

plan
euskadi en la
sociedad de la
información



Euskadi.net





plan
euskadi en la
sociedad de la
información





Índice

Presentación del Lehendakari	5
1 Una prioridad y un compromiso político	9
2 La nueva sociedad de la información: Una transformación radical	13
3 Nuestra visión: Una Euskadi digital para todos	17
4 Un referente: Europa en la Sociedad de la Información	23
5 Grado de avance de la Sociedad de la Información en Euskadi	27
5.1 Análisis del grado de preparación de Euskadi ante la Sociedad de la Información	28
5.2 Análisis del grado de integración de Euskadi en la Sociedad de la Información	30
5.3 Factores claves identificados	37
6 Un nuevo impulso: Plan Euskadi en la Sociedad de la Información	39
6.1 Objetivo General	40
6.2 Una propuesta de transformación	41
6.3 Una estrategia de avance: Ámbitos de Actuación	45
7 Líneas de actuación	49
7.1 Internet para Todos	51
7.2 Empresa Digital	54
7.3 Administración on line	59
7.4 Euskadi en la Red	63
7.5 e-Formación	65
7.6 e-Salud	67
7.7 Sector de Contenidos	69
7.8 Infraestructuras	70
7.9 Tecnología	71
7.10 Normativa	73
8 Modelo de gestión	77
8.1 Instrumentos de Gestión del Plan	78
9 Espacios de participación	81
A Anexo: Programas Iniciales	85



Presentación del Lehendakari



Estoy convencido de que si hasta hace aún poco tiempo, hubiéramos interrogado al ciudadano común sobre esta nueva Revolución Tecnológica de las tecnologías de la información que está teniendo lugar con el cambio de siglo, nos hubiera respondido diciendo más o menos: ¡Ah sí, lo de los ordenadores y todo eso... Sin embargo, al día de hoy creo que hasta el observador menos atento es consciente de que el cambio que está teniendo lugar representa un enorme desafío para las personas y para los países, porque comienza a ver sus implicaciones en aspectos concretos y tangibles, como son el mundo del trabajo y el discurrir de la vida cotidiana, en definitiva, porque empieza a ser consciente de cómo la nueva revolución tecnológica va a condicionar su proyecto de vida. Hoy, las ciudadanas y ciudadanos, aun los menos versados en tecnología, empezamos a comprender cabalmente el trasunto social de la nueva revolución, esto es, empezamos a saber que esto de la sociedad de la información va muy en serio.

Y es que una revolución tecnológica supone un cambio de proporciones tan enormes que representa un desafío colosal, una ruptura con el mundo anterior, y requiere por ello una respuesta adecuada de los poderes públicos. No sorprende por ello que en 1999, surgieran casi en un racimo diversas propuestas políticas para el desarrollo de la sociedad de la información, desde la de la Unión Europea que actúa como marco común, a las más cercanas de los poderes más próximos a los ciudadanos. Entre ellas, casi al alimón con el proyecto eEuropa, el Gobierno lanzó un programa de choque bajo el paraguas de la Iniciativa Euskadi 2000Tres, que ha servido como catalizador de esa reacción de adaptación que precisa la sociedad vasca en el ámbito educativo, en el empresarial, el de la administración y o el de los hogares.

Los resultados obtenidos han sido enormemente positivos y se sintetizan perfectamente en el indicador de acceso de la población a Internet desde los hogares: entre 1999 y 2001 hemos pasado de un 6% a un 25% de penetración, dando el salto desde el octavo hasta el segundo puesto entre las Comunidades Autónomas.

Los progresos evidentes que hemos realizado nos animan ahora a perseguir objetivos más elevados. Por eso, en esta nueva legislatura, la respuesta no puede sino crecer para corresponder en magnitud al reto presente. Después de la constatación de una exitosa transformación de nuestra economía, que ha conducido a Euskadi desde una profunda crisis industrial a ocupar nuevamente el primer lugar en el ranking de renta del Estado, planteamos como objetivo una *segunda gran transformación* sustentada en tres pilares: 1) la construcción de la sociedad de la información y el conocimiento, 2) hacer de Euskadi un referente en el espacio de la innovación y la tecnología, y 3) extender el principio de Calidad Total como forma de gestionar las organizaciones. Precisamente el documento que abre este prólogo contiene la traducción de ese primer pilar a una visión ambiciosa de Euskadi como sociedad de la información y a las estrategias y medios para hacerla realidad.

De la misma manera que hemos alcanzado la convergencia en renta con Europa, y nos hemos comprometido en la convergencia real en el empleo y en la convergencia tecnológica, nos planteamos también la convergencia en la sociedad de la información. Más aún, como el lector podrá comprobar en las páginas que siguen, en este ámbito tomamos como referencia la media europea para plantear objetivos para el 2003, pero sin perder de vista como referente a medio y largo plazo la posición de los países más avanzados de la Unión Europea, concretamente los nórdicos de Suecia, Finlandia y Dinamarca. Estamos firmemente convencidos que por nuestra idiosincrasia y características de país, apoyados en nuestros altos estándares educativos y en la capacidad de nuestro tejido productivo y nuestras administraciones, podemos y debemos aspirar a largo plazo a formar parte del núcleo avanzado de la sociedad de la información en Europa.

Con la formulación de este Plan comenzamos a hacer real esa visión de futuro, para que en todo nuestro actuar la tengamos como referente, porque sólo guardando esa memoria del futuro y guiados por ella podemos hacer realidad nuestras ambiciones. La guía que ahora ve la luz, representa sin duda un compromiso exigente en el plano de los medios, porque todo proyecto innovador supone a la vez un esfuerzo de reorganización y una ruptura con el incrementalismo y los comportamientos lineales. Las estrategias y acciones contempladas en este documento van a requerir por ello cambios organizativos y reordenación de medios, a la vez que una nueva e importante asignación de recursos adicionales que se va a sumar a la cifra del primer programa de choque que comenzó su vigencia en el año 2000. Con ello y con los compromisos ordinarios de los departamentos, Euskadi en la Sociedad de la Información va a contar con un volumen de recursos proporcionado a los ambiciosos objetivos que se ha planteado.

Visión de futuro, definición de estrategias, objetivos cuantificados y asignación de medios, conforman así un compromiso firme y creíble con ese primer pilar de la *segunda gran transformación* que el Gobierno ha planteado a la sociedad vasca como reto de futuro.

Pero una vez dejado sentado lo anterior, quiero ir más allá del imprescindible pero frío lenguaje de los enunciados de las políticas públicas y sus instrumentos de gestión para dirigirme a todos los ciudadanos en torno a algo que es tan importante como lo anterior: compartir con ellos las inquietudes y esperanzas con que todos afrontamos este nuevo cambio cultural y social.

Casi todos tenemos la tentación de ver el cambio tecnológico con un cierto distanciamiento, con escepticismo, cuando no con desconfianza y forzada asunción de lo inevitable. Esa actitud, expresada con belleza plástica en los versos de Emerson: *“Las cosas tienen las riendas y conducen a la humanidad”*, es comprensible, pero no debe sumirnos en una postura de sufrida resignación, en lo que algún autor ha denominado recordando a Unamuno un “sentimiento trágico de la tecnología”. Es verdad que cuando sucede como ahora que el cambio técnico y social se acelera sentimos con más fuerza que el futuro se ha vuelto de repente inescrutable. Pero en realidad nunca dejó de serlo, porque ahora es la tecnología pero ayer o mañana son o serán los movimientos sociales o las instituciones políticas los que se encontrarán en mutación. Porque en definitiva es la creatividad y la acción humana la que impulsa el imprevisible devenir de la vida en la sociedad abierta.

Y si el origen del cambio es la creatividad humana, su desarrollo conducente al dominio de las cosas, servirá de poca cosa si pierde de vista la dignidad moral de las personas. Por eso debemos ante todo humanizar el nuevo espacio social, ese espacio virtual que como alternativa al medio natural y al entorno urbano surge con las nuevas tecnologías de la información. Eso significa, desde luego, conjurar el peligro de que el nuevo entorno sea una nueva fuente de división social, lo que se ha denominado la brecha digital, pero entraña también otras implicaciones que van más allá de ese requerimiento básico de evitar la marginación. Humanizar el nuevo espacio social significa atender ese amplio abanico de recomendaciones que nos ha brindado el profesor Javier Echeverría, en forma de principios constituyentes de esa nueva realidad que él denomina Telepolis, como espacio civil, universal, libre, igualitario, democrático, de respeto a la identidad y a la intimidad, multicultural, que promueve la educación...

No cabe duda de que el nuevo Plan no puede pretender agotar la nutrida agenda constituyente del nuevo espacio social. Es una responsabilidad de los gobiernos, pero también de toda la ciudadanía velar porque las medidas de regulación de los distintos poderes públicos atiendan a esa filosofía. Pero al mismo tiempo, el Gobierno se pone manos a la obra en el ámbito de sus competencias para comenzar la tarea de humanizar la nueva sociedad, garantizando la universalidad de acceso, la formación de toda la población, el multilingüismo, la existencia de contenidos y servicios relevantes, el desarrollo de la nueva economía, la promoción de la identidad...

Pero es más, desde aquí quiero emplazar a los ciudadanos y ciudadanas para que nos demanden el cumplimiento de esos principios constitutivos de la sociedad digital en caso de que considerasen que los mismos no son respetados o son insuficientemente promovidos. También y de forma muy especial para que exijan a la administración el cumplimiento del compromiso que nace con este documento de proporcionar a medio plazo utilidades relevantes para el acceso mediante Internet a los servicios públicos. Dentro de esta especie de contrato que propongo a la ciudadanía, yo por mi parte, solicito un esfuerzo a toda la población para que se adentre en la cultura digital, porque creo que va a contribuir a mejorar su calidad de vida, a mejorar sus expectativas laborales y a enriquecer su mundo de relaciones y ocio. No pretendo que todas las personas nos volquemos con igual pasión en el nuevo mundo, pero sí que sin distinciones de edad, sexo o medio físico o social hagamos un lugar en nuestras vidas para el entorno digital. Un lugar, por pequeño que sea, en nuestra agenda diaria o semanal, en el que aprovechemos para buscar un aprovechamiento máximo, bien para la formación, para el acceso a servicios o para el desarrollo de redes de relaciones por afinidades con otras personas; incluso, por qué no, también para el entretenimiento, pero tratando de no incurrir en un uso que como el de la televisión consume a menudo vanamente nuestra atención.

Tenemos un futuro que podemos hacer realidad, una guía para construirlo que precisa de la colaboración de todos para compartir valores que humanicen la nueva sociedad. Que ninguno perdamos memoria de nuestro papel en esa tarea de construir la sociedad de la información pensando en las personas.



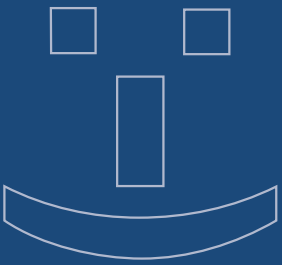
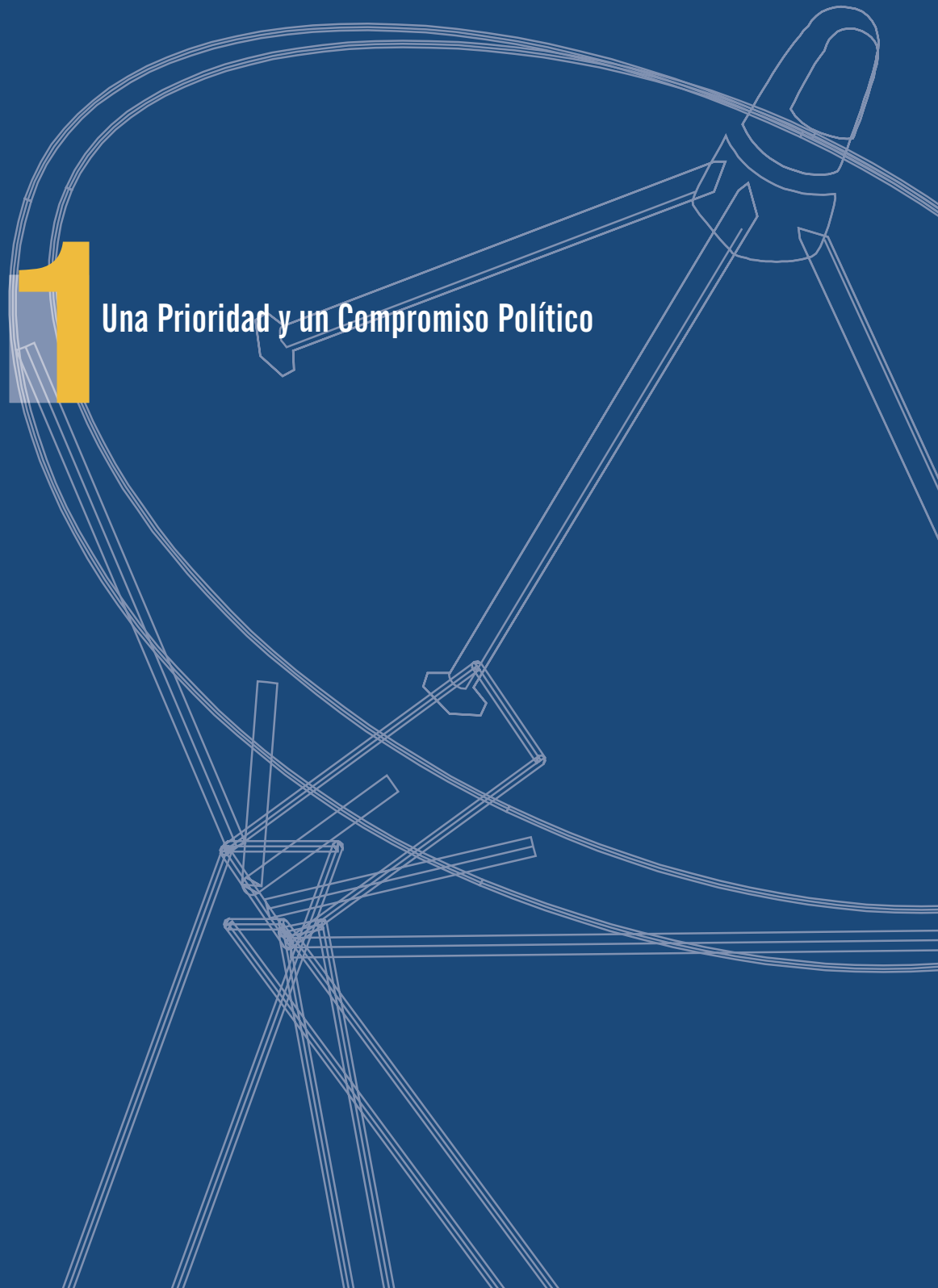
Juan José Ibarretxe
Lehendakaria

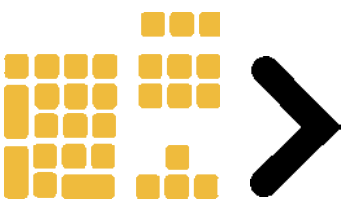




1

Una Prioridad y un Compromiso Político





1. Una prioridad y un compromiso político

Hoy nos encontramos inmersos en un proceso gradual de transición desde una sociedad industrial a la nueva Sociedad de la Información. Esta nueva sociedad trae consigo una transformación radical con cambios tecnológicos, económicos, sociales y políticos de gran profundidad que modifican la forma de pensar, de trabajar, de actuar y de vivir. El mundo está haciéndose digital y Euskadi no puede permanecer al margen de los efectos y oportunidades de estas transformaciones.

En este nuevo entorno, en el que se reinventan todas las actividades humanas, el Gobierno está comprometido en la definición de una estrategia favorecedora del desarrollo de su propio espacio económico-social.

Actuando hoy...

Consciente de la trascendencia de los cambios que se están produciendo, el Gobierno Vasco ha venido promoviendo desde 1999 una serie de actuaciones en el marco de la "Iniciativa Euskadi 2000Tres" encaminadas a potenciar la incorporación plena de la sociedad vasca a la Sociedad de la Información poniendo el nuevo espacio digital al servicio de las personas.

Es el momento de plantear un nuevo impulso que contribuya de forma decisiva a acelerar el proceso en marcha.

El referente a nivel político de este nuevo impulso lo encontramos en el discurso de investidura del Lehendakari, en el que destacó que:

...y construyendo el futuro

"Hoy nos planteamos la segunda gran transformación económica de Euskadi, basada en tres pilares:

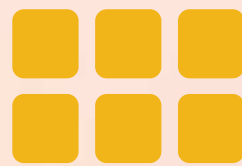
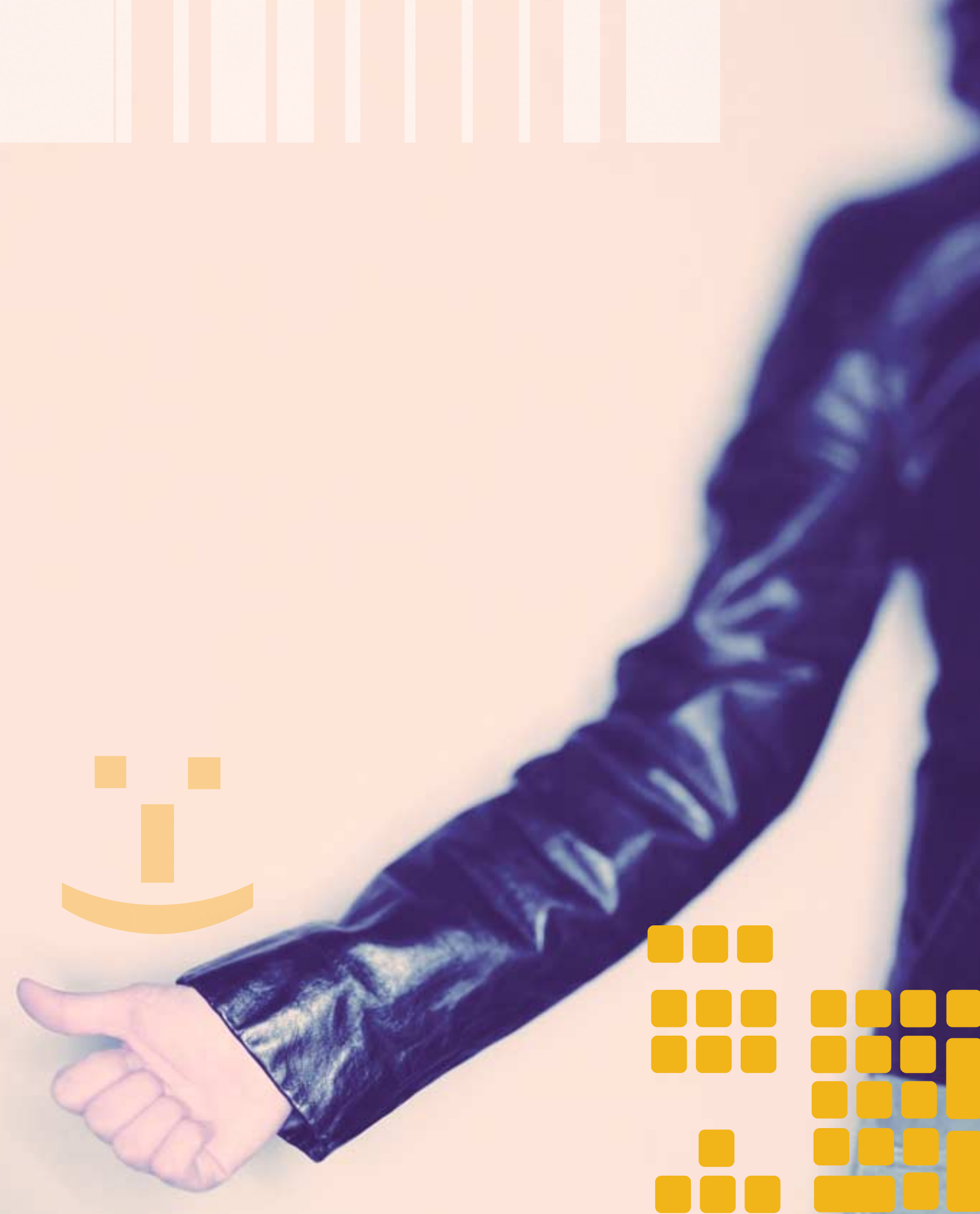
- **construir la Sociedad de la Información y el Conocimiento**
- *hacer de Euskadi un referente en el espacio europeo de la investigación y la tecnología*
- *extender el principio de la Calidad Total como forma de gestión de las organizaciones."*

Y formuló un compromiso para la nueva legislatura en cuanto a la Sociedad de la Información en los siguientes términos:

"...avanzar sensiblemente en el proyecto de construir una Sociedad de la Información para todos, propiciando el necesario cambio cultural, la accesibilidad de los ciudadanos a Internet, el fomento del comercio electrónico y de las empresas de la Nueva Economía, e incrementando la oferta de servicios on line de la Administración."

El Plan "Euskadi en la Sociedad de la Información" viene a dar respuesta a esta apuesta política de avance, constituyendo una iniciativa abierta y dinámica, que aporta un marco de referencia para el desarrollo de la Sociedad de la Información en Euskadi, e incorpora espacios de participación para el conjunto de la sociedad.

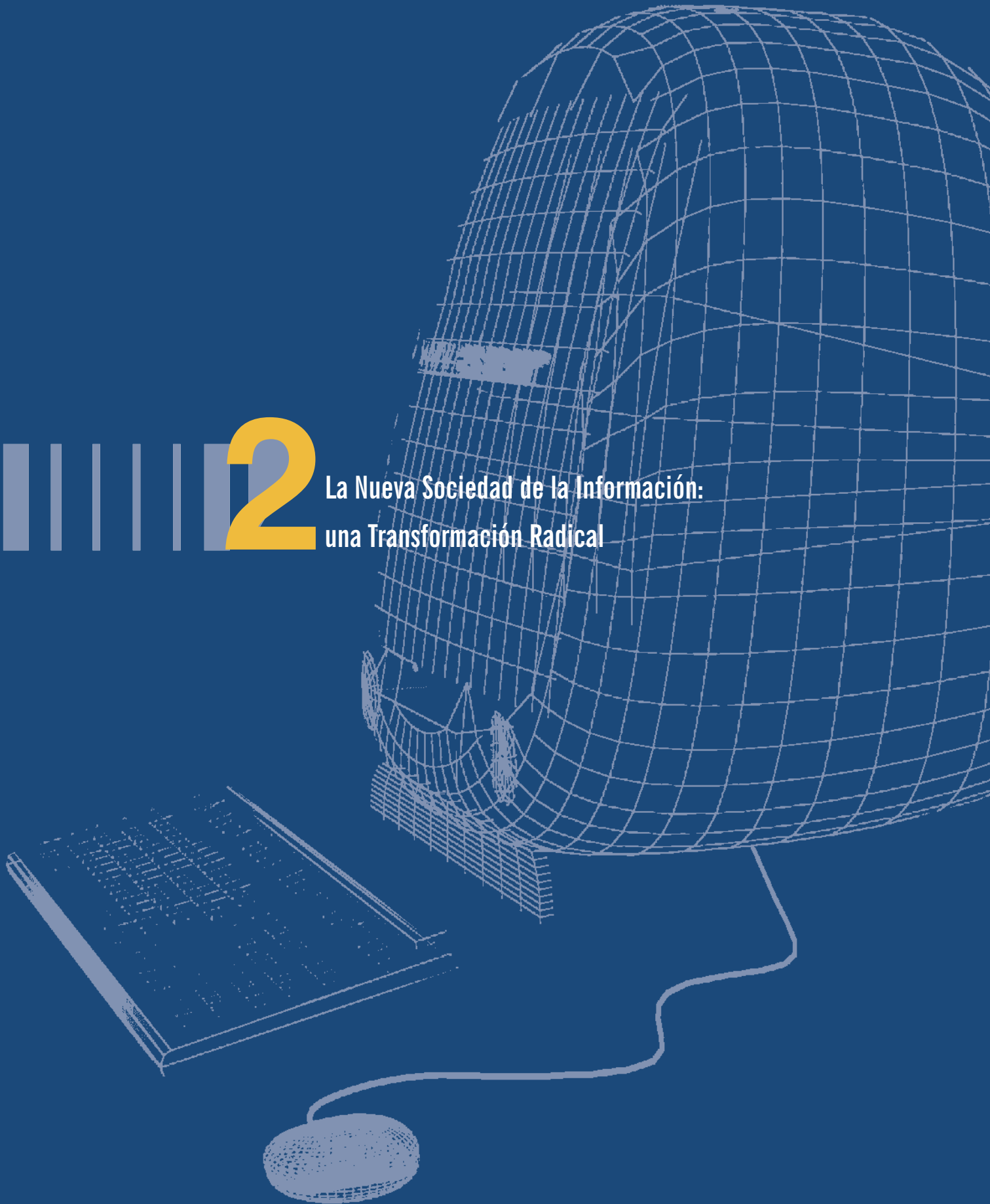
En definitiva, la prioridad y el compromiso consisten en proporcionar a cada persona, organización e institución de Euskadi la oportunidad de participar plenamente de los beneficios de este gran cambio, para construir "Euskadi en la Sociedad de la Información".





2

La Nueva Sociedad de la Información: una Transformación Radical





2. La nueva sociedad de la información: una transformación radical

Desde un enfoque inicial más centrado en el área económica (Economía Digital), el concepto de Sociedad de la Información ha ido evolucionando en los últimos años hacia una acepción más amplia, en la que los cambios afectan a todos los ámbitos de la vida. De esta forma:

El concepto de Sociedad de la Información que se va a utilizar hace referencia al **proceso de transformaciones sociales, económicas y políticas que se están produciendo como consecuencia del desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y la capacidad, prácticamente ilimitada, que su uso aporta para obtener, almacenar, procesar y compartir información.**

Las características básicas en torno a las cuales se articula esta nueva realidad son: accesibilidad, conectividad e interactividad. Las tradicionales barreras de tiempo y espacio pueden reducirse, dando lugar a importantes impactos en los ámbitos social, económico y político, así como en la vida cotidiana de las personas.

Entre los cambios que se están produciendo, cabe destacar los siguientes:

Impactos Sociales:

- Aparición de nuevas formas y posibilidades de relación social no condicionadas por el espacio físico: integrando y conectando la comunidad local y la comunidad global.
- Creación de nuevas fórmulas de organización del trabajo (teletrabajo): más medios técnicos y más información disponible de forma rápida y en cualquier lugar.
- Descubrimiento de nuevas alternativas culturales: Internet como vehículo de desarrollo de culturas locales y minoritarias en un entorno multilingüe.
- Disponibilidad de educación y formación permanentes: posibilidades de aprendizaje y desarrollo personal a lo largo de toda la vida.
- Riesgo de aparición de una nueva forma de marginación para aquellos ciudadanos sin acceso a la Sociedad de la Información: aparece la amenaza de la “brecha digital”.
- ...

Impactos Económicos:

- Globalización de la oferta y la demanda: paso del mercado local al mercado global donde los consumidores tienen acceso a una enorme gama de servicios y productos.
- Reducción de costes y de precios: desaparición de barreras geográficas y mayor competencia.
- Redefinición de la intermediación: se abarata el coste de las transacciones y la distribución de bienes y servicios.

- Posibilidad de innovación y mejora en la calidad de los servicios: cobran relevancia los activos intangibles.
- “Efecto Red”, el valor de la Red aumenta con cada nuevo miembro: las empresas apuestan por un crecimiento rápido en su seno.
- Decisiones de localización de nuevos proyectos empresariales: condicionadas por la disponibilidad de infraestructuras para la innovación y de trabajadores cualificados, frente a criterios tradicionales como la disponibilidad de suelo y los niveles de ayuda.
- ...

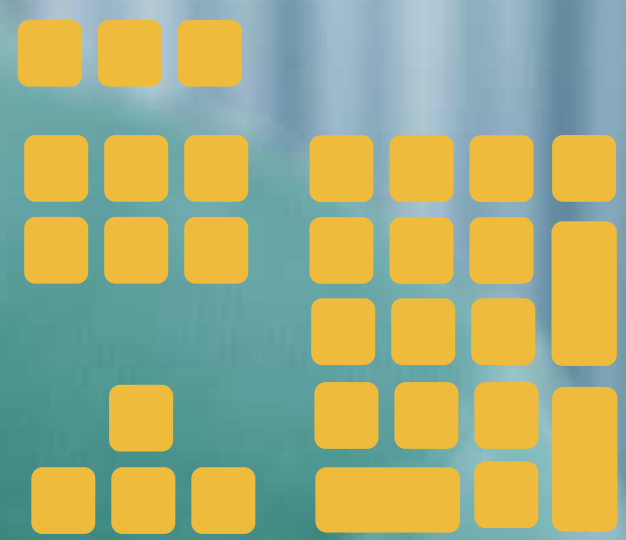
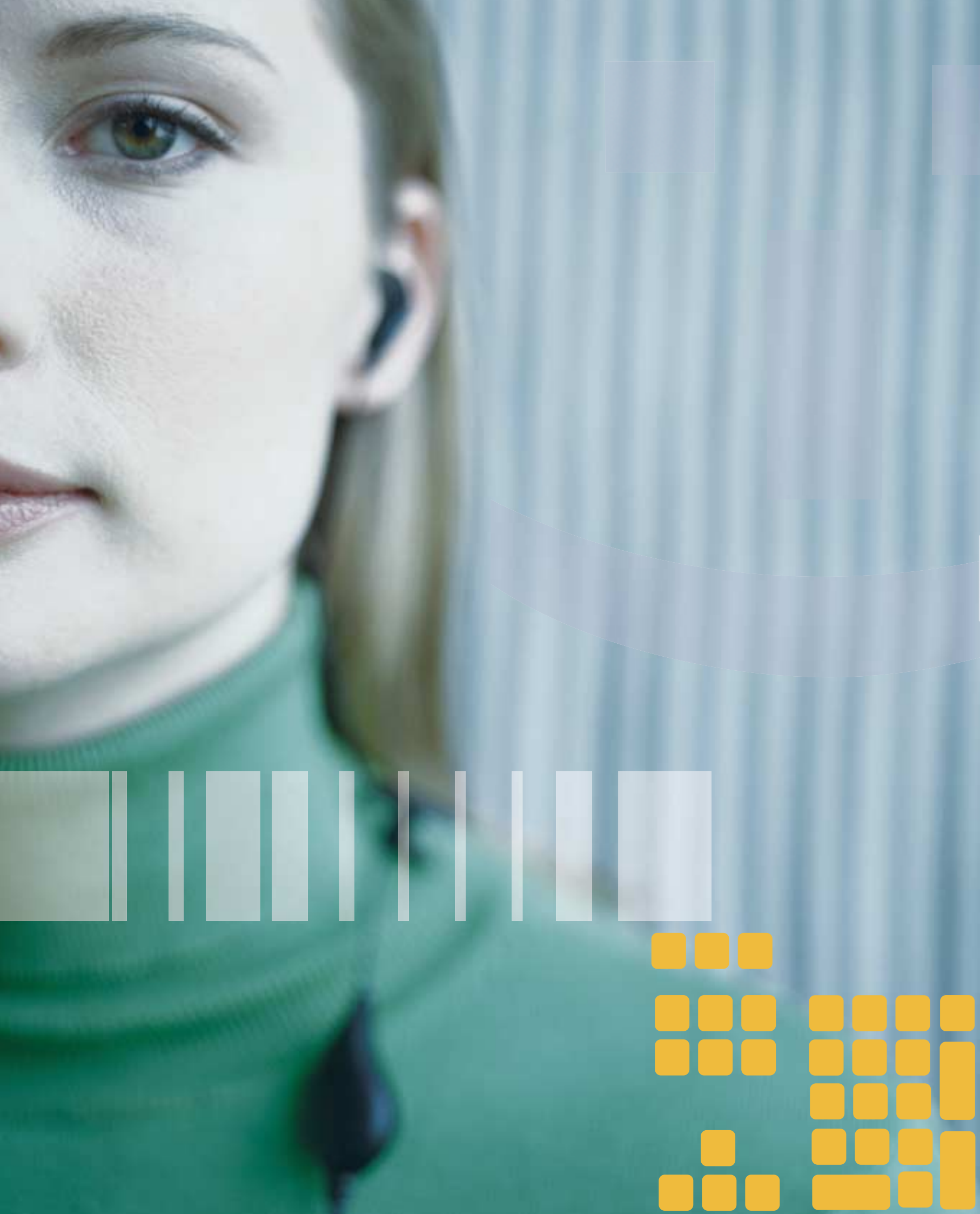
Impactos Políticos:

- Replanteamiento del concepto tradicional de Estado-Nación: aparecen redes de influencia globales no controladas directamente por los Estados.
- Necesidad de compatibilizar el principio de libertad que ha contribuido de forma decisiva al desarrollo de la Red (desregulación), con los principios de seguridad y privacidad que constituyen una importante demanda de los ciudadanos.
- Provisión transparente e interactiva de servicios públicos y administrativos: la Administración Pública se abre al ciudadano.
- Potenciación de la democracia y participación ciudadana: las nuevas tecnologías posibilitan la colaboración de la ciudadanía en el debate y en la toma de decisiones.
- ...

En este proceso de cambio existe una gran incertidumbre sobre cuáles serán los valores y actitudes que configuren el nuevo modelo social. Ante esta situación cabe una doble estrategia: esperar y ver qué sucede, o tratar de influir en el proceso partiendo del modelo de sociedad en el que deseamos vivir en el futuro y poniendo los medios para hacer realidad esta visión. Para avanzar en la segunda de las alternativas, “construir el futuro”, debemos contar con un proyecto propio y con la colaboración y el compromiso del conjunto de la sociedad para su desarrollo.

Nadie tiene la receta del éxito. Los cambios se suceden a gran velocidad y debemos actuar. En una realidad mundial en transformación, el éxito de Euskadi pasa necesariamente por adaptarse con rapidez a los cambios, adoptar decisiones y soluciones concretas, trabajar duro en ellas y, sobre todo, adelantarse al futuro con un proyecto propio.

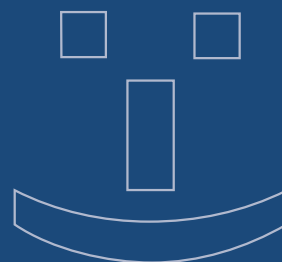
Hoy Euskadi tiene una cita inaplazable con la Sociedad de la Información.





Nuestra visión:

Una Euskadi digital para todos





3. Nuestra visión: una Euskadi digital para todos

¿Cómo nos gustaría ver a Euskadi en la nueva Sociedad de la Información?

Conectada

La nueva Sociedad de la Información se estructura en torno a redes, donde cada persona es una fuente de información que interactúa con las demás, y donde, con cada nuevo miembro de la Red, aparecen nuevos incentivos para unirse a ella.

Euskadi facilitará a sus ciudadanos, empresas e instituciones la participación en las principales redes internacionales, donde la diversidad social, política y económica de sus miembros sirve para fomentar el intercambio de experiencias, afrontar problemas comunes y detectar posibles retos y oportunidades de desarrollo.

Una Euskadi activa, emprendedora, vertebrada en torno a redes y conectada al mundo.

Abierta

En un entorno de globalización de las relaciones políticas, económicas y sociales, Euskadi se presentará como una sociedad abierta al mundo que conjuga modernidad, innovación y universalidad, y que aprovecha la creación de nuevos mercados y oportunidades para continuar reduciendo la diferencia que le separa de los países más avanzados.

Una Euskadi ejemplo de la creciente necesidad de conjugar lo global y lo local como factores esenciales de desarrollo, haciendo de la identidad propia, en una dinámica de conectividad con otros espacios, la respuesta permanente a los nuevos retos.

Una Euskadi que, manteniendo su identidad, se proyecta al mundo.

Orientada al conocimiento

En un mundo en permanente cambio, donde los países compiten entre sí, sólo prosperan aquellos que, conectados e interrelacionados, favorecen la creación, mantenimiento y difusión del conocimiento como base del avance continuo.

Euskadi seguirá desarrollando aquellos factores propios que suponen la esencia de su ventaja competitiva, como son su cultura, identidad, conocimiento (de las personas y de las organizaciones), creatividad, preocupación social y nivel de apertura y tolerancia.

Euskadi incrementará su capacidad competitiva para convertirse en un nodo, un referente mundial de generación y gestión del conocimiento para el desarrollo de actividades empresariales de alto valor añadido, promocionando un crecimiento económico sostenible y la creación de empleo a largo plazo.

Una Euskadi que hace del conocimiento el motor de su desarrollo.

Atractiva

La clave para avanzar en el desarrollo de la Sociedad de la Información se encuentra en la capacidad de las personas para generar ideas innovadoras y en la disponibilidad de recursos tecnológicos y financieros para ponerlas en práctica.

Por ello, Euskadi contará con una oferta educativa de gran calidad, apoyada por un entorno atractivo que suministre calidad de vida, potencie el gusto por valores como el conocimiento y la cultura, y ofrezca oportunidades de trabajo interesantes.

En definitiva, un país saludable donde merezca la pena trabajar y vivir, donde fluyan y se potencien las ideas, y donde se atraigan y retengan los mejores recursos para posibilitar el desarrollo futuro.

Una Euskadi que atrae y retiene talento. Un lugar para vivir y trabajar...

...en SOLIDARIDAD

Crecimiento, bienestar, competitividad,...Sí, pero en SOLIDARIDAD.

Las bases de una sociedad competitiva no están enfrentadas con la solidaridad, cooperación y tolerancia entre todos los agentes que forman parte de ella.

Una Euskadi socialmente innovadora, humana y sostenible, que ofrezca nuevas oportunidades para aumentar la integración ciudadana mediante la creación de espacios de colaboración y relación entre personas con intereses comunes.

Una Euskadi digital para TODOS, ciudadanos, empresas y Administración.

En resumen, un proyecto propio:

Una Euskadi activa, emprendedora, que se vertebra en torno a redes de personas que colaboran, que manteniendo su identidad se proyecta al mundo, que hace del conocimiento el motor de su desarrollo, que se muestra tolerante y capaz de atraer y retener talento, integrando a todos en un proyecto común de convivencia.

En esta visión de Euskadi en la Sociedad de la Información cada agente social tiene un papel que jugar:

El Ciudadano de la Sociedad de la Información

La Sociedad de la Información debe constituirse como factor de integración social y de mejora en la calidad de vida de los ciudadanos que se convierten, de esta forma, en el principal beneficiario de esta transformación, adoptando un nuevo papel activo en la transferencia de información y conocimientos, y en el uso experto de las nuevas tecnologías.

¿Cómo calificar al Ciudadano de la Sociedad de la Información?

- **Protagonista** y no mero espectador en la construcción de la Sociedad de la Información. El futuro depende más que nunca de todos y cada uno de nosotros.
- **Integrado** e “inoincluido” en una Sociedad de la Información que pertenece a todos, y donde las oportunidades de acceso a los beneficios ofrecidos en forma de nuevas posibilidades de relación, información y comunicación deben ser las mismas para todos.
- **Formado** en la utilización de las nuevas técnicas y herramientas, y sensibilizado sobre el cambio de mentalidad necesario para desarrollarse en un mundo donde los elementos de éxito son el elevado nivel de conocimientos, el aprendizaje continuo, la competencia y la adaptabilidad.

- **Motivado** para el aprendizaje y utilización de las herramientas de la Sociedad de la Información, basada en el pleno conocimiento de las oportunidades colectivas de participar y compartir información y comunicación.

La Empresa de la Sociedad de la Información

Las empresas se ven afectadas por la aparición de nuevas formas de relación, tanto en el ámbito laboral y económico, como en el comunicativo. Nuevas ideas que deben integrarse con conceptos tradicionales, capturando las eficiencias internas y externas existentes para aumentar la competitividad de las empresas.

¿Qué roles desempeñan las Empresas en la Sociedad de la Información?

- **Motor** del desarrollo de la Sociedad de la Información, constituyendo uno de los principales ejes para la adaptación del conjunto de la sociedad e impulsando a todos los agentes de su círculo de influencia en un avance común.
- **Ejemplo** en el aprovechamiento de las nuevas tecnologías y de la adaptación de sus estructuras y organización a los nuevos retos y oportunidades generando modelos de éxito a seguir.

¿Cuáles son los factores clave de las Empresas de la Sociedad de la Información?

- **Cultura:** Nuevos y viejos modelos

La adopción de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones implica cambios radicales en la cultura y en la forma de organización del trabajo en la empresa (flexibilidad, innovación constante) que no puede, sin embargo, olvidarse de apalancar la experiencia y cualidades específicas desarrolladas por su capital humano y aplicarlas en un nuevo entorno empresarial digitalmente avanzado.

- **Sistemas:** Nuevas y viejas reglas

La Sociedad de la Información genera nuevas reglas de hacer negocios (globalización, tecnología, elementos intangibles, talento) que hacen cuestionarse a las empresas cuáles son los pilares sobre los que sustentar el escenario económico. Este nuevo sistema requiere un mayor grado de compromiso de todos los agentes internos de la organización respecto a los objetivos de la misma, de forma que la empresa se beneficie de su creatividad, habilidad y potencial intelectual.

- **Negocio:** Nuevas y viejas oportunidades

La aparición de nuevas oportunidades de diversificación para el tejido empresarial vasco en un sector en rápido crecimiento como el de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, no debe ocultar que el futuro de Euskadi pasa necesariamente por adaptar los sectores tradicionales, que han permitido obtener posiciones competitivas y ventajas sostenibles en el tiempo, a la Sociedad de la Información.

- **Espacios:** Nuevos y viejos mercados

La Sociedad de la Información trae consigo una nueva forma de hacer negocios basada en una economía articulada en torno a la Red, donde las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones desempeñan un papel fundamental permitiendo a las empresas acceder a nuevos mercados y fidelizar a sus clientes actuales al contar con más información sobre sus necesidades.

- **Participación:** Nuevos y viejos esquemas

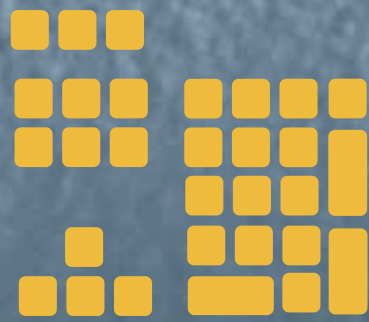
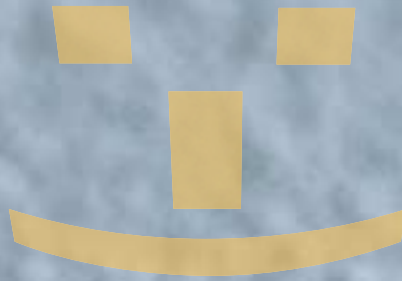
La Sociedad de la Información posibilita y exige nuevos modos de participación, donde diferentes organizaciones en red generan nuevos modelos de interrelación, potenciando la “democracia industrial”, y nuevos procesos de información, gestión y control en nuevas unidades organizativas.

La Administración de la Sociedad de la Información

El desarrollo de la Sociedad de la Información y de las nuevas tecnologías asociadas se constituye como un valioso recurso a disposición del sector público, tanto para incrementar exponencialmente la eficiencia en el desempeño de las funciones propias de su papel, como para reinventar sus mecanismos de relación con ciudadanos y empresas, además de con otras administraciones.

¿Qué roles desempeñan las administraciones en la Sociedad de la Información?

- **Facilitador** que crea las condiciones necesarias para este proceso de cambio, fomenta la inversión privada mediante la adopción de políticas fiscales y normativas, potencia la formación y el aprendizaje continuos, y genera confianza en el desarrollo de la Nueva Economía.
- **Dinamizador** que sensibiliza y promueve la participación de los agentes implicados, promociona la innovación tecnológica y apoya la aplicación generalizada y democrática de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Motor** que impulsa la consolidación de las iniciativas innovadoras, que acelera el uso de las nuevas posibilidades tecnológicas en sus relaciones cotidianas con ciudadanos y empresas, y que transforma sus estructuras internas en organizaciones adaptadas a la Sociedad de la Información.
- **Referente** en la aplicación de las nuevas tecnologías para generar valor al ciudadano y a las empresas desde la conexión y colaboración interadministrativa, el fomento de la cooperación público-privada y la incorporación de nuevas iniciativas, servicios y contenidos de la Sociedad de la Información.
- **Garante** del desarrollo futuro de la Sociedad de la Información mediante la actualización permanente del marco normativo, la adecuación de las infraestructuras, el equilibrio entre los principios de libertad, privacidad y seguridad, el necesario balance entre la información de dominio público y el derecho de la propiedad intelectual, y el respeto al derecho ciudadano de acceso asequible a la información y las comunicaciones.



A horizontal decorative bar composed of vertical stripes of varying widths and shades of gray, transitioning from dark to light from left to right.

4

Un referente:

Europa en la Sociedad de la Información





4. Un referente: Europa en la sociedad de la información

Consciente de las repercusiones que la entrada en la Sociedad de la Información trae para el conjunto de los ciudadanos europeos y para su capacidad competitiva en la economía mundial, la Unión Europea afronta desde hace varios años el desafío estratégico que supone la Sociedad de la Información potenciando la innovación y la utilización de las nuevas tecnologías.

Este planteamiento se concreta a nivel europeo en la Iniciativa “eEurope - Una Sociedad de la Información para todos”, y constituye un referente a tener en cuenta al fijar la estrategia de avance para Euskadi en la Sociedad de la Información.

La iniciativa “**eEurope - Una Sociedad de la Información para todos**” fue lanzada en diciembre de 1999 con el fin de acelerar la implantación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en toda Europa y garantizar a todos los ciudadanos europeos el acceso y los conocimientos necesarios para disfrutar de las ventajas de la Sociedad de la Información.

Los objetivos de esta iniciativa son:

- Introducir en la era digital y conectar a cada ciudadano, hogar, escuela y empresa.
- Crear una Europa culta en materia digital, sustentada en un espíritu emprendedor dispuesto a financiar y desarrollar las nuevas ideas.
- Velar porque este proceso no sea excluyente, afirme la confianza de los consumidores y refuerce la cohesión social.

A lo largo del año 2000, la Comisión Europea estableció el ambicioso objetivo global de convertir a Europa en la economía más competitiva y dinámica del mundo, reconociendo la necesidad urgente de explotar las oportunidades de la Sociedad de la Información.

Para alcanzar este objetivo, la Comisión Europea elaboró el Plan de Acción “**eEurope 2002**” que establece las medidas prioritarias a desarrollar para que Europa pueda beneficiarse del potencial de crecimiento económico y de empleo que proporciona la era digital, con la colaboración de todos los países miembros, las empresas y los ciudadanos europeos.

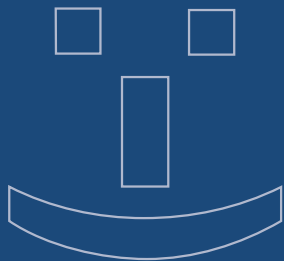
Las medidas e iniciativas incluidas en este Plan de Acción se agrupan en tres ámbitos de actuación:

- Una **Internet más rápida, barata y segura**, basada en tarifas reducidas, redes de alta velocidad para investigadores y estudiantes, y el desarrollo de tarjetas inteligentes.
- **Invertir en las personas y en la formación**, fomentando el acceso de la juventud a la era digital, difundiendo la formación y el trabajo en igualdad de oportunidades y evitando la “exclusión de la información”.
- **Estimular el uso de Internet**, acelerando el comercio electrónico, facilitando el acceso a servicios sanitarios y administrativos on line, promoviendo la creación de contenidos digitales en las redes mundiales de información y desarrollando sistemas de transporte inteligentes.

En línea con la iniciativa **“eEurope - Una Sociedad de la Información para todos”**, los diferentes estados y regiones han desarrollado sus propios planes de acción en esta materia. Estas iniciativas y otras de carácter internacional han sido analizadas como referencias en el proceso de elaboración del presente Plan. Entre otras, cabe citar las de Canadá, Corea, Reino Unido, Irlanda y los países nórdicos, y en el entorno más cercano, el Plan Info XXI, los planes de las distintas Comunidades Autónomas, las iniciativas que, en esta materia, desarrollan las Diputaciones Forales Vascas y las políticas e iniciativas municipales. Desde la iniciativa de la sociedad civil en nuestro entorno más cercano, cabría destacar el libro blanco promovido por Confebask para la Integración y Adaptación de las Empresas Vascas a la Sociedad de la Información.

Es importante tener en cuenta que, desde el ámbito de lo público, es necesario llevar a cabo un trabajo conjunto y coordinado entre todas las administraciones (europeas, estatales, forales y locales). Por ello, es responsabilidad indelegable de este Gobierno profundizar en su relación interinstitucional y, en el marco del presente Plan, promover las acciones necesarias que permitan alcanzar los objetivos finales previstos.





5

Grado de avance de la Sociedad
de la Información en Euskadi





5. Grado de avance de la sociedad de la información en Euskadi

Para definir una estrategia eficaz de promoción y desarrollo de la Sociedad de la Información en Euskadi, es importante conocer su grado de madurez o preparación y el nivel actual de integración en la misma.

Consciente de la importancia de medir el desarrollo de la Sociedad de la Información, tanto a nivel social como económico, el Gobierno Vasco, a través de su instituto de estadística, EUSTAT, ha comenzado a elaborar estadísticas semestrales dirigidas a las personas y a las empresas, y a redactar un informe anual que resume los resultados¹. El presente diagnóstico se basa en los datos y conclusiones de dichos estudios.

Este capítulo, más que realizar un análisis de situación exhaustivo, pretende aportar un panel de indicadores cuyo seguimiento en el tiempo permita orientar la reflexión y la definición de actuaciones.

A este respecto, existen áreas de análisis que aun no están totalmente cubiertas debido a la rapidez de los cambios sociales y tecnológicos que se están produciendo en torno a la Sociedad de la Información. Por ello, se deberá de completar el conjunto de indicadores actualmente existente cubriendo entre otras las siguientes áreas: coste de acceso, seguridad y confianza, alfabetización digital de la población, utilización del teletrabajo y Administración on line.

En consecuencia, en base a los indicadores existentes, el objetivo que se persigue es establecer las fortalezas y debilidades existentes, así como los ámbitos de actuación prioritaria para lograr la rápida integración de Euskadi en la Sociedad de la Información. En definitiva, identificar los factores clave que condicionan el avance en esta área.



5.1. Análisis del grado de preparación de Euskadi ante la sociedad de la información

El análisis del grado de preparación de Euskadi ante la Sociedad de la Información y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones asociadas se realiza desde una doble perspectiva: la sociedad y la economía vascas.

5.1.1. Sociedad vasca

Los principales factores socioeconómicos que inciden en la propensión al uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por los ciudadanos, son:

- Edad
- Nivel de formación
- Nivel de renta
- Situación laboral
- Concentración geográfica de la población

¹ EUSTAT, Sociedad de la Información: Euskadi 2000 (<http://www.eustat.es/>)

En relación con estas variables, el perfil social de Euskadi es el siguiente:

- **Edad:** la población vasca se caracteriza por un importante número de personas en el grupo de mayores de 65 años (14,9%)², cifra que se prevé crezca notablemente. Así, para el año 2010 dicho grupo incrementará su población en 104.000 personas³, mientras que se perderá casi un cuarto de la población de jóvenes (102.000 jóvenes menos). Este hecho se presenta como una debilidad de la sociedad vasca para su integración en el nuevo entorno, teniendo en cuenta las bajas penetraciones de Internet en dichos segmentos de edad, por lo que habrá que definir acciones específicas para este colectivo.
- **Nivel de formación:** según la última Estadística de Población y Vivienda de 1996, el 45,85% de la población vasca de 10 ó más años ha superado la educación primaria, el 14,62% ha cursado estudios de formación profesional y el 15,44%⁴ posee estudios universitarios. El alto nivel formativo y cultural de la población vasca favorece su desarrollo en la Sociedad de la Información.
- **Nivel de renta:** Euskadi cuenta con el mayor nivel de renta per cápita de todas las comunidades autónomas (Euskadi = 11.608 euros; media estatal = 9.394 euros)⁵, situándose un 23,5% por encima de la media estatal.
- **Situación laboral:** la tasa de actividad de la población vasca de 16 a 64 años es del 66,5%⁶. A nivel de la UE, la tasa de actividad para el mismo periodo y grupo de población fue del 68,9%⁷. Estos indicadores se ven afectados por la baja tasa de actividad de la mujer, tanto en Euskadi como en la UE (53,6%⁸ y 59,8%⁹ respectivamente). En los estudios analizados se identifica una tasa de actividad baja como un factor determinante de “exclusión digital”.
- **Concentración geográfica de la población:** un 60,5% de la población vasca se concentra en 13 municipios¹⁰. El grado de concentración geográfica de la población de Euskadi se encuentra entre los mayores de la Unión Europea (Euskadi = 283,9 hab/km²; media europea = 117,2 hab/km²; media estatal = 77,9 hab/km²)¹¹, siendo éste un factor que facilita el despliegue de infraestructuras.

Conclusión

Aunque en el ámbito social se cuenta con una posición de partida favorable, es fundamental incidir sobre aquellos colectivos en peligro de exclusión, facilitando de esta manera una Sociedad de la Información para todos.

5.1.2. Economía vasca

De igual forma, las principales variables económicas que influyen en la velocidad de integración de las empresas vascas en la Economía Digital pueden resumirse en:

- **Tamaño de la empresa:** el 93,6%¹² de las empresas vascas tienen menos de 10 empleados. En este segmento se produce un significativo retraso en la incorporación de las nuevas tecnologías.
- **Sector de actividad:** la economía vasca, aunque inmersa en un proceso de terciarización, tiene una fuerte influencia industrial, siendo este sector su principal motor (sector primario = 1,21% del PIB, sector secundario = 43,69% del PIB, sector terciario = 55,1% del PIB)¹³. Cabe también destacar el fuerte componente exportador de las empresas vascas.

² EUSTAT, Estadísticas de Población y Vivienda 1996. Publicación 23/07/1998

³ EUSTAT, Proyecciones de Población. Publicación 23/06/2000

⁴ EUSTAT, Estadísticas de Población y Vivienda 1996. Publicación 23/07/1998

⁵ INE, Contabilidad Regional España 1999. Publicación 4/12/2001 (<http://www.ine.es/>)

⁶ EUSTAT, 2001

⁷ EUROSTAT, 2000 (<http://europa.eu.int/comm/eurostat/>)

⁸ EUSTAT, 2001

⁹ EUROSTAT, 2000 (<http://europa.eu.int/comm/eurostat/>)

¹⁰ EUSTAT, Actualización de la Población Municipal 1998. Publicación 20/07/2001

¹¹ EUROSTAT, Regiones de Europa. Superficie y Población 1997. Publicación 2/10/2001

¹² EUSTAT, Directorio de Actividades Económicas 1999. Actualización 28/03/2001

¹³ EUSTAT, Cuentas Económicas. Precios Corrientes. 10/07/2001

- **Tipo de bienes o servicios producidos:** dentro del sector industrial la gran mayoría de las empresas se dedican a la fabricación de bienes intermedios. Este factor debe tenerse en cuenta a la hora de valorar el nivel de desarrollo del comercio electrónico en Euskadi, siendo las transacciones comerciales entre empresas las que muestran mayor potencial.
- **Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:** Euskadi cuenta con una estructura productiva en la que el sector de transformados metálicos es predominante, si bien el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ocupa ya a más de 25.000¹⁴ personas y cuenta con empresas avanzadas tecnológicamente que representan un factor clave para el éxito de la Sociedad de la Información. No obstante, el peso específico de este sector es inferior a la media europea.

Conclusión

Euskadi destaca en cuanto a desarrollo económico industrial, presentándose como potencial ejemplo de aplicación de las nuevas tecnologías en los sectores tradicionales. El fuerte peso de la pequeña y mediana empresa en el entramado económico vasco exige actuaciones concretas hacia este segmento.

➤ 5.2. Análisis del grado de integración de Euskadi en la sociedad de la información: situación de partida

Para el estudio del nivel actual de integración de Euskadi en la Sociedad de la Información, se utiliza un modelo basado en tres elementos claves:

- **Usuarios:** que son los destinatarios últimos de los servicios y contenidos de la Red.
- **Contenidos y Servicios:** que aportan valor añadido a la Red.
- **Contexto:** que posibilita el acceso de los usuarios a los contenidos y servicios.



A efectos de establecer comparaciones se van a utilizar, la media europea, con el objetivo de buscar la convergencia de Euskadi con Europa, y la media de los países nórdicos pertenecientes a la Unión Europea (Suecia, Dinamarca y Finlandia), que deben constituir el referente último como países líderes en el ámbito de la Sociedad de la Información.

¹⁴ EUSTAT, Industria de las TIC 1999

5.2.1. Usuarios

a) Integración de los ciudadanos en la Sociedad de la Información

Existen dos conjuntos de indicadores que ayudan a medir la integración de los ciudadanos en la Sociedad de la Información: los equipamientos tecnológicos y la utilización de los mismos.

■ Nivel de equipamiento

Los principales indicadores a nivel de equipamiento en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de los ciudadanos son:

- **Porcentaje de población con ordenador personal en el hogar:** en el cuarto trimestre de 2001, el 48,1%¹⁵ de la población vasca de 15 ó más años dispone de ordenador personal en el hogar. Los últimos datos comparables corresponden al año 2000, siendo el dato de Euskadi 41,4%¹⁶, la media europea 35%¹⁷ y la media de los países nórdicos 53,3%¹⁸.
- **Porcentaje de población con acceso a Internet desde el hogar:** a finales de 2001, el 26,6%¹⁹ de la población vasca de 15 o más años tiene posibilidad de acceso a Internet en el hogar. En este caso, la media europea se sitúa en el 36,1% y la media nórdica es del 58%²⁰. La diferencia entre la población con ordenador personal y la que accede a Internet es significativa.
- **Porcentaje de población que posee teléfono móvil:** en 2001, el 75,2%²¹ de la población vasca de 15 o más años dispone de teléfono móvil. Los últimos datos comparables corresponden al año 2000, siendo el dato de Euskadi 65,3%²², la media europea 55%²³ y la media de los países nórdicos 70,7%²⁴.

■ Nivel de utilización

En cuanto a indicadores de utilización, cabe destacar los siguientes:

- **Uso de Internet:** en Euskadi, el 29,2%²⁵ de la población de 15 o más años utiliza Internet, siendo la media europea 46,2% y la media de los países nórdicos 66,5%²⁶.
- **Utilización del correo electrónico:** el 49%²⁷ de los usuarios de Internet utiliza el correo electrónico. La media europea es del 76,7% y la media de los países nórdicos es del 83,6%²⁸.
- **Comercio electrónico:** el 16,9%²⁹ de los usuarios de Internet en Euskadi realizan compras por este medio. La media europea es del 20,1% y la media de los países nórdicos es del 23,5%³⁰. En este punto, cabe destacar el bajo volumen actual de transacciones comerciales, si bien la tendencia es creciente.

¹⁵ EUSTAT, Encuesta sobre la Sociedad de la Información Familias, 4º Trimestre de 2001

¹⁶ EUSTAT, Encuesta sobre la Sociedad de la Información Familias, 4º Trimestre de 2000

¹⁷ EUSTAT, Sociedad de la Información: Euskadi 2000

¹⁸ EUSTAT, Sociedad de la Información: Euskadi 2000

¹⁹ EUSTAT, Encuesta sobre la Sociedad de la Información Familias, 4º Trimestre de 2001

²⁰ EUROBAROMETRO, 2001 (http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/index_en.htm)

²¹ EUSTAT, Encuesta sobre la Sociedad de la Información Familias, 4º Trimestre de 2001

²² EUSTAT, Encuesta sobre la Sociedad de la Información Familias, 4º Trimestre de 2000

²³ EUSTAT, Sociedad de la Información: Euskadi 2000

²⁴ EUSTAT, Sociedad de la Información: Euskadi 2000

²⁵ EUSTAT, Encuesta sobre la Sociedad de la Información Familias, 4º Trimestre de 2001

²⁶ EUROBAROMETRO, 2001

²⁷ EUSTAT, Encuesta sobre la Sociedad de la Información Familias, 4º Trimestre de 2001

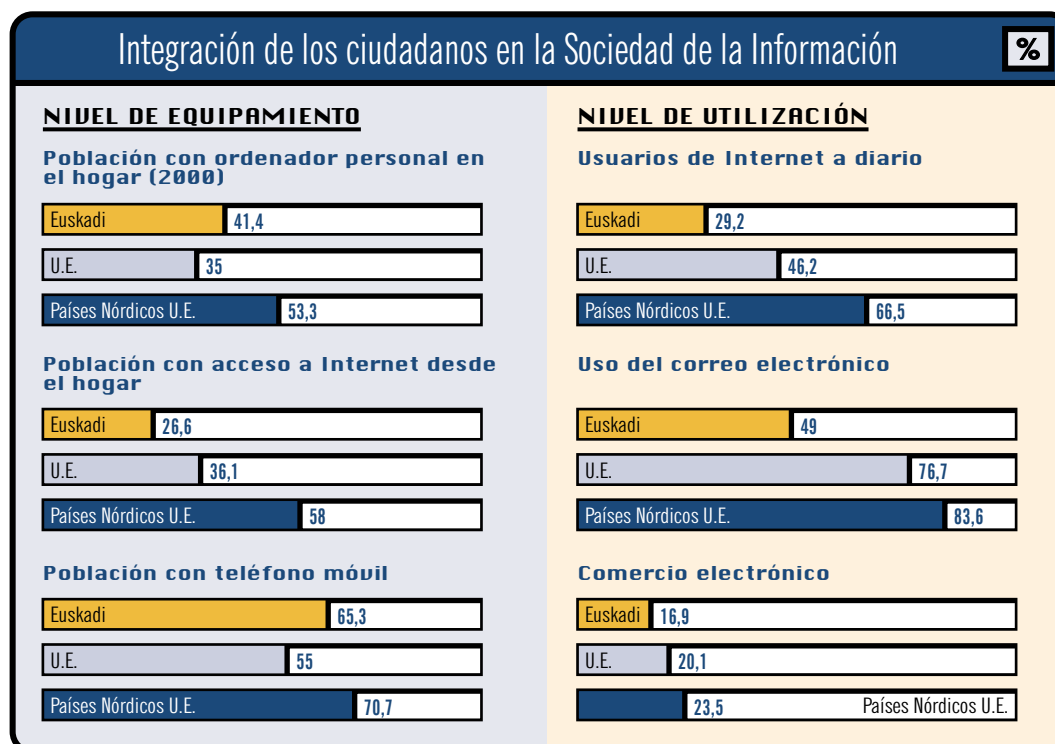
²⁸ EUROBAROMETRO, 2001

²⁹ EUSTAT, Encuesta sobre la Sociedad de la Información Familias, 4º Trimestre de 2001

³⁰ EUROBAROMETRO, 2001



Los indicadores comparativos utilizados quedan representados gráficamente a continuación:



De este gráfico comparativo se desprende que:

- Euskadi se sitúa a niveles europeos en cuanto a grado de **equipamiento** de nuevas tecnologías, si bien el **aprovechamiento** de las mismas, por ejemplo para acceder a Internet, es todavía **reducido**.
- El **nivel de utilización** actual de Internet por la población vasca está en una fase **incipiente**, reduciéndose a la consulta y búsqueda de información. El uso es de carácter principalmente relacional (ciudadanos entre sí y con las organizaciones) y en menor medida transaccional.



b) Integración de las empresas en la Sociedad de la Información

Para el análisis del grado de integración de las empresas vascas en la Sociedad de la Información se definen los mismos grupos de indicadores: equipamientos tecnológicos y nivel de utilización de los mismos. Asimismo, se analiza la oferta-demanda de profesionales del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y la opinión de los empresarios vascos sobre la Sociedad de la Información.

■ Nivel de equipamiento

En lo referente a los niveles de equipamiento de las empresas se identifican los siguientes indicadores³¹ como claves en la medición del grado de desarrollo de la Sociedad de la Información:

- **Acceso a Internet:** el 26,2% de las empresas vascas tiene acceso a Internet. Este indicador está muy influenciado por el tamaño de la empresa, de modo que sólo el 23,1% de las de menos de 10 empleados tiene conexión a Internet, frente al 76,6% de las de 10 ó más empleados. La media de los países nórdicos en empresas de 10 ó más empleados se sitúa en el 86%.

³¹ Los datos citados en este apartado se recogen del estudio de EUSTAT, Sociedad de la Información: Euskadi 2000-Parte II: La Sociedad de la Información y las empresas; incluyéndose, en las medias de los países nórdicos, datos sobre Suecia, Finlandia, Dinamarca y Noruega.

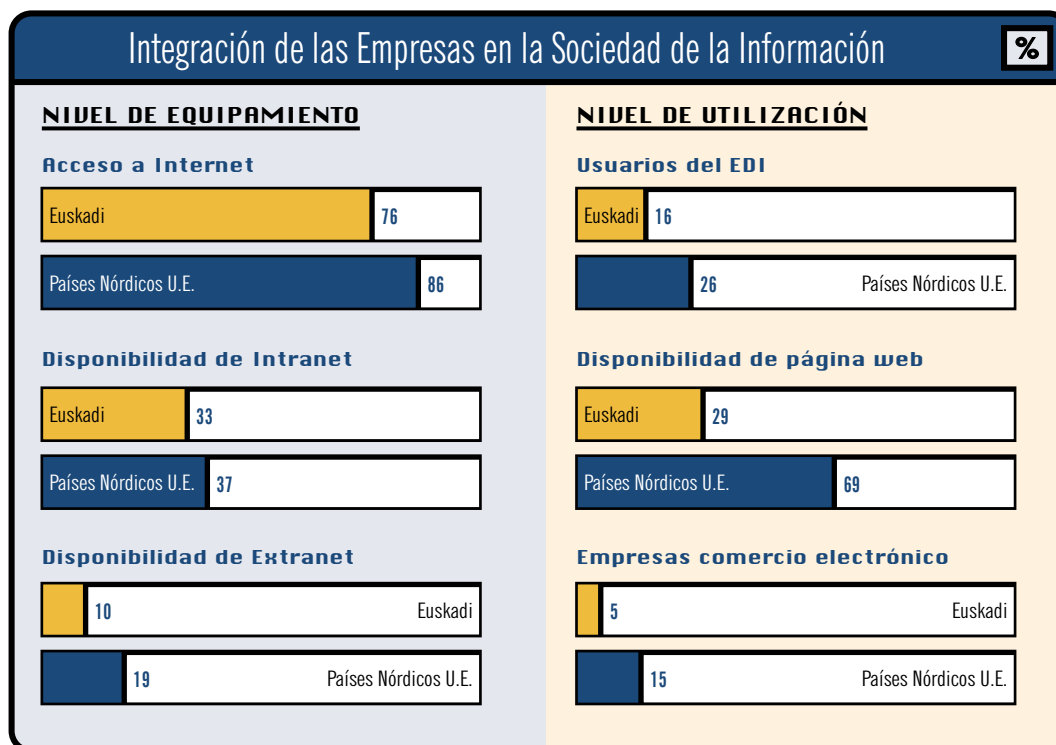
- **Intranet:** el 33,3% de las empresas vascas de 10 ó más empleados dispone de una Intranet. La media de los países nórdicos es del 37%. Este dato se encuentra, de igual forma condicionado por el tamaño de la empresa, siendo las de mayor tamaño las más proclives a incorporar este tipo de equipamiento.
- **Extranet:** el 10,1% de las empresas vascas de 10 ó más empleados disponen de extranet para el desarrollo de su negocio. La media de los países nórdicos es del 19%.
- **Intercambio electrónico de datos (EDI):** el 16,4% de las empresas vascas de 10 ó más empleados utilizan algún sistema de intercambio electrónico de datos. La media de los países nórdicos se sitúa en el 26,75%.

■ Nivel de utilización

En cuanto a la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se identifican los siguientes indicadores:

- **Sitio web:** el 29,1% de las empresas vascas dispone de sitio web. Este dato contrasta con el de los países líderes en desarrollo de la Sociedad de la Información, siendo la media nórdica del 69,25%.
- **Uso del correo electrónico:** el 84,3% de las empresas vascas que tienen acceso a Internet utilizan el correo electrónico. Este sistema de comunicación está muy aceptado entre las empresas, especialmente en las de mayor tamaño.
- **Transacciones comerciales electrónicas con proveedores y clientes:** por una parte, el 5,8% del total de las empresas vascas usan Internet para la compra de bienes y servicios; y por otra parte, sólo el 3% lo utiliza como canal de ventas.

Los indicadores comparativos quedan representados en el siguiente gráfico:



De esta comparativa se deduce que:

- A nivel de **equipamientos** de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, las empresas vascas de más de diez empleados demuestran un grado de desarrollo similar a la media de los países nórdicos. Por contra, las **empre-**

sas de menos de diez empleados, que representan la base del tejido empresarial vasco, sufren un importante **déficit tecnológico**, tal y como se ha mencionado previamente.

- Las empresas vascas utilizan las nuevas tecnologías como herramienta de comunicación, **no aprovechando totalmente** las posibilidades de **optimización de los procesos** de negocio que estas tecnologías aportan.

■ **Formación de los profesionales: oferta y demanda de profesionales del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

La nueva cultura y las nuevas formas organizativas que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones aportan a la sociedad y a las empresas vascas exigen mayores niveles de flexibilidad y una revisión del sistema formativo actual.

La implantación de las nuevas tecnologías se está traduciendo, no sólo en un proceso de formación y reciclaje de los profesionales de todos los sectores, sino también en una creciente demanda de profesionales formados en una miscelánea de nuevas especialidades y técnicas que comparten una nueva cultura digital.

El total de puestos de trabajo ligados de forma directa a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ya supone cerca del 3% de la población en activo, con una tasa de crecimiento entre los años 1995 y 1999 de un 33,7%³². Una visión de prospectiva de la oferta-demanda de profesionales en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Euskadi para los dos próximos años, realizado por GAIA³³, prevé un déficit estimado de 2.764 profesionales directos, sin considerar los trabajadores de otros sectores que, asimismo, necesitan formación específica en materia de nuevas tecnologías.

Analizando los perfiles técnicos profesionales que comienzan a requerirse en Euskadi, se observa que, además de la aparición de nuevos perfiles profesionales de grado superior, la demanda más fuerte se centra sobre los técnicos medios.

■ **¿Qué opina el empresario vasco?**

Las principales conclusiones³⁴ aportadas por empresarios y directivos vascos en cuanto a la situación actual del tejido empresarial ante la Sociedad de la Información pueden resumirse en los siguientes puntos:

- En la actualidad, la situación de las empresas vascas es comparable a la media estatal pero se encuentra por detrás del resto de Europa.
- Existe un sensible retraso de las pequeñas empresas respecto a las grandes tanto en equipamientos tecnológicos como en el aprovechamiento de los mismos.
- El aprovechamiento de las nuevas tecnologías es limitado ya que en la mayoría de los casos no se realiza en el conjunto de la organización sino en áreas funcionales concretas.
- La sensibilización y formación de directivos y trabajadores son elementos imprescindibles para la adaptación de las empresas a la Sociedad de la Información.
- En general, no se tiene una percepción precisa del impacto de las nuevas tecnologías en cada negocio.

Además, con el propósito de contrastar con los diferentes sectores su opinión sobre el grado de preparación e integración de las empresas vascas ante la Sociedad de la Información, el Gobierno Vasco ha promovido una serie de análisis

³² EUSTAT, Industria de las TIC, 2001

³³ Dato actualizado en Noviembre 2001 sobre el "Estudio Mundial sobre la Falta de Profesionales NTIC" de GAIA-Asociación Cluster de Telecomunicaciones de Octubre 2000 (<http://www.gaia.es/>)

³⁴ Libro blanco Integración y Adaptación de las Empresas Vascas a la Sociedad de la Información, Confebask, 2002

sis prospectivos³⁵ al respecto. Las conclusiones de los estudios realizados y las principales preocupaciones mostradas por los empresarios se encuentran en la línea de las señaladas anteriormente.

c) Integración de las administraciones en la Sociedad de la Información

A lo largo de los últimos años las Administraciones Públicas Vascas han realizado un gran esfuerzo para alcanzar un apropiado nivel de equipamiento tecnológico: redes de telecomunicaciones, ordenadores personales, aplicativos, etc. De igual forma, cabe destacar el nivel de formación del personal del sector público a través de programas de formación específicos en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La mayoría de las Administraciones Públicas Vascas han desarrollado sistemas para ofrecer un amplio catálogo de servicios informativos a través de Internet. No obstante, la oferta de servicios transaccionales y de trámites administrativos por vía telemática es todavía limitada. En este sentido, es creciente la predisposición y el interés mostrado por los ciudadanos vascos para utilizar la Red como medio para relacionarse con la Administración.



5.2.2. Contenidos y Servicios

a) Euskadi en la Red

Pese a contar con una sociedad dinámica que se está implicando progresivamente en la cultura digital, la presencia del euskera y de los contenidos específicos de Euskadi en Internet es, en la actualidad, todavía muy limitada.

Sin embargo, los proyectos impulsados en los últimos años ligados a la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el fin de promover la cultura y lengua vascas, tratan de superar las dificultades provocadas por la existencia de un mercado pequeño y muy abierto, y por la falta de ordenamiento y difusión de las iniciativas existentes.

A través de dichas iniciativas, la incorporación a la Red de recursos culturales propios empieza a ser cada vez más una realidad constatable, en gran medida favorecida por la creciente presencia de las nuevas tecnologías en la enseñanza y por el interés de una población juvenil con un alto grado de formación digital.

A pesar de todo, el desarrollo de contenidos culturales y, específicamente, en euskera se produce con gran lentitud. Asimismo, hay una escasa presencia de contenidos locales, que deben potenciarse especialmente a través de la participación ciudadana.

b) Sector de Contenidos

El sector de la producción de contenidos en Euskadi es un sector atomizado, lo cual limita la capacidad competitiva de estas empresas.

La incertidumbre respecto a su evolución futura genera cautelas y escasas inversiones en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



5.2.3. Contexto

a) Infraestructuras

Los nuevos servicios y contenidos que trae consigo la Sociedad de la Información requieren unas infraestructuras de telecomunicaciones muy desarrolladas y una capacidad de ancho de banda adecuada. La demanda de infraestructuras se ha multiplicado debido a la aparición de nuevos dispositivos y servicios de comunicaciones, a la liberalización del



³⁵ "Estudio de la presencia y efecto de Internet en las empresas vascas desde un enfoque clusterizado", Andersen, Diciembre 2001

sector y al rápido crecimiento de Internet. Entre los nuevos servicios de acceso de banda ancha, las tecnologías xDSL son las que cuentan con un mayor despliegue en Euskadi.

Sin embargo, su grado de penetración, a pesar de la creciente tendencia actual, es todavía muy bajo y similar al de las tecnologías de cable. Asimismo, la capacidad de ancho de banda ofrecida aún debe ampliarse para aprovechar todas las posibilidades de los nuevos servicios multimedia.

Dentro del conjunto de actuaciones desarrolladas en materia de telecomunicaciones, la Administración Vasca ha realizado una apuesta diferencial promoviendo la creación de un segundo operador de telefonía. Inicialmente, el Gobierno Vasco optó por crear una infraestructura propia, para posteriormente, en el marco de la liberalización del sector, dejar paso a la iniciativa privada. El resultado de este proceso es la aparición de un segundo operador de telecomunicaciones que dispone de una red propia, favoreciendo en Euskadi el incremento de la competencia real. Actualmente la cuota de mercado del segundo operador en telefonía fija es del 33% y en telefonía móvil del 26%³⁶, mientras que a nivel estatal la cuota del segundo operador es del 11%³⁷ en telefonía fija y del 16%³⁸ en telefonía móvil.

En lo relativo al coste de acceso a Internet en Euskadi, las tarifas aplicadas teniendo en cuenta todos los conceptos (costes telefónicos fijos y variables, coste del proveedor de acceso e impuestos) se sitúan en una media de, aproximadamente, \$42 para 20 horas de conexión en horario punta. Según este mismo indicador, la media europea se encuentra en \$40 y la media de los países nórdicos en \$30. Sin embargo, en horario reducido en Euskadi el coste de acceso es de \$28 para 20 horas de conexión, por debajo de la media de la Unión Europea (aprox. \$29) y por encima de la nórdica (aprox. \$24)³⁹.

Dada la estrategia actual de los operadores de telecomunicaciones, el 95% de la población vasca puede acceder a tecnología ADSL⁴⁰ y a medio plazo un 73% dispondrá de acceso a servicios de cable.



b) Tecnología

En el año 1999 en Euskadi se destina el 1,4% del PIB en I+D habiéndose registrado un importante avance desde el 1,1% del año 1994. El principal sector de gasto en I+D es el sector empresa con un 77% del gasto total, seguido por la Universidad con un 20,9% y por la Administración con un 2,1%. De estos gastos, un 65% son financiados por la propia empresa⁴¹.

El esfuerzo innovador de Euskadi debe medirse en relación a su estructura industrial, ya que esto condiciona el nivel de gasto en I+D. En este sentido, teniendo en cuenta el peso relativo de los diferentes sectores económicos, Euskadi es, con amplio margen, la comunidad autónoma que mayor esfuerzo dedica al I+D+I (un 60,81% del esfuerzo ideal; total estado: 26,86% del esfuerzo ideal)⁴².

En cualquier caso, el carácter innovador del tejido empresarial es la base para el desarrollo tecnológico y favorece el avance de la Sociedad de la Información en la economía vasca. En Euskadi este hecho se ha puesto de manifiesto, tal y como se observa con un incremento del parque de empresas con base tecnológica que fue del 13%⁴³ en 1998.



c) Normativa

El incremento en la facilidad para el intercambio y la disponibilidad de información, los nuevos derechos y obligaciones del ciudadano, la nueva tipología de relaciones sociales, económicas y jurídicas asociadas, y las nuevas infraccio-

³⁶ EUSKALTEL, Enero 2002 (<http://www.euskaltel.es/>)

³⁷ RETEVISIÓN, Enero 2000

³⁸ RETEVISIÓN, Enero 2000

³⁹ Las tarifas de acceso a Internet aparecen en Dólares USA en paridad de poder adquisitivo. OCDE Agosto, 2001 (<http://www.oecd.org/>)

⁴⁰ Telefónica, 2001 (<http://www.telefonica.es/>)

⁴¹ EUSTAT, Estadística sobre Actividades de Investigación Científica y Desarrollo Tecnológico 1999. Publicación 24/08/2001

⁴² PCTI. Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2001-2004 (http://www.euskadi.net/pcti/home_c.htm)

⁴³ PCTI. Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2001-2004

nes que se cometen, son algunos de los efectos derivados de la Sociedad de la Información, desconocidos hasta ahora, que requieren un firme impulso de desarrollo legislativo.

Hasta la fecha, la actuación normativa de las administraciones se ha centrado en la liberalización del mercado de las Telecomunicaciones y en la regulación parcial de factores clave surgidos en la Sociedad de la Información tales como el comercio electrónico, dinero electrónico, firma digital, contratos electrónicos, protección de datos, etc.

En materia de Telecomunicaciones, la Unión Europea ha establecido un marco regulador integral para potenciar la liberalización del sector, que tiene previsto complementar con nuevas directivas en materia de infraestructuras básicas y servicios asociados para impulsar la libre competencia. A nivel estatal se ha adaptado la normativa comunitaria, existiendo aún grandes posibilidades para potenciar el grado de liberalización del mercado español.

Respecto a las nuevas actividades surgidas de la Sociedad de la Información, a nivel comunitario han surgido diversas directivas específicas, destacando la de comercio electrónico. La transposición de la normativa comunitaria a nivel estatal se materializa en el Anteproyecto de Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico que pretende convertirse en la base regulatoria en esta materia.

Continuando con los esfuerzos en materia de normativas asociadas a las nuevas formas de relación entre administraciones y de éstas con los ciudadanos, el Gobierno Vasco considera de importancia vital impulsar el desarrollo legislativo de la Sociedad de la Información en Euskadi para soportar con garantías las exigencias del nuevo entorno.



5.3. Factores clave identificados

Euskadi debe poner el énfasis en **facilitar el acceso a Internet** y una **alfabetización digital básica** a la población vasca, con especial atención a **colectivos en riesgo de exclusión**.

El **aprovechamiento estratégico de las nuevas tecnologías** como pieza fundamental de la ventaja competitiva de las empresas vascas, a través de la adaptación eficiente al nuevo entorno digitalmente avanzado y de la concienciación sobre las oportunidades de diversificación aparecidas, requiere medidas específicas de **sensibilización, formación y apoyo**, especialmente en el caso de las pequeñas empresas.

Es necesario avanzar en el **desarrollo de servicios transaccionales ofrecidos por la Administración**, ya que esta materia resulta clave para lograr acercar la Administración al ciudadano e incrementar la eficiencia en la prestación de servicios públicos a través del desarrollo de la Sociedad de la Información.

El **incremento cuantitativo y cualitativo** en los flujos de personas y conocimientos entre los agentes de la **oferta y la demanda de profesionales**, requiere la incorporación y asimilación de las **nuevas tecnologías** por parte del sistema educativo. La integración de los nuevos conceptos en los modelos formativos, planes de estudios y **fórmulas de colaboración y trabajo** entre universidades y empresas, y especialmente relevante en el caso de Euskadi, entre centros de formación profesional y el tejido empresarial, resulta clave para la óptima formación y desarrollo en Euskadi de los trabajadores de la Sociedad de la Información.

Se presenta como vital la **creación de una red de infraestructuras** de comunicación potente, con un **ancho de banda suficiente**, que propicie el uso extensivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, **base** sobre la cual se difundirán los nuevos conocimientos y la alfabetización digital de la nueva Sociedad de la Información.

Dado el carácter de atomización del sector de contenidos en Euskadi, es necesario apoyar la **definición de una estrategia de desarrollo sectorial** que, en base a la **colaboración**, permita superar las actuales limitaciones.

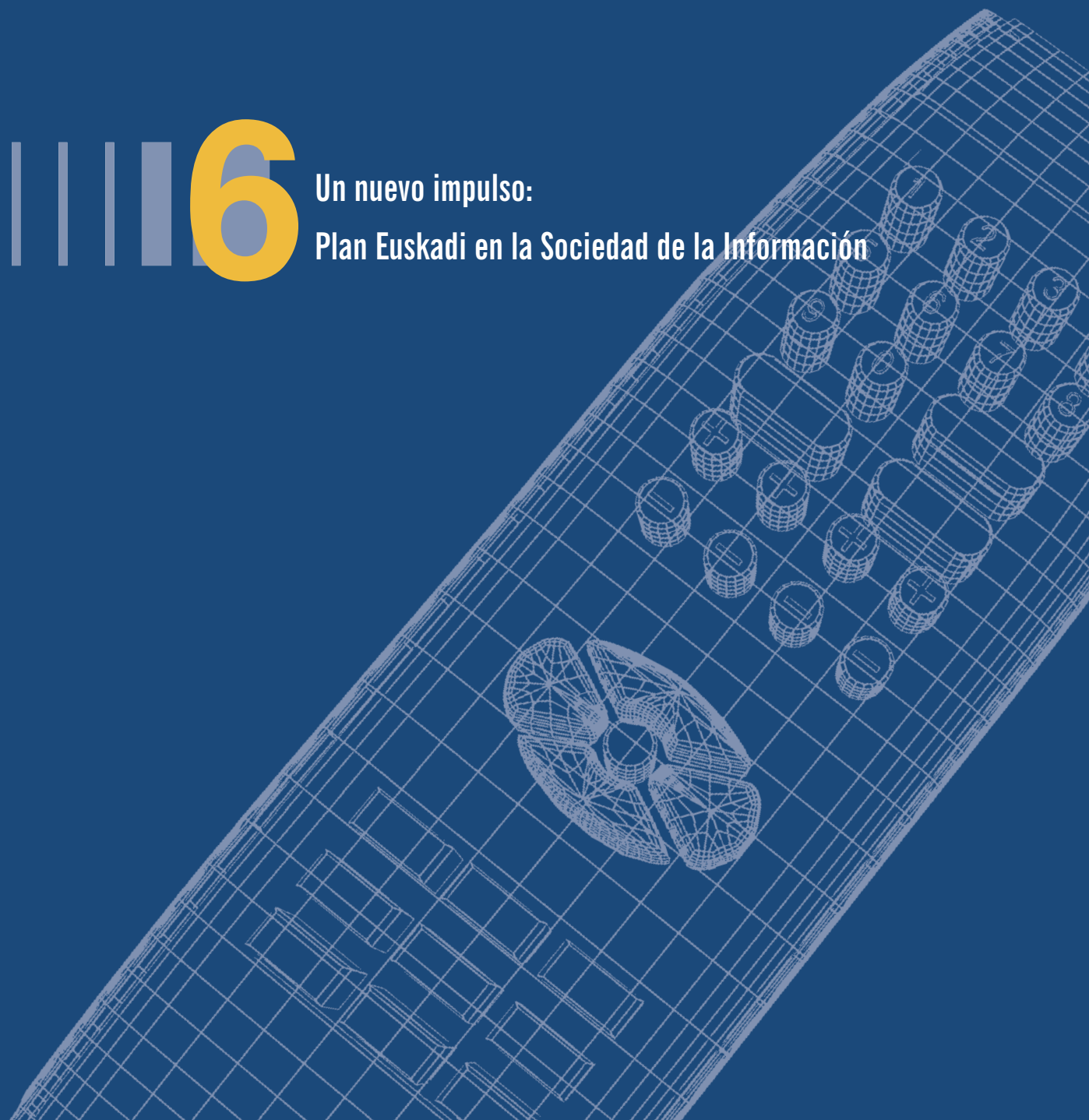
Euskadi se encuentra en una posición favorable para hacer frente a los retos de innovación que exige el actual entorno competitivo disponiendo de un **Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2001-2004** que orienta la política tecnológica vasca.





6

Un nuevo impulso:
Plan Euskadi en la Sociedad de la Información





6. Un nuevo impulso: Plan Euskadi en la sociedad de la información

El Plan “Euskadi en la Sociedad de la Información” incide en los retos y desafíos planteados por la nueva Sociedad de la Información que afectan a todos los ámbitos socioeconómicos, respondiendo al compromiso de abordar nuevas actuaciones complementarias a las ya existentes que impulsen su implantación en Euskadi. El momento es hoy, y la velocidad del cambio es la clave para aprovechar las oportunidades que la Sociedad de la Información ofrece.

En este sentido, para una rápida adaptación al nuevo paradigma, el Plan, como elemento de apoyo, debe estructurar las actuaciones previstas. De este modo, el Plan “Euskadi en la Sociedad de la Información” se configura en torno a cinco niveles, representados gráficamente a través de una pirámide: un primer nivel que define el **objetivo general** del Plan “Euskadi en la Sociedad de la Información” y los objetivos específicos en los que se desglosa éste; un segundo nivel que diferencia los **ámbitos de actuación** prioritarios; un tercer nivel en el que se recogen las **líneas de actuación** básicas en cada ámbito; un cuarto en el que dichas líneas se desarrollan en **programas**, y un quinto y último en el que, por cada programa se identifican **proyectos**.



6.1. Objetivo general

El objetivo estratégico global del Plan “Euskadi en la Sociedad de la Información” que orienta el conjunto de actuaciones es:

“Adaptar la sociedad vasca a la nueva era digital, favoreciendo el cambio cultural y poniendo las nuevas tecnologías al servicio de todas las personas, para lograr una mayor calidad de vida y equilibrio social y la generación de valor y riqueza en nuestra economía”.

Este objetivo global se concreta en tres objetivos específicos:

Contribuir a la consecución de una comunidad cada vez más culta, dinámica, socialmente avanzada y cohesionada

Concebido como un plan dinámico en un entorno, a su vez, cambiante, el Plan “Euskadi en la Sociedad de la Información” se fija como meta el desarrollar el lado humano de la sociedad vasca para asegurar que las personas tengan capacidad (habilidades/competencias) y voluntad (motivación) para comprometerse en el proceso de adquirir y compartir lo que había sido, anteriormente, un recurso estrictamente personal: la información.

Favorecer la mejora permanente del nivel de vida de todos los ciudadanos

Propiciar un entorno sostenible, saludable y atractivo donde merezca la pena vivir, mejorar la cantidad, calidad y accesibilidad de los servicios sociales, proveer servicios públicos de forma transparente, interactiva y eficiente, y desarrollar nuevas actividades asociadas con el ocio y la protección del patrimonio cultural, son los ejes clave de las nuevas relaciones entre ciudadano y Administración, sustentadas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



OBJETIVOS

Esta apuesta por la calidad de vida no sería completa si el Plan no velase por impedir que el desarrollo de esta nueva realidad conduzca a la entronización de una nueva cultura social y económica generadora de nuevas fuentes de desigualdad.

Generar valor y riqueza en la economía vasca

La información, el conocimiento y la innovación se están convirtiendo en los principales recursos estratégicos de la economía vasca y en las claves del crecimiento sostenible, la competitividad y la creación de puestos de trabajo de mayor calidad.

El Plan “Euskadi en la Sociedad de la Información” nace con el firme propósito de aprovechar el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y explotar las ventajas y oportunidades que ofrece la Sociedad de la Información, para hacer de Euskadi una economía dinámica y competitiva en claro crecimiento.



6.2. Una propuesta de transformación

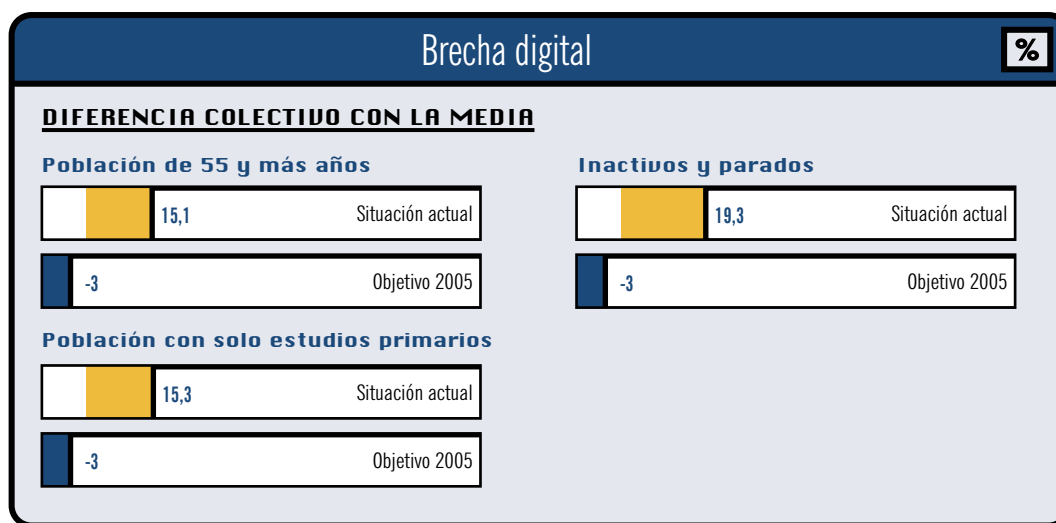
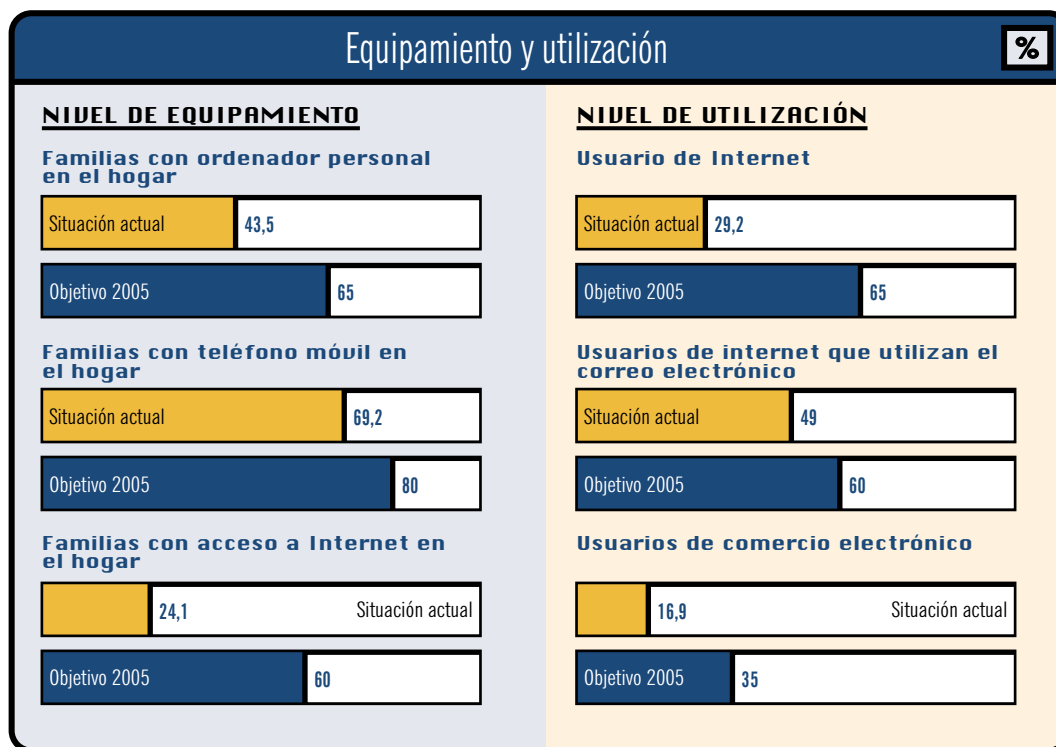
A su vez, estos objetivos específicos se concretan en una serie de objetivos cuantificables para los que se establece un horizonte temporal definido. A la hora de establecer objetivos que sirvan de indicadores del avance existen limitaciones en base a la información estadística fiable y con garantías de permanencia en el tiempo que posibilite la comparación a nivel internacional. En este ámbito, en Euskadi, se dispone de la información ofrecida por el Instituto Vasco de Estadística EUSTAT (Encuestas de la Sociedad de la Información) que suponen un elemento clave en este sentido.

6.2.1. Usuarios

a) Ciudadanos

La transformación propuesta consiste en el uso generalizado de las nuevas tecnologías por todos los ciudadanos vascos, evitando la llamada brecha digital (diferencia que separa a los colectivos más alejados de la media de la sociedad). Partiendo de la situación actual, se establecen objetivos en referencia a tres aspectos fundamentales: equipamientos, utilización y reducción de la brecha digital.

Concepto (4º Trim. 2001)	Situación Actual	Objetivo 2005
Equipamiento		
Familias con Ordenador Personal en el Hogar	43,5%	65%
Familias con Teléfono Móvil en el Hogar	69,2%	80%
Familias con Acceso a Internet en el Hogar	24,1%	60%
Utilización		
Usuarios de Internet	29,2%	65%
Usuarios de Internet que utilizan el Correo Electrónico	49,0%	60%
Usuarios de Comercio Electrónico	16,9%	35%
Brecha Digital (diferencia colectivo con la media)		
Población de 55 y más años	15,1%	-3%
Población sólo con estudios primarios	15,3%	-3%
Inactivos y Parados	19,3%	-3%

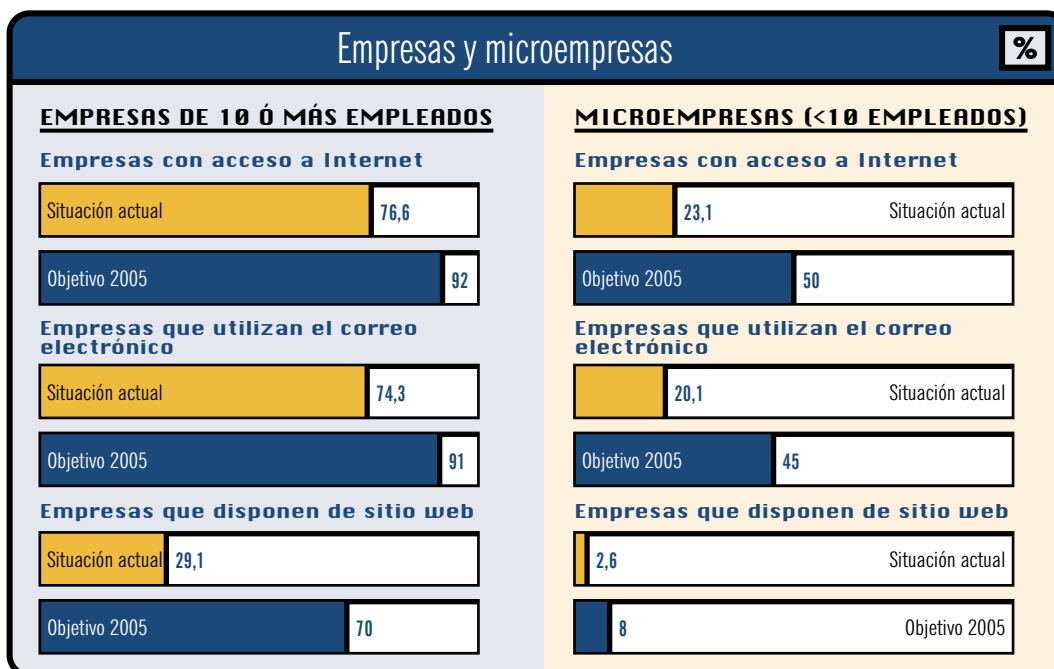
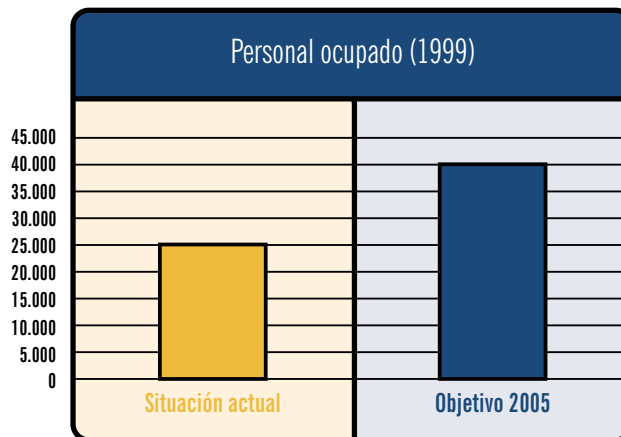


b) Empresas

La transformación propuesta se concreta en el aprovechamiento estratégico por las empresas de las nuevas tecnologías como fuente de ventaja competitiva, además del avance del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Euskadi como elemento de diversificación de nuestro tejido productivo. Partiendo de la situación actual, se establecen objetivos en un doble ámbito:

- **Adaptación de la empresa tradicional** diferenciando a las microempresas (empresas de menos de 10 empleados)
- **Avance del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

Concepto (2001)	Situación Actual	Objetivo 2005
Empresas (10 ó más empleados)		
Empresas con Acceso a Internet	76,6%	92%
Empresas que Utilizan el Correo Electrónico	74,3%	91%
Empresas que Disponen de Sitio Web	29,1%	70%
Microempresas (<10 empleados)		
Empresas con Acceso a Internet	23,1%	50%
Empresas que Utilizan el Correo Electrónico	20,1%	45%
Empresas que Disponen de Sitio Web	2,6%	8%
Sector TIC		
Personal ocupado (1999)	24.952	40.000



c) Administración

La transformación propuesta consiste en una Administración más cercana y transparente que favorece el avance de la Sociedad de la Información al ofrecer servicios de valor añadido a través de la Red. Se establecen objetivos en dos niveles: información on line y prestación de servicios de tramitación telemática.

Actualmente, se ha realizado un importante esfuerzo en la incorporación de contenidos informativos aunque la oferta de servicios transaccionales es aun limitada.

En este ámbito, se establecen los siguientes objetivos:

- **Información sobre los servicios on line:** se dispondrá de información en Internet del 100% de los servicios en el año 2005.
- **Servicios básicos con posibilidad de tramitación telemática:** el 60% de los servicios básicos podrán ser tramitados a través de Internet en el año 2005.

6.2.2. Contexto

a) Infraestructura

Respecto a las infraestructuras de Telecomunicaciones se fija el siguiente objetivo:

- **Acceso Universal de Banca Ancha a Internet:** el 98% de la población tenga posibilidad de conexión por banda ancha a Internet en el año 2005.

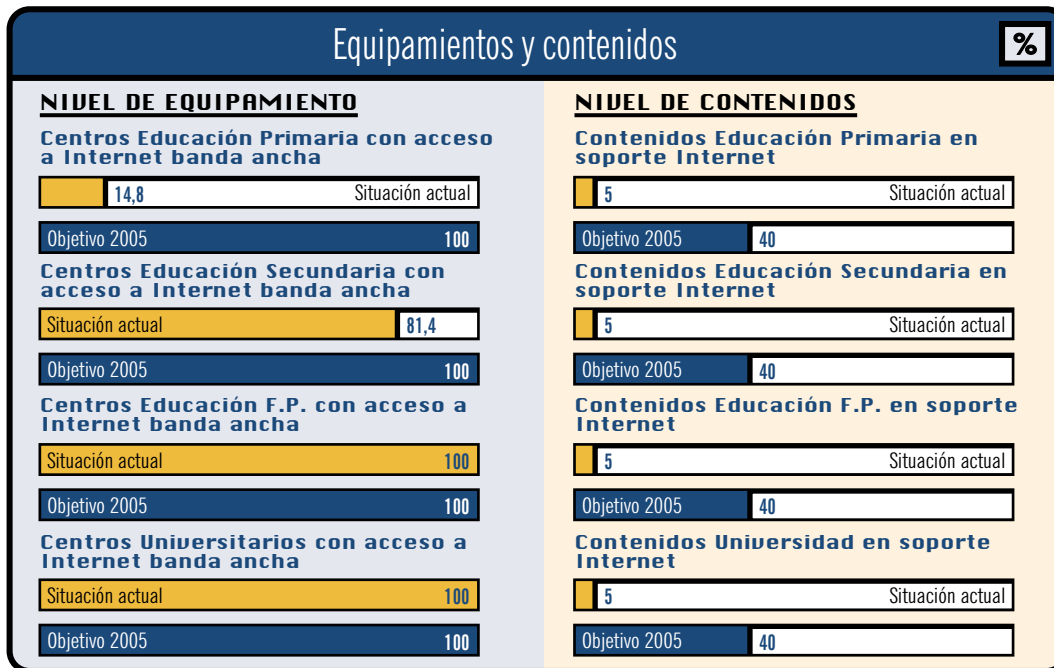
6.2.3. Contenidos y Servicios

a) e-Formación

La propuesta de transformación en el ámbito de la e-Formación se concreta en el aprovechamiento de las nuevas tecnologías en todos los ámbitos educativos: educación primaria, secundaria, formación profesional, universidad y formación a lo largo de la vida.

Se establecen los siguientes objetivos:

Concepto	Situación Actual	Objetivo 2005
Equipamiento		
Centros Educación Primaria con acceso a Internet banda ancha	14,8%	100%
Centros Educación Secundaria con acceso a Internet banda ancha	81,4%	100%
Centros Educación F.P. con acceso a Internet banda ancha	100%	100%
Centros Universitarios con acceso a Internet banda ancha	100%	100%
Contenidos		
Contenidos Educación Primaria en soporte Internet	5%	40%
Contenidos Educación Secundaria en soporte Internet	5%	40%
Contenidos Educación F.P. en soporte Internet	5%	40%
Contenidos Universidad en soporte Internet	5%	40%



➤ 6.3. Una estrategia de avance: ámbitos de actuación

Partiendo del compromiso político asumido y teniendo además en cuenta las conclusiones del diagnóstico realizado, la estrategia de avance se formula en torno al modelo establecido anteriormente.



Para avanzar eficazmente en la integración de Euskadi en la Sociedad de la Información, es necesario incidir de forma armónica y equilibrada en el desarrollo de los elementos claves que constituyen el modelo: usuarios motivados y formados en el uso de las nuevas tecnologías, contenidos y servicios de alto valor añadido presentes en la Red y un contexto tecnológicamente avanzado que actúe como sustento.

Respecto a los **Usuarios** se contemplan los siguientes ámbitos de actuación:

- **Internet para Todos:** cada ciudadano de Euskadi dispondrá de los medios y habilidades necesarios para acceder a Internet, disfrutar de los servicios y contenidos ofrecidos, y, en su caso, para aportar contenidos que contribuyan a valorizar la Red.



- **Empresa Digital:** cada empresa y nuevo emprendedor de Euskadi disfrutará de las oportunidades y medios para incorporar y aplicar en su entorno las nuevas tecnologías, beneficiándose de las mejoras derivadas tanto, en su relación con clientes, proveedores y Administración, como en su gestión interna. El Gobierno Vasco impulsará la industria de la información y las comunicaciones, promoviendo, atrayendo y reteniendo empresas tractoras que aseguren el impulso de todas las ideas, iniciativas y acciones en la aplicación de las nuevas tecnologías.
- **Administración on line:** la Administración es consciente de la importancia de su papel en este reto. Un reto que hace necesario un replanteamiento de las nuevas necesidades que los infoc Ciudadanos van a tener en cuanto a su relación con las instituciones. Esta reflexión exige reinventar el gobierno para adecuarse a estos requerimientos y adaptar todos sus procesos a una nueva Euskadi digital. Cada Administración Pública Vasca acometerá la reinención y digitalización de todos sus procesos, para acercarse y abrirse al ciudadano y ser más eficiente en la gestión interna de sus recursos.

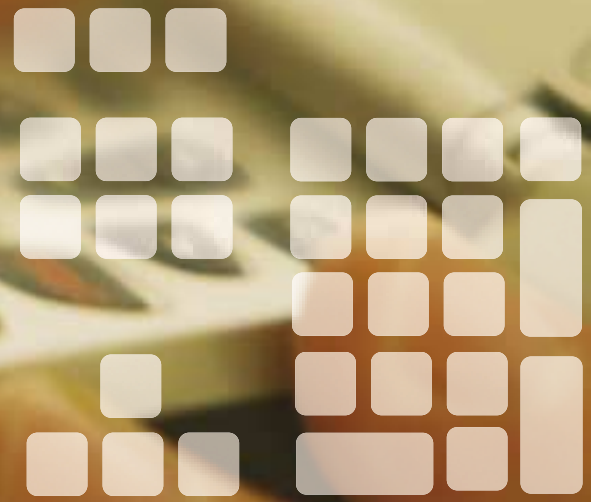
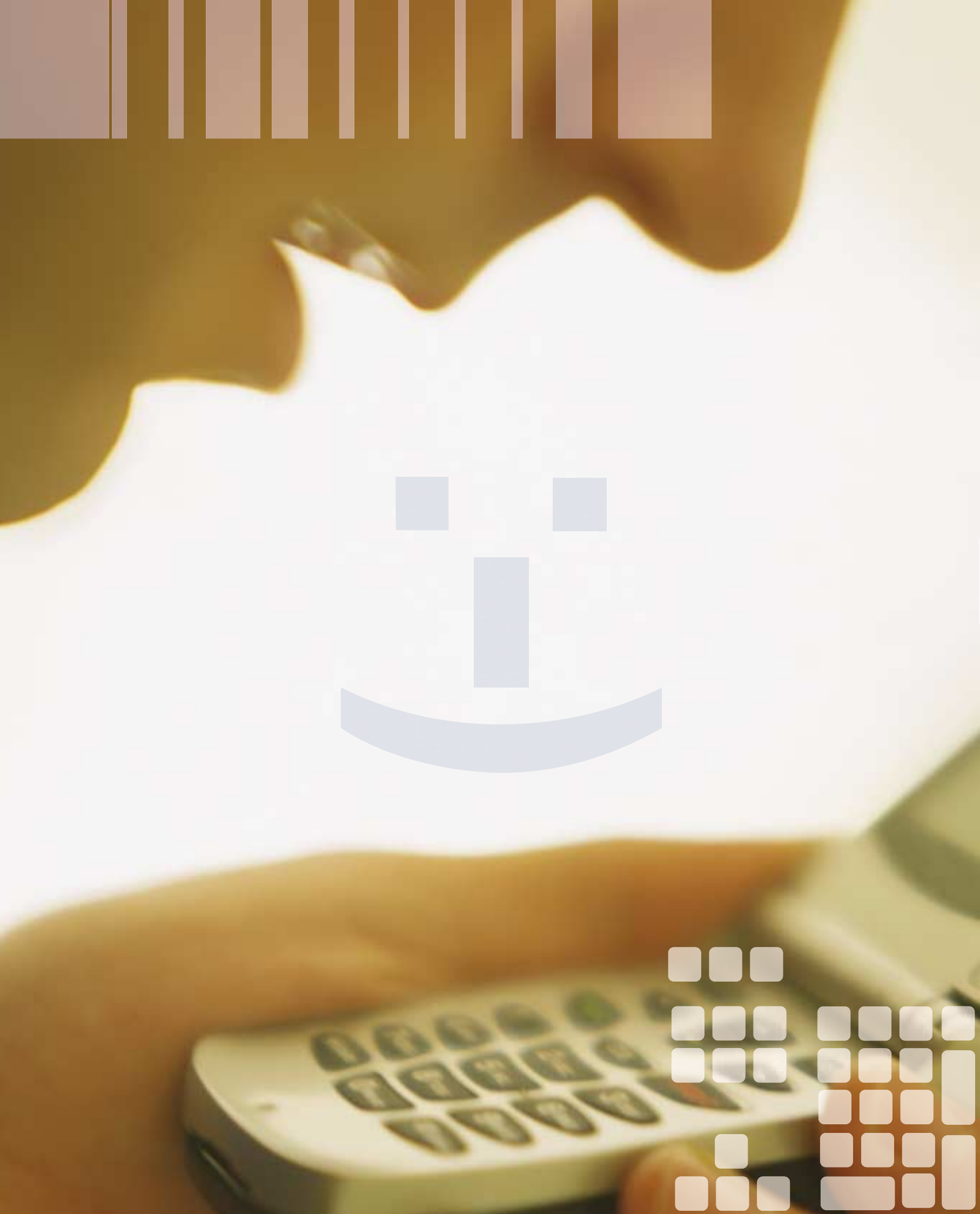
En relación a los **Contenidos y Servicios:**

- **Euskadi en la Red:** potenciar la imagen de Euskadi, favorecer la presencia y el uso del euskera en la Red y difundir la cultura vasca, para lograr la conectividad global con el mundo y que el mundo conozca Euskadi, son los objetivos de esta actuación. La sociedad vasca cuenta con un importante activo diferenciador: una lengua viva propia, el euskera. El bilingüismo es un elemento enriquecedor para una sociedad que apuesta por el progreso y el crecimiento. Este hecho conforma todo un reto para la alfabetización digital y para el desarrollo de la industria de las tecnologías asociadas a la voz.
- **e-Formación:** la transición hacia una Euskadi digital requiere un esfuerzo por parte de todos. Un esfuerzo que se debe conocer, comprender y saber hacer. En este sentido deben promoverse acciones dirigidas a proporcionar las herramientas formativas adecuadas para prepararse en las mejores condiciones y conseguir que sea un proceso firme y exitoso orientado, tanto a la mejora de la educación reglada, como a la formación a lo largo de la vida. Emprender un cambio de esta envergadura requiere la ayuda y colaboración de todos. La Administración debe hacer un especial esfuerzo por atraer y retener talentos en el campo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **e-Salud:** la salud es un servicio de consideración universal, por lo que la aplicación de las nuevas tecnologías debe ser capaz de dar acceso a los ciudadanos vascos a una serie de servicios que proporcionen un alto valor añadido en la relación ciudadano-paciente-Administración.
- **Sector de Contenidos:** propiciar la reorganización y el desarrollo del sector de la producción y distribución de contenidos en Euskadi, a través del fomento de foros de cooperación entre los agentes implicados es el objetivo fundamental de este ámbito de actuación. Contar con contenidos interesantes, de calidad y, especialmente, de carácter local, constituye un factor decisivo para dar valor a la Red y satisfacer a quien se acerque a ella.

En cuanto al **Contexto**, los ámbitos de actuación son los siguientes:

- **Infraestructuras:** soporte sobre el que se asientan los servicios de la nueva Sociedad de la Información. El Plan contribuirá a que Euskadi disponga de unas infraestructuras en términos de calidad y coste similar a las existentes en los países líderes de la Sociedad de la Información.
- **Tecnología:** relacionada con la creación, atracción y retención de industria tecnológica, la Administración Vasca buscará fórmulas de fomento de la cobertura de los espacios existentes en la proporción de servicios digitales que apunten el avance de la Sociedad de la Información en Euskadi. El Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2001-2004 se constituye como un pilar fundamental del desarrollo de la Sociedad de la Información en Euskadi.
- **Normativa:** un marco normativo adecuado garantiza el desarrollo de los servicios de la Sociedad de la Información y fomenta su evolución a la vez que preserva los derechos de los usuarios. La Administración Vasca promoverá el desarrollo de este regulador.

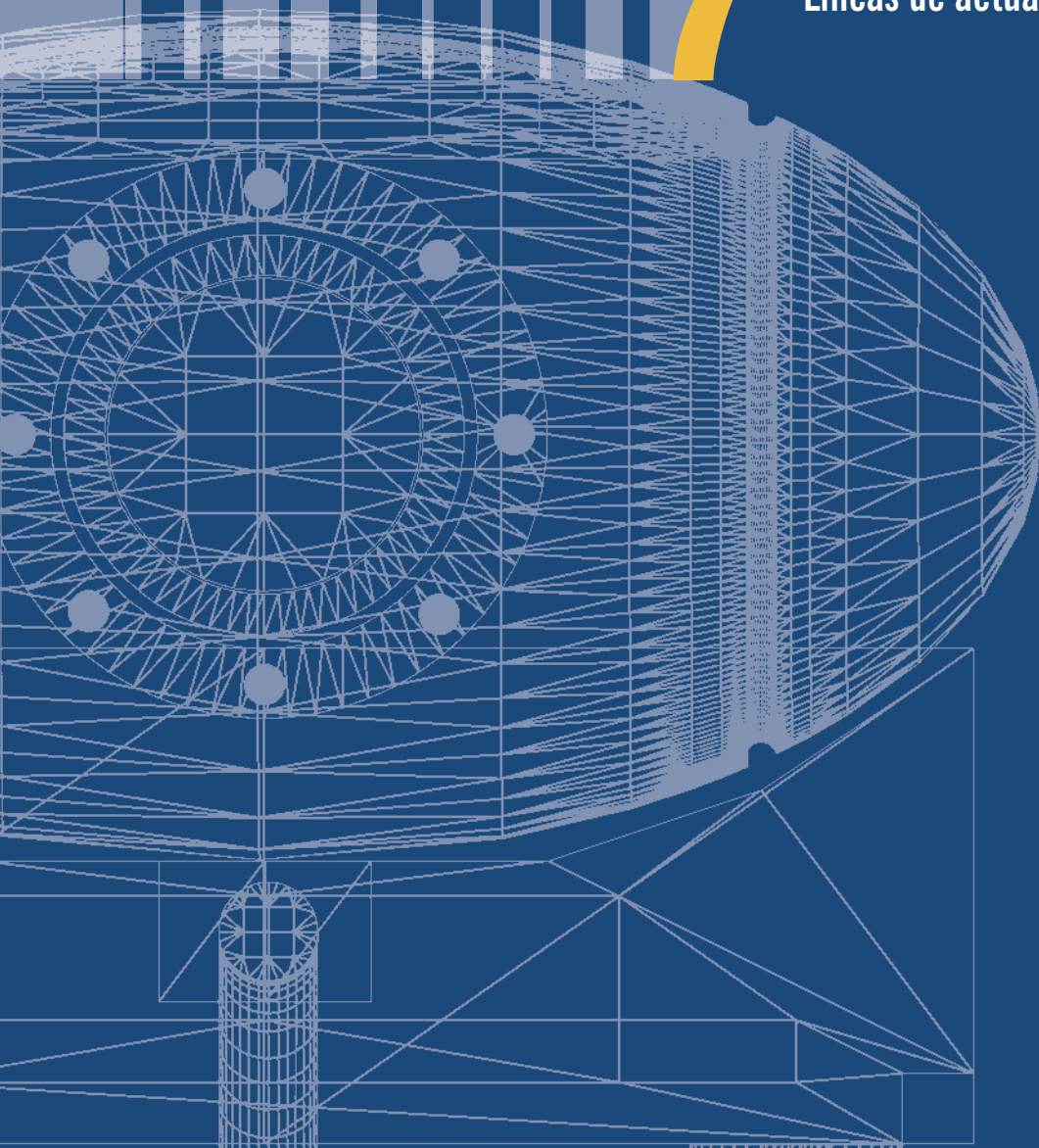
La estrategia de implantación del Plan se establece en una doble vertiente: por un lado, una aplicación general de las iniciativas para el conjunto de la sociedad y, por otro, una aplicación de carácter intensivo, en ámbitos geográficos concretos, que sirva de referente y de experiencia piloto, partiendo de un compromiso firme de avance de las instituciones y demás organizaciones del entorno.





7

Líneas de actuación





7. Líneas de actuación



Una vez identificados el objetivo general y los ámbitos de actuación del Plan “Euskadi en la Sociedad de la Información”, en el presente capítulo se establecen las **líneas de actuación**. En cada una de ellas se hace referencia a los programas correspondientes, cuyo detalle se incluye como fichas en los anexos. A su vez, en cada ficha de programa se recoge una relación de los proyectos asignados al mismo.

Dado el carácter abierto y dinámico del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información, los programas que desarrollan las distintas líneas de actuación, se irán revisando y actualizando periódicamente a través de los mecanismos previstos en el modelo de gestión, incorporándose si fuera preciso, otros nuevos.

Antes de entrar en el detalle de las líneas de actuación definidas en cada ámbito, es necesario destacar un elemento de carácter transversal al que se ha dado un valor estratégico, y que constituye un aspecto diferencial del plan. Este elemento, bajo la denominación “**Modelo Digital**”, trata de aportar modelos de referencia que permitan orientar las actuaciones y medir el avance en aquellos ámbitos en los que éste sea de aplicación.

Los procesos de cambio son de naturaleza compleja, interactuando en los mismos una serie de factores tangibles e intangibles. El antecedente de la implantación de sistemas de calidad en las organizaciones vascas, que guarda un cierto paralelismo con la integración de las organizaciones en la Sociedad de la Información, ha permitido aprender una valiosa lección: disponer, en un proceso de este tipo, de un modelo de referencia, constituye un factor determinante para el éxito.

Por tanto, la situación idónea requiere contar con modelos de referencia, generalmente aceptados a nivel internacional, que posibiliten orientar la acción y comparar los resultados con otras experiencias. En este nuevo entorno de la Sociedad de la Información no existen aún modelos suficientemente asentados, por lo que se propone un desarrollo propio, utilizando como base las experiencias existentes, con voluntad de converger en un futuro hacia aquellos modelos que, en los diferentes ámbitos, se vayan decantando como estándares a nivel internacional.

Los ámbitos de actuación para los que se desarrollará un “Modelo Digital” son los siguientes:

- **Ciudadano:** motivando al ciudadano para el uso de las nuevas tecnologías, facilitándole el acceso y la formación necesaria en la materia y dotando a la Red del valor y la utilidad demandadas por los usuarios.
- **Empresa:** sensibilizando a los agentes internos de la empresa sobre la importancia competitiva de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, formándoles adecuadamente para integrarse en el nuevo entorno y apoyándoles en su camino por la Sociedad de la Información.
- **Administración:** reinventando y digitalizando los servicios prestados al ciudadano, agilizando la gestión interna de las administraciones, mejorando la calidad de la información ofrecida y creando espacios de participación ciudadana.

Para cada uno de estos tres ámbitos, el “Modelo Digital” incluye:

1. La **definición del modelo de referencia** que posibilite establecer una posición de partida (diagnóstico) en dicho ámbito.
2. El **desarrollo de proyectos piloto** que permitan probar el modelo.
3. La **elaboración de planes de acción** y mejora para avanzar y medir los avances tanto a nivel interno como respecto a terceros.

El Plan “Euskadi en la Sociedad de la Información” incorpora, como otro elemento diferencial, una nueva línea de actuación consistente en integrar, en aquellas comunidades locales (comarcas y municipios) en los que se haya logrado un consenso institucional que haga posible su desarrollo, los tres modelos digitales mencionados: Ciudadanos, Empresa y Administración.

De esta forma, la línea de actuación “**Entorno Digital**”, trata de implantar en entornos locales, de forma global y coordinada, un conjunto de actuaciones contempladas en el Plan, de manera que permita acelerar la integración en la Sociedad de la Información de sus ciudadanos, empresas y demás organizaciones.

A continuación, para cada uno de los diez ámbitos de actuación identificados en el Plan “Euskadi en la Sociedad de la Información” (**Internet para Todos, Empresa Digital, Administración on line, Euskadi en la Red, e-Formación, e-Salud, Sector de Contenidos, Tecnología, Infraestructuras y Normativa**), se desarrollan las líneas de actuación correspondientes:



7.1. Internet para todos

Los **destinatarios** de esta iniciativa son todos los ciudadanos de Euskadi.

El **objetivo** es la sensibilización y la promoción del uso generalizado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la sociedad vasca.

El referente es una **visión** de Euskadi en la Sociedad de la Información basada en ciudadanos activos, protagonistas, no excluidos, formados y motivados.

En el **análisis** del grado de avance de la Sociedad de la Información en Euskadi se concluye:

- La posición de partida de la sociedad vasca es adecuada, pero se debe prestar especial atención a los diferentes colectivos que presentan riesgo de exclusión: personas mayores de 55 años, ciudadanos sin entorno laboral, ciudadanos con rentas bajas, con bajo nivel formativo, discapacitados, habitantes del medio rural, etc. En consecuencia, deben diseñarse medidas de discriminación positiva para estos colectivos a efectos de evitar la brecha digital.
- Respecto al nivel de integración, se pone de manifiesto que Euskadi presenta un nivel adecuado de equipamiento en nuevas tecnologías, pero adolece de un cierto retraso, respecto a la media europea y los países nórdicos, en lo relativo a la utilización de dichos equipos para su conexión a Internet.
- En cuanto a objetivos a alcanzar, la referencia inicial serán los indicadores denominados “Tres Cincuentas”, comúnmente aceptados en los países más avanzados en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como medida del nivel de integración de los ciudadanos en la Sociedad de la Información. Dichos indicadores son:
 - Más del 50% de los hogares con ordenador
 - Más del 50% de los habitantes con móvil
 - Más del 50% de hogares con conexión a Internet

Desde la situación de partida de Euskadi, el reto es incrementar el porcentaje actual de personas con conexión a Internet en el hogar y superar el 50%. Este diferencial se cubrirá en dos etapas: una primera de convergencia real con Europa para 2003 y una segunda, para 2005, en la que se alcance el objetivo del 50%.

La integración de los ciudadanos en la Sociedad de la Información trae aparejado un cambio cultural. Se han identificado cuatro factores que condicionan el proceso de cambio:

- **Motivación:** movilizar al potencial usuario, despertar su interés.



- **Facilidad:** facilitar, en la medida de lo posible, a los usuarios motivados, su avance en la integración en la Sociedad de la Información.
- **Utilidad:** responder a las expectativas de los usuarios con contenidos y servicios de calidad en la Red.
- **Aplicación integral en entornos locales:** mostrar el impacto integral de la Sociedad de la Información en la vida diaria de los ciudadanos y en el desarrollo de las empresas y organizaciones del entorno.

El ámbito “Internet para todos” se concreta básicamente en una serie de líneas de actuación que inciden en cada uno de estos factores:

7.1.1. Motivación

Se llevará a cabo a través de dos líneas básicas de actuación:

- a) **Sensibilización** por medio de campañas de comunicación dirigidas a difundir los beneficios asociados a la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Atendiendo a la discriminación positiva de colectivos con riesgo de exclusión, se desarrollarán campañas específicas para estas personas en su propio entorno social, colaborando con las organizaciones que ya trabajan con estos colectivos en otros ámbitos.

Los programas asociados a esta línea son:

- KZ-01: DIFUSION Y COMUNICACIÓN DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION

- b) **Reconocimiento social** a través de la “acreditación” al ciudadano de su formación en el uso de Internet. Mediante el desarrollo del llamado “Carnet de Conducir Ordenadores” el ciudadano puede obtener un certificado acreditativo de sus conocimientos en este ámbito. Este elemento puede servir, además, para medir de forma objetiva el nivel de integración de los ciudadanos en la Sociedad de la Información.

Los programas asociados a esta línea son:

- KZ-02: “CARNET DE CONDUCIR” ORDENADORES

7.1.2. Facilidad

Despertado el interés en los potenciales usuarios, se trata de facilitar su acceso a los contenidos y servicios que ofrece la Red. Para ello se definen tres líneas básicas:

- a) **Acceso al equipamiento** necesario para conectarse a la Red a través de dos líneas de actuación: Una primera destinada a mejorar las condiciones económicas de adquisición de los equipamientos necesarios, y la segunda que tiene por objeto facilitar el acceso a la Red a través de puntos de acceso públicos.

- **Mejora de las condiciones para la adquisición de equipos**

El objetivo es duplicar el número de ordenadores personales en los hogares vascos con la incorporación de 200.000 nuevos equipos en el período 2001-2003. Para ello, la medida puesta en marcha se basa en la reducción del coste de adquisición de dichos ordenadores. A finales del 2001, se ha cubierto un 50% del objetivo total previsto.

Como línea adicional de trabajo y dado el compromiso con la integración de los colectivos con riesgo de exclusión, se podrán incluir medidas de apoyo a la adquisición de dispositivos de acceso a la Red alternativos al ordenador. Las barreras culturales o económicas asociadas al ordenador personal suponen un importante obstáculo

para el acceso a Internet de un alto número de ciudadanos. Los nuevos dispositivos deberán reunir dos condiciones: ser baratos y de fácil utilización para el ciudadano.

Asimismo, se explorarán las posibilidades que ofrece el software libre como medio para el abaratamiento de los sistemas informáticos incorporados a los equipos.

Los programas asociados a esta línea son:

- KZ-03: KONEKTA ZAITEZ EQUIPOS
- KZ-04: INTERNET FÁCIL

■ Puntos de acceso público

Con esta línea se pretende facilitar el acceso a Internet a aquellos colectivos que, por diferentes razones, no disponen del equipo necesario para conectarse a la Red.

- *Centros Konekta Zaitetz*: se dispondrá de una serie de centros específicos de carácter público (centros Konekta Zaitetz) que posibiliten este acceso. El objetivo es disponer de 100 centros que cubran el 94% de la población. Para la población restante se habilitarán aulas no permanentes.
- *Puntos de Acceso Público*: se desarrollará un programa para habilitar de forma complementaria bibliotecas y aulas informáticas de los centros educativos (fuera de horario lectivo) como puntos de acceso público. Estos puntos se complementarán con otros fomentados por organizaciones de carácter privado.

Los programas asociados a esta línea son:

- KZ-05: CENTROS “KONEKTA ZAITEZ GUNEA” y EGAILAN
- KZ-06: RED DE CENTROS DE FORMACIÓN Y ACCESO A INTERNET

b) Formación (alfabetización digital de los usuarios)

La alfabetización digital de los ciudadanos trata de facilitar los conocimientos básicos para acceder a la Red, prestando especial atención a la formación de los colectivos con mayores dificultades de adaptación. El objetivo en este ámbito es formar en el uso de Internet a nivel básico a los ciudadanos, para reducir el diferencial entre el número de personas que disponen del equipamiento necesario y aquellas que realmente se conectan a Internet.

Para lograr este objetivo se propiciará una doble actuación: la creación de una red pública de centros de formación en colaboración con los municipios, y un programa de apoyo a asociaciones y organizaciones que asuman esta actividad, de acuerdo a los parámetros establecidos en cuanto a metodología y contenidos de carácter público a desarrollar.

Los programas asociados a esta línea son:

- KZ-05: CENTROS “KONEKTA ZAITEZ GUNEA” y EGAILAN
- KZ-06: RED DE CENTROS DE FORMACIÓN Y ACCESO A INTERNET

c) Asistencia técnica primaria al ciudadano

Orientar a los ciudadanos en la conexión y utilización básica del equipamiento informático del que dispone en su hogar resulta una prioridad de la línea de actuación “Internet para todos”. El objetivo de esta línea es solucionar las dudas y problemas que pudieran ocasionarle al ciudadano la utilización del ordenador personal en general, y la conexión a Internet en particular y aportar confianza en el uso de Internet a través un asesoramiento básico en materia de seguridad.

Los programas asociados a esta línea son:

- KZ-07: CENTRO DE ASISTENCIA TECNICA PRIMARIA AL CIUDADANO

7.1.3. Utilidad

Los usuarios motivados y con acceso a la Red demandan contenidos y servicios útiles que les aporten valor añadido. Para ello se definen tres líneas de actuación:

a) Contenidos locales

Una de las claves para incrementar el valor de la Red para el ciudadano es la existencia de contenidos locales cercanos a su realidad cotidiana. La generación de algunas áreas de contenidos locales no se encuentran suficientemente atendidas desde las iniciativas institucionales o empresariales, por lo que se debe facilitar que sean los propios ciudadanos u organizaciones sin ánimo de lucro los que cubran dichas carencias.

Los programas asociados a esta línea son:

- KZ-08: USUARIOS ACTIVOS

b) Seguridad

La seguridad y la privacidad son las barreras que pueden retraer al usuario a la hora de utilizar Internet. En este ámbito, además del asesoramiento primario en materia de seguridad, otra línea de trabajo va a consistir en la implantación de una tarjeta de carácter universal. Se trata de una tarjeta inteligente con tecnología de firma digital que va a permitir al ciudadano transacciones seguras a nivel de autenticación, integridad, confidencialidad y no repudio. La tarjeta sanitaria/ciudadana se utilizará como base para la identificación del ciudadano y posibilitará el acceso a servicios de la Administración.

Los programas asociados a esta línea son:

- OS-02: TARJETA SANITARIA / CIUDADANA ELECTRÓNICA

c) Accesibilidad / Universalidad

El fomento de la utilización y acreditación de estándares y normas de accesibilidad para facilitar la navegación a los discapacitados, tanto en las webs del Gobierno Vasco como en las privadas, alcanzando un “diseño para todos”, constituye un elemento esencial para el desarrollo sin exclusiones de la Sociedad de la Información.

7.1.4. Actuación integral en entornos locales

La línea de actuación “Entorno Digital” constituye una acción programada, de carácter integral y de aplicación en entornos locales, de forma que sirva, por un lado como referente a la hora de evaluar los cambios que las medidas implantadas introducen en la vida cotidiana de los ciudadanos y, por otro, para mostrar la efectividad de las aplicaciones experimentales desarrolladas.

Los programas asociados a esta línea son:

- KZ-09: ENTORNO DIGITAL



7.2. Empresa digital

Los **destinatarios** de este ámbito de actuación son las empresas y los nuevos emprendedores de Euskadi.

El **objetivo** es propiciar la incorporación y aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los procesos de negocio de las empresas vascas para mejorar su competitividad, e incentivar la aparición de negocios y

actividades basados en las nuevas tecnologías que contribuyan a la diversificación de la actual estructura productiva de Euskadi.

En concordancia con la **visión** de Euskadi en la Sociedad de la Información, las empresas se integrarán en la nueva realidad, adaptando su cultura y forma de organización del trabajo a la Economía Digital, fomentando mayores niveles de compromiso de todos los agentes internos de la organización con los objetivos de la misma, y utilizando la información como recurso estratégico para relacionarse con otras empresas, conocer las necesidades de sus clientes y detectar nuevas oportunidades de negocio.

En el **análisis** del grado de integración de Euskadi en la Sociedad de la Información, a nivel de empresa, se concluye que:

- Con carácter general, las empresas no están aprovechando totalmente las posibilidades de optimización de los procesos que las nuevas tecnologías aportan, siendo las empresas de menos de 10 trabajadores las que presentan, además, el obstáculo adicional de su bajo nivel de equipamiento.
- Al igual que entre los ciudadanos existen colectivos con riesgo de exclusión, entre las empresas, las de menos de 10 trabajadores sufren un importante déficit tecnológico para afrontar su proceso de integración en la Sociedad de la Información. Debe considerarse que este tipo de empresas tiene una presencia mayoritaria en el tejido empresarial vasco.

En consecuencia, en línea con el objetivo del aprovechamiento estratégico de las nuevas tecnologías para reforzar la competitividad de las empresas vascas, materializado en la convergencia real en cuanto a equipamiento y utilización del mismo, en primera instancia con la media europea y a medio plazo con los países nórdicos, se definen ocho líneas de actuación:

- **Sensibilización:** empresarios, profesionales y directivos deben tomar conciencia de que su posición competitiva está en juego y que deben dar respuesta a este reto estratégico ineludible. Asimismo, el Plan “Euskadi en la Sociedad de la Información” establece medidas para lograr que los trabajadores sientan la necesidad de formarse en las nuevas tecnologías como elemento de desarrollo profesional. Por otro lado, los nuevos emprendedores deben disponer de información sobre las nuevas oportunidades que ofrece la Economía Digital para el desarrollo de negocios asociados a las nuevas tecnologías.
- **Formación:** la adecuada “formación para la acción” de los agentes internos de las empresas vascas constituye un factor clave para afrontar con éxito tanto la adaptación de las empresas a las nuevas tecnologías, como el desarrollo de nuevos negocios en la Red. El objetivo es mejorar la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por parte de trabajadores, directivos y empresarios.
- **Adaptación empresa tradicional:** las empresas, una vez tomada la decisión de incorporar las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en sus organizaciones, deberán incidir en la adecuación de sus procesos clave para aprovechar las oportunidades que dichas tecnologías proporcionan. Por ello, es imprescindible desarrollar instrumentos que apoyen la identificación y el acompañamiento de las actuaciones a desarrollar en el proceso de digitalización.
- **Modelo de Tracción:** el proceso de adaptación de las empresas tradicionales a la nueva Sociedad de la Información puede también instrumentarse a través del apoyo a las empresas tractoras, de modo que estas definan e implanten, junto con sus proveedores y colaboradores, un proyecto de desarrollo conjunto basado en la utilización de las nuevas tecnologías.
- **Microempresas:** las empresas de menos de 10 trabajadores, tal y como se ha comentado en el diagnóstico, encuentran mayores dificultades a la hora de incorporar las nuevas tecnologías en sus procesos de negocio, Por ello, se hace necesario prestar especial atención a las mismas y propiciar su incorporación a la Sociedad de la Información.
- **Nuevos emprendedores:** la Sociedad de la Información ofrece nuevas oportunidades de negocio cuyo aprovechamiento dará lugar a la creación de nuevas empresas relacionadas con las Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones. Es necesario que desde la Administración se provean servicios de apoyo a estas iniciativas al objeto de que las mismas puedan desarrollarse con éxito.

- **Diversificación sectorial:** las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones conforman un nuevo entorno que permite acelerar el proceso de diversificación sectorial en Euskadi. Por ello, la Administración, además de apoyar a los emprendedores de la economía digital, fomentará el desarrollo de nuevas líneas de negocio relacionadas con la Sociedad de la Información de las empresas tradicionales.
- **Elementos de soporte:** para apoyar la digitalización de la estructura productiva vasca, la Administración facilitará infraestructuras de soporte que apunten el proceso de transformación de las empresas existentes y el desarrollo de nuevos negocios.

Los objetivos y acciones específicas en cada una de las tres líneas de actuación señaladas responden al siguiente esquema:

7.2.1. Sensibilización

Concienciar a los agentes internos de la empresa de la importancia competitiva de la Sociedad de la Información y las nuevas tecnologías asociadas, se presenta como un primer paso fundamental para la adaptación de la economía al nuevo entorno. Con este propósito se definen tres líneas de actuación:

a) Información/Divulgación

- Organización de conferencias y charlas, con la colaboración de expertos de prestigio en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que constituyan un referente a nivel internacional, basadas fundamentalmente en tendencias, modelos de negocios y estrategias a seguir en la Sociedad de la Información.
- Presentación de soluciones tecnológicas y aplicaciones concretas para el mundo de la empresa en el ámbito de la Sociedad de la Información.

b) Difusión de experiencias de éxito

- **Foro empresarial:** organización de encuentros empresariales entre directivos, con presentaciones de casos de éxito en ámbitos y sectores concretos, permitiendo la difusión de experiencias y la concienciación de los directivos sobre la importancia y viabilidad de las nuevas tecnologías como solución aplicable en su propio entorno. Asimismo, se procederá a la recopilación y edición de publicaciones con los mejores casos de adaptación a la era digital de empresas tradicionales.
- **Nuevos emprendedores:** celebración de jornadas, en colaboración con el mundo universitario, dirigidas a emprendedores, para la presentación de experiencias de éxito de nuevos negocios en la Red.

c) Reconocimiento Público

- **Empresas:** diseño de premios destinados a las mejores adaptaciones de una empresa tradicional a la Economía Digital.
- **Nuevos emprendedores:** diseño de premios destinados a las mejores ideas de negocio (en este caso, además de reconocimiento, la idea se apoyará con todos los medios de la iniciativa para convertirla en un negocio).

Los programas asociados a esta línea son:

- ED-01: SENSIBILIZACIÓN DE DIRECTIVOS

7.2.2. Formación

El enfoque de esta línea de actuación se basa en el concepto de formación para la acción, combinando teoría, con prácticas en “laboratorio” y en proyectos reales.

- a) **Directivos y nuevos emprendedores:** organización de seminarios para el análisis de las transformaciones requeridas en los procesos de la empresa, derivadas de la aplicación de las nuevas tecnologías, en función de las estrategias definidas y los modelos de negocio de las empresas.
- b) **Técnicos:** implantación, en función de estudios de demanda, de cursos avanzados en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que actualmente no se encuentren disponibles en Euskadi.
- c) **Profesionales:** reciclaje y adaptación de profesionales y licenciados en otras áreas hacia los nuevos perfiles demandados en base a las necesidades de la Nueva Economía.
- d) **Gestores:** formación para los gestores de los proyectos que se tutoricen en los centros de referencia de la iniciativa, con el fin de que adquieran los conocimientos y habilidades necesarias para asesorar y orientar adecuadamente a los proyectos e iniciativas llevados a cabo a través de cada Centro “Empresa Digitala” por parte de empresas y emprendedores.
- e) **Trabajadores:** formación continua en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a lo largo de la vida laboral (Hobetuz Fundación Vasca para la Formación Profesional Continua).

Los programas asociados a esta línea son:

- ED-02: FORMACIÓN EN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

7.2.3. Adaptación empresa tradicional

Para facilitar el proceso de adaptación del tejido empresarial vasco a la nueva economía digital se desarrollan las siguientes actuaciones:

- a) **Modelo “Empresa Digitala”:** el objetivo principal es desarrollar un modelo de avance digital cuya aplicación permita disminuir el nivel de incertidumbre en la empresa a la hora de tomar decisiones estratégicas relacionadas con la incorporación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en sus procesos clave de negocio. Este modelo incorporará metodologías de diagnóstico y de definición de planes de actuación.

Los programas asociados a esta línea son:

- ED-03: MODELO “EMPRESA DIGITALA”

- b) **Apoyo al proceso de digitalización:** el objetivo de esta actuación es doble. Por un lado, apoyar a las empresas en la aplicación del Modelo “Empresa Digitala” para la definición de un plan de acción de digitalización de sus procesos. Y por otro lado, se apoyarán los proyectos piloto relacionados con las nuevas tecnologías en colaboración con las Universidades.

Los programas asociados a esta línea son:

- ED-03: MODELO “EMPRESA DIGITALA”
- ED-04: MAQUETAS.COM

7.2.4. Modelo de Tracción

El objetivo de esta línea de actuación radica en desarrollar una estrategia que facilite la digitalización de las empresas vascas mediante el apoyo a los proyectos que las organizaciones con capacidad tractora desarrollen en colaboración con las empresas en las que tengan influencia y liderazgo.

Los programas asociados a esta línea son:

- ED-05: MODELO DE TRACCIÓN

7.2.5. Microempresas

Las empresas de menos de diez trabajadores están sujetas al peligro de perder competitividad al quedar retrasadas en su incorporación a la Sociedad de la Información. Para minimizar este impacto, entre otros elementos, se requiere:

- Facilitar la adquisición de equipos informáticos, la incorporación de aplicaciones de gestión adaptadas a sus necesidades y el desarrollo de sitios *web*.
- Apoyar la formación específica para el correcto aprovechamiento de estos equipamientos en sus procesos de negocio.
- Dotar de un Centro de Asistencia que dé respuesta a problemas elementales que pudieran surgir en la utilización de dichos equipamientos.

Los programas asociados a esta línea son:

- ED-06: KZ MICROEMPRESAS

7.2.6. Nuevos emprendedores

Se trata de facilitar a los nuevos emprendedores los apoyos necesarios que les permita llevar a cabo proyectos empresariales propios de la Sociedad de la Información:

- Asesoramiento (definición del proyecto, plan de viabilidad)
- Tutoría en la puesta en marcha
- Formación específica
- Infraestructura tecnológica (software y hardware)
- Financiación

Los programas asociados a esta línea son:

- ED-07: CENTROS “ENPRESA DIGITALA”
- ED-08: APOYO A NUEVOS EMPRENDEDORES
- ED-09: PROGRAMA INTEGRAL DE FINANCIACIÓN DE PROYECTOS RELACIONADOS CON LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

7.2.7. Diversificación sectorial

El objetivo de esta acción consiste en facilitar fuentes de financiación para el desarrollo de nuevas líneas de negocio relacionadas con las nuevas tecnologías.

Los programas asociados a esta línea son:

- ED-09: PROGRAMA INTEGRAL DE FINANCIACIÓN DE PROYECTOS RELACIONADOS CON LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

7.2.8. Elementos de soporte

El objetivo consiste en facilitar infraestructuras que permitan desarrollar actuaciones en el ámbito de la adaptación de las empresas a la Sociedad de la Información.

- a) **Centros de Apoyo:** creación de tres Centros de apoyo, uno en cada Parque Tecnológico del País Vasco, donde se concentrarán las diversas acciones emanadas de la iniciativa. Servirán de facilitadores para empresarios y emprendedores, y estarán dotados de la necesaria infraestructura para la ejecución de los cometidos que les sean asignados (tutorización de proyectos, coordinación de eventos, asesoramiento e información, etc.).

Los programas asociados a esta línea son:

- ED-07: CENTROS “ENPRESA DIGITALA”

- b) **Experiencias Piloto:** realización de proyectos piloto de apoyo a la digitalización de los procesos de aquellas empresas ubicadas en industrialdeas (polígonos industriales), al objeto de:

- Comprobar la adecuación y el dimensionamiento de las medidas de apoyo utilizadas.
- Disponer de un espacio de presentación de la experiencia que actúe como efecto demostración.

Los programas asociados a esta línea son:

- ED-10: CYBER-INDUSTRIALDEA

Para finalizar, es importante remarcar que para alcanzar el objetivo propuesto en el ámbito Empresa Digital, los principales protagonistas son las empresas y los nuevos emprendedores, correspondiendo a la Administración desempeñar un papel de facilitador y subsidiario a la hora de desarrollar el conjunto de líneas de actuación identificadas; además, la Administración propiciará la creación de espacios de encuentro y colaboración con la iniciativa privada.



7.3. Administración on line

Los **destinatarios** de esta iniciativa son todos los ciudadanos y las empresas de Euskadi.

El **objetivo** es la reinención y digitalización de los procesos de las Administraciones Públicas Vascas para acercarse y abrirse al ciudadano y a las empresas y ser más eficiente en la gestión interna de sus recursos.

El referente se encuentra en la **visión** de Euskadi en la Sociedad de la Información, en donde la Administración utiliza las nuevas tecnologías para generar valor al ciudadano y a las empresas, desde la cooperación interadministrativa, el desarrollo de nuevos servicios y la divulgación de contenidos informativos. De esta forma, la Administración refuerza, desde el ejemplo, su compromiso con el desarrollo de la Sociedad de la Información, además de que, como proveedora de servicios y contenidos, incrementa el interés de los ciudadanos y de las organizaciones en la utilización de las nuevas tecnologías.

En el **análisis** del grado de avance de la Sociedad de la Información en Euskadi se ha puesto de manifiesto que:

- Las Administraciones Públicas Vascas han realizado un importante esfuerzo para dotarse de un nivel de equipamiento tecnológico adecuado y para capacitar a sus trabajadores en la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, estando en estos aspectos suficientemente preparados para afrontar los retos de la era digital.

- De igual modo, han desarrollado sistemas y herramientas para ofrecer contenidos y servicios de información a través de Internet, siendo, no obstante, la oferta de servicios transaccionales y de contenidos de interés los aspectos en donde es necesario profundizar el avance.

En el marco de la iniciativa eEurope, el Consejo Europeo de Lisboa establece como exigencias de cara a las administraciones públicas a todos los niveles:

- “...que se esfuercen por explotar las nuevas tecnologías para hacer la información lo más accesible posible”.
- “...que proporcionen acceso electrónico generalizado a los principales servicios públicos básicos para el 2003”.

En línea con los objetivos establecidos en el Plan de acción eEurope 2002, la Iniciativa “Administración on line” plantea los siguientes objetivos:

- El 100% de los servicios de información del Gobierno en línea para finales de 2002, incluida la información jurídica, administrativa, cultural, medioambiental y de tráfico.
- Todos los Departamentos del Gobierno desarrollarán, al menos, un proyecto piloto de tramitación telemática en el 2002 para, a modo de banco de pruebas, extender los procedimientos de tramitación telemática en el 2003 para los principales servicios básicos del Gobierno.
- Despliegue de la firma electrónica en el sector público para el 2002.

Uno de los factores críticos de éxito para llevar a cabo las actuaciones necesarias en esta materia radica en disponer de un **Modelo de Administración Digital**. Este modelo debe abarcar desde la **reflexión estratégica** sobre la nueva visión de la Administración en la Sociedad de la Información, hasta la definición de la **metodología de actuación** que permita hacer realizable este nuevo enfoque en una administración concreta, incluyendo indicadores y objetivos fácilmente medibles.

Otro factor de éxito lo constituye la apuesta decidida por una organización adecuada, dotada de recursos suficientes, que sirva de apoyo para la ejecución de los proyectos que se vayan definiendo en este ámbito.

De acuerdo con estos factores de éxito, en el ámbito de actuación “Administración on line” se desarrollarán las siguientes líneas de actuación:

- **Reinventar los servicios:** para acercarlos al ciudadano, al tiempo que se integran servicios con otras administraciones y se incrementa la eficiencia en la gestión de los mismos.
- **Agilizar los procesos de compra:** para implantar sistemas de apoyo a los procesos de aprovisionamiento y para la tramitación electrónica de los expedientes de contratación.
- **Elaboración y distribución de contenidos:** para colaborar a incrementar el nivel de información de los ciudadanos y la competitividad de las empresas.
- **Creación de espacios de participación ciudadana:** avanzar, aprovechando las posibilidades que brinda la comunicación electrónica, en los procesos de profundización democrática en la sociedad vasca.

7.3.1. Reinventar los servicios

Se contemplan cinco líneas de actuación:

- a) **Promover una cultura de innovación:** que permita idear nuevos servicios y procesos e incorporar, a los existentes, nuevas posibilidades de interacción. La digitalización de los servicios se enmarcará en los procesos de mejora con-

tinua y de excelencia en la gestión, facilitando, además, el desarrollo profesional de sus personas y su implicación en proyectos ilusionantes.

Los programas asociados a esta línea son:

- EJ-04: MODELO DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL
- EJ-05: SOPORTE PARA LA DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS

b) Avance digital: la digitalización de servicios es un proceso ambicioso que requiere un avance por fases para incorporar, de forma progresiva, valor añadido a los mismos. Se formula una metodología estructurada en cuatro etapas:

- **Etapa I.** Información del servicio. Se identifican los servicios y se documenta, para cada uno de ellos, una ficha en Internet: *qué se ofrece, a quién va dirigido, cómo y cuándo se presta, dónde y con quién relacionarse*, etc.
- **Etapa II.** Digitalizar los formularios de solicitud del servicio. Se identifican los impresos y se facilitan al ciudadano a través de Internet.
- **Etapa III.** Seguimiento de la gestión de los expedientes. Se definen familias de expedientes y, para cada una de estas, se establecen hitos de gestión y variables asociadas a los mismos, de manera que, a partir de la información de gestión, se facilite al ciudadano por Internet la situación del expediente.
- **Etapa IV.** Tramitación telemática. Se establecen flujos seguros de información bidireccional entre la Administración y el ciudadano y entre las distintas administraciones y agentes colaboradores, utilizando para ello la firma digital.

La culminación de las dos primeras etapas posibilita ofrecer un portal de servicios de la Administración en Internet. El 100% de los servicios del Gobierno habrán alcanzado la etapa I y II en el 2002 y serán accesibles desde el portal de servicios del Gobierno Vasco.

Las etapas III y IV permitirán pasar de “estar en Internet” a “hacer desde Internet”, lo cual supone un salto cualitativo que hay que afrontar mediante proyectos piloto. Avanzar a lo largo de estas dos etapas, exigirá reinventar y simplificar los procesos e incorporar sistemas y herramientas que permitan desarrollar elementos de conectividad y transparencia en la gestión y superar la tradicional departamentalización de los flujos de información.

Los programas asociados a esta línea son:

- EJ-06: ZUZENEAN
- EJ-07: ATEA
- EJ-08: TRAMITACIÓN TELEMÁTICA

c) Proporcionar servicios de firma digital: desarrollo de un marco normativo, tecnológico y de aseguramiento que posibiliten las transacciones seguras tanto en las Administraciones Públicas Vascas, como en las organizaciones privadas.

- El proyecto EUSKALCERT contempla la creación de una Entidad de Certificación de Ámbito Vasco que otorga firmas y certificados digitales.
- Desarrollo del soporte normativo en materia de firma electrónica avanzada o digital, incluyendo los aspectos de autenticidad, integridad, confidencialidad, protección de datos de carácter personal, no repudio y control de acceso.
- Desarrollo normativo para la incorporación de soportes técnicos en la tramitación por medios electrónicos, informáticos y telemáticos, considerando aspectos como las notificaciones telemáticas, el acceso de los ciudadanos a los expedientes tramitados, y la protección, registro y archivo de datos asociados.

Los programas asociados a esta línea son:

- EJ-02: EUSKALCERT
- EJ-03: DESARROLLO NORMATIVO EN MATERIA DE TRAMITACIÓN TELEMÁTICA

d) Incorporar infraestructuras: que faciliten la unión de las redes de las distintas Administraciones Públicas Vascas para poder integrar servicios y contenidos y para facilitar el intercambio de información entre las mismas.

Los programas asociados a esta línea son:

- EJ-01: EUSKALSAREA

e) Crear dinámicas de colaboración interadministrativa: que permita, por un lado, compartir información y mejores prácticas para la gestión y, por otro, integrar ofertas de servicios a través de Internet que den respuesta a necesidades específicas superando, de esta forma, la actual dispersión de trámites en diversas dependencias administrativas.

Los programas asociados a esta línea son:

- EJ-06: ZUZENEAN
- EJ-10: FORO INTERADMINISTRATIVO

7.3.2. Agilizar los procesos de compra de la Administración

La mejora en la gestión interna de los procesos de compra de la Administración requiere de diversas líneas de actuación:

a) Servicio de Compras: que centralice y agilice los procesos de compra de los suministros homologados por la Administración (fungibles, mobiliario, equipos de oficina y material informático), para permitir las transacciones electrónicas de dichos suministros y promover, desde la capacidad tractora de la Administración, la incorporación de las nuevas tecnologías en las empresas suministradoras.

b) Tramitación electrónica de los expedientes de contratación: que facilite, aplicando una metodología de digitalización similar a la recogida en el punto 7.3.1 “Digitalización de servicios”, la adjudicación telemática de los expedientes de contratación.

Los programas asociados a esta línea son:

- EJ-09: COMPRAS PÚBLICAS

7.3.3. Elaboración y distribución de contenidos

Se contemplan las siguientes líneas de actuación:

a) Redes sectoriales de información y gestión: que permitan integrar y compartir información y servicios para el ciudadano y para la propia gestión.

Los programas asociados a esta línea son:

- EJ-11: REDES SECTORIALES DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN

b) Sistema de gestión del tráfico interurbano: a partir de la toma de datos y de su proceso en un centro de gestión, se desarrollarán estrategias de actuación ante contingencias y se difundirá, en tiempo real, información a los ciudadanos a través de diferentes medios.

Los programas asociados a esta línea son:

- EJ-12: SISTEMA DE GESTIÓN DE TRÁFICO INTERURBANO y CENTRO DE GESTIÓN DE TRÁFICO DE EUSKADI

7.3.4. Creación de espacios de participación ciudadana

Profundizar en la democratización de la sociedad vasca requiere de líneas de actuación como las diseñadas a continuación:

- a) **Sistema de voto electrónico:** el objetivo de esta actuación es introducir las nuevas tecnologías en los procesos electorales de Euskadi para agilizar los escrutinios electorales, respetando la seguridad del procedimiento antes y durante las votaciones.

Los programas asociados a esta línea son:

- EJ-13: SISTEMA DE VOTO ELECTRÓNICO

- b) **Espacios para la participación:** incorporar posibilidades de interacción con el ciudadano. Desde los sistemas más sencillos de comunicación con el ciudadano, se irá profundizando en la creación de foros de discusión temáticos, en la implantación de herramientas de participación para la elaboración de actuaciones y en la creación de métodos para recoger la opinión del ciudadano sobre aspectos concretos.



7.4. Euskadi en la red

Los **destinatarios** de esta iniciativa son todas las personas interesadas en la “marca Euskadi”, tanto ciudadanos y organizaciones vascas, como del resto del mundo.

Los **objetivos** de “Euskadi en la Red” son potenciar la imagen de Euskadi y difundir la cultura vasca tanto dentro como fuera de sus fronteras, y favorecer de forma especial la presencia y el uso del euskera en Internet, de modo que cualquier persona pueda obtener de forma sencilla a través de la Red los contenidos que permiten conocer Euskadi, sus valores y su gente.

El referente es la **visión** de una Euskadi que, manteniendo su identidad, se proyecta al mundo, y potencia el gusto por valores propios como la cultura, la creatividad y el conocimiento para convertirse en un lugar atractivo en el marco de la Sociedad de la Información.

En el **análisis** del grado de avance de la Sociedad de la Información en Euskadi se concluye:

- Euskadi cuenta con una sociedad dinámica y sólidamente formada que se implica progresivamente en la Sociedad de la Información y que manifiesta una destacable vitalidad en materia cultural. Asimismo, las empresas vascas muestran una tendencia creciente a salir y conectarse con el exterior, apoyándose en los valores específicos de cultura y de lengua para establecer relaciones comerciales, favoreciendo al tiempo la promoción económica y la conectividad del país.
- Sin embargo, la existencia de un mercado pequeño y muy abierto, y la dispersión y falta de difusión de las acciones e iniciativas desarrolladas en este ámbito, han provocado la **limitada presencia de la “marca Euskadi”**, una notable escasez de contenidos culturales propios en la Red, y una baja conectividad y apertura al mundo.
- Los jóvenes vascos constituyen el grupo de edad más experto en el manejo de las nuevas tecnologías, y más proclive al **conocimiento y uso del euskera**, representando este dato un factor a considerar para el fomento del euskera en la Sociedad de la Información, con el fin de garantizar que el euskera, en cuanto a su presencia y uso en Internet, se encuentre en igualdad de condiciones con las otras lenguas del mundo.



- **La Red no es todavía un lugar atractivo para que la comunidad vasca de creación de contenidos** desarrolle recursos creativos e innovadores, y se constituye en el motor que colabore en el uso social normalizado de la lengua vasca.

La mejora de esta conjunción de factores se plantea desde una doble perspectiva:

- La primera se centra en **contenidos y soportes**. Se diseñan acciones para fomentar la creación y digitalización de contenidos de alto valor añadido que recojan la cultura e identidad vascas en temas tales como el multilingüismo, las redes de influencia y promoción de Euskadi, la promoción de valores específicos y la elaboración de recursos culturales. El fomento de la participación organizada de los ciudadanos en la creación y desarrollo de estos recursos debe ser un factor clave para el éxito de esta línea. Por otra parte, se identifican proyectos encaminados a dotar a dichos contenidos de nuevas herramientas tecnológicas de soporte e infraestructura.
- La segunda tiene en cuenta los **destinatarios de las iniciativas**. Los contenidos y nuevas herramientas desarrolladas deben dirigirse a destinatarios internos y externos con el fin de promocionar Euskadi y sus características distintivas en todos los ámbitos. Con un carácter interno hacia los ciudadanos y organizaciones de Euskadi, o con un carácter externo, hacia el resto del mundo.

Esta doble perspectiva se concreta, en la línea “Euskadi en la Red”, en una serie de actuaciones:

7.4.1. Contenidos y Soportes

Los programas definidos se agrupan en tres líneas de actuación destinadas a:

- a) **Potenciar la “marca Euskadi” en la Red**: bajo esta línea se pueden agrupar los diferentes contenidos de calidad e interés para la sociedad que configuran la identidad propia de Euskadi para potenciar la imagen y la marca Euskadi. Se incidirá de manera diferenciada en colectivos o grupos de intereses comunes, resaltando los valores específicos de Euskadi que más relevancia tengan para los mismos. Estos contenidos irán encaminados tanto a ciudadanos de Euskadi como a visitantes de fuera interesados en algún aspecto del país.

Los programas asociados a esta línea son:

- EU-06: EUSKADI.NET
- b) **Favorecer la presencia y el uso del euskera en Internet**, haciendo de ella una lengua con notoriedad significativa dentro y fuera de Euskadi como elemento diferencial. Algunas de las acciones diseñadas para favorecer la integración de la lengua vasca y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son:
 - La potenciación de las industrias de la Lengua
 - La investigación e implantación de servicios de tecnologías de voz en euskera
 - El desarrollo de aplicaciones y herramientas tecnológicas en lengua vasca
 - La catalogación de los productos, soportes y contenidos telemáticos
 - La dotación de ayudas a proyectos innovadores de promoción de la lengua
 - La creación de portales de referencia en euskera para niños
 - El proceso de euskaldunización de las empresas vascas
 - La creación de software libre bilingüe dirigido a cubrir necesidades concretas de sectores específicos
 - Los programas bilingües de educación no presencial en el área de la formación profesional
- c) **Difundir la cultura vasca en la Red**: mediante la creación de un polo de referencia de contenidos digitales propios, específicos, de calidad y plurilingües a través de acciones como la digitalización e implantación en la Red de fondos

culturales, histórico-geográficos y patrimoniales vascos, o la información y promoción sobre aspectos diferenciales como la gastronomía, deporte, lengua, expresión ciudadana, negocios, etc.

Los programas asociados a estas dos últimas líneas desarrolladas son:

- EU-01: DESARROLLO RECURSOS LINGÜÍSTICOS EN LA RED
- EU-02: DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE CONTENIDOS EN EUSKERA EN LA RED
- EU-03: PROMOCIÓN DE PROYECTOS INNOVADORES EN MATERIA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS
- EU-04: TECNOLOGÍAS DE VOZ, TRADUCCIÓN Y TRATAMIENTO DE TEXTOS APLICADAS AL EUSKERA

7.4.2. Destinatarios

Considerando los receptores finales de los contenidos y soportes de promoción de Euskadi diseñados aparecen dos líneas de actuación encaminadas a:

- a) **Potenciar la imagen de Euskadi en Internet hacia dentro:** con actuaciones que contribuyan a lograr una sociedad vasca más culta y cohesionada, relanzando la democratización cultural. Acciones enfocadas “hacia dentro” tales como la promoción del euskera, la difusión del patrimonio y cultura vascos, actividades de promoción económica, el fomento del interturismo y del trabajo en red de los operadores culturales vascos o la oferta de actividades de ocio en la Red.
- b) **Potenciar la imagen de Euskadi en Internet hacia fuera** de sus fronteras a través de actuaciones para facilitar el apoyo a la internacionalización, conocimiento y cooperación interempresarial, las relaciones familiares, personales y culturales, o aquellas nacidas simplemente a partir de la simpatía o curiosidad por la “marca Euskadi”. Acciones encaminadas en todo caso a aprovechar el potencial tecnológico y económico que supone Internet como comunidad de información y conocimiento, para la venta activa de la “marca Euskadi” en el mundo, mostrando a Euskadi como un pueblo cooperante y comprometido con el desarrollo de regiones con dificultades, que destaca por su participación en los problemas de otros pueblos y que desarrolla iniciativas que busquen en las nuevas tecnologías nuevas formas de colaborar.

Los programas asociados a esta línea son:

- EU-05: DESARROLLO DE CONTENIDOS CULTURALES Y TURÍSTICOS ESPECÍFICOS DE EUSKADI



7.5. e-Formación

Los **destinatarios** de esta iniciativa son los ciudadanos en general, ya que no sólo se trata de potenciar el sistema educativo aprovechando convenientemente las nuevas tecnologías, sino que se pretende ofrecer una amplia gama de oferta formativa a lo largo de la vida de las personas.

El **objetivo** último es ayudar a la formación de los ciudadanos para conseguir una sociedad más culta y con una mayor calidad de vida.

En esta iniciativa se pretende cubrir un enfoque completo de la formación a través de las nuevas tecnologías: por una parte mejorar el sistema educativo aplicando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la vida diaria de los centros educativos y, por otra, aprovechar las nuevas posibilidades que se presentan para dar acceso a todos los ciudadanos a contenidos formativos de su interés. Este es un objetivo ambicioso que deberá llevarse a cabo de manera gradual para garantizar el éxito de la iniciativa.

Para afrontar esta transformación se ha definido un modelo de trabajo que contempla los siguientes aspectos:

- **Infraestructuras:** en primer lugar deben existir las infraestructuras, tanto de equipamientos informáticos como de redes de comunicaciones, capaces de soportar los grandes requerimientos que los sistemas de formación a distancia exigen.



- **Dinamizadores/Responsables Centros Educativos:** deberá proveerse a los centros educativos de dos nuevas figuras y responsabilidades: los Responsables de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que gestionen la infraestructura del centro, y los Dinamizadores, que promuevan la explotación de dichos equipamientos.
- **Contenidos:** el mayor esfuerzo a desarrollar en todo este ámbito consiste en la adquisición y generación de contenidos formativos adaptados al nuevo entorno. No es suficiente con la digitalización de los contenidos actuales ya que éstos están diseñados para un entorno sin interactividad. Aprovechar convenientemente las posibilidades de la interactividad incorporando nuevos métodos pedagógicos es clave para la aceptación de los nuevos contenidos por los usuarios.
- **Usuarios:** hay tres grupos principales de usuarios de esta iniciativa, alumnos del sistema educativo, docentes y ciudadanos en general. Se deberá motivar, facilitar y formar a cada uno de estos colectivos para la explotación completa de todo el sistema.

Este ámbito se concreta en el desarrollo de actuaciones que inciden en estas cuatro líneas:

7.5.1. Infraestructuras

Se definen dos tipos de equipamientos dentro de esta línea:

- a) Equipamientos de los Centros:** se deberá dotar a los centros educativos de infraestructuras (equipamientos informáticos, redes de comunicaciones y conexión a Internet por banda ancha) con el objetivo de incentivar el uso y la disposición a orientar los esfuerzos del propio centro hacia un conjunto de servicios y nuevos modelos de trabajo derivados de la Sociedad de la Información. En este sentido, se garantizará un equipamiento mínimo para todos los centros educativos de la red pública y se definirán unos equipamientos avanzados para centros piloto en la implantación del modelo.
- b) Equipamientos de los agentes implicados:** fundamentalmente profesorado mediante la promoción y apoyo en la adquisición de equipamientos informáticos. Se trata de facilitar el acceso a estos equipamientos más allá de los ofrecidos por el propio centro.

Los programas asociados a esta línea son:

- HZ-01: INFRAESTRUCTURAS CENTROS EDUCATIVOS

7.5.2. Dinamizadores/Responsables Centros Educativos

Para que el modelo funcione y se realice un correcto aprovechamiento de las infraestructuras disponibles, deberán existir dos nuevas figuras en los centros educativos. En primer lugar, los **Responsables** de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dedicados a la gestión del equipamiento técnico y, en segundo lugar, los **Dinamizadores** encargados de promover la utilización y aprovechamiento de las nuevas tecnologías en el proceso educativo.

Los programas asociados a esta línea son:

- HZ-02: DINAMIZADORES Y RESPONSABLES DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

7.5.3. Contenidos

El mayor esfuerzo para el desarrollo de la e-Formación en Euskadi está en la generación de contenidos de calidad e interés tanto para el sistema educativo como para los ciudadanos en general.

Para ello se plantea una metodología de trabajo para la consecución de este objetivo basada en: un **análisis de las necesidades** de contenidos de formación, un **análisis de la oferta** del mercado y, por último, la **adquisición o generación** de los contenidos.

Este avance se desarrollará de manera diferenciada para las diferentes etapas educativas: primaria, secundaria, formación profesional, educación universitaria y educación permanente.

También se deberán desarrollar contenidos fuera de las necesidades del sistema educativo enfocados a las demandas de los ciudadanos, el denominado, **aprendizaje durante toda la vida** y a materias concretas de especial interés como son el medioambiente y la promoción y la educación para la salud y para el consumo.

Los programas asociados a esta línea son:

- HZ-03: CONTENIDOS Y PLATAFORMAS PARA LA EDUCACIÓN EN MEDIOAMBIENTE Y CONSUMO
- HZ-04: CAMPUS UNIVERSITARIO VIRTUAL
- HZ-05: DESARROLLO DE CONTENIDOS FORMATIVOS EN LA RED
- HZ-07: RED DE FORMACIÓN ON LINE

7.5.4. Usuarios

Se definen tres colectivos principales de usuarios de todo el sistema definido anteriormente: **alumnos, profesores y ciudadanos** en general. Para la correcta utilización de las nuevas herramientas desarrolladas es fundamental la participación de estos colectivos que serán los usuarios últimos del mismo. Para ello, se deberá:

- **Motivar** en la utilización de las nuevas herramientas venciendo la resistencia al cambio.
- **Facilitar** el acceso a este nuevo canal en los entornos sociales, promoviendo su uso en el sistema educativo.
- **Formar** en el uso de las herramientas de educación no presencial desarrolladas.

Los programas asociados a esta línea son:

- HZ-06: PROMOCIÓN DE LA e-FORMACIÓN



7.6. e-Salud

La introducción de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los servicios de salud contribuye sin duda a mejorar tanto la calidad de la atención a los usuarios del servicio, como al funcionamiento y la eficiencia de los sistemas de gestión de las instituciones sanitarias, abriéndose además un amplio horizonte de posibilidades.

En este sentido, los **destinatarios** de esta iniciativa son tanto los profesionales y agentes que colaboran en el Servicio Vasco de Salud y el Departamento de Sanidad, como los pacientes y usuarios de los servicios.

Los **objetivos** en materia de promoción y desarrollo de la Sociedad de la Información en el sistema sanitario de Euskadi se centran tanto en el ámbito de las relaciones internas entre los profesionales del sistema, como en las relaciones con los pacientes y usuarios de los servicios. La consecución de dichos objetivos se basará en la aplicación de las nuevas tecnologías tanto a nivel de infraestructura como de sistemas de información y desarrollo de servicios y contenidos. Se trata, en todo caso, de objetivos a largo plazo que trascienden el horizonte temporal inicialmente establecido por el Plan “Euskadi en la Sociedad de la Información”.

El desarrollo pleno de la Sociedad de la Información en el ámbito de la salud y el fin último de proporcionar una atención sanitaria de calidad a la población vasca, se facilita actuando en dos frentes:



- **Relaciones y sistemas internos:** optimizando los procesos internos de gestión de los centros sanitarios pertenecientes al Servicio Vasco de Salud y al Departamento de Sanidad, y su relación con terceros agentes.
- **Relaciones y servicios externos:** desarrollando nuevas fórmulas de relación con el usuario de los servicios de información y atención sanitaria, y potenciando la innovación en la mejora de su calidad de vida a través de nuevas facilidades promovidas por la aplicación de las nuevas tecnologías.

Esta iniciativa se concreta en una serie de líneas de actuación que recogen la estructura del modelo y los objetivos propuestos en el ámbito de la salud.

7.6.1. Relaciones y Sistemas Internos

Se llevará a cabo a través de dos líneas básicas de actuación:

a) Profesionalización y Gestión de Recursos Humanos

- **Capacitación y desarrollo de competencias:** el objetivo consiste en aprovechar, por parte de los profesionales de la salud, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para su formación continua, aprendizaje de nuevas técnicas, la investigación y el intercambio de experiencias y mejores prácticas.
- **Portal a trabajadores:** desde el Servicio Vasco de Salud y el Departamento de Sanidad se viene trabajando en un sistema interno de gestión de los recursos humanos que facilite, a través del uso de las nuevas tecnologías, la gestión y la relación con los trabajadores.

Los programas asociados a esta línea son:

- OS-05: PORTAL A TRABAJADORES

b) Sistemas de Información y Gestión coordinados y accesibles

- **Mejora de los sistemas de información sanitaria:** la aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los actuales sistemas de información sanitaria del Servicio Vasco de Salud y del Departamento de Sanidad para garantizar la homogeneidad, seguridad y confidencialidad de los datos tratados, contribuirá a agilizar la gestión diaria de los procesos internos, disponer de información adecuada en tiempos y contenidos para la planificación sanitaria, salud pública, investigación sanitaria, y otras posibles utilidades.
- **Portal a terceros:** que centralice y agilice los trámites y procesos habituales con proveedores y clientes del Servicio Vasco de Salud y del Departamento de Sanidad (contratos, pedidos, facturas, etc.). Un punto de encuentro con la información debidamente catalogada y las facilidades de contratación necesarias para completar los procesos de transacción comercial.

Los programas asociados a esta línea son:

- OS-04: PORTAL A TERCEROS
- OS-06: SISTEMAS INTEGRADOS DE INFORMACIÓN

7.6.2. Relaciones y Servicios Externos

En este caso se definen dos líneas de actuación específicas:

- a) **Nuevas facilidades de relación asistencial,** consistentes en la valoración, priorización e introducción de nuevas tecnologías y de sus aplicaciones derivadas, y adaptación de las mismas a las necesidades específicas de los usuarios.

- **Identificación:** esta línea de actuación se encuentra soportada por la iniciativa “Tarjeta Sanitaria / Ciudadana Electrónica”, mediante la cual el usuario de los servicios de salud podrá acceder a su historia clínica, realizar trámites administrativos y otras facilidades. Es, por lo tanto, un paso previo necesario para avanzar en la innovación en las relaciones entre usuario, los Servicios Sanitarios y la Administración en este ámbito.
- **Nuevas facilidades de relación:** que recogen transformaciones y progresos en la relación diaria con los usuarios en los procesos de prescripción y dispensación de medicamentos, comunicación con pacientes, consulta electrónica de resultados, etc.

Los programas asociados a esta línea son:

- OS-01: HISTORIA CLÍNICA DIGITAL ÚNICA
- OS-02: TARJETA SANITARIA / CIUDADANA ELECTRÓNICA
- OS-03: RECETA ELECTRÓNICA
- OS-07: PORTAL A LOS CIUDADANOS

b) Información, educación y entretenimiento de calidad al paciente

- **Creación de nuevos canales** de comunicación, información y educación con el paciente y el ciudadano que integren a los diferentes intervinientes en los servicios del sistema sanitario, y que canalicen los nuevos servicios proporcionados gracias a la aplicación de las nuevas tecnologías.
- **Creación de servicios de entretenimiento** para los pacientes hospitalizados apoyados en las nuevas tecnologías.

Los programas asociados a esta línea son:

- OS-08: SISTEMAS EDUCATIVOS Y DE ENTRETENIMIENTO PARA EL PACIENTE



7.7. Sector de contenidos

La Sociedad de la Información es también la Sociedad de los Contenidos. Es necesario garantizar un sector de producción y distribución de contenidos de calidad ajustados a las necesidades de los usuarios, plenamente integrado en la Sociedad de la Información. Este sector debe convertirse en uno de los principales referentes de desarrollo, generando valor añadido para las regiones al explotar y conectar en la Red su diversidad cultural.

Los **destinatarios** de esta iniciativa son todos los ciudadanos, empresas y Administraciones Públicas Vascas como usuarios últimos de los contenidos.

El **objetivo** final de este ámbito de actuación es contribuir a valorizar Internet convirtiéndola en una Red de contenidos y servicios, especialmente de carácter local, útiles e interesantes.

El referente es la **visión** de una Euskadi que potencia la creatividad y el conocimiento de unos ciudadanos motivados e interesados en los beneficios aportados por la Sociedad de la Información.

En el **análisis** del grado de avance de la Sociedad de la Información en Euskadi se concluye que el sector de los contenidos en Euskadi es un sector muy débil y atomizado sujeto a incertidumbres respecto a la evolución futura del sector lo que genera cautelas a la hora de abordar inversiones en nuevas tecnologías.

El desarrollo pleno de la Sociedad de la Información en el ámbito de los contenidos requiere un impulso, que el Gobierno a través del Plan “Euskadi en la Sociedad de la Información” basará inicialmente en la creación de un foro de encuentro de todos los agentes implicados en el sector de los contenidos en Euskadi.



Dicho foro llevará a cabo un análisis de la situación actual del sector de contenidos, tratando de alcanzar ámbitos de consenso que faciliten la reorganización y reordenación de los agentes participantes, a través del diseño e implantación de medidas e instrumentos específicos, en el marco de la Sociedad de la Información.



7.8. Infraestructuras



Las infraestructuras de telecomunicaciones son la base estratégica sobre la que se asientan los servicios de la nueva Sociedad de la Información. Constituyen el medio que pone en contacto a los ciudadanos con la información y los servicios accesibles en la Red.

La transformación profunda que se ha registrado en los últimos años en el ámbito de las telecomunicaciones ha ampliado las posibilidades de acceso a la información y los servicios.

La desregulación del sector de las telecomunicaciones ha traído consigo un aumento de la competencia y una necesidad de disponer de redes más eficientes, que permitan garantizar un alto grado de calidad en cada uno de los diferentes servicios prestados.

Los altos costes de los equipos y las conexiones, la dimensión de las inversiones necesarias en infraestructuras y redes, y, especialmente, la baja velocidad de conexión y acceso a la información de la Red de Redes, son algunos de los problemas asociados a las infraestructuras que, en la actualidad, afectan más directamente a los ciudadanos de todo el mundo.

Los anchos de banda consumidos para las comunicaciones Internet se duplican cada cuatro meses aproximadamente. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones demandan unas infraestructuras de comunicaciones ágiles, seguras, fiables, y sin retardos, que soporten el ritmo de crecimiento exponencial de la demanda actual y futura.

Por todo ello, los agentes públicos y privados implicados demuestran una creciente preocupación en materia de infraestructuras, para tratar de garantizar un escenario donde las nuevas tecnologías funcionen del modo más eficiente posible permitiendo su pleno uso por parte de los ciudadanos.

La participación de la iniciativa pública se torna imprescindible para contribuir al desarrollo armónico de la Sociedad de la Información y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones asociadas.

Asimismo, es necesario comprender que en un mundo interconectado las soluciones no pueden ser parciales o particulares. En el despliegue de las nuevas tecnologías dentro de la Sociedad de la Información, la colaboración entre agentes públicos y privados se presenta como un aspecto esencial a la hora de diseñar programas y regulaciones en materia de infraestructuras.

Por todo ello, el compromiso principal del Gobierno Vasco, en colaboración con los principales agentes implicados, se centra en facilitar el desarrollo de infraestructuras locales y complementar el despliegue de los operadores privados, mediante la identificación de los núcleos de población sin acceso a servicios de banda ancha y la definición de una estrategia para mitigar estas limitaciones, con objeto de propiciar el acceso universal a la Sociedad de la Información. Para ello, se definirá un plan de despliegue de estas infraestructuras para la totalidad del territorio que contemple las sinergias potenciales con otras infraestructuras básicas (gas, electricidad, etc.).

Asimismo, la estrategia en materia de infraestructuras se completa con el desarrollo de otras tecnologías de telecomunicaciones (punto neutro, corredor multimedia, televisión digital, etc.) para situar Euskadi a la par de los países líderes en desarrollo de infraestructuras.

Los programas asociados a esta línea son:

- AZ-01: PLAN DE DESPLIEGUE DE INFRAESTRUCTURAS DE BANDA ANCHA AL CONJUNTO DEL TERRITORIO

- AZ-02: I2BASK
- AZ-03: CORREDOR MULTIMEDIA
- AZ-04: EUSKONIX
- AZ-05: IMPLANTACIÓN DE LA TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE



7.9. Tecnología



Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones no son un elemento estático sino que los avances científico-tecnológicos en este ámbito se producen a un ritmo vertiginoso. La generación de nuevo conocimiento y la gestión efectiva del desarrollado en otros entornos se configuran cada vez más como un factor clave en este contexto.

Para garantizar que esto sea así, la sociedad vasca se ha dotado recientemente de un ambicioso instrumento de política, el Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2001-2004 (PCTI), cuyo alcance adquiere aquí una relevancia fundamental. El PCTI 2001-2004 define la estrategia de Euskadi en materia de generación y aplicación de conocimiento científico y tecnológico.

“Un País innovador, científica y tecnológicamente avanzado, dotado de las capacidades necesarias para inventar su propio futuro sobre las bases de la sostenibilidad en una sociedad solidaria con un renovado espíritu emprendedor y basada en el conocimiento como motor del desarrollo personal y profesional de sus ciudadanos”. Esta es la visión de una Euskadi tecnológicamente preparada y proactiva que, a través del PCTI, adquiere un fuerte compromiso con la generación de conocimiento tecnológico en su aplicación a los diferentes sectores productivos, como medio para conseguir, entre otros objetivos estratégicos, *“aprovechar las oportunidades emergentes en la Sociedad de la Información”.*

El PCTI establece, así, una serie de instrumentos orientados a incrementar la capacidad de innovación de nuestra Sociedad y, en particular, a dotar a los agentes del Sistema Vasco de Innovación (infraestructuras de desarrollo científico y tecnológico, organismos intermedios de apoyo a la innovación, empresas y administración, fundamentalmente) de las herramientas programáticas y financieras que les permitan posicionarse tecnológicamente con garantías en el entorno europeo y mundial. De esta forma, se confiere al Plan Euskadi en la Sociedad de la Información del necesario soporte tecnológico.

El Plan establece tres grandes líneas de actuación.

7.9.1. Área de Investigación Básica

Por un lado, reconoce la necesidad de generar por parte de la comunidad científica del país conocimiento fundamental en aquellas áreas que cada investigador y cada institución científica estime oportuno desarrollar.

7.9.2. Áreas Clave

De forma complementaria, recoge y desarrolla en torno a Programas Científico-Tecnológicos aquellos ámbitos sobre los que los agentes del Sistema Vasco de Innovación deben volcar su esfuerzo. Dentro de este Área de trabajo el PCTI apuesta de forma decidida por el desarrollo de conocimientos científico-tecnológicos en materia de Sociedad de la Información. Para ello define cinco programas complementarios:

a) Programa de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el que se establece el desarrollo de las siguientes áreas prioritarias:

- Infraestructuras y sistemas de comunicaciones
- Servicios y sistemas basados en software

- Acceso a la información y servicios
 - Componentes y sus aplicaciones
- b) Programa de Empresa Digital**, cuyo objetivo es la generación de conocimiento y el desarrollo de las tecnologías necesarias para avanzar en los siguientes aspectos:
- Entorno seguro de transacciones y pago en negocio electrónico
 - Integración de plataformas de negocio electrónico con los sistemas empresariales
 - Incorporación de las empresas al negocio electrónico
 - Desarrollo de nuevos negocios basados en Internet
- c) Programa de Gestión Empresarial Avanzada**, que plantea el desarrollo tecnológico de los siguientes aspectos relacionados con la gestión empresarial:
- Nuevos Modelos de Gestión Empresarial
 - Gestión de la Innovación
 - Aplicación de Métodos Innovadores a la Gestión
 - Cultura y Personas
 - Gestión del Conocimiento y del Capital Intelectual en las organizaciones
 - Integración de los nuevos modelos de negocio derivados de las nuevas tecnologías
- d) Programa de Administración Digital**, de forma equivalente al entorno empresarial, este programa establece las prioridades tecnológicas para la consecución de una Administración digitalizada:
- Mejora de la gestión interna
 - Administración electrónica
 - Gestión departamental
 - Infraestructura tecnológica
 - Infraestructura organizativa
- e) Programa de Industrias de la Lengua**. Finalmente, dado el carácter multilingüe de nuestra Sociedad, el PCTI 2001-2004 establece a través de este programa la necesidad de fortalecer la capacidad científica y tecnológica en áreas asociados a la Industria de la Lengua.

7.9.3. Área de Investigación Estratégica

Como tercera área de trabajo, el Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2001-2004, establece la necesidad de desarrollar de forma específica una serie de ámbitos científico-tecnológicos en aquellas áreas consideradas estratégicas para el futuro del país.

En el ámbito de la Sociedad de la Información, el PCTI 2001-2004 se fija como objetivo el desarrollo de las siguientes áreas:

- Realidad Virtual

- Tecnologías inalámbricas
- Infoingeniería Lingüística
- Empresa Digital Extendida

Para el desarrollo de estas tres grandes áreas, el Plan define y articula una serie de instrumentos programáticos y financieros de carácter horizontal con los que aborda el desarrollo de todos los programas definidos y, en particular, aquellos relacionados con el desarrollo científico-tecnológico en la Sociedad de la Información.

En este sentido, los principales instrumentos del PCTI son los siguientes:

- a) **Apoyo a la capacitación científica y tecnológica** de todos los agentes que conforman la Red Vasca de Ciencia, Tecnología e Innovación mediante el establecimiento de convenios de colaboración.
- b) **Proyectos de Investigación Estratégica**, que son aquellos proyectos de investigación básica y de I+D en general realizados por los agentes de la Red Vasca de Tecnología e Innovación; con previsiones de formación de alto nivel en centros e instituciones de referencia en la materia; con un componente importante de cooperación internacional y orientados a ampliar los conocimientos en las áreas que por su fuerte demanda potencial en el medio y largo plazo formen parte de los Programas de Investigación Estratégica que en el seno del Plan de Ciencia-Tecnología-Innovación 2001-2004 se hayan definido.
- c) **Proyectos de Desarrollo de Nuevos Productos**, que son aquellos orientados clara y exclusivamente al desarrollo de productos que planteen una superioridad y originalidad sobre los precedentes en el mercado, de forma que satisfagan mejor que sus competidores la demanda existente o se adelanten a las necesidades del mercado o de la sociedad.
- d) **Proyectos de Lanzamiento de Nuevas Empresas de Base Científica y Tecnológica**, que son aquellos proyectos cuyo propósito sea la creación, a partir del aprovechamiento o generación de conocimiento comercializable, de nuevas empresas que combinen de forma suficiente los siguientes elementos:
 - Que desarrollen una actividad o comercialicen productos o servicios intensivos en conocimiento científico-tecnológico.
 - Que realicen una notable actividad de I+D.
 - Que exploten derechos de propiedad intelectual como ventaja competitiva clave en el negocio, obtenidos por la propia empresa o adquiridos mediante licencias en exclusiva.
 - Que involucren activamente en el desarrollo de la empresa personal científico y/o técnico altamente cualificado.
- e) **Proyectos de Desarrollo Tecnológico e Innovación**. Conjunto ordenado de actividades de investigación, desarrollo e innovación tecnológica (I+D+I) orientadas a la mejora de productos existentes y a la mejora o desarrollo de nuevos procesos, de forma que se incremente la competitividad de la empresa (o empresas).

Toda esta batería de instrumentos (así como otros que en el marco del PCTI 2001-2004 vayan desarrollándose) se incorpora, en lo que al ámbito de la Sociedad de la Información se refiere, de forma natural en el presente Plan Euskadi en la Sociedad de la Información con objeto de servir de complemento básico y necesario para el desarrollo eficaz del conjunto de actividades definidas en el mismo.



7.10. Normativa

La Sociedad de la Información genera un marco de cambio continuo con constantes avances en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que provocan un entorno jurídico cambiante.



De este modo surge, en línea con los objetivos establecidos en el Plan “Euskadi en la Sociedad de la Información”, la necesidad de que los organismos públicos creen un marco normativo que soporte con garantías las exigencias de la Sociedad de la Información, garantizando el equilibrio entre la privacidad, seguridad y libertad de todos los agentes implicados en la Era Digital.

Superar los problemas de naturaleza jurídica que existen en relación con el establecimiento y difusión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones constituye la base para que ciudadanos, empresas y Administraciones Públicas Vascas puedan interactuar de forma confidencial, segura y libre en el nuevo entorno.

Hay que tener en cuenta en esta materia la regulación comunitaria que establece un marco normativo común. Por otro lado, la legislación básica estatal regula aspectos sobre los que la Comunidad Autónoma no puede incidir.

Es en el área de la Administración electrónica, y las normativas asociadas a las nuevas formas de relación entre administraciones y con los ciudadanos, donde con más fuerza se revela en el momento actual la necesidad de dictar una normativa propia. Este ámbito ha sido objeto de un esfuerzo especial en los últimos años, y su continuidad se asegura a través de los objetivos e iniciativas reguladoras incluidas en el Plan Euskadi en la Sociedad de la Información.

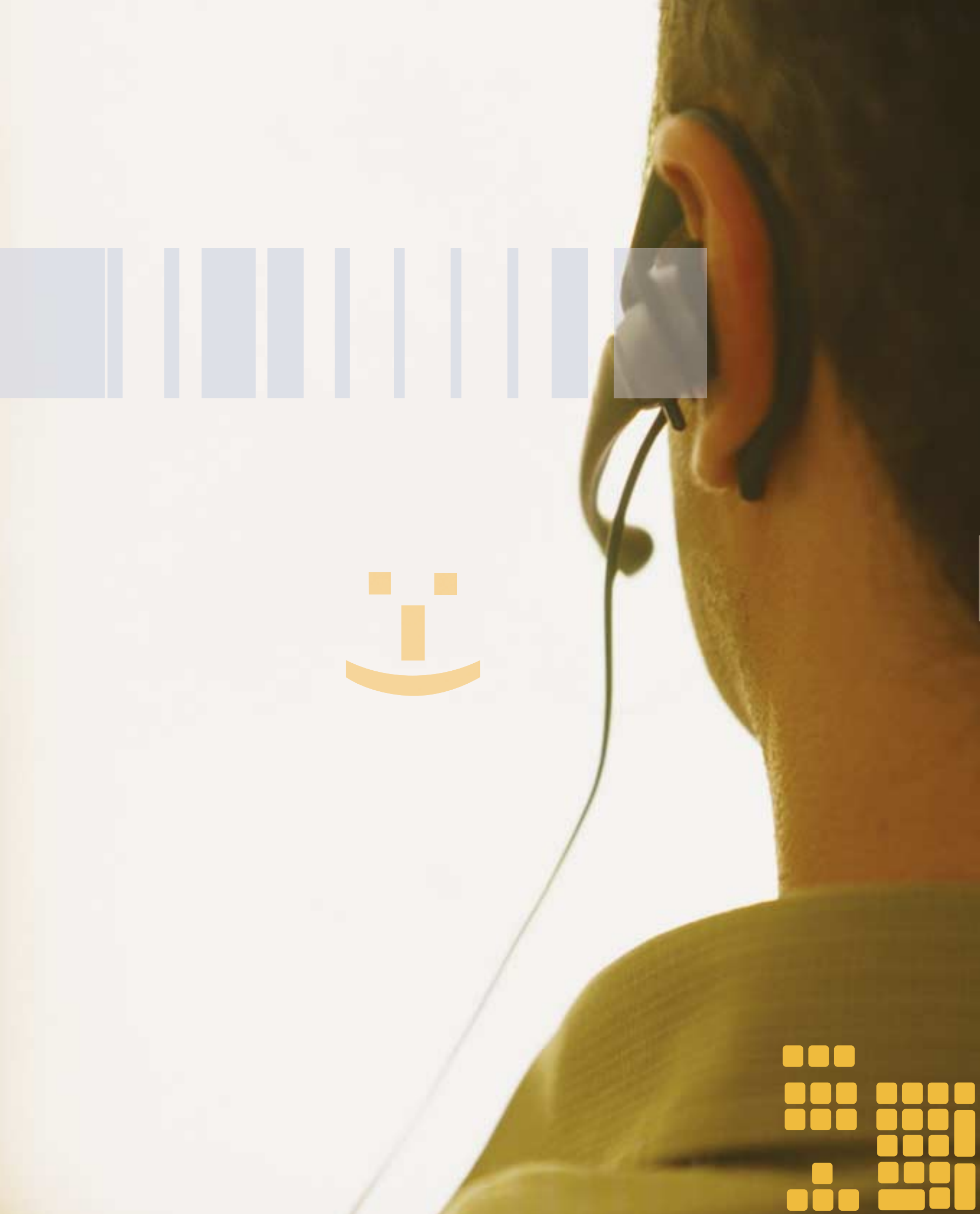
Los principales objetivos de regulación específica derivada de la Sociedad de la Información en el marco de este Plan son:

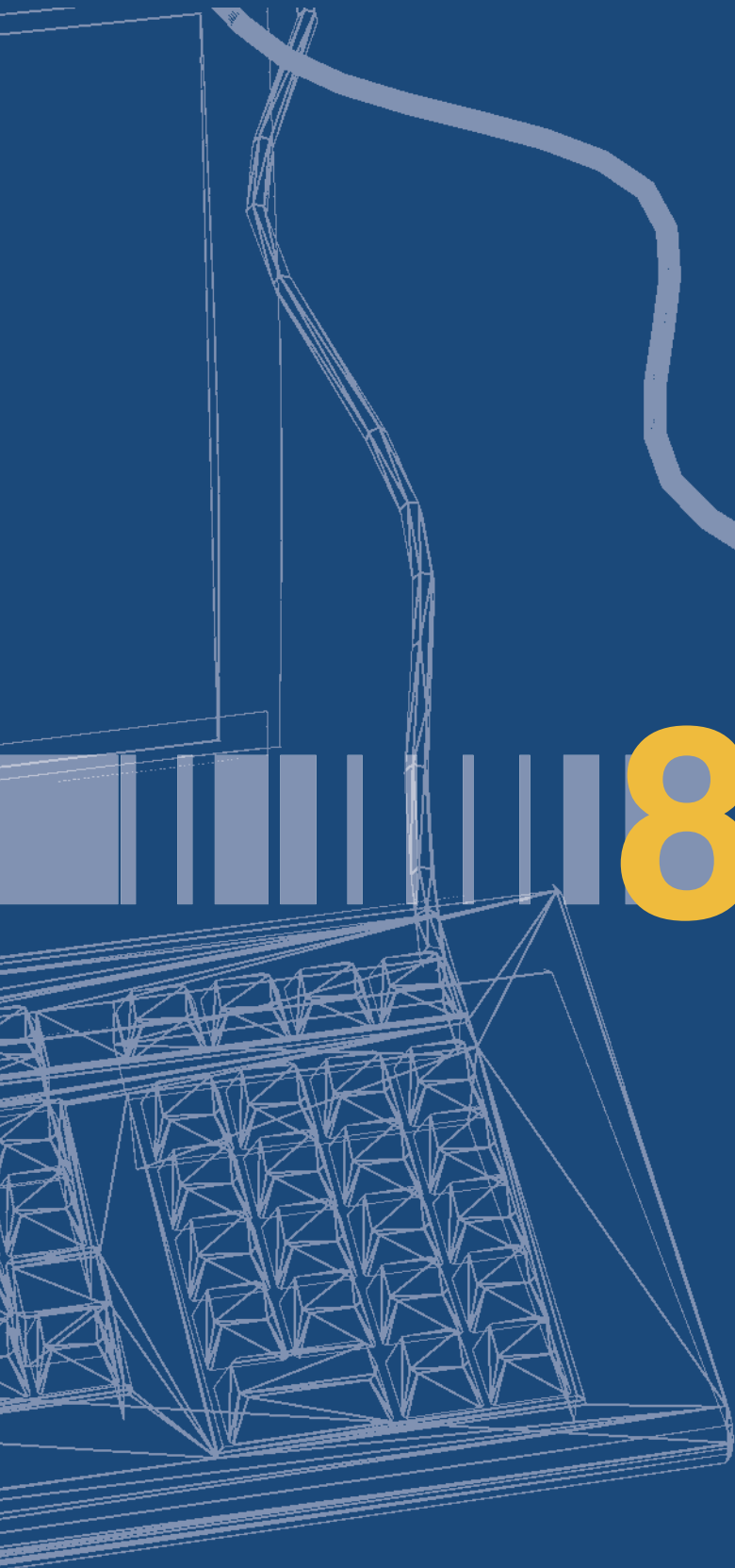
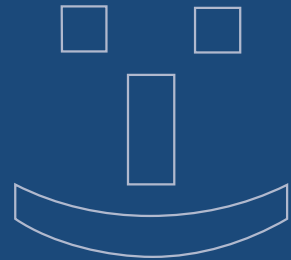
- Elaboración de la norma que regula el uso de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el seno de las Administraciones Públicas Vascas y en las relaciones de los ciudadanos con éstos.
- Elaboración de la normativa sobre el portal de las Administraciones Públicas Vascas (régimen de organización, funcionamiento, contenidos, etc.).

A pesar del especial interés, demostrado a través de estos objetivos, en materia de normativas asociadas a la línea de Administración on line, el Gobierno Vasco no deja de lado el resto de materias que requieren una regulación específica en el marco de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, tratando de influir, en la medida de sus posibilidades, en el impulso de normativas concretas en esas áreas.

En este sentido, se establece diseñar, en colaboración con las Diputaciones Forales, una línea de estudio y análisis de las posibilidades de creación de un marco regulatorio en materia fiscal especialmente favorecedor de la Sociedad de la Información.

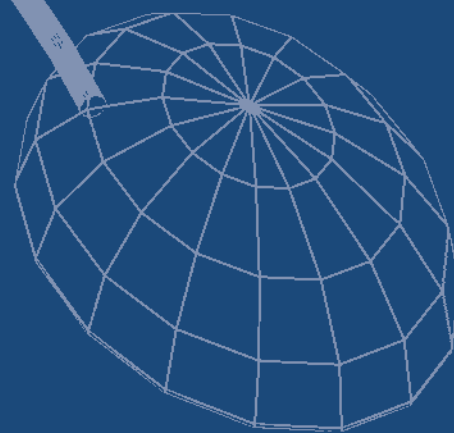
Se trata, por tanto, de un ámbito de actuación abierto que requiere de mecanismos de observación permanente y adecuación rápida a los cambios acontecidos, para facilitar el sostenimiento y avance en el tiempo de una completa normativa que propicie el desarrollo armónico de la Sociedad de la Información en Euskadi.





8

Modelo de Gestión





8. Modelo de gestión

Uno de los factores claves de éxito del Plan “Euskadi en la Sociedad de la Información” es disponer de elementos de organización y gestión flexibles que faciliten su desarrollo y el cumplimiento de los objetivos planteados en cada uno de los ámbitos de actuación, permitiendo la adaptación a las continuas necesidades de cambio.

En este sentido, la gestión del Plan requiere de mecanismos específicos que permitan controlar y coordinar la ejecución de los distintos programas y proyectos y promocionar la Sociedad de la Información a todos los niveles.

Apoyados en el liderazgo e impulso del Lehendakari en la construcción de la Sociedad de la Información, el establecimiento de un modelo de gestión adecuado debe constituir un elemento clave para encaminar Euskadi hacia su plena integración en la misma, poniendo el nuevo espacio digital al servicio de todos.

8.1. Instrumentos de gestión del Plan

Los instrumentos de gestión del Plan “Euskadi en la Sociedad de la Información” se constituirán de la siguiente forma:

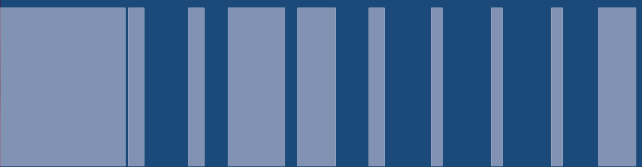
- Consejo de Gobierno, **cuyas funciones serán:**
 - Aprobación del Plan
 - Control y evaluación del cumplimiento del Plan
 - Aprobación de modificaciones o ampliaciones al Plan
- Comité Director Euskadi en la Sociedad de la Información, cuyas funciones serán:
 - Propuesta del Plan para su aprobación en Consejo de Gobierno
 - Aprobación de informes de evaluación y seguimiento
 - Revisión y propuesta de modificaciones y ampliaciones del Plan
- Este Comité estará presidido por el Consejero de Industria, Comercio y Turismo y contará con un representante de cada uno de los Departamentos del Gobierno Vasco con rango de Viceconsejero.
- Secretaría General del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información: el Control y Seguimiento de los programas y proyectos incluidos en el Plan corresponde a la Secretaría General del Plan “Euskadi en la Sociedad de la Información” cuyas funciones son las siguientes:
 - **Interlocución exterior y coordinación operativa**
 - Elaboración de informes de evaluación y seguimiento
 - Secretaría Técnica del Plan
 - Elaboración de propuestas sobre modificaciones o ampliaciones del Plan

La Secretaría General del Plan estará adscrita al Departamento de Industria, Comercio y Turismo contando con el soporte técnico de la Sociedad para la Promoción y Reconversión Industrial (SPRI, S.A).

■ Dirección de la Oficina para la Modernización Administrativa

Dada la importancia del ámbito de actuación de Administración *on line* y por su relación con la modernización de la Administración, el Gobierno Vasco dispone de la Dirección de la Oficina para la Modernización Administrativa que será la encargada de elaborar el Plan Estratégico de la Administración *on line* como elemento básico de avance. Además, esta dirección dinamizará y coordinará los proyectos en este ámbito, sin perjuicio de la coordinación operativa y seguimiento del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información que llevará a cabo en su conjunto la Secretaría General del Plan.





9

Espacios de participación





9. Espacios de participación

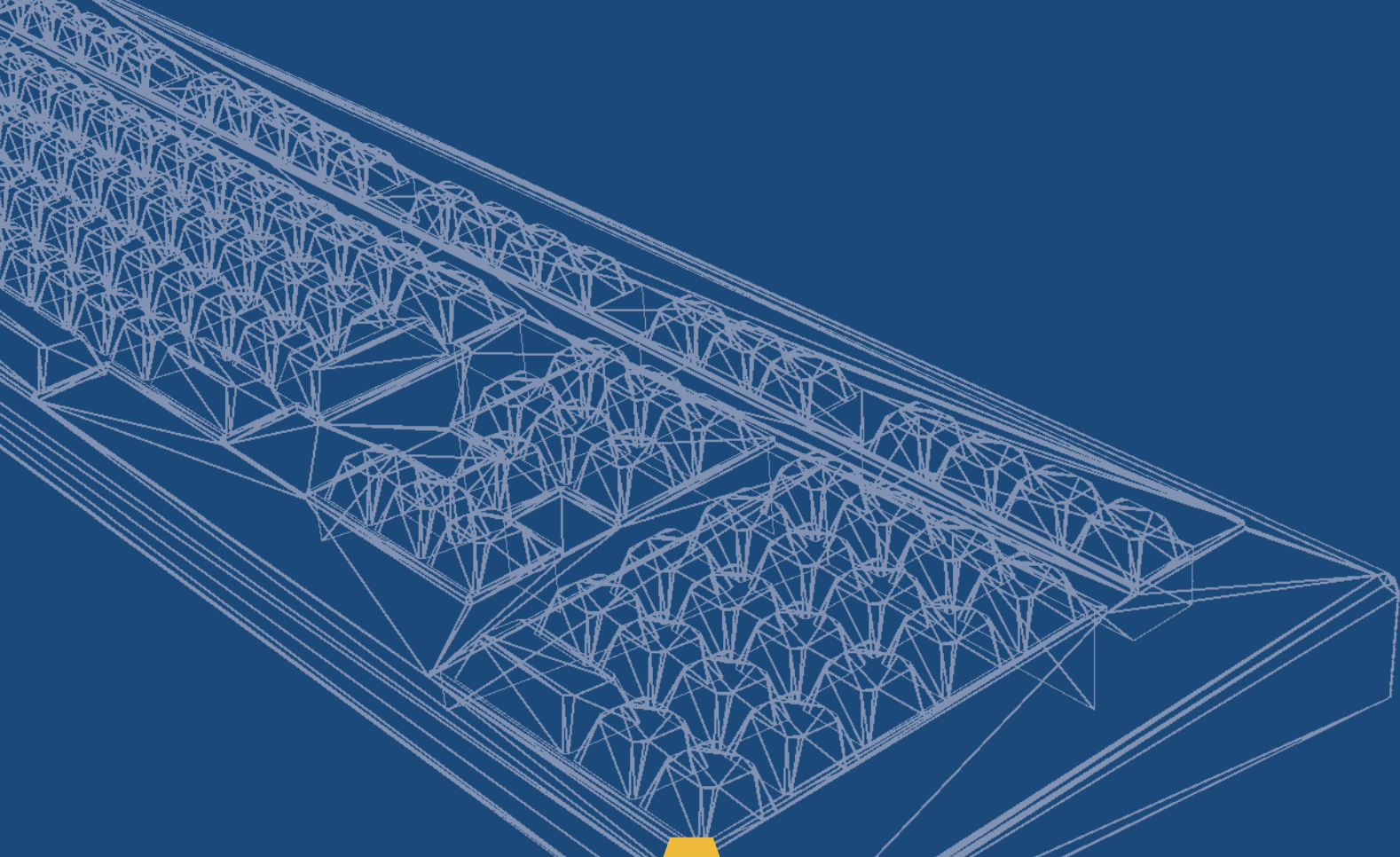
La colaboración de los diferentes agentes públicos y privados, con sus objetivos, conocimiento especializado y aportaciones particulares en materia de Sociedad de la Información, constituye un factor determinante para el éxito digital de Euskadi y requiere de espacios de participación específicos.

■ **Fundación Vasca para el Impulso de la Ciencia y Tecnología, la Innovación y el Desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento**

La Fundación Vasca para el Impulso de la Ciencia y Tecnología, la Innovación y el Desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento nace para favorecer la segunda transformación socio-económica de Euskadi. Sus funciones definitorias son las siguientes:

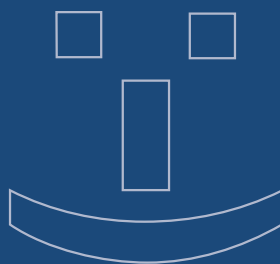
- Sensibilización, promoción y comunicación para favorecer el desarrollo de la Innovación y la Sociedad de la Información.
 - Observatorio Estratégico de tendencias, experiencias e indicadores en este ámbito.
 - Representación en aquellos foros relacionados con la Sociedad de la Información que se entiendan adecuados.
 - Canalización de las opiniones y aportaciones de los distintos colectivos que forman la sociedad vasca.
- **Comisión de Infraestructuras:** se trata de un grupo específico de avance en materia de infraestructuras de telecomunicaciones, dado el carácter estratégico de este elemento de contexto como soporte para el desarrollo de la Sociedad de la Información en Euskadi.





A

Anexo:
Programas iniciales



INTERNET PARA TODOS

- **Difusión y Comunicación de la Sociedad de la Información.** (Pág. 88)
- **“Carnet de Conducir” Ordenadores.** (Pág. 88)
- **Konekta Zaitex Equipos.** (Pág. 89)
- **Internet Fácil.** (Pág. 89)
- **Centros “Konekta Zaitex Gunea” y Egailan.** (Pág. 90)
- **Red de Centros de Formación y Acceso a Internet.** (Pág. 91)
- **Centro de Asistencia Técnica al Ciudadano.** (Pág. 91)
- **Usuarios Activos.** (Pág. 92)
- **Entorno Digital.** (Pág. 93)

EMPRESA DIGITAL

- **Sensibilización de Directivos.** (Pág. 94)
- **Formación en las Nuevas Tecnologías.** (Pág. 95)
- **Modelo “Empresa Digitala”.** (Pág. 96)
- **Maquetas.com.** (Pág. 97)
- **Modelo de tracción.** (Pág. 97)
- **KZ Microempresas.** (Pág. 98)
- **Centros “Empresa Digitala”.** (Pág. 98)
- **Apoyo a Nuevos Emprendedores.** (Pág. 99)
- **Programa Integral de Financiación de Proyectos Relacionados con la Sociedad de la Información.** (Pág. 100)
- **Cyber-Industrialdea.** (Pág. 101)

ADMINISTRACIÓN ON LINE

- **Euskalsarea.** (Pág. 102)
- **Euskalcert.** (Pág. 102)
- **Desarrollo Normativo en Materia de Tramitación Telemática.** (Pág. 103)
- **Modelo de Administración Digital.** (Pág. 103)
- **Soporte para la Digitalización de Servicios.** (Pág. 104)
- **Zuzenean.** (Pág. 105)
- **Atea.** (Pág. 106)
- **Tramitación Telemática.** (Pág. 107)
- **Compras Públicas.** (Pág. 107)
- **Foro Interadministrativo.** (Pág. 108)
- **Redes Sectoriales de Información y Gestión.** (Pág. 108)
- **Sistema de Gestión de Tráfico Interurbano y Centro de Gestión de Tráfico de Euskadi.** (Pág. 109)
- **Sistema de Voto Electrónico.** (Pág. 110)

EUSKADI EN LA RED

- **Desarrollo de Recursos Lingüísticos en la Red.** (Pág. 111)
- **Desarrollo y Promoción de Contenidos en Euskera en la Red.** (Pág. 112)
- **Promoción de Proyectos Innovadores en Materia de Nuevas Tecnologías.** (Pág. 113)
- **Tecnologías de Voz, Traducción y Tratamiento de Textos Aplicados al Euskera.** (Pág. 113)
- **Desarrollo de Contenidos Culturales y Turísticos Específicos de Euskadi.** (Pág. 114)
- **Euskadi.net.** (Pág. 115)

e-FORMACIÓN

- **Infraestructuras Centros Educativos.** (Pág. 116)
- **Dinamizadores y Responsables de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.** (Pág. 117)
- **Contenidos y Plataformas para la Educación en Medioambiente y Consumo.** (Pág. 118)
- **Campus Universitario Virtual.** (Pág. 119)
- **Desarrollo de Contenidos Formativos en la Red.** (Pág. 120)
- **Promoción de la e-Formación.** (Pág. 121)
- **Red de Formación on line.** (Pág. 122)

e-SALUD

- **Historia Clínica Digital Única.** (Pág. 123)
- **Tarjeta Sanitaria/Ciudadana Electrónica.** (Pág. 124)
- **Receta Electrónica.** (Pág. 125)
- **Portal a Terceros.** (Pág. 126)
- **Portal a Trabajadores.** (Pág. 127)
- **Sistemas Integrados de Información.** (Pág. 128)
- **Portal a los Ciudadanos.** (Pág. 129)
- **Sistemas Educativos y de Entretenimiento para el Paciente.** (Pág. 130)

INFRAESTRUCTURAS

- **Plan de Despliegue de Infraestructuras de Banda Ancha al conjunto del Territorio.** (Pág. 131)
- **I2BASK.** (Pág. 132)
- **Corredor Multimedia.** (Pág. 133)
- **EUSKONIX.** (Pág. 134)
- **Implantación de la Televisión Digital Terrestre.** (Pág. 135)



INTERNET PARA TODOS

DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Código: KZ-01

OBJETIVO

Sensibilización de todos los ciudadanos vascos en materia de Sociedad de la Información.

DESTINATARIOS

Todos los ciudadanos de Euskadi

DESCRIPCIÓN

Realización de campañas para difundir los beneficios de la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la vida diaria de los ciudadanos.

Desarrollo de un portal “Euskadi en la Sociedad de la Información” que sirva al ciudadano de referente a la hora de iniciarse en la Sociedad de la Información y comprobar las posibilidades que esta ofrece.

Organización y patrocinio de actos, jornadas y eventos que acerquen la Sociedad de la Información al ciudadano.

Organización de actividades prestando especial atención a aquellos colectivos con riesgo de exclusión.

“CARNET DE CONDUCIR” ORDENADORES

Código: KZ-02

OBJETIVO

Motivación de los ciudadanos al aprendizaje en materia de Sociedad de la Información mediante la obtención de un certificado que acredite los conocimientos en la utilización de las herramientas informáticas e Internet, sirviendo como elemento de reconocimiento.

DESTINATARIOS

Todos los ciudadanos de Euskadi

DESCRIPCIÓN

Creación de una Entidad de Certificación en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Sus funciones son: el desarrollo de las metodologías de acreditación, la conformación de la red de Agentes Colaboradores encargados de impartir la formación y realizar los exámenes correspondientes, la expedición de certificados al ciudadano y la supervisión del Sistema de Certificación.

La Entidad de Certificación definirá el perfil y homologará a los Agentes Colaboradores que formarán la red. Los exámenes y certificados acreditativos correspondientes deben ser diseñados para asegurar niveles mínimos uniformes de conocimiento.

Asimismo, esta Entidad Certificadora tendrá como objetivo adicional, asegurar la calidad de los contenidos formativos.

Este programa cuenta en la actualidad con un modelo desarrollado y una experiencia piloto en marcha.

INTERNET PARA TODOS

KONEKTA ZAITEZ EQUIPOS

Código: KZ-03

OBJETIVO

Incrementar el porcentaje de hogares con posibilidad de acceso a Internet dentro de Euskadi.

Conseguir que en un período de tres años aumente el parque doméstico de ordenadores con conexión a Internet en 200.000 unidades lo que supondría duplicar el parque existente y multiplicar por 5 las conexiones a Internet con respecto al año 2000.

DESTINATARIOS

Todos los ciudadanos de Euskadi

DESCRIPCIÓN

El programa pretende hacer más asequible a los ciudadanos la adquisición de equipos para la conexión a Internet a través de la reducción del coste de los mismos y su adaptación para aquellos colectivos con necesidades especiales (discapacitados).

El apoyo económico consistirá en una subvención de hasta 270,46 euros por la compra del equipo y la posibilidad de una financiación "blanda" (préstamos en condiciones preferentes ofrecidos por las Entidades Financieras).

A la hora de poner en marcha la iniciativa, se ha buscado la colaboración de diversos agentes, fundamentalmente Entidades Financieras y se ha establecido un principio de respeto a la libertad de elección del ciudadano y a los mecanismos de mercado, no imponiéndose, en ningún caso, ni equipos ni distribuidores concretos.

INTERNET FÁCIL

Código: KZ-04

OBJETIVO

Facilitar el acceso a Internet mediante medios sencillos y económicos para determinados colectivos para los que el ordenador personal es una barrera de acceso.

DESTINATARIOS

Aquellos colectivos para los que el ordenador personal resulte una barrera de acceso a Internet en términos de coste y/o complejidad de uso.

DESCRIPCIÓN

Se pretende complementar el programa Konekta Zaitetz Equipos con un nuevo programa que apoye la adquisición de dispositivos de bajo coste y de sencilla utilización que estén ligados a soportes de utilización cotidiana como pueden ser la televisión y los teléfonos móviles.

El acceso a estos dispositivos exige por parte del ciudadano un esfuerzo compartido en términos de alfabetización digital que garantice un adecuado aprovechamiento de estos equipos.



INTERNET PARA TODOS

CENTROS “KONEKTA ZAITEZ GUNEA” y EGAILAN

Código: KZ-05

OBJETIVO

Garantizar la alfabetización digital de los ciudadanos vascos mediante el desarrollo de acciones formativas a impartir en puntos de acceso público a Internet.

DESTINATARIOS

Todos los ciudadanos de Euskadi

DESCRIPCIÓN

El programa integra una acción formativa estructurada en dos instrumentos complementarios:

- **Centros “KZ Gunea”:** Se establece la creación de Centros de formación y aprendizaje gratuitos en los municipios. Esta acción de carácter interinstitucional entre el Gobierno Vasco, EUDEL y los Ayuntamientos vascos se ha iniciado en 2001 y cuenta a la finalización de este ejercicio con más de 20 Centros constituidos. Estos centros prestan una especial atención a los colectivos desfavorecidos.

Los Centros “KZ Gunea” disponen de una zona de navegación, un equipo de tutores y un área formativa en la que se imparte un currículum formativo estructurado en cuatro niveles:

- **Conoce-Ezagutu:** nivel teórico-práctico sobre qué es y para qué sirve Internet.
- **Navega-Nabigatu:** nivel teórico-práctico sobre qué es y cómo usar un navegador y el correo electrónico.
- **Progresar-Aurreratu:** nivel teórico-práctico para “entender” el concepto de Internet en toda su extensión. Los contenidos de este nivel están diseñados por EGAILAN.
- **Vive-Bizi:** nivel teórico-práctico en la utilización de Internet para interactuar en la vida diaria, difundiendo contenidos y servicios de interés y haciendo especial hincapié en las iniciativas ciudadanas.
- **EGAILAN:** este proyecto complementa la oferta de servicios de los centros KZ Gunea. Está destinado a personas mayores de 16 años y con preferencia a mujeres desempleadas y/o a los parados de larga duración.

RED DE CENTROS DE FORMACIÓN Y ACCESO A INTERNET

Código: KZ-06

OBJETIVO

Garantizar la alfabetización digital de los ciudadanos vascos mediante el desarrollo de acciones formativas a impartir en asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro, y equipamientos públicos existentes.

DESTINATARIOS

Todos los ciudadanos de Euskadi

DESCRIPCIÓN

Este programa de actuación tiene dos líneas complementarias:

- Aprovechamiento de infraestructuras públicas existentes (bibliotecas, centros de formación, etc.) para que puedan ser utilizadas como puntos de acceso y formación para los ciudadanos con dificultades para acceder a un KZ Gunea.
- Despliegue de una red de centros de acceso mediante la dotación de infraestructuras y equipos en los locales de las organizaciones que trabajan con los colectivos en riesgo de exclusión social.

Asimismo, se incorporará a la Red de Centros metodologías de conexión y formación y se ayudará en la contratación y formación de monitores especializados que impartirán los programas formativos y ayudarán a los usuarios en el manejo de los equipos.

CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA PRIMARIA AL CIUDADANO

Código: KZ-07

OBJETIVO

Facilitar al ciudadano la utilización del equipamiento informático del que dispone en el hogar.

DESTINATARIOS

Todos los ciudadanos de Euskadi

DESCRIPCIÓN

Habilitar un servicio de asistencia técnica gratuito y de carácter primario desde el que se atienda directamente o se dirija a la iniciativa privada las dudas y problemas que pudieran surgirle al ciudadano a la hora de utilizar el ordenador y de conectarse a Internet.

Las soluciones serán facilitadas por teléfono y se incorporarán en la web de "Euskadi en la Sociedad de la Información" para que puedan ser consultadas directamente por los usuarios.



INTERNET PARA TODOS



USUARIOS ACTIVOS

Código: KZ-08

OBJETIVO

Promover la colaboración ciudadana para la creación de contenidos y servicios de carácter local, al objeto de aumentar el interés de los ciudadanos por conectarse a Internet.

DESTINATARIOS

Asociaciones, colectivos de ciudadanos y ciudadanos en general

DESCRIPCIÓN

Una de las claves para incrementar el interés de la Red para el ciudadano y por ello para aumentar la motivación para conectarse, radica en la existencia de contenidos de carácter local cercanos a la vida cotidiana. La generación de algunas áreas de contenidos de carácter local, no se encuentran atendidos desde iniciativas institucionales o empresariales, por lo que se promoverá la implicación directa de los ciudadanos como proveedores de contenidos mediante la formación, asistencia técnica básica y motivación. Para ello:

- Se promoverá el acceso a cursos de formación para la utilización de herramientas de generación de contenidos (web, listas de correo y otras herramientas similares).
- Se implantarán mecanismos de reconocimiento público: premios, concursos, etc.
- Se identificarán y difundirán las mejores prácticas de generación de contenidos de carácter local.

ENTORNO DIGITAL

Código: KZ-09

OBJETIVO

Implantar, en entornos locales, un conjunto de actuaciones de carácter integral, de forma que permita mostrar el impacto de la Sociedad de la Información en la vida diaria de los ciudadanos y en el desarrollo de sus empresas y organizaciones.

DESTINATARIOS

Todos los ciudadanos, empresas y organizaciones pertenecientes al entorno local en el que se aplique el programa

DESCRIPCIÓN

A través del acuerdo entre las distintas administraciones e instituciones, con la implantación en entornos locales de referencia se pretende:

- Determinar el conjunto integral de aplicaciones experimentales a desarrollar en el programa.
- Desarrollar el despliegue de dichas aplicaciones para:
 - Promover, mediante la aplicación de las nuevas tecnologías, un vecindario activo en sus relaciones con la Administración, en el acceso a los servicios sanitarios, a la educación, la cultura y el ocio, en el fortalecimiento de las asociaciones ciudadanas y en la generación de contenidos de carácter local.
 - Desarrollar, en el entorno local, una aplicación intensiva del modelo “Empresa Digital” que favorezca la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los procesos de negocio de sus empresas e incentive la aparición de nuevas actividades empresariales en las nuevas tecnologías.
 - Impulsar el desarrollo de infraestructuras de telecomunicaciones que permitan desarrollar dichas aplicaciones y servicios.



EMPRESA DIGITAL

SENSIBILIZACIÓN DE DIRECTIVOS

Código: ED-01

OBJETIVO

Sensibilizar a los directivos de las empresas vascas sobre la necesidad de adaptar sus organizaciones al nuevo entorno de la Economía Digital.

DESTINATARIOS

Directivos de las empresas de Euskadi

DESCRIPCIÓN

El programa, a partir de la identificación de experiencias de éxito y de buenas prácticas en los procesos de digitalización de las empresas tanto a nivel local como internacional, desarrollará acciones de:

- Información/Divulgación
- Conferencias a cargo de personas de prestigio que sean referentes a nivel internacional para exponer modelos de negocio, estrategias, tendencias de futuro, etc.
- Presentación de soluciones tecnológicas y aplicaciones concretas
- Difusión de experiencias de éxito
- Encuentros empresariales para analizar mejores prácticas a nivel local e internacional
- Edición de soportes para difundir casos de adaptación de la empresa tradicional a la Economía Digital
- Jornadas en colaboración con la Universidad para presentar a futuros emprendedores experiencias de éxito en la implantación de nuevos negocios
- Reconocimiento público
- Premio a la mejor experiencia local de adaptación de empresa tradicional a la Economía Digital
- Premio a la mejor idea de negocio que incluirá un paquete de medidas de apoyo para su puesta en práctica

FORMACIÓN EN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

Código: ED-02

OBJETIVO

Facilitar el proceso de adaptación de la empresa tradicional a la Economía Digital a través de acciones formativas como medio de impulsar el cambio cultural en las organizaciones y la capacitación de sus personas.

DESTINATARIOS

Todas las empresas de Euskadi

DESCRIPCIÓN

El programa dispondrá de un enfoque de “formación para la acción” combinando, según la naturaleza de cada actuación formativa, una base teórica, un periodo de prácticas en “laboratorio” y prácticas en proyectos reales. El programa incorporará las siguientes actuaciones:

- Seminarios para directivos.
- Estrategias de adaptación a la Economía Digital, modelos de negocio, etc.
- Formación continua de todos los trabajadores para adaptarse a las nuevas tecnologías (Hobetuz Fundación Vasca para la Formación Profesional Continua)
- Cursos avanzados para técnicos.
- Se captarán cursos de alto nivel sobre nuevas tecnologías que se están impartiendo en otros países y se adaptarán a las necesidades de los profesionales vascos.
- Se prepararán cursos sobre la transformación de los procesos mediante la aplicación de las nuevas tecnologías.
- Formación de formadores para los tutores de los proyectos que se desarrollen en los Centros Empresa Digital.



EMPRESA DIGITAL**MODELO "EMPRESA DIGITALA"****Código: ED-03****OBJETIVO**

Desarrollar un modelo de avance digital que permita a las empresas realizar un diagnóstico respecto al grado de utilización de las nuevas tecnologías en sus procesos de negocio y apoyar los planes de acción derivados de la aplicación de dicho modelo.

DESTINATARIOS

Todas las empresas de Euskadi

DESCRIPCIÓN

El modelo a desarrollar tendrá las siguientes características:

- Será de carácter flexible, ajustándose a las peculiaridades de cada sector y actividad.
- Se diseñará para ser aplicado a partir del posicionamiento estratégico de cada empresa.
- Se estructurará por capas o niveles de forma que permita medir el avance digital de cada empresa.
- Contemplará de manera integrada los sistemas de gestión, sistemas de información, las comunicaciones y la seguridad y confianza de las transacciones.
- Se integrará con los sistemas de cualificación de las personas.
- Permitirá identificar áreas de mejora en materia de incorporación y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Mediante la aplicación del modelo, las empresas podrán realizar un diagnóstico digital que mida el grado de utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en sus procesos, y podrán diseñar planes de acción de digitalización a partir de su posición estratégica y del mencionado diagnóstico digital.

Este modelo podrá ser aplicado directamente por las empresas, para lo cual se difundirá una herramienta de auto-diagnóstico, o bien servirá de referencia para su aplicación por parte de empresas consultoras. En este último caso, se subvencionarán los gastos de consultoría que se deriven de su aplicación.

Por último, el programa incorpora el apoyo en la ejecución de los proyectos derivados del plan de acción definido.

PROYECTOS

Definición Modelo "Empresa Digitala"

Aplicación del Modelo "Empresa Digitala"

MAQUETAS.COM

Código: ED-04

OBJETIVO

Apoyar el desarrollo de proyectos relacionados con las nuevas tecnologías actualmente existentes en las empresas y que, por diversas razones, no han sido desarrollados (“proyectos durmientes”).

DESTINATARIOS

Todas las empresas de Euskadi

DESCRIPCIÓN

El programa dispone, como referencia, las infraestructuras que facilita el Centro “Enpresa Digitala”. La empresa que desee desarrollar un proyecto en el marco del programa, asignará un responsable y contará con un equipo de becarios formados en dicho Centro, con la tutoría de un consultor y con el respaldo de la Universidad.

El programa cuenta con un proyecto piloto que se está desarrollando en el centro Miramón Enpresa Digitala.

MODELO DE TRACCIÓN

Código: ED-05

OBJETIVO

Apoyar el proceso de tracción desarrollado por organizaciones con capacidad de influencia propiciando de esta manera la digitalización de las empresas traccionadas.

DESTINATARIOS

Todas las empresas de Euskadi

DESCRIPCIÓN

Mediante un compromiso de colaboración de las empresas tractoras con la Administración, se promoverá la elaboración de planes de digitalización que afecten al conjunto de las empresas proveedoras y colaboradoras dentro del ámbito de influencia de dichas tractoras. De este modo se incidirá de forma coordinada sobre la cadena de valor.

Por otro lado, se apoyará la ejecución de las acciones de digitalización de las empresas traccionadas para cubrir los requerimientos propuestos por las empresas tractoras.

Este programa de actuación, basado en un trabajo cooperativo, persigue como fin último el avance coordinado del tejido empresarial en su proceso de digitalización.



EMPRESA DIGITAL**KZ MICROEMPRESAS****Código: ED-06****OBJETIVO**

Facilitar el proceso de adaptación de las microempresas a la economía digital.

DESTINATARIOS

Todas las empresas de menos de 10 trabajadores ubicadas en Euskadi

DESCRIPCIÓN

Los diferentes estudios realizados concluyen que son las empresas de menos de diez trabajadores (“microempresas”) las que mayores dificultades encuentran a la hora de incorporar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al negocio, lo que conlleva la incapacidad de aprovechar en toda su dimensión las oportunidades que estas tecnologías brindan.

El programa apoyará la realización de un plan integral de mejora competitiva que, fundamentado en el análisis de situación, la identificación de aspectos clave de mejora, y el diseño de un plan de implantación acompañado de la formación necesaria, garantice el aprovechamiento adecuado de las nuevas tecnologías en la empresa objetivo. Todo ello con el nivel de flexibilidad y alcance que este tipo de empresas precisan por su condición y dimensiones.

CENTROS “ENPRESA DIGITALA”**Código: ED-07****OBJETIVO**

Poner a disposición de la empresa vasca y de los nuevos emprendedores un conjunto de infraestructuras que serán referente y soporte para las actuaciones a desarrollar en el ámbito de la adaptación de las empresas a la Sociedad de la Información.

DESTINATARIOS

Todos las empresas de Euskadi

DESCRIPCIÓN

Los Centros “Enpresa Digitala” se ubicarán en los tres Parques Tecnológicos vascos actuando como facilitador del conjunto de medidas integradas en el ámbito de actuación Empresa Digital.

Miramón Enpresa Digitala se encuentra operativo sirviendo como experiencia piloto de esta iniciativa.

Cada uno de los Centros contará con su correspondiente equipamiento de servicios, de informática y de conectividad que permita llevar a cabo las acciones de sensibilización, formación y acompañamiento de nuevas iniciativas empresariales. De su gestión se ocupará uno de los Centros Empresariales de Innovación existentes en cada Territorio de Euskadi.

APOYO A NUEVOS EMPRENDEDORES

Código: ED-08

OBJETIVO

Facilitar a los nuevos emprendedores la creación y desarrollo de empresas relacionadas con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

DESTINATARIOS

Todos los ciudadanos de Euskadi

DESCRIPCIÓN

El programa pondrá a disposición de los nuevos emprendedores un conjunto de infraestructuras y servicios de apoyo a modo de incubadora de negocios digitales. Se facilitará:

- Asesoramiento para la definición del proyecto de empresa y del plan de viabilidad del negocio.
- Tutoría en la puesta en marcha de la idea.
- Servicios de formación.
- Infraestructuras software y hardware.
- Apoyo financiero a través del Programa Integral de Financiación de Proyectos relacionados con la Sociedad de la Información (ED-09).



EMPRESA DIGITAL**PROGRAMA INTEGRAL DE FINANCIACIÓN DE PROYECTOS RELACIONADOS CON LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN****Código: ED-09****OBJETIVO**

Facilitar el acceso a fuentes de financiación a los proyectos relacionados con la Sociedad de la Información.

DESTINATARIOS

Todos ciudadanos de Euskadi

DESCRIPCIÓN

El programa habilita un conjunto de instrumentos financieros para apoyar a este tipo de proyectos:

- Recursos Propios. Capital Riesgo:
- Fondo de Capital Riesgo “Iniciativa Empresa Digital”. El fondo, está dotado con recursos 100% públicos y se destina a la toma de participación en proyectos empresariales de nueva creación o en fase inicial (capital semilla).
- Fondo de Capital Riesgo “Elkano XXI”. Es un fondo de capital público-privado destinado a la toma de participación en proyectos en fase de desarrollo.
- Subvenciones a fondo perdido

El Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2001-2004 contempla la Sociedad de la Información, como una de las áreas clave de actuación y como uno de los programas de investigación estratégica.

El Plan dispone de un instrumento que subvenciona a fondo perdido un porcentaje de los gastos anuales que las empresas destinan a los proyectos de desarrollo tecnológico, bien sea de forma individual o mediante su participación en proyectos de cooperación con otras empresas.
- Anticipos reintegrables

Constituyen una formula mixta entre la subvención a fondo perdido y la financiación ajena, toda vez que dichos anticipos serán devueltos en función de los resultados de explotación de las empresas beneficiarias.
- Apoyo integral al Lanzamiento de Empresas de Base Científica y Tecnológica. Se apoyan tanto las actividades de búsqueda de oportunidades de negocio y la definición de un plan de trabajo que plantea el proceso global de lanzamiento de la empresa, así como la realización de las propias actividades identificadas en el plan de trabajo (actividades de I+D y actividades de innovación).
- Programa Gauzatu Industria. Tiene por objeto apoyar la fase de creación y desarrollo de PYMES de Base Tecnológica y/o Innovadora mediante anticipos reintegrables de hasta el 30% del importe del proyecto de inversión.

OBJETIVO

Implantar, en un industrialdea un proyecto piloto de apoyo a la digitalización de los procesos de las empresas ubicadas en el polígono, al objeto de:

- Comprobar la adecuación y el dimensionamiento de las medidas de apoyo utilizadas.
- Disponer de un espacio de presentación de la experiencia que actúe de efecto demostración.

DESTINATARIOS

Empresas incorporadas al proyecto

DESCRIPCIÓN

Se constituirá un Centro de servicio situado en el propio industrialdea desde el que se gestionará el conjunto de medidas de apoyo a la digitalización de las empresas integradas en la experiencia piloto. Estas medidas serán:

- Programas formativos dirigidos a las empresas.
- Dotación de redes y dotación de equipamientos.
- Asesoría en la implantación de sistemas.
- Soporte técnico informático.
- Apoyo en la definición de proyectos relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Las empresas incorporadas en el proyecto piloto, serán objeto de un diagnóstico digital con el fin de conocer su posicionamiento respecto a la incorporación de las nuevas tecnologías sirviendo, además, para concretar el plan de acción que será objeto de apoyo.



ADMINISTRACIÓN ON LINE

EUSKALSAREA

Código: EJ-01

OBJETIVO

Unir las redes de las distintas Administraciones Públicas Vascas para poder integrar servicios y contenidos y para facilitar el intercambio de información entre las mismas.

DESTINATARIOS

Todas las Administraciones Públicas Vascas

DESCRIPCIÓN

A través del acuerdo entre las distintas administraciones y del despliegue actualmente existente se pretende:

- Definir los soportes tecnológicos del proyecto.
- Completar el despliegue para unir las redes del Gobierno y las de las tres Diputaciones Forales y Administraciones Locales, y extenderlo hacia las redes sectoriales del Gobierno (Premia, Osakidetza, Justicia e Interior) y hacia las de las Sociedades Públicas y demás Organismos Públicos.
- Integrar Euskalsarea con EUSKONIX.

EUSKALCERT

Código: EJ-02

OBJETIVO

Proporcionar servicios de firma electrónica al conjunto de las Administraciones Públicas Vascas al objeto de que puedan incorporarla a los procesos de tramitación telemática de sus servicios.

DESTINATARIOS

Todos los ciudadanos, organizaciones y Administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco

DESCRIPCIÓN

En el marco de un contexto de colaboración interinstitucional, la Comisión Delegada para Asuntos Económicos, en sesión celebrada el día 8 de noviembre de 2001, informó favorablemente el proyecto de diseño de la entidad de certificación de ámbito vasco y aprobó el conjunto de actuaciones necesarias para su puesta en marcha.

La Entidad de Certificación de Ámbito Vasco (ECAV) cuenta con un Prestador de Servicios de Certificación raíz de la red de confianza (EUSKALCERT con participación de las Administraciones públicas de la CAPV y de las Cajas de Ahorro vascas) y con un Prestador de Servicios de Certificación (iz@n) bajo la responsabilidad de la Administración Pública (Gobierno Vasco, Diputaciones Forales y Ayuntamientos) subordinada a la anterior. Además, existirá en EUSKALCERT una Autoridad de Políticas (PA) que, entre otras funciones, autorizará la incorporación de nuevos PSCs subordinados y autorizará las políticas de certificación que se definan.

El Prestador de Servicios de Certificación de las Administraciones Públicas se constituye para facilitar firma electrónicas y certificados de firma a los ciudadanos y, posibilitar de esa manera que puedan actuar ante cualquier Administración Pública Vasca.

DESARROLLO NORMATIVO EN MATERIA DE TRAMITACIÓN TELEMÁTICA

Código: EJ-03

OBJETIVO

Establecer el marco normativo que sirva de referente a los procedimientos de tramitación telemática.

DESTINATARIOS

Todas las Administraciones Públicas Vascas

DESCRIPCIÓN

Para facilitar un marco normativo que sirva de respaldo a los procedimientos de tramitación telemática para los servicios de la Administración se desarrollará:

- Un soporte normativo en materia de firma electrónica avanzada o digital, incluyendo los aspectos de autenticidad, integridad, confidencialidad, protección de datos de carácter personal, no repudio y control de acceso.
- Un soporte normativo para la incorporación de aspectos técnicos en la tramitación por medios electrónicos, informáticos y telemáticos, considerándose especialmente aspectos como las notificaciones telemáticas, el acceso de los ciudadanos a los expedientes tramitados telemáticamente, y la protección, registro y archivo de datos asociados.

PROYECTOS

Soporte normativo en materia de firma electrónica avanzada o digital

Soporte normativo para la incorporación de aspectos técnicos en la tramitación

MODELO DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL

Código: EJ-04

OBJETIVO

Crear un nuevo Modelo de Administración que lidere, dinamice y sirva de motor, referente y garante de la Sociedad de la Información.

DESTINATARIOS

Todas las Administraciones Públicas Vascas

DESCRIPCIÓN

Uno de los factores críticos de éxito radica en disponer de un Modelo de Administración Digital que abarque desde la reflexión estratégica sobre la nueva visión de la Administración en la Sociedad de la Información a partir de la situación de partida de un organismo concreto, hasta la definición de la metodología de actuación que permita hacer realizable este nuevo enfoque, incluyendo indicadores fácilmente medibles.

Otro factor de éxito lo constituye la apuesta decidida por una organización adecuada, dotada de recursos suficientes, que sirva de apoyo para la ejecución de los proyectos que se vayan definiendo en este ámbito.



ADMINISTRACIÓN ON LINE

SOPORTE PARA LA DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS

Código: EJ-05

OBJETIVO

Simplificar los servicios y procesos, orientarlos hacia el flujo de información (desde el ciudadano/hasta el ciudadano) y gestionarlos en un sistema de mejora continua.

DESTINATARIOS

Gobierno Vasco

DESCRIPCIÓN

Para digitalizar servicios, hay que trabajar sobre los procesos ya que la tecnología ofrece posibilidades para optimizar los mismos.

Es necesario analizar los procesos y rediseñarlos para incorporar elementos de conectividad con el ciudadano, para orientarlos hacia el flujo de información superando la tradicional departamentalización de la gestión y para incorporar sistemas que incrementen la eficiencia en la gestión.

Para ello, el Gobierno, a través de sus órganos competentes, coordinará la elaboración de planes de digitalización de servicios por cada Departamento, facilitará espacios de avance cooperativo (generar ideas y difundir experiencias) y apoyará los proyectos de digitalización de los Departamentos mediante la asignación de recursos metodológicos y de apoyo a la implantación de sistemas y de herramientas de rediseño y gestión de procesos.

Por otro lado, la Administración, para desempeñar sus funciones con eficiencia y para reinventar sus mecanismos de relación con los ciudadanos y entre las distintas administraciones, ha de promover una cultura de innovación apoyada en la implantación de herramientas de gestión del conocimiento, en el desarrollo profesional de sus personas y en el impulso de la mejora continua y la excelencia en la gestión. Para ello incorporará:

- La creación de espacios cooperativos para desarrollar proyectos de digitalización de servicios que permita generar ideas, difundir experiencias y compartir soluciones.
- Sistemas y herramientas de mejora continua para la gestión de procesos.
- Intranets y redes de Intranets orgánicas y sectoriales para compartir información y habilitar espacios de interacción.
- Formación en general para empleados públicos mediante la digitalización de contenidos formativos y la adecuación de metodologías de aprendizaje.

PROYECTOS

Constitución de la organización para la digitalización del Gobierno
 Intranets y red de Intranets
 Procesos de formación para empleados públicos

ZUZENEAN

Código: EJ-06

OBJETIVO

Implantar el portal de servicios de la Administración Pública Vasca para facilitar el acceso de los ciudadanos a los mismos a través de Internet.

DESTINATARIOS

Todas las Administraciones Públicas Vascas

DESCRIPCIÓN

Mediante la creación del Portal se cubren las dos primeras etapas contempladas en la metodología de digitalización de servicios definida: Información del servicio y facilitar los formularios de solicitud para facilitarlos al ciudadano a través de Internet.

El programa Zuzenean se encuentra en una fase avanzada de implantación. Desde el año 2000 se dispone de información de la mayor parte de los servicios de los distintos Departamentos del Gobierno Vasco en el portal <http://www.ej-gv.net>. Las líneas de mejora son las siguientes:

- Incorporar al Catalogo el 100% de los servicios del Gobierno.
- Incorporar a la totalidad de las fichas de servicio los formularios de solicitud digitalizados.
- Analizar, definir y rediseñar la documentación estrictamente necesaria a aportar para acceder a cada servicio. Esta actuación será un resultado del programa EJ-05 "Soporte para la Digitalización de Servicios".
- Implantar servicios mediante: el acceso cruzado a webs, la integración de directorios y el albergue nativo de contenidos (portales corporativos y contenidos temáticos).

Por otro lado, Internet permite integrar servicios y contenidos gestionados por diversas administraciones en una oferta orientada a dar respuesta a necesidades específicas, superando de esta forma, la actual dispersión de trámites en diversas dependencias.

PROYECTOS

Proyecto Zuzenean
Portal ej-gv
Acceso cruzado a webs. Oferta de servicios personalizados



ADMINISTRACIÓN ON LINE

ATEA

Código: EJ-07

OBJETIVO

Disponer de un sistema unificado para la gestión de expedientes que modelice los procedimientos administrativos y que facilite su tramitación y acceso telemático.

DESTINATARIOS

Administración Pública Vasca

DESCRIPCIÓN

Implantación progresiva de un Sistema Unificado para la gestión de expedientes que, en el ámbito de la Administración, modelice los procedimientos administrativos, de tal forma que sea posible establecer normas de actuación, gestionar los expedientes administrativos, facilitar la consulta de los expedientes a los ciudadanos y disponer de una información de gestión homogénea.

Los objetivos a alcanzar con este sistema se refieren, por una parte, a la mejora de la gestión interna y, por otra, a la calidad de los servicios ofrecidos.

- Mejora de la Gestión Interna en términos de eficacia y calidad. Normalización de los procedimientos, racionalización de los recursos y disponibilidad de información de gestión.
- Calidad de los servicios ofrecidos, posibilitando servicios no disponibles en la actualidad, y sobre todo, facilitando la comunicación con el ciudadano, empresas y otras administraciones.

Encuadradas en las acciones de este programa se destacan:

- Gestor de Expedientes
- Modelo Básico de Tramitación
- Repositorio común de información
- Modelos de Gestión y Cuadros de Mando
- Gestión de registro de entradas/salidas
- Gestor documental
- Sistema integral de pagos e ingresos de la Administración

PROYECTOS

Atea. Modelo básico de tramitación
 Atea. Gestor de expedientes
 SIPCA Tramitación de Cobros y Pagos

ADMINISTRACIÓN ON LINE

TRAMITACIÓN TELEMÁTICA

Código: EJ-08

OBJETIVO

Desplegar la implantación telemática progresiva de los servicios de las administraciones públicas.

DESTINATARIOS

Gobierno Vasco

DESCRIPCIÓN

Durante el año 2002 se han llevado a cabo una serie de proyectos piloto de tramitación telemática. Además, deberá desarrollarse la planificación detallada del despliegue de los servicios más allá de los identificados como proyectos piloto de para el 2002. Esta planificación tendrá como horizonte temporal el año 2003 y como objetivo ampliar la oferta de servicios transaccionales hasta cubrir todos los servicios básicos.

PROYECTOS

14 Proyectos piloto 2002. Plan despliegue digital 2003

COMPRAS PÚBLICAS

Código: EJ-09

OBJETIVO

Agilizar los procesos de aprovisionamiento del Gobierno y facilitar la accesibilidad a sus expedientes de contratación.

DESTINATARIOS

Gobierno Vasco

DESCRIPCIÓN

En el presente programa se desarrollarán los siguientes proyectos:

- **Portal de Compras Públicas** conectado con los sistemas internos de gestión para efectuar de forma electrónica las transacciones con los proveedores homologados por el Gobierno Vasco, de forma que éstos puedan visualizar los planes de compras del Gobierno, se lancen las órdenes de pedido, se facilite el seguimiento on line del estado de cada pedido y se realicen los abonos contra la recepción de los mismos. Además, el portal incluirá información para contratar con la Administración y para la homologación de proveedores, catálogos de productos homologados, recepción de ofertas, etc.
- **Tramitación telemática de expedientes de contratación.** A partir de la publicación de dichos expedientes y de sus correspondientes bases técnicas en Internet, que se extenderá al 100% de los existentes en 2002, se permitirá la recepción de las ofertas de los concursantes y la adjudicación del expediente a través de procedimientos electrónicos.
- **Clasificación de Empresas y Registro de Contratistas:** poner a disposición de las empresas la posibilidad de realizar la clasificación de las mismas a través de Internet en la medida que sea posible; y llevar un registro de contratistas abriendo las posibilidades de acceso al mismo, en función de la Ley, a través de Internet/ Intranet.

PROYECTOS

Portal de Compras Públicas. Tramitación telemática de expedientes de contratación.
Clasificación de Empresas y Registro de Contratistas



ADMINISTRACIÓN ON LINE

FORO INTERADMINISTRATIVO

Código: EJ-10

OBJETIVO

Crear espacios de colaboración interinstitucional para el avance en la digitalización de los servicios.

DESTINATARIOS

Todas las Administraciones Públicas Vascas

DESCRIPCIÓN

Crear un Foro de colaboración interadministrativa que permita, por un lado, compartir información y mejores prácticas para la gestión y, por otro, integrar ofertas de servicios a través de Internet que den respuesta a necesidades específicas superando, de esta forma, la actual dispersión de trámites en diversas dependencias administrativas.

REDES SECTORIALES DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN

Código: EJ-11

OBJETIVO

Integrar y compartir información y servicios para la mejora de la propia gestión.

DESTINATARIOS

Sector Público y Privado

DESCRIPCIÓN

Desarrollar redes entre organismos que gestionan materias de carácter sectorial.

Estas redes se basan en la conexión por medio de **intranets** entre las oficinas de un servicio concreto y la posibilidad de establecer **extranets** que conecten estas oficinas con otros recursos que necesitan de dicha información.

PROYECTOS

Guía Interactiva de Empleo, Lanbide.net
 Red Interinstitucional de Servicios Sociales, Gizartenet
 Red de Centros de Información y Atención al Consumidor
 Red de Bibliotecas
 Red de Juventud
 Red de Medio Ambiente
 Nekanet
 Arrantza
 Intranet DAP y entorno agropesquero
 Portal DAP (ej-gv)

Habenet
 Red de Oficinas Turismo (ITOURBASK)
 Red de Servicios de Euskera (HizPoNET)
 Sistema de Información al Usuario de Euskotren
 En el marco del Plan de Informatización Judicial:
 ■ Servicio de Información a Profesionales (SIP)
 ■ Sistema de Información Documental Judicial (SID)
 Suscripción electrónica al B.O.P.V.
 Tramitación de envíos al B.O.P.V. a través de Internet

SISTEMA DE GESTIÓN DE TRÁFICO INTERURBANO Y CENTRO DE GESTIÓN DE TRÁFICO DE EUSKADI

Código: EJ-12

OBJETIVO

Creación de un centro de control (Centro de Gestión de Tráfico de Euskadi-CGTE), que permita desarrollar un completo Sistema de Gestión e Información de Tráfico, basado en las posibilidades que aportan las nuevas tecnologías.

DESTINATARIOS

La sociedad vasca en general

DESCRIPCIÓN

El CGTE comprende no sólo las instalaciones físicas del edificio que lo alberga, sino también los equipos telemáticos instalados tanto en el mismo como en la red de carreteras vascas, así como la red de comunicaciones asociada. Comprende los siguientes subsistemas:

- Sistemas de sensorización y monitorización: instalados en la red de carreteras, permiten conocer en tiempo real el estado del tráfico y sus variables. Integrarían este sistema:
 - la red de detectores, sensores y estaciones de aforo en tiempo real
 - sistema de monitorización por Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)
 - la red de estaciones meteorológicas
- Sistema informático de gestión y control del tráfico, en el que se incluye el sistema de gestión automatizada de incidentes.
- Sistema de señalización variable, basado en paneles de mensaje variable situados en puntos estratégicos de la red de carreteras. Permite la gestión del tráfico mediante la información al usuario de la vía sobre incidentes e itinerarios alternativos.
- Sistema de información de tráfico, a través de diferentes herramientas y tecnologías de difusión al ciudadano, como pueden ser Teletexto, radio, RDS-TMC-TA, DAB, Internet, WAP, SMS, y otros que puedan desarrollarse en un futuro.
- Infraestructuras de seguridad vial (postes SOS).
- Infraestructura de comunicaciones: conjunto de infraestructuras y equipamientos de telecomunicaciones que permiten interconectar los equipos telemáticos y de sensorización ubicados en las carreteras con el CGTE. Dado el elevado volumen de información que debe ser captada y procesada, en especial en lo relativo a la red de CCTV, se ha optado por establecer una red de fibra óptica dedicada a la gestión del tráfico.
- Mecanismo de planificación estratégica y táctica, para la gestión del tráfico en base a los sistemas del CGTE.
- Centro de Gestión de Tráfico de Euskadi, Unidad Administrativa adscrita a la Dirección de Tráfico del Gobierno Vasco encargada de la gestión del tráfico interurbano en Euskadi, a través de los Sistemas descritos. Comprende, así mismo, los sistemas y equipamientos necesarios para desarrollar sus funciones



ADMINISTRACIÓN ON LINE



SISTEMA DE VOTO ELECTRÓNICO

Código: EJ-13

OBJETIVO

Introducir las nuevas tecnologías en los procesos electorales de Euskadi para agilizar los escrutinios electorales respetando la seguridad del procedimiento antes y durante las votaciones.

DESTINATARIOS

Gobierno Vasco y sociedad vasca en general

DESCRIPCIÓN

Diseñar, desarrollar e implantar el sistema de voto electrónico en Euskadi supone desarrollar las siguientes actuaciones:

- Diseñar y desarrollar los sistemas a partir de los actuales prototipos soportados en papeleta y urna electrónica.
- Acometer la necesaria reforma legislativa en materia electoral para dar cobertura legal al nuevo sistema.
- Difundir el sistema a la sociedad vasca.
- Realización de pruebas piloto en procesos electorales.
- Consolidar el sistema desde el punto de vista de fabricación, operatividad, logística, solidez, modularidad e impacto social, y realizar las nuevas patentes derivadas de las mejoras del sistema.

DESARROLLO DE RECURSOS LINGÜÍSTICOS EN LA RED

Código: EU-01

OBJETIVO

Disponer de recursos lingüísticos de calidad en Internet y garantizar su actualización continua.

DESTINATARIOS

La sociedad en general

DESCRIPCIÓN

Se trata de iniciar y sistematizar la actualización de los contenidos de los recursos lingüísticos de Euskadi en Internet, tanto en cuanto a la base de datos terminológica Euskalterm como al sitio web de la viceconsejería de política lingüística.

La actualización de Euskalterm contempla los siguientes procesos: actualización de los datos; inclusión de nuevos datos; eliminación de datos no utilizados o de datos incorrectos; clasificación jerárquica de las fichas; transcripción de las fichas de difícil lectura; completar los ámbitos que presentan carencias; investigaciones puntuales basadas en las consultas realizadas por los usuarios; cuidado de la neología y la terminología.

En cuanto a web de la viceconsejería de política lingüística se prevé la inclusión de nuevos materiales de consulta como el diccionario euskera-francés / francés-euskera, y otras obras de referencia de interés (enciclopedias, etc.), así como la actualización continua de las herramientas existentes.

El proyecto recoge asimismo la localización de experiencias concretas y la verificación de la adaptabilidad de herramientas en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones utilizadas exitosamente en contextos multilingües.

PROYECTOS

Actualización de Euskalterm
Herramientas del euskera on line
Verificación de Herramientas Multilingüísticas



EUSKADI EN LA RED



DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE CONTENIDOS EN EUSKERA EN LA RED

Código: EU-02

OBJETIVO

Promocionar y reforzar la presencia del euskera a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y hacer de ella una lengua con una notoriedad significativa dentro y fuera de Euskadi.

Desarrollo de portales infantiles en euskera.

DESTINATARIOS

La sociedad en general

DESCRIPCIÓN

El programa recoge la creación de una convocatoria específica de ayudas a iniciativas relacionadas con la promoción del euskera y las nuevas tecnologías: buscadores en euskera, portales en euskera, páginas web en euskera, contenidos específicos para jóvenes en euskera, portales monotemáticos en euskera, etc.

La catalogación de los recursos existentes es un elemento transversal a todos los proyectos en materia de cultura y política lingüística. Es un trabajo de investigación, ordenamiento y recogida de datos. Estos datos podrán ser posteriormente utilizados para la publicación de catálogos renovables.

La presencia del euskera tanto en Internet como en productos para entornos PC, empieza a ser cada vez más una realidad constatable. Ahora bien, para que estos productos sean realmente de utilidad, es necesario realizar una labor de ordenamiento y difusión de las iniciativas existentes así como de las que surjan en el futuro: sitios web, aplicaciones, herramientas, obras de referencia, etc.

Por otra parte, en cuanto al desarrollo de portales, es necesario asegurar que en su incorporación al mundo de Internet, los más jóvenes tengan la opción de utilizar el euskera. Por ello, y para frente a la dispersión de contenidos en la Red, se propone la realización de portales de referencia para niños y jóvenes en euskera. Este portal, además de reunir aplicaciones y/o apartados de interés general, (manual de Internet para niños, manual de aprendizaje de lectura, juegos en la Red, enciclopedias infantiles, artículos de interés, etc.) podría actualizarse y alimentarse con nuevos proyectos.

PROYECTOS

Convocatoria específica de ayudas relacionadas con la promoción del euskera en Internet
Gazteweb
Ordenamiento, valoración y difusión de iniciativas
Presencia del euskera en Internet
Promoción de los contenidos y herramientas en euskera en Internet
Txikiweb

PROMOCIÓN DE PROYECTOS INNOVADORES EN MATERIA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

Código: EU-03

OBJETIVO

Promocionar proyectos innovadores en materia de nuevas tecnologías que contribuyan al uso y conocimiento del euskera.

DESTINATARIOS

La sociedad en general

DESCRIPCIÓN

Ante la dificultad y falta de rentabilidad que supone la traducción-localización de grandes productos de software se considera interesante abordar esta tarea con pequeños productos de software libre existentes en el mercado y dirigidos a cubrir necesidades concretas de sectores específicos.

Asimismo se desarrollarán aplicaciones en euskera para el mundo empresarial con el fin de ofrecer a las empresas interesadas en el proceso de normalización lingüística las herramientas necesarias para desarrollar su labor en euskera.

PROYECTOS

Software libre en euskera
Desarrollo de aplicaciones en euskera para el mundo empresarial

TECNOLOGÍAS DE VOZ, TRADUCCIÓN Y TRATAMIENTO DE TEXTOS APLICADAS AL EUSKERA

Código: EU-04

OBJETIVO

Dentro de este proyecto genérico se potenciará la investigación, el desarrollo y la implantación de servicios de tecnologías de voz, traducción y tratamiento de textos en euskera.

DESTINATARIOS

La sociedad en general

DESCRIPCIÓN

Utilización de las más modernas tecnologías de voz, traducción y tratamiento de textos en el uso y promoción del euskera. A modo de ejemplo cabe citarse: síntesis de voz, traducción automática, interfaces de voz, etc.

PROYECTOS

Aplicación para la traducción Automática de Interfaces de Web
Ayudas a la promoción del euskera en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Correo electrónico por voz
Desarrollo de Aplicaciones de Síntesis de la Voz en euskera

Experiencias de Verificación Tecnologías de Voz
Fomento de las Tecnologías lingüísticas en la Sociedad de la Información
Interfaces fónicos para el acceso a redes
Acote
Sistemas de Traducción automática
El euskera y las nuevas tecnologías



EUSKADI EN LA RED



DESARROLLO DE CONTENIDOS CULTURALES Y TURÍSTICOS ESPECÍFICOS DE EUSKADI

Código: EU-05

OBJETIVO

Promover la existencia de contenidos de calidad sobre aspectos culturales y turísticos específicos de Euskadi.

DESTINATARIOS

La sociedad en general

DESCRIPCIÓN

Potenciar el desarrollo de contenidos en la Red de temas culturales y turísticos específicos como:

- Gastronomía
- Deportes específicos
- Música
- Literatura
- Historia
- Geografía
- Turismo

Favorecer la existencia en la Red de contenidos de calidad sobre Euskadi tanto dirigidos al público exterior como a los propios vascos.

El desarrollo de este programa avanza con el concepto de englobar todas las iniciativas creadas hasta la fecha y recoger los nuevos proyectos planteados, como en el caso específico del Portal de Turismo que abarca las iniciativas ya creadas (Web de recursos turísticos y Web turística profesional) y los nuevos proyectos planteados ("Portal Vasco de Gastronomía", etc.).

PROYECTOS

Actualización y puesta en Internet de la Enciclopedia Vasca
Creación Vasca en la Red
Deporte Vasco en la Red
Euskal Herriko Enkarta
Patrimonio Vasco en la Red
Portal Vasco de Gastronomía
Portal de Turismo
Otros Contenidos de cultura vasca en la Red

EUSKADI.NET

Código: EU-06

OBJETIVO

Utilización de Internet como canal de divulgación de la realidad institucional, económica, social y cultural de Euskadi, potenciando esa marca como seña de identidad.

DESTINATARIOS

La sociedad en general

DESCRIPCIÓN

Para el desarrollo del proyecto, Lehendakaritza aportará una mayor y mejor información interinstitucional y de directorios de país, al portal Euskadi.net, en tanto que los departamentos se responsabilizarán de la elaboración y actualización de sus propios contenidos con información institucional, sectorial y funcional, que configuren lo que puede considerarse portales departamentales integrados en Euskadi.net, conforme a unas normas de homogeneidad establecidas al efecto. Así mismo, se desarrollará un nuevo y potente motor de búsqueda capaz de interrelacionar todos los bloques de información: institucional, temático, acceso cruzado a otros directorios y sitios y al portal de servicios del Gobierno Vasco.

En cuanto a la estrategia de comunicación, se incidirá de manera diferenciada en colectivos o grupos de intereses comunes, resaltando los valores específicos de Euskadi que más relevancia tengan para los mismos. Estos contenidos irán encaminados tanto a ciudadanos de Euskadi como a visitantes de fuera interesados en algún aspecto del país.



e-FORMACIÓN

INFRAESTRUCTURAS CENTROS EDUCATIVOS

Código: HZ-01

OBJETIVO

Garantizar unos mínimos en cuanto a infraestructuras y equipos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a TODOS los Centros Educativos de la Red Pública y profesores de dichos centros, con el fin de que puedan integrarse en la Sociedad de la Información.

DESTINATARIOS

Todos los centros educativos y profesores de Euskadi

DESCRIPCIÓN

La Administración Educativa garantiza de esta manera una dotación mínima de infraestructuras y equipos, con el objetivo de incentivar el uso y la disposición a orientar los esfuerzos del propio Centro hacia un conjunto de servicios y nuevos modelos de trabajo derivados de la Sociedad de la Información. Dada la necesidad de homogeneidad, siguiendo instrucciones de los Servicios Centrales del Gobierno Vasco, el Departamento ha desarrollado las correspondientes homologaciones de equipos informáticos y redes locales.

Las actuaciones del Departamento se estructuran en función de la diferenciación entre centros educativos y centros educativos avanzados (centros de formación profesional, centros de investigación y experimentación, etc.):

- En cuanto a los centros educativos en general:
 - El Plan comenzó en el 2000 con 100 Centros piloto (57 de Primaria y 43 de Secundaria). De los cien, 18 centros fueron seleccionados por la Dirección de Innovación Educativa como Pilotos TIC por contar con proyectos específicos en esta materia. El resto, 82 Centros, se han seleccionado por criterio técnico, esto es, encontrarse en disposición de aprovechar nuevas tecnologías (ADSL y Cable, principalmente), de forma que las inversiones en equipamiento informático y en redes locales puedan ser aprovechadas al máximo desde el primer momento.
 - La misma solución global se irá extendiendo al resto de centros públicos de Euskadi (entre 130 y 150 cada año) con las mejoras que pueda aportar la experiencia acumulada en estos cien Centros piloto. Todos los centros estarán dotados con esas características mínimas antes de finalizar el año 2003.
- En cuanto a los centros educativos avanzados:
 - Se trata de una iniciativa que supone la continuación y desarrollo natural del Plan Premia para proporcionar una mayor conectividad a la red de centros integrados de formación profesional.
 - La Dirección de Innovación Educativa seleccionará una serie de centros Pilotos para este proyecto en los que desarrollarán un conjunto de acciones, como la instalación de equipos e infraestructuras avanzadas y la aplicación de las mejores prácticas en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el ámbito de la educación.
 - Estos Centros Educativos Avanzados estarán abiertos a aquellas personas que lo deseen.

Asimismo el programa facilitará la compra de equipos por parte de los profesores, estableciéndose un mecanismo para repartir el coste del mismo entre el profesor interesado y el Centro educativo al que pertenece. Se exigirá al profesor la realización de los cursos pertinentes para obtener la nueva certificación digital como requisito imprescindible para participar en el proyecto.

DINAMIZADORES Y RESPONSABLES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Código: HZ-02

OBJETIVO

Creación en cada Centro Educativo de las figuras de:

- Dinamizador de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargado de sensibilizar, iniciar, formar e informar en materia de nuevas tecnologías al alumnado y profesorado para su óptimo desarrollo.
- Responsable técnico en materia de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

DESTINATARIOS

Todos los centros educativos de Euskadi

DESCRIPCIÓN

Se trata de un proyecto instrumental al servicio del Plan PREMIA, que se estructuraría en las siguientes fases o hitos:

- Definición de las funciones específicas del Dinamizador y del Responsable de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:
 - Dinamizador: Organización de sesiones de sensibilización para alumnos y profesores del Centro, diseño de programas de iniciación y formación avanzada, identificación y adaptación de materiales formativos existentes, creación de contenidos adaptados al Centro, concepción y realización de webs internas, tratamiento y obtención de la información contenida en Internet, y contacto para sensibilizar, formar y permitir el acceso de padres/madres de alumnos a los recursos en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones disponibles en el Centro.
 - Responsable: Optimización y mantenimiento técnico de equipamientos de nuevas tecnologías del Centro
- Definición de la dedicación necesaria a dichas funciones: posibilidad de compatibilizar sus funciones de Dinamizador / Responsable con otras funciones en el Centro.
- Establecimiento de un Plan detallado de formación inicial, y de formación continua y actualización de conocimientos de los Dinamizador / Responsable.



e-FORMACIÓN



CONTENIDOS Y PLATAFORMAS PARA LA EDUCACIÓN EN MEDIOAMBIENTE Y CONSUMO

Código: HZ-03

OBJETIVO

Diseñar y desarrollar un portal en Internet para informar, educar y promover los diferentes temas relacionados con la educación, medioambiente y consumo.

DESTINATARIOS

Todos los ciudadanos de Euskadi

DESCRIPCIÓN

El proyecto constaría de dos fases:

- Construcción de un portal multilingüe y dotación del mismo con una estructura de contenidos de calidad.
- Mantenimiento del portal con generación y actualización constante de contenidos con la colaboración de expertos en la materia.

El portal contaría con contenidos específicos y estructurados para cada uno de los ámbitos.

PROYECTOS

Mejora del portal de Medioambiente
Portal de la Formación
Centros de Documentación de los CEIDAS en la Red
Integración con EIONET
Teleformación medioambiental

CAMPUS UNIVERSITARIO VIRTUAL

Código: HZ-04

OBJETIVO

Ofrecer la misma o mayor calidad docente a través del uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y potenciar la enseñanza no presencial.

DESTINATARIOS

Todos los estudiantes de la UPV/EHU

DESCRIPCIÓN

La UPV/EHU lleva trabajando en el denominado Campus Virtual desde el curso 1998-99 con unas tasas de crecimiento realmente satisfactorias. Campus Virtual consta en esencia de tres elementos fundamentales que han de compensarse adecuadamente. Estos elementos se identifican por el acrónimo CCC (Computador-Contenidos-Contexto). Las acciones asociadas planificadas en cada línea son:

■ **Computadores y Comunicaciones:**

- Observatorio: Unidad dedicada al seguimiento de las novedades, tendencias y prospectiva del e-learning.
- Centro de Componentes Software: Unidad dedicada a la programación de herramientas software implantables en las actuales plataformas de teleformación.
- Asesoramiento y personalización: Unidad dedicada a atender a clientes (empresas e instituciones) en sus necesidades de uso de plataformas de teleformación.

■ **Contenidos:**

- Centro de asistencia para la elaboración de materiales docentes: Unidad dedicada a la generación de contenidos, trabajaría en colaboración con el autor del curso (profesional o profesor experto en el tema pero profano en lo concerniente a su publicación para e-learning).
- Catálogo de cursos con materiales docentes adecuados para la teleformación reglada y no reglada.

■ **Contexto:**

- Centro de Recursos: Unidad dedicada a la compilación y generación de recursos para la formación de tutores virtuales.
- Modelos de aprendizaje en el medio virtual.
- Laboratorio de innovación: Unidad dedicada a la puesta en práctica de las nuevas tendencias del aprendizaje a través de la Red.

PROYECTOS

Campus Universitario Virtual
Comput-C
Context-C
Conten-C



e-FORMACIÓN

DESARROLLO DE CONTENIDOS FORMATIVOS EN LA RED

Código: HZ-05

OBJETIVO

Promover la implantación del uso de las nuevas tecnologías, tanto para el propio proceso pedagógico como para facilitar al alumno las técnicas que debe emplear para poder desarrollarse en el futuro en un entorno de aprendizaje continuo.

DESTINATARIOS

Todos los ciudadanos de Euskadi

DESCRIPCIÓN

La metodología para llevar a cabo el desarrollo de contenidos sería:

- Análisis de las necesidades actuales en materia de contenidos.
- Análisis de la situación del mercado en materia de contenidos en soporte digital.
- Toma de decisiones de compra, desarrollo interno o subcontratación.

La metodología se desarrollará considerando colectivos con características diferentes:

- **Alumnos de Primaria y Secundaria:** complementar una adecuada formación básica, desarrollar las capacidades necesarias para niveles educativos superiores, alumnos con necesidades educativas especiales y posibilitar contenidos disponibles para los tutores de los alumnos.
- **Alumnos de FP:** generación de contenidos alineados, integrados y complementarios que faciliten el desarrollo de capacidades y la adquisición de competencias para la incorporación a la vida laboral.
- **Alumnos Universitarios:** promoción de una formación continua, completa e integrada basada en contenidos digitales que amplíen y completen el conocimiento adquirido con la enseñanza tradicional, y acceso a los mejores contenidos, datos, experiencias para los profesionales de la enseñanza universitaria para un reciclaje continuo.
- **Parados:** Integrar en la oferta formativa de formación profesional ocupacional módulos de autoaprendizaje sobre alfabetización digital, uso de equipamientos informáticos y técnicas de búsqueda de empleo.

PROYECTOS

Biblioteca-archivo digital en materia de empleo y formación
 Cursos de Aprendizaje de Internet. Formación de adultos al portal de empleo
 Desarrollo de Contenidos en la Red en la Educación Primaria
 Desarrollo de Contenidos en la Red en la Educación Secundaria
 Desarrollo de Contenidos en la Red en la Formación Profesional
 Desarrollo de Contenidos en la Red en las Universidades
 Digitalización de materiales didácticos
 Sociedad de la Información en los centros de formación ocupacional y en los servicios de orientación para el empleo

PROMOCIÓN DE LA e-FORMACIÓN

Código: HZ-06

OBJETIVO

Posibilitar y promover la utilización de herramientas y metodologías de e-Formación entre los estudiantes, el profesorado y la sociedad en general, permitiendo el acceso a contenidos de aprendizaje permanente y ampliando, de esta forma, el horizonte de posibilidades de su desarrollo personal y profesional.

DESTINATARIOS

Todos los ciudadanos de Euskadi

DESCRIPCIÓN

El proyecto constará de dos partes fundamentales: 1) posibilitar el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la formación en las mismas y 2) habilitar contenidos formativos en un modelo de aprendizaje permanente.

La formación en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se limitará a la estrictamente necesaria para el correcto aprovechamiento de los materiales y contenidos digitales elaborados. Para ello, este proyecto se apoyará en los recursos e infraestructuras disponibles en el sistema educativo para desarrollar esta tarea.

Habilitar a los estudiantes, el profesorado y la sociedad en general un modelo de aprendizaje permanente mediante la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es el fin principal de este programa.

Este modelo, basado en la reutilización de contenidos digitales elaborados en diversos ámbitos (primaria, secundaria, formación profesional, universidades, etc.) y en la elaboración de contenidos específicos, permitirá el aprendizaje de diversas materias y en diferentes niveles de profundidad.

El resultado final será la posibilidad de desarrollo personal de cada estudiante, profesor y ciudadano en general, y la posibilidad de elegir sus áreas de interés y especialización por lejanas que éstas sean de su perfil y/o plan formativo actual.

PROYECTOS

Promoción de la e-Formación entre el alumnado
Promoción de la e-Formación entre el profesorado
Promoción de la e-Formación entre la sociedad en general
Red entre centros escolares



e-FORMACIÓN

RED DE FORMACIÓN ON LINE

Código: HZ-07

OBJETIVO

- Desarrollar una red de aprendizaje basada en el uso de las nuevas tecnologías, para el diseño y distribución de contenidos de formación, y para una mejor gestión de los procesos de aprendizaje.
- Generar nuevos yacimientos de empleo basados en la constitución de empresas que creen y desarrollen proyectos de formación.
- Internacionalizar la formación profesional vasca.

DESTINATARIOS

Todos los ciudadanos de Euskadi

DESCRIPCIÓN

A través de este programa se creará una red telemática de formación profesional que cubra las necesidades de formación del mercado de trabajo y de respuesta a las necesidades formativas digitales de alumnos y profesores. Además, esta red permitiría el trabajo en equipo de todas aquellas personas con intereses comunes en diversos procesos formativos, poniendo en contacto demandantes y oferentes de empleo.

La red permitirá difundir el conocimiento entre los centros formativos, para beneficio del mercado de trabajo vasco y facilitará el desarrollo de pequeñas empresas que diseñen acciones de formación y materiales de aprendizaje. Estas pequeñas empresas también ayudarán a otras empresas o sectores productivos a identificar las competencias profesionales de sus trabajadores, definiendo perfiles profesionales e itinerarios formativos necesarios para su consecución.

HISTORIA CLÍNICA DIGITAL ÚNICA

Código: OS-01

OBJETIVO

Disponer de un sistema con las historias clínicas digitales centralizadas con la información de la historia clínica de todos los pacientes del servicio público de salud.

DESTINATARIOS

Osakidetza-Servicio Vasco de Salud

DESCRIPCIÓN

El proyecto e-Osabide cubre el diseño, desarrollo e implantación del Sistema de Gestión Asistencial Global. El objetivo principal es ser la herramienta integradora de toda la información clínica y de gestión necesaria y por tanto ser la principal fuente de información para la toma de decisiones y elaboración de los planes de gestión y objetivos de salud generales. Los fundamentos de detalle identificados en este proyecto son:

- Modelo conceptual multicentro y suficientemente amplio como para abordar la Atención Especializada y la Atención Primaria de forma integrada.
- Pacientes e Historiales Clínicos únicos.
- Acceso a toda la información por cualquier profesional con independencia de su origen.
- Garantizar la confidencialidad y protección de la información de carácter personal y sanitaria.
- Garantizar la homogeneidad de las informaciones generadas y por tanto su explotación posterior.
- Racionalizar los costes de mantenimiento y evolución funcional.

PROYECTOS

Dadas las dimensiones del proyecto y el alcance del mismo, éste se ha dividido en los siguientes subproyectos que se detallan a continuación:

- Reingeniería del SI para la Atención Especializada (2000-2003).
- Reingeniería del SI para la Atención Primaria (2002-2004).
- Integración con el de Receta Electrónica del Departamento de Sanidad (2002-2003).
- Integración con el proyecto de Tarjeta Sanitaria del Departamento de Sanidad (2002-2003). Dentro de este proyecto se incluye el desarrollo de procedimientos de Autenticación y Firma Digital implementados con Tarjeta Electrónica. Las tareas de Autenticación con Tarjeta se orientan especialmente al Profesional. La firma digital se hará extensiva tanto a los pacientes como a los profesionales.
- Diagnóstico por imagen (2002-2004). Desarrollo de un módulo de almacenamiento, comunicación y distribución de imágenes de radiodiagnóstico bajo estándares DICOM-3.



e-SALUD



TARJETA SANITARIA / CIUDADANA ELECTRÓNICA

Código: OS-02

OBJETIVO

Proporcionar al conjunto de la sociedad vasca un dispositivo de identificación que posibilite la realización de transacciones con el máximo grado de seguridad y confidencialidad.

DESTINATARIOS

Ciudadanía, pacientes y profesionales del sistema sanitario público de Euskadi

DESCRIPCIÓN

Para garantizar un adecuado grado de desarrollo de la Sociedad de la Información en cuanto al aprovechamiento de las potencialidades que ofrecen las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es necesario dotar a sus usuarios de facilidades que aseguren la confianza en el nuevo canal.

En este sentido se hace necesario que los usuarios de la Red dispongan de un instrumento que les identifique únicamente en este nuevo contexto y que incorpore, progresivamente, servicios de valor añadido prestados por las Administraciones Públicas Vascas y las instituciones asociadas.

Esta **Tarjeta Sanitaria / Ciudadana Electrónica** permitirá, entre otras cuestiones, articular las relaciones electrónicas con la Administración Sanitaria mediante un sistema de certificación que garantice unas transacciones seguras cuyas características son la autenticación, la integridad de contenidos, el no repudio y la confidencialidad.

1. Diseño de una *Tarjeta Sanitaria/Ciudadana Electrónica*, que constituya el eslabón de enlace entre la ciudadanía residente y su *historia clínica-asistencial*. Debe establecer la posibilidad de acceso directo a su información con independencia del centro sanitario. Además, debe ser el vehículo de comunicación para la relación con el entorno, de las personas usuarias de la Administración en general y sanitaria en particular (aseguramiento, autorizaciones, expedientes, citas, etc.). Para ello se podrá estructurar el acceso a través de un portal sanitario.
2. Propiciar el *intercambio de información sanitaria entre los profesionales* de los centros asistenciales de la Comunidad Autónoma con independencia del lugar de trabajo (transmisión de datos y telemedicina), tanto para la mejora de la asistencia sanitaria de la ciudadanía como la formación de los profesionales.

RECETA ELECTRÓNICA

Código: OS-03

OBJETIVO

Aumentar la calidad del proceso asistencial integrando la farmacia en el sistema sanitario implantando para ello la Receta Electrónica en el sistema sanitario de Euskadi.

Permite cerrar el ciclo de prescripción-dispensación y disponer de toda la información sobre los fármacos prescritos y dispensados.

DESTINATARIOS

Ciudadanía, pacientes, farmacéuticos y profesionales del Sistema Sanitario Público de Euskadi

DESCRIPCIÓN

Este proyecto pretende implantar la Receta Electrónica en el sistema sanitario permitiendo integrar las prescripciones de fármacos con sus correspondientes dispensaciones en las oficinas de farmacia.

El proceso se realiza teniendo como soporte un servidor con una base de datos central sobre la que se identifica la prescripción y se realiza la dispensación.

Permite el mantenimiento de la información sobre prescripciones y dispensaciones en una base de datos central, agilizando los procedimientos de prescripción y dispensación, informando en tiempo real sobre lo que está sucediendo y aportando los medios para una mejora en la gestión y en la calidad de la información.

Se integrará mediante las correspondientes interfaces con el módulo de prescripción del sistema de gestión asistencial de Osakidetza, Osabide, y con el sistema de gestión de las farmacias.

Los requisitos de infraestructura son los siguientes:

- Se debe realizar la prescripción informatizada con las medidas de seguridad apropiadas (Firma electrónica) y se deben conectar los Centros de Salud y los Hospitales a la base de datos central.
- Las Farmacias deberán estar informatizadas y conectadas a una red de comunicaciones que acceda a la base de datos central para el envío de la información relativa a la dispensación.
- Los pacientes tienen que ser portadores de la Tarjeta Sanitaria.



e-SALUD



PORTAL A TERCEROS

Código: OS-04

OBJETIVO

Disponer de un Portal a Terceros del Departamento de Sanidad y del Servicio Vasco de Salud.

DESTINATARIOS

Clientes y Proveedores del Departamento de Sanidad y de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud.

DESCRIPCIÓN

Aldabide es el sistema de gestión económico-financiera de Osakidetza aportando las funcionalidades de:

Contabilidad general y presupuestaria.

- Compras y Gestión de Almacenes.
- Gestión de Inmovilizado.
- Facturación a Terceros.
- Gestión de Mantenimiento.
- Costes.

Se prevé la implantación a corto plazo de las funcionalidades de:

- Gestión documental de expedientes de contratación.
- Gestión de Costes por paciente.

Apoyándose en las posibilidades del sistema Aldabide se podrá desarrollar un portal orientado a los trámites administrativos con terceras organizaciones (contratos, pedidos, facturas, etc.). Se trataría de una zona de encuentro electrónico con los clientes y proveedores del Departamento de Sanidad y de Osakidetza que permita agilizar las relaciones con los mismos, ampliar el espectro de la oferta y optimizar los costes de los procesos administrativos asociados. Incluiría la publicación de información de interés, catálogos de productos y prestaciones, gestión de tramitación, gestión de la relación con el cliente/proveedor, recogida de la opinión de los terceros sobre la calidad de los servicios ofrecidos y servicios de soporte.

PROYECTOS

Aldabide
D56-Facturación
Portal de terceros

PORTAL A TRABAJADORES

Código: OS-05

OBJETIVO

Desarrollar un portal para los empleados de Osakidetza que permita a los mismos incorporar el uso de Internet en sus hábitos cotidianos, facilitando el desarrollo integral de las personas en todos sus aspectos profesionales y de relación con la organización.

DESTINATARIOS

Trabajadores del Servicio Vasco de Salud y del Departamento de Sanidad

DESCRIPCIÓN

El proyecto de Intranet corporativa (Portal del Empleado) de Osakidetza y del Departamento de Sanidad se estructurara en base a los siguientes servicios-contenidos:

- Gestión del conocimiento y capital intelectual: gestión de la información y experiencias generadas por la organización, así como el apoyo a la creación y accesibilidad del conocimiento de manera ajustada a las necesidades de cada momento.
- Formación: Gestión administrativa de la oferta-demanda de la formación, desarrollo de un aula virtual orientada al desarrollo personal y profesional, incrementando la flexibilidad y eficiencia de los procesos formativos, y ajustando la oferta formativa de la empresa a las necesidades individuales de las personas (e-learning).
- Autoservicio de Recursos Humanos: solución y apoyo a los procesos administrativos del área de recursos humanos de la organización (nómina, gestión de turnos y sustituciones, vacaciones, Ofertas Públicas de Empleo (OPE), etc.).
- Soporte a la actividad diaria: gestión integral desde un único punto de entrada a todas las aplicaciones corporativas de Osakidetza, acceso a determinados servicios de las aplicaciones corporativas en formato electrónico y acceso al sistema de Biblioteca Digital.
- Otros servicios (Generales o por comunidades de profesionales): gestionar y facilitar otros servicios de valor añadido que potencien el sentimiento de pertenencia a la organización: Comunicación (Boletines, publicaciones, sugerencias, tablón de anuncios, encuestas de satisfacción), información sindical, Servicios generales (reserva de espacios, videoconferencia, SMS, correo electrónico), etc.

PROYECTOS

Gizabide
Portal del empleado



e-SALUD



SISTEMAS INTEGRADOS DE INFORMACIÓN

Código: OS-06

OBJETIVO

Integrar los sistemas de información del Servicio Vasco de Salud para gestionar mejor la información.

DESTINATARIOS

Sistema Sanitario Vasco

DESCRIPCIÓN

La integración de los sistemas de información del Departamento de Sanidad y Osakidetza es una herramienta básica para manejar de manera efectiva y eficiente la información. Se pretende integrar todos los sistemas de información existentes: Aseguramiento, Farmacia, Sanitario, Aldabide, Osabide, Gizabide, junto con las restantes bases de datos disponibles en ambos ámbitos.

El objetivo de este programa es la construcción de un gran sistema de información que permita gestionar de una manera integrada, ágil y estructurada toda la información generada desde las distintas fuentes, que añada valor a las utilidades que los sistemas de información y bases de datos ofrecen en la actualidad y permita el desarrollo de nuevas posibilidades (análisis de la información, gestión, aseguramiento, monitorización de la salud, etc.).

PROYECTOS

Sistema de Información en Farmacia
Sistema de Información Global
Sistema de información Integrado del Estado de Salud de Euskadi

PORTAL A LOS CIUDADANOS

Código: OS-07

OBJETIVO

Creación de un servicio de información que integra la cadena de valor entre los diferentes agentes intervinientes en los servicios a través de múltiples canales de comunicación para la prestación de servicios al paciente adaptados a sus necesidades.

DESTINATARIOS

Todos los usuarios del Servicio Vasco de Salud y ciudadanos en general

DESCRIPCIÓN

Dos aspectos claves a considerar en cuanto al enfoque de este servicio son la segmentación de contenidos a ofrecer en función de su complejidad y valor que aportan, y la adecuación de la oferta de servicios a la respuesta de la demanda. Para así gestionar las expectativas de los usuarios y actualizar de forma permanente los contenidos. Entre los contenidos a prestar por este servicio se puede destacar:

- Servicios de información general de la red: centros, direcciones, teléfonos, cuadro médico, catálogo de prestación de servicios, procedimientos de acceso a los servicios (consultas especialistas, urgencias, hospitalización, etc.), servicios de aseguramiento: alta, manto, datos básicos, consulta de los datos básicos del asegurado, cambio de médico.
- Comunicación con el paciente: encuestas de salud, encuestas de satisfacción del servicio, gestión de quejas y reclamaciones.
- Servicios de atención al paciente: consulta de la lista de espera, gestión de la autocitación del paciente vía WEB/WAP y controlada por la TIS, gestión de alarmas y mensajes de aviso (teléfono, SMS, eMail) al paciente sobre la citación, consulta electrónica de los resultados de la analítica y pruebas practicadas, gestión de expedientes de reembolso de gastos, segunda opinión médica.
- Otros servicios de información al ciudadano (zona abierta): consulta a Información Sanitaria con valor didáctico, consulta de tratamientos básicos de primeros auxilios (quemados, lesiones), planes de vacunación, consejos y cuidados de vida sana, soporte a foros de comunidades de interés, asociaciones, etc.

Además, se ofrecerán contenidos al usuario sobre cuidado de la salud y vida sana como por ejemplo: guías de autocuidados, consulta a información sanitaria con valor didáctico, dietas, calendario de vacunación, soporte on line en el seguimiento de cuidados, cursos, solicitud de información e incorporación a programas y citación para programa de vacunas.

PROYECTOS

Cuidados de salud y vida sana
Salud pública. Programas de Vacunación
Salud pública. Sanidad Ambiental
Salud pública. Vigilancia epidemiológica
Portal de promoción y educación para la salud
Servicio de Información y soporte al paciente



e-SALUD



SISTEMAS EDUCATIVOS Y DE ENTRETENIMIENTO PARA EL PACIENTE

Código: OS-08

OBJETIVO

Aprovechar las nuevas tecnologías para ofrecer servicios educativos y de entretenimiento para el paciente.

DESTINATARIOS

Todos los usuarios del Servicio Vasco de Salud

DESCRIPCIÓN

Mejorar la calidad de vida de los pacientes hospitalizados con especial atención a los colectivos más sensibles de la población: niños y pacientes con enfermedades crónicas, mediante la prestación de servicios lúdicos y formativos (carácter asistencial y general) apoyados en las nuevas tecnologías. El enfoque de este proyecto consiste en disponer de servicios que actualmente pueden ofrecer las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al servicio de la mejora en la calidad de la estancia en los centros hospitalarios, así como, desarrollar actividades educativas para las unidades pediátricas de larga estancia y formar a los pacientes en los aspectos asistenciales y curativos de su enfermedad.

PROYECTOS

H12 Menús a la carta
Servicios Educativos y de entretenimiento para el paciente

PLAN DE DESPLIEGUE DE INFRAESTRUCTURAS DE BANDA ANCHA AL CONJUNTO DEL TERRITORIO

Código: AZ-01

OBJETIVO

Disponer de infraestructuras de banda ancha en todo el territorio de Euskadi. Elaborar un Plan que permita disponer de infraestructuras de banda ancha en todo el territorio de Euskadi.

DESTINATARIOS

La sociedad vasca en general

DESCRIPCIÓN

En colaboración con los principales agentes implicados, se definirá un plan para el despliegue de infraestructuras en aquellos núcleos de población que queden fuera de la cobertura de los servicios de banda ancha en los planes de inversión de los operadores privados.

En este sentido, se procederá al desarrollo de un modelo de colaboración público-privada para la consecución del objetivo de acceso universal a los servicios de banda ancha teniendo en cuenta las posibles sinergias con otras infraestructuras básicas (gas, electricidad, etc.).

Asimismo, en el plan se analizará las necesidades de despliegue en todos los polígonos industriales de Euskadi de infraestructuras de banda ancha.



INFRAESTRUCTURAS

I2BASK

Código: AZ-02

OBJETIVO

- Desarrollo de una Red Académica para I+D+I, siguiendo el modelo de las NREN (National Research & Education Networks) de última generación (I2CAT en Cataluña, RedIRIS2 en España, Internet2 internacional).
- Implantación de tecnologías de última generación en una red troncal que incluya los Organismos y Centros de la Red Vasca de Tecnología para impulsar la competitividad y el crecimiento económico.
- Conectar a Euskadi con otras NREN regionales (Aquitania, Cataluña), estatales (RedIRIS2), europeas (GEANT) e internacionales (Internet2).

DESTINATARIOS

Sociedad de investigación: Centros relacionados con I+D+I en Euskadi, entre los que figurarían Universidades, EITE-Asociación Vasca de Centros de Investigación Tecnológica, Hospitales, y Parques Tecnológicos

DESCRIPCIÓN

El programa servirá para desarrollar una serie de acciones en los Organismos y Centros mencionados:

- Implantación de infraestructuras y tecnologías de redes de última generación.
- Implantación de aplicaciones avanzadas en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Aplicación de técnicas innovadoras de investigación y experimentación.
- Instalación de otros equipamientos avanzados en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Formulación y desarrollo de proyectos e iniciativas de investigación innovadoras.

CORREDOR MULTIMEDIA

Código: AZ-03

OBJETIVO

Proporcionar soporte físico a un conjunto de proyectos que requieren la utilización de comunicaciones con calidad de servicio, nuevos protocolos IP y/o aplicaciones demandantes de gran ancho de banda.

Esta iniciativa está también orientada a fomentar la cooperación internacional en el ámbito del VPN, y la cooperación con otras regiones próximas, como Aquitania. Las infraestructuras de RedIRIS 2 y de TEN-155 servirán precisamente para este fin.

DESTINATARIOS

Sociedad de investigación

DESCRIPCIÓN

La UPV/EHU cuenta desde 1997 con una Red Troncal Corporativa en tecnología ATM, y propone utilizar su despliegue para crear una infraestructura de uso compartido con otras redes ya existentes en Euskadi. El resultado final sería un corredor multimedia que proporcione soporte físico a un conjunto de proyectos que requieren la utilización de comunicaciones con calidad de servicio, nuevos protocolos IP y/o aplicaciones demandantes de gran ancho de banda.

Se contemplan proyectos basados en el desarrollo de tecnologías de red, especialmente en torno a interconexión de redes de banda ancha y nuevas tecnologías y protocolos (IP v6, ATM, xDSL, FTTx, CATV, LMDS).

Enmarcados en la acción estratégica, se pueden identificar numerosas actividades relacionadas con la Sociedad de la Información, que tienen como requisito las capacidades y/o capilaridad proporcionadas por las redes anteriores. Algunos ejemplos pueden ser: enseñanza y educación, trabajo a distancia y cooperativo, laboratorios virtuales, bibliotecas y archivos virtuales, realidad virtual distribuida, telemedicina, telecomercio, comercio electrónico, vídeo bajo demanda y televisión digital.



INFRAESTRUCTURAS

EUSKONIX

Código: AZ-04

OBJETIVO

Mejorar la calidad de las comunicaciones Internet en Euskadi para el tráfico de origen y destino local propiciando el intercambio directo de tráfico entre los proveedores de Internet con clientes en Euskadi.

DESTINATARIOS

Sociedad de investigación y operadores de telecomunicaciones

DESCRIPCIÓN

En todos los servicios Internet (correo electrónico, navegación web, etc.), cuando el cliente y el servidor se encuentran en distintos ISPs los datos siguen caminos no configurables. Recorren largas rutas hasta los lugares de intercambio de tráfico o puntos neutros (Espanix-Madrid, Catnix-Barcelona, Linx-Londres, Amsix-Amsterdam), con pérdidas y retardos que afectan a la calidad de la comunicación.

La nueva generación de servicios Internet (multimedia, vídeo bajo demanda) y el incremento de la demanda de contenidos locales aconseja que los intercambios de tráfico sean más próximos a un usuario. Se estima que el incremento significativo de los usuarios conectados en "banda ancha" y de los contenidos multimedia produce crecimientos exponenciales en el tráfico Internet, que se duplica cada 4 a 5 meses.

EuskoNIX servirá para propiciar:

- Calidad de servicio en las comunicaciones Internet: un punto neutro proporciona rutas directas de intercambio de tráfico entre las organizaciones conectadas al mismo. Los datos recorren caminos controlados y se minimizan los retardos y las pérdidas de paquetes.
- Nuevos servicios de banda ancha: necesitan capilaridad con el usuario final en banda ancha (xDSL o cable módem), e interconexiones de los ISP al punto neutro

En el Plan de Trabajo de EuskoNIX se contemplan las siguientes tareas:

- Locales para el equipamiento troncal y de gestión en la UPV/EHU.
- Contratación de recursos humanos para la instalación de EuskoNIX.
- Convenio o protocolo entre entidades fundadoras de EuskoNIX.
- Adquisición de equipamientos (conmutadores Ethernet y ATM).
- Establecimiento de enlaces con EuskoNIX de las entidades participantes.
- Operación y gestión de EuskoNIX.
- Acciones de difusión.
- Plan de explotación para la autofinanciación de EuskoNIX a partir del año 2004.

IMPLANTACIÓN DE LA TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE

Código: AZ-05

OBJETIVO

En el ámbito de las redes de transporte y difusión utilizadas para hacer llegar los programas de la televisión a los ciudadanos, se establece la obligatoriedad de afrontar en unos determinados plazos el cambio del equipamiento actual basado en tecnología analógica.

DESTINATARIOS

La sociedad vasca en general

DESCRIPCIÓN

El Plan Técnico Nacional de Televisión Digital Terrenal establece una serie de pautas que deben cumplir los actuales, y los nuevos radiodifusores cara a incorporar las nuevas tecnologías digitales a su área de actuación.

PROYECTOS

Implantación de la televisión digital terrestre
Plan de Adaptación de EITB a las nuevas tecnologías digitales



> A

ASP

(acrónimo en inglés de: Application Service Provider). Proveedor de Servicio de Aplicaciones. Empresa cuyo objetivo es ofrecer a sus clientes el alquiler, como alternativa a la compra, de aplicaciones a través de la red.

ATM

(acrónimo en inglés de: Asynchronous Transfer Mode). Modo de Transferencia Asíncrona. Estándar que define la conmutación de paquetes (cells— celdas o células) de tamaño fijo con alta carga, alta velocidad (entre 1,544 Mbps. y 1,2 Gbps) y asignación dinámica de ancho de banda. ATM es conocido también como paquete rápido (fast packet).

> B

Ancho de banda

La cantidad de información que se puede enviar a través de una conexión. Se mide normalmente en bits por segundo (bps). Una página completa de texto tiene aproximadamente 16.000 bits.

> C

Cable

Cable coaxial: es el tipo de cable usado por las compañías de televisión por cable para establecer la conexión entre la central emisora y el usuario. La compañía telefónica AT&T usó el cable coaxial para la primera conexión transcontinental en 1941. También se lo utiliza mucho en las conexiones de redes de área local (LAN).

Cable-módem: módem que conecta una computadora con Internet a alta velocidad, por medio de un enlace de cable.

Comercio electrónico

Intercambio de bienes y servicios realizado a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, habitualmente con el soporte de plataformas y protocolos estandarizados.

Corredor multimedia

Red de banda ancha y alta velocidad que permite actualmente la realización de audio y videoconferencias entre centenares de usuarios remotos a través de varios canales de vídeo y de audio.

Correo electrónico

Los mensajes, normalmente en forma de texto, enviados de una persona a otra sobre un tema en concreto a través del ordenador. El correo electrónico puede enviarse automáticamente a un gran número de direcciones a través de una lista de correo (mailing list).

> E

EDI

(acrónimo en inglés de: Electronic Data Interchange). Sistema y protocolos estandarizados de intercambio de datos a través de la red utilizado sobre todo por empresas.

e-Learning

Formación a distancia a través de las Tecnologías de Información y las Telecomunicaciones, en concreto Internet.

Extranet

Interconexión entre dos o más organizaciones a través de sistemas basados en la tecnología Internet.



F

Fibra óptica

Tipo de cable que se basa en la transmisión de información por técnicas optoelectricas. Se caracteriza por un elevado ancho de banda, y por tanto una alta velocidad de transmisión, y poca pérdida de señal.

Firma digital

Información cifrada que identifica al autor de un documento electrónico y autentifica que es quien dice ser.

FTP

(acrónimo en inglés de: File Transfer Protocol). Un método muy usado para transferir archivos de un ordenador a otro remoto a través de Internet.



H

Hardware

Componentes físicos de un ordenador o de una red, en contraposición con los programas o elementos lógicos que los hacen funcionar.

Host

En una red local, ordenador que realiza todas las funciones de mantenimiento centralizadas, y pone a disposición de otros usuarios los programas y proporciona servicios.



I

I+D+I

Investigación, desarrollo e innovación.

Interface

Zona de contacto, conexión entre dos componentes de "hardware", entre dos aplicaciones o entre un usuario y una aplicación.

Internet

Conjunto de redes interconectadas que usan protocolo TCP/IP y que evolucionó de ARPANET a finales de los 60 y principios de los 70. Internet conecta hoy por hoy a 60.000 redes independientes dentro de la red mundial global.

Intranet

Red propia de una organización, diseñada y desarrollada siguiendo los protocolos propios de Internet, en particular el protocolo TCP/IP. Puede tratarse de una red aislada, es decir no conectada a Internet.

IP

(acrónimo en inglés de: Internet Protocol). Es un número dividido en cuatro parte separadas por puntos. Cada ordenador tiene un sólo número, si no lo tiene, no está realmente en Internet. La mayoría de ordenadores tienen uno o más nombres de dominio que son más fáciles de recordar.)

ISP

(acrónimo en inglés de: Internet Service Provider). Empresa que proporciona acceso a Internet que permite identificar unívocamente un ordenador en la Red.



L

Listas de distribución

Modo de distribución de correos electrónicos. Mecanismos de debate entre distintas personas interesadas en un determinado tema.

LMDS

(acrónimo en inglés de: Local Multipoint Distribution System). Tecnología de transmisión de datos vía radio a un gran ancho de banda.



N

NREN

(Acrónimo en inglés de: National Research & Education Networks). Organismo gubernamental norteamericano cuyo objetivo es la realización de una red en el orden de los gigabits dedicada al programa HTTP (High Performance Computing and Communications).



P

PIB

Producto Interior Bruto. Magnitud macroeconómica que mide el valor de los bienes y servicios producidos por un país en un período determinado.

Portal

Sitio web cuyo objetivo es ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios, entre los que suelen encontrarse buscadores, foros, compra electrónica, etc.

Punto neutro

Punto dentro de la red de Internet donde se intercambian paquetes de información entre los diferentes participantes.



R

Red

Una red de ordenadores es un sistema de comunicación de datos que conecta entre sí sistemas informáticos situados en lugares más o menos próximos. Puede estar compuesta por diferentes combinaciones de diversos tipos de redes.



S

Multimedia

Información digitalizada que combina texto, gráficos, imagen fija y en movimiento, así como sonido.

SMS

(acrónimo en inglés de: Short message system). Servicio de Mensajes Cortos. Servicio de mensajería electrónica de texto entre teléfonos GSM.

Software

Programas o elementos lógicos que hacen funcionar un ordenador o una red, o que se ejecutan en ellos, en contraposición con los componentes físicos del ordenador o la red.



T

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Conjunto de herramientas, habitualmente de naturaleza electrónica, utilizadas para la recogida, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información.



V

Vídeo bajo demanda

Servicio asíncrono que provee al usuario el acceso a material de vídeo almacenado de forma digital en servidores remotos.

VPN

(acrónimo en inglés de: virtual private network). Red en la que al menos alguno de sus componentes utiliza la red Internet pero que funciona como una red privada, empleando para ello técnicas de cifrado.



W

WAP

(acrónimo en inglés de: Wireless Application Protocol) Protocolo de Aplicación de Telefonía Inalámbrica) Protocolo que permite a los usuarios de teléfonos móviles el acceso interactivo a Internet, visualizando la información en el visor del teléfono.

Web

(WWW World Wide Web). Servicio basado en protocolos Internet que permite la distribución y consulta de páginas de hipertexto.

Website

Servidor que provee información a través del protocolo WWW.



X

xDSL

(ingl.: x Digital Subscriber Line) Líneas de Suscripción Digital. Tecnología de transmisión que permite que los hilos telefónicos de cobre convencionales transporten hasta 16 Mbps (megabits por segundo) mediante técnicas de compresión. Hay diversas modalidades de esta tecnología, tales como ADSL, HDSL y RADSL, siendo la ADSL la más utilizada actualmente.

