

Aportación de la Administración electrónica de Cataluña a la superación de la crisis

Las administraciones públicas de Cataluña están utilizando las nuevas tecnologías para luchar contra la crisis, recortando gastos y mejorando la productividad, además de ahorrar tiempo a los ciudadanos. Los Departamentos de Gobernación y AAPP, Trabajo, Agricultura, Alimentación y Acción Rural, Educación y Cultura, y Medios de Comunicación, la Diputación de Tarragona, y los ayuntamientos de Barcelona, Lleida y Sabadell, explican cómo las TIC están contribuyendo a la recuperación. *Por J.Labiano.*

DEPARTAMENTO DE GOBERNACIÓN Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Jordi Bosch García. Secretario de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información. Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas. Generalitat de Cataluña. "La eAdministración y el eGovernment requieren cambios profundos en la Función Pública"

1. Evidentemente, teniendo en cuenta nuestro ámbito competencial, vivimos inmersos en plena ebullición tecnológica. Ya sea como actores del proceso, en tanto que impulsores del desarrollo del sector, o como beneficiarios de ese desarrollo, habida cuenta que parte de nuestro trabajo consiste igualmente, en el fomento y la implantación de la tecnología en la administración. De manera que, más que hablar del papel de las TIC en nuestro ámbito, sería más justo decir que formamos parte activa en el impacto de las TIC, en la economía y en la sociedad.

2. La actual crisis económica ha evidenciado la necesidad constante de buscar nuevas maneras de hacer las cosas, nuevas oportunidades y de reconvertir las tradicionales. Necesitamos, como es evidente, replantear nuestros modelos productivos, financieros, económicos y nuestra organización como sociedad. Una de las herramientas para

conseguir estos cambios son las tecnologías de la información y la comunicación. Aunque no la única. También se requieren nuevos métodos de trabajo, planes estructurales de formación, participación del sector privado en el diseño de las políticas formativas y profesionales, formación continua, y muchos otros factores de modernización.

Abordar este cambio implica un replanteamiento profundo de qué se hace, cómo se hace y del valor que se aporta en cada punto de la cade-

na. Obliga, en todo caso, a revisar constantemente los procesos, para mejorarlos y adecuarlos a los tiempos.

En el caso de las administraciones públicas, por ejemplo, deberá por fin hacerse realidad la parte de servicios electrónicos, la eAdministración y el eGovernment. Ello requiere cambios profundos en los procesos de la Función Pública, de por sí muy rígidos y, en ocasiones, muy complejos, en la respuesta y en la "orientación al cliente", en este caso ciudadano o empresa.

Por ello, hay que cambiar organizaciones, implicarse más en esos procesos, compartir datos y mejorar eficiencias. En todos estos ámbitos, tanto para la administración como para las empresas, hay que contar necesariamente con las TIC.

También hay que extender la idea de la web 2.0 al mundo empresarial. Las mayores eficiencias y sinergias se conseguirán compartiendo equipos de trabajo y recursos (datos, trabajo colaborativo, compromiso y eficiencia), entre empresas y entre administraciones.

3. Para hacer realidad estos cambios se requieren infraestructuras y variaciones en procesos. Desde la STSI, ayudamos al despliegue de infraestructuras en dos aspectos. Por un lado, con un servicio de acceso universal en el territorio (TDT, telefonía móvil y banda ancha rural) en, como mínimo, todos los núcleos de población de más de 50 habitantes. Este es el plan *Catalunya Connecta*, con una inversión de 150 millones de euros, que impacta directamente sobre el territorio de manera muy significativa y evidente.

Por otro lado, con la creación de redes de nueva generación abiertas a todos los operadores de forma no discriminatoria, neutra y con precios orientados a costes. Estas redes de nueva generación se despliegan, en lo posible, apoyándose en la obra pública. Ahora iniciamos la primera fase de este despliegue en las

CUESTIONARIO

1. ¿Qué papel están jugando las tecnologías de la información y comunicación en el desarrollo económico de su ámbito de competencias?

2. En concreto, ¿en qué ámbitos particulares están contribuyendo las TIC, directa o indirectamente, a la salida de la crisis, sea en cuanto a ahorro de recursos internos o de terceros, sea en cuanto a mayor recaudación?

3. ¿Puede explicar con algo de detalle (y alguna cifra si es posible) los dos proyectos principales donde se note más claramente esta aportación a la superación de la crisis?

4. ¿Qué proveedores tecnológicos han participado en estos proyectos y qué inversión ha supuesto?

5. ¿Quiere añadir algo más?

Departament de Treball

The screenshot shows the website for the Department of Work (Departament de Treball). At the top, there is a navigation menu with the following items: Departament, Serveis i tràmits, Àmbits d'actuació, Economia cooperativa, INICIA: per la creació d'empreses, Relacions laborals, Igualtat d'oportunitats: dones, empreses i treball, Igualtat en la diversitat: inserció, inclusió i discapacitat, Seguretat i salut laboral, Ocupació, Responsabilitat social de les empreses (RSE), Consell de Relacions Laborals, Inspecció de Treball de Catalunya, and Estrangeria. Below the menu is a banner for 'Projecta't' with the text 'Ha arribat el moment de créixer' and an image of three stylized human figures. To the right of the banner, it says 'El programa Projecta't dona formació d'alt valor i acompanyament a 1.000 projectes empresarials. Més i millors empreses per a un futur d'oportunitats.' Below the banner, there is a section for 'Actualitat' dated 'Divendres, 24 de setembre de 2010' and a news item: 'El director del Servei d'Ocupació de Catalunya, Joan Josep Berbel, inaugura la nova Aula de Recerca Intensiva de Feina de Vilanova i la Geltrú' (23.09.2010). At the bottom of the news item, it says 'Treball posa en marxa a Tortosa la nova Aula de Recerca Intensiva de Feina de les Terres de l'Ebre per accelerar la reinserció laboral de'.



Jordi Bosch. Gobernación y Administraciones Públicas.

comarcas del Ebro. Y como debemos predicar con el ejemplo, las sedes de las administraciones públicas serán de las primeras en estar conectadas, para introducir un primer paso de capilaridad en el territorio y hacer realidad el cambio de modelo productivo en la administración de la Generalitat.

Por otro lado, también ayudamos al proceso de reflexión y cambio de modelo en las empresas, con proyectos como el PIMESTIC o TIC.CAT, orientados no sólo a la digitalización, sino al cambio de su manera de actuar, al análisis de procesos y búsqueda de eficiencias con las nuevas tecnologías. TIC.CAT se orienta al propio sector de las tecnologías de la información y comunicación, a fortalecerlo, identificar oportunidades y mejorar.

4. En el proyecto de NGN (2007-2010) están participando más de 40 proveedores y cuenta con una inversión superior a los 51 millones de euros, además del actual concurso de 253 millones correspondientes a Xarxa Oberta. Este último, consistente en la unión de todas las sedes de organismos públicos, de la Generalitat y las entidades locales, con vistas a la autoprestación pero también con potencial de explotación mayorista. Supone la implantación de un gestor de infraestructuras propio de la Generalitat, un operador neutro que vendrá a cubrir las necesidades de las administraciones más allá de los vaivenes del mercado privado. Por otra parte, en infraestructuras para el territorio, el

plan Catalunya Connecta ha contado con más de 50 proveedores y más de 150 millones de euros.

En el caso del proyecto PIMESTIC, con orientación a las empresas, se contabilizan 350 entidades y asociaciones públicas y privadas, además de una inversión directa entre 2007 y 2009 de 400.000 euros en formación, que (se calcula) ha repercutido en una inversión generada de casi 5 millones de euros. En los proyectos de implementación para pymes hemos invertido casi un millón de euros, que (se calcula) ha generado una inversión inducida superior a 66 millones. En el Plan TIC.CAT se han invertido casi 15 millones de euros y se ha generado más de 50 millones, con la implicación de más de 60 agentes en el plan, en el que han participado más de 1.750 empresas.

5. Insistir en el papel activo que la administración debe tener en el impulso del sector tecnológico. Se trata de liderar, como hemos venido haciendo, el fortalecimiento de las empresas. Concretamente de las pymes especializadas, en ocasiones mediante una racionalización y ordenamiento de la compra pública por segmentos, socializando, de alguna manera, el acceso a ésta, pero favoreciendo, además, que sea una compra pública innovadora. Es decir, que forme parte del impulso tractor del sector y orientando nuestras acciones a la consolidación de este ámbito en Catalunya.

DEPARTAMENTO DE TRABAJO

Antoni Fernández Pérez. Secretario General. Departamento de Trabajo. Generalitat de Catalunya.

“Hemos optado por las TIC como una herramienta para mejorar la productividad”

1. El Departamento de Trabajo ha optado desde el primer momento por las tecnologías de la información y la comunicación como una herramienta para mejorar la productividad de la administración, con el objetivo de prestar unos servicios de mayor calidad a la ciudadanía. En

Web del Departamento de Trabajo.

este sentido, en los últimos años se ha llevado a cabo un proceso de modernización administrativa continua para aumentar su eficiencia. Los esfuerzos se han dirigido especialmente a atender a las personas en paro para que puedan emplearse de nuevo, contribuyendo así a superar la crisis económica actual. Las TIC permiten aproximar los servicios a la ciudadanía, de manera que ahora se necesita menos tiempo para completar los trámites de la administración. Ésta se mantiene abierta las 24 horas del día a través de la red y se tiene la posibilidad de realizar los trámites desde casa.

2. En el Departamento de Trabajo, así como en el Servicio de Empleo de Cataluña, se han desarrollado diversas actuaciones en el ámbito de las nuevas tecnologías. Los más destacables son el proyecto de conciliaciones laborales, el REA (Registro de Empresas Acreditadas), el portal público de empleo Feina Activa, el programa Connecta't de alfabetización digital y el de e-formació para la formación en línea.

Todos ellos permiten ahorrar en los recursos destinados a prestar los servicios, ya que conllevan, además del salto a internet, un proceso de simplificación administrativa. De esta manera, se necesitan menos tiempo y dinero para mantenerlos y gestionarlos.

3. Entre los proyectos TIC del Departamento de Trabajo y del Servicio de Empleo de Cataluña podemos destacar la puesta en marcha

del portal Feina Activa hace casi un año. Fue el primer portal público de empleo en su categoría, al ser un punto de encuentro entre la demanda de empleo y la oferta tanto pública como privada.

Desde el inicio, el objetivo ha sido crear un espacio virtual donde las personas y las empresas puedan relacionarse las 24 horas del día. Y hay que decir que se han superado las expectativas en cuanto a usuarios. En definitiva, supone una mejora substancial por lo que a calidad del servicio se refiere, ya que ahora es posible darse de alta en el portal, autogestionarse el currículum y los datos personales, presentar candidaturas a las ofertas y que las empresas contacten directamente con los candidatos. Así, el portal Feina Activa permite aligerar la cantidad de personas que acuden a las oficinas del Servicio de Empleo de Cataluña, ya que éstas pueden acceder a los servicios que ofrecen desde cualquier ordenador con acceso a internet.

Otro proyecto que merece especial atención es el referido a las conciliaciones laborales previas a la vida judicial. Hace más de un año que estamos trabajando para simplificar los trámites y facilitar los procesos de conciliación utilizando las TIC. Se ha pasado de un sistema manual de planificación de la actividad a uno automático, que permite optimizar los recursos disponibles, acortar los plazos de citación y eliminar colas en las oficinas del Departamento de Trabajo. Esta nueva organización ha aproximado el servicio a la ciu-

ciudadanía ya que, a través del portal de internet habilitado, cada persona puede consultar su expediente y escoger el día y la hora de la citación para la conciliación. Así, se han reducido las llamadas telefónicas para solicitar información y la actividad es ahora más transparente y normalizada.

4. En el caso de Feina Activa, los proveedores tecnológicos han sido Sadiel e Indra. Por su parte, el importe de los recursos destinados al proyecto asciende a más de un millón y medio de euros. Por otro lado, el proyecto de las conciliaciones laborales ha contado con el proveedor Fihoca, siendo el importe de los recursos destinados de cerca de un millón de euros.

5. En general, la aportación de las tecnologías de la información y la comunicación es muy positiva de cara a la superación de la crisis, básicamente porque permite ampliar la acción de la Administración más allá de la atención presencial en sus oficinas. Internet es la vía más poderosa para conseguir que la ciudadanía pueda relacionarse con la Administración en condiciones de transparencia y accesibilidad para realizar trámites y conseguir información pública. De esta manera, los esfuerzos realizados llegan a un mayor número de personas.

DEPARTAMENTO DE AGRICULTURA

Xavier Castella. Secretario General. Departamento de Agricultura, Alimentación y Acción Rural. Generalitat de Cataluña.

"Las declaraciones únicas simplificadas permiten un ahorro de 750.000 euros"

1. Son un instrumento clave para ofrecer un servicio más rápido y más accesible al sector agroalimentario catalán. Desde el Departamento de Agricultura, Alimentación y Acción Rural, estamos trabajando intensamente por acercar los servicios de la administración agraria a nuestros usuarios, aunque somos conscientes



Xavier Castella. Departamento de Agricultura.

que aún nos queda mucho camino por delante. Piense que nuestros agricultores, industriales o pescadores se encuentran dispersos por todo el territorio y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación les facilitan el día a día y la gestión de determinados trámites.

Como ejemplo, en el marco del plan de choque impulsado por el consejero de Agricultura, para dar respuesta a las necesidades del sector en un momento de crisis como el actual, se han articulado 14.000 declaraciones únicas simplificadas, de un total de 64.000. Estamos hablando de un borrador de declaración que ya contiene parte de los datos a declarar, y que permite ahorrar tiempo y recursos. Es una iniciativa pionera en España, que permite al sector un ahorro de unos 750.000 euros. En siguientes convocatorias, está previsto incrementar el número de declaraciones únicas simplificadas y seguir acercando así los trámites al usuario final.

2. Las tecnologías de la información y comunicación nos están permitiendo, por ejemplo, que el sector agroalimentario catalán pueda tramitar ayudas y ciertas solicitudes desde su propia empresa. El Gobierno catalán ha puesto en marcha la Oficina Virtual de Trámites, donde se informa de servicios y trámites accesibles desde internet. En total, el departamento informa de cerca de 200 trámites y ya se puede hacer la solicitud electrónica de cinco tipos de ayudas.

Además, por primera vez, los usuarios de las oficinas comarcales van a poder pedir día y hora para una cita personalizada desde internet, sin tener que desplazarse. Esta experiencia se ha empezado a aplicar en la oficina de la comarca del Segrià, en la provincia de Lleida. Lo mismo vamos a poner en marcha para aquellos usuarios que quieran renovar su título náutico.

Déjeme añadir que otra iniciativa del Plan de Choque ha sido decisiva para mejorar el día a día de los ganaderos catalanes. Hemos puesto en marcha la emisión telemática de certificados sanitarios de animales, las llamadas auto-guías. Así, el ganadero puede pedir por internet el certificado sanitario y consultar información sobre sus explotaciones y animales. Todo un paso que permite ahorrar desplazamientos y esperas en las oficinas comarcales. El ahorro previsto se eleva a 1.750.000 euros anuales.

3. Los proyectos que está desarrollando el departamento van más dirigidos a afrontar el futuro con garantías y las máximas facilidades posibles. Aquí figuraría la Oficina Virtual de Trámites, que le comentaba anteriormente. Asimismo, estamos empezando a informar a nuestros usuarios, vía SMS, del ingreso de una determinada ayuda. Y otro avance es el hecho de que los veterinarios del departamento están haciendo visitas a las explotaciones con una PDA; herramienta que les permite elaborar el acta de la inspección con más rapidez e, incluso, imprimirla en la propia explotación, para que el ganadero tenga una copia al momento.

4. Más que hablar de los proveedores, me gustaría poner de relieve que la Generalitat cuenta con el Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CTTI), que integra todos los servicios informáticos y de telecomunicaciones en una única estructura. Dicho centro, conjuntamente con cada departamento, coordina y desarrolla los distintos proyectos a impulsar, y con-

trata los servicios necesarios a los proveedores más idóneos, de acuerdo con las normas de contratación públicas.

5. Desde el departamento estamos haciendo un esfuerzo importante por impulsar las redes sociales entre el sector agroalimentario catalán. Desde el mes de julio, se ha abierto un perfil en Facebook (www.facebook.agriculturacat), otro en Twitter (www.twitter.agriculturacat) y también en otros canales para acercar la administración agraria a nuestro público objetivo.

Además, estamos organizando la tercera edición del Tastum, Fórum Agroalimentario de Catalunya, donde se abordará la necesidad de impulsar las redes sociales a través de distintas ponencias, como un servicio más de las empresas para dar a conocer su producto o sus servicios a la población. Disponemos de un bloc con más información sobre este evento: <http://blocs.gencat.cat/blocs/AppPHP/tastum/#>

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Jaume Graells. Director General de Educación Básica y Bachillerato. Departamento de Educación. Generalitat de Cataluña.

"Más de 98.000 alumnos están sustituyendo los libros de texto por manuales digitales"

1. En el ámbito de la educación, no podemos hablar de desarrollo económico, sino de mejora de la educación que reciben los alumnos, objetivo fundamental del Departamento de Educación de la Generalitat de Cataluña.

2. Desde la convicción de que las tecnologías de la información y la comunicación son un instrumento sumamente adecuado para acercar los contenidos educativos a los niños y adolescentes, el Departamento de Educación ha dado este año un gran impulso a la introducción de estas tecnologías en las aulas con el Proyecto eduCAT 1x1.

<p>Departament</p> <p>Serveis</p> <p>Temes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Arqueologia ▶ Arquitectura ▶ Arts visuals ▶ Arts escèniques ▶ Arxius i Gestió Documental ▶ Consell Nacional de la Cultura i de les Arts ▶ Biblioteques ▶ Cultura Popular ▶ Indústries Culturals ▶ Literatura i llibres ▶ Museus ▶ Música ▶ Relacions Internacionals ▶ TDT 	<p>La cultura al teu abast</p>  <p>Per gaudir de la cultura, informa't! En aquesta pàgina trobaràs propostes destacades i d'actualitat, rutes i visites, xarxes socials on participa el Departament, preguntes freqüents i el raó dels webs recomanats. Foto: comença la Temporada 2010-2011 de l'OBBC a l'Auditori.</p> <p>Actualitat Divendres, 24 de setembre de 2010</p> <p>Sala de premsa Butlletí RSS Xarxes socials</p> <p>El Museu de la Ciència i de la Tècnica de Catalunya presenta la nova oferta educativa digital per al curs 2010-2011 L'acte de presentació tindrà lloc el 28 de setembre al Palau Moja de Barcelona. (27.09.2010)</p> <p>Comunicat conjunt del Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació i de la Comissió d'editors afectats pel tancament d'Arc de Berà El Govern de la Generalitat es compromet a trobar solucions, de tipus financer, per tal d'ajudar les editorials afectades. (20.09.2010)</p> <p>El Pla d'Acció Cultural a les Terres de l'Ebre 2010-2020 proposa 254 actuacions en matèria de cultura i comunicació Les accions s'agrupen en cinc eixos de treball: L'Ebre i els espais naturals; Terra</p>
---	--



Jaume Graells. Departamento de Educación.

3. En el curso 2010-2011, un total de 98.813 alumnos de los 276.909 que estudian Educación Secundaria Obligatoria están sustituyendo los tradicionales libros de texto en papel por manuales digitales interactivos para todas las asignaturas. Para ello, cada alumno cuenta con un ordenador portátil de su propiedad que lleva consigo tanto en el centro educativo como en casa.

Más allá de la modernización de materiales que este cambio supone, la introducción de las tecnologías de la información ha de ser sobre todo un impulso para que los docentes puedan modernizar la manera de impartir las clases y para que los alumnos tengan más interés por aprender las materias.

Por ello, el Proyecto eduCAT 1x1 se completa con una plataforma digital, a través de la cual las familias pueden adquirir no sólo los manuales de las asignaturas elaborados por diferentes editoriales. La plataforma también sirve como canal de distribución de materiales gratuitos elaborados por los mismos docentes, por equipos de investigación o por otras entidades, de manera que estos materiales podrán ser aprovechados por un número mucho más elevado de profesionales.

4. El pasado mes de julio se resolvió el concurso público para gestionar la plataforma informática que permite la compra del material didáctico y el acceso a los materiales gratuitos. El ganador del concurso fue la empresa Aventia, que es

quien gestiona en estos momentos la plataforma Atria.

Aventia Iberica SL que, además de la colaboración de la cooperativa Abacus, cuenta con la de las empresas Microsoft e Indra, presentó una propuesta económica por importe de 1,5 millones de euros (IVA excluido) con una baja del 15% respecto al presupuesto de licitación, que era de 1,7 millones. El contrato con la empresa Aventia será por un plazo de dos años, prorrogables por un máximo de dos años más.

El proyecto eduCAT 1x1 ha contado, además, con diversas empresas tecnológicas claves para el desarrollo del programa. Es el caso de las compañías fabricantes de los ordenadores personales de los alumnos. Todas aquellas que han fabricado un ordenador de acuerdo con los requisitos establecidos por el Departamento de Educación se han convertido en proveedores.

Lo mismo ha sucedido con las editoriales y las librerías que han adaptado sus productos y sus servicios al proyecto y a los requisitos de la plataforma Atria, para la distribución de los materiales digitales.

DEPARTAMENTO DE CULTURA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Jordi Gabaldà Azofra. Director del área TIC. Departamento de Cultura y Medios de Comunicación. Generalitat de Catalunya.

"Han aparecido nuevos paradigmas de producción y distribución de contenidos culturales"

1. Más allá de las tendencias generales de relación entre Administración y empresas, en un entorno de crisis económica e introducción creciente de las TIC (con iniciativas hacia la reducción de costes y el impulso de la administración electrónica), el proceso de digitalización está comportando una verdadera revolución.

Por un lado, se están transformando las empresas desde un punto de vista interno, con la aplicación de nuevas tecnologías en los sistemas

Web del Departamento de Cultura y Medios de Comunicación.

de gestión y de relación con terceros. Y, en segundo lugar, han aparecido nuevos paradigmas de producción y distribución de contenidos culturales. La competitividad futura de las empresas de este sector vendrá determinada, en gran parte, por los dos aspectos enunciados.

También se está experimentando una radical y rápida transformación de los hábitos y de los consumos culturales, que comporta la aparición de nuevos productos e, incluso, industrias. Finalmente, la globalización que comporta la digitalización abre nuevos mercados y, a la vez, facilita el acceso de otros competidores. Las empresas culturales deberán innovar para competir en un mercado global y en transformación.

En resumen, la digitalización de la cultura y las TIC en particular están transformando la estructura de los mercados, la oferta y la demanda y los procesos de producción, comercialización y gestión de las empresas del sector.

Aunque la aplicación y el impacto son desiguales, en función del ámbito y de la dimensión de la empresa, la industria cultural es consciente de esta oportunidad. El Departamento de Cultura y Medios de Comunicación (con la colaboración puntual de otras Consejerías de la Generalitat) está proporcionando apoyo a esta transformación desde diferentes aproximaciones.

2. A continuación se enumeran algunas de las principales iniciativas realizadas, o en curso, que indican cómo las TIC están ayudando al

desarrollo del sector cultural en el contexto de crisis actual y que cuentan con el soporte o la participación del Departamento de Cultura y Medios de Comunicación.

En primer lugar, nos referimos a la colaboración en la digitalización del sector cultural. En este ámbito, se pretende ayudar a la digitalización de sectores concretos como el cine, en cumplimiento de la Ley del Cine aprobada por el Parlamento en junio de 2010. En segundo término, pretende la introducción del programa PIMESTIC de la Secretaría de Telecomunicaciones en el sector cultural, por parte del Instituto Catalán de las Industrias Culturales. Este programa busca mejorar la competitividad de las pymes catalanas a través de la introducción de las TIC. Y, en tercer lugar, busca el impulso de la Anella Cultural y la Anella Audiovisual, para facilitar la interconexión y la colaboración de los equipamientos culturales y de las empresas audiovisuales, respectivamente.

Otra de las iniciativas es la conservación y difusión de la cultura catalana, con los objetivos de fomentar el turismo cultural, mejorar el posicionamiento de Cataluña y la captación de talento. Para ello, contamos con www.culturcat.cat como portal de referencia de la cultura catalana; con iniciativas de impulso y difusión del patrimonio cultural agrupadas en el proyecto ePatrimoni; con una agenda cultural que integra una gran diversidad de información actualizada de lo que ocurre cada día en Cataluña en este sector; y con otros portales

orientados a sectores culturales específicos.

En cuanto a la creación de nuevos productos y análisis de nuevos consumos, se ha firmado un acuerdo entre la Biblioteca de Cataluña y Google para digitalizar y disponer en línea contenidos en catalán, con más de 35.000 títulos. Además, se está desarrollando una plataforma de préstamo de libros electrónicos; el Departamento mantiene una presencia activa en redes sociales, con el objetivo de difundir nuevos productos y establecer nuevos marcos de relación; y se busca disponer de datos de consumos culturales a través del Barómetro de la Cultura y la Comunicación, que permitan analizar las tendencias y las oportunidades del sector.

Un punto importante se centra en facilitar la colaboración con el sector privado y otras administraciones, simplificando y reduciendo barreras administrativas y costes de gestión. Para ello, se contempla el impulso de la administración electrónica en el Departamento de Cultura y Medios de Comunicación. Así como compartir información y colaborar con el sector. Como ejemplo, tenemos la extranet eGIPCI, que ha permitido compartir los inventarios de patrimonio cultural con otras administraciones o empresas del sector.

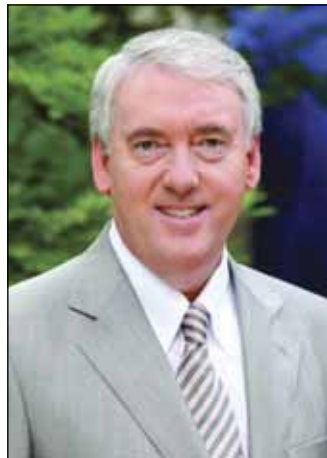
En cuanto al fomento directo de la actividad económica, hay que

destacar la participación en el Plan de Ocupación de Digitalización del Departamento de Trabajo, cuyo objetivo es formar y ocupar en el ámbito de la digitalización.

Por último, hay que señalar la reducción de los costes de funcionamiento internos del DCMC aumentando la actividad del área, a pesar de reducir en términos relativos el presupuesto respecto de ejercicios anteriores. Para ello, es destacable la implantación de un servicio de videoconferencia para mejorar la coordinación de diferentes unidades reduciendo los costes. Así como la reducción de los propios costes TIC internos.

Por ejemplo, se han reducido un 5% los gastos de comunicaciones del 2010 con respecto al 2009 (un 25% para la telefonía móvil), con la aplicación de nuevas políticas de uso y tarifas derivadas del acuerdo corporativo del Centro de Telecomunicaciones con los diferentes proveedores. Esta mejora económica se ha compatibilizado con un proceso continuo de mejora de las capacidades de conexión del departamento.

Otras actuaciones se centran en desplegar la virtualización de servidores, reduciendo el hardware y el consumo energético necesarios. Y en aplicar metodología ITIL para conseguir incrementar la capacidad de servicio y mejorar la calidad sin aumentar los costes.



Josep Poblet. Diputación de Tarragona.

3. Es fundamental el impulso de la administración electrónica. En primer lugar, hay que fomentar la interoperabilidad entre administraciones, con el consumo de servicios telemáticos para reducir la información que se solicita a los ciudadanos o las empresas, mejorando el tiempo de respuesta de los trámites. Por ejemplo, se realiza la validación del DNI o la consulta de la situación de pagos a la Seguridad Social.

En segundo lugar, tengo que citar la gestión completamente telemática de la oferta y la demanda de programas como "Cultura en Gira" o "Itineraris de Lectura". "Cultura en Gira" se orienta a fomentar la itinerancia de artes escénicas y música. A finales de 2010 se habrán alcanzado 4.500 actividades culturales en cerca de 300 municipios. Mientras que "Itineraris de Lectura" está dirigido a

fomentar la lectura con la participación de escritores en los centros educativos. Ya dispone de más de 800 centros inscritos.

Para ambos programas, el uso de las TIC ha agilizado los mecanismos de relación entre la oferta (escritores, empresas culturales), la demanda (escuelas o programadores) y la Administración.

Otra vía de actuación se centra en disponer de diversos trámites de subvenciones completamente on line en los ámbitos de Cultura Popular, Archivos, Cooperación Cultural y el Programa del Fomento de la Lectura de suscripciones gratuitas de jóvenes de 18 años (del cual ya se han beneficiado 51.457 personas).

También es necesario impulsar nuevos trámites telemáticos dentro de la plataforma corporativa 'Gen-cat Serveis i Tràmits', facilitando un punto único de información y consulta para toda la Generalitat de Cataluña.

Y, finalmente, el diseño de unas políticas y un sistema de gestión de la documentación electrónica para toda la Generalitat. En este proyecto transversal, liderado funcionalmente por el DCMC, participan múltiples unidades. A partir de esta primera fase, se está iniciando la implantación del sistema SIGEDA.

Este programa de actuaciones se ha desarrollado durante los últimos tres años, con un conjunto de proveedores (entre los que destacan

SUSCRÍBASE AHORA a "Sociedad de la Información"

Cuota de suscripción
Anual (11 números): 60 euros.

Forma de pago

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

Información suscripciones

Tel.: 916-314-300.
socinfo@socinfo.es. www.socinfo.es.

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

D:
Cargo:
Entidad: Ciudad:
CIF/DNI: C.P.:
Domicilio:
e-mail: Teléf.:

Firma:

(*) Enviar por e-mail (socinfo@socinfo.es).

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

Everis, T-Systems y FSI) y ha supuesto una inversión aproximada de 450.000 euros durante todo el período.

Por otro lado, a partir de un convenio de colaboración entre el Departamento de Cultura y Medios de Comunicación y el Departamento de Trabajo se ha puesto en marcha el Plan de Ocupación de Digitalización del Patrimonio Documental Catalán. Los objetivos del proyecto son incrementar el patrimonio histórico de Catalunya digitalizado y, fundamentalmente, la generación de profesionales relacionados con este sector. Este programa, por lo tanto, actúa directamente sobre la ocupación y la formación de profesionales en este campo en crecimiento de la cultura.

El papel del DCMC, a través de la colaboración de la Subdirección General de Archivos y Gestión Documental, la Red de Archivos Comarcales y el área TIC, es el siguiente: aportar la capacidad operativa, logística, técnica y de soporte; aportar el conocimiento del departamento en el proceso de digitalización, desde las fase iniciales de selección de la documentación hasta el control de calidad del producto obtenido; facilitar el espacio y los recursos materiales y tecnológicos necesarios; y realizar la formación en la parte tecnológica, archivística y de tratamiento previo de preparación de la documentación

4. Desde el punto de vista puramente tecnológico, se han movilizado del orden de 100 equipos de digitalización (una cuarta parte de nueva adquisición), distribuidos en unas 35 ubicaciones distintas. El importe aproximado ha sido de 100.000 euros, que se han utilizado para la adquisición, configuración y puesta en marcha de los equipos. Se ha colaborado con los proveedores Iecisa, Epson y SPI.

5. Las nuevas adquisiciones de infraestructuras reforzarán futuros programas de digitalización del patrimonio histórico por parte del Departamento de Cultura.

DIPUTACIÓN DE TARRAGONA

Josep Poblet Tous. Presidente. Diputación de Tarragona.

“El uso de las TIC facilita la reutilización de recursos entre administraciones”

1. La Diputación de Tarragona, consciente del cambio que estaba desencadenando el uso generalizado de las TIC en el modelo de sociedad, en el año 2006 inició un proyecto de gobierno electrónico con el objetivo de simplificar los procedimientos administrativos e incrementar la eficiencia de los servicios públicos, mejorando su acceso y la calidad.

Como resultado de este proyecto, se definió un Plan de Gobierno Electrónico que recoge las acciones necesarias para adaptar la diputación a este nuevo gobierno. El plan se construye sobre siete ejes directores.

Éstos son los siguientes: facilitar a las entidades locales y a las personas físicas y jurídicas su relación con la diputación por medios telemáticos; participar y promover la colaboración y coordinación tecnológica de carácter interadministrativo; adaptar tecnológicamente los mecanismos internos de gestión de la diputación; e incorporar mecanismos de soporte electrónico a la acción de gobierno.

Además, extender a las entidades locales del territorio el modelo de gobierno electrónico para implementar sus servicios; construir un modelo de integración común formado por elementos comunes, permanentes y necesarios para la actuación de la diputación; y gestionar el cambio cultural en relación con los recursos humanos de la organización y otros agentes implicados.

2. El uso de las TIC facilita la reutilización de recursos entre administraciones, contribuyendo al cumplimiento por los ayuntamientos de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y al ahorro de los ayuntamientos en inversiones tecnológicas.

3. El proyecto principal ha sido la puesta en funcionamiento de la pla-



Ramón García-Bragado.
Ayuntamiento de Barcelona.

taforma de tramitación electrónica de la diputación, que permite a los ayuntamientos y, en un futuro, a los ciudadanos disponer de una nueva herramienta de comunicación. Las ventajas que ofrece el uso de esta plataforma, respecto al anterior modelo de relación, son múltiples.

Desde un punto de vista económico podemos destacar, en primer lugar, la simplificación de la tramitación y la consiguiente mejora de la eficiencia del personal en la resolución de los trámites, que puede dedicarse a la resolución de tareas de más complejidad. Y, en segundo lugar, el ahorro en papel, envío de fax, cartas y correos certificados, gracias al uso de las TIC.

En tercer lugar, el ahorro en desplazamientos de personal interno y de los ayuntamientos para la firma de documentos o la aportación de documentación. Y, en cuarto lugar, la voluntad de la diputación de ofrecer la plataforma de tramitación electrónica a los ayuntamientos. Esta iniciativa facilitará, a los consistorios que se adhieran, el cumplimiento de los requisitos legales establecidos por ley, sin necesidad de hacer grandes inversiones en tecnología y en su implantación.

4. Para abordar este proyecto, se han intentado reutilizar aquellos servicios de administración electrónica ofrecidos por la AOC (Consortio de la Administració Oberta de Catalunya), facilitando de esta manera la interoperabilidad entre administraciones y la optimización de recursos. En concreto, la plataforma de trami-

tación hace uso del servicio ENOTUM de notificaciones electrónicas y servicios de firma electrónica de la Agència Catalana de Certificació-CATCert.

También se ha optado por soluciones de código abierto, como es el caso del gestor documental Alfresco. Todo ello ha contribuido a reducir los costes del proyecto, si lo comparamos con los costes que hubiera comportado recurrir a otras soluciones propietarias.

Como partners destacados en nuestros proyectos, encontramos a Steria, Tsystems y Telefónica Soluciones. Respecto al coste de los proyectos abordados en este año 2010, de forma global la inversión se sitúa alrededor de los 240.000 euros, sin contar los costes propios imputables al servicio de Informática de la propia diputación.

5. La implantación de proyectos de administración electrónica supone un cambio importante en la manera de trabajar del personal de la administración y de relacionarse con los ciudadanos. Se trata de un proceso lento que comporta que el retorno de la inversión inicial efectuada no se realice a corto plazo. Pero, tal y como ha sucedido en muchas otras áreas de gestión, la Diputación de Tarragona lidera esta implantación en el territorio y actúa como referente para el resto de administraciones de nuestra área.

AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

Ramón García-Bragado. Teniente de Alcalde y Presidente del Instituto Municipal de Informática. Ayuntamiento de Barcelona.

“El expediente electrónico disminuye la carga de trabajo y permite dedicarse a tareas de mayor valor”

1. Las tecnologías de la información son una pieza clave en la transformación de los modelos de gestión e interacción con la ciudadanía y los profesionales. Constituyen la palanca que permite reorganizar los procesos internos, haciéndolos más

ágiles, fáciles e inmediatos, y, son el elemento que hace posible una interacción, durante 24 horas al día y siete días a la semana, con el público. Estas dos premisas hacen posible una gestión más fácil y rápida por parte de los profesionales, las empresas y los particulares en su interacción con la Administración municipal, evitando desplazamientos, trámites, impresiones, etc.

2. Las TIC están contribuyendo de forma directa e indirecta a la salida de la crisis. De forma indirecta, desde la perspectiva de la gestión interna municipal, permiten realizar un más eficiente aprovechamiento de los recursos públicos, automatizando procesos, eliminando tareas y haciendo que el personal municipal pueda dedicarse a labores de más valor añadido. Por tanto, son palanca fundamental en la gestión eficiente de los recursos municipales.

De forma directa, y desde el punto de vista ciudadano, las tecnologías, según la visión municipal, son elemento clave en la interacción. Especialmente desde el punto de vista de las gestiones que un particular debe realizar para obtener servicios o cumplir la normativa municipal, haciendo una administración más accesible a través de diferentes canales y en todo momento.

3. El expediente electrónico municipal es un ejemplo de contribución indirecta. Automatiza los procesos extremo a extremo, elimina el uso del papel e incorpora firma y documento electrónico. Ello disminuye las cargas administrativas de trabajo en el personal técnico y permite que éste se dedique a tareas de mayor valor.

Un ejemplo concreto es el expediente electrónico que gestiona de forma totalmente automatizada todo el proceso de contratación administrativa. Ésta se completa con la subasta electrónica, que consolida un proceso de compra pública completamente electrónico, uniendo todos los elementos que intervienen en la adquisición municipal.

El expediente electrónico se ha implantado en los principales ámbi-



Angel Ros. Ayuntamiento de Lleida.

tos de gestión municipal (licencias municipales, inspección, contratación, recursos humanos y subvenciones) y supone la gestión de más de 95.000 expedientes anuales.

Por otra parte, y también en el ámbito de gestión interna, cabe considerar la inversión en infraestructuras de telecomunicaciones para la gestión inteligente de la ciudad. La extensión de la red de fibra óptica y de la corporativa a través del servicio wi-fi ha permitido una mejora de los servicios en la vía pública, para el ciudadano y, también, para movilizar al personal municipal. Ello supone un incremento en la eficiencia de la gestión, así como una prestación de mayor calidad.

El Portal de Trámites y Servicios del Ayuntamiento (www.bcn.cat/tramits) ofrece multitud de actuaciones on line, que permiten disminuir las cargas y pasos que cada particular o empresa debe realizar a la hora de realizar una gestión. La tramitación por internet hace más fáciles y rápidas las transacciones con la administración municipal y, por tanto, contribuye de forma directa a facilitar la salida de la crisis.

Las tecnologías, y la eAdministración en particular, hacen posible la prestación de un servicio de mayor calidad, más rápido, eficaz y de mayor valor para el público. Puede servir de ejemplo el nuevo modelo de gestión de las licencias de obra, que permite a la persona interesada aportar toda la documentación a través del portal y, gracias a los acuerdos con los colegios profesio-

nales correspondientes, facilita el hecho de que los sistemas municipales obtengan el proyecto ya visado, sin necesidad de generar, ni transportar documentación alguna en papel.

El peso que está adquiriendo la tramitación por internet se muestra en las últimas cifras disponibles. En el último año, la tramitación por la red ha crecido con respecto a la atención presencial y telefónica, con un 43%, un 44% y un 13% respectivamente. Y se ha alcanzado la cifra récord de tramitaciones mensuales a través del portal, al superar las 150.000. Además, el volumen global de trámites realizados por internet ha crecido un 21% entre 2009 y lo que llevamos de 2010.

Por otra parte, y desde el punto de vista de las prestaciones directas prestadas al ciudadano, se ha puesto en marcha Barcelona WiFi. Se trata de un servicio de conexión gratuita a internet en una red de espacios públicos municipales. Barcelona WiFi permite a cualquier ciudadano o visitante conectarse a internet con cualquier dispositivo inalámbrico, de forma completamente gratuita, y constituye una apuesta del consistorio por fomentar las TIC en la ciudad, al hacerlas accesibles a todo el mundo.

4. Para el Ayuntamiento de Barcelona, ha sido un elemento clave la inversión en administración electrónica y en sistemas de información como elemento fundamental en la estrategia de transformación interna. Para ello, ha contado con las empresas proveedoras líderes en el sector y expertas en cada materia.

5. El incremento de los servicios y trámites a través de internet permite hacer menos costosa la relación del ciudadano con el ayuntamiento. Menos costosa en términos de tiempo y número de interacciones necesarias para obtener un servicio. Éste se convierte en ágil, fácil y transparente, lo que facilita el desarrollo de la actividad particular en el territorio.

AYUNTAMIENTO DE LLEIDA

Ángel Ros Domingo. Alcalde. Ayuntamiento de Lleida.

“Hemos hecho un especial esfuerzo para rediseñar todos los procesos internos”

1. Las tecnologías de la información y las comunicaciones son una herramienta fundamental para poder avanzar en la e-Administración, mejorar los servicios a los ciudadanos y a las empresas. Es necesario poner estos servicios al alcance rápido, fácil y ubicuo per medio de los nuevos servicios de telecomunicaciones.

El cambio cultural que implica el uso de estas tecnologías, las redes sociales, los nuevos dispositivos y los nuevos usos y servicios, está transformando radicalmente la relación de la administración con los administrados. Estamos pasando de una administración reactiva y pasiva a otra administración proactiva.

2. Estamos generando una nueva administración más próxima y más eficiente, que aporta más recursos a la ciudadanía y al desarrollo de las empresas del territorio. El uso adecuado de las TIC permite una mejor gestión de los procesos internos, mejorando la eficiencia y la productividad de la propia corporación y reduciendo los costes de gestión.

Las TIC y los nuevos servicios de información de la administración facilitan a empresas y ciudadanos el acceso a información y conocimientos que han de facilitar su gestión y aprovechar mejor las oportunidades. Adicionalmente, estos proyectos favorecen la transferencia de tecnología y conocimiento y oportunidades de negocio para las empresas TIC.

3. Durante los últimos años, el Ayuntamiento de Lleida ha hecho un especial esfuerzo para rediseñar todos sus procesos internos, llevar a cabo la reingeniería precisa de los mismos y liderar el cambio cultural interno necesario para llevar a cabo una real e-Administración.

Esto ha venido acompañado por el hecho de garantizar las infraes-

estructuras TIC que soporten esta nueva administración y, también, por las labores de formación, información y difusión de estos nuevos servicios y tecnologías entre los ciudadanos y las empresas. Los puntos más visibles para el ciudadano de esta labor son la nueva sede electrónica, la carpeta de empresa y la carpeta ciudadana.

A continuación, proporcionamos unas cifras referentes al año 2009, que dan una idea aproximada de la carga asumida y de los resultados obtenidos: 757 trámites on line disponibles; 15.080 trámites resueltos íntegramente on line; más de 2 millones de trámites informados o resueltos parcialmente on line y documentos o formularios bajados de los servicios web municipales.

A ello se suman 4.709 certificados digitales (firma electrónica) distribuidos gratuitamente; 125.450 llamadas atendidas por el servicio de información telefónica 010; un total de 63.349 sms enviados a los ciudadanos (1.036 de ellos certificados); 1.448 noticias suministradas electrónicamente; más de un millón de visitas/sesiones a la página web del ayuntamiento (www.paeria.es); cerca de 17 millones de páginas de la web consultadas; 5.243 buzones electrónicos gratuitos del correo ciudadano @lleida.org; y 18 telecentros/puntos de dinamización TIC (más cuatro centros asociados).

4. Los proveedores tecnológicos que han colaborado en estos proyectos son mayoritariamente empresas del sector TIC de la ciudad, muchas de ellas con sede en nuestro parque científico y tecnológico. Podemos citar, entre las presentes en la ciudad y en el parque tecnológico, a las siguientes: Indra, Microsoft, IFR, Semic, LleidaNet, IWS y Telecom Segria. También son importantes colaboradores tecnológicos Telefónica, IBM, Andago, Vodafone y Ono, además de la Universidad de Lleida, a través de su Escuela Politécnica Superior de Informática e Ingeniería Industrial.

5. Quizás una reflexión. En enero de este año ha entrado en vigor la Ley de Acceso Electrónico a la Administración, que reconoce el derecho de la ciudadanía a dirigirse electrónicamente a las administraciones públicas. Para cumplir esta nueva norma, es necesaria la interoperabilidad e interconexión entre las distintas administraciones públicas. Y, asimismo, se debe disponer de las herramientas jurídicas y técnicas necesarias para realizar fehacientemente, y con respeto a las leyes de protección de datos, las transacciones administrativas.

Es, por tanto, un reto para todo el sector público español y una oportunidad para modernizar la administración y para potenciar un desarrollo industrial en el mundo de las TIC, que permita disponer de toda la tecnología necesaria para construir una administración electrónica.

En este marco de nuevos servicios y proactividad –y, aun más, en el actual contexto económico– aparece claramente la necesidad de replantear cuál debe ser la financiación de las entidades locales. Debemos delimitar, de una vez por todas, este marco de financiación y competencias. El 30% del presupuesto de los ayuntamientos se destina a prestar servicios que no les corresponden, que son competencia de otras administraciones y que no pueden dejar de prestarse, sobre todo en épocas de crisis, sin caer en graves consecuencias de índole social.

AYUNTAMIENTO DE SABADELL

Montserrat Capdevila Tatché. Teniente de Alcalde de Formación, Trabajo, Innovación e Industria. Ayuntamiento de Sabadell.

“La conexión tecnológica de 13 nuevos edificios genera un ahorro de 3.000 euros mensuales”

1. Pues un papel central, puesto que es la base sobre la que se sustentan muchas nuevas actividades



Montserrat Capdevila. Ayuntamiento de Sabadell.

de los emprendedores que inician su actividad económica, por ejemplo. Pero además, en el contexto de crisis actual, es imprescindible su incorporación en la empresa como un medio de incrementar la productividad, la eficiencia y la eficacia. Además de expandir las posibilidades de llegar a un círculo de clientes más elevado a través del marketing en la red.

2. Respecto a recursos internos y externos, significa el ahorro de material y de personal que traslada expedientes y documentos de un sitio a otro, con los riesgos de pérdida que ello supone. Además de significar una simplificación en la gestión, así como un incremento en la seguridad y en la accesibilidad. Esto significa, en definitiva, ahorro de costes, puesto que la administración ejerce su función informativa o de trámites igualmente, pero de forma más rápida, clara y transparente, y efectivamente, con menores costes logísticos.

3. El proyecto de conexión de 13 nuevos edificios a la red corporativa municipal mediante tecnología Wimax. Esta actuación, financiada por el Fondo Estatal para el Empleo y la Sostenibilidad Local, con un coste de ejecución de 212.243 euros, incorpora a la red corporativa nuevos edificios que, dada su ubicación en el territorio y debido al alto coste que ello suponía, no había sido posible conectar con fibra óptica.

La implantación del proyecto genera un ahorro en servicios de operadora de, aproximadamente, unos 3.000 euros mensuales.

Por otro lado, la conexión de nuevas sedes y la ampliación de caudal en las existentes, mejora la gestión municipal y el servicio al ciudadano, especialmente en los edificios destinados a la atención de servicios básicos que, por su casuística, se encuentran distribuidos en el territorio.

La incorporación de edificios a la red corporativa ha permitido también disponer de nuevos equipamientos con red wi-fi, que facilitan el acceso ciudadano a los servicios web municipales.

El proyecto de informatización de expedientes, que comporta el desarrollo de la administración electrónica y la creación de la sede electrónica, supone la simplificación y reducción de cargas administrativas y una significativa reducción de costes empresariales en sus relaciones con la administración.

También significa un ahorro de recursos del propio ayuntamiento. Concretamente, los 20.000 expedientes anuales que ya están informatizados supondrán un ahorro de dos millones de unidades de papel, catorce metros cúbicos de espacio de archivo y quince mil horas anuales dedicadas solamente en transporte físico de expedientes.

4. En el proyecto de conexión de edificios con tecnología Wimax han participado las empresas BC Sistemas de comunicación SL, como redactora y ejecutora del proyecto, por un importe total de 220.247 euros; y la empresa Auding S.A., que ha dirigido la implantación, con un coste de 7.041 euros.

Para la creación de la sede electrónica, se ha contado con el asesoramiento de la empresa AGTIC, por un importe global de 12.000 euros. ☒