





ALICIA HERNÁNDEZ MARTÍN | FÁTIMA RODRÍGUEZ COYA

¡Ven a conocernos! El proyecto de difusión de la Administración del Principado de Asturias

En la sociedad en la que vivimos la relación entre los ciudadanos y la Administración es continua, como respuesta a los flujos de necesidades y exigencias establecidos entre ambas partes. Estas relaciones constituyen la clave del funcionamiento de la estructura administrativa general, compuesta por un conjunto de organismos públicos encargados de la gestión de los servicios destinados a los ciudadanos a nivel estatal, autonómico y local. Para un mejor funcionamiento, y basándose en el Modelo Europeo de Gestión de Calidad, las Administraciones Públicas deben estar orientadas a los ciudadanos, velar por la calidad de los servicios, valorar a las personas que se involucran en la gestión, evaluar los procesos y los resultados e incorporar los procedimientos de mejora continua a su funcionamiento habitual.

En este afán de superación, las Administraciones Públicas se están modernizando para hacer más eficaz y eficiente su funcionamiento y poder así ofrecer

*Alicia Hernández Martín
Fátima Rodríguez Coya
Convenio Principado de Asturias y Universidad de Salamanca.
aliciahm@princast.es
fatimarc@princast.es*

unos servicios más competentes, conseguir una mayor agilidad y flexibilidad en la toma de decisiones y un mayor rendimiento social del gasto público. Como soporte a estos trabajos de modernización, las nuevas tecnologías de la comunicación y la información (TIC) constituyen el motor de transformación de las relaciones entre ciudadano y Administración, dando así respuesta a las exigencias de una nueva sociedad más dinámica que ya las tiene integradas en otros aspectos cotidianos de su vida. En este sentido se está creando una Administración más activa y participativa donde la comunicación entre las dos partes implicadas es mucho más fluida.

Hasta el momento siempre ha parecido existir una relación distante entre el ciudadano y la Administración, caracterizada por el desencuentro entre necesidades y servicios, fruto de la escasa comunicación existente entre ambas partes. En la actualidad se lucha por romper esta barrera creando unos organismos más receptivos ante las expectativas de los ciudadanos, intentado incluso adelantarse a sus necesidades. Las nuevas políticas de calidad se centran en la apertura de la Administración a los ciudadanos fomentando la accesibilidad y la transparencia administrativa, aunque no por ello menospreciando la privacidad y confidencialidad de la información.

Pero para que esta comunicación pueda ser más fluida es necesario que la Administración identifique y gestione de forma eficaz sus procedimientos en vista a su simplificación y normalización. La mejora de esta gestión interna favorecerá el desempeño de otra de las estrategias en las que están trabajando las Administraciones Públicas, basada en la incorporación de todos los ciudadanos a la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Para ello, estos organismos deben ofrecer una información más accesible, al tiempo que los instrumentos necesarios para llegar a ella y obtener el mayor rendimiento, no sólo referido a medios materiales sino también, y de un modo fundamental, a la formación. Se trata de una responsabilidad que las Administraciones no deben obviar tanto a nivel interno como de cara a los ciudadanos para que ambas partes se familiaricen con los nuevos modelos de gestión administrativa y conozcan los medios a su disposición para localizar la información que dé respuesta a sus necesidades.

En este sentido son muchas las Administraciones que trabajan para poner a disposición de sus usuarios, internos y externos, una amplia oferta de cursos que completen su formación de cara a una mejor explotación de los servicios o incluso al empleo de las nuevas tecnologías, tanto en sus relaciones con los organismos públicos como en el desempeño de sus labores cotidianas. Por lo general, estas actividades de formación se promueven desde aquellas áreas de la Administración más vinculadas a la gestión y difusión.

El archivo, como órgano gestor de documentos dentro de las organizaciones, debe implicarse de forma activa en los planes de formación y difusión que en ellas se diseñen ya que, por este carácter de gestor, tiene una visión detallada de

los procedimientos administrativos desde su inicio hasta su finalización. Además, el hecho de que esa documentación sea el fiel reflejo de las actividades desarrolladas en el seno de la Administración, lo posiciona en un lugar ventajoso de cara a tener una visión global del conjunto de la organización.

En su faceta de impulsor de los programas de formación, el archivo puede aportar todo ese conocimiento de la institución, de sus documentos y de las necesidades de los usuarios, de acuerdo con su propia experiencia. En contrapartida, son muchos los beneficios que este tipo de actividades le pueden reportar ya que lo hacen más visible en la sociedad y lo integran de forma activa en los planes y estrategias de la organización, al tiempo que forma a sus propios usuarios de cara a futuros servicios.

Con la finalidad de presentar una iniciativa basada en lo hasta ahora expuesto, a continuación se presenta una de las actividades de difusión promovidas por el Gobierno del Principado de Asturias, esperando que pueda animar a otras organizaciones a emprender más proyectos de este tipo.

¡Ven a conocernos!

En su intento por adaptarse a las exigencias de una sociedad cada vez más tecnológica y a consecuencia del devenir de los planteamientos europeos para la creación de administraciones públicas más eficaces y adaptadas a los nuevos tiempos, el Gobierno del Principado de Asturias viene desarrollando un plan de modernización y mejora de la calidad de su administración. Con él se pretende crear un nuevo modelo de gestión que alcance una mayor transparencia administrativa y que se anticipe a las necesidades de los ciudadanos para una mejor satisfacción de sus demandas. Para llevar a cabo este proyecto se trabaja en varias líneas estratégicas, impulsando la explotación de las nuevas tecnologías, simplificando los procedimientos administrativos y coordinándolos para su integración en el conjunto del sistema de gestión.

Como muestra del trabajo que se está desarrollando, y basado en estos planteamientos, podríamos destacar, a nivel interno de la Administración, el constante estudio y revisión de los procedimientos para su identificación y mejor definición. Una vez precisados, la gestión de los mismos y de su documentación se coordina con el Archivo General de la Administración, vinculando cada procedimiento a una serie documental. Con esta finalidad se ha implantado recientemente el Sistema de Gestión e Información de Archivos (SIGIA), que mejora la interrelación entre las oficinas y el archivo, al tiempo que automatizan muchas de las labores archivísticas. Por otra parte, de cara al exterior, se está trabajando en el desarrollo de herramientas de atención ciudadana que faciliten el acercamiento de la sociedad a la Administración, como puede ser el

caso del teléfono 012, el nuevo portal del Principado de Asturias (www.asturias.es) o la creación de una amplia red de telecentros que facilitan el acceso de los ciudadanos a la Administración electrónica, a la vez que se impulsa en la sociedad el empleo de las nuevas tecnologías.

Se está trabajando, por tanto, en un cambio de gran impacto en el que deben tomar partido tanto el conjunto de la institución y su personal como los destinatarios de sus servicios: empresas y ciudadanos. Pero, ¿cómo hacerlos partícipes? Dentro de este plan general de modernización se contempla un proyecto de comunicación del nuevo modelo de gestión que, a su vez, consta de dos líneas estratégicas: la comunicación interna y la comunicación a los ciudadanos.

Como es lógico, para que todo el personal de la Administración del Principado de Asturias se implique en el proyecto es necesaria la comunicación interna de todo lo que supone su desarrollo y cuáles son las líneas de trabajo a seguir para alcanzar los objetivos planteados. De este modo se da lugar a la participación conjunta y a la realización de aportaciones que enriquecen los planteamientos iniciales. Sin embargo, no menos importante es la comunicación de cara a los ciudadanos. Es conveniente que estén informados de cómo estos cambios van a afectar a la mejora de sus relaciones con la Administración y cuáles son los nuevos servicios que se van a poner a su disposición.

En esta última campaña de comunicación, la dirigida a los ciudadanos, es donde se enmarca la actividad que centra el tema de este trabajo: la difusión de la Administración del Principado de Asturias para escolares. La iniciativa de su creación surge en la Dirección General de Modernización, dependiente de la Consejería de Economía y Administraciones Públicas del Principado de Asturias, y en ella participan más activamente dos de sus servicios: el de Atención Ciudadana y Calidad (SAC) y el de Archivos Administrativos y Documentación (SAAD).

En el marco del convenio de colaboración suscrito por el Gobierno del Principado de Asturias y la Universidad de Salamanca, el personal adscrito a él, y autor de este trabajo, es el encargado de realizar, en estrecha colaboración con el personal del SAC, el proyecto para la difusión de la Administración del Principado dirigida a los escolares asturianos. La finalidad de la actividad que se desea desarrollar es acercar a este colectivo la realidad de la administración regional y dar a conocer algunos aspectos relacionados con la administración electrónica. Para ello se ha optado por el desarrollo de una visita guiada, tras plantearse como mejor opción para la toma de contacto directo con las instalaciones y servicios que ofrece este organismo.

Pero, ¿por qué escolares? En primer lugar, es innegable que estamos ante los futuros usuarios de la Administración y qué mejor que desde temprana edad se familiaricen con una institución con la que pronto tendrán una importante relación. Incluso entre adultos, más de una vez, hemos escuchado comentarios que reflejan la existencia de una barrera entre Administración y ciudadano, en su mayoría

derivada del desconocimiento o de lo incomprensible de la información que a veces se ofrece. Para evitar, o cuando menos rebajar estas distancias, el Principado de Asturias ha afrontado el reto de formar desde jóvenes a esos futuros usuarios de la Administración, aprovechando su especial predisposición para el aprendizaje. Sin embargo, del amplio rango de edad que abarca este grupo, se ha centrado el proyecto en las edades comprendidas entre los 11 y 12 años (5º y 6º de primaria), por considerarse lo suficientemente maduros para la comprensión de los contenidos, al tiempo que su curiosidad por el entorno se encuentra en una fase muy vivaz. A mayores de estos aspectos, los propios colegios consideran que son las edades más apropiadas por la adecuación de la actividad a los contenidos académicos.

Planteados estos dos aspectos clave, qué se pretende conseguir y quiénes van a ser los destinatarios, el grupo de trabajo procede al estudio y diseño de la actividad, sin perder nunca de vista los objetivos planteados para la misma:

- Familiarizar a los alumnos con la Administración Pública y el desarrollo de sus actividades.
- Ayudar a los niños a comprender los circuitos administrativos.
- Dar a conocer el Servicio de Atención Ciudadana, el Archivo General de la Administración y el servicio que prestan a la sociedad.
- Mostrar la Administración Pública de una forma agradable y cercana a la ciudadanía.

A este respecto se han valorado los potenciales y limitaciones que presentan, de cara a la visita, los recursos e instalaciones del Principado de Asturias, así como las peculiaridades del público al que se pretende enfocar. Se ha considerado que es necesario buscar aquellos puntos más representativos dentro de los circuitos administrativos que, al mismo tiempo que ofrecen una imagen de conjunto del trabajo de la Administración, resulten atractivos a la vista de un niño. A su vez, también se ha intentado que el trazado evitase la sensación de excesivo recorrido y que pudiese así minar el ánimo de los jóvenes invitados.

Para ello se ha optado por desarrollar la visita en el Edificio Administrativo de Servicios Múltiples (EASMU), situado en Oviedo y sede de un gran número de Consejerías del Principado de Asturias. Se trata, por tanto, de un edificio donde se concentran muchos de los servicios a los ciudadanos y donde es viable mostrar un circuito administrativo, al tiempo que deja disponibles espacios que posibilitan la reunión de los niños para la introducción de la visita o el desarrollo de las actividades finales.

Para seleccionar las áreas que se van a mostrar en la visita, el equipo de trabajo ha considerado necesario incidir en la explicación de aquellas que pueden tener un contacto más directo con el ciudadano: la atención ciudadana, el Registro y el Archivo General de la Administración. Con ellas se pretende hacer partícipes a los escolares de la relación del ciudadano con la Administración: primero solicita información, registra su solicitud, todo ello se tramita

y finalmente, terminado el proceso, la documentación pasa al archivo. En medio de todo el procedimiento se hacen necesarios otros muchos recursos que soporten todo el sistema y como ejemplo ilustrativo se ha seleccionado el Centro de Proceso de Datos (CPD), que integra los servicios informáticos de la Administración regional.

A la hora de decidir qué mostrar dentro de cada una de las áreas anteriormente indicadas ha primado su contenido, pero también su grado de representatividad y atractivo para los escolares. Desde el punto de vista de la atención ciudadana, aunque se explican todas las posibilidades de contacto con la Administración, la visita se ha centrado en el servicio de atención telefónica del 012, ya que representa posiblemente el medio menos conocido y el más sugerente por su funcionamiento interno y medios materiales de los que está dotado.

En líneas generales se ha obviado la visita de oficinas tramitadoras o de archivo por considerarse demasiado cercanas a la realidad cotidiana de los escolares y, por tanto, menos novedosas frente a otras instalaciones. Por este motivo, únicamente se les muestran las ventanillas de Registro, por tratarse de la puerta de entrada de los documentos a la Administración. Con esta filosofía de base se ha intentado localizar lugares más atractivos que las oficinas y, por ello, para ilustrar uno de los elementos que intervienen en los trámites, se ha optado por el CPD, por ofrecer fiel reflejo de las dimensiones de la infraestructura informática que necesita la Administración para dar soporte a sus gestiones y a los servicios que presta a los ciudadanos. Se ha considerado que, de cara a los escolares, sería mucho más interesante por lo llamativo de sus instalaciones.

Del mismo modo, a la hora de mostrar los contenidos relacionados con el archivo, se han seleccionado los depósitos ubicados en el mismo Edificio Administrativo de Servicios Múltiples. El hecho de desviar la visita a los sótanos genera una gran expectación en los niños, al tiempo que, una vez más, las instalaciones escapan a su idea generalizada de oficina o instalación administrativa.

En lo que se refiere al conjunto de la actividad se ha considerado necesario que, una vez finalizado el recorrido, los niños hayan asimilado una serie de conceptos que se han estimado representativos de la visita y útiles para facilitar su futura relación con Administración: teléfono de atención ciudadana (012), www.asturias.es, registro, expediente, servidor, expurgo y compactos.

Tras todo este trabajo de estudio y puesta en común nace finalmente el proyecto “¡Ven a conocernos!” que, recientemente, ha empezado su andadura.

Desarrollo de la actividad

El desarrollo de la actividad comienza con la recepción, por parte del equipo de trabajo, de los alumnos de primaria y su profesor en la entrada del Edificio Administrativo de Servicios Múltiples. Se les da la bienvenida a la Administración del Principado de Asturias y son conducidos a la sala donde comienza la explicación.

Desde la Administración del Principado de Asturias se tiene un interés especial en conocer la visión que tienen los niños de la Administración y las partes de las que se compone, para después proporcionarles una perspectiva global de sus competencias y funciones de servicio a la sociedad a la que ellos pertenecen.

Por este motivo, en la primera intervención se pregunta a los alumnos qué idea tienen acerca de la Administración, cuáles son sus funciones, qué tipo de trabajo desarrolla, etc. Sus respuestas son muy homogéneas y los términos que más se escuchan son *repartir, administrar, gestionar...*, pero en la mayoría de las ocasiones asocian únicamente las funciones de la Administración a la gestión económica.

Desde la perspectiva del equipo de trabajo se dilucida que no tienen una idea clara sobre la importancia que la Administración tiene en su vida diaria y, por esta razón, se cree que esta actividad es interesante para una primera toma de contacto con las funciones que ejerce y los servicios que ofrece.

Como respuesta a esta cuestión se proporciona una visión general sobre la Administración y la documentación que genera en el ejercicio de sus actividades, explicando cómo se desarrollan los procedimientos administrativos y el circuito de los documentos desde que entran en la Administración hasta que llegan al archivo. En las actividades realizadas hasta el momento esta explicación se ha dado de forma oral, aunque está proyectado acompañarla con una presentación animada del desarrollo de un procedimiento, con la finalidad de clarificar los conceptos y despertar un mayor interés de los niños.

El recorrido de la visita sigue un orden similar al de los documentos que entran en el circuito administrativo, por lo que comienza en el registro y finaliza en el archivo. En la primera parte se exponen las diferentes formas de acceder a la Administración del Principado de Asturias: presencial, a través del portal www.asturias.es, o mediante el número de teléfono 012 de atención ciudadana. A la vez que se explican estos procedimientos, los alumnos van comprobando en vivo cómo los ciudadanos realizan sus trámites de forma cotidiana, en respuesta a sus necesidades reales.

En este apartado se les muestra de un modo muy general cómo está estructurada la información en el portal de la Administración del Principado y ellos mismos pueden navegar por él gracias a los puntos telemáticos instalados en la zona de atención. Además, pueden ver cómo funciona el Registro, y es aquí donde se les explica que se trata del primer paso dentro del procedimiento administrativo. Para finalizar esta primera parte de la visita acceden al Servicio Telefónico de Atención Ciudadana, donde se les da la oportunidad de atender una llamada creada específicamente para ellos.

A continuación el grupo se dirige hacia el Centro de Proceso de Datos, donde se encuentran instalados los servidores que alojan todos los datos pertenecientes a la Administración del Principado de Asturias. Estas máquinas llaman

enormemente la atención de los alumnos y para que comprendan cuál es el contenido de las mismas se les enseña el servidor que recoge toda la información de *Educastur*, el portal sobre educación con el que ellos trabajan habitualmente.

Desde aquí la visita se dirige a los depósitos del archivo, que tal vez sea el apartado de más interés para esta publicación. Una vez allí, el personal autor de este trabajo se encarga de presentar a los alumnos el desconocido mundo de los archivos. Con este primer contacto se pretende conseguir que los niños adquieran unos conocimientos básicos sobre la gestión de documentos en la administración y los servicios que les puede ofrecer a ellos, si no en este momento, en un futuro próximo cuando sus relaciones con la administración sean más estrechas. Hay que tener en cuenta que para la mayoría de ellos es un concepto totalmente novedoso, por lo que se aprovecha la ocasión para presentar el archivo de un modo cercano y como un servicio de máxima utilidad.

Se retoma la explicación del circuito administrativo que siguen los documentos en la administración desde que se registran hasta que llegan aquí, incluyendo su paso por las oficinas tramitadoras, para que tengan una visión general de la formación de un expediente, ya que este es uno de los conceptos que se pretende queden fijados. Además, se utilizan ejemplos de procedimientos administrativos que les pueden resultar más familiares para proporcionarles una mejor comprensión, al tiempo que se despierta un mayor interés por su parte al tratarse de un tema que ellos mismos consideran cercano.

Una vez que tienen claro cómo llega el expediente ya tramitado al archivo se comienza con la exposición de las operaciones archivísticas que se realizan sobre él. Todo ello a grandes rasgos porque no debe olvidarse que los interlocutores son niños de entre 11 y 12 años. Por lo tanto, se menciona brevemente la clasificación, descripción y la posterior ordenación e instalación de los expedientes, mostrándoles algunos de ellos.

Este último punto enlaza con la explicación de las instalaciones del depósito que, sin lugar a dudas, es la parte que más les llama la atención por la novedad que representa para ellos, sobre todo el sistema de estanterías compactas. Se asombran de la facilidad de movimiento de las mismas, teniendo en cuenta la cantidad de papel que contienen.

Al mostrar las estanterías con todo su volumen documental se pretende dar una idea de la necesidad de llevar a cabo una buena organización de los fondos documentales para su posterior recuperación. Se intenta que los alumnos comprendan la importancia de las tareas de tratamiento archivístico para localizar un expediente dentro de los 13 kilómetros de papel que se custodian. En consonancia con ello, se explica el procedimiento a seguir para la recuperación de los documentos, mencionando que al realizar la búsqueda de un expediente en el Sistema de Gestión e Información de Archivos (SIGIA) se recupera su ubicación exacta en el depósito.

Todos estos procesos representan un descubrimiento para los alumnos y demuestran interés por las tareas que se realizan en el archivo. El equipo de trabajo aprovecha esta circunstancia para seguir manteniendo su atención y acercarles a nuevos conceptos como es el expurgo de documentos. A la vez que se les muestra la gran cantidad de documentos que se custodian en los depósitos, se explica que esta tarea es necesaria para disponer de espacio libre para instalar la documentación que progresivamente se va transfiriendo al archivo desde las oficinas de la Administración del Principado de Asturias.

Para terminar con la visita a esta área se ponen de manifiesto los peligros que acechan a los documentos que en ellos se conservan y las medidas de seguridad empleadas. La prevención y conservación de los documentos de archivo es una tarea de gran responsabilidad que asume todo archivero. De poco o nada valdrán sus otras actividades laborales si la documentación que debe custodiar no se mantiene en las mejores condiciones para su consulta.

En relación a ello, y de forma muy general, se explican los métodos preventivos que se utilizan y las condiciones idóneas que deben reunir los depósitos para una óptima conservación de la documentación. Se muestra el sistema antiincendios instalado y se explica su funcionamiento, basado en la extinción mediante agua pulverizada, momento en el que surge la inevitable cuestión acerca del perjuicio que el agua causa a los documentos. Es entonces cuando se justifica la elección de este sistema y se explican algunas técnicas de restauración que se emplearían para solventar este posible problema.

De este modo finaliza el recorrido por los depósitos del Archivo General de la Administración del Principado de Asturias y se da paso a la actividad más lúdica del programa, que consiste en la participación de los alumnos en un juego de preguntas y respuestas. Los niños se dividen en 4 ó 5 equipos para responder a una serie de cuestiones relacionadas con aspectos desarrollados en la visita que les plantea un miembro del equipo de trabajo responsable de este proyecto. Cada respuesta acertada se valora con un punto y el grupo que más puntos consigue se erige vencedor.

Con esta actividad se pretende conocer el grado de comprensión de las explicaciones alcanzando los niños, comprobando si los conceptos básicos, previamente definidos por el equipo de trabajo, han quedado fijados. Por el momento esta actividad ha sido altamente satisfactoria al confirmar que los alumnos están muy atentos a lo largo de todo el recorrido, ya que contestan correctamente a la mayoría de las cuestiones.

En estos momentos, y dado el éxito que tiene esta actividad, se está estudiando la posibilidad de completarla con otras que incorporen el uso de las nuevas tecnologías, entre las que destacaría la realización de una serie de juegos interactivos con Hot Potatoes¹ para consolidar los conceptos explicados a lo largo del recorrido. De esta forma se conseguirá afianzar la función

educativa de la visita guiada a la Administración del Principado de Asturias, familiarizándolos a su vez con las TIC.

Para concluir este encuentro se hace entrega a los niños de un obsequio con el fin de premiar su participación y siempre recuerden la Administración como una entidad amigable, que presta unos servicios de los que pueden disponer en cualquier momento que lo precisen.

Evaluación de la experiencia

La experiencia con el proyecto *¡Ven a Conocernos!* está siendo muy satisfactoria, motivo por el cual se pretende seguir adelante con la implicación de un mayor número de colegios asturianos. En estos momentos la actividad se encuentra en sus primeras fases pero se espera que se consolide con la introducción de algunas mejoras que se están estudiando para afianzar los objetivos que se plantean en el proyecto.

En un principio no se cuenta con una valoración formal por parte de los colegios involucrados pero, de acuerdo a las conversaciones mantenidas con profesores y alumnos, se deduce que la experiencia es positiva y se cumple el principal objetivo de la misma: acercar a los niños a la Administración del Principado de Asturias.

Además de servir como mecanismo de aprendizaje para los niños, el proyecto en cuestión supone una experiencia enriquecedora para el personal autor de este trabajo por las nuevas vivencias que aporta la comunicación con los alumnos.

El equipo de trabajo se encuentra muy comprometido con este proyecto y decidido a seguir adelante, animado por el interés que muestran los alumnos durante la visita, a juzgar por sus intervenciones y su entusiasta participación en las actividades. Al mismo tiempo, sobre esta base y con una clara modificación de los contenidos, se está ampliando el radio de acción organizando visitas para alumnos de cursos de archivística y universitarios interesados en conocer el funcionamiento de la Administración y, más concretamente, el del archivo dentro de su contexto.

Conclusiones

En el marco de la modernización de las Administraciones Públicas son muchas las ventajas que pueden aportar las actividades de difusión y formación dirigidas a los ciudadanos. Por un lado, con ellas se consigue involucrarlos en las nuevas formas de gestión administrativa, ofreciendo una apariencia más amigable y encauzando en una misma dirección los intereses de ambas partes. Por otro, son una buena ocasión para formar a los verdaderos usuarios de los servicios, ayudándolos a canalizar sus necesidades con mayor eficacia, lo que acabará derivando en una gestión mucho más ágil en el conjunto de la Administración.

De acuerdo con la experiencia recogida en este trabajo se deduce que es necesario que las Administraciones e instituciones de todo tipo afronten sus temores y rompan la barrera que las distancia de su público. Es en su propio seno donde se tiende a pensar que carecen de interés para los ciudadanos, al margen de los productos y servicios de los pueden ofrecer. Sin embargo, es grato comprobar cómo el interés demostrado por el funcionamiento interno de la Administración supera con creces las expectativas planteadas en un principio.

No se trata de buscar la grandiosidad en las exposiciones ni un alarde de recursos, sino que se debe trabajar más en la riqueza de los contenidos y en su adaptación a un lenguaje cercano a los ciudadanos que les permita identificarse con la realidad interna de la Administración. Desde aquí no cabe más que animar a otras instituciones a afrontar este nuevo reto y a compartirlo con la comunidad profesional. Sólo es necesario estar dispuesto a dar este paso.

Bibliografía

- ALBERCH, Ramón, et all. 2001. *Archivos y cultura: manual de dinamización*. Gijón: Ediciones Trea.
- CERDÁ DÍAZ, Julio. 2000. Los espacios de la memoria. Claves para aprender desde el archivo. En *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia: KR.
- HERNÁNDEZ OLIVERA, Luis. 1998. De profesores a alumnos: la perspectiva educativa de los archivos. En *XII Jornadas de Archivos Municipales. Coslada 21-22 Mayo de 1998*. Coslada: Consejería de Educación y Cultura.
- MUÑOZ DE LA PEÑA CASTRILLO, Francisco. *Hot Potatoes* [en línea]. Aula21.net. Disponible en World Wide Web: <<http://www.aula21.net/segunda/hotpotatoes.htm>> [Consulta: 31 de mayo de 2007].
- i2010- *Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo*. COM (2005)229 final. 2005. Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas.
- Libro Blanco para la mejora de los servicios públicos. Una nueva Administración al servicio de los ciudadanos*. 2000. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas.

Notas

¹ Hot Potatoes es un programa de libre distribución, desarrollado por el equipo del University of Victoria CALL Laboratory Research and Development, que permite crear ejercicios interactivos basados en páginas Web, habituales en los procesos de enseñanza y aprendizaje, como: respuestas múltiples, completar huecos, ordenar frases o realizar crucigramas. Esta herramienta ofrece la posibilidad de publicarlos en Internet, ya que están generados en lenguaje HTML, permite la integración de elementos multimedia y tiene como ventaja la facilidad de uso, no siendo necesario conocer el lenguaje HTML.

Fuente: <http://www.aula21.net/segunda/hotpotatoes.htm>