



Rafael Ariza, Director General para la Sociedad de la Información y las Telecomunicaciones de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

# [ una apuesta decidida por las TIC ]

Rafael Ariza, Director General para la Sociedad de la Información y las Telecomunicaciones de la Consejería de Industria y Tecnología explica a Bole.tic las medidas que se han tomado en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para impulsar la Sociedad de la Información y analiza las consecuencias de la incorporación de las Nuevas Tecnologías en la sociedad, así como el papel fundamental de las administraciones en su implantación.

Recientemente se ha creado en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha la Consejería de Industria y Tecnología, que recoge las competencias en materia de Sociedad de la Información y Telecomunicaciones, dando muestras de la importancia que para el Gobierno Regional tienen el uso y la aplicabilidad de las Nuevas Tecnologías de la Información.

Hay que destacar las virtudes de la Sociedad de la Información, como un nuevo concepto de Sociedad, en el que todos los ciudadanos podremos alcanzar, sin duda, cotas mayores de bienestar, si consideramos este bienestar como el disponer de una mejor educación, una mejor sanidad, unas mejores prestaciones sociales, mejores relaciones con la Administración; en resumen, un conjunto de actuaciones que nos facilitarán enormemente la vida.

Los factores que están actuando

como propulsores en el camino hacia esa sociedad varían en función de los países, por ejemplo, en España debemos realizar un mayor esfuerzo para mejorar la penetración y, sobre todo, la utilización de las nuevas tecnologías entre las medianas y pequeñas empresas, lo cual pasa a medio plazo por realizar un importante esfuerzo en el terreno de la educación.

Las administraciones públicas juegan un papel fundamental, tanto desde su papel de "usuarios" de estas tecnologías como desde su rol de impulsores de su utilización en la sociedad, a través de la puesta en marcha de nuevos servicios para los ciudadanos.

La Administración ha iniciado un proceso de modernización de su estructura, organización y operativos, con el objetivo de mejorar de forma continua la prestación de los servicios

a los ciudadanos y a las empresas usuarias de los mismos.

Este es el objetivo principal al que deben supeditarse todos los demás, entendiendo siempre que esta mejora debe regirse siempre bajo parámetros de consecución del máximo rigor administrativo, calidad, eficacia y eficiencia en su prestación.

Estos objetivos son hoy irrenunciables por la Administración, ya que los ciudadanos tienen la capacidad de elegir en relación con los niveles de calidad que se ofrecen, por ejemplo, desde el sector privado, y la Administración debe, por tanto, saber adaptarse continuamente a la evaluación de sus exigencias y a las capacidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

Ofrecer mejor y mayor cobertura de servicios al ciudadano sólo es posible si la propia Administración inicia un proceso de transformación que debe





Desde el Gobierno regional se están llevando a cabo todo tipo de actuaciones para conseguir que todos los ciudadanos tengan acceso a las ventajas del uso de las tecnologías de la información. Queremos democratizar las tecnologías y convertirlas en un derecho de uso, independientemente de donde residamos

tener presente una serie de aspectos:

\* Mantener al ciudadano y terceros en sus diferentes tipologías y situaciones de vida, como elemento central de este proceso de modernización. Ellos y sus necesidades y demandas deben ser el referente en todo proyecto de cambio.

\* Coordinar e impulsar el proceso de transformación desde una unidad administrativa interna que tenga una visión horizontal y única de la Administración.

\* Situar a los empleados públicos como protagonistas esenciales del cambio, fomentando su participación activa.

\* Rentabilizar las inversiones que realice la Administración, llevando a cabo el proceso de modernización de la forma más eficiente posible mediante la aplicación del principio de "Administración Común" entendida como la aplicación de metodologías compartidas y la utilización de estructuras organizativas y arquitecturas tecnológicas comunes sobre las que asentar esa nueva Administración.

\* Debe ser capaz de planificar, controlar y medir los resultados del proceso de modernización, entendido éste como la suma de numerosos proyectos que persiguen objetivos diferentes pero siempre coincidentes y coherentes.

Desde el Gobierno regional se están llevando a cabo todo tipo de actuaciones para conseguir que todos los ciudadanos tengan acceso a las ventajas del uso de las tecnologías de la información. Queremos democratizar las tecnologías y convertirlas en un derecho de uso, independientemente de donde residamos. Seguro que si conseguimos este objetivo seremos sin duda más iguales.

Castilla-La Mancha es una región que por su gran extensión territorial y su distribución demográfica nos obliga a ser más innovadores que en otras, ir más lejos, más alto y más rápido para conseguir quizás los mismos resultados. Pero esto no nos hace decaer en el objetivo, sino que nos sirve de estímulo

para desarrollar nuevas ideas y aptitudes que no serían posibles de otra manera.

Estamos trabajando intensamente en tres áreas que consideramos deben ser especialmente tratadas si queremos alcanzar el objetivo marcado, que todos puedan beneficiarse del uso de los servicios que reporta la Sociedad de la Información. Estos ejes son: las infraestructuras, la formación y los contenidos y servicios.

En cuanto a las infraestructuras mencionamos que el pleno desarrollo de la Sociedad de la Información se basa en la disponibilidad de unas infraestructuras de telecomunicaciones de banda ancha que llegue a todos los territorios y a todos los ciudadanos, sin discriminaciones por razones geográficas o económicas. Para que no se produzcan situaciones de desequilibrio entre unas regiones y otras, es necesario que se articulen medidas y actuaciones que permitan que ciudadanos, empresas e instituciones puedan acceder a los servicios que proporcionan las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.

Entre los proyectos que estamos llevando a cabo en este sentido se destacan:

\* El proyecto Nerpio, con el que a finales de 2005 se dotará de banda ancha basada en "tecnologías tradicionales" ADSL a todas las poblaciones mayores de 1.200 habitantes, lo que supone cerca del 90% de la población de la Región.

\* El proyecto Nerpio-sat, que por medio de la combinación de tecnologías inalámbricas dota de comunicaciones a los núcleos poblacionales de difícil acceso para las operadoras basadas en cables. La base de poblaciones instaladas llega ya a 142, habiendo cursado solicitudes 278 poblaciones para la convocatoria en curso.

\* En Castilla-La Mancha se trabaja para que la cobertura de telefonía móvil sea un derecho para todos los ciudadanos y por tanto se está mejorando la cobertura, con una legislación





En apoyo de la generación de contenidos y servicios de ámbito regional estamos trabajando en la creación de una distribución de software libre regional, acorde con las iniciativas de otras comunidades autónomas al respecto

pionera en nuestro país de protección de las emisiones que estos dispositivos pueden realizar y de compartición de infraestructuras entre distintos operadores.

\* No se han abandonado nuevas líneas de investigación, con proyectos pilotos basados en tecnologías emergentes como PLC y Televisión Digital.

Pero las infraestructuras no sólo son telecomunicaciones, los ciudadanos deben disponer de terminales y equipamiento para acceso a las nuevas tecnologías. En este campo son tres los programas que estamos llevando a cabo.

\* En primer lugar y en colaboración con las entidades locales, se está fortaleciendo una red de Centros de Acceso Público a Internet. Son 292 los centros que están en funcionamiento y, en el momento de redactar este artículo, nos encontramos con el plazo abierto para que las entidades locales soliciten la ampliación de este número.

\* Se han optimizado las inversiones, de modo que las inversiones en aulas en los centros educativos se abren a la sociedad para uso público y formativo.

\* Para incrementar la penetración de las tecnologías en los hogares hemos configurado el programa Conect@te, a través del cual se subvencionó la compra de 7.100 PC en los domicilios de los castellano-manchegos en el año 2003.

Las actuaciones en infraestructuras serían baldías si no fueran acompañadas de un importante esfuerzo formativo para que los ciudadanos aprovechen todas las oportunidades que facilitan estas herramientas y se supere la posible "brecha digital" que se podría crear entre aquellos que conocen sus ventajas y su uso y aquellos que no.

En este campo estamos realizando actuaciones en tres ámbitos:

\* La formación dentro de los ciclos académicos, tratando de llevar la informática al aula, abandonando el antiguo concepto de llevar el alumno al aula de informática. Los esfuer-

zos se orientan también a implicar a la comunidad educativa en su conjunto como dinamizador social del núcleo en que se encuentran.

\* El programa Inici@te trata de romper la brecha digital en su raíz atacando las causas que facilitan su aparición. Se trata de dar capacitación elemental en nuevas tecnologías a todas las personas que están fuera de los programas educativos reglados. Durante el año 2003 se logró que 90.000 personas pasaran por estos cursos de formación, que en este año 2004 han ampliado su oferta ante la demanda de cursos de nivel avanzado.

\* También trabajamos en planes de formación de colectivos específicos en colaboración con entidades privadas. Un ejemplo claro de estas actuaciones es el programa de formación de mayores, en el que se trabaja con una metodología y programas adecuados para este segmento poblacional.

Mejoradas la formación y las infraestructuras, se configura una masa crítica de usuarios que demandan servicios y contenidos acordes a esta nueva época. En este campo desde las administraciones públicas volvemos a tener un doble papel: el fomento de iniciativas de ámbito regional y los contenidos y servicios propios.

En la primera faceta desde la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha se han realizado dos iniciativas que tienden a aunar esfuerzos. Por un lado está el portal regional de Castilla-La Mancha (<http://www.castillalamancha.es>) que en el año 2003 consiguió 380.000 accesos diarios y 35.000 buzones de correo alojados. Por otro lado desde la administración hemos fomentado la creación de un punto de encuentro entre todos los agentes de la innovación y los emprendedores de Castilla-La Mancha (<http://www.clminnovacion.com/>)

En apoyo de la generación de contenidos y servicios de ámbito regional estamos trabajando en la creación de una distribución de software libre regional, acorde con las iniciativas de





otras comunidades autónomas al respecto, y de un portal de las administraciones locales en línea, como herramienta de apoyo a las entidades locales de pequeñas dimensiones.

También destacan las iniciativas en el programa de "Ciudades Digitales" en las que se aúnan servicios con innovación tecnológica. De ello es ejemplo el proyecto aprobado para Alcázar de San Juan que incorpora la Televisión Digital Terrestre como medio de transmisión de servicios públicos y privados.

En cuanto a las acciones de la administración regional de cara a la prestación de servicios multicanal, son múltiples las iniciativas que estamos llevando a cabo, dentro del "Plan de Funciona" para la modernización de la Administración Regional.

Por destacar algunos hitos en los que se trabaja con éxito destacaremos la iniciativa de tramitación electrónica de procedimientos administrativos. Desde esta ventanilla virtual los ciudadanos disponen de información de 808 procedimientos administrativos. De estos 244 disponen de formularios en Word y 240 en PDF para su descarga y cumplimentación. 57 de estos procedimientos pueden iniciar su tramitación por Internet y 41 a través del teléfono único de información 012.

También es importante destacar que la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ya dispone de servicios corporativos que permiten el uso de la firma electrónica, el registro virtual y el pago en línea. Estos servicios ya se encuentran desplegados y con notable éxito, por ejemplo, en el Diligenciado Automático de Certificados de Instalación Eléctrica de Baja Tensión, procedimiento totalmente en línea dirigido a los profesionales del sector eléctrico.


Actualmente nos encontramos en un ambicioso proyecto de integración que permita a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha gestionar las relaciones con los ciudadanos, empresas y otras administraciones en un entorno multicanal. Con

tres objetivos fundamentales: establecer normativas de operación y coordinación; mejorar los procedimientos de tramitación, por medio de la reingeniería de procedimientos administrativos; y la integración de diferentes canales de relación (telefónico, Internet y presencial).

Muchos otros proyectos se quedan en el tintero, tanto en el ámbito de la administración general, como las importantes iniciativas tecnológicas que se están desarrollando en campos como la educación y la sanidad. Por destacar un último proyecto, citaremos el piloto que de tecnología de Voz sobre Ip estamos desarrollando en la Consejería de Industria y Tecnología con vistas a su incorporación a toda la Red Corporativa de Castilla-La Mancha.

Pero todos estos proyectos no podrían desarrollarse sin la imprescindible aportación de los profesionales de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Desde el año 2002 en que la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha culminó un proceso de funcionarización del personal TIC, disponemos de unas escalas específicas de funcionarios expertos en Sistemas y Tecnologías de la Información. En la actualidad más de 450 funcionarios dan respaldo y fomentan todos estos proyectos.

La inversión en capital humano que estamos realizando en la Administración no se limita a la selección de personal altamente cualificado, sino que se prolonga a través de la formación continua con novedosos programas como el de colaboración con la Universidad de Castilla-La Mancha, por medio del cual 17 funcionarios del Cuerpo Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información han realizado durante el año lectivo 2003-2004 cursos de especialización que culminarán un Master en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 



Desde el año 2002 en que la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha culminó un proceso de funcionarización del personal TIC, disponemos de unas escalas específicas de funcionarios expertos en Sistemas y Tecnologías de la Información