

Las TIC en el Litoral Cantábrico

En las últimas décadas se ha producido un cambio estructural en el conjunto de la economía de la cornisa cantábrica. La agricultura y la industria pesada han dejado paso a la innovación y al desarrollo tecnológico. Sus administraciones públicas también se han modernizado de forma notable con el uso de las nuevas tecnologías. La Xunta de Galicia, el Gobierno Vasco y el de Cantabria, el Principado de Asturias y las diputaciones de Alava, La Coruña y Lugo detallan sus actuaciones. *Por Javier Labiano.*

La cornisa cantábrica concentra una de las mayores potencialidades TIC de España. País Vasco, Cantabria, Asturias y Galicia poseen un alto desarrollo en tecnologías de la información y la comunicación, que han potenciado con fuerza durante los últimos años. Aunque en dos de estas comunidades (Galicia y País Vasco) se acaban de producir importantes cambios de Gobierno, a raíz de las últimas elecciones autonómicas, los grandes objetivos siguen siendo la modernización de la administración y el fomento de las nuevas tecnologías entre la población.

La Xunta de Galicia está a punto de comenzar la elaboración de un plan que concretará su estrategia global en materia TIC, de acuerdo con los principios y directrices del nuevo gobierno. Se trata de un plan estratégico, para el que requerirá la participación activa de los diferentes agentes sociales, ciudadanos, administración, sindicatos, universidades, empresas de los distintos sectores productivos, asociaciones y compañías tecnológicas.

Por de pronto, se ha creado una Secretaría General de Modernización e Innovación Tecnológica, como órgano superior con dependencia directa de la Presidencia de la Xunta, que permite integrar bajo un órgano directivo único la planificación y la dirección de todas las actuaciones tecnológicas de la administración gallega. Este depar-

tamento garantizará un alineamiento total con las directrices políticas del Ejecutivo autonómico y facilitará una racionalización de las actuaciones y una mejora en la eficiencia del gasto tecnológico global.

Por su parte, el Gobierno Vasco está decidido a potenciar el uso de las TIC entre las empresas, los ciudadanos y la propia administración. Por eso, ha promovido una serie de actuaciones en el marco del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información, que pretende potenciar la accesibilidad de los ciudadanos a internet, fomentar el comercio electrónico y las empresas de la nueva economía, e incrementar la oferta de servicios on-line de la administración.

Cantabria está llevando a cabo la implantación de MASTIN (Modelo de Atención y Servicios a las Tecnologías de la Información). El proyecto supone la adopción de una guía de buenas prácticas ITIL (*Information Technologies Infrastructure Library*) en el Servicio de Soporte de Sistemas y Redes y la Atención a Usuarios, para todos los empleados públicos. Por otra parte, la Consejería de Industria y Desarrollo Tecnológico ha puesto en marcha el programa de la Red de Telecentros Cantabria SI, cuya misión será apoyar el impulso en la materia propuesto en la orden IND/38/2005, de 11 julio.

Por su parte, Asturias ha puesto en marcha diversos proyectos de nuevas tecnologías dirigidos a mejo-

rar el funcionamiento de la Administración del Principado y su relación con los ciudadanos. Uno de los más importantes es el referido a la interoperabilidad, dirigido a eliminar la necesidad de aportar distintos tipos de documentación. En la actualidad, ya no es preciso llevar el DNI ni el certificado de empadronamiento en los trámites a realizar con la administración. Además, se está trabajando para eliminar más documentos emitidos por la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) y por la Agencia Tributaria.

La Diputación Foral de Álava ha abordado tres grandes líneas de trabajo: la mejora de los servicios internos, la transformación e innovación de la gestión tributaria (Bilduz); y el desarrollo del plan director para la eAdministración (@DFA). Uno de sus grandes objetivos es mejorar la gestión de los recursos humanos, por lo que ha acometido la implantación de módulos funcionales, que constituyen el núcleo central de gestión de la solución SAP HCM PSe.

La Diputación de La Coruña está llevando a cabo la informatización de los servicios de contratación. El proyecto incluye la reingeniería de los procesos internos de la gestión de expedientes de contratación, mediante la utilización de la plataforma Sigen, y los procesos de contratación y facturación electrónica. También se está llevando a cabo la reingeniería de los procesos de subvenciones, para establecer un nuevo

gestor de expedientes en los procedimientos de concesión de subvenciones y que culminará en un portal.

La Diputación de Lugo ha puesto en marcha proyectos como el Innova-TE, dotado con nueve millones de euros y financiado conjuntamente por la institución provincial y el antiguo Ministerio de Administraciones Públicas (MAP). Esta actuación está destinada a introducir en la provincia la sociedad de la información y el uso de las nuevas tecnologías, con el fin de converger con el resto de Europa. El proyecto actuará en todos los ayuntamientos de la provincia y prestará una atención especial a los que acusan una mayor despoblación.

XUNTA DE GALICIA

Mar Pereira Álvarez. Secretaria General de Modernización e Innovación Tecnológica. Presidencia de la Xunta.

La Xunta de Galicia ha creado una secretaria general de modernización e innovación tecnológica y decidido elaborar un plan estratégico en materia TIC.

Los nuevos responsables de la Xunta de Galicia, que han accedido a sus cargos después de las últimas elecciones autonómicas, explican sus proyectos en materia TIC. Mar Pereira Álvarez, apunta que "el nuevo gobierno, que está comenzando a



Mar Pereira (Galicia).

dar sus primeros pasos, nace con el pleno convencimiento de que las políticas de impulso de las nuevas tecnologías y de desarrollo de la sociedad de la información deben jugar un papel crucial en el conjunto de las políticas públicas".

Desde esta visión, afirma que resultaba imprescindible situar la toma de decisiones y la dirección de este ámbito estratégico en el máximo nivel de gobierno. "Se crea, así, esta Secretaría General, como órgano superior con dependencia directa de la Presidencia de la Xunta de Galicia, que permite integrar bajo un órgano directivo único la planificación y la dirección de todas las actuaciones tecnológicas de la administración gallega". Este departamento "no sólo debe garantizar un alineamiento total con las directrices políticas de la Xunta, sino que facilitará una racionalización de las actuaciones y una mejora en la eficiencia del gasto tecnológico global".

Mar Pereira destaca que son conscientes de que "estamos ante una nueva sociedad que exige una nueva administración, más ágil, eficiente y accesible", y apunta que es en este ámbito donde las tecnologías de la información y la comunicación deben ser la palanca de modernización de la Xunta de Galicia. "Queremos que la administración autonómica gallega no sólo sea un agente dinamizador de servicios públicos digitales, sino que sea el modelo ejemplarizante de cómo construir una administración más accesible y eficiente a través de las nuevas tecnologías".

Pereira reconoce que son muchos los retos que tienen por delante. "La concentración de competencias, a través de un órgano directivo único, debe facilitar el desarrollo de una estrategia tecnológica efectiva en nuestra comunidad".

Según Pereira, Galicia cuenta con enormes potencialidades que se deben aprovechar. Se refiere a "nuestras universidades que, además de formar a excelentes profesionales en las diferentes disciplinas que requiere el sector, son un elemento esencial de innovación tecnológica; el sector TIC gallego, dinámico y con capacidades de crecimiento importantes; así como la situación de vanguardia en la aplicación de las nuevas tecnologías a determinados ámbitos como la sanidad digital o las telecomunicaciones". Se trata de "algunos de los factores que deben impulsar una estrategia global, encaminada a situar a Galicia en el núcleo avanzado de la sociedad de la información".

La Secretaría General de Modernización e Innovación Tecnológica tiene como misión "liderar, desde la Xunta, la incorporación plena de la sociedad gallega en el mundo de las tecnologías de la información y el conocimiento".

Para conseguirlo, centrará sus esfuerzos en "extraer el máximo aprovechamiento de las posibilidades de las nuevas tecnologías como dinamizadoras económicas y generadoras de competitividad e innovación en los diferentes sectores productivos". Además, "se avanzará de manera decidida en la vertebración digital de nuestro territorio, como elemento de compensación de desequilibrios culturales, tecnológicos y socioeconómicos".

Por otra parte, "se impulsará la modernización de la administración pública autonómica, empleando toda la potencialidad que ofrece hoy la tecnología, para configurar un nuevo modelo de prestación de ser-

vicios públicos". En este contexto, la nueva secretaria general anuncia el primer paso: "Comenzaremos con la elaboración de un plan que concretará la estrategia global de la Xunta en materia de TIC, de acuerdo a los principios y directrices de gobierno de la Presidencia de la Xunta".

Se trata de un plan estratégico, para el que se requerirá la participación activa de los diferentes agentes sociales. Es decir, "ciudadanía, administración, sindicatos, universidades, empresas de los distintos sectores productivos y, por supuesto, asociaciones y empresas del sector de las tecnologías de la información y la comunicación".

Pereira afirma que parten "del firme convencimiento de que la inversión en nuevas tecnologías es rentable para la sociedad, siendo un instrumento esencial para promover la equidad, la sostenibilidad y la calidad de los servicios públicos". "Sin duda, una apuesta indispensable para impulsar la incorporación de Galicia en un nuevo contexto social, hoy en día, irrenunciable".

GOBIERNO VASCO

Dirección General de la Sociedad de la Información.

El Gobierno Vasco ha promovido medidas para potenciar la accesibilidad a internet, el comercio electrónico y los servicios on-line.

El Gobierno Vasco se ha propuesto impulsar la utilización de las tec-

nologías de la información y la comunicación entre las empresas, los ciudadanos y la propia administración, esta última en su doble vertiente de usuaria y proveedora de servicios y contenidos. Por eso, ha promovido una serie de actuaciones en el marco del *Plan Euskadi en la Sociedad de la Información*, que pretenden potenciar la accesibilidad de los ciudadanos a internet, fomentar el comercio electrónico y las empresas de la nueva economía, e incrementar la oferta de servicios on-line de la administración.

Desde la Dirección General de la Sociedad de la Información del Ejecutivo Vasco explican que, finalizado el horizonte temporal del primer plan, el Gobierno diseñó para 2008-2010 el segundo Plan Euskadi en la Sociedad de la Información, denominado PESI 2010: la Agenda Digital de Euskadi. Plantea un cambio de enfoque respecto al anterior: "pasar de ser una sociedad que incorpora y utiliza las TIC a otra que, además, genera crecimiento sostenible, eleva sus cotas de corresponsabilidad y participación cívica en la toma de decisiones, y contribuye a la calidad de vida sobre la base del conocimiento".

El logro de estos objetivos requiere asegurar que el sistema social se asiente en tres soportes: "la confianza y la seguridad digital; la interoperatividad de las infraestructuras; y la integración y accesibilidad social para todas las personas y organizaciones". Además, "es preciso que la ciudadanía y las empresas y

The screenshot shows the website of the Principado de Asturias. At the top, there are navigation links for 'Saltar navegación', 'Accesibilidad', 'Canales RSS', 'Sugerencias y quejas', and 'Entidades A-Z'. The main header features the 'XUNTA DE GALICIA' logo and a Google search bar. Below the header, there are several menu categories: 'Administraciones', 'Ciudadanos', 'Profesionales y empresas', and 'Colectivos'. The main content area is divided into three columns. The left column lists 'Galicia' with sub-items like 'Símbolos', 'Estatuto', 'Lengua', 'Gobierno', 'La Xunta de Galicia', 'Presidente', and 'Consejerías'. The middle column, titled 'Actualidade | RSS', contains two news articles: one about a disorder affecting 15,000 children and another about a training calendar for artisans. The right column, titled 'Servicios directos', lists various services such as 'Diario Oficial (DOG)', 'Función pública autonómica', 'Guía del ciudadano', 'Administración electrónica', 'Plataforma de contratación', 'Oficinas virtuales economía y hacienda', 'Guía de la comunicación', 'Toponimia oficial', and 'Información estadística'. At the bottom of the right column, there is a section for 'El tiempo' with 'Predicciones e imagen'.

Web del Principado de Asturias.

organizaciones adquieran las competencias digitales avanzadas necesarias y cuenten con los medios o infoestructuras (englobando con este término el desarrollo de info-dispositivos, infraestructuras, estándares y plataformas) que faciliten la generación de contenidos y la oferta de servicios públicos y privados avanzados e innovadores".

Por ello, las actuaciones del PESI 2010 se articulan en torno a tres ámbitos de actuación interrelacionadas, que se apoyan mutuamente. El primero consiste en "impulsar la capacitación de las personas, empresas y organizaciones para conseguir usuarios creativos y autónomos".

El segundo, se centra en "propiciar la creación y el desarrollo de infoestructuras de soporte (plataformas, seguridad, estándares, estructuras y dispositivos); y el tercero, en "promover una oferta de servicios públicos y apoyar la de servicios privados avanzados, más competitivos y accesibles, a través de la innovación en los procesos, mediante la adopción de soluciones tecnológicas adecuadas en las administraciones públicas, empresas y organizaciones sociales".

Atacar la brecha digital

Desde el Gobierno Vasco explican que, mediante las líneas de actuación focalizadas a la ciudadanía, se ha buscado apoyar la inclusión y atacar la brecha digital en todas sus modalidades a través de programas específicos. "La red pública vasca de telecentros KZgunea, nacida a raíz del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información (PESI), constituye un elemento fundamental".

Apuntan que este proyecto institucional, liderado por el Gobierno Vasco en colaboración con todos los ayuntamientos, ha superado ya tres retos: "Incorporar como usuarios registrados a más del 10% del total de habitantes del País Vasco mayores de 15 años; formar en navegación en internet a más del 4% de ese segmento poblacional; y estar presente en todos los municipios de la Comunidad Autónoma Vasca". Los telecentros han contribuido a que



Web del Gobierno de Euskadi.

hoy "más la mitad de la población de Euskadi (de 15 años o más) se declare internauta habitual".

El año 2008 fue un reflejo del cambio estratégico de la red pública vasca de telecentros KZgunea con la asunción de diversos proyectos. Entre ellos, destacan "la tramitación de la nueva tarjeta electrónica sanitaria con usos ciudadanos (ONA); la consolidación de la red como lugar de examen para obtener la certificación IT Txartela de conocimientos en el uso de las TICs; y la propia formación presencial a los ciudadanos con cursos específicos en administración electrónica".

La red KZgunea de formación y acceso público, asistido, gratuito y universal a internet, "además de seguir luchando contra la brecha digital ciudadana, mira al futuro con la tarea de constituirse en plataforma de impulso a la administración electrónica (tramitación telemática y e-contratación)".

Todos estos programas y actuaciones han contribuido a aumentar la penetración de las TIC entre la ciudadanía vasca, como demuestran los datos estadísticos. "La realidad hoy en día es que más de la mitad de los hogares de la Comunidad Autónoma de Euskadi tenían conexión a internet en 2008. El número de usuarios de 15 o más años se situó en el cuarto trimestre de 2008 en 929.300, un 50,5% del conjunto de la población vasca de esa franja de edad, según datos de Eustat".

Apoyo al tejido empresarial

El Ejecutivo Vasco también está decidido a apoyar al tejido empresarial en la utilización intensiva y extensiva de las TIC, por el claro impacto que tiene en su competitividad. Por eso, ha impulsado un paquete integral de actuaciones.

Los programas concretos abarcan desde las labores básicas de divulgación hasta la implantación de proyectos relacionados con las nuevas tecnologías, así como actuaciones específicas para las micropymes. El primero se centra en "la formación específica de microempresas en los centros KZgunea y acciones de formación y difusión tecnológica en los centros Empresa Digital de Guipúzcoa, Álava y Vizcaya".

El segundo programa es Mikroempresa Digital, "destinado a autónomos y microempresas de menos de 10 trabajadores". El tercero comprende "diagnósticos digitales y planes de implantación de TICs, a través de los programas, Hobeki Digital y KZ Lankidetza, en los que se ha incorporado la firma electrónica en los procesos de tramitación".

El cuarto programa consiste en el "apoyo tecnológico neutral y gratuito en el proceso de incorporación de tecnologías de la información y de las comunicaciones en las pymes de Euskadi, a través de la iniciativa denominada e-konsulta, un servicio de información y asesoramiento a través de www.ekonsulta.net".

En cuanto a Mikroempresa Digita-

la (autónomos y microempresas), las mismas fuentes señalan que el desarrollo de la sociedad de la información en las empresas es desigual, con un alto nivel de cobertura en las grandes empresas y en las pymes, y con menor aplicación en las micro-pymes. "Así pues, esta iniciativa ha estado dirigida a empresas con menos de 10 empleos y autónomos. Su objetivo es facilitar no sólo el

acceso a internet, el uso del correo electrónico y el incremento de la seguridad en sus ordenadores sino también el impulso de la formación".

Con esta iniciativa, se ha pretendido "dotar a las micro-pymes de equipamiento informático y conectividad a internet, para que se incorporen a la sociedad de la información". Para ello, se subvencionaba la adquisición de uno o dos ordenadores, de sobremesa o portátiles, la conexión a internet de banda ancha y la adquisición de antivirus. "Este programa ha apoyado a 29.150 pymes en Euskadi desde 2002, con unas ayudas de 9 millones de euros".

El objetivo del programa Hobeki Digital "era impulsar la digitalización de los procesos internos de las pymes, así como los de relación con clientes, proveedores y administraciones, mediante la utilización de las TIC, con la pretensión de facilitar y consolidar su competitividad".

Durante los últimos años, se han apoyado anualmente "más de 700 proyectos que abordaban actuaciones relacionadas con el desarrollo de intranets, extranets, webs y comercio electrónico, implantación de ERPs o herramientas de gestión y de CRMs para la gestión de clientes, factura y comercio electrónicos, utilización de tecnologías RFID y uso de wikis como herramientas de trabajo colaborativo".

Durante el último año, 612 pymes vascas abordaron proyectos de incorporación de las TIC, que

Garbiñe Henry. Directora Oficina Bilbao. Everis.

El papel de las TIC en el cambio de patrón económico

EN la actualidad, España se enfrenta a un cambio de ciclo económico que está produciendo un ajuste dramático sobre la economía real. Los desafíos a los que nos enfrentamos tienen su origen en la pérdida de competitividad respecto a otros países y se explica, entre otros, por una estructura económica balanceada hacia sectores económicos con poca productividad del trabajo. La cuestión no es trabajar más (trabajamos de media anual 190 horas más que nuestros vecinos europeos), sino concentrar el trabajo en sectores con mayor valor añadido real.

Necesitamos un cambio de estructura, que tenga como objetivo un nuevo *modelo económico* basado en el conocimiento y fundamentado en tres premisas de partida:

- Una transformación social que tenga a la persona como protagonista principal con un rol activo de aprendizaje, generación y difusión del conocimiento.
- Una estructura económica apalancada en áreas de conocimiento transversales, con una apuesta clara por la Investigación, el Desarrollo Tecnológico y la Innovación, de forma sistemática e intensiva.
- Una orientación hacia la sostenibilidad del sistema socioeconómico en el largo plazo.

Las sociedades que han adoptado esta filosofía como Suecia o Dinamarca, se benefician, por su capaci-

dad de adaptación, de un tejido empresarial que sobrevive y sale reforzado de convulsiones externas. Disfrutaron de empleos estables y de calidad, y con trabajadores flexibles para afrontar y anticipar los cambios bruscos de su entorno.

Todos los países que han abrazado este cambio de patrón, tienen un denominador común: la concentración de esfuerzos en el desarrollo de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

El impacto que tiene el uso intensivo de las TIC transforma toda la estructura socioeconómica en muchas perspectivas:

- Potencia el rol activo de la persona en todas sus dimensiones: ciudadano, consumidor, cliente, productor y generador-difusor de conocimiento.
- Mejora la productividad de las empresas al automatizar procesos, liberando capital humano de tareas repetitivas.
- Multiplica el número de innovaciones, acabando con la dicotomía entre producto y servicio en el concepto de oferta de valor completa.
- Desarrolla el concepto de *globalidad* (pensar globalmente y actuar localmente), permitiendo el acceso a nuevos mercados de demanda y de oferta, tanto de clientes como de capacidades y activos.
- Y por último, analiza, almacena y potencia el conocimiento para mejorar la calidad de las decisiones que se toman en los ámbitos organizacionales.

Podemos decir que el camino recorrido en España en cuanto a la difusión de las TIC ha sido notable, pero todavía estamos lejos del obje-

tivo de maximización de su impacto en la economía. Para ello se han de dominar cuatro niveles de adopción tecnológicos: (1) el acceso, (2) la universalización del servicio, (3) el uso, y (4) la provisión de competencias y activos complementarios.

El camino a este nivel de excelencia implica a todos los agentes de la sociedad, y en particular a la Administración Pública como facilitador de un contexto en el que todos apostemos por el modelo. Actualmente, la mayoría de las medidas políticas que se adoptan están encaminadas a garantizar el acceso y la universalización de los servicios, donde los avances han sido notables. En este sentido, un ejemplo a nivel nacional es el Plan Avanza.

Pero la incertidumbre aumenta cuando se trata de abordar las políticas de impulso en el uso y provisión de capacidades y activos complementarios a las TIC. Ese espacio es el que cubren las políticas de desarrollo regional por tener la virtud de adecuarse más a las necesidades específicas de sus ciudadanos. La cercanía con los agentes sociales y económicos permite al decisor político regional diseñar instrumentos que resuelven problemas concretos:

- Transformación de tejidos empresariales tradicionales que han perdido competitividad y que necesitan de soluciones tecnológicas adaptadas a su capacidad de absorción.
- Fomento de sectores en la vanguardia del conocimiento, con ofertas de valor intensivas en TIC, y sin recursos o capacidades para ponerlo en valor con éxito en el mercado.

En este contexto competencial, los profesionales de everis ayudamos al decisor político en las

siguientes dimensiones:

- Entendimiento de las necesidades y el potencial de innovación de la región, en base al análisis de la generación de conocimiento y su capacidad de puesta en valor a través del tejido empresarial.
- Colaboración en el diseño de modelos de desarrollo integradores en el que todos los agentes están implicados: Ciudadano, Empresa, Ciencia y Administración.
- Diseño de herramientas de información y participación que permitan, por un lado, dar a conocer a la ciudadanía las ventajas que proporciona el uso de las TICs en su calidad de vida y por otro, favorecer la participación ciudadana.
- Identificación de nuevos retos tecnológicos y cambios sociales (demográficos, educativos, etc.) y asesoramiento en el desarrollo de nuevas competencias, infraestructuras o servicios que se adapten a esta realidad.


- Evaluación del impacto y seguimiento de iniciativas TIC, adaptado a las exigencias técnicas y requisitos de calidad de los organismos públicos.

Una aplicación de nuestra filosofía es el Parque de Innovación La Salle de Madrid, en el que everis participa como socio fundador. Esta iniciativa tiene como objetivo la puesta en valor del conocimiento en un modelo de innovación colaborativa, implicando a diferentes agentes científicos, gubernamentales, empresariales y sociales en proyectos que benefician a la ciudadanía.

Esta iniciativa es un ejemplo de compromiso que adoptó la compañía desde su fundación por el cambio hacia una economía sostenible, basada en el conocimiento, y en la que todos tenemos algo que aportar. ☒



Garbiñe Henry.

 Garbiñe Henry. Tel. 944-340-781.
www.everis.es

han supuesto una inversión superior a 14 millones de euros, apoyados a través del programa con una subvención de 3,4 millones, lo que supone un 24,20% de la cifra total.

Asociaciones y profesionales

Otra de las iniciativas es el programa KZ Lankidetzta (Asociaciones de Empresas y profesionales), "destinada a asociaciones de empresas y colegios profesionales, pretendía impulsar la digitalización de sus procesos internos y de relación con sus asociados, proveedores y administraciones, mediante la utilización de las TIC".

Se han implantado "sistemas integrados de gestión (ERPs); proyectos de tramitación telemática y visado de proyectos; comercio electrónico (e-Commerce); intranet y/o extranet de la empresa; y programas de gestión en software libre".

EL programa KZ Lankidetzta ha apoyado a 349 asociaciones, que invirtieron 14,3 millones de euros en proyectos relacionados con las tecnologías de la información desde 2002, con unas ayudas de seis millones. "Cada una de estas asociaciones tiene un colectivo de 2.000 asociados, aproximadamente, lo que da una idea de su capacidad de tracción en el uso de las TIC".

Otro programa es el de Acceso a Internet y Movilidad con WiFi. "Pretendía facilitar el acceso a la red en lugares públicos a todas aquellas personas que dispongan de ordenadores portátiles o PDA, con tarjeta WiFi incorporada". Además, dentro de las actuaciones encaminadas a fomentar la movilidad de los trabajadores, facilitándoles el acceso a los sistemas de información de sus empresas desde lugares distantes a sus puestos de trabajo, se han apoyado más de 800 instalaciones dentro de la Comunidad Autónoma".

Por otra parte, el programa IT Txartela tiene como objetivo promover la utilización de las TIC mediante la creación de un sistema de certificación de competencias básicas en tecnologías de la información. Acredita los conocimientos sobre los siguientes contenidos:

internet, correo electrónico, sistemas operativos, procesadores de textos, hojas de cálculo, bases de datos y presentaciones. El número de personas examinadas durante 2008 fue de 67.090 y el de certificadas, 28.668.

Por último, se ha difundido un portal de orientación a la pyme (e-Kontsulta), que resuelve las dudas que se pueden presentar a la hora de abordar en una empresa la gestión de las nuevas tecnologías, en sus diferentes áreas de negocio. El servicio se ofrecerá inicialmente vía web, email y call-center.

Digitalización en la administración

El papel de las administraciones públicas como motor de la sociedad de la información ha sido asumido con decisión por el Gobierno Vasco, que durante los últimos años ha evolucionado considerablemente en su proceso de digitalización.

Los responsables de la Dirección General de la Sociedad de la Información indican que "la transformación interna del Gobierno, que ha centrado los esfuerzos recientes en esta materia, ha sentado las bases para la verdadera evolución hacia el e-Gobierno, que ya ha comenzado con la ejecución de algunos proyectos de gran impacto en la sociedad".

A continuación, se refieren a los principales proyectos. "Algunos servicios operativos como el de certificación y firma digital de Izenpe y el de atención al ciudadano Zuzenean, están cambiando progresivamente la forma en que ciudadanos y empresas interactúan con la administración".

La nueva tarjeta electrónica sanitaria con usos ciudadanos ONA facilita el acceso telemático a multitud de servicios. "Es una nueva tarjeta individual sanitaria electrónica multiusos, que permite en un mismo documento de plástico acceder a los servicios de Osakidetza (reserva de cita médica on-line, solicitud de cambio de médico, etc), y a posibles servicios por internet de cada ayuntamiento". También hace posible realizar trámites con la diputación foral (declaración de la renta) o consultar los puntos del carné de con-

ducir (administración central). Incluso, facilita la realización de trámites con terceros privados.

Esta herramienta telemática garantiza que, "con un único soporte, se pueda acceder de forma segura, cómoda y ágil a los servicios prestados por las diferentes administraciones, dar fe de las transacciones e integrar otros usos atribuibles a las tarjetas ordinarias (acceso a instalaciones, pagos...)".

Otro servicio ya operativo es el de e-Contratación (www.contratacion.info), "un sistema innovador que cuenta con el reconocimiento, por parte de La Comisión Europea, de Buena Práctica de la eAdministración (*ePractice.eu Good Practice label for 2007*)".

En el campo de la participación ciudadana, existen proyectos como el servicio denominado Parte Hartu del Parlamento Vasco, destinado a "recoger las sugerencias, aportaciones y preguntas que la ciudadanía pueda plantear a los grupos parlamentarios". Y otros como el programa de información personalizada vía internet denominado Zabalik, con una amplia oferta documental".

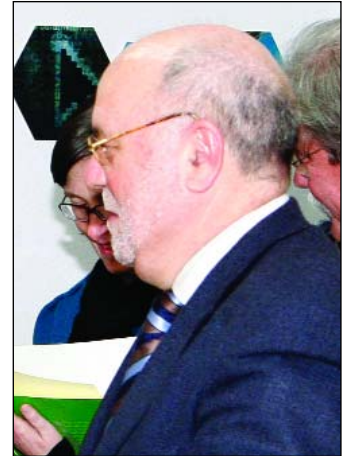
GOBIERNO DE CANTABRIA

Juan José Sota Verdián. Consejero de Industria y Desarrollo Tecnológico.

Santiago García Blanco. Director General de Desarrollo e Innovación Tecnológica.

Cantabria está implantando la plataforma @ecan, con el fin de dotarse de herramientas tecnológicas para digitalizar sus procedimientos administrativos.

Desde junio de 2007, la Dirección General de Desarrollo e Innovación Tecnológica (DGDIT) del Gobierno de Cantabria lleva a cabo la implantación de MASTIN (Modelo de Atención y Servicios a las Tecnologías de la Información). Esto supone la adopción de la guía de buenas prácticas ITIL (Information Technologies Infrastructure Library) en el Servicio de Soporte de Sistemas y Redes y la Atención a Usuarios, del servicio de



Juan José Sota (Cantabria).

informática, para todos los empleados públicos.

Santiago García Blanco explica que este modelo supone mejoras sustanciales, como "la definición del catálogo de servicios TI de la DGDIT; el mantenimiento de un inventario actualizado de todos los activos informáticos del Gobierno; y la procedimentación de todas las tareas de soporte, mantenimiento y atención a usuarios".

Además, pone a disposición de la dirección "un cuadro de mando integral, con toda la información al instante sobre el número y tipo de incidencias y solicitudes abiertas, su estado de resolución, así como estadísticas sobre incidencias y solicitudes de cambios ya cerradas". Una encuesta periódica de satisfacción de usuarios completa el cuadro de mando y es la base del sistema de mejora continua del servicio.

En el ámbito del desarrollo de aplicaciones, García Blanco indica que la DGDIT ha reimpulsado la Arquitectura Marco de Administraciones Públicas (AMAP), como "framework basado en J2EE-ORACLE, para el desarrollo de las nuevas aplicaciones informáticas del Gobierno de Cantabria". Así, siguiendo los criterios de interoperabilidad y reutilización de código clásicos del software libre, "podrán incorporar las más modernas prestaciones gráficas, clientes ligeros y usabilidad para los usuarios, ya sean los empleados públicos o los ciudadanos cuando las aplicaciones tienen interfaz en internet".

En cuanto al servicio de mantenimiento de aplicaciones corporativas,

la DGDIT tiene en marcha también un cambio de modelo. "Se pasará de la actual contratación disgregada de asistencias técnicas por jornadas en modo *body-shopping* a una contratación unificada de una Factoría Software. Esto permitirá una gestión centralizada, haciendo posible "establecer prioridades; asumir con mayor flexibilidad los picos de trabajo en un área concreta, al estar todos los recursos concentrados en la misma ubicación; y el establecimiento de métricas que deriven en unos definitivos acuerdos de nivel de servicio con el proveedor".

En lo que respecta a la nueva Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, "la DGDIT, como responsable del diseño, definición y evolución de la arquitectura de los sistemas de información del Gobierno, está implantando la plataforma @ecan (Administración Electrónica de Cantabria)". Con ella, pondrá a disposición de todas las consejerías y organismos autónomos del Gobierno autonómico las herramientas tecnológicas de base para digitalizar o mecanizar progresivamente sus procedimientos administrativos y trámites de ayudas y subvenciones".

García Blanco advierte que la implantación de MASTIN se enfrenta a tres retos principales. "Por un lado, la necesaria profundización en el modelo, para hacer que la resolución de incidencias recaiga al completo en los recursos del proveedor y se eliminen los cuellos de botella por dependencia en la disponibilidad de recursos expertos internos. Esto debe permitir la aplicación estricta de los acuerdos de nivel de servicio con el proveedor y mejorar, de esta forma, la calidad del servicio".

En segundo lugar, "el cambio cultural que supone para el personal funcionario de la DGDIT dejar las tareas del día a día en la resolución de incidencias, para pasar a gobernar el sistema, definiendo métricas, procedimientos, evaluando el rendimiento del proveedor; en definitiva, empleando metodologías CoBIT para el Gobierno TI".

Por último, "dado el ritmo de crecimiento de la demanda informática



Web del Gobierno de Cantabria.

en el Gobierno, el otro gran reto es el cambio a un modelo de financiación sostenible, repercutiendo el coste entre las distintas consejerías y organismos, según el consumo del servicio".

En cuanto al framework AMAP, "la intención es publicarlo y liberarlo, además de promover la formación adecuada entre un número de desarrolladores y analistas suficiente, tanto internamente como de nuestros proveedores, para hacer efectiva su implantación y uso".

En el caso de la Factoría Software, el reto es igualmente el cambio cultural de los analistas y programadores de la dirección general. "Deben abandonar definitivamente la elaboración directa de código, para pasar a desempeñar tareas de analista de negocio, jefes de proyecto, etc. Y aportar el valor y conocimiento que atesoran al negocio, además de velar por el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio con el proveedor".

En el caso de la plataforma @ecan, la DGDIT cumple la función de implantar y mantener operativas las piezas corporativas necesarias para que las aplicaciones departamentales puedan teletramitar con la ciudadanía y empresas. "Siguiendo los principios de interoperabilidad y reutilización de código, la DGDIT gestiona la conexión con la red SARA y pone a disposición los módulos software comunes para hacer uso, desde cualquier nueva

aplicación, de los servicios corporativos de registro y firma electrónica, pasarela de pagos, notificaciones telemáticas seguras, etc".

La Dirección General de Desarrollo e Innovación Tecnológica realiza, para ello, un esfuerzo de coordinación, tanto interno en el Gobierno como externo de intercambio de buenas prácticas con el resto de administraciones públicas, Administración General del Estado, otras comunidades autónomas y entidades locales. "En especial, a través de nuestra participación en CENATIC (Centro Nacional de Referencia para las TIC de fuentes abiertas)".

Red de telecentros

La Consejería de Industria y Desarrollo Tecnológico, a través de su Dirección General de Transportes y Telecomunicaciones, ha puesto en marcha el programa de la Red de Telecentros Cantabria SI. El consejero, Juan José Sota Verdián, explica que su misión será apoyar el impulso en la materia propuesto en la orden IND/38/2005, de 11 julio, por la que se crea y regula esta red.

Según Sota, el proyecto se ha realizado teniendo en cuenta "la importancia de la sociedad de la información en el desarrollo social y económico de la comunidad autónoma, como instrumento de vertebración territorial a partir de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y elemento de crecimiento personal directa-

mente vinculado al conocimiento de los ciudadanos".

Así, el consejero indica que se han tenido en cuenta tres objetivos estrechamente vinculados entre sí. En primer lugar, "lograr que el acceso a las redes digitales de información y a los servicios que otorgan sea universal para todas las personas que habitan Cantabria, con absoluta independencia de condicionantes geográficos, sociales o culturales"

En segundo término, "desarrollar nuevas capacidades competitivas a partir de las posibilidades que ofrece la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación". Y, en tercer lugar, "utilizar las potencialidades de las tecnologías digitales y de la información para impulsar la modernización en beneficio de los ciudadanos/as y las empresas de Cantabria, y con ello de la propia comunidad autónoma".

Los telecentros se configuran como espacios de conocimiento de nuevas tecnologías, públicos y abiertos a todos los ciudadanos/as. "Es preciso, a la luz de la experiencia y considerando su eficacia formadora, mantener su crecimiento y asentamiento como un servicio público vertebrador, social y del territorio; así como potenciar aún más su capacidad tecnológica mediante la promoción de un entorno afín al desarrollo moderno de las tecnologías de la información". Y todo ello considerando que "la divulgación y la utilización cotidiana de los telecentros habrá de redundar en un intercambio fluido, eficaz y eficiente de información, y que incidirá directamente sobre la formación de los recursos humanos de la comunidad autónoma".

Hasta el momento, la red de telecentros ha estado orientada a dar servicios a los ciudadanos a través de los ayuntamientos. "Sin embargo, la modernización y el desarrollo social y tecnológico de nues-

tra región, así como la necesidad de dar respuesta a la demanda informativa y formativa de los grupos denominados en riesgo de exclusión digital (mujeres, discapacitados, inmigrantes y mayores), ha llevado a realizar actuaciones dirigidas a estos colectivos".

Fuentes abiertas

Actualmente, la Red de Telecentros de Cantabria SI cuenta "con 176 telecentros adheridos, con una media de 10 puntos terminales de última generación, lectores de DNI electrónico, con software de ofimática, educativo y de ocio, además de antivirus y una participación Linux para fomentar el conocimiento y uso de software libre, en relación al plan de despliegue de los mismos". Al mismo tiempo, se ejecuta un Plan para la Puesta en Valor de la Red. Su objetivo es "la formación socio-digital de usuarios y su capacitación tecnológica, aparte de convertir los telecentros, además de en espacios de formación, en lugares de encuentro social con la tecnología como excusa y nexos ciudadanos".

Dentro de estos proyectos de dinamización y formación, "se han realizado actuaciones de dotación de materiales, metodológica y pedagógicamente adecuadas en seguridad en internet, para el colectivo de niños y niñas de 3 a 7 años". Se pretende que "faciliten la difusión y que garanticen, por sus contenidos, la eficacia del mensaje, que ha de estar íntimamente vinculado al medio de su transmisión, en colaboración con la Fundación CTL y la Fundación CTIC (*Fantastic Nika*)".

Otra actuación en este sentido es la de "Mayores con Iniciativa", liderada por la Fundación Fundetec y enmarcada en el programa Avanza Ciudadanía Digital. Su objetivo es "acercar las tecnologías de la información y la comunicación a las personas mayores y lograr su implicación activa en la sociedad de la información y en el conocimiento tecnológico". A la fase de concurso se han presentado un total de 16 iniciativas, que han supuesto la participación en el proyecto de casi 200 mayores de los telecentros de Cabe-

zón de la Sal, Campoo de Enmedio, Unquera (Val de San Vicente), Reinoso, Treceño (Valdáliga), Cos (Mazcuerras), Travía (Comillas) y Villacarriedo, así como de la Asociación de Mayores Ramiro Bustamante de Torrelavega".

Por su importancia y capilaridad, Sota resalta también el programa Magnetia. Se trata de "una propuesta repleta de actividades innovadoras y participativas, que se desarrolla en los centros adheridos a la Red de Telecentros Cantabria SI desde octubre de 2008". Es una propuesta formativa, totalmente gratuita y muy orientada a los usuarios de los telecentros, que proporciona contenidos atractivos y muy interactivos.

En concreto, conforman este programa recursos informativos, cursos de formación, opciones de participación (actividades presenciales, concursos, talleres, exposiciones o jornadas) y herramientas de comunicación. "Toda una serie de propuestas que mantienen la actividad de manera ininterrumpida en los telecentros cántabros".

Magnetia "ha logrado fortalecer la función de los telecentros como espacios abiertos y participativos, donde periódicamente se desarrollan actividades abiertas a todo el mundo, sin exclusiones". Ello se debe a que "está diseñada para que todos los colectivos puedan satisfacer sus necesidades, sin que barreras sociales o geográficas se conviertan en un hándicap".

Tras un corto periodo en activo, "se ha convertido en un programa muy arraigado entre la población y ha cosechado un excelente resultado, que se traduce en más de 5.500 participantes y 608 cursos impartidos, distribuidos en las cuatro temáticas incluidas en el programa".

Con respecto al desarrollo del programa on line, la web magnetia.es ha logrado 7.000 registros y cerca de 84.000 visitas, con un total de 329.591 páginas vistas. "Más de 2.100 alumnos han participado en alguna de las 15 temáticas de cursos on line y se han registrado casi 9.000 participaciones en los foros creados en la plataforma. Además, un total de 118 usuarios han creado

su propio blog, utilizando la herramienta incluida en la plataforma, con más de 11.700 visitas". Los telecentros adheridos a Magnetia, incluidos en la red de telecentros CantabriaSI, han albergado también campañas temáticas dedicadas a temas de gran interés para la población.

De forma paralela a las actividades destinadas al usuario del telecentro, Magnetia ha incluido también otras dirigidas al dinamizador, como jornadas de información.

Sota destaca que, desde la Dirección General de Transportes y Telecomunicaciones, la Consejería de Industria y Desarrollo Tecnológico "ha demostrado que el telecentro es una figura que funciona para dinamizar a la población, independientemente de su lugar de residencia o de las dificultades orográficas que, en ocasiones, han convertido a Cantabria en un territorio de difícil acceso para las nuevas tecnologías".

PRINCIPADO DE ASTURIAS

Alberto Pérez Cueto. Director General de Modernización, Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

El proyecto de interoperabilidad en Asturias persigue que los ciudadanos no tengan la necesidad de aportar distinta documentación en sus relaciones con la administración.

Asturias ha puesto en marcha diversos proyectos de nuevas tecnologías dirigidos a mejorar el funcionamiento de la Administración del Principado y su relación con la ciudadanía. Alberto Pérez Cueto explica cada uno de ellos. En primer lugar, se refiere al proyecto de interoperabilidad. "Está dirigido a eliminar la necesidad de aportar distintos tipos de documentación por parte de la ciudadanía. En estos momentos, ya no es preciso llevar el DNI, ni el certificado de empadronamiento en los trámites a realizar con la administración". Además, "se está trabajando para eliminar más documentos emitidos por la Tesorería General de la Seguridad Social

(TGSS), por la Agencia Tributaria y otros, de forma que, simplemente con el permiso de la persona expresado en los formularios de solicitud, la Administración del Principado de Asturias pueda comprobar de forma telemática la veracidad de los datos consignados por el solicitante".

En segundo lugar, la solicitud por internet de cita previa de salud. "Es uno de los proyectos en fase de implantación con mayor impacto sobre la ciudadanía, pues se han contabilizado durante 2008, más de 8 millones de citas telefónicas para atención de salud". Según explica, se prevé que, a lo largo de 2009, esté implantado en todo el territorio asturiano el servicio de cita de salud por internet y que se puedan atender a través del mismo un 10% de las citas concedidas, lo que supondría 800.000 en el año.

Este servicio electrónico permite obtener una cita de medicina o enfermería de atención primaria, así como de pediatría. "Además, se pueden consultar las ya concertadas y anular las demandadas por la propia persona, independientemente de si se han solicitado por teléfono, internet o presencialmente".

El servicio surge de una necesidad detectada por la Consejería de Salud. "El proceso de solicitud de cita médica por teléfono resultaba, en algunos centros muy solicitados, largo y molesto para las personas. Por ello, se buscó una alternativa que lo hiciese inmediato". El servicio estaba implantado en abril en cuatro centros (Gijón, Castrillón, Moreda y Oviedo) y se preveía que en mayo entrara en funcionamiento en cinco centros más de Gijón, en otros cinco de Avilés y en otros tantos de Oviedo. El objetivo es llegar a todo el territorio asturiano para finales de 2009.

El tercer proyecto se centra en la solicitud por internet de ayudas de fomento y consolidación del autoempleo. "Es un servicio electrónico que se ha puesto en funcionamiento durante el mes de marzo y que permite a las personas que vayan a iniciar su actividad como autónomas solicitar cuatro líneas de ayudas: el tique del autónomo para el



Alberto Pérez Cueto (Asturias).

inicio de actividad; la financiación para el inicio de actividad del trabajo autónomo; el apoyo y gestión necesarias en el ejercicio de la actividad económica; y el apoyo a la trabajadora autónoma para conciliación familiar".

Este servicio permite realizar la solicitud agregada o única de las ayudas desde el mismo formulario, dependiendo de si se activan o no las casillas referidas a cada una de ellas. Empezó a desarrollarse en 2008 y finalizará en 2009. En estos momentos, está en funcionamiento y tiene unos destinatarios potenciales de 1.600 personas, que son las que solicitaron dichas ayudas en la convocatoria anterior.

Ayudas al empleo

El cuarto proyecto es el de solicitud por internet de ayudas de fomento del empleo. Está dirigido a que las empresas soliciten dos tipos de ayudas: las destinadas a la contratación de jóvenes desempleados o la de personas pertenecientes a los colectivos específicos objeto de subvención, siempre que cumplan unos determinados requisitos. Se ha desarrollado desde finales de 2008 y principios de 2009 y estaba previsto que entrara en funcionamiento el pasado 30 de abril.

La quinta actuación se refiere a la solicitud por internet de la renta básica de emancipación (ayudas al alquiler para jóvenes). Permite pedir desde casa la ayuda al alquiler para jóvenes. Para ello, es preciso cumplimentar un formulario electrónico y adjuntar una copia escaneada del contrato de alquiler. Se implantó en



Web del Principado de Asturias.

2008 y está en funcionamiento, "aunque se está trabajando simultáneamente en varias mejoras, de forma que sea más fácil realizar la solicitud".

A continuación, Pérez Cueto se centra en la gestión de la licencia de pesca fluvial. Se realiza mediante tres servicios electrónicos: solicitud de licencia, solicitud de participación en el sorteo de cotos y elección del coto. Las personas del Principado de Asturias, así como de otras comunidades españolas interesadas en pescar en los ríos asturianos, pueden realizar estos tres tipos de trámites sin salir de su casa.

Permite, en una sencilla operación, introducir los datos personales, realizar el pago de la licencia, que puede ser anual o quinquenal, e imprimirse a continuación el documento de licencia". Posteriormente, todas las personas que estén en posesión de licencia tienen la opción de solicitar la participación en el sorteo de cotos de pesca. "Para ello, tienen que cumplimentar el formulario con sus datos personales, así como los de los compañeros que van a acudir al mismo coto y enviarlo vía internet".

Por último, una vez realizado el sorteo, se pasa al proceso de elección. "Para ello, se puede consultar telemáticamente qué cotos y ríos están disponibles en tiempo real, de forma que cuando llega el momento de elegir el proceso pueda finalizarse de una forma ágil". Hay que

tener en cuenta que existe un pago en el caso de los cotos de salmón, que también puede realizarse por internet.

El servicio se implantó durante 2004 y tiene un índice de utilización en torno al 40%, lo que significa que de 26.000 licencias anuales casi la mitad se gestionan telemáticamente. "En estos momentos, estamos trabajando en un aspecto de proactividad, ya que se pretende enviar al domicilio de cada solicitante una carta indicándole que en el mes siguiente caduca su licencia y animándole a solicitarla de nuevo a través de internet".

El séptimo proyecto se refiere a la licencia de caza. "Son dos los servicios electrónicos asociados al tema: el que permite la solicitud y el de participación en el sorteo de cotos". Con respecto al primero, siempre que se haya realizado el examen de cazador, es posible solicitar la licencia. Se introducen los datos requeridos y se realiza el pago desde casa. Posteriormente, se puede solicitar la participación en los cotos de caza en las distintas modalidades: rececho y batida.

Este servicio se implantó durante 2004 y su índice de utilización ronda también el 40%. "Al igual que la solicitud de licencias de pesca, está en proceso de desarrollo la implantación de un sistema de proactividad, en el que es la Administración la que se adelanta a la necesidad del usuario y le envía una comunicación

sobre la próxima caducidad. Además, le informa de cómo realizar la nueva solicitud, preferentemente, por vía telemática".

Para finalizar, el octavo proyecto se centra en la solicitud de inscripción en pruebas de selección de personal. "Permite a las personas que desean participar en los procesos selectivos de la oferta pública de empleo del Principado de Asturias, realizar

dicha solicitud y el pago asociado a la misma a través de internet". El sistema facilita, también, la impresión del resguardo de esa solicitud.

El servicio se implantó a finales de 2007 y facilita la inscripción en pruebas que requieren pago, pero no en las gratuitas (bolsas de empleo). "En estos momentos, está en modificación para incluir también la posibilidad de solicitud de aquellas pruebas que no conllevan pago. Su nivel de uso es muy elevado, en torno al 40%".

Las TIC en la población

Pérez Cueto afirma que el Gobierno del Principado "se mantiene en su firme compromiso de trabajar en el desarrollo de una sociedad de la información para toda la ciudadanía asturiana".

Por ello, actualmente se encuentran en la fase de definición de la nueva estrategia e-Asturias. "Un documento vivo y fruto del consenso de la sociedad asturiana que guiará, a través de ocho líneas estratégicas con sus correspondientes medidas y proyectos, el desarrollo de la sociedad de la información en la comunidad autónoma".

En este contexto, la potenciación y el fomento del uso de las TIC se apoyan en tres pilares básicos. El primero es "la modernización y el despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones que garanticen que estas tecnologías sean accesibles para toda la población". El segundo es "la mejora y crea-

ción de nuevos servicios que permitan a la sociedad asturiana beneficiarse de todas las ventajas que aportan las tecnologías de la información y la comunicación". Y el tercero se centra en "la ejecución de actuaciones específicas dirigidas a aquellos colectivos con mayor riesgo de experimentar la info-exclusión".

Pérez Cueto asegura que, actualmente, el Gobierno del Principado está haciendo un esfuerzo importante en el despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones, como es el caso de la FTTH (fibra hasta el hogar). "El proyecto permitirá la extensión de *Asturcón* a todas las poblaciones asturianas de más de 1.000 habitantes, mediante esta red de nueva generación".

Así mismo, están trabajando para llevar la televisión digital terrestre (TDT) a toda la población asturiana. "El Plan de Transición a la TDT en Asturias comprende dos fases. La primera supondrá el apagón analógico de los centros reemisores de Oviedo Naranco, Tudela Veguín, Santolaya de Morcín y San Pedro de Nora (Las Regueras) el próximo 30 de junio de 2009. La segunda afectará al resto de centros reemisores de la comunidad autónoma y tendrá lugar el 3 de abril de 2010".

El Gobierno del Principado está acometiendo las obras necesarias para garantizar la difusión de la señal digital en estos plazos. Además, ya han dado comienzo las acciones de difusión y sensibilización, que "ayudarán a la ciudadanía a realizar la transición a la TDT con la mayor información posible, haciendo especial hincapié en aquellos colectivos que, como es el caso de las personas mayores, necesitan actuaciones especiales adaptadas a su realidad y necesidades".

Con el fin de garantizar el acceso a internet a la población de las zonas más aisladas geográficamente, y por tanto de difícil acceso para la implantación de infraestructura de cable, el Gobierno del Principado ha llegado a un acuerdo con operadoras e instaladores. El objetivo es "ofrecer el servicio de internet vía satélite, con unas velocidades de

conexión de una y dos megas y la previsión a medio plazo de ofrecer también tecnología de voz". Además, el proyecto Internet Rural consiste en "la aportación, por parte del Principado, de 300 euros para la adquisición de la antena, y el compromiso por parte de los operadores de asumir el coste restante".

DIPUTACIÓN DE ÁLAVA

Rosa Peral. Directora del Centro de Cálculo.

La Diputación de Álava ha abordado la mejora de los servicios internos, la transformación de la gestión tributaria y el desarrollo del plan director para la eAdministración.

La Diputación Foral de Álava ha abordado tres grandes líneas de trabajo en el ámbito de las nuevas tecnologías, según señala la directora del Centro de Cálculo de esta institución, Rosa Peral. En primer lugar, la mejora de los servicios internos. En segundo término, la transformación e innovación de la gestión tributaria (Bilduz). Y, en tercer lugar, el desarrollo del plan director para la eAdministración (@DFA).

Rosa Peral recuerda cómo, en los años ochenta, los servicios públicos "eran meramente informativos y la ciudadanía y las empresas debían acudir presencialmente a las diferentes oficinas y organismos públicos para poder realizar cualquier trámite o consulta". Posteriormente, en los noventa, y con la utilización de internet, "se comenzó a facilitar información administrativa sin necesidad de desplazamiento y se iniciaron los primeros servicios de forma interactiva, fundamentalmente dirigidos a enviar por correo electrónico quejas, sugerencias, suscripciones a boletines, etc".

A su juicio, "en una sociedad como la actual, caracterizada por un continuo proceso de cambio y adaptación a las realidades económicas, las TIC aportan nuevas soluciones y transforman los modelos de gestión tradicionales. Se crean necesidades con una mayor demanda de servi-

cios públicos telemáticos y se exige una mayor calidad en su prestación".

Peral se refiere a la primera línea de trabajo que han emprendido y que se centra en la mejora de los servicios internos. "La función a desarrollar por las administraciones públicas viene marcada por una exigencia de servicio en condiciones de eficiencia, eficacia y calidad, comparables a las de instituciones de carácter privado".

Así, afirma que los recursos humanos constituyen para toda organización empresarial "uno de sus principales activos", de tal manera que conseguir una gestión eficaz de los distintos procesos con incidencia sobre el personal "determinará en gran medida el éxito de la organización como tal, repercutiendo de forma directa en su productividad, así como en la imagen que esa organización proyecta hacia el exterior".

En este marco, la Diputación Foral de Álava acomete, a través de este proyecto, la implantación de los módulos funcionales, que constituyen el núcleo central de gestión de la solución SAP HCM PSe. De esta forma, en sustitución de los sistemas actuales, da respuesta a sus necesidades operativas y funcionales de un modo global. "Permite la interconexión de los procesos implicados, así como su interacción con otras aplicaciones de recursos humanos y áreas de negocio sobre las que repercute la gestión de los recursos humanos".

Con la implantación de la solución de mercado seleccionada por la DFA, "se pretende dar respuesta a los requerimientos funcionales necesarios para la gestión de las siguientes áreas: estructura orgánica; plantilla y relación de puestos de trabajo; administración y registro de personal; nómina y expediente económico; y portal del empleado.

Bilduz

El segundo gran ámbito de actuación es Bilduz, la transformación e innovación de la gestión tributaria. "La diputación está comprometida con la excelencia, dando el mejor

servicio a los ciudadanos y empresas alavesas. Necesita responder de manera inminente y eficiente a las expectativas de los contribuyentes, cuyo nivel de exigencia y de calidad del servicio es cada vez mayor".

Además, "tiene una responsabilidad en el uso eficiente de los recursos y debe asegurar que la recaudación de impuestos se desarrolla y es percibida por los ciudadanos como un proceso equitativo, justo y transparente, facilitando los medios y la información, tanto a los contribuyentes como a los gestores en el desarrollo de sus funciones".

La institución quiere ser un referente y un ejemplo para otras administraciones. Para conseguirlo, se ha marcado una serie de objetivos, como "ser abierta y transparente de cara al ciudadano; potenciar la calidad de los servicios e incrementar la participación en su diseño; y mejorar el propio modelo de gestión operativa, reduciendo los tiempos de tramitación, simplificando los procedimientos y aumentando la productividad".

También pretende "responder a los objetivos de desarrollo de la sociedad de la información en Álava, e impulsar el desarrollo de nuevos canales de comunicación más cercanos y orientados a cada segmento de población y a los requerimientos de las empresas alavesas". Además de "incentivar el cumplimiento de las obligaciones en tiempo y forma; obtener un modelo de información integrado, que permita avanzar en el análisis de los comportamientos y realizar previsiones y simulaciones que faciliten la adopción de medidas; y disponer de una organización más efectiva, orientada a tareas menos administrativas y de mayor valor".

Rosa Peral desarrolla las principales líneas de actuación para conseguirlo. La primera se centra en la estrategia. "Busca definir los objetivos que servirán de guía a la Hacienda a lo largo de todo el proyecto, y que le ayudarán a transformarse para llegar a ser de nuevo referente en la gestión tributaria frente a otras administraciones".

La segunda línea se refiere al modelo de relación. "Define los servicios desde la óptica del contribuyente, basada en sus propias necesidades y nivel de comprensión. Centraliza y consolida la totalidad de servicios, sobre los que se podrá definir una oferta proactiva y adaptada a las necesidades de cada segmento de contribuyentes o terceras personas afectadas. Define una estrategia multicanal, con el mayor número de canales disponible para cada servicio. Y considera las necesidades y preferencias de los propios contribuyentes en la particularización y adaptación de los servicios ofertados o en la definición de otros nuevos.

Una tercera línea de actuación consiste en el modelo de integración para el censo unificado de contribuyentes. "Permite componer una visión completa, integrando la información parcial de que dispone cada área organizativa de Hacienda. Convierte al ciudadano en el eje central de todos los procesos tributarios y cambia la visión individual de cada uno de los servicios, dejando paso a una colectiva y de grupo, en base al interés global como Hacienda Foral de Álava.

El siguiente ámbito comprende el modelo de decisión e información para la gestión. "Ayuda a enfocar a la dirección de Hacienda hacia la gestión por procesos y la toma de decisiones. Permite incorporar criterios de eficiencia en la gestión administrativa, contribuye a orientar la actividad del gestor hacia labores de mayor valor añadido, y proporciona un mayor conocimiento del contribuyente y de la gestión diaria.

El último campo de actuación prepara a la organización y a los empleados para "poder responder a los nuevos retos y cambios generados por el plan de transformación e innovación".

El plazo para el desarrollo del proyecto es de 36 meses con resultados a corto, medio y largo plazo. "El calendario irá adaptándose conforme se vaya avanzando en la implantación, adecuándose a los requerimientos y prioridades".



Web de la Diputación de Álava.

@DFA

La tercera gran línea de trabajo de la diputación alavesa es @DFA, el plan director para la eAdministración. Rosa Peral explica que la administración electrónica o eAdministración es el resultado de la evolución que ha experimentado la gestión pública en los últimos años como consecuencia de un cambio de enfoque en la prestación de servicios. "La creciente importancia que ha ido tomando de forma progresiva la ciudadanía y las empresas y la utilización de nuevas tecnologías de información y comunicación permiten automatizar ciertos procesos internos y mejorar la eficiencia y calidad de los servicios prestados".

En los últimos años, la era digital se está imponiendo a los modelos anteriores y la administración pública se está orientando a dar servicios con mayor transaccionalidad a través de diferentes canales.

"Pero la administración electrónica no es un fin en sí misma, sino un elemento a través del cual mejorar la administración pública con dos objetivos estratégicos". El primero es la orientación de servicios al administrado. "Se trata de conseguir una administración flexible que dé confianza a la ciudadanía y las empresas, que garantice la confidencialidad, el acceso a los servicios y su eficacia". En este sentido, las líneas de actuación para alcanzar la excelencia se orientan hacia conceptos como ventanilla única, multicanali-

dad, proactividad, personalización, y evaluación y seguimiento del servicio prestado.

El segundo objetivo es la mejora de los procedimientos internos. "Consiste en conseguir una administración más eficiente, a través de la optimización y reingeniería de los procesos, la automatización de procedimientos y la disminución de tareas manuales y burocráticas, así como la posibilidad de que la ciudadanía y las empresas tengan conocimiento del estado de las gestiones".

La directora del Centro de Cálculo detalla, a continuación, los logros que se conseguirán gracias al desarrollo de este programa. En primer lugar, se refiere a *alavanet*, un portal institucional de última generación. "Está construido sobre una herramienta de gestión de contenidos, y se ha formado a más de 80 personas, que participan en la publicación de contenidos". Por otra parte, a *Diputación Digital*, "una sede electrónica que permitirá realizar trámites por internet, mejorando la calidad de los servicios y la percepción que se tiene de la administración".

En tercer lugar, cita la mejora de los procedimientos internos y la implantación de un sistema de gestión por procesos. "Su fin es modernizar la gestión y conseguir que se entienda la organización como un conjunto de procesos globales, que generan servicios, y que están orientados a avanzar en el camino de la

calidad total y a la satisfacción del administrado".

Otro punto destacado es la implantación de un sistema de gestión de expedientes, para "normalizar y mejorar su tramitación y proporcionar las funcionalidades de trazabilidad exigidas por la eAdministración". Se desarrollará una aplicación corporativa, que permita la gestión de todos los procedimientos de ayudas y sub-

venciones, así como los de autorización y registro. Permitirá que sean gestionados sobre un tramitador de expedientes.

Otro logro será implantar un sistema de gestión documental, que permita almacenar en un repositorio centralizado la documentación asociada a los trámites administrativos. "Se clasificarán y tipificarán los distintos documentos, de acuerdo a la estructura que se vaya definiendo a medida que se analicen los asociados a cada procedimiento".

Además, se dispondrá de una arquitectura para la eAdministración, basada en estándares que fomenten la reutilización de componentes. "Para favorecer esta reutilización, se basa en los conceptos de abstracción, de manera que la arquitectura permite el desacople absoluto de todos los elementos unitarios que la forman". Así, se cuenta con "una arquitectura capaz de proporcionar herramientas para la mecanización de procesos de negocio, pero obviando la tecnología empleada, que quedará en una capa subyacente".

Se construirá un cuadro de mando por cada uno de los departamentos forales, que recoja indicadores desde las distintas perspectivas (cliente y procesos), lo que "facilitará la mejora de la gestión y la toma de decisiones". Y otro cuadro de eAdministración, que "recogerá y medirá los indicadores relacionados con la puesta en marcha de la administración electrónica".

Con respecto al modelo de gestión de la seguridad de la información, se refiere a los procedimientos propios de la eAdministración. Además, indica que se ha incluido un plan de gestión del cambio, otro de formación y otro de comunicación interna y externa. El plazo de ejecución del proyecto completo es de 26 meses.

Situación actual

Rosa Peral explica la situación actual de las diferentes líneas de trabajo. "Las más avanzadas son las mejores internas, cuyo primer proyecto, la implantación de un nuevo sistema de gestión de recursos humanos, empezará a funcionar en enero de 2010. A Bilduz, cuyo primer lote de entregables podrá verse en julio de 2009, aún le quedan dos años largos de proyecto".

De @DFA, el proyecto de eAdministración, se han realizado ya algunas actuaciones. "El más visible ha sido el nuevo portal alava.net, construido sobre una herramienta de gestión de contenidos y que recientemente ha obtenido un premio en la categoría de webs institucionales. El grueso del proyecto está en fase de licitación y se espera que los trabajos comiencen en julio de 2009".

La DFA ha acometido una importante inversión para la adquisición de las infraestructuras de los tres proyectos. "Se han renovado los ordenadores centrales en tecnología

z/OS, multiplicando su capacidad de proceso. Por otro lado, también se han ampliado los sistemas de almacenamiento, con la adquisición de un robot de cintas que ha permitido adecuar el almacenamiento disponible y de copias de seguridad, dotándolo de capacidad suficiente para los proyectos que se están abordando. Y, por último, se han adquirido los servidores y licencias (SAP) para recursos humanos; y sólo falta la adquisición de la herramienta de CRM para Bilduz, que se espera esté adjudicada en breve".

Peral apunta que, aunque los proyectos comentados hasta ahora constituyen las tres líneas básicas de trabajo, "no han dejado de realizarse otras actuaciones que, aunque de menor envergadura, no por ello son menos importantes ya que tratan de impulsar el uso de las TIC en otros ámbitos".

Y destaca, en primer lugar, el centro de atención a ciudadanos. "Se ha extendido el soporte a usuarios, que hasta ahora era interno, a los ciudadanos que utilizan los medios electrónicos para relacionarse con la DFA. Para ello, se ha organizado un equipo de trabajo que atiende a consultas y todo tipo de problemas en el uso del portal de servicios electrónicos de la DFA, Diputación Digital".

En segundo lugar, se ha realizado el despliegue interno de una tarjeta de firma electrónica, para su utiliza-



Fernández Moreda (A Coruña).

ción en el ámbito de los sistemas informáticos de trabajo de todos los funcionarios de la DFA. "Esta iniciativa ha estado acompañada por la colaboración en el despliegue de la tarjeta ONA, impulsada por el Gobierno Vasco y que permite la realización de trámites electrónicos en la DFA". Finalmente, "están también en marcha varias iniciativas para extender a los ayuntamientos alaveses las tecnologías relacionadas con la eAdministración".

DIPUTACIÓN DE A CORUÑA

Salvador Fernández Moreda.
Presidente.

La Coruña está llevando a cabo la informatización de los servicios de contratación, con la reingeniería de los procesos internos y la facturación electrónica.

La Diputación de La Coruña está llevando a cabo la informatización de los servicios de contratación. Su presidente, Salvador Fernández Moreda, explica que esto "incluye la reingeniería de los procesos internos de la gestión de expedientes de contratación, mediante la utilización de la plataforma Sigen, y los procesos de contratación y facturación electrónica". El presupuesto es de 600.000 euros y su estado actual es de redacción de pliegos.

Fernández Moreda indica que también se está llevando a cabo la reingeniería de los procesos de subvenciones, a través de la implantación de la plataforma Sigen, para establecer un nuevo gestor de expedientes en los procedimientos de concesión de subvenciones y que culminará en un portal. El presupuesto de este proyecto es también de 600.000 euros.

En cuanto a los proyectos de tecnología que adecúan los servicios de informática a los requerimientos que la administración demanda, el presidente afirma que están llevando a cabo la "consolidación y virtualización de servidores, la publicación de aplicaciones, la implementación de un dominio único, etc". Todo ello con un presupuesto de 290.000 euros.

La diputación está apostando también por la racionalización del puesto de trabajo y de los costes de impresión de documentos, "buscan-

SUSCRÍBASE AHORA a "Sociedad de la Información"

Cuota de suscripción

Anual (11 números): 60 euros.

Forma de pago

- Transferencia, mencionando nombre del suscrito, a favor de: Socinfo SL.
Cajamadrid. 2038.2490.06.6000209153.
 Tarjeta de crédito Visa o Master Card.
Nº _____
Fecha caducidad __ / __ / __.

Información suscripciones

Tel.: 916-314-300.

socinfo@socinfo.es. www.socinfo.es.

Deseo una suscripción Anual (60 euros) a "Sociedad de la Información".

D:

Cargo:

Entidad: Ciudad:

CIF/DNI: C.P.:

Domicilio:

e-mail: Teléf.:

Firma:

(* *Enviar por e-mail (socinfo@socinfo.info) o fax (916-318-284).*

De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, Ud. queda informado de que sus datos de carácter personal van a formar parte de un fichero automatizado del que es responsable SOCINFO. Asimismo, al facilitar los datos solicitados, Ud. presta su consentimiento para poder llevar a cabo el tratamiento de los datos personales para las siguientes finalidades: a) Envío de publicidad de actividades promovidas por SOCINFO y de las empresas patrocinadoras. b) Asistencia al evento para el que se envían los datos y otros futuros que puedan organizarse. Del mismo modo, le informamos que otorga su consentimiento para la cesión de sus datos a las personas que intervengan en los actos organizados por SOCINFO, y a sus patrocinadores, pudiendo ejercitar sus derechos de acceso, rectificación o cancelación, así como revocar su consentimiento enviando una comunicación a la dirección arriba indicada.

do una mayor eficiencia en el uso y coste de las impresoras e instalando herramientas de inventario automático de hardware y software, help desk, etc". Por otra parte, "depurando el puesto de trabajo para agilizar las tareas de integración, soporte y mantenimiento de los mismos, con un presupuesto de 150.000 euros".

En lo que se refiere a la promoción del uso de las TIC en la provincia de La Coruña, el presidente explica que la diputación ha implementado la segunda fase de un proyecto que abarca a 84 de los 94 concellos de la provincia. "Consiste en formalizar procedimientos administrativos mediante la instalación de la herramienta Sigen y que finalizará en un portal de tramitación común a todos ellos". El presupuesto global asciende a 1.200.000 euros, distribuidos en dos fases. La primera finalizó en diciembre de 2008 y la segunda se encuentra en ejecución.

Siguiendo con los procesos de modernización en la provincia, la diputación está comenzando la instalación de una nueva aplicación de contabilidad, "que se adecúe a la que se está utilizando desde hace diez años y, al mismo tiempo, se adapte a las nuevas funcionalidades (firma, notificación, nuevos canales de relación, etc.) y a los nuevos requerimientos tecnológicos, como internet". El presupuesto ronda los 650.000 euros y su implantación se está comenzando a realizar.

Salvador Fernández Moreda destaca que la diputación apuesta también por la implantación de nuevas tecnologías en los concellos de la provincia, a través de proyectos de modernización de equipamiento informático de los ayuntamientos (150.000 euros en adquisición de equipos) y creación de aulas informáticas y de acceso a internet (150.000 euros en adquisición de equipos). Además, en la actualidad, "está en fase de definición y estudio la posibilidad de sustituir el resto de aplicativos que conforman el ERP de los ayuntamientos".

DIPUTACIÓN DE LUGO

José Ramón Gómez Besteiro.
Presidente.

La Diputación de Lugo ha puesto en marcha proyectos como el Innova-TE, destinado a introducir en la provincia el uso de las nuevas tecnologías y converger con el resto de Europa.

El presidente de la Diputación de Lugo, José Ramón Gómez Besteiro, está convencido de que, en el ciclo económico actual, las administraciones quieren ser aún más útiles, desarrollando medidas destinadas a potenciar la economía. "Precisamente para superar esta etapa económica, la solución no sólo pasa por la austeridad, sino que es imprescindible innovar y redefinir modelos de gestión que nos permitan ser más competitivos".

Afirma que el cambio de gobierno en esta diputación supuso una reorientación de las políticas, "lo que hizo posible captar más de 20 millones de euros de la Unión Europea y subirnos al tren de la modernidad, con la puesta en marcha de proyectos como el Innova-TE". "Dotado con 9 millones de euros y financiado conjuntamente por la institución provincial y el MAP, apunta, está destinado a introducir en la provincia de Lugo la sociedad de la información y el uso de las nuevas tecnologías, con el fin de converger con el resto de Europa".

Según Gómez Besteiro, con este proyecto actuarán en todos los ayuntamientos de la provincia, prestando especial atención a los que acusan una mayor despoblación. "Esto lo conseguiremos a través de dos líneas de actuación, que ya están perfectamente definidas".

Por una parte, el fomento de la sociedad de la información y las nuevas tecnologías, que "incluye la implantación de la administración electrónica (e-Administración) en la Diputación de Lugo, INLUDES y ayuntamientos que se adscriban al proyecto; la creación de un centro de asesoramiento y apoyo a la implantación de la e-Administración; generalizar el acceso a la ban-



Gómez Besteiro (Lugo).

da ancha en todo el territorio; y elaborar un plan de dinamización y difusión de la sociedad de la información".

Por otro lado, la promoción económica, con la creación de empleo. "Esta medida contempla el surgimiento de un centro virtual de negocios, que asegure la competitividad a nivel empresarial y el fomento de iniciativas emprendedoras e innovadoras que contribuyan a la creación de empleo. Además de la creación de una red móvil de agentes dinamizadores tecnológicos y empresariales; la elaboración de un plan de alfabetización tecnológica y capacitación en materia de las TIC; y la creación de un plan de reciclaje ambiental, que comprenda la reutilización de equipos informáticos respetando el medio ambiente".

Desarrollo equilibrado

El presidente de la diputación explica que la provincia de Lugo se caracteriza por tener pequeños núcleos de población, lo que dificulta la implantación de las TIC. "Dada la importancia que esta cuestión tiene, con este programa reforzaremos la cohesión territorial de la provincia y sentaremos las bases de un desarrollo equilibrado. Fomentaremos, así, la aplicación de las nuevas tecnologías y la innovación en el ámbito administrativo y empresarial, para conseguir la integración de los ciudadanos y de las empresas en la sociedad de la información".

Y desvela que "en estos momentos, estamos desarrollando el plan director que nos permitirá saber

cómo está la provincia en materia TIC y que determinará la aplicación de las dos líneas de actuación que mencioné anteriormente".

Por otra parte, Gómez Besteiro afirma que la Diputación de Lugo está llevando a cabo un importante trabajo en cuanto al fomento de las nuevas tecnologías en distintos ámbitos, entre ellos el empresarial. "Y es que los nuevos empresarios tienen que ver en la innovación una vacuna contra la crisis". Con este objetivo, en febrero firmaron un convenio con la Universidad de Santiago de Compostela y el Ayuntamiento de Lugo para la formación de profesionales que prestarán asesoramiento a las pymes de la provincia.

Un total de 48 empresas, que representan todo el tejido empresarial de Lugo (ganadería, pesca, sociedades limitadas, etc.), participan en el proyecto. "Les ofrecemos cuatro tipos de herramientas básicas y necesarias, que mejorarán la gestión y la gerencia de estas entidades. Me refiero a la gestión de intranets y extranets, así como a la de contenidos (aumentando su presencia en la red de portales web), a la de las relaciones con los clientes y a la documental".

El presidente destaca que ahora está terminando el proceso formativo del personal que se encargará de la instalación, configuración y uso de las cuatro herramientas mencionadas. "Durante el mes de mayo celebraremos las jornadas de difusión de experiencias para exponer los prototipos desarrollados y, en junio, los tutores que se asignen a estos dinamizadores resolverán las dudas y los problemas que vayan surgiendo, una vez terminado todo el proceso formativo".

Gómez Besteiro está convencido de que estas iniciativas "serán todo un éxito", de tal forma que la provincia de Lugo "dejará de tener limitaciones en cuanto al uso de las nuevas tecnologías". Por tanto, afirma, "seremos una administración moderna que no elude su responsabilidad, sino que suma esfuerzos para que los vecinos dispongan de servicios de calidad". ☒