

Aurrera!

Nº 41
marzo de 2011

Boletín divulgativo de Innovación y Nuevas Tecnologías

Publicado por el Gabinete Tecnológico
Dirección de Informática y Telecomunicaciones

ÍNDICE

- Plan de Innovación Pública (PIP)
Pág. 2
- Guía de usos y estilo de Redes Sociales
Pág. 6
- Alboan:
Pasarela de pagos de las Administraciones vascas: pago en movilidad
(Dirección de Innovación y Administración Electrónica)
Pág. 10
- Breves:
Metaposta
Cómo recuperar un teléfono móvil mojado
Pág. 12

Durante los últimos años, el Gobierno Vasco ha realizado importantes esfuerzos de desarrollo de la Administración electrónica, a través de los planes conocidos como **PIT** (*Plan de Informática y Telecomunicaciones*) y **PEAGE** (*Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos*). Las actuaciones llevadas a cabo en el marco de estos planes han trazado y, en gran medida, construido el camino hacia el pleno desarrollo de los Servicios Públicos Digitales. Pero sigue siendo necesario continuar el esfuerzo de despliegue de la Administración electrónica, ya que el número de servicios telemáticos disponibles, así como su nivel de utilización, son todavía bajos. Con el objetivo de incrementar los servicios electrónicos y, lógicamente, su uso, el Gobierno Vasco ha desarrollado el “**Plan de Innovación Pública**” (PIP), al cual dedicaremos el primero de los temas de este Boletín Aurrera!

En el segundo tema hablaremos de la “**Guía de usos y estilo de Redes Sociales**” realizada por la Dirección de Gobierno Abierto y Comunicación en Internet del departamento de Presidencia, que se publicará en breve, y que, además de introducirnos en el mundo de las Redes Sociales, ubica al Gobierno Vasco en ese mundo, de tal modo que aporte una **presencia homogénea y coherente**, asimismo, incluye el procedimiento para dar de alta, abrir cuentas y perfiles, a cualquier Dirección, Servicio o marca perteneciente al Gobierno Vasco, en estos espacios de participación y colaboración. Dicha Guía establece dos taxonomías de Redes Sociales, horizontales y verticales.

En el apartado de “Alboan”, os presentamos el proyecto “**Pasarela de Pago móvil**”. La solución tecnológica utilizada permite acercar la Administración Pública a la ciudadanía, evitando que sea el ciudadano el que se tenga que desplazar para cumplimentar, por ejemplo, el abono de una tasa, etc.

Por último, en el apartado “Breves”, os informamos del nuevo servicio “**Metaposta**” del cual podrán hacer uso toda la ciudadanía vasca, y que le permitirá tener a su disposición (y totalmente gratis) una caja fuerte en internet, donde guardar cualquier documento de interés que se quiera. Y como segunda noticia os explicamos “**Cómo recuperar un teléfono móvil mojado**”.

Plan de Innovación Pública (PIP)



El Gobierno Vasco acaba de concluir la elaboración del Plan de Innovación Pública, también conocido por sus siglas: PIP. Dicho Plan establecerá las líneas estratégicas que deberá seguir el Gobierno Vasco para ofrecer a la ciudadanía, durante los próximos años, todos aquellos servicios electrónicos que actualmente demanda.



DICCIONARIO

¹ **Misión:** La **misión** de una organización es una frase concisa, con foco "interno", que establece la finalidad o la razón de la existencia de la organización, el propósito básico hacia el que apuntan sus actividades, y los valores que guían las actividades de sus empleados. Por lo tanto, debe responder a ¿por qué existe? y ¿qué propósito justifica su existencia?

² **Visión:** La **visión** de una organización es una frase que describe las metas a largo plazo. La visión es "externa", orientada al mercado, y debería expresar de una manera visionaria cómo quiere la organización ser percibida por el mundo. En definitiva, es la declaración del tipo de organización en la que deseamos convertirnos.

Otro concepto a tener en cuenta son los **Valores**, que son los **conocimientos** y **expectativas** que describen cómo se comportan las personas de la organización y sobre los que se basan todas las relaciones profesionales.

Los valores ayudan a alcanzar la Misión.

La Dirección de Innovación y Administración Electrónica (DIAE), adscrita a la Viceconsejería de Administración Pública del Departamento de Justicia y Administración Pública, ha sido la encargada de coordinar conjuntamente con la Dirección de Informática y Telecomunicaciones (DIT), y la Dirección de Atención Ciudadana (DAC), el llamado "*Plan de Innovación y Administración Electrónica*".



plan de innovación pública
berrikuntza publikoaren plana

La elaboración de este plan ha abarcado la Administración General e Institucional de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV), que incluye a todos los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco. También ha contemplado las necesidades particulares de las redes policial, educativa y judicial. Asimismo, han sido incluidos los Entes Públicos de Derecho Privado (EiTB, EVE y Osakidetza), Ura y las Sociedades Públicas (SPRI, Ihobe, Visesa, Egailan, etc.), ya que se pueden plantear posibles sinergias de colaboración desde el punto de vista tecnológico y de servicio a la ciudadanía.

LOS OBJETIVOS

Este nuevo plan tiene como **misión**¹ el «*construir una Administración innovadora y abierta que ofrezca a la sociedad servicios de calidad, eficientes, eficaces y seguros, en colaboración con su entorno y con la participación activa de la ciudadanía, contando con las personas como protagonistas del cambio, y todo ello basado en los nuevos valores de gobernanza: apertura, orientación a resultados, transparencia e innovación*».

Asimismo, define como su **visión**² el «*conseguir*

una Administración cercana, ágil, amigable y rigurosa, que sea referente internacional en materia de gobierno abierto, innovación pública y administración electrónica».

En definitiva, pretende lograr el **pleno desarrollo de la Administración electrónica vasca**.

A partir de ahí, los **objetivos estratégicos** que se ha marcado el PIP son:

1. Disponer de un completo **catálogo de servicios** multicanal, adaptado a las necesidades reales de la ciudadanía y las empresas
2. Implicar a la sociedad en la toma de decisiones mediante una **participación activa** y multicanal
3. Implantar una cultura de **transparencia** en la gestión y en la toma de decisiones
4. Desarrollar un modelo organizativo flexible, apoyado en las **personas**, potenciando la gestión del conocimiento, las redes colaborativas, la formación del personal y la innovación
5. Facilitar la interacción de la ciudadanía y empresas con la administración, reduciendo su implicación en las tramitaciones mediante la **colaboración y cooperación** entre administraciones
6. Evolucionar la **plataforma tecnológica** para dar soporte a la administración vasca
7. Determinar o definir mecanismos de apoyo a la **excelencia en la gestión**
8. Proporcionar un modelo de **evaluación** de políticas públicas
9. **Simplificar** procedimientos y reducir cargas administrativas
10. Contribuir a la conservación medioambiental mediante la **disminución del uso de papel**

¿CÓMO SE HA ELABORADO EL PLAN?

El Comité Director del Plan, responsable de

coordinar las tareas para elaborar dicho Plan, ha organizado una serie de **Mesas de Trabajo** para poder contar con la participación de todos los agentes implicados (tanto internos como externos al Gobierno Vasco).

Los grupos de trabajo, por tanto, han sido el instrumento para participar en la elaboración del Plan, y su composición ha sido mixta: personal del propio Gobierno Vasco y personal de otras administraciones públicas (principalmente ayuntamientos).



En total se han organizado **15 Mesas de Trabajo** (agrupadas en 4 grandes áreas) y que han contado con un total de 130 integrantes:

- **Administración Electrónica:**
 - Mesa 1: Servicios electrónicos
 - Mesa 2: Servicios electrónicos - Empresas
 - Mesa 3: Evolución tecnológica de PLATEA
 - Mesa 4: Interoperabilidad
 - Mesa 5: Normativa
- **Administración Abierta:**
 - Mesa 6: Modelo de presencia en Internet
 - Mesa 7: Atención Ciudadana
 - Mesa 8: Transparencia y participación
- **Administración Innovadora:**
 - Mesa 9: Innovación y gestión del conocimiento
 - Mesa 10: Evaluación de políticas públicas
 - Mesa 11: Calidad y excelencia en la gestión
 - Mesa 12: Organización y Recursos Humanos
- **Innovación Tecnológica:**
 - Mesa 13: Infraestructuras tecnológicas
 - Mesa 14: Sistemas corporativos
 - Mesa 15: Modelo de gestión IT

Cada una de esas mesas de trabajo ha tenido tres

grandes objetivos:

1. Establecer las principales **líneas de acción** para cada una de las líneas y ejes estratégicos del plan
2. Identificar y definir la **cartera de proyectos** estratégicos necesarios para cumplir los objetivos del plan
3. Determinar y establecer las **prioridades** de actuación para cada línea y eje estratégico

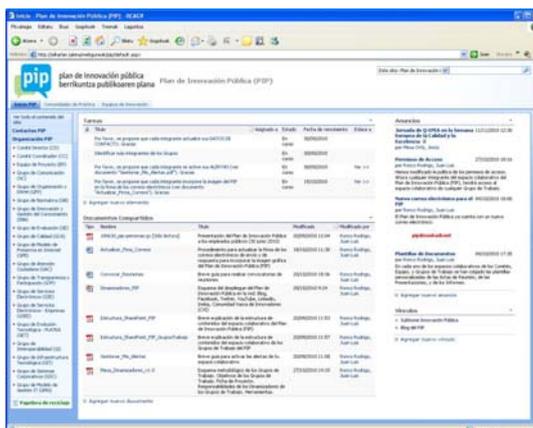
Además de las mesas de trabajo ya indicadas, se ha conformado también un “**Grupo de Comunicación**”, cuyo objetivo ha sido llevar a cabo la difusión del Plan tanto internamente (entre el personal del propio Gobierno Vasco) como externamente (dirigido, especialmente, hacia el entorno de las redes sociales de Internet o Web 2.0), haciendo uso en esos casos de la llamada comunicación 2.0³

El Grupo de Comunicación tenía como misión el potenciar aún más la transparencia, la participación y la colaboración a la hora de elaborar este Plan de Innovación.

Con ello se pretendía:

- ✓ Generar interés e involucrar a los empleados públicos y la ciudadanía en general para pulsar su opinión y recoger sus aportaciones.
- ✓ Potenciar la comunicación bidireccional utilizando herramientas que permitan el diálogo entre interesados y responsables del Proyecto.

Para conseguir estos últimos objetivos el Grupo de Comunicación ha configurado un **SharePoint** para el intercambio de borradores y demás documentos de consulta relacionados con el Plan, al cual tenían acceso, en una primera fase, los componentes de las mesas de trabajo. Por otro lado, y siempre con el objetivo de fomentar la participación de toda aquella persona que estuviese interesada en aportar alguna idea o sugerencia, se han habilitado otros canales, en



DICCIONARIO

³ **Comunicación 2.0:** históricamente, se ha entendido la comunicación como la **difusión**, entre dos agentes, uno activo (emisor), y otro pasivo (receptores). No hay interacción. Internet y, sobre todo, el fenómeno llamado Web 2.0, o Web social, cambia ese esquema. La comunicación es ahora **interactiva**, en forma de red sin centro, y todos sus agentes pueden ser emisores y receptores. Este esquema requiere un sistema de comunicación diferente al de la comunicación “convencional”.



este caso, a través de internet.

Los canales⁴ puestos en marcha para facilitar el intercambio de ideas han sido, entre otros, el Blog del PIP; Twitter, LinkedIn; Facebook; YouTube; OpenIdeiak o SlideShare.

[ver el cuadro "Las botellas del PIP"]



DICCIONARIO

⁴ **Canales:** Estos son los canales disponibles y su objetivo:

Facebook: Crear una comunidad (que cuenta ya con más de 500 seguidores) en torno al plan y dinamizar su participación.
www.facebook.com/

LinkedIn: Conversación y participación de expertos (300 miembros, aprox.)
www.linkedin.com/

Twitter: Compartir y participación síncrona (180 seguidores)
<http://twitter.com/pipejgv>

Slideshare: Repositorio de presentaciones
www.slideshare.net/pipejgv

YouTube: Repositorio de contenido audiovisual (más de 60 videos y más de 6.000 reproducciones de videos)
www.youtube.com/pipejgv

Blog del PIP: Repositorio de artículos donde dejar reflexiones y opiniones sobre el PIP
<http://blog.pip.euskadi.net>

OpenIdeiak: foro para el intercambio de ideas
www.openideiak.com

Tablón de Anuncios: Repositorio público de propuestas

Correo electrónico:
pip@euskadi.net



Entre todas las mesas de trabajo anteriormente citadas, queremos destacar la que más puede afectar a la organización que a día de hoy conocemos de los servicios del Gobierno Vasco.

Se trata, en concreto, de la número 15, es decir, la relativa al "Modelo de gestión IT". Esta mesa pretende definir, básicamente, el modelo de organización y gestión



Las botellas del PIP

Seguro que ya las has visto e, incluso, es posible que tu compañero o compañera de al lado tenga una. Pero, ¿cómo la han conseguido? Muy fácil. A través de los distintos canales que se han habilitado para ello, han enviado una idea o sugerencia para mejorar cualquier aspecto de la Administración Pública vasca.

Las aportaciones recibidas han sido de todo tipo: tecnológicas, organizativas, de personal e, incluso, medioambientales.

A modo de resumen, comentaros que el **Blog** del PIP, que ha recibido una media superior a las 100 visitas diarias, contiene ya más de 90 *posts* o artículos.

El canal de **YouTube**, por su parte, alberga ya más de 60 videos, a través de los cuales distintas personas del propio Gobierno nos dan su opinión sobre el Plan.

de los entornos tecnológicos que forman actualmente parte de la Administración pública vasca.

"El Gobierno Vasco pretende definir un modelo de gestión corporativo y estratégico global de las TICs que mejore su eficacia y eficiencia, así como su interoperabilidad con otras Administraciones Públicas."

La gestión actual de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TICs) en el Gobierno Vasco es el resultado de la evolución de muchos años y de la casuística particular de gran parte de las entidades que componen su compleja organización.

Ante esta situación, y a través de esa mesa, el Comité Director del PIP ha pretendido analizar la situación actual del modelo de gestión de las TICs y de su impacto en todo el Gobierno, con una visión global y estratégica, que permita solventar ineficiencias detectadas, tales como pueden ser, por ejemplo, las derivadas de:

- Intentar tener información consolidada acerca de la totalidad de sus infraestructuras

A través del "Tablón de Anuncios", donde se ha creado una Carpeta dedicada específicamente al PIP, el personal del Gobierno ha podido dejar también sus reflexiones.

Asimismo, se ha habilitado una cuenta de **correo electrónico** (pip@euskadi.net) donde se han recibido distintas sugerencias a tener en cuenta.

Pues bien, tal y como comentábamos al principio, todas aquellas personas que han participado en las Mesas de Trabajo o, bien, han utilizado alguno de esos canales para hacer llegar sus sugerencias a los responsables del PIP han recibido un pequeño **obsequio**, como muestra de agradecimiento. En concreto se trata de una botella de cristal con el logotipo del PIP.



- Intentar disponer de una definición más clara y concreta de las competencias propias de cada área.
- Disminuir algunas de las ineficiencias detectadas.
- Identificar y disminuir **duplicidades físicas** (varios Centros de Proceso de Datos o CPDs principales, otros tantos CPDs de respaldo y varias redes de comunicaciones independientes), **lógicas** (diferentes aplicaciones para cubrir la misma necesidad o multiplicidad de soluciones que no aprovechan los beneficios de la reutilización de los componentes de una arquitectura modular) y de **procedimientos operativos** (mismos perfiles profesionales replicados en varios colectivos y dedicados a llevar a cabo los mismos procesos y tareas).

En definitiva, se espera que, a través de esta Mesa de Trabajo y de los trabajos que se deriven, el Gobierno Vasco pueda disponer de un modelo de gestión corporativo y estratégico global de las TICs que mejore su eficacia y eficiencia en todo el conjunto del Gobierno Vasco y la **intraoperabilidad** con la administración pública de la propia Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV), así como su **interoperabilidad** con otras Administraciones Públicas. Actuación que, al tener que llevarse a cabo en el ámbito de una administración pública, requiere que la definición y puesta en marcha de ese nuevo modelo, corporativo y común para todo el Gobierno, requiera, por una parte, de una buena **gestión del cambio**⁵; y, por otra parte, de un **soporte jurídico o normativo** claro que, además, solvete las actuales deficiencias ocasionadas por la normativa vigente.



Es por ello que se quiere definir un modelo de competencias y de gestión de los servicios IT, con el objetivo de determinar responsabilidades y capacidad de acción identificando claramente lo que es Corporativo de lo que no lo es. Se

considera que es de vital importancia, asimismo, definir y fijar el ámbito de decisión de los diferentes actores sobre los proyectos a abordar, la forma de hacerlo y las tecnologías a aplicar.

“El «Plan de Innovación Pública» pretende lograr el pleno desarrollo de la Administración electrónica vasca.”



Tal y como comentábamos al comienzo del artículo, la meta final del Plan es lograr el pleno desarrollo de la eAdministración vasca. Eso traducido a números significa lo siguiente:

Los objetivos que persigue el PIP en el ámbito de la administración electrónica, por tanto, son:

1. Disponer de una **completa oferta de servicios electrónicos**⁶:

- 100% de servicios con interacción electrónica completa con los ciudadanos.
- 60% de servicios con tramitación electrónica completa.
- 10 servicios proactivos.

2. **Adaptar los servicios a las necesidades** reales de la ciudadanía, las empresas y los propios empleados públicos y, en concreto, alcanzar:

- Que en el 20% de los expedientes tramitados por ciudadanos se usen canales electrónicos.
- Que en el 60% de los expedientes tramitados por empresas se utilicen canales electrónicos.
- Que el 100% de los expedientes internos, se realicen por canales electrónicos (de aquellos que estén disponibles).

El plan, que tiene como vocación ser un plan en continua revisión, ha identificado una serie de proyectos de muy distinta índole que se tienen previsto llevar a cabo durante los próximos años. Es por ello que, mediante los distintos canales ya abiertos, así como a través de nuestro Boletín Aurrera!, os iremos informando de todos ellos.

□



DICCIONARIO

⁵ **Gestión del cambio:** conjunto de acciones, herramientas y técnicas que se emplean para asegurar que los cambios se llevan a cabo en forma ordenada y controlada, minimizando su impacto en la organización. El objetivo final es superar la resistencia al cambio.

(Para más información, consultar el Boletín Aurrera! Nº 30 de junio de 2008).

⁶ **Los niveles de los servicios electrónicos:**

Nivel 1: Informativo

Nivel 2: Descarga de formularios

Nivel 3: Transacción

Nivel 4: Seguimiento de expedientes ¿Cómo va lo mío?

Nivel 5: Proactividad

Los servicios proactivos son los que se ofrecen a la ciudadanía sin necesidad de ser requeridos, al derivar de derechos prefijados a datos precargados en servicios electrónicos. Uno de los ejemplos más conocidos es el del borrador de la declaración de la renta, que se pre-elabora por parte de la Administración.

Guía de usos y estilo de Redes Sociales



Las Redes Sociales son una plataforma que en el ámbito del Gobierno Vasco pueden ayudarnos a mejorar y a innovar, además, hoy día, gracias a las herramientas de movilidad, pueden llegar fácilmente a gran número de personas. Es por ello por lo que se ha creado una Guía para normalizar y regular las actuaciones del Gobierno Vasco en este campo.



DICCIONARIO

⁷ **Hashtag**: es el nombre que reciben las Etiquetas o TAGs en Twitter y sirven para categorizarlos.

⁸ **Flashmob**: significa "multitud instantánea", proviene de unir dos palabras inglesas, *flash* y *mob*, que significan "destello" y "masa" respectivamente. La gente se reúne en un sitio concreto, realiza una acción determinada y después se dispersa.

El pasado día 16 de febrero la Dirección de Informática y Telecomunicaciones organizó, a través de su Gabinete Tecnológico, un seminario bajo el título «La presencia del Gobierno Vasco en el mundo de las Redes Sociales», en el cual, entre otras cosas, se presentó la nueva Guía de usos y estilo de Redes Sociales, trabajo realizado por el Departamento de Presidencia, y más concretamente su Dirección de Gobierno Abierto y Comunicación en Internet, y que verá la luz próximamente (se publicará en euskera, castellano e inglés).

En dicho seminario surgieron palabras tales como *Redes Sociales*, *escucha activa*, *web 2.0*, las cuales trataremos de explicar en las siguientes líneas, junto con otras palabras más técnicas, como, por ejemplo, *hashtag*⁷, para las cuales la propia guía ha buscado un apartado denominado *vocabulario básico*.

"Las Redes Sociales son actividades, prácticas y comportamientos que tienen lugar entre comunidades de usuarios que se juntan a través de Internet y comparten información, conocimiento y opiniones utilizando para ellos medios conversacionales."

(Extractado de la «Guía de Usos y Estilo de las Redes Sociales»)

Dicha Guía enmarca y regula la presencia del Gobierno Vasco en las denominadas Redes Sociales, esto es, establece pautas comunes para que el **Gobierno Vasco pueda estar presente en este mundo virtual de manera coherente y homogénea**. Cabe destacar que a día de hoy sólo existe una guía similar publicada por la Generalidad de Cataluña.

El tema de las Redes Sociales es un punto importante dentro del proyecto **Irekia**. Todos somos conscientes de que la evolución en lo que se refiere a la exposición de la información en

Internet es constante, hoy día la ciudadanía no sólo quiere disponer de la información de una forma pasiva, sino que también solicita participar de una forma activa en los procesos y/o ámbitos que considera de su interés. Por otra parte, nosotros, como gobierno, debemos estar atentos a qué es lo que se dice "ahí afuera" para, de este modo, estar informados y responder adecuadamente, esto es lo que se conoce como "escucha activa".



¿QUÉ SON LAS REDES SOCIALES?

Si bien la Guía explica perfectamente este concepto, si la respuesta tuviese que ser corta, igual la mejor definición sería decir que las Redes Sociales son las personas interactuando entre sí, de hecho, las Redes Sociales han existido siempre en el mundo real, lo que ocurre es que se han trasladado al mundo virtual gracias a la tecnología.

Dentro de las Redes Sociales las personas aportan, escuchan, votan, critican, debaten, crean grupos... en definitiva, como hemos dicho, es una evolución natural de lo que ocurre en el mundo real, pero en lo que se ha denominado mundo virtual, esto es, es similar al "boca a boca" del mundo real, con la ventaja de que si un "mensaje" tiene aceptación, éste se difunde rápidamente entre los contactos de las personas que integran las Redes Sociales. También surgen nuevas formas de actuación, como, por ejemplo, los *flashmobs*⁸, que son reuniones breves de un gran número de personas, en muchos casos desconocidas, para realizar una acción concreta, generalmente con fines lúdicos, de entretenimiento, o políticos. Es un ejemplo de cómo, con la única utilización de las Redes Sociales, se puede movilizar a la gente.



EUSKADI.NET 2.0

Se ha puesto en marcha el proyecto "Euskadi.net



2.0”, donde se han instalado una serie de herramientas para que los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco puedan publicar sus blogs, wikis, foros y newsletter⁹ (boletines informativos), teniendo como característica común su facilidad de uso y configuración. Unido a la web 2.0 nace el concepto de comunidad¹⁰. Todo esto implica cambiar el modelo de negocio y muchos de nuestros hábitos. Un ejemplo podrían ser los foros que diferentes ayuntamientos han habilitado para pulsar y recoger la opinión de la ciudadanía en los temas que les competen y que tienen impacto en sus administrados.

“Con la doble finalidad de ser respetuosos con la normativa de propiedad intelectual y posibilitar la transferencia de estos contenidos, optaremos por licenciar los contenidos usando las denominadas licencias abiertas o libres”
(Extractado de la «Guía de usos y estilo de las Redes Sociales»)

En la web 2.0 la pregunta que nos hacemos es la siguiente: ¿qué dice la red de nosotros?, en nuestro caso ¿qué dice de mi organización?, ¿y de mi servicio? (escucha selectiva). Tenemos que saber que cualquiera puede expresar su opinión, y esta puede ser, por un lado buena, mala o neutral, y por otro lado puede ser cierta, falsa y/o interesada. Una vez que sepamos lo que se dice, y si nos compete, debemos actuar, siempre a través de una estrategia organizada de comunicación y presencia, y es aquí donde toma importancia la **Guía de usos y estilo de Redes Sociales del Gobierno Vasco**.

REDES SOCIALES Y ADMINISTRACIONES

Las Redes Sociales son un canal de comunicación que se puede denominar informal. Debemos estar porque nuestros “clientes”, la ciudadanía y las empresas, están presentes en las redes Sociales, además se ha apostado por la multicanalidad (atención telefónica, presencial, canal web...)

Por todo ello se debe escuchar y se debe participar. La presencia en las Redes Sociales es barata, además da imagen de progreso. Se aporta transparencia a la gestión administrativa, a la vez que aumenta la difusión de las convocatorias

públicas y de las decisiones administrativas, esto es, llega a más destinatarios que una web clásica, en definitiva, hoy día las administraciones deben dar un salto cualitativo, pasar de informar a conversar.

Si se puede hablar de desventajas podríamos decir que la presencia en las Redes Sociales requiere una cierta dedicación (escucha activa) y estar preparado para dar respuestas eficaces.

Los principios que inspiran la presencia del Gobierno vasco en Redes Sociales, son los siguientes: Servicio Público, Transparencia, Calidad, Corresponsabilidad, Participación en iniciativas ciudadanas y Conocimiento abierto.

GUÍA DE USOS Y ESTILO DEL GV

Esta Guía enmarca tanto la presencia del propio Gobierno Vasco en las Redes Sociales como la del personal perteneciente al mismo. En ella se describe el **procedimiento para abrir cuentas y perfiles de cualquier Dirección, Servicio o marca** (extendiéndolo a entes con personalidad jurídica propia y empresas públicas en las que participa mayoritariamente el Gobierno) en estos espacios de participación y colaboración. El



procedimiento se puede ver en el diagrama de flujos de la página siguiente (*Procedimiento Corporativo de Tramitación de Iniciativas de Redes Sociales*). Además, establece una serie de **recomendaciones de uso para el personal del Gobierno Vasco**, como, por ejemplo, **no utilizar el correo corporativo** (dominio de correo **ej-gv.es**) **para registrar cuentas personales** en cualquier página externa al Gobierno Vasco (como excepción, en el caso de la utilización de LINKEDIN, si se usa el correo corporativo se pertenecerá a la red corporativa existente).

TIPOS DE REDES SOCIALES

La Guía establece dos tipologías de Redes



DICCIONARIO

⁹ **Newsletter:** es un boletín informativo, una publicación distribuida de forma regular y centrada en un tema principal que es del interés de los suscriptores.

¹⁰ **Comunidad:** es la agrupación de los usuarios de una plataforma que podríamos denominar colaborativa, que crea valor añadido, opinión, contenidos, etc.





DICCIONARIO

¹¹ **Plugins:** extensión, conector, complemento, viene de la palabra inglesa *plug-in* que significa enchufado; es una aplicación que se relaciona con otra para aportarle un valor concreto, una funcionalidad.

¹² **FireUploader:** Firefox Universal loader, es un complemento que sirve para que desde el navegador Firefox se simplifique la subida de ficheros a la red. Tiene un apartado para las carpetas locales y otro para las remotas, y funciona arrastrando los ficheros, e indica el nivel de avance de la operación.



Sociales, las verticales y las horizontales.

- Las **Redes verticales** son aquellas que se corresponden con una temática o un contenido común a todos los usuarios; en ellas el Gobierno Vasco tendrá una presencia en la cual se mantendrá un repositorio de material multimedia (fotos, vídeos, música, libros, presentaciones o documentos y marcadores sociales).
- Las **Redes horizontales** son redes en las que se comparten todo tipo de contenidos, como son las redes de contactos (Facebook, Twenti, Myspace...), redes profesionales (Linkedin, Xing...) y microblogging (Twitter, Tumblr, Posterous, Plurk, Picotea...)

REQUISITOS TÉCNICOS

En lo que respecta a los usuarios y los equipos corporativos, para poder actuar en el campo de

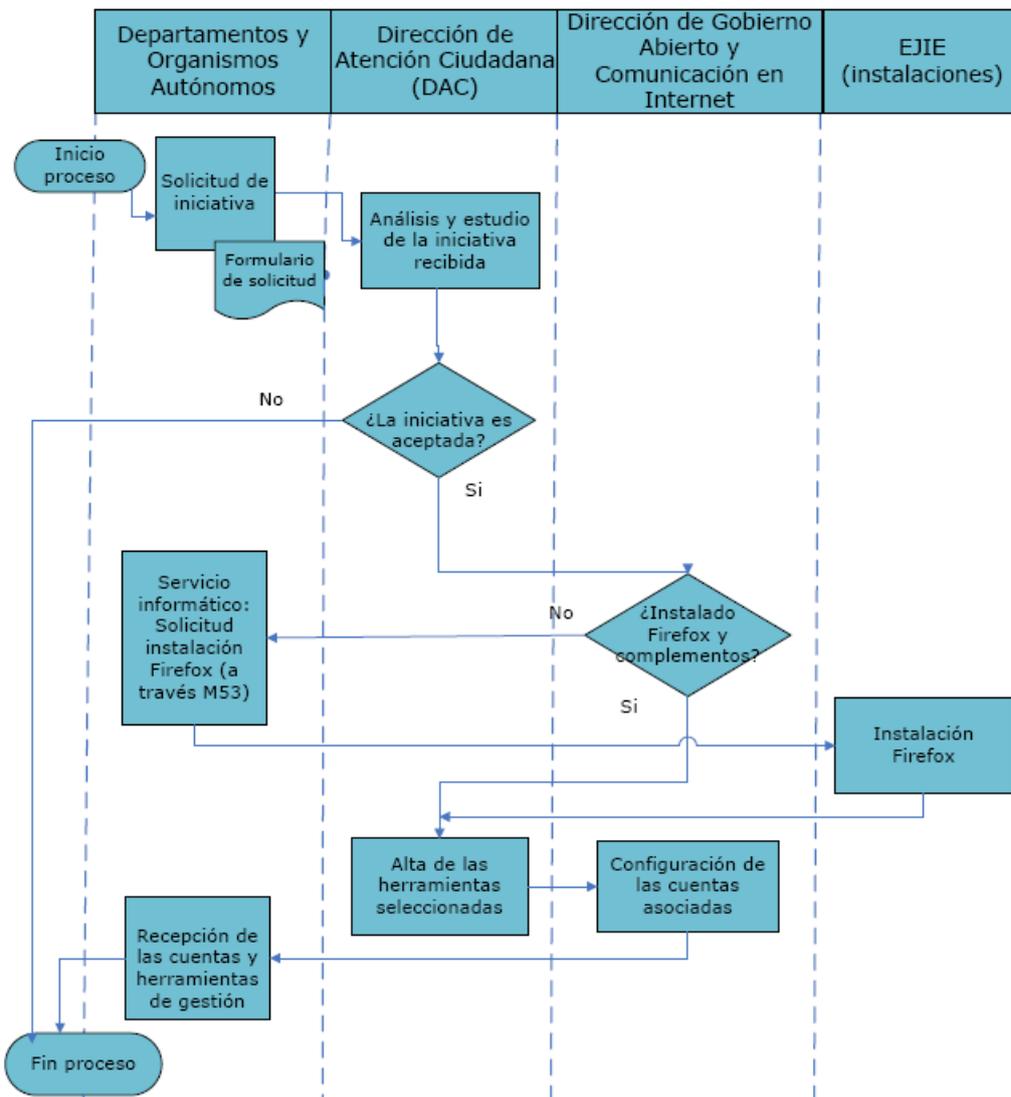
las Redes Sociales, es requisito obligatorio solicitar la **instalación del navegador Mozilla Firefox**, junto con algunas extensiones (plugins¹¹) del mismo, como, por ejemplo, FireUploader¹² para gestionar Flickr o SlideShare, o el complemento Delicious, para gestionar el marcador social Delicious.

Como en cualquier otra petición de instalación, esta se deberá realizar a través de la aplicación Peticiones de Servicio (M53), eligiendo en el campo "Nombre aplicación/Software" la opción FIREFOX C/PLUGINS (LEHENDAKARITZA).

INICIATIVAS

La Guía habla de **Iniciativa** cuando se refiere a la posibilidad de que una Dirección, Servicio o marca del Gobierno Vasco pueda tomar parte activa en el uso de las Redes Sociales dentro de su ámbito de actuación y de sus competencias,

Procedimiento Corporativo de Tramitación de Iniciativas de Redes Sociales



utilizando las herramientas, cuentas y perfiles establecidos para tal efecto. Dicha Iniciativa deberá ser estudiada y analizada por los servicios competentes.

USOS LINGÜÍSTICOS

Las Redes Sociales del Gobierno Vasco se atenderán a los criterios de uso de las Lenguas Oficiales del Gobierno Vasco (Plan de Normalización del uso del Euskera en el Gobierno Vasco para el IV Período de Planificación [2008-2012]¹³), los contenidos se publicarán en los dos idiomas oficiales, cuidándose la calidad de ambos.

HERRAMIENTAS

La Guía establece las siguientes herramientas:

FACEBOOK

A día de hoy es la Red Social líder, con más de 550 millones de perfiles activos. Se pueden crear perfiles personales, de institución, empresa, marca o grupo de personas.

TWITTER

Es una plataforma de micromensajería o microblogging que permite enviar mensajes de texto cortos (hasta 140 caracteres) y conversar con otros usuarios. El objetivo en nuestro ámbito es fomentar la comunicación e interacción con los usuarios. Cada cuenta de Twitter debe estar asociada a un correo diferente, no permitiendo que una dirección de correo esté asociada a varias cuentas.



TUENTI

Es la Red Social más grande en Euskadi y con más usuarios activos, sobre todo entre los más jóvenes (la edad media del usuario es de 23 años). Permite páginas orientadas a instituciones, empresas o grupos, siempre y

cuando exista un perfil personal administrándolas.

LINKEDIN

Es una plataforma de interacción entre profesionales, donde se pueden intercambiar experiencias para mejorar su praxis laboral. Las cuentas son personales, y no se necesita ninguna autorización previa para dar de alta una cuenta (ver dentro de la Guía el apartado “*Recomendaciones de uso para el personal del Gobierno*”).

YOUTUBE

Plataforma que permite que los usuarios publiquen, vean y compartan videos propios. Es adecuado para difundir material audiovisual informativo o didáctico sobre la actividad de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, a la vez que complementa a la plataforma multimedia corporativa **Irekia**.

FLICKR

Es un servicio para publicar fotos en Internet, que sirve como repositorio de imágenes, complementando al banco iconográfico **Argazki**.

Hay una versión gratuita (límites de carga mensual – 100 MB.– y del número de álbumes a cargar), si se requiere más capacidad habrá que contratar la versión Pro (Profesional), de cuyo coste se encargará el organismo solicitante.

SLIDESHARE

Permite publicar en Internet presentaciones, documentos de texto, ficheros PDF y videos de muy corta duración. Por norma general se utilizará una cuenta corporativa.



DELICIOUS

Es un servicio de marcadores sociales en Internet, esto es, un repositorio donde se guardan las direcciones (URL´s) de sitios web interesantes o de documentos de todo tipo publicados en Internet. Sigue el conocido modelo de “favoritos” que presentan los navegadores, pudiéndose clasificar, así mismo, permite crear una red de personas con las que compartir estos marcadores.

Otras explicaciones que aporta la Guía son las referidas al Geoposicionamiento¹⁴, los Blogs y los Gestores de Contenidos utilizados para trabajar adecuadamente con estas herramientas. □



DICCIONARIO

¹³ **Plan de Normalización del Uso del Euskera en el Gobierno Vasco (IV período):** el objetivo principal del IV Período de planificación consiste en lograr la igualdad entre las lenguas en la Administración General y sus organismos autónomos; es decir, que el euskera se convierta en una lengua de trabajo “normal”, más allá de la mera garantía de su presencia.

¹⁴ **Geoposicionamiento:** es la determinación en el espacio de objetos móviles o en movimiento. En el caso de las Redes Sociales, el geoposicionamiento se está extendiendo, sobre todo en el campo del marketing: ofrecer servicios, contenidos y publicidad en función de dónde esté el usuario.





ALBOAN: Pasarela de Pagos de las Administraciones Vascas pago en movilidad



Dirección de Innovación y Administración Electrónica

“El objetivo de la Pasarela de Pagos era posibilitar el pago con dispositivos móviles.”



La “Pasarela de Pagos” del Gobierno Vasco surgió en 2001 ante la necesidad que tenía el Gobierno de incorporar el pago en los procedimientos tramitados, tanto presencialmente como telemáticamente. La Pasarela de Pagos, desde su inicio, se concibió como una **plataforma multientidad** cuya implantación ha permitido ir incorporando el pago telemático a través de internet a todas las Administraciones Vascas: Gobierno Vasco, municipios de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa, Diputaciones Forales, Universidad del País Vasco, etc. Para conseguir eso, la Pasarela de Pagos ha ido estableciendo acuerdos con todas las Entidades Financieras más representativas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Esos acuerdos han permitido que los clientes de esas entidades puedan abonar cualquier tasa o precio público sin recargo alguno y con total confidencialidad, puesto que toda la transacción del pago se realiza en la web de la Entidad Financiera, evitando, de esta forma, que la Administración maneje números de cuenta o tarjetas de crédito y, por tanto, que el ciudadano complete la operación de pago en un entorno que le es familiar: su banca electrónica.

UN NUEVO PASO

En enero de 2008, aprovechando las oportunidades que ya ofrecían las nuevas tecnologías móviles del mercado, se decidió evolucionar el servicio hacia lo que, actualmente, se conoce como “internet móvil”, “tramitación ubicua” o “m-government”. Dicho de otra forma, el objetivo era **posibilitar el pago con dispositivos móviles** en diferentes situaciones: pago de sanciones en carretera; tramitaciones en puertos; stands móviles de venta de libros; etc.

Con la idea de comprobar el correcto funcionamiento del sistema, se realizaron diferentes pruebas piloto “en carretera” con la

Ertzaintza. En ese caso, se instaló un portátil convencional con acceso a internet vía móvil 3.5G en una furgoneta de la sección de Tráfico de la propia Ertzaintza para que los agentes pudiesen acceder a la Pasarela de Pagos y, de esa forma, pudiesen tramitar el cobro de los boletines de denuncia o sanciones en carretera. Una vez realizadas esas pruebas, y recibido el visto bueno, surgió lo que hoy se conoce como “Pasarela de Pago Móvil”.

¿CÓMO FUNCIONA?

La “Pasarela de pago móvil” funciona en base a dispositivos de alta portabilidad (PDAs, teléfonos móviles, ordenadores ultra-portátiles, etc.), y permite la tramitación, incluso, en situaciones de conectividad limitada o nula (“pago diferido”).

Así, la Pasarela de Pagos en movilidad amplía el horizonte de uso de la Pasarela de Pagos “tradicional”, dando respuesta a nuevos escenarios en los que **es la Administración la que se “desplaza” a prestar el servicio al lugar donde éste es requerido**, frente a hacerlo pasivamente en sus locales y que sea la ciudadanía la que tenga que “acercarse” a la Administración.

Fijándonos en los aspectos técnicos de la solución adoptada, decir que este nuevo servicio, el Pago en Movilidad, se basa en la Pasarela de Pagos de las Administraciones Vascas y que es una plataforma totalmente abierta basada en el intercambio de mensajes XML utilizando http(s) como transporte. En este sentido, se ha minimizado la transferencia de datos y la navegación en el dispositivo.

La Pasarela de Pagos se utiliza desde múltiples clientes en diferentes tecnologías: desde aplicaciones de escritorio en .Net a aplicaciones web servidor en Java, .Net, PHP, Python, etc.

Actualmente el proyecto de la Pasarela de Pagos en movilidad funciona en cuatro entornos tecnológicos: Windows XP, Windows Mobile,

Google Android y Blackberry.

Por último, indicar que la interfaz web del servicio está disponible tanto en euskera como en castellano. Asimismo, los justificantes de pago en papel se pueden configurar para ser impresos en bilingüe o en castellano, o en euskera, o en inglés o en francés.

OBJETIVOS

Esta nueva solución pretende ofrecer a la ciudadanía, por un lado, **servicios en todos los canales posibles**, y, por otro lado, dar la mejor atención posible.

Los dispositivos móviles actuales permiten:

- Invertir la direccionalidad del **acceso al servicio**: Si hasta ahora era habitual que el ciudadano se tuviese que “acercar” a las dependencias de la Administración para realizar completar los trámites, con esta nueva solución, la Administración tiene como objetivo acercarse al ciudadano para ofrecerle el servicio allí donde lo necesite.
- **Simplificar el proceso** de trámite y reducir los tiempos. Como ejemplo, se puede señalar que si se facilita el pago “in-situ” de una sanción en carretera se reducen significativamente la tramitación del procedimiento sancionador: se eliminan notificaciones, contabilizaciones manuales, vías de apremio, etc.



Un aspecto importante a destacar de este proyecto, es que se trata de un proyecto concebido y ejecutado íntegramente con **recursos propios** de la Administración Pública Vasca, en el que han intervenido activamente múltiples entidades: Dirección de Innovación y Administración Electrónica (DIAE), Dirección de Tráfico, Dirección de Informática y Telecomunicaciones (DIT), Entidades Financieras, etc. trabajando en red de una forma

distribuida. Por su parte, la Sociedad Informática del Gobierno Vasco, **EJIE**, ha sido la promotora tecnológica.

VENTAJAS

En resumen, la principal ventaja que ofrece la “Pasarela de Pago Móvil” es que permite **tramitar cualquier pago “in situ”**, es decir, directamente en el lugar donde se genera la necesidad del pago.

A la Administración Pública le permite dar un mejor servicio a la ciudadanía ya que:

- Hace que la tramitación pueda finalizarse “in-situ” eliminando tramitaciones posteriores para el usuario (desplazamientos, notificaciones, vías de apremio, etc.)
- Se evita la introducción manual de datos, ya que todo el sistema está integrado con los sistemas *back-end* de la Administración. De esta forma, el pago en movilidad es una “comodity”, una infraestructura utilizable desde cualquier aplicación departamental en dispositivos móviles para la realización de cualquier tramitación.
- Se consigue una **mayor eficiencia en el cobro**, ya que la ciudadanía prefiere pagar “in-situ” beneficiándose del descuento por pronto pago, si lo hay, y “olvidarse” del expediente.

El ciudadano, por su parte, se evita el desplazamiento hasta la ventanilla de la Administración.

Una característica importante de este sistema es el llamado “Pago Diferido”, el cual facilita a los agentes de la Ertzaintza el uso del servicio en cualquier situación, tanto si hay conectividad con la Pasarela de Pagos como si no la hay (en este caso, la aplicación de pago móvil guardará temporalmente los detalles de los lotes de pago, la Entidad Financiera seleccionada y el número de la tarjeta de crédito/débito, y procederá a su tramitación cuando se restablezca la conectividad). De esta forma, por ejemplo, se evita la “inmovilización de vehículos” que se producía en muchas ocasiones.

Antes de acabar, comentaros que la solución “Pasarela de Pago móvil” recibió el **premio** al mejor servicio de Administración Electrónica en el pasado Tecnimap2010 celebrado en Zaragoza, dentro de la categoría de “Administraciones de las Comunidades Autónomas”. □



Idoia Mendia, consejera del Departamento de Justicia y Administración Pública, en la entrega de premios del Tecnimap 2010 celebrado en Zaragoza.

[+info]:

Información sobre la Pasarela de Pago y la Pasarela de Pago móvil:
www.testpago.euskadi.net

Vídeo donde ver los dispositivos de cada una de las plataformas, así como una demostración de pago en movilidad:
www.youtube.com



Nº 41

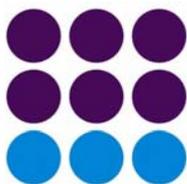
marzo de 2011

¡¡BREVES!!

Metaposta

El pasado 19 de febrero se celebró la presentación oficial de un nuevo servicio dirigido a la ciudadanía vasca: Metaposta.

Este servicio, que sigue la estela de iniciativas similares puestas en marcha en varios países del norte de Europa, pretende ser un “buzón y caja fuerte en internet” en el que cualquier persona pueda almacenar documentos de interés personal.



METAPOSTA

Este servicio, que es totalmente gratuito, permitirá **guardar y ordenar documentos** importantes en un espacio perenne y fuertemente protegido: nóminas, facturas, títulos, certificados, pólizas de seguros, análisis médicos, garantías técnicas, contratos, escrituras, licencias... Además, se podrá acceder y disponer de todos esos documentos desde un ordenador en cualquier parte del mundo.

Otras características a destacar son, por ejemplo: que se puede seleccionar y ordenar los documentos como se quiera dentro de este repositorio. Además, se podrán compartir todos los documentos que se deseen con la persona o personas que se quiera y elija.

Metaposta cuenta, asimismo, con valor legal probatorio, ya que tiene todas las ventajas otorgadas por la Ley de Firma Electrónica Reconocida.

Desde un punto de vista más técnico, subrayar el papel que tiene en este nuevo servicio **EJIE** (Sociedad Informática del Gobierno Vasco). Ya que es la encargada de albergar y ofrecer sus infraestructuras técnicas y de seguridad para soportar el funcionamiento operativo de Metaposta. Así, pues, EJIE ofrece a Metaposta los siguientes servicios:

- Canales de acceso al servicio
- Seguridad
- Comunicaciones, Interface de Servicio e Integración de Metaposta
- Operación, gestión y mantenimiento



Más información en: www.metaposta.com

Cómo recuperar un teléfono móvil mojado

Si alguna vez vertimos algún líquido en nuestro teléfono móvil, he aquí varios consejos para intentar recuperarlo:

- ✓ Quitar la batería: es el primer paso que debemos dar, también conviene sacar la tarjeta SIM, en caso de que no se pueda recuperar el móvil puede que la tarjeta sirva para recuperar los datos insertándola en otro móvil.
- ✓ Secar el teléfono: por ejemplo, con una toalla; es decir, quitar la mayor cantidad de líquido superficial posible (es algo obvio).
- ✓ Dejar el teléfono secar durante varios días: la mejor forma de realizar esta operación es cubrir completamente el teléfono de arroz, **sí, arroz**, y dejarlo durante al menos dos semanas; el arroz es **higroscópico**, es decir, tiene la propiedad de atraer el agua, por lo que puede actuar como desecante; también se puede calentar (siempre quitándole la batería, ya que si se calienta con ella ésta puede verter ácido), pero teniendo la precaución de no fundir los componentes, por ejemplo, utilizar el secador de pelo no es muy recomendable, lo que si puede ser aconsejable es dejarlo sobre las rejillas de cualquier aparato de ventilación.
- ✓ Otra opción (no tan segura como la anterior) puede ser empaquetar el teléfono en alcohol de 95°: el alcohol repele el agua y se evapora sin dejar rastro.



Si el líquido que hemos vertido sobre él es café o refresco o se nos cae al mar, entonces suele ser casi irrecuperable, ya que quedarán residuos de sal y azúcar; en este caso igual un experto podría limpiarlo con agua destilada o alcohol.

Para desmontar nuestro móvil hay sitios en la red (por ejemplo <http://www.ifixit.com>) donde explican cómo desmontar y reparar los equipos.

www.ifixit.com

