

# Planes de modernización autonómicos

Ninguna comunidad autónoma quiere quedarse anticuada. Madrid, Cataluña, Valencia, Castilla-La Mancha, Aragón, País Vasco, Cantabria y Andalucía forman parte del pelotón de cabeza que ha decidido modernizar sus estructuras, aprovechando y maximizando sus posibilidades en materia TIC. Los respectivos responsables han explicado a "Sociedad de la Información" sus actuaciones en este terreno. *Por Javier Labiano.*

**A**UMENTAR la eficacia en su funcionamiento interno y agilizar la relación con los ciudadanos son las dos principales premisas con las que todas estas comunidades autónomas han emprendido su modernización.

Para realizar esta tarea, que afectará a todas las estructuras administrativas, algunas han impulsado departamentos nuevos, que se están dedicando específicamente a ello. Es el caso, por ejemplo, de la Comunidad de Madrid, que ha creado una viceconsejería de Modernización y Calidad de los Servicios, desde la que se impulsarán distintos proyectos para prestar una mejor atención a los ciudadanos y potenciar la utilización y las facilidades de la Administración electrónica, así como el uso de las tecnologías más adecuadas.

Otras, como la Generalitat de Catalunya, han creado centros de coordinación. Así, la administración catalana cuenta con el Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, cuya misión es coordinar las tecnologías utilizadas, además de la relación con las empresas proveedoras. El Govern presidido por Pasqual Maragall dispone, también, de la Agencia Catalana de Certificación, que se encarga de todos los asuntos relacionados con la firma electrónica y la certificación digital.

Aunque todos estos planes de modernización se están intensificando en estos momentos, algunos no son nuevos. Por ejemplo, la Generalidad Valenciana ya desarrolló su Plan Estratégico para la Modernización de la Administración Pública Valenciana (PEMAV) entre 1996 y 1999, en lo que constituyó "el hito inicial de un proceso conti-



Marcelino Iglesias (Aragón) y Alfredo Prada (Madrid).



nuado, imparable y coherente dentro de nuestra Administración", según sus responsables.

A este plan le ha seguido el llamado "2º Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana (Moderniza.com)", cuya vigencia temporal comprende desde el año 2000 al 2004, y que cuenta con más de cien proyectos y un presupuesto global de 120 millones de euros.

Los aragoneses no se quedan atrás. La modernización de sus servicios administrativos ha supuesto ya la puesta en práctica de importantes novedades, como la implantación de la RACI (Red Aragonesa de Comunicaciones Institucionales); la constitución y creación de la entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos; la puesta en marcha del Portal del Gobierno de Aragón; la racionalización de los procedimientos administra-

tivos; la teleasistencia y la teleformación; y el desarrollo de programas de ordenación administrativa.

Pero las medidas no conllevan, únicamente, aspectos puramente tecnológicos. Para que la modernización sea global, los gobiernos autónomos han actuado sobre diversos ámbitos. Por ejemplo, Castilla-La Mancha se ha centrado, además de en los tecnológicos, en los aspectos normativos y organizativos.

En el marco normativo, ha impulsado un decreto sobre presentación de solicitudes de subvenciones, ayudas públicas o prestaciones de servicios sujetos a convocatorias públicas; en el organizativo, está desarrollando el 'Plan Funciona', que representa un modelo global de Administración regional; y, en el tecnológico, ha actuado sobre



José María Barreda (Castilla-La Mancha), y Miguel Angel Revilla (Cantabria).



infraestructuras comunes, desarrollando plataformas corporativas de firma electrónica, registro telemático y notificación y notaría telemática.

El Gobierno Vasco también está siendo pionero en el uso de las nuevas tecnologías para modernizar su administración. Prácticamente, tiene en desarrollo ya el 100% de los trámites de la administración en primer nivel. Además de la pasarela de pago en la que ciudadanos y empresas pueden realizar sus operaciones con la Administración, pronto verá la luz la licitación electrónica y una nueva imagen del Gobierno Vasco en la red que facilitará servicios de valor añadido a la ciudadanía.

Por su parte, Cantabria también ha recorrido ya un sustancial camino. Su Gobierno tiene muy avanzado un conjunto de acciones para potenciar sus servicios, rediseñar e informatizar procedimientos, integrar su portal, impulsar la formación de bases de datos de interés general para el ciudadano e implantar sistemas de gestión de calidad.

Y por lo que respecta a la Junta de Andalucía, ha realizado ya actuaciones en servicios públicos, en la alfabetización y accesibilidad, y en apoyo económico al I+D+I. En servicios públicos, destaca la puesta en marcha del Portal AndalucíaJunta.es, la Administración electrónica, la creación de los centros educativos TIC (dotados con un ordenador por cada dos alumnos), y la extensión de las nuevas tecnologías al ámbito escolar.

En materia de salud, ha llevado a cabo actuaciones enmarcadas en la estrategia de salud digital, como la historia clínica digital, la receta electrónica, la telemedicina, y la canalización a través

de Internet de numerosas gestiones habituales, como el cambio de médico o las citas.

#### MADRID EN EL SIGLO XXI

Alfredo Prada Presa, vicepresidente segundo y Consejero de Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, explica que la modernización de los servicios públicos y que éstos se presten, cada vez

con mayor calidad y eficacia, es una preocupación constante del Gobierno de Madrid. "La administración pública regional ha de satisfacer las demandas de una sociedad avanzada, como la madrileña y, por ello, desde la Consejería que tengo la responsabilidad de dirigir, estamos adoptando las medidas necesarias para conseguir una administración de la Comunidad de Madrid propia del siglo XXI".

Para ello, se ha creado una viceconsejería de Modernización y Calidad de los Servicios, "desde la cual se van a impulsar distintos proyectos para prestar una mejor atención a los ciudadanos, potenciar la utilización y las facilidades de la Administración electrónica y el uso de las tecnologías más adecuadas, para conseguir la excelencia en los servicios que la Comunidad ofrece a los ciudadanos".

En estos proyectos, las TIC tendrán un papel central, "puesto que la tecnología y los medios técnicos son una herramienta fundamental para

que los ciudadanos vean satisfechas sus necesidades, en sus relaciones con la Comunidad". Dentro del ámbito de competencias de la Consejería de Alfredo Prada, desde hace algunos años se está impulsando la Administración electrónica y la racionalización en la administración regional, a través del Plan de Simplificación de la Gestión Administrativa. Este plan, junto con el desarrollo del Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid y las actuaciones en materia de atención al ciudadano, son la base que se ha planteado para conseguir mejorar los servicios públicos y acercar la administración al ciudadano.

A ello, se unen diversos proyectos e iniciativas que se han impulsado desde todos los ámbitos del Gobierno de Madrid, en especial desde la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica y el organismo autónomo Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid.

Centrándonos en el Plan Estratégico de Simplificación de la Gestión Administrativa 2001-2003, que es actualmente competencia de la Consejería, éste se articulaba en tres ejes: ciudadanos, gestores y toma de decisiones, con diferentes actuaciones en cada uno de ellos. Así, en el desarrollo del Plan se han elaborado diversos trabajos, entre los que destaca la firma de un convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, para la adopción de la firma electrónica en la Comunidad de Madrid, para que en los Puntos de

## El Gobierno madrileño ha creado una viceconsejería de Modernización y Calidad de los Servicios para potenciar la Administración electrónica.

Información y Atención al Ciudadano se puedan personar los ciudadanos para obtener la firma electrónica.

Por otra parte, se aprobó el Decreto 175/2002, de 14 de noviembre, por el que se regula la utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración de la Comunidad de Madrid y se crean los registros telemáticos. En su anexo, se relacionan 390 procedimientos administrativos cuya solicitud puede enviarse por el registro telemático.

La construcción del Portal de Información y Servicios al Ciudadano 012 ha sido otra de las actuaciones. Se constituye como la puerta de entrada a la administración electrónica de la Comunidad de Madrid, en el que se proporciona información general sobre los servicios y los procedimientos administrativos, ofreciendo la posibilidad de obtener los impresos relacionados con el procedimiento y su cumplimentación desde el ordenador.

Albert Martín Ballesta, Director General. Org. de la Administración. Gen. Cataluña.

## "No debe existir una administración electrónica sí y otra no"

### ¿Qué grado de modernización considera que tiene ya la administración catalana?

La palabra modernización es una palabra que, al igual que administración electrónica, sirve para entendernos. Pero, nosotros preferimos hablar de innovación, como un estado permanente de la administración pública. Queremos innovar de manera continua, con todos los elementos tecnológicos y de investigación de todas las ciencias. Así, podremos dar un mejor servicio a la población.

### ¿Cómo considera a la administración electrónica?

Realmente, habremos conseguido una meta cuando dejemos de hablar de administración electrónica y hablemos simplemente de gobierno o administración. No debería haber una gobernanza electrónica sí y otra no. Mientras estemos haciendo la diferencia quiere decir que nuestros esquemas mentales no habrán asumido bien la administración única.

### Es decir, que una vez supera-

### do el reto técnico, nos quedará adaptar la mentalidad.

Desde el punto de vista tecnológico, ya se han producido desarrollos de un nivel muy importante. Ahora, el reto lo tenemos en el cambio organizativo, en que se produzca un cambio cultural, tanto dentro como fuera de la administración. Es decir, que se asuma de manera natural todo lo que llamamos administración electrónica. Tenemos que creer que un documento produce los mismos efectos jurídicos teniéndolo visible, en papel, que teniéndolo dentro del ordenador, con todos los elementos de seguridad correspondientes.

La modernización no consiste en que todo el mundo tenga un aparato encima de la mesa. El verdadero salto hacia delante consiste en que trabajemos asumiendo las posibilidades que nos da la tecnología.

### Y para que este salto se produzca, ¿qué necesitamos?

Ese gran cambio organizativo requiere formación, vencer a la gran masa funcio-

nal de que hay que trabajar de esta manera y, por lo tanto, esto nos permite replantear muchas cosas. Tenemos que realizar una gran reflexión sobre los sistemas de gestión interna, sobre *back office*. También hay que tener en cuenta que hasta ahora ha habido un gran deseo de poner servicios al alcance del ciudadano de forma electrónica. Pero, ahora, hay que empezar a ver qué servicios interesan realmente a los ciudadanos y a las empresas tener electrónicamente. Nosotros ya hemos empezado a tener reuniones con diferentes agentes sociales para plantearnos este tema y ver qué les interesa a estos agentes.

### Esto es vital para su Administración Oberta. ¿Cómo está evolucionando este proyecto?

Hemos estudiado muchos aspectos y queremos que evolucione hacia lo que hemos comentado. Queremos que sea un punto de encuentro, de todas las administraciones, la Generalitat, las administraciones locales, las relaciones con la administración del Estado,



Albert Martín Ballesta.

la europea, etc., pero también con empresas y colegios profesionales, que puedan alimentarse y compartir bases de datos, servicios, etc.

### ¿Quién controla la aplicación de las tecnologías y la relación con los proveedores?

El Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información de la Generalitat de Catalunya, dirigido por Jordi Bosch, coordina todo el tema de tecnologías y empresas proveedoras. A nivel tecnológico, hemos puesto en ellos todas las decisiones. Los temas de firma electrónica y certificación digital los lleva la Agencia Catalana de Certificación. Es importante su seguimiento, ya que hay que observar cómo estos mecanismos pueden ser asumidos. ☒

Por otra parte, se ha implantado una aplicación de seguimiento de la tramitación en la que, a través de Internet, se puede consultar el estado de tramitación de los procedimientos que se van incluyendo. Y se han estudiado 407 procedimientos administrativos, para su simplificación y posterior informatización. En estos momentos, ya se han informatizado 254 de ellos.

Alfredo Prada, que indica que están trabajando "con las mejoras empresas tanto del sector tecnológico como de consultoría y asesoría", asegura que el Gobierno regional no va a escatimar esfuerzos para impulsar la Administración electrónica y el fomento de la Sociedad de la Información. Así, mediante la incorporación al presupuesto de la Comunidad de partidas específicas para esta materia, la Administración dispondrá de los medios económicos necesarios para llevar a cabo los proyectos que se han descrito anteriormente.

Durante el presente ejercicio, se están finalizando algunos trabajos de informatización e implantación de nuevos procedimientos y se abordará el diseño del nuevo Plan de Simplificación 2004-2007, que tendrá como ejes principales la mejora de procedimientos, la Administración electrónica y la modernización de la Administración Pública madrileña.

"Hemos sentado las bases para seguir mejorando el sistema y ofreciendo nuevas prestaciones a los ciudadanos, al tiempo que se incorporarán nuevos procedimientos y trámites, con el objetivo de acercar la administración a los ciudadanos, dar una atención de mayor calidad a los usuarios de los distintos servicios, mejorar la gestión y disponer de nuevos canales de comunicación con los madrileños".

El vicepresidente señala que en la Comunidad de Madrid es una realidad la Administración electrónica, ya que se puede tramitar y recibir infor-

mación a través de Internet. "Además, los madrileños pueden acceder a toda la información de la Administración Regional a través de una plataforma multicanal, el Servicio de Información de la Comunidad de Madrid. Este presta sus servicios de forma presencial en la Oficina de Atención al Ciudadano y los distintos Puntos de Información, de forma telemática a través de *madrid.org* y el portal de información y servicios, integrado en *madrid.org* y, también, de forma telefónica a través del 012.

### ADMINISTRACIÓN ABIERTA DE CATALUNYA

La Generalitat de Catalunya ha basado su modernización en dos aspectos: reforzar el uso de la Administración Abierta de Catalunya (AOC) y desarrollar la progresiva implantación del software libre en la administración catalana. Según ha señalado un responsable de esta administración, las TIC juegan un papel fundamental a la hora de

facilitar la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos. "Son un instrumento muy adecuado para promover una mayor complicidad entre el ciudadano y la Administración y de acercar las instituciones públicas a la sociedad civil mediante canales directos y rápidos".

Pero la aplicación de las TIC en Catalunya no es algo nuevo, sino que ya viene siendo una realidad en los últimos años. Para coordinar todas las acciones en este terreno, en 1998 ya se creó un Comisionado para la Sociedad de la Información, que en el año 2000 se convirtió en la Secretaría para la Sociedad de la Información. Este organismo debía promocionar los contenidos que permitían las nuevas tecnologías, así como el uso de estos contenidos en la sociedad catalana. En 2002, se creó la nueva Secretaría de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, con cuatro objetivos prioritarios: promover las redes y los servicios de telecomunicaciones; facilitar el acceso de la población a estas redes; aprovechar las sinergias de los observatorios catalanes en materia de Sociedad de la Información; y revisar y actualizar el plan estratégico "Catalunya en Xarxa".

Una vez recorrido este fructífero periodo, en estos momentos, las principales herramientas que está utilizando el Govern para modernizar su relación con los ciudadanos son la Administración Abierta de Catalunya (AOC) y el portal CAT365; así como la Agencia Catalana de Certificación, y la firma digital.

En julio de 2001, el gobierno de la Generalitat de Catalunya firmó un pacto con todos los grupos parlamentarios y Localret para la promoción y desarrollo de la sociedad de la información en las administraciones públicas catalanas, para impulsar un proyecto de Administración electrónica que contemple diferentes iniciativas de gobierno electrónico.

Fruto de este acuerdo, que es consecuencia de la puesta en marcha de "Cataluña en red, Plan estratégico para la sociedad de la información", se constituyó en enero de 2002 el Consorcio para la Administración Oberta de Catalunya (AOC), como instrumento coordinador para avanzar hacia un nuevo concepto de relación entre los ciudadanos y las administraciones. En este contexto, nació CAT365 como el portal de las administraciones públicas catalanas.

Se trata de un portal que tiene como principal objetivo canalizar y distribuir los servicios de la Administración. Es un proyecto de todas las administraciones públicas catalanas y ofrece al ciudadano la posibilidad de gestionar todos sus trámites con la Administración desde un solo canal. Desde solicitar un servicio al ayuntamiento de la localidad donde vive, a pedir una ayuda a un determinado Departamento de la Generalitat.

Con esta herramienta, se pretende crear un nuevo marco de relación con el ciudadano, en el que éste se convierta en el centro de los procesos de la administración, y tenga al alcance los servicios que necesita para llevar a cabo cualquier gestión administrativa.

El principal objetivo de la AOC-CAT365 consiste en mejorar las relaciones existentes entre la Administración, los ciudadanos y las empresas de Catalunya, en base a cuatro principios: simplificar la relación del ciudadano con la Administración; orientar la oferta de servicios a las necesidades de los ciudadanos; integrar una presencia diferencial en Internet, con una Administración pública más eficiente; y actualizar el modelo de administra-

ción pública, dentro de un nuevo espacio como es el de la sociedad de la información, que implica un entorno económico, social y tecnológico diferente.

Esta Agencia de Certificación pretende agilizar las necesidades de gestión y tramitación entre las administraciones públicas catalanas, mediante la utilización de la firma digital.

Según los responsables de la administración catalana, todos los proyectos impulsados están dirigidos a "fomentar la relación entre administrados y administración, creando un espacio de comunicación más transparente y participativo, mediante el establecimiento de un conducto directo, que permita conocer con más exactitud

## La Generalitat de Catalunya se ha centrado en dos ámbitos: reforzar el uso de la Administración Abierta y desarrollar la progresiva implantación del software libre.

los inquietudes y principales preocupaciones del ciudadano".

"Estos programas -añaden- también aspiran a promover un entorno seguro, que facilite las transacciones a través de la red con el objetivo final de simplificar al máximo las gestiones comerciales o administrativas, de forma que éstas supongan un ahorro significativo de tiempo para los usuarios, gracias a una comunicación más fluida y directa con los poderes públicos".

CAT365 ha sido reconocido como uno de los mejores proyectos de e-Government, en el marco de los premios "eEurope Awards for eGovernment", convocados por la Unión Europea. El portal quedó entre los cinco mejores proyectos en la categoría de "colaboración entre administraciones", entre un total de 440 participantes. También fue galardonado con el premio Yahoo 2002 a "Los mejores del año", en la categoría "Política y gobierno".

En resumen, la Administración Abierta supone una serie de cambios en cuatro apartados: jurídico, administrativo, ciudadano y político. En el aspecto jurídico, está la emisión y revocación de certificados electrónicos, a través de la Agencia Catalana de Certificación, y la creación de la Agencia Catalana de Protección de Datos; la creación de jurisprudencia para garantizar la seguridad en la red; la garantía y la regulación de

la Agencia acredita la identidad de las personas que la utilizan para fines comerciales o en función de su relación con las diferentes administraciones.

En resumen, la Administración Abierta supone una serie de cambios en cuatro apartados: jurídico, administrativo, ciudadano y político. En el aspecto jurídico, está la emisión y revocación de certificados electrónicos, a través de la Agencia Catalana de Certificación, y la creación de la Agencia Catalana de Protección de Datos; la creación de jurisprudencia para garantizar la seguridad en la red; la garantía y la regulación de

Blanca Martínez de Vallejo. Secretaria Autonómica Telecom. y SI. Generalitat Valenciana.

## "La inmersión tecnológica es algo más complejo que la mera inversión en TIC"

### ¿Cómo cree que debe modernizarse la administración valenciana?

La inmersión tecnológica es inversión más cambio cultural, y éste ha de venir provocado o coadyuvado a través de políticas comprometidas de formación en y a través de las TIC, mediante el aprendizaje recíproco de las diferentes organizaciones avanzadas, la transferencia de conocimientos y de resultados, la inversión en I+D+I.

Asimismo, sobre dos pilares más, fundamentales para afianzar el cambio cultural que permita la eficiente implantación de las TIC: la excelencia en la gestión y la óptima atención al ciudadano en la prestación de bienes y servicios; y la promoción de políticas avanzadas de gestión del conocimiento, que garanticen que el capital intelectual depositado en cada organización aflore y pueda ser aprovechado por todos los recursos humanos. Así favorecerá la generación de nuevo conocimiento y, sobre todo, se evite que la fuga del capital humano lleve igualmente anexa la huida del capital intelectual.

Por tanto, las TIC desempeñan un papel *sine qua non*

para el progreso de nuestras organizaciones y de la sociedad en su conjunto, pero *per se* no son suficientes para garantizar el tránsito a la era tecnológica y del conocimiento. Para ello, el cambio cultural deviene indefectible. Como he señalado, la inmersión tecnológica es algo, sustancialmente, más complejo que la mera inversión en TIC.

### ¿Cuál es su modelo de atención al ciudadano?

Un modelo diferente de atención al ciudadano, la provisión óptima de bienes y servicios. La variedad en la oferta de canales a través de los cuales aquél se pueda relacionar con sus administraciones, entre otros aspectos, configuran una nueva administración, donde el eje central de su actuación, su causa última y primera, es el concepto de servicio a satisfacción, demanda, necesidad o voluntad del ciudadano tecnoactivo.

Hoy día, estamos asistiendo a una evolución natural y paralela a la aparición de la sociedad tecnológica y del conocimiento, donde los ciudadanos no sólo tienen derecho a que se les atienda amablemente, se les satisfagan

sus necesidades en tiempo y forma adecuados y se resuelva conforme a derecho, con una excelente gestión y prestación del servicio, sino que, paulatinamente, aquella facultad se transforma en el derecho a escoger y a exigir la vía de relación y comunicación con la Administración: Internet, SMS, TDT, fax, teléfono, presencialmente, etc.

### ¿Cuánto han invertido en los sucesivos planes realizados?

El PEMAV destinó una inversión total de 66 millones de euros para el período desde 1996 a 1999. Por su parte, el Moderniza.com aumentó significativamente esta cantidad, para situarse en los 120 millones de euros, casi el doble que en el anterior planeamiento. Pero, quizás, el mayor incremento se ha de situar en el escenario temporal 2004-2010, con el Avantic, en el cual se prevé una inversión global de más de 2.500 millones de euros, con la matización de que más del 40% se destinarán al PEVTA, esto es, a infraestructuras y redes de telecomunicaciones.

### ¿Qué tipo de tecnología han utilizado en sus actuaciones?



Blanca Martínez de Vallejo.

Desde el Gobierno Valenciano, cualquier iniciativa que profundice en la investigación rigurosa, en la innovación y en el desarrollo en TIC, y, por ende, que consolide y dinamice la sociedad tecnológica y del conocimiento en nuestra Comunidad, es bienvenida y apoyada plenamente.

Por ello, a priori, no hay ninguna tecnología que haya resultado excluida. Será el análisis riguroso de su calidad, su esmerado diseño, así como el rigor presupuestario, los que aconsejarán la adopción de una u otra tecnología en cada caso concreto. Además, básicamente cualquier adquisición se realiza y se llevará a efecto en el futuro, sobre la base de las ofertas que se le presenten a la Administración en esta cuestión, en el terreno de la máxima objetividad y concurrencia. ☒

la conservación y el acceso a la documentación electrónica; la validez de los certificados y de los trámites expedidos y realizados electrónicamente; y la estimulación del comercio electrónico en un marco legal y seguro.

En el terreno administrativo, la Administración Abierta supone un modelo integrador de servicios públicos y privados, así como de colaboración entre las diferentes administraciones; un cambio de mentalidad y de forma de trabajar; así como la colaboración entre las administraciones.

Con respecto a los ciudadanos, "nos encontramos con una administración orientada a ellos, próxima y ágil, y que cuenta con las ventajas de una administración moderna, que favorece la relación con la ciudadanía y se beneficia del uso de las nuevas tecnologías. Mientras que en el

apartado político, el e-government potencia la participación democrática y el funcionamiento del sistema".

### VALENCIA: TERCERA MODERNIZACIÓN

La modernización de la Generalitat Valenciana tiene ya una arraigada tradición, que arranca de 1996, año en que por primera vez se aprobó un marco planificador en la materia. El denominado Plan Estratégico para la Modernización de la Administración Pública Valenciana (PEMAV) 1996-1999, constituyó el hito inicial. Le siguió el llamado Segundo Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana (Moderniza.com), que con una vigencia temporal de 2000 a 2004, más de 100 proyectos y un presupuesto global de 120 millones de euros, implicó el salto cualitativo de

las Administraciones de la Comunidad Valenciana y de su sociedad civil hacia su incorporación plena a la Sociedad de la Información.

Según sus responsables, ambos planes presentan un claro hilo conductor común: afianzar una nueva cultura administrativa, que permita introducir la excelencia en la atención al ciudadano, la gestión del conocimiento y la inmersión tecnológica, así como la posibilidad de comprobar el grado de avance y el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

En la actualidad, y desde el 12 de mayo de 2004, el nuevo planeamiento estratégico del Gobierno Valenciano que recoge, entre otras, las actuaciones de índole tecnológico-modernizadora de las Administraciones, se conoce bajo la marca Avantic (Comunidad Valenciana: Avanzando

con las Tecnologías). Está constituido por tres grandes bloques: El Plan Estratégico Valenciano de Telecomunicaciones Avanzadas (PEVTA); el Plan Estratégico para la Consolidación de la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (PETIC). Y, por último, un conjunto de programas horizontales, comunes a los dos anteriores planes, que versan sobre I+D+i en TIC, gestión del conocimiento y estructura organizativa y funcional del Avantíc. El presupuesto global previsto asciende a más de 2.500 millones de euros, concretado en más de 200 acciones.

Avantíc supone el principio del concepto de una nueva administración única inteligente, que se pretende configurar sobre el principio de unicidad de acción y respuesta al ciudadano. "No podemos pasar -señala un responsable- de la figura del ciudadano recorriendo diferentes ventanillas de diferentes Administraciones a la del internauta navegando de una web a otra, en función del momento procesal en que se encuentre su expediente y de la Administración concreta a quien le corresponda materialmente la competencia. Sólo habremos cambiado en que la pérdida de tiempo para el ciudadano se producirá en su propio domicilio, despacho, punto de acceso a Internet, móvil, etc., pero no le habremos ahorrado el vía crucis de las diferentes paradas en cada Administración o en cada órgano administrativo".

El mismo responsable señala que, "paralelamente a los fenómenos de la i-Ambient o *ambient intelligence* -inteligencia ambiental o ambientes inteligentes- surge la i-Administración, como otro infosistema relacional que le permite al ciudadano disponer de información, bienes y servicios sobre criterios y exigencias de inmediatez, anticipación, calidad, eficiencia y rigor, en definitiva, de excelencia.

## Cantabria se centra en potenciar los servicios actuales; el rediseño y la informatización de procedimientos; la integración en el portal; las bases de datos; y la gestión de la calidad.

Paralelamente a las prácticas de CRM, dentro de la Administración va a ponerse en marcha el denominado Sistema Integral Multicanal de Atención al Ciudadano (SIMAC), "sobre bases tecnológicas, de cualificación y especialización profesional, y de reorganización, reestructuración, simplificación, homogeneización y racionalización de procesos, procedimientos y recursos".

Todo este planteamiento se recoge dentro del programa Avantíc. "Supone el principio del concepto de una Nueva Administración Única Inteligente, que se pretende configurar igual-

The screenshot shows the website andalusiajunta.es. At the top, there is a banner for 'PRAI GUADALINFO TALLER DE TRABAJO FINAL'. Below it, there are navigation menus for 'FOROS', 'CHARLAS', 'LISTAS', 'CORREO', and 'ACCESIBILIDAD'. The main content area features several news articles with images and 'ampliar noticia' links. On the right side, there is a search bar, a 'patio joven' logo, and a 'COMUNIDADES ANDALUZAS' section. At the bottom, there is a footer with copyright information and a 'Web http://www.andaluciajunta.es.' link.

mente sobre el principio de unicidad de acción y respuesta al ciudadano, con independencia de las diferentes administraciones que, en un determinado asunto, demanda, petición o reclamación de aquél puedan ostentar competencias".

Dentro de SIMAC, como conjunto teórico-práctico de iniciativas de modernización de los

constituyen los servicios avanzados de telecomunicación que han de garantizar unas relaciones modernas y seguras entre ciudadanos y las Administraciones de la Comunidad Valenciana.

Precisamente, a efectos de fortalecer la idea y realidad de una Nueva Administración Única Inteligente, también se pretenden compartir estas

## El nuevo planeamiento estratégico del Gobierno Valenciano, "Avantíc", recoge las actuaciones de índole tecnológico-modernizadora.

servicios públicos, nos encontramos con proyectos desarrollados en los últimos años, como PROP, HELP, MASTIN. También con el apoyo de una red

iniciativas con las Administraciones Locales de la Comunidad Valenciana. De hecho, gracias a Infoville21 y a InfoSoft 2003, ha sido posible estandarizar en numerosos ayuntamientos workflows internos administrativos y posibilitar, gracias a la extensión de la firma electrónica, el desarrollo de servicios electrónicos municipales en línea. Se trata, pues, de proyectos con unos objetivos claros: simplificar y modernizar las relaciones administrativas, posibilitar una variedad de alternativas de comunicación fiables y seguras, y crear una realidad e imagen de marca administrativa de la Comunidad Valenciana.

Además de un gran número de consultoras y empresas tecnológicas, la Generalitat Valenciana ha contado con la colaboración de un buen número de instituciones y organismos para modernizar sus servicios administrativos. En concreto, han colaborado con ella las universidades de la Comunidad Valenciana; los colegios profesionales de Ingenieros de Telecomunicación, de Ingenieros Industriales, y de Informáticos; las cámaras de Comercio, Industria y

Joseba Bilbao. Director Oficina para la Modernización Administrativa. Gobierno Vasco.

## "Pronto verá la luz la licitación electrónica"

**¿En qué situación se encuentra la modernización de los servicios públicos del Gobierno Vasco?**

Prácticamente, el 100% de trámites de la administración en primer nivel de transacción está en desarrollo. En este sentido, el País Vasco está en los vagones más avanzados de ese tren. Además de la pasarela de pago, en la que ciudadanos y empresas pueden realizar sus operaciones con la Administración, pronto verá la luz la licitación electrónica y una nueva imagen del Gobierno Vasco en la red, que facilitará servicios de valor añadido a la ciudadanía.

**¿Qué papel juegan las Tecnologías de la Información y la Comunicación?**

Un papel determinante, ya que han condicionado positivamente la forma de diseñar cada servicio.

**¿Qué proyectos se han llevado ya a cabo?**

Durante el pasado año 2003, se han efectuado numerosas acciones. De manera sintética, la firma electrónica para ciudadanos y empresas (IZENPE); la notificación electrónica y la licitación telemática; el pago on line; la difusión selectiva del Boletín Oficial del País Vasco; y el intercambio on line de documentación y comunicaciones con el Parlamento Vasco.

**¿Qué inversiones se han realizado y se harán en el futuro?**

El curso anterior se dedicaron 170 millones de euros, lo que supuso un incremento del 10% con respecto al año 2002. En un futuro inmediato, se realizará un esfuerzo añadido en la infraestructura que ha de soportar toda la e-administración.

**¿Cuál es el objetivo final de todos estos proyectos?**

El objetivo general aplicable a todos es el de poder ofrecer realmente servicios multicanal de manera plena.

**¿Qué tecnologías se han utilizado?**

PKI, CRM, plataformas middleware, java y .net

**¿Qué empresas están colaborando en estos desarrollos?**



Joseba Bilbao Gaubeka.

Estamos en contacto con las más relevantes.

**¿Cómo se beneficiarán los ciudadanos de estos proyectos?**

Hacia dentro, optimizan los recursos disponibles y aportan mayor valor añadido a los funcionarios eliminando trabajos rutinarios. Puertas afuera, aumentan los canales de servicio, siendo más ágiles, rápidos, transparentes y directos. ☒

☞ Navegación de las tres provincias; así como entidades sin ánimo de lucro, que persiguen fines de interés general de naturaleza tecnológica, y en las que tiene destacada participación la Generalitat Valenciana, como la Asociación para el Fomento del Comercio Electrónico Empresarial (ANETCOM), o la Fundación de la Comunidad Valenciana Oficina Valenciana para la Sociedad de la Información (Fundación OVSÍ).

### ARAGÓN Y SUS SOCIOS TECNOLÓGICOS

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación se configuran como el eje 'estructurante' de las acciones de modernización que ha emprendido la administración aragonesa, que preside Marcelino Iglesias. Según la Dirección General de Organización, Inspección y Servicios del Gobierno de Aragón, los proyectos que ha puesto en marcha, en este sentido, pretenden aumentar la eficacia de la Administración, mejorar la calidad de la prestación de los servicios públicos y reducir costes.

Para conseguirlo, cuenta con un nutrido grupo de empresas colaboradoras, como Sun, HP, Cisco, Siemens, Oracle, Telefónica, Fujitsu, Steria, Dominion, Ste, Comes e lasoft. Y está aplicando, entre otras, tecnologías de comunicaciones ATM, JDS y GigaBit; servicio GigaADSL; y almacenamiento y librerías de backup's. La creación de portales es una de las principales acciones que están

modernizando la administración aragonesa. A través del Portal del Gobierno de Aragón, se podrá acceder a información interactiva (en relación al Boletín Oficial de Aragón y boletines de las provincias; documentación administrativa; e información sobre programas, servicios y dependencias); así como descargar documentos y aplicativos; y a la teletramitación (pagos en línea, inicio de procedimientos administrativos y acceso al empleo público).

**El Gobierno de Aragón cuenta con Sun, HP, Cisco, Siemens, Oracle, Telefónica, Fujitsu, Steria, Dominion, STE, Comes e lasoft.**

Por otra parte, el Portal del Empleado, permitirá acceder a la vida laboral y los servicios; la gestión del tiempo; y la formación en línea. Además, la modernización prevé acciones sobre la automatización de procedimientos administrativos, el sistema de quejas y sugerencias, la desconcentración de la gestión, las oficinas delegadas, la comarcalización y la extensión de sistemas estructurados de voz y datos a todos los colegios y centros sanitarios.

Entre las actuaciones que ya se han realizado, se encuentra la implantación de la RACI (Red Aragonesa de Comunicaciones Institucionales), así como la constitución y creación de la entidad

pública Aragonesa de Servicios Telemáticos. Por otro lado, se ha puesto en marcha el Portal del Gobierno de Aragón, racionalizado los procedimientos administrativos, impulsado la teleasistencia y la teleformación, y realizado programas de ordenación administrativa. A medio plazo, está prevista la incorporación de herramientas ERP y SIG corporativas, así como la creación de un centro de respaldo y una mensajería unificada, además generalizar la firma electrónica.

### CASTILLA-LA MANCHA: UNA ACCIÓN GLOBAL

"En estos tiempos no se puede plantear ninguna actuación de mejora en las prestaciones públicas, sin el uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en sus dos vertientes: de cara al ciudadano y como elemento catalizador de la mejora en los procedimientos internos que se siguen en todos los procesos públicos". Quien así se expresa es Rafael Ariza Fernández, Director General para la Sociedad de la Información y las Telecomunicaciones, de la Consejería de Industria y Tecnología de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Ariza explica que los planes de modernización de este

Gobierno regional se encuentran en plena fase de desarrollo, y señala que ya se han tomado determinadas acciones que se consideran básicas. En concreto, "se han llevado a cabo acciones en el campo que podríamos denominar elementos habilitantes de la reforma de los procedimientos administrativos".

Así, se han realizado actuaciones en el marco normativo, como el Decreto 89/03, sobre presentación de solicitudes de subvenciones, ayudas públicas o prestaciones de servicios sujetos a convocatorias públicas. Por lo que respecta al marco organizativo, se está desarrollando el "Plan Funciona", que representa un modelo global de administración regional "que responderá adecuada y eficazmente a las exigencias de la sociedad a la que sirve."

En la comunidad autónoma, que preside José María Barreda, se han realizado actuaciones en el marco tecnológico sobre infraestructuras comunes, desarrollando plataformas corporativas de firma electrónica, registro telemático y notificación y notaría telemática. También se han desarrollado los primeros proyectos ejemplares de uso de esta base tecnológica con la pretensión de ser "casos de éxito" de los que extraer las enseñanzas necesarias para la evolución futura.

Igualmente, se ha desarrollado y puesto en línea un catálogo de procedimientos administra-



Rafael Ariza (Castilla-La Mancha).

cación centrado en aspectos cualitativos de la acción pública; sumergir a la organización en la sociedad de la información; mejorar la productividad y satisfacción de las personas en la organización; la calidad de los servicios públicos como referencia de la acción pública; y orientar los servicios públicos al cliente.

Las soluciones tecnológicas que tiene previsto utilizar no son únicas: "Lo importante es que estén integradas, intentando utilizar la tecnología que mejor cubra una necesidad concreta". En este sentido, se utilizan tecnologías de código abierto o desarrollos J2EE, junto con herramientas propietarias como Oracle, SAP y .Net.

## La Junta de Castilla-La Mancha ha actuado sobre infraestructuras comunes, desarrollando plataformas corporativas de firma electrónica, registro telemático y notificación y notaría.

tivos que permite a los ciudadanos obtener la documentación necesaria para la solicitud de servicios y convocatorias y su presentación a través de Internet.

En la actualidad, se está cerrando un proyecto de Administración electrónica que cubra las capas de interlocución multicanal con los ciudadanos, una gestión de documentos horizontal con integración en las aplicaciones verticales en producción y una base de datos corporativa, que logre el dato único de los terceros que se relacionan con la administración. Asimismo, este proyecto abordará un proceso de reingeniería de procedimientos administrativos, tendente a simplificar y acortar las gestiones públicas.

El plan tiene previstas, en conjunto, unas inversiones que rondan los dos millones de euros y, según Ariza, pretende conseguir los siguientes objetivos: adaptar las estructuras de la administración regional a las exigencias de flexibilidad y diversidad; acercar la administración a los ciudadanos; potenciar un estilo integrador de planifi-

Sobre las firmas colaboradoras, Ariza explica que, "como en el caso anterior, no nos hemos puesto en manos de un único fabricante. Se combinan soluciones de Sun y de distintos fabricantes de arquitecturas Intel, como pueden ser Dell, Fujitsu-Siemens, Bull o HP".

En cuanto a las empresas integradoras, "se intenta trabajar siempre con equipos propios, acudiendo a la contratación externa cuando se trata de tecnologías novedosas, altamente especializadas o que requieren un esfuerzo temporal, que no se puede cubrir con los medios propios. Nuevamente, se trata de elegir la mejor opción en cada caso; por tanto, contamos con la colaboración de Génesis XXI, SIA, Iecisa, Ibermática, SGI, Sema, CAP, etc". Entre los procesos abordados por esta comunidad autónoma, hay tres que están teniendo, especialmente, una importante acogida: el Registro Virtual, los Componentes Comunes de Firma, y el Catálogo de Servicios.

El Registro Virtual permite la presentación telemática de documentos a la Administración regio-

nal, así como la integración del registro único con las aplicaciones verticales existentes. Cumple los estándares SICRES del MAP, y está desarrollado en J2EE y WebServices, en la parte de la integración con aplicaciones. Ha sido desarrollado íntegramente por personal propio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Por su parte, los Componentes Comunes de Firma están orientados al uso de infraestructuras comunes de firma electrónica, independizando las aplicaciones de la gestión de certificados electrónicos. Ha sido desarrollado conjuntamente por un equipo de la Junta, la consultora SIA y la FNMT, como infraestructura inicial de PKI. Las tecnologías utilizadas son multiplataforma, applets de Java, con WerServices para la parte de integración.

El Catálogo de Servicios tiene como objetivo ofrecer a los ciudadanos información completa de todos los servicios que presta la Junta, de forma homogénea, incluyendo los impresos necesarios y la presentación telemática en el caso que el procedimiento se pueda iniciar sin documentación adicional, que en la mayoría de los casos se ha pospuesto a una fase posterior del procedimiento. Se ha utilizado tecnología .NET, siendo todo el desarrollo propio de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Ariza explica que, con estos proyectos, se trata básicamente de lograr agilidad en la respuesta que la administración presta frente a las demandas de los ciudadanos. "En este sentido, el primer paso, ya conseguido, es la reducción de visitas a las diferentes ventanillas de la administración, puesto que se puede obtener toda la información e impresos normalizados de todos los servicios que presta la Junta e, incluso, presentar las instancias en numerosos casos, a través de Internet".

El proyecto de Administración electrónica, en marcha, pretende simplificar los procesos internos, lo que redundará en acortar los plazos de respuesta al ciudadano y eliminará la presentación innecesaria de documentación, bien porque ya obre en cualquier Administración Pública, bien porque sea irrelevante para el procedimiento, aunque se venga recogiendo por "tradición administrativa".

La modernización de la Administración Regional no es un hecho aislado en las actuaciones de esta comunidad autónoma, para impulsar la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Castilla-La Mancha. En paralelo, se están acometiendo actuaciones en infraestructuras de comunicaciones, que permitan la universalización del acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la región. Además, se realizan acciones formativas, por las que ya pasaron más de 90.000 personas en 2003, con objeto de romper la brecha digital. Además, la colaboración con la administración local es un eje básico

de actuación. Los frutos de esta colaboración son los 300 centros públicos de acceso a Internet instalados en la región, o los casi 250 municipios de Castilla-La Mancha conectados en banda ancha a través de satélite y Wi-Fi.

## CANTABRIA: INTERNET Y FIRMA DIGITAL

Dentro de los planes de modernización del Gobierno de Cantabria, que preside Miguel Angel Revilla, se encuentra la apuesta, para los próximos años, por la incorporación de la cultura de calidad como modelo de gestión. Para conseguirlo, el ejecutivo se basará en cuatro líneas fundamentales de actuación: la reingeniería de procesos, la gestión del conocimiento, el trabajo en equipo y la evaluación del desempeño. Utilizará, entre otras, tecnologías XML y Java.

Según el director general de Innovación Administrativa y Tecnología del Gobierno de Cantabria, Ramiro L. Bedia Miguel, el objetivo es hacer "una administración moderna y dinámica, capaz de dar soluciones innovadoras a las necesidades de los ciudadanos". Para ello, contará con una inversión anual prevista de cinco millones de euros cada año.

En este proyecto, las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones "son el soporte básico de la gestión, y posibilitan la prestación de servicios al ciudadano de una forma más sencilla y segura, utilizando Internet y la firma digital".

En la evolución que se plantea la Administración cántabra, en su camino hacia la e-administración, se pueden distinguir tres etapas: la preparación de la organización, el tratamiento de expedientes y la mutua interacción.

En cuanto a la preparación de la organización, las actuaciones previstas comprenden la elaboración y actualización del catálogo de procedimientos, que será la base del sistema de información al ciudadano; el análisis y rediseño de los procedimientos y la elaboración de los manuales que indiquen cómo gestionar cada proceso cuando termine su informatización y el plan de formación de los empleados públicos, para conseguir la involucración de toda la organización.

Por lo que se refiere al tratamiento de expedientes, se contempla la implantación de los cambios y mejoras detectadas en los procedimientos y los servicios, apoyándose en un tramitador de expedientes; y la integración del tramitador en el portal institucional del Gobierno de Cantabria.

En tercer lugar, la mutua interacción supondrá el desarrollo y la implantación de una estrategia de CRM (Customer Relationship Management).

Los objetivos fundamentales del Plan Estratégico de Innovación del Gobierno de



Ramiro L. Bedia (Cantabria).

## El Gobierno vasco ha desarrollado la firma electrónica (IZENPE); la notificación y licitación electrónicas; la tramitación telemática; el pago on line; y la difusión selectiva del Boletín Oficial.

Cantabria son los siguientes: potenciar los servicios de información administrativa y de atención al ciudadano (acercar la Administración a las personas); incrementar la eficacia en la comunicación ciudadano-Administración (implantación de un sistema que permita el acceso telemático, utilizando Internet, a los Servicios del Gobierno de Cantabria).

Asimismo, incorporar las nuevas tecnologías a la gestión y a la prestación de servicios públicos (sumergir la organización en la sociedad de la información); y conseguir una mayor calidad en la prestación de los servicios públicos (racionalización de procedimientos internos y mejora de la productividad de las personas de la organización).

Según explica Bedia, los principales proyectos se centrarán en el mantenimiento y la potenciación de los servicios actuales; el rediseño y la informatización de procedimientos; la integración en el portal; la formación de bases de datos; y la implantación de sistemas de gestión de calidad.

En cuanto al mantenimiento y la potenciación de los servicios actuales, se prevé la renovación de la red corporativa, la potenciación de las líneas de trabajo departamentales y nuevos desarrollos, la generalización en el uso de los sistemas de gestión internos, la renovación de los servidores centrales de producción y el impulso a las unidades de atención al público.

En cuanto al rediseño e informatización de procedimientos, se actuará en el rediseño e infor-

matización de los procedimientos a instancia de parte, en la formación del empleado público en nuevas habilidades y conocimientos y en la implantación de la firma electrónica y certificación digital.

Con respecto a la integración en el portal, se desarrollará la segunda versión del Portal Institucional y se integrarán, paulatinamente, en el Portal institucional los primeros servicios de teletramitación.

Sobre la formación de bases de datos de interés general para el ciudadano, se elaborarán bases de datos para el personal de atención al público y se normalizarán los impresos y documentos relacionados.

Por último, en la implantación de sistemas de gestión de calidad, se realizarán las siguientes acciones: elaboración, revisión, publicación y difusión de Cartas de Servicios; realización de

autoevaluaciones de las unidades, tomando como referencia el Modelo EFQM de Excelencia; realización de encuestas de satisfacción a la ciudadanía; desarrollo de un plan de formación, destinado al personal de atención al ciudadano; y definición de indicadores de gestión y cuadro de mando en las diversas unidades.

## GOBIERNO Y PARLAMENTO VASCOS

Las instituciones vascas han desarrollado ya una gran experiencia en administración electrónica. Durante 2003, el Gobierno vasco acometió temas tan importantes como la firma electrónica para ciudadanos y empresas (IZENPE); la notificación electrónica; la licitación electrónica; la tramitación telemática; el pago on line; y la difusión selectiva del Boletín Oficial del País Vasco.

También firmó un acuerdo con el Parlamento vasco para el intercambio on line de documentación y comunicaciones. De esta forma, Gobierno y Parlamento se relacionarán a partir de ahora sólo de forma telemática, con lo que se sustituirán los millares de sobres y documentos que se intercambiaban hasta ahora anualmente.

Esta iniciativa, pionera en el Estado según ambas instituciones, ha eliminado desde el pasado junio el papel como soporte de las relaciones documentales de ambas instituciones.

El presidente del Parlamento Vasco, Juan María Atutxa, y la vicelehendakari, Idoia Zenarruza-beitia, firmaron un convenio para establecer estas relaciones por vía telemática, lo que ha requerido

del mutuo reconocimiento como entidades certificadoras, la utilización de sistemas de firma digital y la normalización de los procedimientos mutuos de tramitación.

Todo ello hará posible que el intercambio digital de documentos entre legislativo y ejecutivo tenga "pleno valor legal". En la firma del convenio, Atutxa y Zenarruzabeitia utilizaron sus respectivos certificados digitales para estampar su firma en el convenio, y cada uno recibió un CD-Rom con el convenio electrónicamente firmado y autenticado.

Asimismo, los parlamentarios disponen de ordenadores portátiles desde los que pueden realizar, desde cualquier conexión telefónica, todo tipo de tramitación con plena validez legal.

#### ANDALUCÍA POR EL SOFTWARE LIBRE

El conjunto de las políticas de la Junta de Andalucía en materia TIC se ha concretado en el Plan de Iniciativas Estratégicas para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, denominado I@landalus, aprobado en 2002. El plan se formuló en ocho grandes iniciativas, que constan de 24 actuaciones, con un total de 173 proyectos, dotado de 367 millones de euros para el periodo 2002-04.

A finales del pasado año, el grado de ejecución de este plan era ya del 70%, según Pedro Pérez González-Toruño. Director General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios de la Junta de Andalucía.



Por cada dos alumnos), y la extensión de las nuevas tecnologías al ámbito escolar. En materia de salud, las actuaciones enmarcadas en la estrategia de salud digital, como la historia clínica digital, la receta electrónica, la telemedicina, y la canalización a través de Internet de numerosas gestiones habituales, como el cambio de médico o las citas.

En materia de infraestructuras de telecomunicaciones, lleva ya cinco años funcionando la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, junto a otros proyectos como Mercurio, o la dotación de banda ancha a los centros Guadalinfo.

## La Junta de Andalucía utiliza tecnologías de acceso en banda ancha (ATM, XDSL, LMDS) y ha realizado una decidida apuesta estratégica por el software libre en educación y alfabetización.

Para cumplir los objetivos de I@landalus, y en confluencia con el Plan Andaluz de Investigación (PAI) y con el Plan Director de Innovación y Desarrollo Tecnológico para Andalucía (PLADIT), fue aprobado el Decreto de Medidas de Impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía, en el que se concretan las líneas estratégicas y con él se amplió el presupuesto en 53 millones de euros, con lo que contaron ya con un total de 420 millones de euros.

Entre las medidas adoptadas, destacan actuaciones en los ámbitos de los servicios públicos, la alfabetización y la accesibilidad, y de apoyo económico al I+D+i.

En cuanto a servicios públicos, resalta la puesta en marcha del Portal Andalucía.junta.es, la Administración electrónica, la creación de los centros educativos TIC (dotados con un ordena-

En infraestructuras de telecomunicaciones, la Junta utiliza intensivamente las tecnologías de acceso en banda ancha (ATM, XDSL, LMDS). En cuanto a software, ha realizado una decidida apuesta estratégica por el software libre en los ámbitos educativo y de alfabetización digital, y ha desarrollado Guadalinfo, un software propio que se está aplicando en todo el sistema educativo andaluz, así como en centros de día para mayores, en las bibliotecas, y en los citados Centros Guadalinfo.

Entre los proveedores de la Junta, figuran Sun Microsystems, HP, Auna, Telefónica, Vodafone, Fujitsu, Siemens, Sadiel, Telvent, IBM, Casfa y Cofiman. Además, colaboran con ella las asociaciones empresariales Eticom y Fia.

Entre las actuaciones concretas, se ha implantado un sistema de clave pública (PKI) en la Junta

de Andalucía. Mediante un Convenio con la FNMT, firmado en julio de 2002, la Junta se incorporó al proyecto CERES, adoptando los certificados electrónicos de clase 2, como firma electrónica que se integra en todos sus procesos, tanto internos como externos, sin perjuicio de otros certificados que puedan irse incorporando en el futuro.

Este proyecto ha supuesto una inversión de 600.000 euros, derivados de la adhesión a CERES, a los que hay que sumar 300.000 euros que se han invertido en la plataforma de integración de la firma digital, realizada en software abierto y donde ha contado con los servicios de Telvent Interactiva.

Asimismo, se ha creado un registro electrónico único de entrada y salida, para que los ciudadanos puedan acceder a los distintos procedimientos administrativos tramitados por la Junta de Andalucía en régimen 24x7. Para ello, ha contado con los servicios de Informática El Corte Inglés, S.A. y con una inversión de 300.000 euros. Pedro Pérez explica que este proyecto ha supuesto un gran logro a nivel interno, "pues, por primera vez una Administración de nuestras dimensiones posee un único registro de entrada y salida, conectado, tanto a nivel presencial como telemático".

Otra de las actuaciones ha sido el establecimiento de más de cien servicios públicos en la red, actualmente operativos en el portal [www.andaluciajunta.es](http://www.andaluciajunta.es), a través del apartado "Administración electrónica". Casi todos los desarrollos para incorporar estos procesos se han realizado con software libre y en ello han participado, mayoritariamente, empresas locales, como Sadiel e Isotrol. La inversión ha superado los 250.000 euros.

La guía de funciones y servicios de la Junta de Andalucía, accesible a través del portal indicado, permite al usuario localizar cualquier procedimiento que pueda tramitar la Comunidad Autónoma, facilitándole el acceso a los formularios correspondientes que se encuentran en archivos PDF.

Para activar la gestión del cambio, se ha creado el Portal del Empleado ([www.empleado.junta-deandalucia.es](http://www.empleado.junta-deandalucia.es)), que da servicio a los 210.000 trabajadores de la Junta, a través de la Intranet corporativa, y ofrece servicios de su interés (convocatorias, concursos, ayudas, etc.) y la posibilidad de acceder a una zona privada, con certificación digital, donde puede obtener sus nóminas, expediente personal, etc.

Esta herramienta forma parte del proyecto de Sistema de Recursos Humanos de la Junta de Andalucía (SIRHUS), donde participan empresas como Indra y Sadiel. ☒