos, la agenda de previsiones recoge la amplia oferta cultural y recreativa que se desarrolla en los municipios de Jaén y responde a la necesidad de reunir esta información dispersa en una guía exhaustiva, actualizada y fiable encaminada al impulso del turismo y a la divulgación de la cultura.

Pese a que existen múltiples puntos de acceso para recuperar cada una de las noticias recogidas en la base de datos, la información se estructura con dos criterios: la clasificación de cada noticia por materias (exposiciones, teatro, fiestas...) y la división de los actos en temporales y permanentes. Ésta última hace posible que cada año la agenda arranque con un número fijo de actos donde, en la mayoría de los casos, sólo se necesitará actualizar su fecha de inicio y de finalización. Este grupo, formado por algo más de 1.000 registros, lo constituyen los siguientes subgrupos:

Conjunto de fiestas y tradiciones populares (religiosas, profanas e históricas). Partiendo de fuentes bibliográficas de obras generales de la provincia de Jaén, y con datos actualizados mediante cuestionarios remitidos por los Ayuntamientos y por los cronistas locales, se describen 475 fiestas de las 596 recogidas.

Eventos culturales y deportivos que con una periodicidad anual se desarrollan en la provincia. Para la recopilación de esta información, se partió de la agenda cultural editada por el Área de Cultura y Deportes de Diputación Provincial y su actualización se realiza contactando con los organizadores del evento. Este grupo lo constituyen 490 registros de los que 264 están descritos.

Los **eventos temporales** son aquellas actividades que se desarrollan en cada municipio durante el año y su información no forma parte de las siguientes ediciones anuales de la agenda. Este grupo está formado por noticias sobre exposiciones, teatro, cursos... y la fuente de información es la prensa local o la programación que remiten Ayuntamientos y otras instituciones implicadas en la organización de actividades culturales y deportivas.



Como no podía ser de otro modo, esta labor compiladora sólo se justifica cuando se canaliza la información hacia el exterior. Diseminación de información que se realiza por medio de archivos electrónicos dirigidos a grupos de usuarios según unos perfiles preestablecidos.

3.2 Sistema electrónico de difusión selectiva de información

Partiendo de la evidencia del ahorro de tiempo en la difusión y del menor coste económico que permite la comunicación digital, la difusión de la agenda de la provincia de Jaén se realiza a través de un sistema electrónico de difusión selectiva de información (DSI) formado por tres directorios que clasifican las direcciones de correo electrónico según criterios de exhaustividad y calidad que aseguren la utilidad de este servicio, en el que es vital que la puntualidad en la emisión de la información esté en consonancia con la periodicidad de los medios de comunicación almacenados.

De esta forma, la primera semana del mes previo se difunden los eventos que gozan de mayor calidad a más de 65 revistas turísticas. Puesto que se trata en la mayoría de los casos de publicaciones de gran tirada de ámbito nacional, la selección de las actividades se convierte en una condición sine qua non para eludir el ruido documental.

Por otro lado, el silencio documental se solventa con la comunicación durante la segunda quincena del mes en curso, plazo que permite elaborar una información más exhaustiva sin convertirse en inoportuna, de la totalidad de la oferta de ocio del mes siguiente a más de 150 periodistas de medios de comunicación de ámbito local, provincial, regional y nacional.

Junto a estos servicios mensuales, semanalmente se realiza una propuesta de qué hacer en Jaén durante el fin de semana. Esta información, que se remite a más de 125 periodistas, además de funcionar como el recordatorio que es en Documentación un sistema de alerta, exige que la agenda de previsiones se actualice diariamente, forzándola a convertirse en una de las guías de turismo y cultura más exhaustivas de las actividades de ocio que se desarrollan en la provincia de Jaén.

Este servicio de difusión se completa con los siguientes **productos electrónicos**:

- Agenda Turístico Cultural de los Puntos de Información Turística que contiene la oferta de ocio mensual y se encuentra en la dirección <http://www.promojaen.es/pit>.



- La agenda electrónica anual de la provincia que, con una actualización mensual, permite efectuar consultas por tipo de acto, localidad y mes y se sitúa en la dirección <http://www.promojaen.es>

En cuanto a la **evaluación** del funcionamiento del servicio, pese a no llevar un control sistemático del reflejo de esta información en los medios de comunicación, se constata que la prensa (local, provincial, regional y nacional) la utilizan como una fuente de información básica para sus agendas culturales; que es la principal fuente de información de reconocidas publicaciones de ocio andaluzas y que los medios de comunicación de todos los ámbitos y algunas de las revistas de turismo más prestigiosas ha informado de las actividades más significativas.

4. Bibliografía

- [1] ARENILLA SÁEZ, Manuel. La evolución del plan de modernización de La Rioja: la calidad y la sociedad del conocimiento. <http://www.map.es/csi/tecniMAP2000/> [consulta en junio 2002].
- [2] ESCUDERO, Manuel, UTRILLA, David, SALINAS, José M. Infraestructuras para la sociedad de la información en la región de Murcia. <http://www.map.es/csi/tecniMAP2000/> [consulta en junio 2002].
- [3] GOBIERNO DE CANARIAS. Canaria@sdigital Una política para la sociedad de la información en Canarias. <http://www.map.es/csi/tecniMAP2000/> [consulta en junio 2002].
- [4] KORTH, H., SILBERSCHATS, A. Fundamentos de bases de datos. Madrid : Mcgraw-Hill, 1993.
- [5] LAFUENTE, Fernando. El español y las redes electrónicas. <http://www.map.es/csi/tecniMAP2000/> [consulta en junio 2002].
- [6] MIRALLES LÓPEZ, Ramón. Administración abierta de Catalunya. Proyecto de base para la creación de un marco de relaciones electrónicas en la administración. <http://www.map.es/csi/tecniMAP2000/> [consulta en junio 2002].
- [8] MISHKOFF, Henry. A fondo: inteligencia artificial. Madrid : Anaya Multimedia, 1998.
- [9] NISTAL, Gloria. La ventanilla única como instrumento válido y vigente para la construcción de la sociedad de la información. <http://www.map.es/csi/tecniMAP2000/> [consulta en junio 2002].
- [10] OLIVARES BARRAGÁN, Francisco. Jaén y sus cien pueblos. Instituto de Estudios Giennenses : Jaén, 1987.
- [11] SEVILLA BENKO, Gladis, BUENAVENTURA CANINO, Rodrigo. El sector público en Internet, Internet en el sector público. <http://www.map.es/csi/tecniMAP2000/> [consulta en junio 2002].