



A screenshot of the Ayuntamiento de Gijón website. The page features a header with the city's logo and name, a search bar, and navigation links for 'Ayuntamiento de Gijón' and 'Ayuntamiento de Gijón'. The main content area is divided into sections for 'CIUDADANIA' and 'ECONOMIA'. Under 'CIUDADANIA', there is a 'Servicios' section with a sub-header 'Te facilitamos la realización de los trámites e información de los servicios de tu ciudad. Todos a un solo click.' Below this are two columns of service cards: 'descobramos' and 'desdó como'. Under 'ECONOMIA', there is a 'Movimiento' section with a sub-header 'Una ciudad en movimiento. Te facilitamos la realización de los trámites e información de los servicios de tu ciudad. Todos a un solo click.' Below this are two columns of service cards: 'descobramos' and 'desdó como'. At the bottom of the page, there is a footer with contact information and a hand cursor icon pointing to a link.

# La Sociedad de la Información

en

# Gijón

**JOSÉ MANUEL PAZOS GONZÁLEZ**  
JEFE DEL SERVICIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN





# Sumario



## Un vistazo a Gijón

### Nuevos derechos

Los avances de la nueva Administración electrónica

### Antecedentes. El Plan de Sistemas y el Plan @cerca

### El Marco actual

Planes tecnológicos, red de fibra óptica y mejora de la infraestructuras

### Compromisos y proyectos

Oficinas municipales

Plan ASPA

Cajeros Ciudadanos

Extensión Red Wi-Fi

Movilidad local

Interoperatividad administrativa

Tarjeta Ciudadana

Oficina Virtual

TDT y Call Center

Web municipal

### Conclusiones

La Sociedad de la  
Información

en

**Gijón**



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



# Un vistazo

a Gijón



- Más de 1.200 ordenadores conectados
- 203.000 tarjetas ciudadanas emitidas para ciudadanos y empresas con 1.106.000 usos mensuales
- 18 Cajeros ciudadanos, 5 de ellos 24 horas al día, más de 300.000 trámites en 2007
- 2,7 millones de usuarios de la web "gijon.es" al año y 34 millones de páginas visitadas
- 53 Servicios electrónicos de la Oficina Virtual con más de 14.000 usos en 2007 y 7.400 usuarios

La Sociedad de la  
Información

en

**Gijón**



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



# Nuevos derechos

a raíz de nuevas normas



- *La Ley garantiza* a ciudadanos y empresas a partir de 2010 los siguientes derechos:



## 1.- A *elegir* el *canal de tramitación*

- Presencial
- Telefónico
- Cajeros ciudadanos
- Sede electrónica de la página web
- TDT
- Otros

## 2.- A *Simplificar trámites y gestiones*

- No aportar información y datos en poder de otras Administraciones
- A obtener copia electrónica de documentos electrónicos
- A aportar documentos electrónicos en los procedimientos
- Obtener firma de identificación electrónica y utilizar DNI electrónico
- Garantía de confidencialidad y seguridad en datos y ficheros

La Sociedad de la  
Información

en

Gijón



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



# Los avances de la nueva

Administración electrónica



- Son muchas las *ventajas* que ofrece la *Administración electrónica*:

- *Proximidad* a los servicios públicos
- *Agilidad* en el tratamiento de los mismos
- *Simplicidad* en la relación con servicios electrónicos
- *Ahorro* de desplazamientos, de gastos y de uso del papel
- *Accesibilidad*: Ninguna barrera física, social, ni de edad
- Apertura la *24 horas, 365 días*



- Según diversos estudios, el uso de documentos electrónicos podría *reducir* hasta un 5% el espacio utilizado y el ahorro de decenas de *toneladas de papel*

## La Sociedad de la Información

en

# Gijón



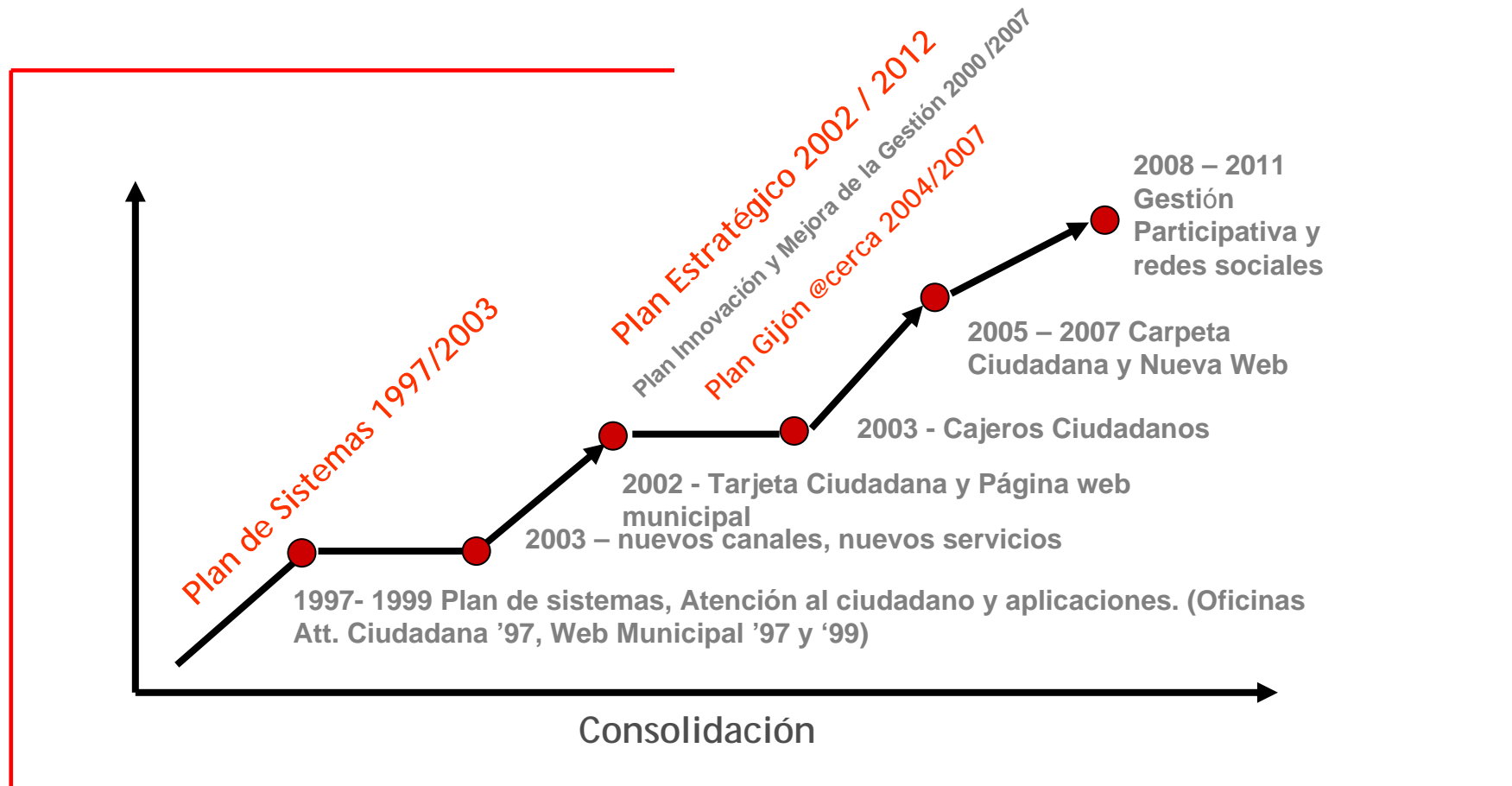
ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



# Antecedentes tecnológicos



Gijón 1997-2012



## La Sociedad de la Información

en

# Gijón



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



# Antecedentes

Plan de Sistemas: Gijón 1997-2003



El Ayuntamiento de Gijón aprobó en Mayo de 1997 un Estudio, encargado previamente a una empresa consultora (Andersen Consulting), que definía tanto el nuevo papel de la Función Informática para dar cobertura de forma adecuada a las nuevas necesidades de la Administración Municipal. El Plan incluía dos puntos:

## *1. Análisis de la Situación de Partida e Identificación de Directrices*

- Priorizar el Servicio de Informática
- Crear bases de datos Corporativas
- Potenciar nuevos servicios y canales de comunicación (Cajeros, Web...)

## *2. Definición de un Plan de Acción*

- Adecuar los recursos informáticos a las nuevas necesidades
- La Definición del nuevo papel de la Función Informática
- La Definición del modelo de Datos y Aplicaciones

La Sociedad de la  
Información en **Gijón**



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



# Antecedentes



## Plan Estratégico Municipal: Gijón 2002-2012

En el año 2002 nace el Plan Estratégico Municipal con el objetivo de programar el futuro de la ciudad para los siguientes 10 años, con varias líneas de actuación, dentro de las cuales se encuentra la Modernización Administrativa.

Fruto de este Plan estratégico surgieron dos Proyectos muy importantes: Gijón @cerca (2004-2007) y Administración sin PApeles (2008-2011)

### Gijón @cerca

- Nacido en 2004, potenció definitivamente la Tarjeta Ciudadana y la Red de Cajeros Ciudadanos
- Introdujo el Sistema de Tramitación Electrónica y la Carpeta Ciudadana, con el objetivo de prestar servicios 24x7

### Administración sin PApeles (ASPA)

- De reciente creación, permitirá la implantación definitiva de la Administración electrónica para llegar justo a tiempo al objetivo que marca la LAECSP, el 1 de enero de 2010, por medio de los procesos que se describirán a lo largo de la presentación

La Sociedad de la  
Información en **Gijón**



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



## El marco actual

Cumplimiento de la norma



Ya *tenemos la mayor parte* de los *servicios telemáticos* a los que obliga la Ley

- Más de *1.200 ordenadores* conectados
- *203.000 tarjetas ciudadanas* emitidas para ciudadanos y empresas con 1.106.000 usos mensuales
- *18 Cajeros ciudadanos*, 5 de ellos 24 horas al día, más de 300.000 trámites en 2007
- *2,7 millones de usuarios de la web "gijon.es"* al año y 34 millones de páginas visitadas
- *53 Servicios electrónicos* de la Oficina Virtual con más de 14.000 usos en 2007 y 7.400 usuarios



# La Sociedad de la Información

en

# Gijón



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS

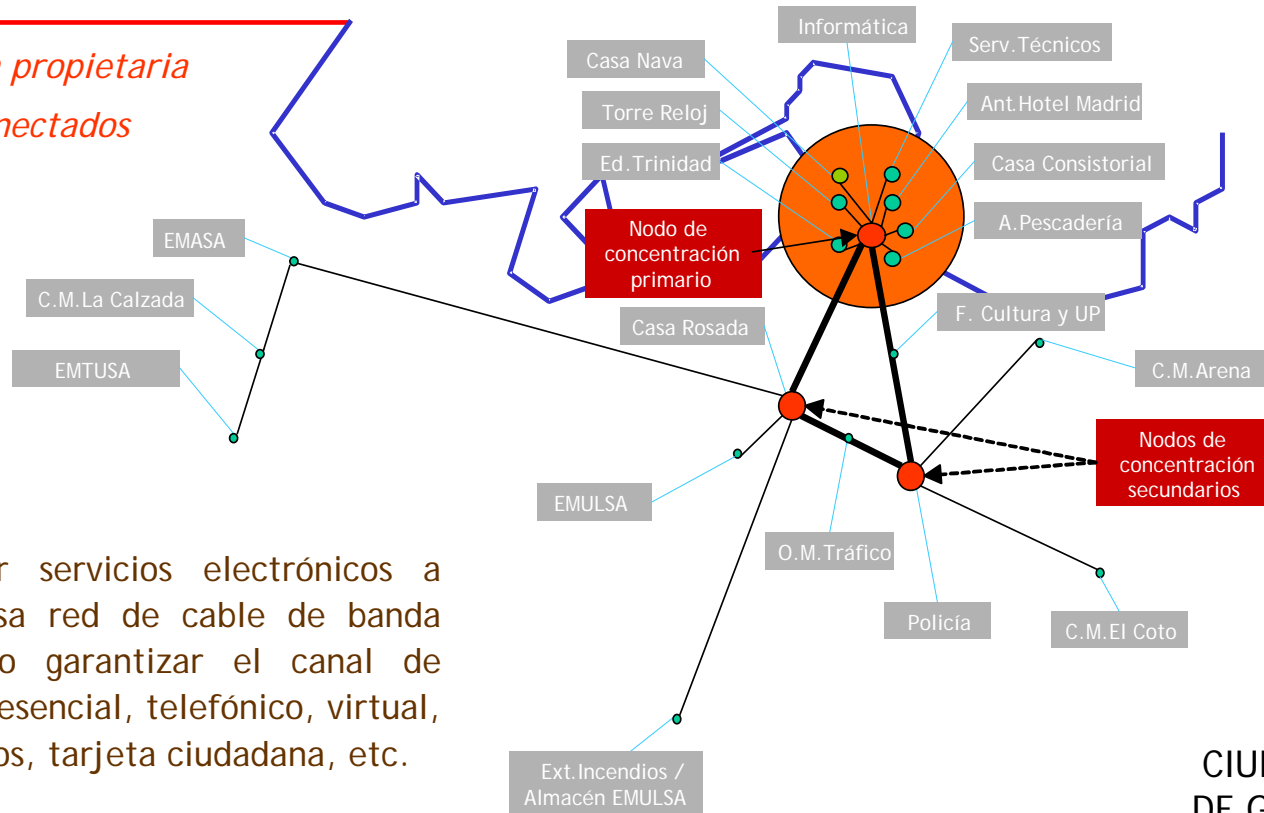


# El marco actual

Red de fibra óptica: La base del crecimiento



*60 Km. de fibra óptica propietaria*  
*Más de 50 Edificios conectados*



Gijón puede llevar servicios electrónicos a través de extensa red de cable de banda ancha, así como garantizar el canal de comunicación: presencial, telefónico, virtual, cajeros ciudadanos, tarjeta ciudadana, etc.

CIUDAD DE GIJÓN

# La Sociedad de la Información en Gijón



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS



## El marco actual

Plan de mejora de las Infraestructuras



*El Ayuntamiento de Gijón pretende mejorar cada día sus servicios aumentando las prestaciones de los mismos. Para ello, resulta fundamental la adecuada implementación de equipos, técnicas y aplicaciones, que se traducen por ejemplo en:*

1. Duplicación y renovación del CPD (Centro de Procesos de Datos), con el objetivo de garantizar su operatividad las 24 horas
2. Renovación de Servidores y Equipos, actualización de los 1.200 equipos municipales
3. Ampliación de la red TETRA con el paso de 3 a 7 antenas

La Sociedad de la  
Información

en

**Gijón**



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



# Compromisos y Proyectos



Oficinas municipales: Más cerca, más cómodo

- Uno de los *principales objetivos* durante estos últimos años, ha sido multiplicar el número de oficinas para aproximar los servicios al ciudadano
- En *cada Distrito* urbano existe *una oficina* de Atención al ciudadano:
  - Pumarín-Gijón-Sur
  - El Llano
  - L'Arena - Coto
  - La Calzada
- **Objetivos para 2010.** Queremos mejorar y ampliar nuestros servicios:
  - *Nueva sede de Urbanismo* en la casa Rosada con una oficina de Atención al Ciudadano
  - Se abrirá una oficina de atención ciudadana en el Centro Municipal de La Camocha



## La Sociedad de la Información

en

# Gijón



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



# Centros Municipales Integrados

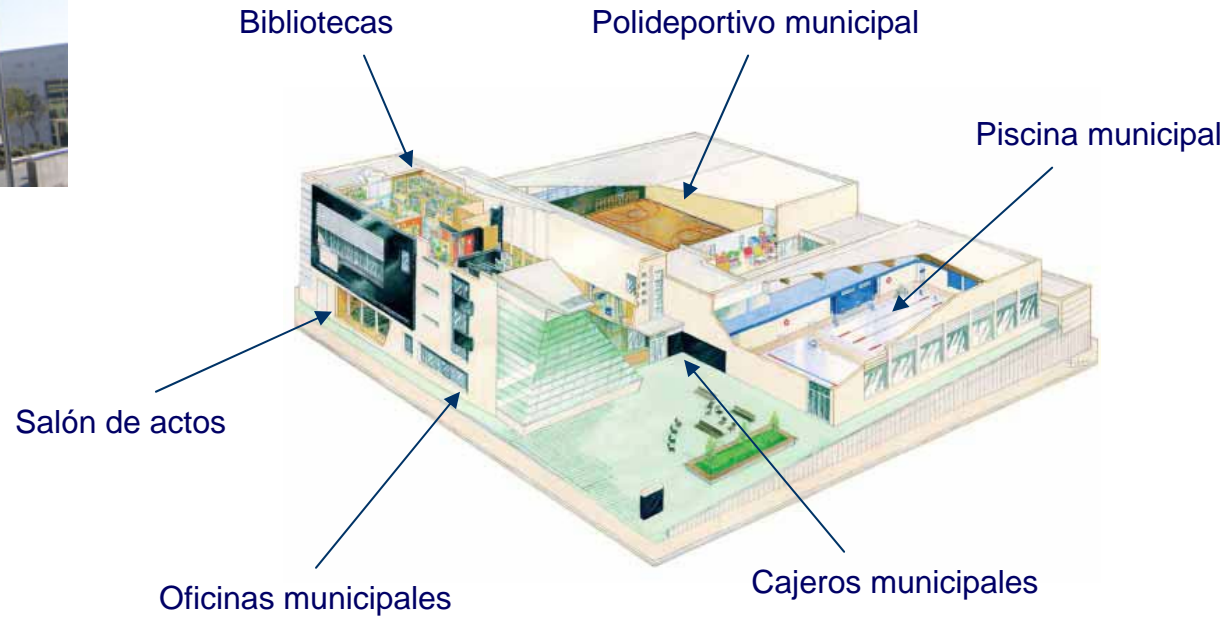


Más cerca, más cómodo



Centro Municipal Integrado Gijón-Sur

¿Qué ofrece un Centro Municipal?



La Sociedad de la  
Información en **Gijón**



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



# Compromisos y Proyectos

El Plan ASPA: La Administración sin papeles



El Plan ASPA consiste en la realización de una serie de actuaciones encaminadas a modernizar telemáticamente el trabajo del Ayuntamiento de Gijón por medio de:

- Proyecto e-Tramita, Gestión de expedientes en formato Web y extensión de la red 060 a todos los Centros Municipales Integrados
- Gestión de compras y Licitación electrónica. Gestión de compras telemática a través de registro electrónico de proveedores
- Centro de Atención Telefónica para todo el grupo municipal, para realización de trámites sencillos
- TDT, Servicio de teleasistencia; servicio de asistencia a domicilio para aviso en caso de emergencias, consulta y reserva de visitas y encuestas de satisfacción de asistencia social. Además de Inscripción y renovación de cursos pertenecientes a la Universidad Popular.

La Sociedad de la  
Información en **Gijón**



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



# Compromisos y Proyectos

El Plan ASPA: La Administración sin papeles



**Ayuntamiento de Gijón**  
SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO

**1. Datos Personales y Profesionales:**  
Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_  
Código fiscal o número de identificación: \_\_\_\_\_  
Dirección actual: \_\_\_\_\_ Localidad: \_\_\_\_\_  
Número de seguro de Personal: \_\_\_\_\_ Domicilio: \_\_\_\_\_

**2. Características de los servicios cuya reconocimiento se pretende:**

Ubicación con la Administración	Dependencia o dependencia funcional	Categoría

Al amparo de lo que previene la Ley 78/1978, de 10 de mayo, en la Administración Pública y de la Ley 7/2007, de 10 de mayo, en la Administración Pública, **SOLICITO EL RECONOCIMIENTO** de servicios documentales que se unen a la presente solicitud.

Al Ayuntamiento de Gijón

- Cambio de cultura organizativa: Del soporte papel al dato. Cambio de cultura de trabajo por medio de firma electrónica de documentos y comunicaciones electrónicas
- La Administración en datos: Cuadro de Indicadores de Gestión para Información a la Dirección en la toma de decisiones
- Mejora de la gestión administrativa en las Empresas Municipales, integrando a las mismas en los sistemas de teletramitación y de Atención Telefónica corporativos
- Objetivo: Para 2010 el 50% de los trámites a instancia de parte se harán por vía electrónica

La Sociedad de la  
Información en **Gijón**



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



# Compromisos y Proyectos

Cajeros ciudadanos: 18 Oficinas Virtuales



- Gijón dispone de *18 Cajeros* en servicio (El 80% de la población tiene uno a 10 minutos a pie)
- *Cinco cajeros abiertos 24 horas*, 365 días al año
- En ellos se pueden acceder a multitud de servicios

## Objetivos para 2010

- Ampliar también el número de Cajeros hasta alcanzar los 21, en el Centro Municipal de *Roces*, el del *Natahoyo* y el *distrito universitario*
- Se pretende *ampliar* el número de *Cajeros 24 horas* y que en ellos se pueda presentar cualquier solicitud municipal

La Sociedad de la  
Información

en

**Gijón**



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



# Compromisos y Proyectos

Cajeros Ciudadanos: Indicadores



• Total usos:	<i>313.021</i>	
• Recarga abono mensual transporte:	<i>8.848</i>	
• Recarga Tarjeta Ciudadana:	<i>189.732</i>	(60 %)
• Pago recibos:	<i>20.035</i>	(6 %)
• Renovaciones de cursos:	<i>5.606</i>	
• Reserva de instalaciones:	<i>5.014</i>	

La Sociedad de la  
Información en **Gijón**



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS

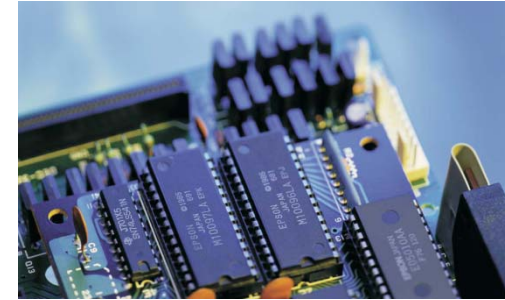


## Compromisos y Proyectos

Extensión red Wi-Fi: Más conexiones a Internet



- Gijón ya dispone de *Áreas Wi-Fi en todos los Centros Municipales Integrados de Gijón*
- El acceso a la red se hará como un servicio más de la *Tarjeta Ciudadana*



### Objetivos para 2010



- Ampliar el número de áreas Wi-Fi a 15 *Zonas abiertas de Gijón* (playas, plazas, parques, paseos)
- Ampliar la Red a otras instalaciones municipales: Piscina de La Calzada, Antiguo Instituto, Casa Rosada, etc...
- Iniciar la instalación de nuevas redes en los Centros Municipales de La Camocha, Montiana, Natahoyo y Roces

La Sociedad de la  
Información en **Gijón**



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS

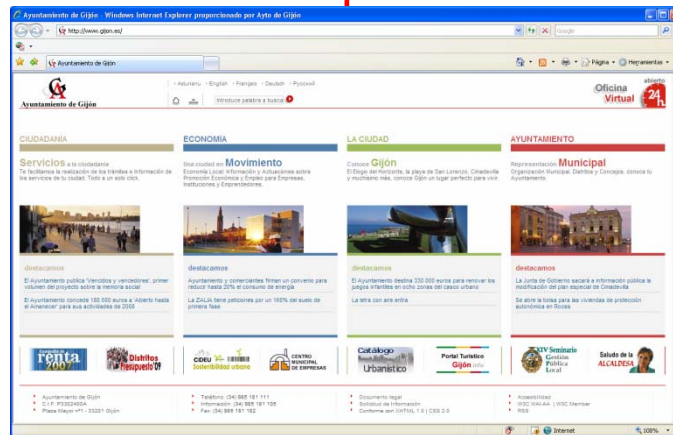


# Compromisos y Proyectos



Movilidad local: El Ayuntamiento en cualquier parte

- Ya se pueden recibir consultas acerca del *estado de un procedimiento* y reservar instalaciones deportivas a través de terminales móviles, vía sms
- Puede conocerse por sms el tiempo que falta para la *llegada de una línea de bus* en una determinada parada de EMTUSA



## Objetivos para 2010

- “Movilizar” la web municipal [www.gijon.es](http://www.gijon.es):
  - Hacer de la web, un lugar navegable desde dispositivos móviles.
  - Dar la posibilidad de iniciar trámites desde estos dispositivos, enviar información, realizar consultas, etc.

La Sociedad de la  
Información

en

Gijón



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



# Compromisos y Proyectos



Movilidad local: Plan de E-movilidad



Este Plan, pretende dotar al todo el personal de vía pública (policías, inspectores, vigilantes, técnicos...), del equipamiento necesario para que estos puedan llevar a cabo su trabajo directamente en conexión a las bases de datos municipales. Entre otras cosas este plan incluye:

- 1. Renovación y mejora de los terminales de la Policía Local* y mejora de sus funcionalidades
- 2. Movilidad en vía pública de inspectores y vigilantes*, por medio de PDAs con comunicación permanente a la bases de datos municipales
- 3. Movilizar la web municipal para que sea accesible desde dispositivos móviles*, cumpliendo con la normativa W3C para Web móvil

La Sociedad de la  
Información

en

**Gijón**



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



# Compromisos y Proyectos

Movilidad local: Plan de E-movilidad



4. *Oficina móvil*, identificando y centralizando los trámites que sean susceptibles de servicio a través de este canal (SMS...)
5. *Elecciones y movilidad*, adaptando el módulo de aplicación de elecciones para datos de escrutinio y sondeos
6. *Movilidad en la empresas municipales*
7. *Ayuntamiento 2.0*, integración con los usuarios de la Web municipal



La Sociedad de la  
Información

en

**Gijón**



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



# Compromisos y Proyectos



Interoperatividad administrativa: Una sola ventana y para todas las administraciones

- Ya se dispone de *Oficinas 060* en los Centros Municipales Integrados que permiten la *tramitación* de solicitudes con la Administración del *Estado* y del *Principado*
- Gijón fue la *tercera* ciudad de España en firmar este convenio con el MAP



**¿QUÉ SON LAS OFICINAS DE LA red 060 LA**

Son espacios donde los ciudadanos podrán, de forma presencial, realizar distintos trámites y obtener información de las tres Administraciones Públicas:

- Administración Autonómica del Principado de Asturias
- Administración Local: Ayuntamientos
- Administración General del Estado

**¿QUÉ PUEDO HACER A TRAVÉS DE UNA OFICINA DE ATENCIÓN INTEGRADA 060?**

- Presentar y registrar una solicitud o comunicación dirigida a cualquiera de las Administraciones participantes
- Obtener información personalizada sobre los siguientes temas:
  - Oferta pública de empleo
  - Subvenciones, ayudas, así como otros servicios y trámites que ofrecen las Administraciones
  - Organización, direcciones y teléfonos
  - Normativas
- Realizar sus gestiones:
  - Obtener certificados de vida laboral
  - Solicitar el título de familia numerosa. Lo recibirá en su casa
  - Solicitar y obtener una licencia de pesca
  - Inscribirse en las pruebas selectivas de acceso al empleo público
  - Inscribirse en cursos de formación

Y mucho más en... red 060

## Objetivos para 2010

- Se pretende ampliar el número de servicios y trámites ofertados desde las oficinas del 060 de toda la ciudad

# La Sociedad de la Información

en

# Gijón



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS



# Compromisos y Proyectos



Tarjeta Ciudadana: Todos los servicios en tu mano

- **203.000 tarjetas** (ciudadanos y empresas) en Gijón
- Medio de identificación
- **Diferencias** con el **DNIe**:
  - Medio de pago
  - Se emite también para empresas
  - Servicio integral (autobús, cajeros, Internet,...)
- Tarjeta **transporte público**



## Objetivos para 2010

- Se pretenden alcanzar las **220.000 unidades** de tarjetas emitidas
- Se obtendrá **acceso a la red Wi-Fi** municipal identificándose por este medio
- Ampliar el abanico de trámites ofertados en Internet

La Sociedad de la  
Información en **Gijón**



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



# Compromisos y Proyectos

Oficina Virtual: 24 horas, 365 días al año



- **53 servicios** municipales implantados
- Áreas con servicios (Atención al Ciudadano, Urbanismo, Tráfico, Obras Públicas, Agua y Saneamiento, RR.HH., Cultura, Consumo)
- Identificación vía **Tarjeta Ciudadana y DNIe**
- **Reserva** de instalaciones y **pago** de tasas

Objetivos para 2010

- Se pretende ofertar por este medio el **100%** de los Servicios del Ayuntamiento
- Se publicará copia electrónica en asturiano, de todos los modelos de instancia del Ayuntamiento
- Se pretende que para 2010, el 50% de los trámites municipales se realicen por esta vía



La Sociedad de la Información en **Gijón**



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS



# Compromisos y Proyectos

Oficina Virtual: Indicadores



- *Total de usos en el año 2007:* 14.115 usos
- *Total licencia/autorizaciones solicitadas:* 4.338 (22 % de los iniciados de parte en este Ayto.)
- *Autorización carga/descarga en vía pública:* 1.197 (72% resueltas en menos de 5 horas naturales), Licencia reparación fachada de edificio: 333 (79% resueltas en menos de 5 horas naturales), Autoriz. apertura de zanja: 1.672, Quejas y sugerencias: 1.327 (79% de las presentadas)
- *53 servicios municipales implantados*
- *Áreas con servicios* (Atención al Ciudadano, Urbanismo, Tráfico, Obras Públicas, Agua y Saneamiento, RR.HH., Cultura, Consumo)

La Sociedad de la  
Información

en

Gijón



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



# Compromisos y Proyectos



TDT y Call Center: Nuevos horizontes en la prestación de servicios

- Ya se encuentra en pruebas un servicio de teleasistencia por TDT, mediante el cual, personas con movilidad reducida que necesiten servicios vinculados a la FMSS, podrán comunicarse por esta vía con los prestadores del mismo
- El Ayuntamiento también cuenta con un servicio de asistencia telefónica en el Tlfno 985 18 11 11



## Objetivos para 2010

- Se implantará definitivamente el servicio de TDT y se impulsarán nuevos servicios de explotación de este nuevo canal de comunicación
- Se instaurará un sistema telefónico, mediante el cual se podrán realizar trámites sencillos de manera automática

La Sociedad de la  
Información

en

**Gijón**



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



# Compromisos y Proyectos

## Web municipal: Su evolución desde 1997

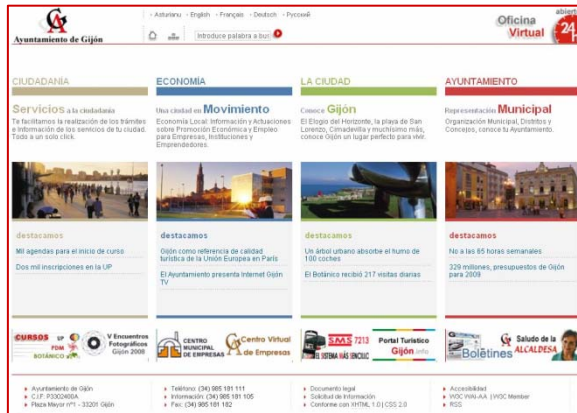


1997

a



1999



2007

f



2002

h

# La Sociedad de la Información

en

# Gijón

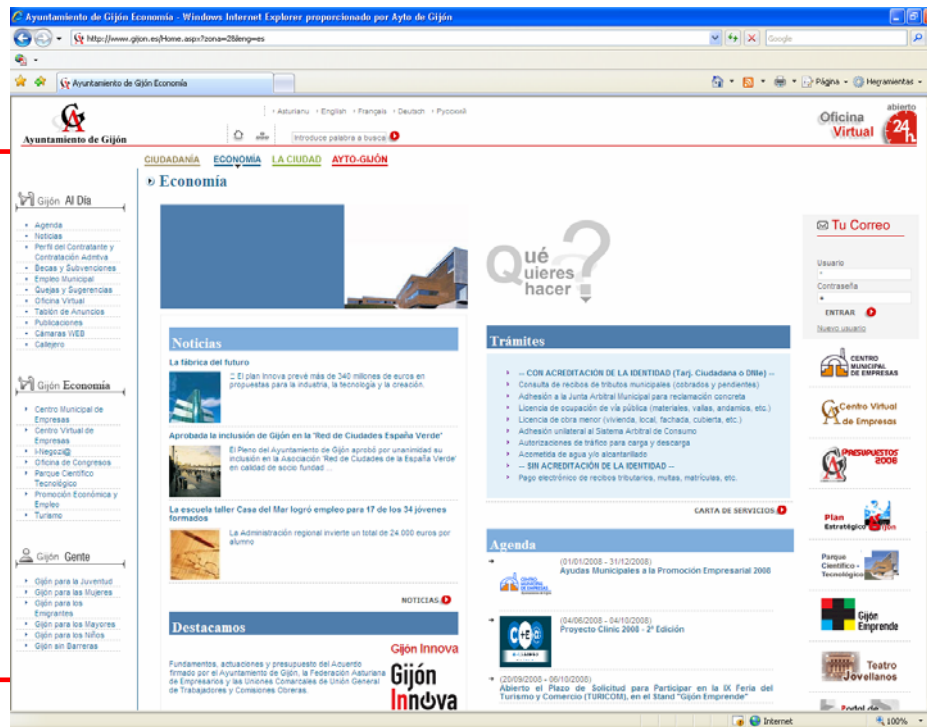


ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS



# Compromisos y Proyectos

Web municipal: Toda la información a un clic



- Según France Telecom, *la segunda* mejor web municipal de España y la 3ª según Cíberp@is
- *Principal canal de información municipal* elegido por los gijoneses
- *2'7 millones de usuarios año* y 34 millones de páginas visitadas

La Sociedad de la  
Información  
en **Gijón**



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS  
CIUDADANOS A LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS



# Compromisos y Proyectos

Web municipal: Toda la información a un clic



## Objetivos para 2010

- Sistema de envío a suscriptores, de una *Gazeta digital* de noticias relacionadas con la ciudad
- El sistema de envío se realizará *por correo electrónico* donde el suscriptor recibirá el boletín electrónico con el área de noticias que previamente ha elegido conocer
- Implantación de la Web 2.0: Mejorando la interacción con los ciudadanos por medio de Blogs, Foros y Redes sociales



# La Sociedad de la Información

en

# Gijón



ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Ayuntamiento  
de Gijón



## Conclusiones

- El Ayuntamiento ha destinado hasta ahora gran parte de sus esfuerzos en la implantación, adaptación y mejora de servicios electrónicos
- En este momento, el Ayuntamiento de Gijón ya cumple con la mayoría de criterios desarrollados en la LAE
- Se decide así, dar un paso hacia delante promoviendo nuevos retos de futuro, que deberán ser implantados hasta el año 2011
- Con ello, el Ayuntamiento de Gijón, pretende modernizar sus instituciones, mejorar su propia infraestructura para continuar mejorando y aplicar modernas técnicas de trabajo que supondrán entre todas ellas, la mejora de nuestros servicios al ciudadano y hacer de Gijón un referente en Servicios electrónicos

Muchas gracias por su atención,



Ayuntamiento de Gijón  
ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ



**José Manuel Pazos González**

[jmpazos@gijon.es](mailto:jmpazos@gijon.es)

**La Sociedad de la Información  
en el Litoral Cantábrico**