

Las TIC se implantan con fuerza en La Rioja

La Rioja ha entrado de lleno y con paso firme en la era de las nuevas tecnologías. Los notables desarrollos impulsados por sus administraciones públicas en este ámbito, caminan de forma paralela a la progresiva y creciente penetración que están teniendo las TIC entre los ciudadanos. *Por Javier Labiano.*

A Sí se desprende del último estudio de Fundarco, recién elaborado, que pone de manifiesto la situación y penetración de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en los hogares riojanos.

Existe una alta tasa de penetración del ordenador personal en el hogar, aunque ha sufrido un descenso en el último semestre, en parte corregido por el aumento de la presencia de los ordenadores portátiles. El nivel de estudios alcanzado influye considerablemente en la elección del equipamiento en los hogares: Hay un PC en el 85% de hogares donde la persona de mayores ingresos tiene estudios universitarios superiores.

El ordenador portátil está experimentando una tasa de crecimiento superior a la del ordenador personal de sobremesa. En algunos hogares, este tipo de equipo, más versátil y que no necesita un espacio propio para su instalación, está sustituyendo a los equipos informáticos más tradicionales.

Asimismo, la dotación en equipos audiovisuales crece en el conjunto de los hogares riojanos. "La televisión ha dejado de ser la protagonista absoluta en los hogares, rivalizando con otros equipamientos de ocio audiovisual, como videoconsolas, cámaras digitales, etc. Siendo el caso más llamativo el crecimiento espectacular del DVD". Los ciudadanos



Pedro Sanz Alonso, presidente del Gobierno de La Rioja.

Existe una alta tasa penetración del ordenador personal en el hogar, reforzada recientemente por la presencia de ordenadores portátiles.

utilizan cada vez más equipos tecnológicos avanzados asociados al ocio como el DVD, que ya está presente en el 57% de los hogares.

El porcentaje de hogares con conexión a Internet en Logroño capital es del 42,9%, mientras que en los distintos municipios de La Rioja este porcentaje desciende hasta el 29,9%. La existencia de adolescentes en el hogar influye en la decisión de contratar un acceso a Internet, ya que el 61% de los hogares donde residen jóvenes con edades entre 12 y 18 años existe con-

exión a Internet. Incluso, esta tipología de hogar es la que mostró una mayor intención de contratar el acceso en 2005 (29,6%).

La existencia de acceso a Internet desde el hogar no implica que todos los miembros de la familia sean usuarios, pero sí la mayoría (83,7%).

El grupo de edad comprendido entre 18 a 34 años presenta también unas altas tasas de conexión y un rápido crecimiento en 2004. A medida que la edad avanza, disminuyen los porcentajes de penetración de Internet entre los ciudadanos y,

aunque se constatan crecimientos, "resulta necesario establecer políticas activas que estimulen el acceso a Internet entre los grupos de edad mayores de 35 años, dirigidas a evitar la exclusión de estos grupos de la Sociedad del Conocimiento".

Las personas mayores "siguen siendo el gran reto en materia de dinamización del acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación, unas tecnologías que pueden mejorar la calidad de vida de estos ciudadanos, facilitando el acceso a servicios tan importantes como la telemedicina".

La Rioja tiene 174 municipios, y sólo dos de ellos cuentan con más de

20.000 habitantes, Logroño y Calahorra. "Esta dispersión municipal, unida a una concentración del grueso de la población en un pequeño número de municipios, dificulta cualquier planteamiento de vertebración territorial", según Fundarco.

Fundarco, a través de su programa SIR, de despliegue de banda ancha en los municipios rurales en diciembre de 2003, consiguió facilitar el acceso de banda ancha a 120 municipios, "un gran paso si consideramos que sólo 25 municipios tenían entonces acceso a ella".



Edificios de la Consejería de Administración Pública (izda) y del Gobierno Regional.

El informe evidencia también que el uso de la telefonía móvil está ya ampliamente implantada en la sociedad riojana, y su uso entra en fase de madurez. Así como que las acciones relacionadas con los ordenadores como "manejar el ordenador" o "enviar correos electrónicos" crecen respecto al mismo periodo del año anterior, pero a un ritmo más lento.

El 56% de la población acredita en estos momentos algún tipo de conocimiento sobre informática y el 52% algún tipo de conocimiento sobre Internet.

La edad determina el grado de alfabetización tecnológica. Existe una relación inversa entre la edad de la población y el porcentaje de personas que declaran tener conocimientos sobre informática, Internet y otros usos tecnológicos. "Por lo tanto, deben ser planteadas campañas específicas de alfabetización digital entre los grupos de edad más avanzada, con especial atención a los mayores de 55 años, si se pretende alcanzar una plena integración de La Rioja en la Sociedad del Conocimiento", según Fundarco.

Tres de cada diez riojanos ha participado en algún tipo de formación relacionada con Internet o informática. Los sectores de población más adulta demandan cursos de formación más generalista, frente a los jóvenes, que abogan por formación más especializada en campos de las TIC, como el diseño web, retoque de imágenes, autoCAD, etc.

El Gobierno de La Rioja, a través de Fundarco, firmó un convenio de colaboración con Telefónica para desplegar infraestructura de banda ancha en los municipios.

INTERNET

Las personas con conexión a Internet en el hogar aumentan en cinco puntos porcentuales respecto al año anterior, situándose en el 36,2%. Un 9,7% de las personas que no tienen conexión a Internet en el hogar expresan intención de contratarla a lo largo de 2005. El precio no es un factor relevante a la hora de no contratar un acceso a Internet; la razón más habitual es la falta de interés.

Por lo tanto, "las políticas dirigidas al aumento de las conexiones desde el hogar deberán ir encaminadas más a la divulgación de los servicios y beneficios que puede aportar Internet que a la subvención de terminales o líneas de acceso".

El dato de penetración alcanza, a finales del 2004, el 46,4% de la población, experimentando un incremento de 5,4 puntos porcentuales en los últimos seis meses. Los usuarios de Internet residentes en Logroño son el 51,7 % de la población mientras que, en el medio rural, este porcentaje disminuye hasta el 41,4%.

La edad es un factor determinante en el porcentaje de usuarios de Internet, con una tasa de penetra-

ción superior al 80% entre los jóvenes riojanos, si bien el porcentaje de este grupo de población en el total de La Rioja representa alrededor de un 20%. Por lo que el aumento de número total de usuarios de Internet en La Rioja "constituye un reto, al centrarse dicho crecimiento actualmente en la incorporación de los sectores más adultos de la población, para los que la falta de interés y 'sentirse mayor' son las principales razones que expresan para no incorporarse a esta tecnología".

Ocho de cada diez internautas dispone de una cuenta de correo electrónico, la mayor parte de ellos de tipo gratuito (hotmail, yahoo, etc). El correo electrónico sigue siendo la herramienta más popular de Internet. Aumentan los compradores habituales por la red y aparecen nuevos usos, como la mensajería instantánea y el uso de programas de intercambio entre particulares. Las páginas webs favoritas son las relacionadas con buscadores, servidores de correo electrónico gratuito y con La Rioja.

El 49,6% de los internautas consultados tiene una conexión de banda ancha en el hogar, y las personas interesadas en contratarlo son el

doble que en mayo pasado. Telefónica sigue siendo líder en la provisión de conexiones domésticas, seguido por Reterioja. El hogar es el lugar desde el que más personas se conectan, seguido por el lugar de trabajo y el centro de estudios.

El uso de terminales públicos para acceso a Internet es representativo sólo entre los adolescentes. El 42,9% de los hogares logroñeses cuenta con acceso a Internet mientras que, en el resto de La Rioja, el porcentaje desciende hasta el 29,9%.

Más de la mitad de la población considera interesante o muy interesante la posibilidad de interactuar con la Administración pública a través de Internet. Un 46,5% declara que se conectaría a Internet para acceder a estos servicios. Las opciones mejor consideradas son acceder a contenidos culturales y realizar procedimientos administrativos de obligado cumplimiento (renovación del DNI).

EMPRESAS

El uso de las nuevas tecnologías por parte del tejido empresarial también ofrece un panorama significativo de la sociedad de la información en esta comunidad autónoma.

Así, el último estudio de empresas correspondiente a 2004, realizado por el Observatorio Riojano para la Sociedad de la Información, concluye que las empresas riojanas presentan un buen nivel de equipamiento informático y de conexión en red. Nueve de cada diez empresas dispone de, al menos, un ordenador. Los motivos esgrimidos por las empresas que en la actualidad no disponen de equipamiento informático se centran en la creencia de que no son necesarios para el desarrollo de la actividad de la empresa.

El equipamiento en telefonía móvil alcanza, asimismo, buenos niveles. No obstante, la utilización de sistemas más avanzados, como la transmisión de datos a través de teléfonos móviles (GPRS), es minoritaria en las empresas riojanas.

Internet obtiene niveles importantes de conexión entre las empresas consultadas. La banda

LA RIOJA

ancha, más concretamente la conexión ADSL, gana terreno a la banda estrecha. Las ventajas percibidas de la banda ancha se centran en la rapidez: de recepción y descarga de datos y ficheros, de navegación por Internet, y del envío y recepción de correos.

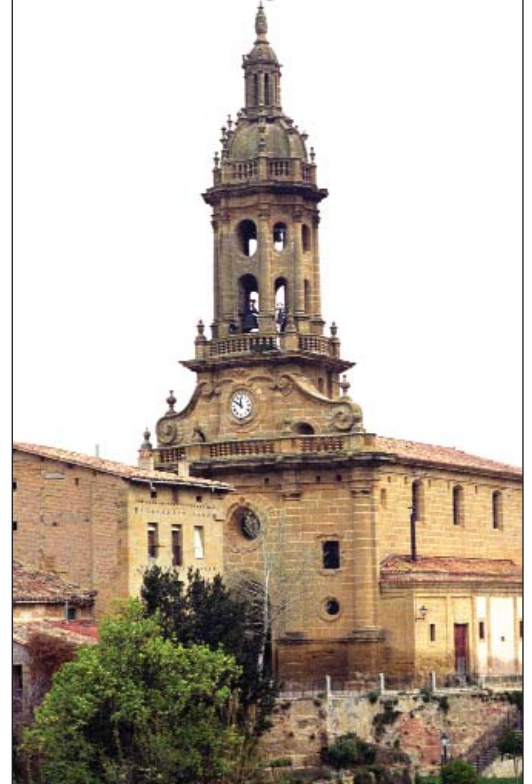
Los principales usos que las empresas hacen de Internet giran en torno a la comunicación con clientes y/o proveedores y a la realización de gestiones bancarias. El correo electrónico, integrado como modo de contacto y comunicación, aparece como la herramienta que más aceptación ha conseguido entre las empresas de La Rioja.

Por otra parte, casi un tercio de las empresas dispone de página web. El crecimiento en este ámbito parece posible debido a la existencia de un grupo de empresas que tiene previsto el desarrollo de la página web de su empresa.

Los servicios ofertados en las páginas web de las empresas riojanas se centran, principalmente, en informaciones de contacto y en información sobre productos, procesos de fabricación, precios, etc. Los costes de creación suelen ser inferiores a los 5.000 euros y la antigüedad de las páginas existentes para, aproximadamente, el 80% de las empresas que dispone de página corporativa, supera el año.

El desarrollo de la página web suele externalizarse, mientras que en las actualizaciones se conjuga la subcontratación externa con la actualización mediante personal interno. El principal motivo aducido para explicar la no-disposición de página web se relaciona con los costes de creación y mantenimiento.

La formación en nuevas tecnologías alcanza a algo más de la mitad de las empresas riojanas, destacando en este tipo de formación los cursos de ofimática, Internet y correo electrónico. La Federación de Empresarios de La Rioja es la entidad a la que más se recurre para realizar formación en nuevas tecnologías. El ahorro de tiempo y la mejora de la organización interna, junto a la mejora de la notoriedad e imagen de la



Pueblos de Villoslada y Cuzcurrita, que cuentan con salas Fundarco.

empresa, se vislumbran como las mayores contribuciones que las nuevas tecnologías han hecho al mundo empresarial. Las empresas riojanas tienen una percepción subjetiva no muy elevada de su nivel tecnológico, posiblemente por la no disposición, ni utilización de tecnologías avanzadas.

En definitiva, el informe concluye que la implantación de tecnologías de la información en las empresas de la Comunidad Autónoma de La Rioja presenta, en líneas generales, buenos resultados, pero advierte de que todavía queda mucho camino por recorrer.

estimuladas, pueden convertirse en factores tan importantes como la tecnología misma".

Por eso, señalan que el efecto de Internet sobre el desarrollo de los municipios rurales "está siendo extraordinariamente positivo y se está impulsando en todas las regiones del mundo. Las virtudes de Internet son la accesibilidad y la universalidad de su uso".

Sin embargo, a pesar de lo dicho, sigue habiendo una serie de barreras a superar: la falta de infraestructuras de telecomunicaciones, la necesidad de alfabetización digital y las barreras psicológicas y sociales.

des en el acceso a las nuevas tecnologías, para lograr mayor equilibrio territorial, bienestar y progreso".

En esta línea, y "conscientes de las necesidades existentes en la red de infraestructuras de telecomunicaciones en muchos de nuestros municipios, especialmente los más pequeños", el pasado 9 de febrero, el Gobierno de La Rioja, a través de Fundarco, firmó un convenio de colaboración con Telefónica para desplegar infraestructura de banda ancha en los municipios riojanos.

Paralelamente a este despliegue, la actuación de Fundarco se completa con la cesión de equipamiento informático (ordenador, impresora y cámara web) para la instalación de salas de acceso público a Internet, las Salas Fundarco.

Consisten en espacios públicos, de acceso libre, dotados de la siguiente infraestructura: líneas de conexión de banda ancha (ADSL o satélite); equipos informáticos en red (el número de equipos queda definido en función de la población); impresora; y cámara web.

Desde las Salas Fundarco, se podrá desarrollar un amplio grupo de actividades de formación y desarrollo individual (formación presencial en TIC's y formación a distancia); de acercamiento de la Administración al ciudadano y la teleadministración; de teletrabajo y servicios profesionales a distancia; y de difusión del uso de las NTIC en la zona de influencia. ☒

Las Salas Fundarco son espacios públicos dotados de conexión de banda ancha, PCs en red, impresora y cámara web.

En cualquier caso, parece necesario continuar con el análisis de la realidad tecnológica de las empresas de La Rioja, con el fin de poseer una perspectiva diacrónica que permita un avance significativo en el conocimiento que se tiene de las mismas.

Desde Fundarco, señalan que el acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación implica tener acceso a canales y formas de comunicación que no están limitados por el idioma, la cultura o la distancia. "Están surgiendo nuevas formas de organización social y de actividad productiva que, si son

FUNDARCO

El Gobierno de La Rioja, a través de la Fundación Riojana para la Sociedad del Conocimiento (Fundarco), viene desarrollando una serie de actuaciones, encaminadas a impulsar y consolidar la Sociedad del Conocimiento en la comunidad. "Estas políticas hacen especial hincapié en evitar y disminuir la llamada brecha digital, que se produce por motivos de índole socioeconómico, cultural y geográfico". En este sentido, desde el primer momento, "hemos incidido en que el entorno rural tenga las mismas oportuni-

Alberto Bretón. Consejero de Administraciones Públicas y Política Local de La Rioja.

"Nuestro actual objetivo es la interactividad con los ciudadanos"

El Consejero de Administraciones Públicas y Política Local de La Rioja, Alberto Bretón, afirma que la estrategia del Gobierno en materia TIC, en este momento, se centra en la interactividad con los ciudadanos. Bretón ha explicado a esta revista las principales actuaciones que ha realizado ya el Gobierno riojano en el ámbito de las nuevas tecnologías y sus proyectos más inmediatos.

CÚAL es la situación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en La Rioja?

Los indicadores de medición que nos proporciona el Observatorio para la Sociedad de la Información (ORSI), integrado en Fundarco, nos sitúan en puestos cabeceros, en cuanto a la penetración de Internet, respecto al conjunto de España. No obstante, debemos hacer un esfuerzo importante para acercarnos a otras regiones europeas en las que la Sociedad del Conocimiento está mucho más desarrollada.

Hemos realizado un gran esfuerzo para acercar las nuevas tecnologías de la información a todos los riojanos. En este sentido, una de nuestras grandes apuestas ha sido que todos los puntos de nuestra comunidad tuviesen las infraestructuras necesarias para poder acceder a las mismas en las mejores condiciones.

¿Qué objetivos se ha planteado su Gobierno a medio plazo?

Pretendemos dar un nuevo enfoque al desarrollo de la Sociedad del Conocimiento en La Rioja, partiendo de un pacto social, amplio y consensado, que recoja las aspiraciones de ciudadanos, empresas y administración en esta materia. Para ello, la Fundación Riojana para la Sociedad del Conocimiento (Fundarco) y Telefónica de España han firmado un amplio acuerdo, que prevé el diseño de un plan de acción que identifique los proyectos prioritarios a emprender, después de tener



Alberto Bretón, consejero de Administraciones Públicas.

en cuenta las opiniones de todos los ciudadanos y del tejido empresarial.

¿Qué proyectos han emprendido ya en este ámbito?

El Gobierno riojano, consciente de la importancia que tiene la Sociedad del Conocimiento, ha

querido ser el motor de la Sociedad del Conocimiento en nuestro territorio, movilizándolo a todos los agentes y colectivos para su verdadera incorporación a este nuevo escenario. Por otro lado, desde el seno de la Administración, hemos pretendido que nuestra organización sea referente en el

"Estamos en puestos cabeceros de penetración de Internet en el conjunto de España".

realizado durante los últimos años un importante esfuerzo para el desarrollo de la misma en nuestra comunidad. Somos conscientes de que las tecnologías son necesarias para afianzar y mejorar la calidad de vida de los riojanos y el desarrollo de nuestra región.

Por este motivo, desde el Gobierno de La Rioja hemos trabajado en dos líneas de forma paralela. Por un lado, el Gobierno ha

uso de las tecnologías de la información y comunicaciones.

En relación con la primera de las líneas de trabajo, se constituyó la Fundación Riojana para la Sociedad del Conocimiento, que es el principal agente del Gobierno de La Rioja para el impulso y desarrollo de la Sociedad del Conocimiento en esta región. En 2000, se lanzó el Plan Estratégico para la Sociedad del Conocimiento, donde

se planificaba la creación de Fundarco. Son numerosos los proyectos que hemos desarrollado, como la extensión de la banda ancha a los municipios, la apertura de puntos de acceso público a Internet y, fundamentalmente, la formación. Nuestro objetivo ha sido siempre, además de acercar las nuevas tecnologías, formar a los ciudadanos en su utilización, así como sensibilizar a la población riojana sobre la utilidad y ventajas de las nuevas tecnologías.

También trabajamos, especialmente, en las actividades destinadas a los colectivos que tienen mayores dificultades a la hora de incorporarse a la sociedad del conocimiento, personas con discapacidad, inmigrantes, etc. Para ello, pusimos en marcha el programa 'Colectivos en Riesgo de Exclusión Digital', que consiste en la realización de distintas acciones dirigidas a los colectivos con mayores dificultades de acceso a la Sociedad de la Información que, principalmente, fomentarán la utilización de las nuevas tecnologías a través de la formación. Dentro de este programa, por ejemplo, hemos adaptado las cibertecas de Fundarco a los sistemas de síntesis de voz y de ampliación de caracteres para las personas ciegas o con dificultades de visión.

Sanidad, Economía y Educación son áreas en las que las TIC suelen aplicarse con gran eficacia. ¿Cómo se están utilizando las nuevas tecnologías en estos campos?

En la segunda línea de actuación, hemos puesto en marcha diferentes proyectos que afectan a distintas áreas. Los proyectos desarrollados en materia de Sanidad y Educación, transferencias asumidas en los últimos años, constituyen ejes estratégicos de la actuación de nuestro Gobierno.

En el ámbito de la educación, se ha trabajado a favor de la conectividad de los centros, combinando aquellas tecnologías que se adecuan a las características de los distintos puntos del territorio. La conectividad planteada, también, en el interior de los centros ha permitido que los últimos datos con los que contamos nos ofrezcan una ratio de seis ordenadores por aula. De forma paralela, se ha trabajado en la formación del personal docente, en los contenidos educativos y en la prestación de servicios a través de la web.

En lo referido a sanidad, los esfuerzos se han centrado en disponer de una adecuada red de comunicaciones que integre todos los servicios del sistema de salud de nuestra comunidad, infraestructura que nos permite avanzar en proyectos como la tarjeta sanitaria o la receta electrónica.

Por último, el ámbito tributario cobra especial importancia con relación al uso de las nuevas tecnologías, y trabajamos en la actualidad en mejorar nuestros sistemas de atención al contribuyente, en la línea de habilitar la presentación de declaraciones tributarias de forma telemática, completando de esta forma importantes avances ya realizados en el ámbito del intercambio de información tributaria entre los distintos niveles administrativos.

En las restantes consejerías, ¿qué proyectos más significativos puede destacar?

Son muchas las áreas de actuación en las que el uso de la TIC se ha convertido ya en una realidad, desde la agricultura al medio ambiente, pasando por el empleo o la vivienda. En el ámbito de la agricultura, por ejemplo, se han

puesto en marcha recientemente dos proyectos claramente vinculados. El Registro de Explotaciones Agrarias permite a los agricultores riojanos consultar a través de nuestra página web (www.larioja.org), una amplia información sobre las explotaciones agrarias de su titularidad. Junto al registro, el SIGPAC ofrecerá a los agricultores un nuevo sistema en la gestión de las ayudas del Gobierno de La Rioja.

El medio ambiente es otra de las preocupaciones del Gobierno de La Rioja. En relación a esta materia, diversos proyectos se encuentran ya concluidos. Por ejemplo, el Sistema de Información Geográfica de la Comunidad Autónoma de La Rioja, que pone a disposición de cualquier usuario de Internet la cartografía completa de La Rioja.

"En sanidad, los esfuerzos se centran en una adecuada red de comunicaciones, que integre todos los servicios del sistema".

Vinculado a este tema, en el ámbito de la ordenación del territorio, el Gobierno cuenta desde finales de 2004 con un nuevo sistema de información urbanística, que permite la consulta de los Planeamientos Urbanísticos de los Municipios de la Comunidad de La Rioja, así como las Modificaciones o Desarrollos que haya habido en dicho Planeamiento.

Otros muchos proyectos en áreas como Juventud, Empleo o Vivienda responden a nuestra preocupación por estas áreas y a la necesidad de introducir el uso de las TIC, tanto el plano de la gestión interna, como muy especialmente con relación a los ciudadanos, tanto en la puesta a disposición de información como en la prestación de servicios a los mismos.

¿Cómo planifican y coordinan las actuaciones en materia TIC de cada consejería para aprovechar sinergias?

Desde 1997, existe en el seno de la Consejería de Administraciones



Alberto Bretón.

Públicas una unidad administrativa, que se encarga específicamente de la planificación estratégica del Gobierno en materia de TIC y de la necesaria coordinación con

hace unos años, venimos trabajando en la investigación de su aplicación a distintas áreas de actividad, encontrándose operativo en este momento en parte de la infraestructura corporativa del Gobierno de La Rioja.

¿Qué empresas tecnológicas están colaborando con ustedes?

El Gobierno de La Rioja dispone de la empresa pública Saicar, cuyo objeto social es el desarrollo de aplicaciones informáticas. En este contexto, es este ente del sector público el principal socio tecnológico del Gobierno de La Rioja, correspondiéndole prácticamente el 100% de los desarrollos de software encargados desde el Gobierno de La Rioja en el ámbito de la atención al ciudadano.

¿Qué tecnologías utilizan?

La estrategia tecnológica, en permanente evolución, como no puede ser de otra forma, se encuentra condicionada en este momento por nuestro apoyo decidido a los entornos web, combinando de esta forma los desarrollos que se realicen para uso en el seno de la Administración con su posible utilización por usuarios web y ciudadanos, en general, en línea a intensificar la interactividad con nuestros ciudadanos y la prestación de servicios a través de la red.

En cuanto a la utilización de sistemas de código abierto, desde

¿Cómo beneficiarán a los ciudadanos todos estos proyectos?

El ciudadano puede acceder a las nuevas tecnologías de la información y conocer las posibilidades que les ofrecen y que les ayudarán en el desarrollo de su profesión, en sus estudios, en la búsqueda de información, comercio electrónico, relaciones con las Administraciones, etc.

En la propia Administración riojana, se están poniendo en marcha herramientas para que el ciudadano se relacione con ella a través de Internet, que pueda realizar trámites administrativos a través de la web con el uso de la firma electrón-

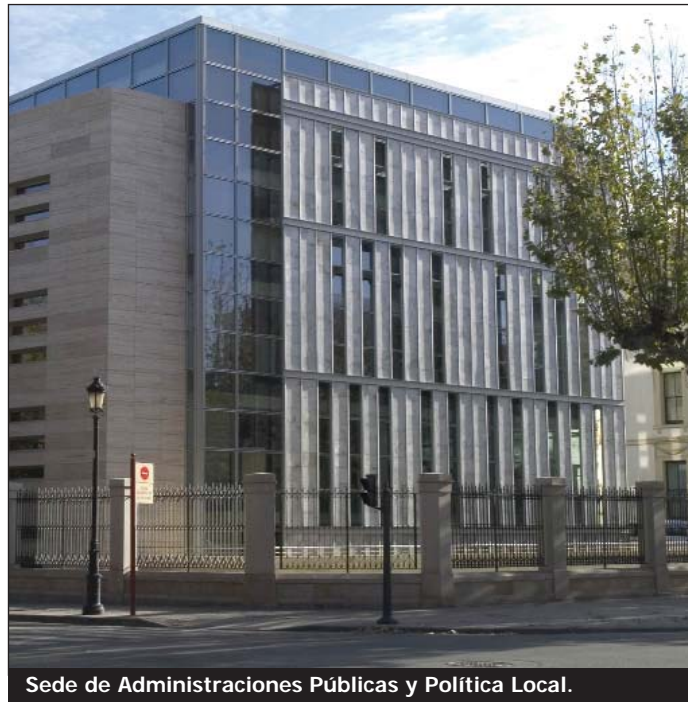
nica, que haga llegar sus opiniones y sugerencias respecto a las actuaciones del Gobierno regional

¿Qué hacen ustedes para evitar la brecha digital entre la población?

El Ejecutivo riojano ha realizado un importante esfuerzo para que toda la población tenga acceso a las nuevas tecnologías de la información. A través de las actuaciones de la Fundación Riojana para la Sociedad del Conocimiento, se han incorporado 98 núcleos de población (94 municipios y 4 entidades locales menores), garantizando que todos los municipios de más de 250 habitantes disponen de cobertura de banda ancha. Así, el 68,4% de los municipios, que representa el 98,23% de la población riojana, tiene la posibilidad de acceder a banda ancha (ADSL o VSAT).

Asimismo, se han desplegado por toda la geografía riojana salas de acceso público a internet, y en la actualidad existen un total de 91. Estas salas están dotadas de líneas de conexión de banda ancha: ADSL o satélite, equipos informáticos en red en función de la población, impresora y cámara web. En la siguiente fase, la cobertura se extenderá a otros 25 núcleos de población, lo que permitirá que todos los municipios de más de 100 habitantes dispongan de cobertura de banda ancha. Al despliegue de las infraestructuras necesarias, hemos unido siempre la formación. Más de 4.000 alumnos han participado en los cursos organizados por Fundarco.

Además, pusimos en marcha un programa específico para Colectivos en Riesgo de Exclusión Digital, dirigido a las personas que, por diferentes aspectos, tienen más dificultades para acceder a la Sociedad de la Información. Para llevarlo a cabo, hemos firmado convenios de colaboración con diferentes asociaciones de La Rioja, como Cruz Roja, ONCE, Asociación de Promoción Gitana de La Rioja, Coordinadora de Asociaciones de Discapacitados de La Rioja, etc.



Sede de Administraciones Públicas y Política Local.

Además de potenciar el uso de las TIC en la sociedad, también es importante generalizar su aplicación dentro de la Administración. ¿Qué estrategia están llevando a cabo?

Junto a la difusión de la sociedad de la información entre nuestra ciudadanía, el Gobierno ha trabajado desde 1995 en introducir el uso intensivo de las TIC en los pro-

cesos internos y, especialmente, en sus relaciones con los ciudadanos.

En una primera fase, el Gobierno de La Rioja trabajó en el área del equipamiento y las infraestructuras. Recientemente, hemos ejecutado un ambicioso proyecto en el campo de las infraestructuras, que nos permite contar con un Centro de Proceso de Datos acorde con nuestras necesidades y de la Red Corporativa que permite las comunicaciones internas en condiciones óptimas.

También, se ha trabajado de forma permanente en nuestro back office, estando desarrolladas en este momento la práctica totalidad de las aplicaciones corporativas de nuestra organización: contabilidad, recursos humanos, procedimientos, etc.

Cubiertas estas etapas, la estrategia del Gobierno en este

momento se centra en la interactividad con los ciudadanos a través de las TIC. La página web del Gobierno de La Rioja, concebida inicialmente como un canal de información al ciudadano, debe convertirse en la puerta de acceso del ciudadano a la Administración, facilitándole la realización del mayor número de trámites por medio de este canal.

"El Gobierno de La Rioja dispone de la empresa pública Saicar para el desarrollo de aplicaciones".

En este sentido, nuestra apuesta más importante, se centra en la instrumentación de los elementos que faciliten esta relación con el ciudadano. Proyectos como la firma electrónica o el registro telemático, ya operativos en nuestros servicios a través de la web, deben verse completados en próximos meses con avances en la puesta en funcionamiento de la posibilidad de realizar pagos a través de internet, o la introducción de la notificación telemática en nuestra práctica administrativa.

Dentro de www.larioja.org, hemos puesto en funcionamiento la oficina virtual, en la que el ciudadano podrá recibir y remitir solicitudes, escritos y comunicaciones, a través de formulario electrónico y con firma electrónica. De esta manera, la página web del Gobierno da un paso más y, al suministro de información, une la

posibilidad de iniciar el trámite de algunos procedimientos administrativos a través de internet. En esta primera fase existen 28 trámites relativos a 28 procedimientos.

En este sentido, la interoperabilidad entre administraciones es fundamental. ¿Qué actuaciones han emprendido para alcanzarla?

Una de las ventajas de las TIC es, sin duda, la posibilidad de obtener información en tiempo real entre diversos agentes, sin que la misma deba ser aportada por el ciudadano u otros medios materiales. Permítame simplemente citar dos ejemplos de proyectos, que ya están operativos y que nos ofrecen claros resultados en este sentido.

En primer lugar, una cuestión referida a las comunicaciones internas entre la comunidad autónoma y nuestros ayuntamientos, que intenta conseguir a su vez la implicación de las administraciones locales en el uso de las TIC. Recientemente, hemos puesto en marcha un servicio que permite a los municipios la remisión de sus anuncios oficiales al Boletín Oficial de La Rioja, a través de la remisión telemática de los mismos. El procedimiento está respaldado por la utilización de firma electrónica, que garantiza la seguridad, confidencialidad e integridad de las comunicaciones que se producen en el proceso.

En segundo lugar, trabajamos desde finales de 2003, de forma conjunta con la AEAT, en el intercambio de datos tributarios entre la Administración estatal y los distintos departamentos del Gobierno de La Rioja. Este intercambio tiene como finalidad evitar que el ciudadano presente información que ya disponemos en nuestra administración, o que pueda ser obtenida por otros cauces. El intercambio de datos en el ámbito tributario con la AEAT ha supuesto, a octubre de 2004, que cerca de 7.000 certificados que venían presentándose en soporte papel por los ciudadanos hayan sido sustituidos por intercambio telemático entre las Administraciones. ☒

Logroño asume las TIC en su acercamiento al ciudadano

El Ayuntamiento de Logroño, regido por Julio Revuelta, es consciente de la penetración e impacto que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación tiene en la actualidad, tanto en los procesos de gestión internos como en las relaciones con los ciudadanos. Por eso,

DESDE desde hace años, el Ayuntamiento de Logroño "mantiene con los ciudadanos un compromiso constante de modernización y mejora de la gestión, que supone la incorporación de las nuevas tecnologías en su estructura, organización y procedimientos, con objeto de facilitar y mejorar el trabajo de los gestores responsables, ampliar y mejorar la comunicación interna y externa, incrementar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos y aumentar su participación en la gestión municipal", según un portavoz del consistorio.

La situación actual es el resultado de un proceso de cambio iniciado a finales de los noventa, con la ampliación y consolidación de la red municipal, la salida a Internet de la web municipal, la renovación y mejora de algunos sistemas de gestión y la incorporación de tecnologías, arquitecturas, equipos y sistemas de proceso de más actualidad. "Esta realidad aporta una base de partida sólida, para continuar la línea de trabajo, orientada a alcanzar el objetivo de modernización y cercanía de la administración a los ciudadanos, mejorando la calidad de los servicios y alcanzando mayores cuotas de participación de los ciudadanos en la administración local", según la misma fuente.

INFRAESTRUCTURAS

El acercamiento e incorporación de las nuevas tecnologías se ha caracterizado estos últimos años por mantener un presupuesto constante, "rentabilizando al máximo la inversión y el esfuerzo, para que cada paso dado sea la base del paso siguiente, buscando un equilibrio entre el avance de la tecnología y el impacto y necesidades en la organización, con una acertado criterio en la elección e implantación

progresiva de equipos, arquitecturas, herramientas y sistemas".

En los últimos dos años, el ayuntamiento ha realizado una fuerte inversión en la mejora de las infraestructuras de comunicaciones, con objeto de adaptar el nivel base de la instalación a los requerimientos de red de la nueva Sociedad de la Información. Así, se han acometido una serie de proyectos, como la migración completa de la red de área local de los edificios principales del Ayuntamiento de Logroño, de una infraestructura de nivel 2 de tipo Token Ring, a una red IP pura, con enrutamiento global, sobre tecnología GigabitEthernet.

Además, se ha ampliado y mejorado los anchos de banda de conexión de las ubicaciones externas al edificio central, mediante la implantación de tres tecnologías: fibra óptica propia para las ubicaciones principales sobre tecnología GigabitEthernet con enlaces redundantes; alquiler de circuitos de alta velocidad de transporte a una operadora para la conexión de las ubicaciones de nivel 2; y constitución de un nodo GigaADSL, con un enlace ATM en el centro principal y circuitos de ADSL para los centros de nivel 3 a diferentes velocidades, en función de las necesidades.

Por otra parte, se ha realizado la convergencia de voz y datos, disponiendo en la actualidad de varias ubicaciones con soporte de Voz sobre IP completo, utilizando para el transporte la mencionada red de

las TIC están presentes en todos los proyectos de implantación de nuevos servicios o de mejora o renovación de los existentes, siendo uno de los pilares del actual proceso de modernización de la administración y acercamiento a los ciudadanos.

datos. Asimismo, la migración de los servidores centrales, mejorando su capacidad de proceso sustancialmente y actualizando los sistemas operativos a las últimas versiones disponibles, para así disponer de herramientas de última tecnología con las que cubrir las necesidades actuales y futuras.

Además, se ha efectuado la consolidación del almacenamiento de los servidores centrales sobre tecnología SAN, aplicando a esta última un motor de Virtualización de Almacenamiento, que permite la asignación, desasignación y ampliación de los discos de los servidores en tiempo real y sin paradas. También se ha mejorado el sistema

de nuestras instalaciones". Este sistema se encuentra, actualmente, publicado en el sistema web municipal, pudiendo el ciudadano acceder a su información recaudatoria, e incluso solicitar la modificación de ciertos datos o parámetros.

También es relevante el sistema de venta de entradas por Internet. "Se ha implantado un nuevo sistema de venta de entradas en el teatro municipal (Teatro Bretón de los Herreros) que, además de incluir nuevas funcionalidades para el personal de taquilla y administración, permite la adquisición de las entradas de todas las funciones directamente desde Internet, mediante medios de pago electrónicos.

Los responsables municipales destacan también el Sistema de Gestión e Inspección Tributaria, que se ha desarrollado completamente nuevo. "Actualmente, se encuentra en su fase final de implantación y, próximamente, estará disponible en el sistema web municipal, para que el ciudadano pueda acceder a toda la información tributaria contenida en él y, al igual que en el Sistema de gestión de documentos, permitirá la solicitud de modificaciones y prestación de algunos servicios, como el alta en el agua, etc.

Asimismo, se ha acometido el Sistema de Gestión de Expedientes. "Continuamos trabajando en la incorporación de nuevos tipos de expedientes al sistema, como la Inspección de Tributos. En el sistema web municipal se ha incorporado un módulo que permite el seguimiento del estado del expediente a los interesados".

Con el Sistema de Información Geográfica (GIS), se ha continuado la expansión de aplicaciones verticales del GIS municipal. "De cara al ciudadano, se ha mejorado sustancialmente la gestión del callejero

El consistorio ha ampliado con tres tecnologías el ancho de banda de las ubicaciones externas al edificio central.

de copia de seguridad, migrándolo a la tecnología SAN.

En cuanto al desarrollo de sistemas lógicos, "continuamos en la misma línea de mejorar las aplicaciones de gestión interna, teniendo en todo momento presente en el diseño y desarrollo, la capacidad del ciudadano de interactuar con estos sistemas, mediante tecnologías Intranet/Extranet/Internet".

CIUDADANOS

Desde el aspecto del ciudadano, entre los proyectos que el ayuntamiento ha acometido en los dos últimos años, cabe destacar el sistema de gestión de documentos de cobro, que ha permitido la definición de una Ventanilla Única de Pagos para el ciudadano, "incluyendo en el sistema la capacidad del pago mediante cajeros, ya disponi-

municipal del sistema web y se ha incorporado la disponibilidad del Plan General Municipal en tiempo real, incluyendo la posibilidad de descarga de la normativa y las hojas del P.G.M., así como de la cartografía del municipio".

Coincidiendo con el cambio del municipio a Gran Ciudad, se ha acometido una remodelación completa del sistema de Gestión de Acuerdos Municipales, incluyendo un fuerte cambio en las tecnologías de desarrollo y funcionamiento. Asimismo, dentro de este sistema se ha tenido en consideración la posibilidad de publicar las partes públicas de la gestión en el sistema web municipal.

La potenciación de la Intranet municipal no ha sido una labor menor. "Se ha hecho un gran esfuerzo en la incorporación de sistemas web disponibles para la gestión del personal interno".

Los principales módulos incluidos últimamente son: el Portal del Empleado, que facilita y mejora las gestiones internas de los empleados municipales, permitiendo funcionalidades como la consulta de la nómina en línea, solicitud de permisos y licencias, acceso al control horario, oferta formativa continua, etc; el dossier de prensa, que facilita el acceso a las noticias de actualidad referentes al Ayuntamiento de Logroño y la ciudad (dispone de un sistema de catalogación y hemeroteca); y la gestión de notificaciones con acuse de recibo. Se ha centralizado, mediante este módulo, la gestión de todos los envíos que el Ayuntamiento de Logroño realiza y que necesiten una confirmación de recepción. Incluye también un sistema automatizado de



Julio Revuelta, alcalde de Logroño.

gestión de las respuestas recibidas, mediante intercambio electrónico de información con el adjudicatario del servicio de reparto.

WEB MUNICIPAL

Para la potenciación del Sistema web municipal, se ha invertido una gran cantidad de recursos en la introducción de mejoras. Recientemente, se ha incorporado al sistema un nuevo portal de acceso general para el sistema global, incorporando las nuevas tendencias en funcionalidad y estética; un nuevo portal de gestión, que facilita la localización de información sobre los trámites y gestiones a realizar; un sistema de avisos a proveedores, que permite a las empresas potencialmente suministradoras del ayuntamiento recibir información sobre los procedimientos de contratación pública; un sistema de seguimiento de facturas de proveedores; y la inscripción en el registro de solicitudes de V.P.O.

Por lo que se refiere al acercamiento de Internet al ciudadano, el ayuntamiento ha actuado en tres áreas. Por una parte, en la creación de aulas permanentes de formación

para la realización de cursos de manejo de Internet y nuevas tecnologías. "Actualmente, disponemos de más de 60 puestos de trabajo disponibles para estas funciones distribuidos por el municipio".

En segundo lugar, en la creación de zonas de acceso públicas a Internet. "El Ayuntamiento dispone, actualmente, de dos zonas de acceso a Internet vía Wi-Fi, implantadas en colaboración con Telefónica, para cualquier persona que disponga de esta tecnología. En estos momentos nos encontramos en la implantación de dos nuevas zonas".

Y, en tercer lugar, en el servicio de préstamo de portátiles. "Se ha realizado un proyecto piloto de préstamo de portátiles a los ciudadanos para el acceso a Internet en las zonas Wi-Fi. Dado el éxito que ha tenido esta iniciativa, en la actualidad se está en estudio de ampliación de dicho servicio.

Además de las mejoras de la infraestructura, el proyecto más emblemático para este año es el diseño e implantación de una estructura básica, para la tramitación electrónica de procedimientos y gestiones administrativas.

TECNOLOGÍAS

Los proyectos mencionados, cuyo presupuesto ronda los 600.000 euro, tienen por objetivo "mejorar o ampliar las infraestructuras y los procesos de gestión, dotar de nuevos servicios o mejorar los existentes, preparar una plataforma de gestión que facilite las actuaciones y la comunicación entre gestores y ciudadanos, y, en definitiva, mejorar, facilitar y potenciar la comunicación necesaria entre la administración y los administrados".

En cuanto a las tecnologías utilizadas en la infraestructura de red, actualmente se dispone de una red IP pura completamente enrutada, trabajando sobre tecnología Cisco, principalmente. Incluye conmutadores de red de nivel 3 y 4 de última generación. En la infraestructura externa, se utilizan enrutadores Cisco de diferentes modelos, en función de los caudales y requerimientos de encriptación necesarios.

Como plataforma servidor, el ayuntamiento utiliza, principalmente, tecnología Microsoft e IBM, y en la actualidad se encuentra en el proceso de migración a Microsoft Windows 2003. Como plataforma cliente, utiliza tecnología Intel, principalmente, incorporando sistema operativo Microsoft. En la actualidad, se encuentra en el proceso de actualización masiva a Microsoft Windows XP Profesional.

Como gestor de Base de Datos Relacional, utiliza Oracle e IBM DB2/400. Mientras que, como plataforma de servidor web, usa Microsoft IIS con soporte ASP y J2EE. En cuanto a herramientas de desarrollo, utiliza Microsoft Visual Basic y Oracle Developer.

Por lo que se refiere a las empresas colaboradoras, Telefónica trabaja en la renovación de la Red Interna; Arsys en el albergue de la página web; Knet en el Acceso a Internet; Acinco/Inerza en el desarrollo de módulos web y administración electrónica; IBM en el desarrollo del sistema de Gestión de Acuerdos Municipales y hardware de servidores y almacenamiento; SGS en el Desarrollo Aplicativos GIS; EMESA y ENAC en el suministro de equipos microinformáticos; T- Systems en el suministro de servicios de mantenimiento; Saicar en el desarrollo de sistema de gestión de expedientes, Registro de Entrada/Salida y Gestión de Cementerios; y GFS en el suministro de aulas de Internet. ☒

Beneficios de los principales proyectos

- El módulo de Ingresos permite ver la situación de pago de los distintos documentos de cobro (liquidaciones, recibos, multas, ...) sin tener que desplazarse y gestionar la domiciliación de los mismos.

- El módulo de Padrón permite ver la información padronal de los miembros que conviven en una familia y solicitar la actualización de los datos, la inclusión de nuevos miembros, el cambio de domicilio o un certificado padronal, así como imprimirse en el momento un volante de empadronamiento, tanto individual como familiar.

- El módulo de Seguimiento de Expedientes permite conocer de forma rápida y sencilla la información relativa a expedientes de urbanismo, tanto a titulares como a interesados o profesionales implicados en el expediente. Permite conocer la fase y estado de la tramitación, las personas implicadas, los distintos informes y situación de los mismos, las publicaciones, etc., todo ello con gran antelación frente a la notificación posterior.

- El módulo de Avisos de Contratación permite a las empresas estar perfectamente informadas de los pliegos de contratación que puedan ser del ámbito de su interés.

Basta con disponer de la tarjeta de usuario de la web o aportar unos datos de contacto y categorías de interés para recibir un aviso cuando se produzcan situaciones importantes, como la aprobación de un pliego, su publicación en los distintos boletines o su adjudicación final.

Por ejemplo, una empresa puede recibir el aviso de un nuevo pliego y la posibilidad de descargarse los pliegos de condiciones técnicas y el de cláusulas administrativas, en cuanto es aprobado y enviado al BOR para su publicación, que aún tardará unos días, en función de la carga de trabajo del BOR

- La Venta de Entradas por internet para espectáculos del Teatro Bretón permite adquirir las mismas sin necesidad de desplazamientos y de soportar colas.

Arnedo, un ayuntamiento pionero como ciudad digital

Arnedo, una de las principales ciudades de La Rioja y regida por Juan Antonio Abad Pérez, ya tiene una amplia experiencia en la aplicación de las nuevas tecnologías. Su historia en la Sociedad de la información comenzó en

1996, con el proyecto europeo "Digital Towns". Un proyecto elaborado por un consorcio industrial europeo, con la colaboración de la colectividad de ciudades y un equipo de investigadores científicos.

SEGÚN explica el responsable de Informática de este ayuntamiento, Ricardo Martínez Fernández, la originalidad del proyecto fue experimentar una aproximación socio-cultural de la sociedad de la información. "Una de las originalidades del proyecto fue la de haberse unido, desde el inicio, con investigadores en ciencias sociales, en nuestro caso la Universidad de Zaragoza, cuyo papel fue estudiar las empresas y deseos de la población, así como sus capacidades de movilización sobre diversas aplicaciones posibles, para evaluar lo factible en la perspectiva de interacción con los industriales".

El proyecto Digital Towns fue una iniciativa de la Unión Europea con la que se pretendió dar a conocer las posibilidades y ventajas de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo y mejora de las economías locales, acercando a todos los ciudadanos las últimas aplicaciones multimedia, y facilitando el acceso a la información de una amplia gama de servicios.

"Para ello, se otorgó a los ciudadanos un papel activo a la hora de definir los servicios que deseaban recibir y se realizaron demostraciones de algunas de las últimas aplicaciones multimedia. Se trató, en definitiva, de permitir, a los ciudadanos de las cuatro ciudades europeas que formaron parte de la iniciativa comunitaria, beneficiarse de las posibilidades y ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías de la Información".

Las otras tres ciudades participantes en el proyecto fueron dos alemanas (Weinstadt y Torgau) y una francesa (Parthenay). "Todas son pequeñas ciudades que, por sus características intrínsecas, facilitaron un mejor desarrollo de los objetivos previstos en la iniciativa".

Dos fueron los proyectos desarrollados dentro de la iniciativa comunitaria: Metasa y Mind.

PROYECTO METASA

Metasa es un proyecto a largo plazo que, en su primera fase de investigación, estuvo dirigido a todos los ciudadanos y actores socioeconómicos de la ciudad, siendo ellos mismos co-definidores de los nuevos servicios multimedia. "La participación ciudadana fue fundamental. Cinco fueron los sectores a los que se dirigió Metasa: administración; salud; empleo y mejora de la calidad de vida; educación y formación; y cultura y entretenimiento.

La instalación de cable le ha permitido tener las infraestructuras adecuadas para servicios de banda ancha.

El proyecto fue financiado por la Unión Europea (Dirección General XIII) pero también participaron empresas como Philips, Siemens-Nixdorf, Syseca Telecoms, EDF, France Telecom, Meteo France y CNEC, y la comunidad científica a través de las Universidades de Toulouse-Le Mirail, Zaragoza, Stuttgart y Chemnitz-Zwickau. El presupuesto total de Metasa superó el millón de euros.

PROYECTO MIND

Por su parte, Mind fue un proyecto a corto plazo dirigido a las pequeñas y medianas empresas. El proyecto fue financiado por la Unión Europea (DGIII) y participaron las mismas ciudades y universidades indicadas y las empresas Philips, Siemens Nixdorf y Syseca. El presupuesto total de Mind fue de 1,9 millones de euros.

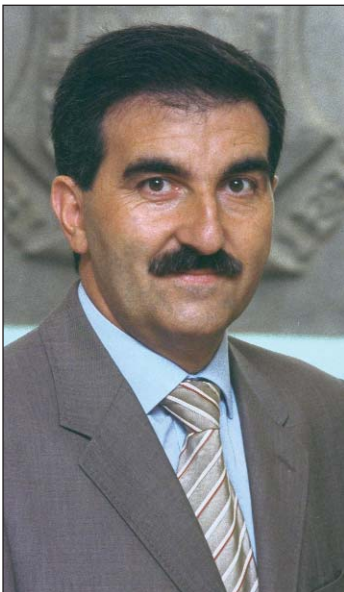
Con Mind, el Ayuntamiento de Arnedo dio a conocer a los ciudadanos las ventajas y posibilidades de las últimas aplicaciones multimedia, facilitando el acceso a la información y a los servicios que ofrece la ciudad, así como estableciendo la posibilidad de crear unidades electrónicas locales, capaces de desarrollar las ventajas de las nuevas tecnologías en el desarrollo de la ciudad. "Nuevos servicios multimedia, puntualiza Martínez, acordes a las necesidades socioeconómicas reales de la ciudad, que facilitan la participación activa de los ciudadanos a través de la utilización de instrumentos capaces de transmitir sus necesidades y los ser-

Las empresas del proyecto, junto con los técnicos del ayuntamiento, trasladaron las conclusiones a servicios (Síntesis W.P.), definiéndose una plataforma técnica para poder llevarlos a cabo (estructura técnica), un estudio de carácter estructural, con propuestas de informatización de instituciones públicas, privadas y de Institutos Tecnológicos regionales, un análisis de políticas de informatización y contactos con promotores de los modelos de informatización.

Con el proyecto Mind, los ciudadanos pudieron utilizar las nuevas tecnologías en diferentes servicios: un quiosco interactivo donde se puede consultar el escenario de Turismo, planificar una ruta turística, servicios culturales, sociales, deportivos, restaurantes, hoteles etc.; conexión a Internet; conexión a la Intranet de Arnedo, a través de PC's o Tele-Cdi, con los escenarios de Turismo, Comercio, Industria, Servicios y Actualidad; video-conferencias; y cursos interactivos de idiomas, historia, juegos, etc.

Asimismo, dentro del proyecto Mind, el ayuntamiento entregó a cada uno de los colegios, reproductores de CD's con programas de idiomas de francés e inglés. Se confeccionaron dos CD's y un CD-ROM de Arnedo y la puesta en funcionamiento de un Teletexto Local.

En casi dos años de trabajo con estos proyectos, se ha conseguido: experiencia en proyectos europeos; creación de empleo (uno de animadora cultural y otro de técnico informático durante la duración del proyecto); creación de un equipo local de edición, formado por jóvenes estudiantes con inquietudes en el mundo de las NTIC; la realización de la campaña: 'Oferta de 1.000 ordenadores' de marca con la empresa Bull, financiados a bajo coste por Caja Rioja; ofrecer gratis



Juan Antonio Abad, alcalde de Arnedo, y sede del ayuntamiento.



el acceso a Internet; y la realización de encuestas sobre utilización de nuevas tecnologías".

PROYECTO DECLIC

Por otra parte, una delegación de más de 400 ciudadanos de Arnedo (empleados públicos, concejales, ciudadanos, asociaciones, prensa, tercera edad) participó en el proyecto europeo Declic, aprobado por la DGXIII de la Unión Europea, que se desarrolló en la ciudad de Parthenay (Francia), de sensibilización sobre las nuevas tecnologías.

Se celebraron demostraciones-debates en torno a Educación, inserción y redes de intercambio del saber; Salud, Economía, Comercio y Administración; y Ocio y cultura. A juicio de Martínez, tres son los elementos esenciales del proyecto Declic: "la participación activa, la experimentación colectiva y la concepción de un futuro".

En el proyecto participaron las ciudades de Parthenay (Francia), Weinstadt y Torgau (Alemania), Casale Monferrato (Italia), Typeray (Irlanda) y Abrantes (Portugal).

Ricardo Martínez explica que la experiencia adquirida en estos proyectos "nos hizo plantearnos el futuro tecnológico de nuestra ciudad. Se habían conseguido muchos objetivos, levantado expectativas y no podíamos quedarnos en Digital Towns".

La iniciativa E-Europa, promovida por la Unión Europea, "nos llevo a plantearnos tres aspectos importantes para impulsar la Sociedad de la Información: primero hay que trabajar en infraestructuras; segun-

do tarifas planas; y, por último, servicios. "Actualmente, en España se está debatiendo sobre este tema, pero no conseguiremos nada si nos empeñamos en ofrecer muchos servicios a los que los ciudadanos no pueden acceder sin infraestructuras adecuadas de gran velocidad y, por supuesto, con unas tarifas reducidas las 24 horas del día".

Telecomunicaciones S.L. Así, se encontraron ante el tercer objetivo: los servicios. De todos los comentados en el proyecto europeo, iniciaron la andadura en cuatro sectores: Administración, Educación y Cultura, Turismo y Ocio.

El consistorio renovó la web municipal (www.arnedo.com) y creó una Red Virtual de intercon-

"Lo primero son las infraestructuras, luego las tarifas planas y, después, los servicios".

CABLE

En su día, Arnedo apostó por la tecnología del cable, cuando en ese momento no existía mucha legislación al respecto. Concedió a la empresa arnedana DTC (en la actualidad Triunfo Telecomunicaciones S.L.) la licencia para la instalación de cable por toda la ciudad. "Esa instalación nos ha permitido tener las infraestructuras adecuadas para ofrecer servicios con banda ancha. El primer objetivo estaba cumplido, solamente había que potenciarlo y sacar el máximo rendimiento que nos ofrecía, ya que en su primera fase solamente se utilizaba para dar televisión. El segundo paso importante era ofrecer a nuestros ciudadanos tarifas reducidas, con un servicio de 24x7".

Después de varias reuniones con la citada empresa, se consiguió la tarifa plana de Internet, respetando prácticamente los precios indicados por el ayuntamiento, dando lugar a la creación de la empresa Triunfo

de centros Municipales, con el objeto de estar comunicados y poder compartir toda la información. A través del cable, la Casa de Cultura, Casa de Arte, Servicios Sociales, Teatro Cervantes y el propio ayuntamiento están interconectados. Todos los centros disponen de salida a Internet, a través del ayuntamiento, a una velocidad de 512 KBs; y todos los empleados públicos tienen correo electrónico. Los datos que navegan por la red están encriptados a través de tuneladores. La empresa que llevó a cabo esta Red Virtual, en colaboración con Triunfo, fue BC Sistemas de Barcelona.

Martínez señala que "intentamos utilizar las nuevas tecnologías para las conexiones con Seguridad Social, AEAT, para las consultas del impuesto sobre bienes inmuebles, las diferentes bancas electrónicas para realizar transferencias, consulta de saldos, norma 19, etc.. La consulta de impuestos en ejecutiva con

la empresa GTT de la Comunidad Autónoma de la Rioja, y la firma electrónica para la presentación de los diferentes impuestos en la Agencia Tributaria son algunos de los ejemplos de nuestra apuesta por la Sociedad de la Información".

A finales de 1999, se creó un Centro Multimedia (ARFUDI, ARnedo FUTuro Digital), donde se pueden utilizar las nuevas tecnologías totalmente gratis. La Sala Arfudi ofrece los siguientes servicios: Internet, E-mail, Video-conferencia, Dvd educativos, Programas de Office, Programas de diseño, Juegos y Cursos de formación. Asimismo, cada trimestre se realizan cursos de formación. La sala Arfudi se ha convertido en un referente en la vida arnedana, con más de 20.000 usuarios en 2004. La sala está atendida por la empresa arnedana Infomax.

Otro proyecto llevado a cabo es la tarjeta Visa Arnedo, una apuesta hacia la denominada tarjeta Ciudadana. Negociada con Cajalón, la tarjeta no tiene coste alguno y permite pagar impuestos, tasas, entradas al teatro e instalaciones.

Asimismo, en 2002, se inició un proyecto de tele vigilancia de edificios municipales, a través del cable, con Triunfo Telecomunicaciones. El control automatizado de riego de Jardines es otro de los proyectos realizados en 2002, mientras que en 2003, se instaló un punto de información virtual en el centro de la ciudad, llevado a cabo por Softec. Durante 2004, se ha comenzado un proyecto piloto de Telefonía IP, con Triunfo Telecomunicaciones, un proyecto de tarifa plana que se está probando en la Ludoteca Municipal.

El principal proyecto para 2005 es, la e-Administración y la Modernización Administrativa. "Queremos abrir el Ayuntamiento a los ciudadanos con la creación de un gestor de solicitudes, gestor de expedientes creando la llamada carpeta ciudadana. Todo ello nos permitirá realizar, también, una expedición telemática de documentos. Vamos a iniciar la gestión del cambio, que se basará en un plan de comunicación y, por supuesto, de formación". Para todos estos proyectos, cuentan también con Emesa, Tao Gedas, Teinsoft e IC Software. El presupuesto asignado a sociedad de la información para cada año oscila entre los 90.000 y los 120.000 euros. ☒

Miguel Crespo, Presidente de la Federación Riojana de Municipios.

"Los proyectos de La Rioja están siendo copiados por otras Comunidades"

¿Qué grado de modernización han alcanzado los municipios riojanos?

A lo largo de los últimos años, los municipios riojanos han dotado a sus núcleos urbanos de las infraestructuras básicas. Alumbrado, abastecimiento, pavimentaciones, etc., son infraestructuras cubiertas y que, a día de hoy, comienzan a ser renovadas.

Se han modernizado, también, los procesos administrativos, consiguiendo así mayor prontitud y eficacia en resolver los problemas que nos plantean los ciudadanos. Junto a todo esto, hemos introducido la prestación de determinados servicios en materia educativa, de salud o bienestar social que, sin ser de nuestra competencia, prestamos a los ciudadanos porque somos su administración más próxima.

De ahí, que podamos concluir que el grado de modernización es satisfactorio, aunque las exigencias de los ciudadanos son cada vez mayores y éste es un proceso que nunca finaliza.

¿Qué elementos concretos han contribuido a esta modernización?

Se pueden concretar en: la cooperación entre las administraciones; una mejor preparación de alcaldes y concejales; la incorporación de las nuevas tecnologías a la administración local; y las exigencias de los propios habitantes de los municipios.

¿Puede concretar el papel que han jugado las tecnologías de la información y la comunicación?

Yo creo que están siendo determinantes en el proceso de modernización. Aunque también es cierto que ha de hacerse un esfuerzo importante, sobre todo en los núcleos de montaña y pie de monte, donde el acceso a las TIC es más complicado.

Además, es necesario seguir haciendo esfuerzos en materia de formación en el uso y aplicaciones de las nuevas tecnologías, no sólo en el ámbito de la propia administración local, sino también entre la propia ciudadanía.



Miguel Crespo, presidente de la Federación de Municipios.

"El avance en la incorporación y utilización de las TIC no es idéntico en todos los municipios".

¿Cómo contribuye la Federación Riojana de Municipios a este proceso?

Desde la Federación de Municipios, actuamos en múltiples direcciones. Por una parte, en la organización de actividades de formación, tanto a cuadros políticos, como con el personal administrativo y laboral de las corporaciones locales. Por otra, canalizando ante la administración autonómica las inquietudes de las corporaciones riojanas, tanto en materia de infraestructuras como en la realización de políticas sociales.

Además, debatiendo e intentando proponer soluciones a todas aquellas cuestiones que afectan a competencias municipales, al trasponerse a nuestro ordenamiento jurídico directivas comunitarias o disposiciones estatales y autonómicas. Y estando presentes en los órganos autonómicos, para hacer oír la voz de los ayuntamientos.

¿Cómo prevén evitar una posible brecha digital?

Es evidente que el acceso a las nuevas tecnologías en las zonas rurales es inconveniente añadido, ya que el escaso número de población de estos municipios no hace atractivo a la iniciativa privada acercar los últimos avances tecnológicos. Es, por ello, que hemos de ser las administraciones públicas quienes hagamos un esfuerzo importante por acercarlas a los ciudadanos.

Desde la Federación de Municipios y el Gobierno de La Rioja, mantenemos permanentes contactos, a través de Fundarco, para que proyectos como Municipios con la Red, la creación de páginas web o la implantación de ADSL a través de satélite, permitan a los habitantes de nuestros pueblos el uso de nuevas tecnologías.

La implantación de Aulas Fundarco, de acceso gratuito a la red, es una excelente experiencia que permite el acceso a cualquier habitante de nuestros pueblos al uso de estas tecnologías. Es en esa dirección en la que debemos seguir

trabajando, de forma que en toda La Rioja exista una red que impida que haya ciudadanos que no tengan a su disposición estas herramientas tan imprescindibles.

¿Cómo calificaría la situación de La Rioja en este tema con respecto a otras Comunidades?

Yo creo que estamos en el vagón de cabeza. Los proyectos que se están poniendo en práctica en La Rioja están siendo copiados por otras Comunidades Autónomas y, sin ser triunfalistas porque esta es una tarea que nunca acaba, creo que nos movemos en la dirección correcta y a velocidad de crucero.

¿Existe un ritmo de desarrollo distinto entre la capital y el resto de municipios?

Es cierto que el ritmo de implantación de las nuevas tecnologías no es idéntico en todos los municipios. Ha de tenerse en cuenta que disponer de personal cualificado es fundamental, y la realidad municipal es bien distinta, ya que un gran número de municipios riojanos no dispone de este personal. De ahí, que el avance en la incorporación y utilización de las TIC no sea idéntico en todos los municipios. Cuestión lógica, pues las necesidades administrativas de una corporación también están vinculadas a su tamaño.

Pero, dicho esto, he de concluir que, comparativamente, quizá sea más trascendente el avance producido en los núcleos rurales que el que se produce en los grandes núcleos de población.

¿Están los funcionarios y ciudadanos mentalizados para operar on line?

Yo creo que aún no. Quedan muchas cuestiones que resolver y que hacen referencia a protección de datos, confianza en el sistema, formación en su utilización, etc. Pero ésta es una cuestión que irá, poco a poco, admitiéndose, pues constatar la utilización del sistema, la rapidez en los procesos, etc, es la mejor propaganda. ☒



Telefonica

Seminario Educación y Nuevas Tecnologías

Logroño, 5 abril de 2005
Escuela Riojana
de Administración Pública.

En preparación

26 DE ABRIL

Gobierno electrónico
en el área de Sanidad

24 DE MAYO

Ciudades Digitales

14 de Junio

Gestión de Recursos
Humanos en las AA.PP.

5 de Julio

Organismos informáticos
del sector público

20 de Septiembre

Gestión electrónica en
Seguridad y Defensa

09:30 Inauguración

D. Alberto Bretón Rodríguez. Consejero de Administraciones Públicas y Política Local, Gobierno de La Rioja.

09:40 Sociedad de la Información en La Rioja

D. José García Méndez. Director de la revista "Sociedad de la Información".

09:50 Portal de Educación: Información a la Comunidad Educativa

D. Fernando Sánchez-Pascuala. Director General de Coordinación, Inspección y Programas Educativos. Consejería de Educación. Junta de Castilla y León.

10:20 Educación y Nuevas Tecnologías en Aragón.

D^a María del Carmen Martínez Urtasun. Directora General de Política Educativa. Departamento de Educación, Cultura y Deporte. Diputación General de Aragón.

10:50 Las TIC,s y la Educación en La Rioja

D. Juan Antonio Gómez Trinidad. Director General de Educación. Consejería de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de La Rioja.

11:20 Turno de preguntas. 11:30 Pausa café

11:50 La Sociedad de la Información en La Rioja. Aspectos generales.

D. Ferrán Mateo. Director Gerente de Fundarco. Gobierno de La Rioja.

12:00 Educación y Sociedad de la Información. Informe anual de Telefónica.

Telefónica Empresas.

12:30 Internet en el Aula

D. Mariano Segura. Director del Centro Nacional de Información y Comunicaciones Educativas. Ministerio de Educación y Ciencia.

13:00 Uso de las nuevas tecnologías por los menores

D. Pedro Núñez Morgades. Defensor del Menor. Comunidad de Madrid.

13:30 Turno de preguntas. 13:40 Clausura.

Inscripción Evento TIC: "Educación y Nuevas Tecnologías"

Deseo que me inscriban como asistente a este evento:

D:
Cargo:
Empresa: Ciudad:
CIF/DNI: C.P.:
Domicilio:
Teléfono: Firma
e-mail:

(* Enviar e-mail (comercial@socinfo.info) o fax (916-319-696) para recibir confirmación.

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

Cuota de inscripción

Gratuita, previa reserva
mediante petición
electrónica, telefónica
o por fax.

Información inscripciones

Tel./fax: 916-319-696.
comercial@socinfo.info
www.socinfo.info

AEAT: Potenciar la relación con el contribuyente

La Agencia Tributaria es uno de los organismos que, con más eficacia, está utilizando las TIC en La Rioja. Según explica el Delegado Especial de la Agencia Tributaria de esta Comunidad, Jesús Presa Leal, el uso de estas tecnologías se centra en potenciar las relaciones con los

JESÚS Presa señala que, en cada campaña, la oficina virtual se va ampliando para ofertar nuevos servicios a través de Internet que eviten desplazamientos a los contribuyentes y faciliten el cumplimiento, por parte de éstos, de sus obligaciones tributarias. "Además, ello redundará en una mejor y más ágil gestión de los impuestos, incorporando la información relativa a las declaraciones, con la mayor calidad posible, y en un espacio de tiempo más corto".

La presentación de declaraciones, consulta del estado de tramitación, obtención de datos fiscales y certificaciones, interposición de recursos, solicitud de aplazamientos, participación en subastas on line, etc., son servicios prestados con total seguridad, gracias a la utilización del certificado electrónico y la incorporación de la firma digital a las operaciones. "En este sentido, el número de autoridades de certificación admitidas por la Agencia Tributaria para la obtención de dichos certificados ha crecido considerablemente a lo largo del último año, existiendo un enlace en la página a cada una de ellas y explicando con claridad los pasos a seguir para la obtención del certificado".

Existe otra gama de servicios, para los que no es necesario el certificado de firma electrónica y que van desde la obtención de información tributaria hasta la descarga de programas de ayuda para la confección de las declaraciones, cuyo uso se encuentra ampliamente extendido. "Más del 90% de las declaraciones de renta del pasado ejercicio, se confeccionaron con nuestros programas de ayuda".

"La Agencia Tributaria, señala, le invita a conocer las posibilidades de su página web (www.agenciatributaria.es) y a resolver sus dudas o consultas, de la mano de un agente

en línea. Para ello, sólo debe pulsar la imagen que aparece en la web, y se pondrá en contacto con un agente por chat de texto (o de voz, si quiere y dispone de micrófono y altavoces o auriculares), para que le guíe por nuestra página web".

SERVICIOS

La Delegación Especial de la Agencia Tributaria de La Rioja ha llevado a cabo, en la mayoría de las ocasiones en colaboración con otras instituciones (Fundarco, Colegios Profesionales, Cámara de Comercio, Federación de Empresarios, etc) numerosas actuaciones, dirigidas a divulgar las posibilidades que las nuevas tecnologías ofrecen al ciudadano y a las empresas, para relacionarse con la Administración Tributaria.

Presentación de declaraciones, consultas, obtención de datos fiscales, certificaciones, etc., se prestan con total seguridad.

Presa apunta que los riojanos han acogido favorablemente las posibilidades de relación y comunicación con la Agencia Tributaria que les ofrecen las TIC. "En este sentido, podemos citar, por ejemplo, que, en 2004 en La Rioja, se presentaron por Internet 18.500 declaraciones de renta; que 2.500 pymes presentaron autoliquidaciones (IVA, pagos fraccionados, etc) por Internet; que más de 9.800 certificados tributarios se han solicitado por Internet por contribuyentes de La Rioja; y que, recientemente, en enero de 2005, más de 7.000 declaraciones informativas resumen anual de retenciones del trabajo (modelo 190) se han presentado por por este medio".

Además de prestar un servicio cada vez más completo al contribu-

yente, mediante el empleo, fundamentalmente, de Internet. Se refiere a la página web www.agenciatributaria.es, que "se ha convertido en una auténtica oficina virtual, a través de la que se pretende facilitar a los contribuyentes la realización de cualquier trámite tributario".

El uso de las TIC se hace más importante en el desarrollo de las aplicaciones informáticas para uso interno. La responsable de la Dependencia de Informática de La Rioja, Ana María Sáenz Viguera, señala que se ha realizado el proceso de implantación de aplicaciones, pasando del entorno BDC (Base de datos Centralizada) a la intranet corporativa, así como en Internet.

"Este proceso consiste, explica, por un lado, en el desarrollo de nuevas aplicaciones directamente en entornos web y, por otro, en la conversión de aplicaciones tradicionales en el entorno 3270 a aplicaciones web. En este proceso, se está siguiendo el criterio general de desarrollar e implantar en el entorno web, aquellas aplicaciones cuya incorporación en dicho entorno

capacidad de las conexiones, a través de Internet, con la Agencia para el acceso a la Oficina Virtual.

CORRECCIÓN DE ERRORES

Entre los últimos desarrollos realizados, Jesús Presa menciona la ampliación de los servicios ofertados, a través de la página de la Agencia, para poder realizar, además de la presentación por Internet de declaraciones informativas en la pasada campaña, la consulta del estado de la declaración y la corrección, mediante un formulario PDF, de los errores detectados.

"Esta tramitación cobra especial interés dado que, combinada con el uso del DEU (Domicilio Electrónico Único), permite recibir directamente las comunicaciones de error a dicha dirección, donde se incorpora un enlace a la página web para su corrección. Además, se realiza un registro electrónico del documento presentado, que se incorpora directamente a través de Internet a la aplicación de registro de documentos de la Agencia, recientemente adaptada al entorno intranet.

Esto permite que los expedientes puedan ser tramitados de forma automatizada, desde cualquier oficina y que se elimine, paulatinamente, el uso de papel. Además, permitirá ahorros de tiempos de tramitación administrativa y de costes para los ciudadanos, colaboradores sociales y de la Administración Tributaria".

Otro de los desarrollos se refiere a la progresiva implantación de programas de ayuda de uso universal. Se ha diseñado una nueva arquitectura, basada en Java, que permitirá la utilización de los programas de ayuda desde cualquier plataforma. "Para facilitar el cumplimiento de las obligaciones formales, la Agencia tributaria, una vez se haya alcanzado la universalización de los programas de ayuda,

desarrollará programas informáticos para la llevanza de los registros fiscales".

Otra línea de actuación se centra en el impulso del intercambio directo de información con otras administraciones públicas, a efectos de evitar al ciudadano la petición de certificados tributarios, para la obtención de ayudas públicas u otras finalidades. "A través de la página de la agencia, se encuentra disponible en la oficina virtual un servicio de suministro de información a administraciones públicas".

Por otra parte, la estructura y contenido de las bases de datos de la Agencia Tributaria permiten acometer un amplio conjunto de iniciativas innovadoras en la gestión del conocimiento, utilizando para ello todas las fuentes de información disponibles en la organización, de manera que se pueda acumular y clasificar toda la información en sistemas que posibiliten su presentación previa a la aplicación de reglas de decisión.

"En este sentido, también se ha impulsado la incorporación de herramientas de selección de contribuyentes con arquitectura de almacenes de datos, o datawarehouses. Mediante la herramienta Zújar, recientemente incorporada en la Intranet, se ha mejorado la presentación de la información y la velocidad en la gestión de la información del sistema".

GESTIÓN DE DECLARACIONES

Según Presa, la correcta gestión de las declaraciones informativas es vital de cara a ofrecer a los contribuyentes, lo antes posible, las devoluciones de renta y otros servicios, como la obtención de datos fiscales o el borrador de la declaración. "En este sentido, y basado en la misma filosofía que en la pasada campaña de renta se ofreció para el borrador (solicitud, confirmación, rectificación y/o presentación por Internet, y consulta del estado), este año se ha puesto en marcha una cadena de servicios a los que el presentador (colaborador social o declarante) ha podido acceder a través de Internet".

A través del portal de la agencia, se pueden consultar los errores de la declaración del ejercicio anterior, presentar la declaración del presente ejercicio y, si se dispone de DEU, recibir la comunicación de los errores cometidos al mismo, realizar la corrección de éstos por el mismo



Sede de la Agencia Tributaria en Logroño.

portal y consultar de nuevo el estado de la declaración; todo ello mediante el certificado de usuario o del presentador que realizó la presentación.

La ayuda es básica en la relación de la Agencia Tributaria con los ciudadanos. En esta línea, se ha realizado un cambio de arquitectu-

los suministros de información que, en el caso de comunidades autónomas y entidades Locales, requiere la previa adhesión/suscripción al Convenio de Colaboración correspondiente.

Además, es necesaria la obtención del Certificado de usuario Clase 2, correspondiente a una

Existen servicios para los que no es necesaria la firma electrónica como la información tributaria o la descarga de programas.

ra, basada en Java, y sobre la cual ya se ha desarrollado el programa de ayuda para el cálculo de retenciones IRPF 2005, que sólo ofrece tratamiento de ficheros XML, y para el IVA 2004. El resto de los programas de ayuda se irán implantando progresivamente en este sistema. "El cambio en la arquitectura para el desarrollo de los programas de ayuda viene producido por la necesidad de dotar de una mayor flexibilidad para que se puedan ejecutar en cualquier plataforma; el requisito es disponer de Máquina Virtual Java. Además, el modelo de datos XSD es operativo desde su definición y tiene un amplio respaldo en la industria, siendo el camino hacia los servicios web".

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

El intercambio telemático de información con otras administraciones es fundamental para facilitar a los obligados tributarios la realización de trámites. Existe un protocolo de puesta en marcha de

Entidad Jurídica. En el caso de que sean varias las personas que vayan a solicitar información, cada una de ellas deberá obtener un certificado de usuario a nombre de la entidad, figurando como personas físicas responsables, y la cuenta de correo electrónico desde la que se realizarán los suministros de información.

El paso previo para que la comunicación de la información sea segura es la obtención del ECO, necesario para que la administración pública correspondiente y la Agencia Tributaria reconozcan sus claves Públicas y Privadas, con objeto de permitir el firmado y cifrado de los correos de suministro. Para ello, es preciso remitir un correo firmado desde la cuenta de correo, desde la que se van a efectuar las solicitudes de suministros, dirigido a la Agencia Tributaria.

Una vez hecho esto, es necesario conectarse a la página web de la AEAT, entrar en la Oficina Virtual y seleccionar el enlace "Información AA.PP." y "Solicitud y consulta de

Información"; autenticarse con el certificado usado para la firma y cifrado del correo, y realizar las solicitudes correspondientes. Como respuesta, se obtienen las referencias a utilizar en el posterior correo cifrado. El último paso consiste en remitir el correo firmado y cifrado a la cuenta de intercambio de la AEAT, incluyendo en un fichero adjunto los datos de los interesados.

En el ámbito de La Rioja, la Agencia Tributaria firmó en 2003 un Convenio de Colaboración con la Comunidad Autónoma de La Rioja, en materia de suministro de información para finalidades no tributarias. "Al amparo de este convenio, en 2004, los órganos de la comunidad autónoma han recabado directamente por vía telemática 16.323 certificados tributarios que la Agencia Tributaria ha dirigido telemáticamente a las propias unidades administrativas, sin ocasionarle ninguna carga burocrática al ciudadano". Asimismo, el Ayuntamiento de Logroño, se adhirió en 2003 al Convenio de Colaboración entre la Agencia Tributaria y la Federación Española de Municipios y Provincias en materia de suministro de información de carácter tributario a las entidades locales, de forma que en 2004 se facilitaron por esta vía al Ayuntamiento de Logroño 4.337 certificados tributarios.

APLICACIONES Y TECNOLOGÍA

El Delegado Especial afirma que la riqueza de la base de datos de la Agencia Tributaria hace que sea posible una extensa extracción del conocimiento. El Zújar es una base de datos multidimensional, desarrollada íntegramente en el Departamento de Informática de la Agencia Tributaria, por la Unidad de Nuevas Tecnologías, que permite analizar y cruzar información con múltiples criterios.

Otro proyectos que conlleva un alto grado de innovación tecnológica, es la utilización de PDAs, o 'Asistentes Personales Digitales', para acceder al Sistema de Información. "El primer sistema desarrollado con PDAs es para Vigilancia Aduanera, pero, ya se está trabajando en otros proyectos del departamento de Gestión para depuración Censal y el Departamento de Inspección. El acceso a Internet corporativo se realiza usando Citrix-Ica, así como acceso remoto. ☒

Caja Rioja apuesta por la innovación continua

Dentro del permanente esfuerzo de la entidad por aumentar la proximidad con sus clientes, buscando la satisfacción de sus necesidades financieras por medio del mejor servicio y la máxima calidad, Caja Rioja conti-

núa potenciando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como herramienta estratégica para facilitar la relación con sus diferentes clientes y con la sociedad en su conjunto. *Por Carolina Sánchez.*

UNA de las prioridades de Caja Rioja es el mayor aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como una herramienta estratégica para conocer las necesidades de sus clientes, según Antonio Simón, Director de Medios Tecnológicos de Caja Rioja. La entidad puede adaptar sus productos y servicios para satisfacer dichas necesidades y también mejorar y normalizar las relaciones comerciales a través del canal que el cliente elija.

¿Cuál es la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en Caja Rioja?

En la actual sociedad de la información, las TIC ofrecen una gran potencialidad para llegar a un mayor número de personas, en un espacio geográfico más amplio, mejorando en rapidez y a un costo inferior. Esta revolución ha cambiado todos los parámetros de espacio/tiempo en el que habíamos ubicado hasta la fecha nuestra actividad: la personalización del servicio al cliente, la gama de productos, la forma de relacionarse con clientes, proveedores, etc.

En Caja Rioja, la utilización de las TIC resulta vital para desarrollar su función social y comercial. Inicialmente, la implantación de las TIC se orientaba a dar soporte operativo a todos los procesos necesarios para mantener la habitual actividad, en términos óptimos de calidad administrativa y de eficacia.

Progresivamente, el enfoque de utilización de las TIC está evolucionando hacia parámetros basados en un mejor conocimiento de las necesidades de la clientela y de la sociedad, de tal forma que podamos adaptar nuestra oferta de productos y servicios a satisfacer dichas necesidades y también a



mejorar y normalizar las relaciones comerciales a través del canal que cada cliente prefiera.

¿En qué áreas se aplican?

En todas y cada una de las facetas del negocio. La utilización de las TIC es imprescindible en el ámbito del control interno, contabilidad, planificación y control de gestión, seguridad, etc. También es fundamental para realizar el tratamiento de toda nuestra gama de productos de financiación: expedientes y análisis de riesgos, préstamos, avales, leasing, descuento comercial, etc; de productos de ahorro-inversión: cuentas a la vista, a plazo, depósitos estructurados, fondos de inversión, mercado bursátil, etc, y de servicios: tratamiento de cheques, domiciliaciones, transferencias, tarjetas, etc., así como de todo tipo de actividades vinculadas como seguros, viajes, etc.

Sin lugar a dudas, las aportaciones de las TIC en términos de seguridad, rapidez, capacidad de procesamiento de datos, automatización de tareas, interactividad, etc, junto con la facilidad de acceso a través de internet o del teléfono nos ha

permitido ampliar su uso a nuevos ámbitos como son la mejora del servicio a clientes, la disponibilidad de Caja Rioja durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, la agilización de la comunicación interna y externa, la supresión de trabajos administrativos, la descentralización de actividades formativas, etc.

PROCESO DE DATOS

¿Cuál es su estructura de sistemas?

Los sistemas informáticos de Caja Rioja están repartidos en tres centros de procesos que se encuentran ubicados en Logroño, Zaragoza y Madrid. En el centro de Logroño, están las comunicaciones, la intranet y las aplicaciones propias. La CPD principal está instalada en Zaragoza, donde se encuentran las aplicaciones de servicios centrales, oficina, banca electrónica, correo electrónico, data warehouse, etc.

El aplicativo de oficina (cajeros y TPV,s) reside en un 95% sobre dos máquinas en cluster (sysplex paralelo) de tecnología CMOS, IBM zSeries 990 (z990) con direccionamiento 64 bits y configurado como

fault tolerance; lo que garantiza que no hay pérdida de servicio ante una parada (planificada o no) de cualquiera de ellos.

El resto de aplicativo de oficina de cliente (banca electrónica, correo), y de servicios centrales (ata warehouse) están principalmente contra máquinas Intel, con sistemas operativos principalmente Linux y, algunos, Windows.

Las unidades de almacenamiento de datos son máquinas Hitachi capaces de recuperar dinámicamente errores de datos o de discos completos sin que haya que provocar una intervención manual y se están replicando en caliente contra otras unidades idénticas que Caja Rioja tiene en el CPD de Madrid.

El CPD de Madrid está diseñado para que, en caso de pérdida del centro de Zaragoza, todos nuestros servicios se restablezcan en menos de dos horas y sin pérdida alguna de información. Para ello, disponemos de un CMOS, IBM zSeries 900 (z900) y servidores Intel con réplica cada 24 horas.

Las comunicaciones (routers CISCO) están diversificadas tanto para Zaragoza como para Madrid.

Por otra parte, tenemos constituido un sistema autónomo que nos permite dar servicio por Internet a través de las siguientes operadoras: Telefónica Data, British Telecom e Iberbanda (por Zaragoza), y ATT (por Madrid). Además, nos permite garantizar la continuidad del servicio ante la caída de cualquier operadora o CPD.

Asimismo, disponemos de dos sistemas automáticos de almacenamiento de cartuchos magnéticos, uno en Zaragoza y otro en Madrid.

El CPD de Zaragoza tiene capacidad para funcionar eléctricamente sin alimentación externa gracias a sus grupos electrógenos y sus

motores diesel de gran potencia. Aporta también sistemas de detección de caída de tensión y puesta en marcha de los motores, sin intervención manual. Todos los equipos y cuadros eléctricos están duplicados, y la alimentación de corriente al CPD se realiza por dos frentes distintos.

En líneas generales, ¿cuál ha sido la apuesta de Caja Rioja en Internet y su plan de estrategia en la Red para llegar a los clientes?

En Caja Rioja, siempre hemos tenido una vocación multicanal integradora basada en la idea de que sólo hay un sistema y de que un cliente puede acceder a nuestra Caja a través de diversos caminos, como por ejemplo, la oficina tradicional, los cajeros automáticos, los terminales punto de venta (TPV) y, por supuesto, Internet.

A través de nuestro portal, pretendemos ofrecer una imagen homogénea con el resto de canales de servicio, informar sobre las propuestas comerciales de Caja Rioja y sobre las actividades culturales y sociales desarrolladas a través de Fundación Caja Rioja y, sobre todo, facilitar a nuestros clientes una plataforma de acceso directo, seguro e inmediato para que puedan gestionar sus cuentas y operaciones en condiciones preferentes y con total libertad para conocer, disponer y comunicar.



Antonio Simón, director de Tecnología de Caja Rioja.

- Comprar y vender valores de Bolsa y consultar cotizaciones en tiempo real.
- Consultar créditos, préstamos y avales.
- Contratar y consultar depósitos de ahorro.
- Pagar impuestos (con certificado previo de la Agencia Tributaria).
- Cargar el teléfono móvil.
- Consultar y reservar divisas.
- Tarjetas y extractos de comercio.

seguros, campañas, productos y servicios, zona joven, etc).

Desde el portal se ofrece un servicio "web mail" o correo personal, totalmente gratuito, con el que el cliente dispone de alta capacidad de almacenamiento, puede mantener su libreta de direcciones y personalizar los correos con su firma, recibir sus extractos de cuenta, así como las comunicaciones de Caja Rioja, etc.

“La utilización de las TIC está evolucionando hacia parámetros basados en un mejor conocimiento de las necesidades de la clientela y de la sociedad”.

¿Qué soluciones proporciona al cliente el portal www.cajarioja.es?

El servicio "Caja Rioja en la red" permite al usuario:

- Consultar saldos y movimientos de cuentas y tarjetas.
- Consultar comunicados personales: avisos, recibos, certificados fiscales, etc.
- Realizar transferencias y traspasos.
- Pedir extractos y talonarios.
- Transmitir y consultar remesas de efectos, recibos y anticipos.
- Observar la evolución de los fondos de inversión y realizar suscripciones, reembolsos e incluso simulaciones.
- Gestionar nóminas.
- Gestión de pagos y domiciliaciones.

Todo ello con la garantía absoluta de seguridad y confidencialidad para nuestros clientes. Una clave personal y un número secreto les garantizan que sólo ellos pueden acceder a sus cuentas y operar con total confidencialidad.

Se trata de una herramienta de fácil manejo y navegabilidad, donde prima la comodidad del usuario y, sobre todo, la disponibilidad de nuestro servicio desde su casa sin tener que desplazarse a nuestras oficinas, las 24 horas del día.

A través de nuestra página web, los usuarios tienen, además, acceso directo a la información de la propia Entidad (información corporativa, relación de oficinas, noticias, nuestras tarjetas y sus ventajas,

está a su disposición en cualquier momento y que acceden de forma directa, rápida, cómoda y privada disponiendo, además, de atención telefónica para resolver cuantas incidencias puedan presentarse.

¿Cuál es su experiencia en firma digital?

La Entidad Certificadora propia (CA) que tenemos nos permite utilizar internamente accesos seguros contra determinados servidores exigiendo, en algunos de ellos, validación mediante certificados digitales expedidos por nuestra entidad certificadora.

En cuanto a servicios externos, hemos gestionado certificados digitales con entidades certificadoras externas (FNMT), que permiten identificar a la Caja en determinadas operaciones. Los correos que se envían a los clientes van firmados con un certificado digital de la entidad.

¿Cuáles son sus prioridades actuales en TIC?

Continuaremos avanzando en la prestación de nuevos productos y servicios a clientes, tanto a través del canal tradicional como incorporando nuevas posibilidades en Internet y en cajeros. Mejoraremos el servicio y la seguridad en nuestra red de cajeros automáticos mediante la implantación del WOSA, y avanzaremos en la implantación de tecnología chip en tarjetas.

En el ámbito interno se potenciará la intranet, lo que redundará en una mejor comunicación interna y se implantarán las últimas novedades tecnológicas en el ámbito de las comunicaciones e interconexiones entre los edificios centrales y los puntos de servicio.

También se abordarán diversos proyectos orientados a reducir el consumo de papel y mejorar los circuitos operativos mediante el tratamiento electrónico de los documentos.

¿Con qué proveedores tecnológicos trabajan con mayor frecuencia?

Nuestros proveedores habituales son Fujitsu, Iecisa, Steria, Solinsa, Telefónica, NCR, Azertia, Comdata, DelaRue, IC Software, Ingenico, CECA, ATCANET, ATCA. Es destacable el acuerdo con Fujitsu como socio tecnológico que nos permite estar en vanguardia de las TIC. ☑

¿Qué objetivos estratégicos se han conseguido en la relación con el cliente?

Valoramos muy positivamente la elevada aceptación por parte de nuestros clientes de los servicios on line que Caja Rioja ofrece, tanto desde una perspectiva de número de usuarios como de grado de utilización de estos servicios, lo que nos ha permitido mejorar el nivel de satisfacción de los mismos, sobre todo en empresas y profesionales. Los usuarios perciben que la Caja

Metzeler implanta un nuevo modelo de negocio

Metzeler Automotive Profile Systems Ibérica es un proveedor del sector de la automoción, especializado en el diseño y fabricación de juntas de estanqueidad. La compañía, que siempre ha necesitado de soluciones punte-

¿En qué facetas del negocio de Metzeler se aplican las tecnologías de la información y de la comunicación?

Las TIC se han utilizado en MAPS Ibérica desde los años 80, y en la actualidad cubren todas las áreas del negocio, desde el diseño en la ingeniería del producto hasta el control de la producción, o las expediciones. Actualmente, su sistema de información alcanza a todas las áreas de la empresa, en todas las plantas en España, y dispone también de comunicaciones con las empresas del grupo Metzeler APS en el resto de Europa y América.

¿Cómo es el nuevo sistema?

SAP es un software de origen alemán muy implantado en el sector de automoción, entre otros, que permite realizar una gestión verdaderamente integrada de todas las funciones empresariales. Desde aprovisionamientos a finanzas, integrando toda la cadena de suministros y la ingeniería del producto.

Los módulos que nosotros hemos implantado, después de un año de trabajo preparatorio, son: Contabilidad, administración de clientes y proveedores, tesorería, activos fijos; Contabilidad analítica de costos, y control de gestión; Aprovisionamiento de materiales, pedidos, recepción y entrada de mercancías, listas de materiales, etc; Gestión de almacenes, movimientos, ubicaciones, inventarios, etc; Planificación de la producción, capacidad de producción, plan maestro; Ventas y distribución, clientes, precios, cartera de pedidos, expedición y transporte de mercancías, etc; y *Business Information Warehouse*, un sistema de información (complementario al SAP ERP) que facilita la explotación de los datos estáticos de la compañía.

¿Cuáles son sus características?

Es muy complejo, pero cubre, con mayor o menor fortuna, la mayoría de los requerimientos imaginables, no importa en qué sector. Tiene una base de datos integrada, el dato sólo se encuentra una vez, salvo excepciones. Es un software con interfaz GUI estándar CUA, con una gran facilidad para navegar sobre los datos y las transacciones que lo originaron.

Es un entorno de desarrollo propietario y no muy brillante, orientado a transacciones. El lenguaje es ABAP y es, para mí, uno de sus inconvenientes. No obstante, hemos desarrollado algunas funciones con VB.Net muy interesantes a través de controles ActiveX estándar incluidos en el lenguaje de Microsoft.

Existe la posibilidad casi ilimitada de personalizar el sistema, si bien estas funciones requieren de un nivel de especialización muy alto, y son por tanto resulta caro.

Asimismo, tiene una práctica carencia de informes prediseñados y una constante incorporación de *best practice* en cada versión.

¿Cuál es la estructura del sistema?

El sistema es cliente servidor en tres capas (presentación, aplicación y base de datos) que corre sobre una base de datos Oracle. Los tres servidores (desarrollo, consolidación y producción) están situados en Alemania, concretamente en un Data Center en la localidad de Pohlheim. Dos líneas MPLS, de 2 Mbps y 256 Kbps, nos unen con el centro de datos. Los clientes son PC's con Windows 2000/XP y SAP GUI. Los requerimientos de hardware clientes son considerables.

¿Qué ventajas proporcionará?

Disponer de SAP no es sólo una ventaja competitiva, es (a futuro)

ras en el mundo de las TIC, actualmente está concentrada en la implantación de SAP. Ricardo Lara, director de Informática de MAPS Ibérica, es el responsable de la instalación del nuevo software. Por Carolina Sánchez.

una cuestión de supervivencia. Las exigencias de calidad y velocidad de respuesta en el sector son tan importantes, y el riesgo de deslocalización tan alto, que sólo los mejores podrán sobrevivir en un futuro cercano.

¿Cuál es el volumen de inversión anual en TIC?

Para 2004, la inversión ha sido excepcionalmente de más de 1% de ventas, debido a la implantación de SAP, pero en los años previos osciló entre un 0,3% y 0,6% de las ventas.

¿Proyectos para 2005?

La migración a .Net de los recursos de nuestra Intranet; estabilizar la utilización de SAP en todas las plantas, implantar los módulos PM y QM; implantar el Directorio Activo en toda Europa; y cambiar el software de HR.

¿Cómo gestionan la relación con el cliente?

Los proyectos se desarrollan sobre herramientas CAD/CAE, según requerimientos de los clientes. Son ellos quienes nos marcan el software de diseño a utilizar. Los intercambios de planos e información de proyectos se realizan igualmente mediante servicios FTP.

La práctica totalidad de los programas de servicio a clientes se reciben vía EDI. Estos mensajes se integran automáticamente en nuestros planes de entrega a clientes y son utilizados para la determinación del plan de producción y el de aprovisionamiento. La expedición a clientes utiliza mensajes EDI para informar de los envíos y, en algunos casos, se envían las facturas mediante INVOIC.

Desde hace algunos años, las ofertas para la mayoría de los proyectos se gestionan a través de la web.

Podemos decir que nuestra relación con clientes es siempre mediante mensajería electrónica informatizada.

¿Cuál es la estructura del sistema?

El sistema actual está soportado por dos AS/400 9406, varios servidores SQL/Server 2003, un servidor de faxes Zfax y más de 350 PC's, conectados en una red con topología Ethernet de 100 Mhz, un backbone MPLS redundante a través de las plantas de Varea y Barcelona, y múltiples conexiones ADSL con diversas empresas subcontratadas. Las dos mayores plantas están en Logroño y se encuentran interconectadas mediante WiFi 802.11a de 5,2 Ghz.

Desde el punto de vista conceptual el sistema es de alta disponibilidad, trabaja 7x24 y está distribuido, resultando transparente al usuario de cualquier lugar.

Las conexiones remotas, mediante VPN y RAS, resultan de gran utilidad. Cada planta dispone de su propio servidor de ficheros, el correo Lotus Notes está integrado con el del grupo europeo, y los servidores AS/400 de Cantabria y Varea se replican en tiempo real mediante Data Mirror Transformation Server.

¿Quiénes son sus proveedores tecnológicos habituales?

La empresa confió en IBM para sus primeros pasos, y utilizó Sistema 36 y terminales durante muchos años. Después, se realizó la natural migración hacia los AS/400, y el próximo marzo arrancaremos un entorno SAP que dará por bien cumplida la misión de IBM durante tantos años. En 1995, la empresa comenzó la instalación de PC's y seleccionó Microsoft Windows NT 4.0 como sistema operativo de sobremesa. ☒