

Intranet y oficina virtual en el sector público

Se acabó con los documentos traspapelados. Las intranets que desarrollan las administraciones públicas están creando verdaderas oficinas virtuales, que prescinden de los archivos y documentos físicos que hasta ahora abarrotaban las mesas. El Gobierno de España, las comunidades de Madrid y Navarra, las diputaciones de Almería y Albacete, y los ayuntamientos de Barcelona y Cádiz explican sus actuaciones. *Por Javier Labiano.*

FUERA papeles. Informes, archivos y documentos están desapareciendo de las mesas de las administraciones públicas, para adentrarse en el ordenador. Las intranets desarrolladas por casi todas las instituciones están dando paso a oficinas virtuales, que ordenan y mejoran la gestión y, además, evitan la pérdida de documentación.

Uno de los primeros en dar ejemplo ha sido el Gobierno de España, que ha cambiado de intranet, como explican desde la Vicepresidencia Primera. La anterior, que ya ha sido sustituida, era estática y estaba basada únicamente en páginas HTML generadas con el gestor de contenidos Ximdex. Además, su estructura estaba orientada a los contenidos de las unidades administrativas y no a los servicios; contaba con una serie de enlaces a las aplicaciones de gestión para los trabajadores, pero carecía de servicios colaborativos.

Entre las comunidades autónomas, destacan Madrid y Navarra. El Gobierno de Madrid ha desarrollado su intranet teniendo en cuenta la necesidad de poner a disposición de sus empleados públicos la mayor parte de servicios y elementos comunes de la administración electrónica. Y ha enmarcado su proyecto en el ámbito de su Plan para el Desarrollo del Derecho de los Ciudadanos a Relacionarse Electrónicamente con la Comunidad de Madrid

y en el eje segundo de Gestión de la Actividad Administrativa. En este contexto, ha desarrollado e incorporado un gran número de soluciones y herramientas para la mejora de la calidad y la eficiencia en la gestión, con especial atención a la tramitación electrónica.

Por su parte, el Gobierno de Navarra dispone de una intranet para toda la Administración como página de inicio del navegador. Actualmente, está desarrollando un proyecto de estudio y reflexión estratégica, para analizar las líneas de evolución futuras, que fueron abordadas en parte durante el pasado año. A la vez, está realizando trabajos de mejora en el diseño, como primer paso en esa evolución. Por otra parte, también existen pequeñas intranets internas que algunos departamentos o direcciones generales han creado para su trabajo diario. Entre las más importantes, se encuentran las de Salud, Bomberos e Innovación.

Las diputaciones también han entendido las ventajas de desarrollar una intranet. La de Almería es la entidad gestora del convenio marco de la red provincial, en la que se integran más de 130 entidades locales que comparten soluciones y sistemas TIC. Esta red privada, que está interconectada con la de la comunidad autónoma de Andalucía (NEREA) y con la de la administración central (SARA), ha construido su intranet con una visión general,

posibilitando también la creación simultánea de las intranets de las entidades adheridas al convenio.

Por su parte, la Diputación de Albacete ha construido una intranet para conectar de forma segura las zonas de recaudación del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria Provincial. Y está desarrollando otra para dar a todos los ayuntamientos de la provincia cobertura de acceso a la red SARA del antiguo Ministerio de Administraciones Públicas. Entre las ventajas conseguidas, se encuentra la unificación de la recaudación ejecutiva, que ha pasado de gestionarse en ocho zonas distintas, cada una con su base de datos, a una sola base globalizada.

Las corporaciones locales también apuestan por la oficina virtual. El Ayuntamiento de Barcelona ha inscrito el proyecto de nueva intranet corporativa en el marco de su Plan de eAdministración, concretamente en su eje de personalización. Su fin es crear servicios específicos y carpetas personalizadas, aglutinando información y tratándola de forma diferenciada para cada público objetivo, en este caso el personal de la administración municipal.

Finalmente, el Ayuntamiento de Cádiz ha desarrollado su intranet como una herramienta de comunicación y colaboración, donde todos los empleados puedan acceder a información de interés común, como noticias, plantillas, formularios, solicitudes, etc.

VICEPRESIDENCIA PRIMERA

Miguel Ángel Perchín. Jefe de Área de Servicios de Red. Subdirección General de Tecnologías de la Información.

El Gobierno de España ha cambiado de intranet, ya que la anterior era estática y su estructura estaba orientada a contenidos y no a servicios.

El Gobierno de España ha cambiado de intranet, según señalan desde la Vicepresidencia Primera. En concreto, Miguel Ángel Perchín de Torres, explica que la intranet anterior, que ya ha sido sustituida, era estática y estaba basada únicamente en páginas HTML generadas con el gestor de contenidos Ximdex. "La estructura estaba orientada a los contenidos de las unidades administrativas y no a los servicios; contaba con una serie de enlaces a las aplicaciones de gestión para los trabajadores, pero carecía de servicios colaborativos".

Según Perchín, el primer paso para cambiar la intranet fue evaluar una serie de tecnologías que resultasen más potentes que la actual, especialmente que permitieran implementar un mayor grado de colaboración entre usuarios y de personalización del entorno de trabajo.

Una vez seleccionada la tecnología, "fue preciso hacer una labor de análisis de los contenidos y un diseño de su nueva estructura para



Web del Ministerio de la Presidencia.



Web de la Comunidad de Madrid.

orientación de la navegación del nuevo portal hacia el servicio al usuario". También fue preciso crear "un nuevo diseño gráfico que resultase más atractivo e intuitivo". En estas fases, junto al equipo técnico, participaron grupos de responsables de los contenidos. "Posteriormente se pasó a la fase de implementación, que comprendía el desarrollo de la solución, el montaje del entorno hardware y las pruebas necesarias".

Una vez validada la solución, se programó una implantación progresiva para los usuarios, consistente en distintas fases en las que se iban incorporando grupos de usuarios al uso del nuevo portal. "Hay que tener en cuenta que estos miles de usuarios están distribuidos por todo el territorio nacional, dependientes de las delegaciones y subdelegaciones del Gobierno, así como de las direcciones insulares. Por tanto, hubo un periodo de convivencia de la antigua intranet con la nueva".

Perchín asegura que el nuevo portal presenta importantes novedades respecto al anterior. En primer lugar, se refiere a "la reorganización de los contenidos y la interrelación entre los mismos, pasando a una estructura orientada al servicio que permite a los usuarios encontrar lo que necesitan de manera más rápida y fácil".

Entorno colaborativo

La segunda novedad es el nuevo diseño, "más actual e intuitivo". Además, los servicios están "orientados a la colaboración, tanto a nivel global como en el ámbito de pertenencia a un grupo de usuarios". Destacan, por ejemplo, la mensajería instantánea, la notifica-

ción de presencia para saber si un usuario está conectado, la posibilidad de compartir documentos o los foros de discusión. Finalmente, la "personalización de partes del entorno de trabajo". Gracias a ello, "se ha facilitado el trabajo de colaboración entre los empleados y el acceso a las aplicaciones necesarias para la actividad diaria".

En cuanto a tecnologías utilizadas, la intranet se ha construido sobre IBM Websphere Portal y, próximamente, se van a pasar los servicios colaborativos y a incluir nuevos servicios bajo el producto IBM Lotus QuickR. La mensajería instantánea está basada en IBM Lotus Sametime. Los productos corren sobre servidores Linux (sistema operativo Red Hat Enterprise) y web Apache. Mientras que la base de datos, en cluster, es Oracle.

El objetivo de la intranet es constituirse como "centro virtual de información y servicios donde los trabajadores tengan centralizado y disponible, de manera sencilla y unificada, el acceso a toda la información, los servicios y las aplicaciones que necesitan para realizar su trabajo diario". Tienen a su disposición "una auténtica oficina virtual, que permite realizar por vía telemática sus tareas de manera más rápida y eficiente, además de relegar el papel a un segundo plano".

COMUNIDAD DE MADRID

Amador Sánchez Sánchez. Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte, y Portavocía del Gobierno.

La Comunidad de Madrid ha dedicado un apartado específico de su intranet al uso y difusión de la administración electrónica.

La Comunidad de Madrid ha desarrollado su intranet teniendo en cuenta la necesidad de poner a disposición de sus empleados públicos la mayor parte de servicios y elementos comunes de la administración electrónica, según Amador Sánchez, quien destaca el incremento que se produce anualmente en el número de portales para el empleado, creados e implementados tanto por empresas privadas como por organismos públicos. Esto se debe "al crecimiento de las herramientas para entornos web y a las posibilidades de ofrecer un mayor número de servicios al empleado a través de dichos ámbitos".

Según indica, el portal del empleado empieza a considerarse como un medio de comunicación básico y necesario en las grandes empresas y organizaciones para la implantación de una nueva forma de trabajo, con los siguientes beneficios: "una mejora en la gestión y en la accesibilidad; fluidez en la comunicación; mayor consistencia de la información; y mayor precisión en su búsqueda".

Sánchez enmarca las actuaciones de la Comunidad de Madrid en el ámbito de su Plan para el Desarrollo del Derecho de los Ciudadanos a Relacionarse Electrónicamente con la Comunidad de Madrid y en el eje segundo de Gestión de la Actividad Administrativa. En este contexto, "se han desarrollado e incorporado un gran número de soluciones y

herramientas para la mejora de la calidad y la eficiencia en la gestión, con especial atención a la tramitación electrónica". Así, "se ha puesto a disposición de los empleados públicos la mayor parte de servicios y elementos comunes de administración electrónica".

La Comunidad de Madrid inició su andadura articulando en una página web los servicios que se iban generando de interés para los empleados. "Se llamó Infomadrid y en ella se fueron incorporando también accesos a los sistemas de información más relevantes, así como a la información de interés general, con otros elementos tecnológicos de soporte y formación".

Construcción del portal

A medida que la información incorporada fue creciendo, "surgió la necesidad de mejorar este servicio y se decidió abordar la construcción de un portal que, principalmente, obedeciera al objetivo de convertirse en un escritorio general". Concretamente, "en el punto de referencia donde encontrar todos los servicios necesarios para relacionarse e interactuar con la Administración y que, a la vez, fuera el lugar donde disponer de todas las herramientas y utilidades para desempeñar la labor".

En la definición de este portal prevalece sobre todo la idea de *herramienta*, mediante la que "los empleados accedan a aquellos servicios, contenidos, utilidades y aplicaciones necesarias para realizar su actividad de manera más ágil y eficaz, así como a los contenidos orientados a su desarrollo profesional".

Con este objetivo, se ha definido un conjunto de espacios básicos: escritorio, servicios, formación, prestaciones, desarrollo profesional e información corporativa. Y, en líneas generales, cada uno de estos espacios incluye una serie de contenidos. "El escritorio cuenta con herramientas individuales de trabajo que prestan soporte en el desempeño de sus competencias. Mientras que los servicios comprenden los relativos a recursos humanos, la función pública, las herramientas corporativas, el soporte y el centro logístico. Por otra parte, se encuentra la oferta de formación que la organización ofrece a sus empleados, y, en el apartado de prestaciones, se dispone de contenidos y servicios relativos a asistencia sanitaria, salud y prevención, así como a la acción social".

En el capítulo de desarrollo profesional, encontramos "información de carácter interno a la organización que apoye de forma directa el desempeño de las competencias del empleado público". Mientras que, en el apartado de información corporativa, "se aloja la de carácter general de acceso público y de interés para todos los empleados de la Comunidad de Madrid". Los espacios se han plasmado en la página de inicio de Infomadrid 2.0, actualmente en fase de elaboración.

Sánchez advierte que este tipo de iniciativas es de una gran complejidad, "que se incrementa con el número de empleados a los que pretende servir". Desde el punto de vista funcional, "tiene que contemplar las necesidades de todos los trabajadores de la Comunidad de Madrid, asegurando el ejercicio de sus derechos de forma equitativa". Desde el punto de vista organizativo, "todos se deben sentir incluidos y a todos debe llegar". Y, desde el punto de vista jurídico administrativo, "debe ser especialmente pulcro con todos los requisitos normativos que le sean de aplicación".

Finalmente, desde el punto de vista de la gestión del cambio "se persigue la involucración de los usuarios, la formación y el compromiso de los afectados por este pro-

ceso, así como una adecuación de la organización al nuevo modo de trabajar para que esté en disposición de asimilarlo".

Crecimiento evolutivo

La Comunidad de Madrid se ha planteado esta iniciativa siguiendo una estrategia de crecimiento evolutivo: "ampliando su alcance a todos los empleados, completando su propuesta de valor con contenidos horizontales y verticales, e integrando las iniciativas corporativas que vaya desarrollando progresivamente en base a tres ejes".

El primero se refiere al ámbito, con "la extensión progresiva a todos los empleados". El segundo se centra en los contenidos, "de interés general para la Comunidad de Madrid (horizontales) y de interés para las consejerías (verticales)". Y el tercero se basa en la funcionalidad, "incorporando nuevas funcionalidades, con el objetivo de convertirse en el escritorio corporativo y punto de acceso a los sistemas".

La implantación se está diseñando "de manera consistente con la estrategia evolutiva anterior". Se contemplan las siguientes fases: "la implantación de un piloto del portal del empleado; la expansión y evolución del portal; y su consolidación".

Paralelamente a esa iniciativa, y fiel a ese objetivo de prestar servicio al empleado, la Comunidad de Madrid tiene que afrontar el reto de la prestación de servicios públicos al ciudadano por medios electrónicos. "Para garantizar tanto el cumplimiento de la ley como la optimización de la gestión administrativa, tiene que poner a disposición de sus empleados toda la información y las herramientas necesarias para afrontar el reto que supone la administración electrónica".

Una de las características principales de las actuaciones que se están abordando en esta línea es "la horizontalidad de las mismas, dado que involucra a todas las consejerías". Entre otros, "el proyecto de rediseño e informatización de procedimientos administrativos, en el marco del Plan para el Desarrollo del Derecho de los Ciudadanos a



José L. Menéndez (Navarra).

Relacionarse Electrónicamente con la Comunidad de Madrid, tiene un calado de gran envergadura".

Como consecuencia de todo ello, el Ejecutivo autonómico ha promovido un apartado específico, dentro de la intranet, dedicado al uso, la comunicación y la difusión de la administración electrónica (AE). "Se articula como un subportal y sirve de instrumento para canalizar la gestión del cambio necesaria para implantarla".

Adicionalmente, este portal interno "será el punto de acceso a todos los servicios que soportan la administración electrónica y la herramienta de trabajo y colaboración para los directamente involucrados en este proyecto".

En definitiva, los objetivos estratégicos de esta intranet o portal temático son los siguientes: "divulgar todo lo referido a la administración electrónica entre todos los empleados públicos; convertirse en el espacio de referencia de este ámbito, siendo el escritorio de acceso a los servicios electrónicos para ciudadanos y empresas por canales telemáticos; constituirse como una herramienta colaborativa; y difundir, entre los participantes en el proyecto global, toda la documentación del mismo".

En la página de inicio del portal de AE se pueden apreciar las capacidades y funcionalidades de la intranet de administración electrónica, que forma parte integral del Plan para el Desarrollo del Derecho de los Ciudadanos a Relacionarse Electrónicamente con la Comunidad de Madrid, concretamente del programa 17 (Comunicación y Difusión), de los 18 que componen el plan. Permite el acceso directo tanto a la intranet Infomadrid como al

portal público www.madrid.org, y contiene, de forma modular y ampliable, todos los componentes que configuran el nuevo entorno que se está desarrollando dentro del contexto del plan.

Gobierno de Navarra

José Luis Menéndez Rodríguez. Director General de Modernización y Administración Electrónica.

Navarra cuenta con una intranet general y con otras más pequeñas desarrolladas por algunos departamentos o áreas como Salud, Bomberos e Innovación.

El Gobierno de Navarra dispone de una intranet para toda la administración como página de inicio del navegador. Actualmente, está desarrollando un proyecto de estudio y reflexión estratégica de la intranet, para analizar las líneas de evolución futuras, que fueron abordadas en parte durante el pasado año.

José Luis Menéndez Rodríguez explica que, a la vez, se están realizando trabajos de mejora en el diseño, como primer paso en esa evolución de la intranet. Y señala que "existen pequeñas intranets internas, que ciertos departamentos o direcciones generales han estimado oportuno crear para su trabajo diario", como las de Salud, la de Bomberos y la de Innovación.

Menéndez apunta que, además de la intranet que pueda tener un departamento o dirección general, se dispone de "ciertos sistemas de gestión del conocimiento para la gestión de la documentación, los espacios de colaboración, la información, las aplicaciones y otros elementos".

Las unidades del Gobierno de Navarra que disponen actualmente de estos sistemas de gestión del conocimiento son: Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, Hacienda Tributaria, Sistema de Información Territorial, Departamento de Administración Local, Servicio de Sistemas de Información Corporativos, Organi-

Jorge Dumont Sañudo. Marketing Sector Administración Pública. Telefónica España.

Virtualización del puesto de trabajo en la Administración Pública

UNA Administración Conectada, se caracteriza por una mayor cercanía a ciudadanos y empresas, unos procesos interoperables que garanticen la disponibilidad de los servicios 24x7 y un empleado público colaborativo y productivo.

Por todos es conocido el esfuerzo que la Administración Pública está realizando en su objetivo de dar respuesta a las necesidades que se le plantean en un nuevo entorno de relaciones con sus administrados.

La próxima aplicación de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos ha supuesto un importante impulso en cuanto a las nuevas formas de relacionarnos con la administración, y también es una realidad la modernización de infraestructuras e integración de procesos que permite al ciudadano una disponibilidad de servicios 7x24.

No obstante, la capacidad de respuesta exigida a la Administración en términos de eficacia y eficiencia no será posible si todos estos esfuerzos no vienen acompañados de una evolución de los modos de trabajo del empleado. Y esta evolución pasa por dotar a los empleados públicos de los medios necesarios para trabajar en entornos cada vez más colaborativos y ubicuos.

El hecho de poder utilizar desde cualquier lugar herramientas de colaboración y aplicaciones que se encuentran disponibles rompe la tradicional relación biunívoca entre ubicación y desempeño, y esto redundará en el incremento de la productividad.



Jorge Dumont.



Es por ello que, de igual manera que lo hace con el ciudadano, la Administración debe poner a disposición del empleado público herramientas acordes a este nuevo entorno de relaciones de servicios orientados a la red.

Son muchas las ventajas que aporta el desarrollo de las Tecnologías de la Información, pero inevitablemente su gestión es cada vez más costosa y compleja, pues viene acompañada de una heterogeneidad en programas y aplicaciones, dificultad de provisión, plataforma, administración de software básico, control de políticas de seguridad y una larga lista de aspectos sobre los que es necesaria una gestión especializada y, en definitiva, un alto coste de mantenimiento que a su vez merman los esfuerzos y la estrategia de la administración en su objetivo primordial de relación con sus administrados.

Por eso, Telefónica aboga por extender la virtualización hasta el propio puesto de trabajo del empleado público dentro de una estrategia de fuerte apuesta por la llamada computación en red (*cloud computing*), apoyándose para ello en unas comunicaciones que garanticen una adecuada experiencia de usuario.

La virtualización es, sin duda, una de las tecnologías más presentes en

nuestros días y una de las grandes apuestas de la industria TI: se virtualizan servidores, aplicaciones y, ahora un paso más, el propio puesto de trabajo al que la virtualización aporta múltiples beneficios como:

- **Seguridad.** Los datos críticos y sensibles permanecen seguros en el centro de datos, lo que ayuda a cumplir con los diferentes requisitos regulatorios, además de facilitar la recuperación de la normalidad en caso de un desastre que impida utilizar el puesto físico habitual del empleado público.

- **Disponibilidad.** Es posible el acceso en cualquier momento y desde cualquier lugar a las aplicaciones y los datos.

- **Flexibilidad.** Permite una gestión de recursos y dispositivos más sencilla y económica.

La virtualización del puesto de trabajo supone avanzar hacia un entorno de trabajo que no reside en el Terminal. Se evoluciona desde un PC tradicional que soporta todas las aplicaciones a un ordenador virtual o terminal ligero (*thin client*) que se conecta a la Red y trabaja con un escritorio virtual con la potencia, prestaciones y seguridad de un Centro de Proceso de Datos (CPD) donde se ejecutan las aplicaciones ofimáticas y corporativas.

En definitiva, supone el paso de un

ordenador personal a un nuevo entorno de puesto de trabajo colaborativo que cubre las nuevas necesidades que la evolución de las TI requieren:

- Aprovisionamiento y recuperación instantánea de escritorios.
- Estandarización y consolidación.
- Centralización de la gestión y mantenimiento.
- Optimización de los costes asociados a la gestión del puesto de trabajo (TCO).

- Garantía de la calidad y disponibilidad del puesto de trabajo.

- Seguridad, confidencialidad, disponibilidad, integridad, y recuperación frente a desastres.

- Ventajas competitivas asociadas a la movilidad: independiente del terminal, lugar y momento.

- Eco-responsabilidad: consumo racional de recursos energéticos y ampliación de la vida útil del equipamiento informático.

- Ruptura de la asociación persona-puesto de trabajo: independencia del dispositivo de acceso.

Estas ventajas son aplicables a todos aquellos entornos públicos en los que se quiera ofrecer el uso de determinados servicios en PCs de acceso público (bibliotecas, ayuntamientos, colegios, universidades, organismos de la administración, etc.) o entornos corporativos en los que existen un número significativo de puestos de trabajo (PdT) con un conjunto cerrado de aplicaciones en una red corporativa.

En ambos casos, la implantación de políticas de administración se realiza directamente en los PdT virtualizados desde el CPD, y no en los PCs físicos o thin clients, por lo que la virtualización es, sin duda, el perfecto compañero de viaje, la gestión especializada que permite a la administración concentrar todos sus esfuerzos en la mejora de su relación con ciudadanos y empresas. ☒

zación y Modernización, Seguridad de los Sistemas de Información, Sistemas de Información Departamentales, y Participación Europea".

Además, se van a desarrollar otros sistemas de gestión del conocimiento para la Dirección General de Interior y el Departamento de Innovación, Empresa y Empleo. "Para uso general, independiente del departamento en que se ubiquen, existe también SITNA (Gestión del Conocimiento de Sistema de Información Territorial de Navarra) y un catálogo de servicios que ofrece la Dirección General de Modernización y Administración Electrónica". También, se cuenta con "una aplicación basada en tecnología de sistemas de información para la gestión de sesiones y acuerdos del Gobierno de Navarra".

Menéndez apunta que, aunque no es propiamente un sistema de gestión del conocimiento, también cabe mencionar "el desarrollo de una aplicación para el seguimiento de proyectos que se lleva desde la Dirección General de Modernización y Administración Electrónica".

Plataforma corporativa

Otro proyecto que también se va a abordar es la evolución de la Plataforma de la Solución Corporativa a una versión más actualizada, con "un planteamiento de base más corporativo con las nuevas funcionalidades que trae". Además, se está realizando un proyecto para la administración local, en el que se abordan diferentes temas, como incorporar nuevos contenidos de la Extranet 012, la migración de la capa de presentación a otros servidores y la evolución del Sistema de Gestión del Conocimiento a la nueva plataforma.

La situación de cada una de las actuaciones es diversa. En la evolución de la intranet, "se ha realizado un análisis, mediante diferentes métodos, del uso de la actual y de las necesidades que se han detectado". De este proyecto, se ha obtenido un documento de conclusiones sobre el análisis, con las partes positivas y negativas de la actual.

Web de la Diputación de Almería.

También se ha llevado a cabo un estudio de las tendencias del mercado, para analizar "posibles cambios que la tecnología nos permita en la intranet". Ahora, "falta obtener las líneas de evolución futuras para generar una serie de proyectos consecutivos con el fin de realizar estos cambios".

En cuanto a la plataforma de solución corporativa, "se va a desplegar una versión más actualizada, la Microsoft Office SharePoint Server 2007, a la que se irán migrando las actuales gestiones del conocimiento, y se irán introduciendo otras".

Las funcionalidades añadidas que traerá la nueva versión de SharePoint se configurarán como herramientas que podrán utilizar las diversas gestiones del conocimiento. También servirán de base para analizar las necesidades de las diferentes unidades y darles una solución acorde.

Menéndez señala que se está utilizando tecnología Microsoft principalmente en los sistemas de gestión del conocimiento. Se usa lenguaje HTML para la intranet del Gobierno de Navarra mientras no se evolucione a una intranet más completa (probablemente con un gestor de contenidos). Biko2 es la empresa que colabora en el proyecto de intranet, mientras que CyC, Indra y Accenture lo hacen en la gestión del conocimiento.

Los principales retos a los que diariamente se enfrenta este experto se centran en la indefinición de los contenidos o la elección de las estructuras de información adecuadas para cada proyecto. "La principal preocupación es la definición e implantación de estándares que posibiliten la mejor utilización de los recursos y faciliten la gestión y

operación posterior, así como la evolución de los productos".

Aunque reconoce que "la definición de modelos organizativos eficaces tiene sus dificultades en organizaciones complejas que la nuestra", asegura que "son imprescindibles para garantizar la información completa y actual, así como el mejor rendimiento de los entornos colaborativos".

En 2007, la inversión realizada en proyectos relacionados con intranet y sistemas de gestión del conocimiento fue, aproximadamente, de 300.000 euros. "La mayor parte se ha empleado en implantar o mejorar las gestiones del conocimiento y los entornos colaborativos y documentales; en cambio, la intranet evoluciona fundamentalmente con recursos internos".

DIPUTACIÓN DE ALMERÍA

Marcelo López Valverde. Delegado de Innovación y Servicios Municipales.

La Diputación gestiona una red de 130 entidades locales que comparten soluciones y sistemas TIC y que han desarrollado una intranet conjunta.

La Diputación de Almería es la entidad gestora del convenio marco de la red provincial, en la que se integran más de 130 entidades locales que comparten soluciones y sistemas TIC. Esta red privada, interconectada con la de la comunidad autónoma de Andalucía (NEREA) y con la de la administración central (SARA), ha construido su intranet con una visión general, posibilitando también la creación simultánea de las intranets de las entidades adheridas al convenio.

Marcelo López Valverde explica que su construcción se ha realizado por personal interno del Servicio de Informática. "Se ha utilizado como tecnología fundamental el gestor de bases de datos documentales Lotus Notes de la red provincial".

En junio de 2003 se desarrolló un proyecto de estudio para la puesta en marcha de un portal web interno (intranet), que tenía como objetivo fundamental "hacer posible el acceso de todos los empleados de la organización a los sistemas de información de la diputación, a través de un único punto de acceso (una página web) de forma fácil, ágil y segura".

Con ello, se pretendía dar acceso a toda la información disponible de la organización, tanto institucional, como departamental o personal. "Así, a finales de 2003 se diseñó la versión 1 de la intranet y, a mediados de 2004, la versión 2, en la que, además de publicarse todo tipo de información, se daba acceso a las distintas aplicaciones y sistemas de información, según las autorizaciones de cada usuario".

Todos las entidades locales de Almería están conectadas en una red provincial de comunicaciones (RPC) privada, que se gestiona en base al convenio marco. Así, "en 2005 se creó una intranet de la RPC, para publicar información y permitir el acceso a las aplicaciones, en modo ASP, para las entidades adheridas, así como otra para los beneficiarios del convenio, donde se gestionan los servicios que se van aprobando".

Para la gestión de usuarios y el acceso, se ha confeccionado un servicio de firma electrónica acordada, de forma que los responsables solicitan las altas y bajas de usuarios. "Mediante unas oficinas de acreditación, se proporciona a los usuarios la identificación y las contraseñas para acceder a la intranet y a los sistemas de información".

Con ello, no sólo se permite acceder a la información documental depositada en las bases de datos Lotus Domino, "también se utiliza para dar acceso controlado, a los usuarios identificados de la

Marta Cañadas Sambricio. Responsable de Desarrollo. Arista Ingeniería Tecnológica.

Oficina Virtual La Gestión de la Intranet

UNA parte importante del avance tecnológico en la Administración Pública es la incorporación dentro de la Intranet de la Oficina Virtual. En un principio, la intranet se crea como escaparate de información unificada de comunicación a los trabajadores, donde se puede acceder a información general, noticias, estructuras y todo aquello que pueda ser de utilidad a los que van a acceder a la misma, pero recientemente se añade el concepto de *Oficina Virtual*.

Esto engloba varios criterios como son la disponibilidad de procesos de gestión propios e internos que están accesibles para los distintos usuarios, y por otra parte, es el punto neurálgico de los trámites administrativos de los propios empleados con la administración, ya sea la solicitud o petición de vacaciones, permisos, cursos, etc., como el acceso a la gestión de nóminas o todos aquellos procedimientos que por su naturaleza permita al trabajador una mayor facilidad y comodidad a la hora de realizar sus trámites o solicitudes internas.

La gestión dentro de la Intranet de la Oficina Virtual tiene como requerimientos principales, por una parte, la detección de las necesidades planteadas por los trabajadores de acceso a los diferentes trámites internos por su gestión informatizada, y por otro lado, el conocimiento y control del negocio interno para la publicación los diferentes



aplicativos existentes dentro de los servicios de gestión que pueden ser accesibles desde diferentes puntos geográficos para el control y gestión de unos mismos procesos.

Por otro lado, la propia Oficina Virtual es complementaria a la disponible en internet para los ciudadanos, debido a que todos los trámites electrónicos que se realizan en esta, han de tener, por fuerza, una parte de tramitación por parte de la administración, que se realiza desde esta Oficina Virtual. Este es uno de los conceptos en que trabaja Arista Ingeniería Tecnológica fuertemente: la integración de entornos de gestión interna del departamento que sean capaces de trabajar con los datos que se recoge del ciudadano.

Por la naturaleza de la propia gestión interna, las restricciones en la generación de aplicaciones que tiene una Oficina Virtual en Internet, principalmente basadas en la accesibilidad web de los portales, no es aplicable a las partes de gestión interna que pueden tener entornos más ricos en detalles que proporcionen mayor facilidad al equipo de los centros directivos, para tramitar los datos, incluyendo no sólo la gestión sino la explotación del dato, su minería y obtención de todo tipo de

indicadores que den una idea clara del trabajo realizado por cada área, servicio o sección implicadas.

Como ejemplos de la experiencia de Arista en este campo hemos desarrollado la gestión interna del Registro de Matrícula de Aeronaves de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. Una aplicación a la que pueden acceder las distintas Oficinas de Seguridad en Vuelo diseminadas por la geografía española, a través de la red interministerial, así como el propio personal de la Unidad, para su trabajo del día a día, donde además se recoge la gestión de los datos que entran por el Portal de Administración Electrónica publicado en internet para que los ciudadanos puedan solicitar cualquier trámite referente con la matrícula de las aeronaves.

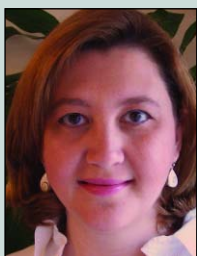
La Oficina Virtual en la intranet, también pasa por cumplir una tarea muy importante de gestión documental, donde se permita la publicación de cualquier tipo de archivo ofimático, accesible a todos o parte del personal, y que además permita incluso la modificación de los mismos por varias personas, generando esto un versionado coherente y a su vez una potente herramienta que permita una gestión documental rica en la que todos los miembros de

un equipo puedan tener acceso a una serie de datos que les ayuden en su trabajo del día a día.

En el ámbito de las gestiones dentro de la Oficina Virtual entre los trabajadores y la propia administración, entran un abanico bastante amplio de posibles módulos de aplicación, que permiten de una forma ágil y sencilla la comunicación y solicitud de procesos entre ambas partes, entre esos módulos pueden incluirse, como ejemplo, la solicitud de vacaciones, pudiendo desde el mismo puesto de trabajo la realización de dicho trámite evitando desplazamientos y dependencias de presencia de los responsables de autorizar dichas peticiones, ya que al utilizar un medio electrónico en cuanto se realiza la solicitud se envía un correo electrónico a la persona responsable para informarle que tiene una petición pendiente de evaluar, la aceptación o rechazo de la petición la podrá realizar desde cualquier lugar en el que tenga acceso a la intranet.

Arista en su experiencia en el desarrollo de aplicaciones que se engloban dentro de una Oficina Virtual en la Intranet de la Organización, dispone de un proceso completo de Solicitud y Petición de Permisos y Vacaciones, incluyendo en la misma el ciclo de vida completo de las solicitudes realizadas por los trabajadores desde la solicitud hasta la aprobación o rechazo final por parte de Recursos Humanos. También permite al trabajador consultar las peticiones realizadas, el estado de las mismas y lo pendiente por disfrutar.

En síntesis, la incorporación de la Oficina Virtual en la Intranet es una puerta de acceso para la gestión y control de todas las aplicaciones de tratamiento de la información de la Organización y sus diferentes niveles. ☒



Marta Cañadas.

Marta Cañadas. Tel. 917-355-145.
www.grupo-arista.com

red provincial, a cualquier información o aplicación que deban utilizar para la realización de su trabajo, según los niveles y permisos que tengan asignados".

Opciones habilitadas

Realizado el modelo básico, López Valverde explica que las distintas opciones que se van habilitando están en función de las demandas de los usuarios. Sin embargo, "la mayoría de la información nace en función de la que se genera, día a día, por los distintos departamentos en su quehacer normal, siempre que tenga interés para el resto del personal". Recuerda que "no sólo se accede a las bases de datos documentales, sino a cualquier otra información que se genere en las aplicaciones de back office de la red provincial".

En la estructura de la intranet, "primero hay una zona de información y documentación con diversos elementos. Uno es el apartado de búsqueda de personas, teléfonos y emails. Se consulta el directorio LDAP para buscar información sobre los usuarios del sistema, que son casi el 90% de los empleados de la diputación (unas 1.000 personas)".

También existe "una zona donde se publica la estructura de la organización, los puestos de trabajo, las normativas, las memorias anuales, etc. Y otra de documentación, con manuales de los sistemas de información y de otra índole". Por otra parte, tiene cabida "un apartado para las secciones sindicales y otro para impresos y formularios de empleados y distintas dependencias". Finalmente, se encuentra la "zona de servicios, que permite descargar programas y acceder a las bases de datos de legislación y jurisprudencia".

Otro gran apartado es el referido a los tabloneros de anuncios y la publicación de información. "En el tablón de anuncios públicos los usuarios pueden publicar anuncios personales, como la venta de un piso, la compra de un coche o la búsqueda de asistenta. Mientras que, en el de la organización, apa-



Web de la Diputación de Albacete.

rece información de la organización para los empleados. Además, hay un sistema de envío de emails masivos, con noticias de todo tipo, que evita que este tipo de correos se convierta en spam internos, haciendo una copia de los documentos y enviando sólo los enlaces a la información".

En las aplicaciones de tipo personal, el acceso a la cuenta de correo electrónico es en formato web así como el acceso al portal del empleado, donde se puede consultar información de la nómina, así como el sistema de control de presencia, para controlar el saldo horario y solicitar permisos y vacaciones.

Para acceder a las aplicaciones y a los demás sistemas de información, se han creado zonas departamentales que gestionan los responsables o el personal delegado. Aquí se publican las aplicaciones y los sistemas de información de los que dispone un departamento y a los que pueden acceder todos los usuarios con autorización (intranet departamental).

Por último, se encuentra la zona de administración electrónica, donde se publican los trámites que se van incorporando. En la actualidad, se disponen de las siguientes solicitudes: "alta, baja y acreditación de usuarios; trabajos para imprenta; y certificados para conexiones VPN, para empleados que deban acceder a la información desde sus domicilios".

Mayor flexibilidad

En cuanto a las posibilidades que permite la nueva intranet, "la flexibilidad conseguida permite cualquier posibilidad. Además, el trabajo ha cambiado notablemente, ya que ahora es posible realizar una tarea desde cualquier terminal

conectado a la red provincial, siempre que la persona que lo haga se acredite debidamente. Además, se ha convertido en el escritorio de los usuarios, tanto de la diputación como de las entidades locales de la provincia, ya que a través de ella se encuentra toda la información y es posible acceder a las aplicaciones permitidas con un navegador web".

El proyecto simplifica la gestión de las aplicaciones, de forma que el cambio de sistemas o la ubicación de aplicaciones en distintos sistemas se realiza de forma transparente y ágil. "El hecho de que los clientes no necesiten instalar ninguna aplicación permite la movilidad de los usuarios y el cambio de ordenadores sin tener que personalizarlos. Incluso, facilita el teletrabajo desde fuera de la red provincial, al habilitar accesos seguros VPN, cuando sea necesario".

Los accesos más significativos son los correspondientes a "las aplicaciones que correspondan al usuario; la administración del correo electrónico; el directorio de usuarios de la red provincial; diversas utilidades, como el diccionario de la Real Academia Española (RAE) y la agenda de la comunicación; el tablón de noticias internas; los anuncios clasificados (servicio público) de cualquier usuario de la red; y las bases de datos jurídicas contratadas (Aranzadi, La Ley, El Derecho...)".

La tecnología con la que se ha creado la intranet es Lotus Domino. Existen dos servidores Linux RedHat con Lotus Domino Versión 8, en balanceo de carga. Gran parte de la información está en la base de datos, pero existen servidores Windows para la publicación de documentos y ficheros, así como tipo Blades, con sistemas de virtualiza-

ción en VmWare. Cuentan con uno o varios servidores virtuales por aplicación que, a través de la intranet, dan acceso a los usuarios autorizados.

La intranet es "una vía de acceso complementaria a la información, tanto en consulta como en gestión, para el personal de la entidad que, obviamente, facilita la relación con los ciudadanos de forma telemática en la oficina virtual". Esta oficina virtual se concibe como "una vía de acceso, para cualquiera que disponga de un certificado reconocido con @firma, a la información y los trámites que tenga a su disposición o a la de otra persona física o jurídica a la que represente". "En definitiva, apostilla López, se trata de vías complementarias para acceder a los sistemas de back office de la entidad, uno interno y otro externo, a través de internet".

DIPUTACIÓN DE ALBACETE

Carlos Medina Ferrer. Jefe del Servicio de Informática.

La Diputación de Albacete ha construido una intranet para conectar las zonas de recaudación y está desarrollando otra para dar acceso a los ayuntamientos a la red SARA.

La Diputación de Albacete ha construido una intranet para conectar de forma segura las zonas de recaudación del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria Provincial, y está desarrollando otra para dar a todos los ayuntamientos de la provincia cobertura de acceso a la red SARA del antiguo Ministerio de Administraciones Públicas.

Carlos Medina Ferrer explica las ventajas conseguidas. "La unificación de la recaudación ejecutiva pasó de gestionarse en ocho zonas distintas, cada una con su base de datos, a una sola base de datos globalizada, lo que hizo bastante más eficaz este tipo de recaudación".

En cuanto a la intranet que soportará la red SARA, "aparte de las ventajas que aporta el antiguo MAP, se piensa utilizar en

Barcelona crea una oficina virtual y desarrolla un entorno de trabajo móvil

EL Ayuntamiento de Barcelona ha inscrito el proyecto de nueva intranet corporativa en el marco de su Plan de eAdministración, concretamente en su eje de personalización. El objetivo es crear servicios específicos y carpetas personalizadas, aglutinando información y tratándola de forma diferenciada para cada público objetivo, en este caso para el personal de la administración municipal. La intranet municipal se inscribe en un proyecto más amplio denominado *nuevo puesto de trabajo*, que incluye un portal del empleado.

El director de eAdministración del Ayuntamiento de Barcelona, Sergio Jerez Rico, explica que la nueva intranet corporativa es un proyecto complejo, que afecta a todos los usuarios de los sistemas de información municipales. "Principalmente, porque se ha concebido como el escritorio de trabajo del empleado municipal y, por tanto, el punto de acceso único a todas las herramientas informáticas y los sistemas de información".

Jerez destaca, además, el entorno completamente personalizado, y añade que "se trata de un proyecto transversal a toda la organización municipal, liderado por la Gerencia de e-Administración y Sistemas de Información, en concreto por el Departamento Técnico de Internet y Nuevos Canales".

Tiene como usuario funcional a la Gerencia de Recursos Humanos y Organización. "Además, y debido a su impacto sobre diversas aplicaciones y sistemas, su construcción está implicando a prácticamente todas las direcciones del Instituto Municipal de Informática, organismo autónomo del ayuntamiento proveedor de servicios informáticos y de telecomunicaciones a la organización municipal".

En la actualidad, el proyecto se encuentra en fase de ejecución, con un grado de avance aproximado del 40%, y tiene el objetivo de completarse durante 2010. "Se ha implementado una primera versión totalmente operativa sobre un total de 134 usuarios de la Gerencia de Recursos Humanos y Organización, y de la Gerencia de e-Administración y Sistemas de Información, aunque no con el



Sergio Jerez.

100% de las funcionalidades contempladas". La segunda fase se ha planificado para unos 1.700 usuarios adicionales antes del verano, "con el objetivo de haber finalizado el despliegue en el primer trimestre el 2010".

Catálogo en función del usuario

Jerez apunta que, una vez implantada la nueva intranet corporativa en 2010, el ayuntamiento dispondrá de una intranet completamente adaptada a las necesidades de cada uno. "Esto quiere decir que se gestionará el catálogo de servicios disponible en función del usuario y del dispositivo desde el que se conecte".

Además, podrá diferenciarse el catálogo en función del tipo de conexión interna o externa a la red corporativa del ayuntamiento. "Por tanto, permitirá un acceso universal, en el sentido de que será posible la conexión por dispositivos y por medios físicos diferentes". Además, los usuarios de la intranet accederán al servicio mediante un nombre y contraseña únicos, con el objetivo final de conseguir un funcionamiento *single sign on*. Es decir, el usuario sólo deberá introducir su clave una vez al iniciar la sesión y tendrá acceso tanto a servicios y aplicaciones comunes de la intranet como a particulares".

La intranet, basada en tecnología 2.0, incorpora una nueva herramienta para la gestión de las novedades y noticias. Se trata del gestor de Contenidos Vignette7, que "facilitará su generación desde cual-

quier departamento o área municipal". Además, "permitirá la participación y comunicación del personal del ayuntamiento a través de funcionalidades como proyectos al día".

Informará sobre las actuaciones vinculadas al modelo de gestión, "indicando su estado de ejecución y ofreciendo la posibilidad de que las personas de la organización puedan hacer preguntas o sugerencias. Otro buzón permitirá plantear cuestiones a la gerencia correspondiente. Mientras que, a través de *¿Qué opinas?*, se podrá contestar de manera anónima a una pregunta.

Además, la intranet incorpora aspectos de la gestión de recursos humanos, como "un manual de acogida dirigido a las personas que se incorporen a trabajar en el ayuntamiento por primera vez, o un barómetro del clima para poder evaluar el estado de la organización".

La formación virtual se ofrece en dos variantes: mediante cursos autoformativos o a través de una plataforma propia a la que se puede acceder externamente (365 días al año las 24 horas). El trabajo colaborativo se podrá realizar en conjunto. "Usuarios de diferentes áreas podrán crear un grupo de trabajo virtual para compartir documentos, establecer un fórum o un chat y compartir agendas".

Esta oferta se completa con un espacio común de usuarios del mismo ámbito orgánico de trabajo, donde tendrán acceso a sus aplicaciones, grupos y su propia intranet departamental. Además, "cada persona tendrá acceso a su entorno personal, en el que podrá colocar documentos, vínculos, herramientas, etc".

Finalmente, la carpeta del tramitador será la interfaz de trabajo del empleado público para la gestión de los expedientes electrónicos y estará personalizada por perfil de usuario. "Esta carpeta se complementará con la gestión de avisos, con todas las tareas o sucesos de relevancia originados por las diferentes aplicaciones que tenga vinculadas y organizadas en categorías según la aplicación que los haya originado".

Según Jerez, la intranet corporativa supone la puesta en marcha de un nuevo

concepto de entorno de trabajo, "móvil y adaptado a las necesidades de cada usuario, la oficina virtual para el personal del ayuntamiento y que redundará en una mejor calidad de servicio público".

Integración tecnológica

Según Jerez, la nueva intranet corporativa supone la creación de un entorno integral de trabajo. "Por tanto, la integración tecnológica y conceptual con la infraestructura existente es uno de los puntos clave, por lo que estamos actuando, en mayor o menor medida, sobre todas las tecnologías ya implantadas".

El responsable apunta que este hecho ha supuesto, en la práctica, el inicio de una serie de proyectos tecnológicos como la renovación del software de estaciones de trabajo, los cambios en el navegador o en la resolución de pantalla. "Al mismo tiempo, ha conllevado la integración con diversos proyectos tecnológicos y funcionales en marcha, como la renovación y concentración de los servidores de red, la gestión de identidades o el cambio de la plataforma de correo".

Uno de los objetivos tecnológicos colaterales del proyecto es la implantación de una herramienta de portal de software abierto (*Liferay*), ejecutándose sobre servidores de aplicaciones IBM Whesphere. "Entre las principales tecnologías, están las estaciones de trabajo (Windows XP SP2, pasando a SP3), los servidores de red (Novell Netware 5.1, pasando a Novell OES 2), y el directorio/LDAP (Novell eDirectory 8.7.3, pasando a Novell eDirectory 8.8).

A ello se une el servidor web IBM HTTP Server (Apache), sobre SUSE LINUX 9 (en plataforma virtual VMWARE ESX en granjas de blades HP). Así como el servidor de aplicaciones IBM Whesphere 6.1 sobre IBM P570 bajo AIX; el gestor de portal (*Liferay* 5.1, pasando a *Liferay* 5.2) y el de contenidos (*Vignette* 7). También cita el servidor de base de datos Oracle 9i (pasando a Oracle 11) y el buscador Google Appliance. Todo ello complementado con una serie de módulos propios técnicos de integración y desarrollos de negocio en J2EE. ☒

Intranet

horario nocturno para transferencia de datos entre la diputación y los ayuntamientos (backups, actualización de software...).

Con respecto a la tecnología, llevan a cabo un "desarrollo propio de nuestra programación", y por razones de seguridad, "se utiliza una RPV (o VPN), cuyo último concurso ha ganado Telefónica".

En Recaudación se ha abierto una ventanilla de pago telemático de los recibos, evitando a los ciudadanos colas indeseadas en bancos. Y, en lo que respecta a la red SARA, evita la presentación de fotocopias del DNI, facilita la solicitud de ayudas de emancipación del Ministerio de la Vivienda, etc".

La primera intranet que se desplegó fue utilizada para la centralización de los datos del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria. "Este proceso tuvo que hacerse utilizando la tecnología de intranet para garantizar la invulnerabilidad de los datos de carácter personal que están protegidos por ley". Se instaló en las nueve zonas de recaudación de la provincia: Albacete, Albacete-pueblos, Hellín, Villarrobledo, Caudete, La Roda, Casas Ibáñez, Alcaraz y Elche de la Sierra. "Ahora, todas trabajan de forma centralizada contra la base de datos de la Gerencia del Organismo Autónomo".

De cara al ciudadano, esto significa que "sea cual sea el trámite que realice en cualquiera de las zonas, instantáneamente, aparece reflejado en el resto de ellas. Así, "se evitan duplicidades de datos y se actualiza el correspondiente expediente de forma inmediata".

Portal del empleado

Otra intranet ya instalada y en funcionamiento es el Portal del Empleado. "Se trata de un área restringida de acceso a los trabajadores de la diputación, a través de la que pueden acceder a los datos laborales de interés, como el control horario, el manual de funciones de su puesto de trabajo, la consulta de recibos de nómina, la gestión de permisos, el plan de prevención de riesgos laborales, el plan de forma-



Web del Ayuntamiento de Cádiz.

ción continua, etc, agiliza bastante los trámites cotidianos entre la diputación y sus trabajadores".

En estos momentos, se está instalando una intranet para consistorios que conectará los ayuntamientos de la provincia con la diputación. Nada más arrancar dispondrá de dos servicios inmediatos". Así, desde el nodo de Diputación se abrirá una comunicación a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, y desde allí al MAP para permitir un acceso seguro a la red SARA". El acceso a SARA (Sistema de Acceso a la Red de la Administración) "es una intranet, cuyo nódulo de comunicación central es el antiguo Ministerio para las Administraciones Públicas".

Se trata de una red de consultas generalistas que se irán aumentando paulatinamente. Entre sus servicios, destaca la supresión de fotocopias. "Hasta ahora, para algunas solicitudes de los ciudadanos a los ayuntamientos la ley exigía que se adjuntara fotocopia del DNI para la verificación de la identidad del solicitante. A través de este acceso a SARA, se permitirá que un trabajador de un ayuntamiento pueda consultar los datos de residencia de una persona y ésta no tendrá que adjuntar fotocopia de su DNI. Este servicio se presta por el Ministerio del Interior, consultando sobre la misma base de datos que se usa para expedir los DNI".

Otro servicio es la consulta de vehículos y del carnet de conducir. "Es un acceso muy útil para la Policía Municipal ya que se puede consultar el propietario de un determinado vehículo que se pretenda identificar o bien el número de puntos que tiene un permiso de conducir. Este servicio es prestado por la Dirección General de Tráfico".

La ayuda a la emancipación centra otro de los servicios. "Es un acceso al Ministerio de la Vivienda, mediante el que un empleado de un ayuntamiento de la provincia podrá tramitar las ayudas solicitadas por los ciudadanos para alquiler de vivienda (en los términos a los que se refiere la ley), permitiendo que el interesado obtenga su ayuda en el menor plazo de tiempo posible".

Alternativas

La otra alternativa a esta nueva intranet es quedarse en el nodo de la Diputación. "Aquí los servicios que se van a ofertar de forma inmediata son dos". Por una parte, "se permite a los ayuntamientos bajarse las últimas actualizaciones del software que utilizan referido a gestión municipal, que ha sido elaborado por el personal informático de la propia diputación, y que se renueva de forma permanente, contemplando también los últimos aspectos legales".

El segundo servicio se centra en el soporte de atención avanzada al usuario de los consistorios. "Desde el Servicio de Informática, se pueden atender casos puntuales de errores producidos en el equipamiento informático de los ayuntamientos. Esto se hace a través de un programa de asistencia remota a usuarios, y será bastante más eficaz y seguro hacerlo a través de una intranet ajena al todo el tráfico de datos de la internet global".

En este último apartado es donde se prevé un mayor crecimiento de servicios con los ayuntamientos. "Por ejemplo, se encuentran en estudio técnico proyectos como la realización de back-ups de seguridad de los datos de los consistorios, conexión a través de VoIP, etc".

AYUNTAMIENTO DE CÁDIZ

El Ayuntamiento de Cádiz ha desarrollado una oficina virtual, implementada para ser utilizada desde el portal municipal.

La intranet del Ayuntamiento de Cádiz pretende ser una herramienta de comunicación y colaboración, donde todos los empleados puedan acceder a información de interés común, como noticias, plantillas, formularios, solicitudes, etc. Desde este consistorio andaluz afirman que "se trata de un sitio web privado donde centralizar toda la información importante para la plantilla, que busca la colaboración entre los compañeros y el intercambio de información, especialmente útil cuando nuestras sedes están localizadas en puntos geográficos distantes".

Explican que, entre otros contenidos, están disponibles el correo y la agenda corporativa. Además, es posible la publicación de documentos, a través de los que los usuarios puedan compartir, a través del navegador, material en cualquier formato (textos, gráficos y contenidos multimedia). Y, a todo ello, se unen las "noticias de interés para la plantilla de la corporación".

Según los responsables del ayuntamiento, la intranet ha servido, fundamentalmente, para agilizar la comunicación interna, "evitando trasiego de papel y acelerando enormemente la difusión de información". Y añaden que también ayuda a la normalización, "unificando y poniendo en común, para todos los empleados, plantillas, iconos, escudos y cualquier otro elemento de uso generalizado".

Por lo que se refiere a las tecnologías utilizadas, indican que el proyecto "se ha llevado a cabo con CMSSTSol, herramienta desarrollada a partir de OpenCMS". Finalmente, insisten en que la intranet está orientada a la comunicación interna. "Por la naturaleza de nuestra institución, la oficina virtual da servicio al ciudadano, por lo que se implementa para ser utilizada desde la extranet (portal municipal)". ☒