

Sociedad de la Información en el País Vasco

El País Vasco sigue estando a la vanguardia en cuanto a TIC se refiere. La Administración vasca utiliza las herramientas tecnológicas tanto a nivel interno como en sus relaciones con los ciudadanos. Los Departamentos de Justicia y Administración Pública y Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco, junto con las Diputaciones de Vizcaya y Álava, y los Ayuntamientos de San Sebastián y Vitoria detallan sus avances en TIC. *Por Marta Carro.*

DEPARTAMENTO DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Obdon Bilbao Corcuera,
Viceconsejero de Administración Pública.

"Apostamos por una e-administración orientada al ciudadano"

1. Las TIC son utilizadas de manera usual por parte de la Administración Vasca, tanto a nivel interno como en sus relaciones con los ciudadanos. Internamente, existen multitud de procedimientos que se pueden tramitar electrónicamente, como puede ser la gestión económica de los expedientes, y en relación a las relaciones externas, me gustaría destacar cómo a día de hoy, por ejemplo, cualquier ciudadano puede tramitar la cita previa con su médico.

También son importantes las tareas de formación que realizamos con los ciudadanos, a través de la red de telecentros de KZ Gunea, donde, además de enseñarles los rudimentos básicos de las TICs, se les da formación de cara al uso de la e-administración a través de cursos específicos para ello.

2. Actualmente, tenemos desarrollada y perfectamente evolucionada una plataforma de tramitación de la e-administración, conocida como PLATEA, que permite la tramitación interna y gestión de los expedientes administrativos. Este proyecto, conformado por casi un



Patxi López, Lehendakari del Gobierno Vasco.

centenar de aplicaciones diferentes, presta todos los servicios comunes necesarios para la administración electrónica de un gobierno, conformándose a través de tres conjuntos específicos de aplicaciones, a saber:

una infraestructura de integración, herramientas de gestión de contenidos, portales y ejes de catalogación y los sistemas precisos de tramitación telemática, además de un CRM específico y dos servicios de

pasarela de pagos y notificación telemática.

Así mismo, hemos puesto en marcha una novedosa plataforma de contratación electrónica, que ha sido calificada como buena práctica por parte de la Unión Europea. La mayor novedad al respecto es que articula todo el procedimiento de la contratación de manera electrónica, desde la propia gestión del procedimiento de inicio, hasta la apertura de plicas, la puesta en marcha de las valoraciones y la adjudicación, evitando, de esta manera los constantes viajes del licitador de ventanilla en ventanilla para presentar una oferta o darse de alta en el registro de contratistas.

También me gustaría detallar otro proyecto que vamos a poner en producción a corto plazo: Irekia,

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo utilizan y aplican las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a nivel interno? ¿Y en su relación con el ciudadano?
2. ¿Qué proyectos han emprendido ya en este ámbito? ¿Puede explicar con algún detalle los dos o tres principales?
3. ¿Qué empresas tecnológicas han ayudado a desarrollar estos proyectos para ustedes y qué inversión ha supuesto?
4. ¿Cuáles son sus principales proyectos futuros en materia TIC?
5. ¿Algo que añadir?



Odbon Bilbao Corcuera
(Administración Pública).

un proyecto de gobierno abierto, basado en la filosofía 2.0, que permite a los ciudadanos ver cómo trabaja el Gobierno Vasco en defensa de sus intereses, al tiempo que escucha y valora las necesidades que se le plantea. Es un proyecto basado en software y tecnologías colaborativas, que es la manera en que entendemos el futuro desarrollo tecnológico.

3. Respecto a la plataforma PLATEA hemos contado con importantes socios tecnológicos, tanto a nivel global, como pueden ser T-Systems o IBM, como a nivel local, que es el caso de Ibermática y Deusto Sistemas. En cualquier caso, todos nuestros socios tecnológicos tienen voluntad de alcance global. A todas ellas, este desarrollo les ha supuesto una importante generación de conocimiento que es fácilmente reproducible en otros ámbitos.

La inversión realizada en PLATEA ha sido muy ambiciosa, del entorno de 19,5 millones de euros. Sin embargo, aunque menor, la inversión en contratación electrónica no ha sido baladí, ya que se ha situado en el entorno de 2,9 millones de euros.

En esta apuesta tecnológica, nuestros principales socios han sido dos empresas locales, pero con voluntad de acción internacional, como son Bilbomática y Eurohelp.

4. Tenemos varios proyectos en marcha. Por un lado, METAPOSTA, un buzón ciudadano que permitirá la gestión unificada de todas las comunicaciones oficiales y comer-

Web del Gobierno Vasco

ciales que actualmente se reciben en el buzón físico, con una serie de servicios orientados que mejorarán y facilitarán su gestión.

También nos gustaría destacar la futura evolución y puesta en marcha de una herramienta unificada de gestión económica y presupuestaria, logrando de esta manera una gestión interna más eficaz de los recursos económicos desde la aprobación por el Parlamento del presupuesto hasta la misma ejecución del gasto.

Así mismo, no nos podemos olvidar de las obligaciones legales que nos ha fijado la ley 11/2007, por lo cual vamos a mejorar los servicios que actualmente prestamos telemáticamente, haciéndolos más ágiles y sencillos para el ciudadano, al tiempo que reforzamos un servicio de atención ciudadana multiplataforma (Zuzenean) que sea absolutamente eficaz.

En el ámbito de las TIC, también estamos trabajando de cara a poner en marcha reflexiones relativas hacia la utilización de las mismas a nivel local, conocidas como las Agendas Locales de Innovación, además del refuerzo de los servicios que actualmente ofrece la red KZ Gunea, apostando por unos cursos con mayor valor añadido de cara a los ciudadanos y la puesta en marcha de un servicio de asesoría en las necesidades tecnológicas que tengan los ciudadanos, servicio bautizado como Asesores TIC.

5. El Gobierno Vasco tiene una clara apuesta de futuro por una administración electrónica orienta-

da al ciudadano, donde cualquier servicio se pueda ofrecer de manera multiplataforma, y donde todos los ciudadanos tengan la capacidad de aprender, usar y evaluar la política que hacen sus representantes públicos. Con ese modelo, y con una apuesta clara por la neutralidad tecnológica, trabajamos cada día, procurando que en este área Euskadi esté entre las regiones más avanzadas de Europa.

DEPARTAMENTO DE SANIDAD Y CONSUMO

Martín Begoña Oleaga.
Subdirector de Informática y Sistemas de Información.
Osakidetza-Servicio Vasco de Salud.

“El objetivo genérico es desarrollar las tecnologías que faciliten la práctica clínica y el autocuidado”

1. Osakidetza-Servicio vasco de Salud ha cumplido recientemente su 25 aniversario y la informática le ha acompañado en todo este tiempo. Aunque, en un principio, las soluciones estaban orientadas a personal administrativo con el objetivo de facilitar la gestión de los centros, en cuanto la tecnología lo permitió Osakidetza definió como estratégico para la Organización el disponer de la información necesaria en el momento preciso.

Así, en la década de los años 90, además de la integración de los diferentes CPD's (Centros de Procesos de Datos) y del fuerte desarrollo

de las comunicaciones, que junto con la implantación de sistemas más amigables para el usuario, permitieron acercar de una forma casi global la informática a los usuarios asistenciales.

Este cambio al que hacemos referencia es el que facilitó el acceso a un importante volumen de información asistencial, que había sido registrada para labores de gestión por personal administrativo, y que ahora podía ser accedido por personal médico y de enfermería.

Esto supuso un gran avance, dado que los médicos disponían de la información de diagnósticos, informes clínicos, resultados de laboratorio, de Anatomía Patológica, Unidosis, etc. Así mismo, el personal de enfermería podía realizar el seguimiento de los cuidados de sus pacientes de un modo más estandarizado y protocolizado.

Por otro lado, se incorpora la solución del ERP de SAP como herramienta para la gestión del sistema Económico Financiero y, más tarde, también para el área de Recursos Humanos.

Para entender hoy en día el volumen de Osakidetza en Sistemas de Información podemos hablar de más de 8.000 usuarios médicos, más de 10.000 enfermeras, y 4.000 administrativos, que precisan más de 28.000 cuentas de correo con un despliegue que llegará a 18.000 Pcs instalados en 2010, 715 portátiles, 632 servidores, 12.000 impresoras, etc.

A nivel interno, la utilización de las soluciones implantadas

implican prácticamente al 100% de los profesionales de la Atención Primaria y prácticamente el 80% en la Atención Especializada.

Para la relación con el ciudadano, se han publicado dos portales: Osanet, como Portal de Sanidad Vasca, que recoge todas las iniciativas de interoperabilidad con el ciudadano, tales como la cita médica, la solicitud de cambio de médico, la solicitud de segundas opiniones o las voluntades anticipadas, entre otras soluciones, y el Portal de Osakidetza, que alberga todas las páginas web de las diferentes Organizaciones de Servicio que componen Osakidetza.

2. En la presente legislatura, se han establecido desde el Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco, una serie de líneas estratégicas, siendo una de ellas específica para las TIC, que se agrupa bajo el objetivo genérico de "Desarrollar las tecnologías que faciliten la práctica clínica y el autocuidado".

Esta línea estratégica contiene las siguientes prioridades:

- Historia Clínica Electrónica, mediante la implantación de una Estación Clínica 2.0. Finalización en el curso de este año de la implantación definitiva de Osabide como plataforma sobre la que ofrecer soluciones de última generación.
- La extensión de la Receta Electrónica en todo el territorio del País Vasco.
- La integración con el Sistema Nacional de Salud.
- La implantación de un Centro de Contactos y Servicios de Salud Multicanal.
- La Digitalización de la Imagen Radiológica y la consecuente eliminación total del soporte placa.
- El impulso de la Telemedicina y Espacios Colaborativos.

Describo a continuación un poco más algunos de estos proyectos.

El Proyecto de **Historia Clínica Electrónica** se espera poner en marcha a lo largo de este año 2010, e implica el desarrollo de la Estación Clínica 2.0 que tiene una serie de características como las siguientes:



Martín Begoña (Osakidetza-Servicio Vasco de Salud).

- Interfaz de usuario novedoso.
- Independencia de la resolución, capacidad de zoom para personas con problemas de visión, 3D, multi-touch...
- Personalización del escritorio por usuario.
- Integración de servicios en un mismo puesto de trabajo: Outlook, ofimática...
- Autonomía del usuario para creación de sus propios formularios.
- Posibilidad de trabajo sin conexión al HIS (*Health Information System*), mediante utilidades de cacheo local de datos.
- Facilita la comunicación interprofesional y fomenta la participación del paciente en su proceso clínico (Comunicaciones Unificadas).

En cuanto a la **Digitalización de Imagen Radiológica**, cada vez en mayor medida la radiología está considerada como un elemento fundamental en el apoyo a los diagnósticos y ofrece una mejora sustancial en la productividad y calidad de la asistencia sanitaria prestada al paciente.

Teniendo en cuenta los altos costes del equipamiento de los Servicios de Radiología, su eficiencia en la actualidad viene determinada por la mayor o menor adecuación de los recursos invertidos, y es aquí donde las nuevas tecnologías tienen su gran aportación.

En base a estos criterios de productividad, calidad y eficiencia, se puede percibir que la inclusión de técnicas de digitalización de imágenes radiológicas redundará en la reducción de los costes asistenciales.

Algunos ejemplos del valor añadido de la inclusión de técnicas y sistemas de digitalización de imágenes son los siguientes:

- Mejorar los flujos de trabajo.
- Agilizar el acceso a la información radiológica.
- Reducir los costes en mensajería y de personal para correo interno.
- Disminuir el tiempo por exploración y evitar repeticiones de exposición.
- Facilitar la recuperación de estudios históricos.
- Eliminar el uso de película.
- Facilitar el informado.
- Permitir el registro automático del 100% de las pruebas realizadas.
- Solucionar el problema de pérdida de placas.
- Reducir las necesidades de grandes espacios donde ubicar los archivados.
- Hacer desaparecer el uso de productos químicos.

El objetivo de Osakidetza es digitalizar toda la imagen radiológica generada eliminando el soporte placa en el 100% de los casos.

En cuanto a **Telemedicina**, es objetivo el ampliar y generalizar su uso en Euskadi con el fin de crear redes de profesionales y nodos de excelencia en los tres territorios históricos.

Algunas de las mejoras que se pretenden obtener con la implantación de la Telemedicina son:

- Aumentar la capacidad de resolución de nuestros profesionales de Atención Primaria.
- Resolver los problemas de cobertura de especialista que presentan sobre todo muchos de nuestros hospitales comarcales.
- Evitar desplazamientos a nuestros ciudadanos.

3. Para poder mantener un nivel de servicio adecuado, Osakidetza dispone de los sistemas más avanzados y colabora con grandes empresas de software e instalaciones de hardware de grandes servidores, con un nivel de seguridad importante. Para todo ello, el número de socios tecnológicos es muy grande. Así mismo, los desarrollos para soluciones asistenciales,

en gran medida son desarrollos a medida.

La inversión en Sistemas de Información en Osakidetza en este ejercicio 2010 es aproximadamente del orden de diez millones de euros.

4. Una de las líneas estratégicas de la actual legislatura son las Comunicaciones unificadas y trabajo colaborativo, es decir desarrollar tecnologías que faciliten y mejoren la práctica clínica y el autocuidado del paciente. Entre las prioridades a tener en cuenta para conseguir este objetivo, están entre otras, el facilitar la comunicación interprofesional y fomentar la participación del paciente, así como añadir valor a los profesionales en las aplicaciones que utilizan, dotando de elementos de ayuda en la decisión clínica, seguimiento del paciente y entornos de colaboración.

Una de las prioridades es incrementar la resolución de los problemas de cobertura de especialistas en hospitales comarcales evitando desplazamientos innecesarios. La implementación de Comunicaciones Unificadas cumpliría estos objetivos.

Por otro lado, tenemos el Portal del Empleado. Se trata de la implantación de una solución que permita a los cerca de 30.000 empleados de la red de Osakidetza, poder realizar todas las gestiones de una forma interactiva. Apoyado en el uso de la tarjeta profesional como sistema de autenticación, permitirá realizar operaciones dentro y fuera de la red de Osakidetza.

Asimismo, son importantes las Herramientas de Presupuestación, B.I. (*Business Intelligence*) y Cuadros de Mando Integrales, que permitirán mejorar la gestión de nuestras Organizaciones de Servicio.

Osakidetza definió como estratégicos los Sistemas de Información y, cada vez más, tiene una apuesta decidida para lograr los mejores resultados sobre una base sólida que permita su avance y crecimiento.

DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

Luis Latorre Murga. Director de Servicios Generales. Departamento de Administración Foral.

"Nuestro objetivo es la transformación y la innovación de los servicios a la ciudadanía"

1. La Diputación Foral de Álava (DFA) está invirtiendo grandes esfuerzos en potenciar las TIC como instrumentos clave para alcanzar la excelencia en las relaciones con el ciudadano y la transformación de su administración en una organización más eficaz, eficiente, moderna y transparente.

Hasta hace pocos años, el objetivo principal ha venido siendo la mecanización de los procesos internos mediante el desarrollo de aplicativos a medida, dirigidos a resolver el día a día del procedimiento administrativo en los diversos servicios.

En la actualidad, y aprovechando todo el saber hacer adquirido, se está evolucionando la función de las AAPP hacia la prestación de servicios a la ciudadanía en parámetros de calidad y satisfacción del cliente.

Para ello, es fundamental el establecimiento de indicadores y métricas que faciliten la revisión de los resultados obtenidos y el ajuste de las políticas y estrategias de implantación.

Esto se simplifica con la adopción de productos paquetizados de mercado de amplia difusión, buscando al mismo tiempo la obtención de resultados a corto plazo y el retorno de la inversión inicial, a algo más largo plazo, por ahorros significativos en el mantenimiento evolutivo de los sistemas.

La utilización de las TIC está extendida a todo el ámbito institucional. A nivel interno, para facilitar la labor de los cargos en el control de la gestión y la toma de decisiones, así como las tareas encomendadas al funcionariado, pero también y cada vez de forma más prioritaria en la relación de éstos con la ciudadanía, el mundo empresarial y



Luis Latorre Murga (Diputación Foral de Álava).

el resto de Administraciones Públicas.

Una vez más, la gestión tributaria está siendo la punta de lanza en esta evolución y la LAECSP (Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos) un factor impulsor de la revolución en la que estamos inmersos.

2. El pasado año, en el número 59 de su revista, la Directora del Centro de Cálculo de Álava expuso detalladamente las tres grandes líneas de trabajo que, en el ámbito de las TIC, se habían iniciado y sus planificaciones: la mejora de los servicios internos, la transformación e innovación de la gestión tributaria (Bilduz), y el desarrollo de la eAdministración.

Apenas seis meses después, hay que celebrar la consecución de los objetivos previstos: la puesta en producción desde el día 1 de enero de SAP HCM PSe (estructura orgánica, plantilla y relación de puestos de trabajo, administración y registro de personal, nómina y portal del empleado); la puesta a disposición de los contribuyentes de un nuevo conjunto de servicios tanto informativos con segmentación y enfoque de hechos vitales (calendario personalizado del contribuyente, suscripción a novedades, buscador de preguntas más frecuentes e información de eventos) como transaccionales (aplazamientos y fraccionamientos en voluntario, recurso reposición, consultas tributarias, necesidades y preferencias, obtención de certificados); la implantación del Registro Telemá-

co, de los servicios de Interoperabilidad con otras AAPP basados en las librerías del MAP y de la plataforma de servicios de firma electrónica @ZAIN de IZENPE.

Esta misma entidad ha desarrollado, por encargo de las tres Diputaciones Forales vascas y con su patrocinio, el cliente de factura electrónica eF4ktur (bilingüe, multisistema y registrado como software libre) dirigido a las pymes que nos prestan servicios y proporcionan suministros, con idea de que también puedan utilizarlo para facturarse entre ellas.

Sin embargo, será en los próximos meses cuando se cerrarán los hitos con resultados más visibles desde el exterior.

En la parte de mejora de los servicios internos, está previsto ampliar la funcionalidad del Portal del Empleado para minimizar las comunicaciones de papel con y desde Función Pública, implantar una nueva Intranet más colaborativa y el nuevo Perfil del Contratante adecuado a los requerimientos normativos.

Dentro del proyecto Bilduz de transformación e innovación de la gestión tributaria, y basado en la implantación del producto CRM de Oracle, se van a incorporar en el canal telefónico, servicios de atención de llamadas con reconocimiento de voz para identificación de quién la realiza y qué precisa. A continuación, se accede al Censo Unificado de Contribuyentes, basado en el MDM de Oracle, donde se localiza toda la información tributaria consolidada que se dispone del contribuyente en la Dirección de Hacienda, con lo que se contextualiza la llamada de modo que, al ser recogida por el personal de atención en la DFA, se le puede asesorar sobre lo que más le conviene e incluso facilitar determinados trámites. Adicionalmente, la asistencia proporcionada alimentará una base de conocimiento, útil en futuras actuaciones del personal que opera los sistemas de atención telefónica. Las ventanas de consulta de información y de tramitación de servicios son las mismas que visua-

lizaría quién utilizase el canal de Internet desde su hogar o empresa.

En el ámbito de la eAdministración, marzo será un mes crucial con la salida a producción de la plataforma en su sentido más amplio. Albergada en la nueva Sede Electrónica, se pondrán operativos los primeros trámites de Ayudas y Subvenciones en un catálogo de servicios que se irá completando a lo largo de este año 2010 con hasta 200 tipos de expedientes de dicha familia, y que seguirá en 2011 con otros 100 correspondientes a la familia de Autorizaciones y Registros.

Todos ellos estarán soportados por el gestor de expedientes Amara Trámite de la empresa Indra, que conjuntamente con IBM se está adaptando a la infraestructura y especificidades de la DFA. La plataforma de notificación será SYSNOT del MAP, conjuntamente con el SNTS de Correos. Filenet es el gestor de expedientes electrónicos.

Aún siendo este proyecto eminentemente tecnológico, se ha transmitido a toda la organización desde su génesis que lo fundamental es el cambio en la actividad del funcionariado. Al automatizarse las tareas repetitivas, pasará a poder realizar más tareas de valor añadido que redundarán en una mejora del servicio. Todo el proceso de diseño de la plataforma y de reingeniería de las familias de expedientes se está realizando cuidando exhaustivamente la seguridad tanto de la información como la jurídica que debe garantizar escrupulosamente el procedimiento que la gestiona.

3. Dado el papel fundamental que juega el Centro de Cálculo de Álava en el área de Desarrollo y de Administración y Explotación de Sistemas, se ha llevado a cabo un proceso de transformación interna para adecuar las áreas de trabajo y los perfiles del personal a los requerimientos de las nuevas infraestructuras y de la gran variedad de productos recientemente implantados para albergar y operar los proyectos mencionados.

Esta situación de renovación y cambio hace más necesaria, si

☞ cabe, la colaboración con las empresas del sector como factor de vital importancia para la consecución del éxito en la puesta a disposición de los servicios.

Afortunadamente, existe un amplio abanico en la oferta del mercado, siendo posible contar para cada Sistema de Información con aquellas que, dentro de una deseable innovación en sus propuestas, más garantías ofrecen a la DFA y, en estos tiempos de crisis y disminución en la recaudación, con un menor coste.

Hemos contado, y contamos, con importantes socios tecnológicos, desde compañías multinacionales, a otras de ámbito nacional, y sin menospreciar el servicio prestado por las empresas de implantación más localizada. Podemos mencionar entre ellas a Altia, Datinet, Eurohelp, Ibermática, IBM, IECISA, Indra, Nextel, Odeí, Oesía, Oracle, PricewaterhouseCoopers, S21Sec, SAP y Serikat.

Cada día es más frecuente que las empresas tecnológicas liciten como UTE para aportar cada una su valor diferencial, aquello en lo que destaca sobre el resto.

La inversión para estos proyectos ha sido muy ambiciosa. Superará los 30 millones de euros a lo largo de los cuatro años de la legislatura.

4. Nuestro objetivo es dar continuidad a las mismas líneas estratégicas en las que venimos trabajando desde el principio de la legislatura: la mejora de los servicios internos, la transformación e innovación de los servicios a la ciudadanía y el desarrollo de la eAdministración.

En cuanto a la mejora de los servicios internos nos gustaría abordar, tan pronto como la situación económica mejore y contemos con disponibilidad presupuestaria, la implantación del módulo Económico Financiero y Presupuestos en SAP, incluida su integración con el módulo HCM. Así mismo, debemos avanzar en el desarrollo de las estrategias de seguridad de los sistemas informáticos y de la propia información, adecuando la nueva infraestructura a las propuestas que

se están obteniendo como fruto de la Auditoría de Seguridad, que se finalizará este año 2010, en aspectos como la gestión de logs, cifrado de soportes y securización de dispositivos móviles, gestión de identidades y continuidad de negocio.

Respecto a la transformación e innovación de servicios, queremos rentabilizar al máximo la inversión realizada dentro del proyecto BILDIZ, llevando ese entorno multicanal de atención a la ciudadanía al resto de las áreas de gestión, para aumentar la eficacia de los recursos, económicos por supuesto, pero sobre todo humanos, que la DFA dispone para satisfacción de sus clientes.

Vamos a seguir impulsando el desarrollo de la administración electrónica en toda la organización y a lo largo de todo el territorio para mejorar los servicios que prestamos, haciéndolos más ágiles y sencillos para el ciudadano, a la vez que nos ofrezcan información consolidada de gestión para la toma de decisiones.

5. La actual corporación mantiene una clara apuesta de futuro de la DFA por una administración en la que las TIC son un instrumento clave para alcanzar la excelencia en las relaciones con el ciudadano y en su propia transformación hacia parámetros de mayor calidad, eficacia, eficiencia, modernidad y transparencia.

DIPUTACIÓN FORAL DE VIZCAYA

Carlos Royuela Garran.
Director Gerente de Lantik S.A.

"La coyuntura económica no va a paralizar la innovación en la gestión pública"

1. La utilización de las TIC en nuestra administración se realiza en todos los ámbitos, principalmente en los procedimientos de gestión de todos los departamentos y servicios, así como en la comunicación entre ellos y con terceros.

Con los ciudadanos, las TIC juegan un papel especial en el aparta-



Carlos Royuela (Lantik).

do de comunicación, existiendo un amplio conjunto de posibilidades en esta área como web, SMS, e-mail, tarjetas "de guerra de barcos" o utilización de certificados digitales seguros.

2. Han sido muy diversos los proyectos emprendidos en el uso de las tecnologías TIC, destacando en los últimos tiempos los correspondientes a la e-administración.

Entre ellos, vamos a destacar dos. El primero nace del mundo de la gestión, exactamente de la gestión tributaria, para entrar en el área de la administración electrónica. El segundo es un proyecto netamente de e-administración.

El primero es la Recepción en el domicilio del contribuyente de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, ya confeccionada. En 2009, 270.000 contribuyentes han tenido la oportunidad de recibir hecha su declaración de IRPF, quedándoles sólo la tarea de aceptarla (muy mayoritariamente) o, en su caso, aportar algún dato que pudiera faltar.

Si a esto añadimos, para el resto de contribuyentes, la posibilidad de presentar su declaración por internet, utilizando como base la información fiscal ya disponible por nuestra Hacienda Foral, la tarea de cumplir con esta obligación tributaria se ha simplificado enormemente.

El segundo es el Proyecto BiscayTIK, tendente a situar a nuestras administraciones locales en un primer lugar a nivel internacional en la administración electrónica. Entre los apartados principales tenemos:

- Entrega de una dirección de correo electrónico a todos los ciudadanos y ciudadanas mayores de 14 años que así lo deseen, para su relación con la Administración. Este es un correo sin ninguna publicidad.

- Puesta a disposición de los distintos municipios de Bizkaia, de manera gratuita, de un sistema informático integrado para la gestión de sus diferentes áreas de gestión y comunicación.

3. Lantik S.A. trabaja en unión con las principales empresas del sector de las TIC. Y, para cada uno de los proyectos indicados, hemos contado y contamos con una pluralidad de entidades de ámbito desde local hasta internacional.

4. Muchos son los proyectos que nos van a ocupar en un futuro tanto próximo, como de medio plazo en el área de las TIC. Por una parte, lógicamente, tenemos todos aquellos aplicativos necesarios para la gestión diaria de los distintos departamentos de nuestra Diputación Foral. Todos deben pasar por el lógico proceso de mantenimiento y renovación.

Por otro lado, en el campo de la e-administración, además de dar los últimos toques a la adecuación de nuestra administración foral a la Ley 11/2007, en el entorno concreto del proyecto BiscayTIK tenemos la puesta en funcionamiento del Centro Tecnológico que mantendrá todos los servicios del proyecto, en lo que será su nueva sede en el municipio de Getxo.

5. En ningún caso, la coyuntura económica va a paralizar la dinámica mantenida por esta Administración de innovación constante y de utilización de las TIC en la gestión pública.

AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN

Marisol Garmendia Beloqui.
Concejala Delegada de Innovación y Presidencia
"El objetivo de e-ciudadan@s es mejorar la calidad de vida a través de la tecnología"

Ana Molina Aldareguia. Directora para la Modernización de la Administración de Justicia. Departamento de Justicia y Administración Pública.

Administración de Justicia en Euskadi

Después de superar con éxito los tres planes anteriores que permitieron mejorar la organización interna de la Administración de Justicia en Euskadi y su informatización, el Departamento de Justicia está inmerso en el actual Plan, el IV Plan de Informática y Comunicaciones de la Administración de Justicia en el País Vasco 2008-2011.

Este Plan se configura como uno de los soportes para la implantación y desarrollo de la administración electrónica, en el ámbito de la Justicia en el País Vasco, y se define como la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación asociadas a cambios en la organización y nuevas actitudes del personal.

La nueva organización de la Oficina Judicial descansa de forma extraordinaria en las tecnologías de la información, internamente, haciendo realidad el expediente electrónico que permita a las distintas unidades procesales y servicios comunes actuar sobre él, y externamente, mediante comunicaciones seguras en el intercambio de información.

IV Plan de Informática

Al iniciar la ejecución de este IV Plan, se partía de un escenario sustentado en tres sistemas integrados: aplicativo de gestión procesal, JustiziaBat; aplicativo de gestión con profesionales, JustiziaSip; y el portal judicial de servicios, JustiziaNet, que aúna todos los agentes que participan de la Administración de Justicia en el País Vasco y ofrece servicios a la ciudadanía.

Esta avanzada situación ha permitido diseñar el salto necesario que se va a dar con el IV Plan de Informática hacia la Administración de Justicia Electrónica. Se ha puesto la atención en la consolidación del uso de las TIC en la Administración de Justicia, la implantación del concepto de accesibilidad frente a movilidad de la infor-



Ana Molina Aldareguia.

mación (oficinas sin papeles), la adecuada gestión de los procesos y recursos que participan de la Administración de Justicia, y la interoperabilidad con otros agentes, que permitirá mantener al País Vasco en la vanguardia de la modernización de la Administración de Justicia.

“Las itineraciones deben de ser ágiles, pero debe viajar la información del expediente y no éste”.

Este salto lo damos observando las exigencias del Test de Compatibilidad del Consejo General del Poder Judicial, los niveles de seguridad concernientes a la protección de datos, a la seguridad en las comunicaciones y al control y gestión de los accesos a las aplicaciones y a la información. Hay que pensar en la Administración de Justicia como un servicio integral que merece la misma atención en todos sus ámbitos. Y sin olvidar al ciudadano, destinatario final de todas las actuaciones.

Expediente Judicial Electrónico

Uno de los objetivos principales sobre el que giran actuaciones que llevamos a cabo es el Expediente Judicial Electrónico (EJE). No hay duda que el EJE es el apoyo principal en el que

debe basarse la Administración de Justicia para introducir en los juzgados la estructura de la Nueva Oficina Judicial. Las itineraciones deben ser ágiles entre las unidades procesales de apoyo directo, pero debe viajar la información del expediente y no éste, es decir, accesibilidad versus movilidad. Se está procediendo a una reingeniería en lo que se refiere a la propiedad, visibilidad, movilidad y trazabilidad de los expedientes judiciales. Esto permitirá una mayor eficiencia interna y prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

El EJE también facilitará la conservación y custodia de los expedientes después de que éstos hayan finalizado y ayuda a garantizar su integridad y autenticidad.

Una cuestión intimamente ligada al expediente judicial electrónico es la interoperabilidad. El EJE es un elemento esencial para cumplir con las necesidades de relación con otras adminis-

traciones de justicia, profesionales y organismos y entidades que prestan su colaboración en la resolución de asuntos. Es necesario generalizar la implantación del expediente virtual de forma que se pueda interoperar, y con ello facilitar las comunicaciones internas (itineraciones) y externas (exhortos, notificaciones, presentación de escritos, consultas de expedientes, etc).

En nuestro caso, en este comienzo de 2010, llevaremos a cabo una experiencia piloto de Expediente Judicial Electrónico en juzgados de San Sebastián. Como parte de esta experiencia piloto, se facilitará a los profesionales la presentación telemática de escritos de inicio y trámite, así como la gestión de las notificaciones recibidas de los juzgados. En estos últimos digitalizaremos

la información que pueda llegar en papel, identificándola mediante un código de barras y aplicando sellos de órgano por el que entró para después devolverla a ese mismo lugar.

Es esencial prestar atención a la seguridad y, por ello, hemos incorporado la firma electrónica en los intercambios entre la Administración de Justicia y los profesionales, para las notificaciones y presentaciones de escritos, respectivamente, y garantizar así la integridad, autenticidad y no repudio de la información intercambiada entre unos y otros.

La experiencia piloto de expediente electrónico, unida a los pilotos de Nueva Oficina Judicial en Irún y Getxo, nos va a permitir eliminar el papel, mejorar los procesos internos y facilitar la participación de las diferentes unidades procesales y servicios comunes que deban actuar en cada momento sobre el expediente.

Para completar los beneficios que esta situación puede ofrecer, es necesario que todas las administraciones que tenemos competencias en Administración de Justicia lleguemos a los acuerdos necesarios para poder intercambiar información y servicios.

Gestión del cambio

En los últimos meses, se ha aprobado el Plan Estratégico para la Modernización de la Justicia elaborado por el Ministerio de Justicia, en el que figura como una de las actuaciones significativas la interoperabilidad de los sistemas a través del Esquema Nacional de Interoperabilidad y Seguridad.

Todas estas novedades que se ponen en marcha hacen necesaria una adecuada gestión del cambio. En nuestro caso, trabajamos para facilitar a los usuarios los medios tecnológicos (intranet, formación on line) que apoyen la colaboración, el aprendizaje y la participación de todos. ☒

1. A nivel interno, la implantación de aplicaciones y sistemas informáticos en el Ayuntamiento de San Sebastián y el resto de entidades públicas es muy elevada. Estamos hablando de un parque de más de 2.000 ordenadores municipales y de más de 200 aplicaciones gestionadas desde el Centro Informático Municipal (CIM), siendo el ordenador y el teléfono las herramientas de trabajo por excelencia. La demanda informática interna (nuevos desarrollos, compra de aplicaciones...) es constante y creciente. Podemos afirmar que *l@s ciudadan@s* municipales hacen un uso intensivo de las TICs en su trabajo y que la conciencia de la importancia de estas tecnologías está muy implantada en la organización. Las tecnologías de la información se utilizan para mecanizar los procesos de trabajo habituales en las relaciones internas y, por supuesto, con la ciudadanía.

El desarrollo de las TICs en la relación entre ayuntamiento y ciudadanía es una apuesta estratégica del Gobierno de la Ciudad liderado por el alcalde Odón Elorza. Estamos potenciando la administración electrónica a través de la página web municipal; la tarjeta ciudadana del ayuntamiento donostiarra es también otro de los soportes básicos para la relación informática con la ciudadanía. Este año vamos a culminar unos e iniciar nuevos proyectos destinados a mejorar de forma notoria los contenidos y el número de trámites que se van a poder realizar on line.

2. Bajo el paraguas de la e-administración, tenemos en marcha un buen número de proyectos. La implantación de la administración municipal virtual la hemos ordenado sobre cuatro programas prioritarios.

El primero de ellos es el SIGEM (sistema integrado de gestión de expedientes municipales) es un proyecto estratégico que pretende poner on line todas las tramitaciones para que, además de realizar todos los trámites desde la web, la ciudadanía pueda conocer el estado de su expediente en cualquier

momento, logrando una cada vez más necesaria transparencia y cercanía entre administración y administrad@.

El segundo programa prioritario es la mejora de la web del ayuntamiento y el resto de webs municipales, teniendo como objetivo que *l@s ciudadan@s* puedan completar sus demandas de forma fácil, usable y satisfactoria desde las páginas.

El tercer programa es e-ciudadan@s, que recoge distintos proyectos con un objetivo común: mejorar la calidad de vida a través de la tecnología. Para este año hay que destacar el proyecto *sms*, que conseguirá que *l@s ciudadan@s* reciban comunicaciones municipales de interés por sms, con la inmediatez y comodidad que esto supone y siempre que se suscriban a este servicio.

Por último, tenemos entre manos, el proyecto e-kirol, que pretende informatizar todas las gestiones deportivas, desde reservar una pista, apuntarse a un cursillo, hacerse abonado, darse de baja...

Por otra parte, el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián ha realizado una apuesta muy fuerte para extender la red wi-fi gratuita en todos los centros culturales de los barrios, polideportivos y edificios municipales, y de bajo coste en parques, plazas y todo el litoral marítimo de la ciudad, a través de la Tarjeta Ciudadana.

3. Trabajamos con muchas empresas, ya que funcionamos por sistema de concurso. No estamos atados a ninguna en concreto, sino a la que nos preste mejor servicio y tenga mejores ideas. En esta situación de crisis, la financiación de estos servicios también nos preocupa; de ahí que busquemos financiación a través de fondos de ayuda a programas autonómicos, estatales y europeos, intentando, asimismo, aliarnos con otras administraciones para lograr aplicaciones, programas y objetivos comunes. Nuestra inversión el año pasado fue muy cuantiosa porque teníamos que invertir en el hardware que da soporte a nuestro sistema y en securizar los



Marisol Garmendia (Ayuntamiento de San Sebastián).

datos con un nuevo centro de replicación (más de 5 millones de euros). Este año toca contención, pero con mucho, mucho trabajo por delante.

4. Los proyectos más importantes son los que he comentado en la segunda pregunta. No son proyectos que se puedan hacer en un año. El Plan Estratégico del CIM tiene un horizonte de cuatro años y aún seguiremos con muchos de ellos para mejorar y modernizar la administración municipal, especialmente, el servicio integral de Atención Ciudadana.

AYUNTAMIENTO DE VITORIA

María Angeles Gutiérrez Ondarza. Tercera Teniente de Alcalde. Concejala Delegada del Área de Economía, Hacienda, Vía Pública y Tecnologías de la Información.

"La utilización de las TIC es un elemento clave en el propio funcionamiento de la entidad"

1. En el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz la utilización de las TIC es un elemento clave en el propio funcionamiento de la entidad.

Nuestra infraestructura da servicio a más de 70 edificios dispersos conectados mediante una red de datos propia fija y/o inalámbrica de más 100 km de fibra óptica dentro del ámbito municipal.

Los empleados municipales disponen de más de 2.000 ordenado-

res en sus puestos de trabajo y cuatro tipos de servidores: iSeries, Linux, AIX y Windows que dan soporte a los datos y aplicaciones necesarias.

A lo largo del último año, se ha llevado a cabo la virtualización de los servidores con el objetivo de economizar nuestros recursos de administración y gestión.

Disponemos de un Centro de Atención al Usuario que da soporte a más de 3.000 incidencias anuales solucionando en primer nivel alrededor de un 75%.

Las actuaciones desarrolladas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación tienen como objetivo la puesta en marcha de servicios dirigidos tanto a la ciudadanía como a los trabajadores municipales. Algunos proyectos a destacar son los siguientes:

- El **Buzón Ciudadano** es una iniciativa que se enmarca en el proyecto global de Atención Integral Ciudadana (AIC) del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz cuyo objetivo principal es alentar a la participación para conocer la opinión de la ciudadanía y, de esta manera, mejorar y adecuar los servicios municipales a su demanda y, la vez, canalizar las preocupaciones de éstos de forma más eficaz.

Es pieza clave en la transparencia y en la intercomunicación, participación y detección de la pulsión ciudadana.

- La **Tarjeta Ciudadana** tiene como objetivo ser el medio de acceso de los ciudadanos de Vitoria-Gasteiz a servicios ofrecidos de modo presencial, telefónico y telemático.

La Tarjeta Municipal Ciudadana es una tarjeta gratuita emitida por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz con el objeto de identificar a su titular en determinados servicios y trámites municipales. Con PIN, juego de barcos y antena de proximidad, no incluye certificado electrónico.

Es de uso exclusivamente personal y no transferible, irá sustituyendo paulatinamente a otros sistemas de identificación anteriormente

vigentes, como ha sido el caso del carné de abonado deportivo.

En este momento, es posible identificar a su titular mediante esta tarjeta en los siguientes servicios: Inscribirse al sorteo de las actividades de los centros cívicos, consultar las actividades de los centros cívicos en las que se está inscrito, consultar las listas de admitidos/as o excluidos/as en el proceso de admisión de las Escuelas Infantiles municipales, solicitar la conexión a Internet wi-fi del ayuntamiento, obtener el volante de padrón individual y familiar, consultar recibos y multas personales, con información sobre el importe de las mismas y estado con respecto al pago, obtener certificados de alta en impuestos, apuntarse a la Oferta Pública de Empleo (OPE) del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, consultar y modificar la información personal de las listas de contratación del ayuntamiento, y acceder a las instalaciones deportivas municipales (si es abonado/a de las instalaciones deportivas municipales, la TMC permite el acceso directo a las mismas, gracias a la antena de proximidad que incluye).

La tarjeta Municipal Ciudadana da servicios a los empleados/as municipales, como son:

- Fichar en los dispositivos de fichaje existentes actualmente.
- Acceder al apartado de Servicios Personalizados de Intranet, en el que es posible la obtención de información acerca de Recibos de nómina, Certificados de Hacienda (10T y certificado de préstamos), incapacidad transitoria, anticipos reintegrables, cursos realizados, control horario, perfil euskera y días adicionales que corresponden por antigüedad.
- Red de accesibilidad al ciudadano. A través de la puesta en marcha de servicios wi-fi para la auto-prestación de servicios en los Centros Cívicos Municipales, de Puntos de Atención Ciudadana y de Mediatecas Municipales
- Red de accesibilidad al empleado. Disponiendo todos los puestos de herramientas para la identificación, se han puesto en marcha



María Ángeles Gutiérrez
(Ayuntamiento de Vitoria).

puntos de información para el empleado y se dispone, así mismo, de servicio wi-fi corporativo.

3. Entre 2005-2007, el Proyecto Atención Integral al Ciudadano, que se marca objetivos en diferentes ámbitos:

- Generales: Ayuntamiento enfocado al ciudadano (ercano y proactivo, única cara frente al ciudadano y mejorar la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía).
- Puntos/canales de contacto. Es un modelo multicanal (integración, coherencia, nuevos canales, reducir visitas innecesarias del ciudadano), presencial (reducir tiempos de espera, unificar las respuestas, mayor capacidad de respuesta), telefónico (resolver entre el 80% y el 90% de solicitudes) y web (acceso a información particular, acceso ágil y usabilidad y E-Administración).
- Organizativos: Implicación de todos los departamentos, formación multidisciplinar y vertical de OACs y 010, flexibilidad de la organización, formación intensiva a toda la organización, dotarse de normativa tanto para regular la propia organización de la AIC como para respaldar la e-Administración.
- Procesos: Homogeneizar los procesos/procedimientos de trabajo/atención.
- Tecnológicos: Mejorar el acceso a la información para el ciudadano, utilizar nuevas tecnologías que reduzcan el coste de la interacción, dotar de la plataforma necesaria para acometer la e-Administración.

Para la consecución del Plan, se han desarrollado acciones como: Segmentación y calificación de la información disponible, reformulación del Buzón Ciudadano, interacción con Atención Ciudadana, diseño y habilitación de elementos de infraestructura de e-Administración, formación e implicación en atención ciudadana, gestión del cambio en la organización, promoción de la identidad digital, o desarrollo de servicios en el canal web. Asimismo, son de señalar de forma especial las acciones desarrolladas en el ámbito de la Promoción de la Identidad Digital (TMC, DNI y certificados ciudadanos reconocidos por Izenpe) que ya se han indicado en el punto anterior y sobre las que se debe mencionar su táctica de despliegue, no se trata sólo de repartir tarjetas o chips con identificadores sino de prever su uso práctico.

Entre 2008-2011, el Plan Director para la e-Administración, que contempla cuatro líneas de trabajo: Tramitación Electrónica, Atención y Participación Ciudadana, Intranet Municipal, Comunicación y Arquitectura de Sistemas. Veámoslos más despacio:

Teniendo como prioridad y objetivo los servicios a la ciudadanía frente a los servicios municipales este plan incluye:

- Plataforma tecnológica abierta con la participación en el Plan Avanza como pilotos activos y con objetivos a corto plazo como implantar el registro presencial y telemático en el primer trimestre de 2010 y definir una plataforma tecnológica utilizando y cooperando en módulos ofrecidos por otros niveles de la Administración (MAP, otras CCAA...). Por ejemplo: Servicio de notificación del GV, Servicio de avisos METAPOSTA.
- Modelo de gestión documental. Para lo que ha formado un grupo mixto contando con técnicos tanto del Archivo municipal como del departamento de TIC. Se ha realizado un consultoría para definir el Modelo de Gestión Documental, que abarca todo el ciclo de vida del expediente electrónico

Actualmente, se está procediendo a la evaluación de herramientas y trabajando en la clasificación de series documentales. Se está elaborando en paralelo con la implantación de la E-Administración.

- Simplificación de procesos. Siempre ligada a una plataforma que dé servicio, teniendo como objetivo los servicios al ciudadano en el marco de dos directrices, la Ley 11/2007 LAECSP, Adecuación a Directiva Europea de Servicios (28/12/2009).
- Desarrollo de normativa específica: Registro electrónico, Sede electrónica (describir completa e inequívocamente los accesos y límites de la Sede Electrónica) y Gestión de representantes.
- Atención y Participación Ciudadana, que incluye la Plataforma tecnológica integral e integrada con Gestión de contenidos y Buzón ciudadano, Google como buscador (tipo de contenido/temático) y Socialización de la información municipal (web 2.0) a través de Facebook, Flickr, YouTube, Twitter y FriendFeed.
- Intranet Municipal. El nuevo diseño de la intranet municipal permite tanto el acceso a documentación como a las aplicaciones de gestión. Se inicia, así mismo, la utilización de blogs para la mejora de la comunicación. Se encuentra integrada con el sistema de información municipal que da también, servicio a la web municipal, e incluye Buzón del empleado y Nuevas herramientas como OX (open source).
- Las comunicaciones y la arquitectura de sistemas. Las acciones que se desarrollan se enfocan como servicios complementarios o dando servicios a otros proyectos estratégicos de la ciudad como el Plan de Movilidad y el Plan Alhóndiga. Es el caso de la nueva Red wi-fi que da servicio a Bibliotecas, Centros Cívicos, y al Centro Histórico o a los ejes comerciales de la Alhóndiga y de la utilización de la tecnología wimax que permite dar soporte a la banda ancha corporativa, dotar de servicios a lugares lejanos y proveer de servicios de movilidad. ☒