

# Trayectoria del Ayuntamiento de Basauri en lo referente a su presencia en Internet

(Trajectory of the Town Council of Basauri reference to its Internet presence)

Valgañón Esnal, Aitor  
Príncipe, 3 - 3º izda. 48001 Bilbao

BIBLID [1137-4462 (2005), 11; 61-64]

Recep.: 16.04.04

Acep.: 22.07.04

---

*El ayuntamiento de Basauri, en diciembre de 2002 pone en marcha la segunda versión del sitio [www.basauri.net](http://www.basauri.net) con la intención de solventar los problemas detectados en la versión publicada en diciembre de 2000. Los objetivos perseguidos: Abrir nuevo canal Administración-Ciudadano, concentrar y ordenar la información, crear cultura tecnológica, racionalizar recursos. El proyecto sirve como elemento tractor para modernizar nuestra gestión.*

*Palabras Clave: Administración. Ciudadano. Internet. Información. Comunicación. e-services. Modernización. Gestión.*

*Basauriko udalak [www.basauri.net](http://www.basauri.net) webgunearen bigarren bertsioa abiarazi zuen 2002ko abenduan, 2000ko abenduan agerturiko bertsioan detektatu ziren arazoak konpontzearen. Lortu nahi ziren helburuak: Administrazioa-Herritarra kanal berri bat zabaltzea, informazioa biltzea eta ordenatzea, kultura teknologikoa sortzea, baliabideak razionalizatzea. Proiektu horrek trakzio elementuaren eginkizuna betetzen du gure gestioaren modernizazioan.*

*Giltza-Hitzak: Administrazioa. Herritarra. Internet. Informazioa. Komunikazioa. e-services. Modernizazioa. Kudeaketa.*

*La municipalité de Basauri met en marche, en décembre 2002, la seconde version du site [www.basauri.net](http://www.basauri.net) avec l'intention de résoudre les problèmes détectés dans la version publiée en décembre 2000. Les objectifs sont: ouvrir un nouveau canal Administration-Citoyen, concentrer et classer l'information, créer une culture technologique, rationaliser les ressources. Le projet sert d'élément tracteur pour moderniser notre gestion.*

*Mots Clés: Administration. Citoyen. Internet. Information. Communication. e-services. Modernisation. Gestion.*

El ayuntamiento de Basauri, en diciembre del 2000 y paralelamente a la creación de la oficina de información y atención al ciudadano (OIAC), comienza con la puesta en marcha de su **primera página web denominada internamente BENET (www.basauri.net)**, con la pretensión de cubrir los siguientes objetivos:

#### **OBJETIVOS DE CARA AL CIUDADANO**

1. Favorecer el acceso a la información local, concentrado toda la información de forma ordenada en el mismo sitio.
2. Abrir un nuevo canal entre la Admon-Ciudadano, dotaremos al ciudadano de una manera ágil, eficaz y barata de interaccionar con la administración. Un ayuntamiento 365 x 7 x 24, evitar todas los inconvenientes y barreras que en la administración hemos ido creando.
3. Como administración tenemos el deber de crear cultura , en este caso una cultura tecnológica que sirva para que nuestro ciudadanos no sufran mas de la cuenta con el vertiginoso desarrollo tecnológico que nos espera en los próximos años.
4. Crear un portal para el municipio, no una página para el ayuntamiento, dando cabida a distintos colectivos. Mención especial merece el pequeño comercio que se ve amenazado por el comercio electrónico de las grandes superficies, ellos no pueden competir ante la insuficiencia de medios, Basauri-Net se plantea ser una plaza donde el comercio local tenga su sitio, áreas como el empleo o las relaciones entre empresas tienen su sitio en Basauri-Net.

#### **OBJETIVOS PERSEGUIDOS DE CARA AL AYUNTAMIENTO**

1. La Integración y concentración de la información nos va a permitir racionalizar nuestros recursos, evitar duplicidades, unificar nuestra imagen corporativa.
2. Enseñar nuestra casa a los visitantes nos va a obligar a limpiar y ordenar su interior siendo este un buen elemento tractor para modernizar nuestra gestión.

Los dos años de explotación de esta primera versión de BENET mostraron los siguientes puntos débiles:

- Recursos insuficientes tanto humanos, materiales o económicos
- Escasa tecnología dentro de la organización, el mundo de Internet está en constante cambio y es difícil de seguir por parte de los actuales departamentos de informática municipal.
- Ausencia de Cultura de Cambio dentro de la organización esto rompe muchos tabús acerca de la externalización de la información.

Las carencias y errores cometidos, obligan al ayuntamiento a abordar la puesta en marcha de la **segunda versión de BENET** en la que pretende solucionar problemas como el interface poco amigable, la ambigüedad en las opciones de menú, la falta de concienciación dentro de la propia organización, contenido no actualizado, etc.

#### **LAS ACCIONES LLEVADAS A CABO PARA LA CONSECUCCIÓN DE ESTOS LOGROS COMPRENDEN:**

- Habilitar una nueva zona de trabajo que la hace más versátil.
  1. Permite publicitar o resaltar información importante.
  2. Incorporando fotos y variando las noticias cambiará el aspecto y así lo percibirá el usuario de un vistazo.
  3. Facilita la navegación sirviendo de atajo para las opciones de menú más utilizadas.
  
- Navegación más rápida e intuitiva, que muestra la estructura de la web evitando navegar y permite llegar a la opción deseada con un máximo de tres click de ratón.
  
- Dividir las opciones de menú en cuatro apartados:
  1. Basauri: Información relativa al municipio (callejero, información de fiestas, agenda de ocio, ...).
  2. Ayuntamiento: Información propia del ayuntamiento (bandos del alcalde, estructura política, publicación de actas, trámites, ...).
  3. Canal directo: será la entrada para que el ciudadano pueda realizar gestiones on-line (solicitar domiciliación de un tributo, ofertas de empleo, descarga de impresos, ...).
  4. Comercio e industria: Apartado dedicado la activación comercial e industrial (información de los polígonos industriales, búsqueda de comercios, asociación de comerciantes, ...)
  
- Asegurar el mantenimiento del contenido y la publicación de una información de calidad:
  1. Asignación de responsables para el mantenimiento de cada opción de menú.
  2. El responsable de la publicación será también responsable de solicitar la traducción a euskera, no permitir su publicación sino se cuenta con la información en euskera.
  3. Incorporar a todos los contenidos el campo "fecha de caducidad", de esta manera evitaremos en gran medida publicar datos obsoletos sin necesidad de que el responsable revise periódicamente el contenido.
  4. Notificación automática al webmaster y a la OIAC de cada nueva publicación.
  5. Facilitará el mantenimiento de contenido mediante aplicación accesible desde la intranet.

- Se registrará cada uno de los accesos a la página web para permitir obtener estadísticas de los sitios más visitados, franja horaria de las visitas, etc. Lo que permitirá adecuar la web en consecuencia.
- Hacerlo más participativo (tanto interna como externamente a la organización, mostrando la página a TODOS los trabajadores del ayuntamiento, convirtiéndola en la página de inicio de los PC del ayuntamiento, ...).

Esta segunda versión de BENET pasó a explotación en diciembre de 2003 y actualmente recibe una media de 800 visitas semanales. Los planes a corto-medio plazo pasarían por:

- Descentralizar el contenido.
- Creación de e-services convirtiéndolo en un sitio seguro.
- Impulsar la difusión del sitio.
- Combinarlo con otros medios como el wap, terminales de información, call center, ...
- Convertirse en un sitio proactivo y con capacidades de configuración personal para el visitante.