

Plan Euskadi en la Sociedad  
de la Información  
La Agenda Digital de Euskadi

2010



Plan Euskadi en la Sociedad  
de la Información  
La Agenda Digital de Euskadi

2010



[www.euskadi.net](http://www.euskadi.net)

@ stpesi2010@ej-gv.es

**2.0**

euskadiko agenda digitala  
agenda digital euskadi

## ÍNDICE

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Presentación Lehendakari | 7 |
| Introducción             | 9 |

### Primera Parte: Diagnóstico y Estrategia 15

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. En Euskadi, ¿Dónde estamos?</b>                                                    | <b>17</b> |
| 1.1. Accesibilidad y utilización ciudadana                                               | 19        |
| 1.2. Diferencias en la ciudadanía                                                        | 21        |
| 1.3. Equipamiento y utilización en los centros educativos                                | 22        |
| 1.4. Penetración en las empresas                                                         | 23        |
| 1.5. Presencia del sector TIC y Audiovisual                                              | 25        |
| 1.6. Implantación de la Administración digital                                           | 26        |
| <b>2. Análisis del Entorno</b>                                                           | <b>29</b> |
| 2.1. Actuar en un mundo en cambio permanente                                             | 29        |
| 2.2. Posicionarse frente a los retos tecnológicos                                        | 31        |
| 2.3. Integrar las implicaciones sociales                                                 | 34        |
| <b>3. Marcos de Referencia</b>                                                           | <b>37</b> |
| 3.1. El impulso de la Sociedad de la Información en otros ámbitos espaciales             | 37        |
| 3.2. El impulso de la Sociedad de la Información en otras iniciativas del Gobierno Vasco | 39        |
| <b>4. Una Nueva Sociedad, un Nuevo Plan</b>                                              | <b>45</b> |
| <b>5. Planteamiento del PESI 2010</b>                                                    | <b>51</b> |
| 5.1. Visión 2010                                                                         | 51        |
| 5.2. Cinco metas                                                                         | 53        |
| 5.3. Líneas estratégicas y programas                                                     | 56        |
| 5.4. Cuantificación de objetivos del PESI 2010                                           | 58        |

## Segunda parte: Un Plan en Acción

|                                                                                      |            |                                                                                                   |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>1. Ciudadanía Activa</b>                                                          | <b>63</b>  | <b>5. Infoestructuras</b>                                                                         | <b>119</b> |
| 1.1. Presentación                                                                    | 63         | 5.1. Presentación                                                                                 | 119        |
| 1.2. Aprendizaje a lo largo de la vida                                               | 66         | 5.2. Infoestructuras avanzadas en el ámbito de la accesibilidad, seguridad y la confianza digital | 121        |
| 1.3. Centro educativo 2010                                                           | 71         | 5.3. Actualización tecnológica                                                                    | 123        |
| 1.4. Inclusión                                                                       | 74         |                                                                                                   |            |
| 1.5. Mi hogar en Internet                                                            | 76         | <b>6. Agendas Digitales Institucionales</b>                                                       | <b>125</b> |
| 1.6. Participación ciudadana                                                         | 78         | 6.1. Presentación                                                                                 | 125        |
| <b>2. Empresa innovadora</b>                                                         | <b>81</b>  | 6.2. Impulso Agendas Digitales Locales                                                            | 127        |
| 2.1. Presentación                                                                    | 81         | 6.3. Liderazgo internacional en la promoción de la Agenda Digital Local                           | 129        |
| 2.2. Infoservicios                                                                   | 96         | 6.4. La e-Democracia                                                                              | 130        |
| 2.3. Actuaciones para las empresas y la oferta                                       | 97         | <b>7. Implantación, Seguimiento y Evaluación</b>                                                  | <b>135</b> |
| 2.4. Proyectos integrables de alto impacto y liderados por la Administración         | 102        | 7.1. Un plan de segunda generación                                                                | 135        |
| <b>3. Servicios Públicos Digitales</b>                                               | <b>107</b> | 7.2. Estructura de gestión del PESI 2010                                                          | 137        |
| <b>4. Euskadi en la Red</b>                                                          | <b>111</b> | 7.3. Plan de comunicación                                                                         | 141        |
| 4.1. Presentación                                                                    | 111        | <b>8. La Financiación del Plan</b>                                                                | <b>143</b> |
| 4.2. Servicios para la cultura y el patrimonio cultural vasco                        | 114        |                                                                                                   |            |
| 4.3. Servicios para posibilitar una experiencia digital completa en Euskera          | 115        |                                                                                                   |            |
| 4.4. Servicios para potenciar la imagen de Euskadi como destino turístico de calidad | 116        |                                                                                                   |            |



## Presentación Lehendakari

## PRESENTACIÓN LEHENDAKARI



Hace ya algunos años que las tecnologías de la información forman parte de nuestra vida; son un elemento más de lo cotidiano y las aplicaciones derivadas de estas tecnologías han ido ocupando un lugar importante en los negocios, en nuestros modos de relación personal, profesional e institucional, en nuestros hogares, hasta tal punto que, si lo pensamos un momento, es difícil concebir algunas situaciones sin ellas. ¿Se acuerda alguien cómo vivíamos sin teléfono móvil o si podríamos soportar el no disponer de la última y más completa información sin más que teclear sencillamente el tema de nuestro interés en un navegador web?

Si se piensa detenidamente, el cambio producido en estos últimos años por las tecnologías de la información difícilmente es comparable con lo que podamos recordar o hayamos leído. En algunos casos ha sido este progreso el que ha irrumpido sin pedirnos permiso y hemos sido capaces de sumarnos a él sin gran esfuerzo debido a sus evidentes ventajas y a su fácil disponibilidad. En muchos otros casos la socialización de la tecnología no ha sido tan rápida y ha hecho falta un gran esfuerzo, esfuerzo que no siempre ha sido suficiente o posible por parte de todos los colectivos afectados generando cierto rechazo o frustración. Debemos seguir trabajando para no dejar a nadie atrás. La calidad del desarrollo de una sociedad avanzada se mide por cómo trata a los colectivos más desfavorecidos.

Tenemos que jugar un papel activo en esta transformación porque parece evidente que ésta se producirá más temprano que tarde; es cuestión de tiempo. Y no se trata de esperar a que esto suceda, sino de estar lo mejor preparados para vivir este cambio. Es más, se trata de querer convertirnos en protagonistas de esta segunda transformación tomando un papel activo en la misma para llegar a ser un país de referencia en innovación.

Una rápida mirada a lo que han sido estos últimos cuatro años del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información nos permite descubrir evidencias de que esta evolución se está produciendo de forma clara y constante en Euskadi. Los indicadores de datos reflejan que vamos por un buen camino. El porcentaje de población que accede a Internet de forma regular aumenta rápidamente alcanzando la mitad de la población, la conectividad en banda ancha es una realidad en todo el territorio (nuestro pueblo). El acceso, utilización de correo electrónico y disposición de páginas web de nuestras empresas de más de 10 empleados está en línea con la media europea UE27 y próxima a los países más avanzados. Sin embargo, la constancia es una buena compañera de viaje para los retos que nos toca afrontar. La comercialización y el servicio postventa por medios electrónicos o la incorporación de las microempresas a la era digital, son aún asignaturas pendientes. Alcanzar los estándares de los países en los que nos debemos reflejar supone cubrir la distancia que nos separa actualmente de ellos más el avance previsto en los próximos años. En otras palabras, hay que correr más que ellos, y eso no es fácil cuando se trata de una evolución no sólo tecnológica sino cultural.

Y este cambio cultural tenemos que hacerlo entre todos. Éste es el reto del nuevo plan que aquí se presenta, cuyo espíritu queda reflejado en su propio título: la Agenda Digital de Euskadi. Y qué mejor que una agenda para representar un conjunto de decisiones, de propósitos, de compromisos, con medios concretos para llevarlos a cabo, en definitiva una guía para que cada ciudadano y ciudadana, cada organización pública o privada demos los pasos necesarios hacia ese objetivo común y compartido.

Los recursos que desde el Gobierno Vasco hemos puesto en este Plan, si los gestionamos con inteligencia y visión, tendrán un efecto multiplicador en la sociedad.

Como toda agenda que parte de la realidad, debe ser algo vivo, dinámico, como lo es el propio entorno en el que nos movemos. Es por ello por lo que invitamos a toda la ciudadanía, agentes económicos, sociales y políticos, a toda la sociedad, para que participemos en la identificación de los cambios que se aproximan, a convertirlos en retos y oportunidades, a diseñar y poner en marcha estrategias y acciones innovadoras y concretas que nos permitan afrontar esta nueva transformación con la mejor predisposición.

Finalmente, quisiera recordar cuál es el objetivo final: conseguir el desarrollo económico y sostenible de la sociedad vasca, la mejora de la calidad de vida, y el avance en los valores democráticos de libertad responsable, aceptación de la diferencia y solidaridad con los menos favorecidos. En definitiva una sociedad formada por personas y para las personas. Hagamos que la sociedad de la información que estamos construyendo sea uno de los motores para lograrlo. Éste es mi compromiso y el de este Gobierno.

Juan José Ibarretxe  
Lehendakaria





# INTRODUCCIÓN

En Euskadi el convencimiento de que nos encontramos inmersos en un proceso gradual de transición desde una sociedad industrial tradicional a una Sociedad de la Información y el Conocimiento, con una transformación radical a nivel tecnológico, económico, social y político y que está cambiando la forma de pensar, de trabajar, de actuar y de vivir, ha venido empujando una profunda reflexión sobre el modelo de sociedad a construir y paralelamente a la acción proactiva.

Hay que retrotraerse al año 1999, cuando el porcentaje de hogares con acceso a Internet llegaba escasamente al 6%, para ver como ya desde el Gobierno Vasco se promueven una serie de actuaciones en el marco de la "Iniciativa Euskadi 2000Tres" encaminadas a potenciar la incorporación plena de la sociedad vasca a la Sociedad de la Información, poniendo al servicio de las personas el nuevo espacio digital que estaba emergiendo con fuerza. El mundo estaba haciéndose digital y Euskadi no podía ni quería permanecer al margen de los efectos y oportunidades de estas transformaciones.

Más tarde, en el año 2001, se estableció la estrategia para abordar la **Segunda Gran Transformación de Euskadi**, en la cual la construcción de la Sociedad de la Información y el conocimiento constituye un pilar. Se designa como primera gran transformación a la que comenzó en los ochenta y ocasionó la reconversión drástica de las actividades productivas fabriles.

Fieles a esa apuesta estratégica de futuro se han ido materializando un conjunto de planes y, entre ellos, varios se encuentran en la esfera de la Sociedad de la Información. De ese modo, surge el Plan Euskadi en la

Sociedad de la Información (PESI) 2002-2005, dirigido a lograr un triple objetivo de competitividad, cohesión social y convergencia con los países más avanzados de Europa, que aglutinó la acción conjunta de los distintos actores de la Administración Vasca e incorporó un importante empuje financiero a través de unas dotaciones extraordinarias.

El Plan identificó tres elementos clave y, sobre ellos, diseñó su marco de acción. Primero, unos USUARIOS motivados y formados en el uso de las nuevas tecnologías, para lo cual se actuó con la ciudadanía, las empresas y la propia Administración.

Segundo, unos CONTENIDOS y SERVICIOS de alto valor añadido presentes en la Red y sobre los cuales se ha hecho un esfuerzo importante con el fin de ofrecer a la ciudadanía servicios asociados de e-salud, e-formación y contenidos varios, así como asegurar la presencia del Euskera en esta nueva sociedad digital y abierta al mundo.

Finalmente, el modelo de despliegue del Plan necesitaba de un CONTEXTO TECNOLÓGICAMENTE AVANZADO, tercer elemento, que actuara como sustento del resto, dado el enorme trabajo que había que hacer en el campo de las infraestructuras, de la normativa, y de la adaptación tecnológica.

Apoyándose en ese esfuerzo y en estos años, Euskadi ha ido incorporando los elementos de la Sociedad de la Información. La ciudadanía, la Administración y las organizaciones ya disponen de los recursos y las competencias necesarias para acceder a las funcionalidades de la Sociedad de la Información.

En la presente legislatura, el acuerdo de coalición para la formación del Gobierno (VIII Legislatura) se contempla la necesidad de que "para avanzar por la senda de un crecimiento sostenible, debemos seguir impulsando la competitividad del tejido industrial, apoyando la creación de nuevas empresas y a los pequeños y medianos empresarios, impulsando la economía social, incentivando la tecnología, la innovación y la calidad, **fomentando la nueva Sociedad de la Información...**".

En ese mismo acuerdo en el apartado que se refiere a la nueva Sociedad de la Información se especifica el compromiso de "Fomentar políticas que propicien el cambio cultural en la población para que se utilicen las nuevas tecnologías, impulsando la difusión de las TIC y la alfabetización digital, especialmente entre los colectivos más desfavorecidos o con mayores problemas de acceso".

Desde la fecha de finalización teórica del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información 2002-2005, el Gobierno ha mantenido una permanente acción de impulso de la Sociedad de la Información. Esa acción de impulso se ha materializado en dos trayectorias:

- El mantenimiento de un programa presupuestario específico del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información preexistente durante los ejercicios presupuestarios posteriores. Este programa ha seguido apoyando proyectos que el Gobierno considera estratégicos para que la sociedad vasca pueda integrar las oportunidades que las tecnologías van ofreciendo.
- La aprobación de varios planes de Gobierno que tienen implicación en la estrategia Euskadi en la Sociedad de la Información. La labor planificadora ha sido muy relevante y se han aprobado, por ejemplo, el Plan de Competitividad Empresarial e Innovación Social 2006-2009 y el Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2010, ambos coordinados por el Departamento de Industria, Comercio y Turismo, que tienen claras referencias al tema.

Otros departamentos han liderado otros planes que nos hablan de la estrategia de la Administración Vasca en

torno a las TIC como, por ejemplo, el Plan de Informática y Telecomunicaciones 2006-2009 (PIT) del Departamento de Hacienda y Administración Pública. Además y debido al carácter transversal de las TIC, numerosos planes de este Gobierno contienen referencias explícitas a su aplicación en diversos ámbitos.

Estos elementos, además de permitir una permanente acción de impulso, asientan unas bases estratégicas revisadas, sólidas y alineadas de importantes actuaciones del Gobierno, sobre las que oportunamente las actuaciones en la Sociedad de la Información se rediseñan en un momento ulterior.

En dicho momento la realidad nos ilustra que el nivel de dotación y uso de las TIC ha alcanzado unos resultados reseñables en relación a la convergencia con la media de la Unión Europea. Sin embargo, todavía queda camino por recorrer, en la medida que los resultados no son parejos para todos los grupos de población y tamaño de empresa, y el objetivo de convergencia del PESI 2002-2005 todavía permanece vigente.

Además, las tecnologías de la información y la comunicación continúan avanzando en múltiples direcciones y con resultados inesperados. Se abren nuevas posibilidades para desarrollar servicios avanzados cada vez más sofisticados, con un claro impacto en la competitividad de las organizaciones y una incidencia directa en la calidad de vida de las personas. Estos avances plantean, a su vez, nuevos retos que exigen una actualización constante de los equipamientos e infraestructuras, un enriquecimiento de los contenidos y servicios y de la capacitación y conocimientos adquiridos.

Del mismo modo, la apuesta a futuro es más ambiciosa y se concreta en que "Euskadi se convierta en el referente europeo en innovación" (discurso de Política General de 28 de septiembre de 2007).

Así, se busca lograr un alto nivel de vida a partir del conocimiento, para lo cual es necesario que la innovación se permeabilice al conjunto de la sociedad. En este ámbito

las tecnologías de la información se convierten en una herramienta de doble empuje: apoyo a la eficiencia de las organizaciones (ser eficiente) y mecanismo para facilitar la innovación (ser diferente). Innovar es convertir ideas en valor, y las tecnologías son esenciales para observar el mundo, operar con eficacia en toda la cadena de valor, y transformar las organizaciones, aprovechando las nuevas oportunidades que emergen de los mercados. Las tecnologías de la información son, pues, una palanca para la innovación.

A la par, la innovación que impulsa este plan debe proyectarse sobre el propio sistema de gobernanza. Las instituciones de un país desarrollado del siglo XXI como Euskadi deben incorporar a su organización, a sus mecanismos de información a la ciudadanía y de interlocución con ella las ventajas que ofrecen las tecnologías. Deben comprometerse con la necesidad de impulsar una apuesta generalizada por la apertura, el cambio de cultura corporativa en la Administración y sus cúpulas y la aplicación que esas ventajas ofrecen para la mejora de la Democracia.

Es evidente que la consecución de una sociedad vasca participativa en la cual la utilización de servicios basados en las tecnologías de la información y las comunicaciones permita incrementar significativamente los niveles de calidad de vida de la ciudadanía y la eficiencia y competitividad de las Administraciones Públicas, las empresas y las organizaciones sociales en un entorno ambientalmente sostenible, trasciende la actualización de la orientación y propuestas del anterior plan.

Se debe abordar un nuevo Plan Euskadi en la Sociedad de la Información con un cambio en el enfoque estratégico: se quiere pasar de ser una sociedad que utiliza las TIC a una sociedad que genera crecimiento sostenible, que mejora sus cotas de corresponsabilidad y participación cívica en la toma de decisiones y contribuye a la calidad de vida sobre la base del conocimiento.

Este nuevo enfoque estratégico necesita del impulso y la participación activa de todos los agentes institucionales,

económicos y sociales, y para ello, se ha diseñado un plan de actuación específico. Un plan que abarca un periodo comprendido entre los años 2008 y 2010. Como su horizonte de actuación se centra en el final de la década, pasa a denominarse **PESI 2010**, e igualmente adopta la denominación de **Agenda Digital de Euskadi**, apelativo que en una corta expresión informa de gran parte de su planteamiento.

El término Agenda Digital incorpora su carácter de documento vivo, que recoge las líneas de actuación diseñadas como respuesta a los retos de construir esa Sociedad de la Información y el Conocimiento. Líneas de actuación que contienen una cartera de proyectos a desplegar a corto, medio y largo plazo que avanzan de forma paralela hacia la consecución de los objetivos citados.

Este Plan es un compromiso del Gobierno Vasco, con la implicación de todos sus Departamentos, que se ha materializado en un conjunto de proyectos dentro de un marco presupuestario coordinado, que forman el núcleo central del **PESI 2010: La Agenda Digital de Euskadi**.

A la vez que un compromiso decidido del Gobierno Vasco, el plan pretende ser una invitación al resto de agentes e instituciones para integrarse activamente en este cambio de cultura. Para ello el Plan articula mecanismos diversos que permitan y faciliten esa integración.

Consecuente se ha considerado oportuno integrar en el PESI 2010 el plan de trabajo diseñado por el Parlamento Vasco para contribuir, mediante el uso intensivo de las nuevas tecnologías, a la apertura de las instituciones representativas. Apertura es, en el plan del Parlamento, un concepto que integra transparencia, información sobre los procesos de decisión y participación. El Plan trata de promover otra forma de organizar y trabajar en las instituciones representativas, ofrece otras oportunidades de relación entre ciudadanía e instituciones. Se pretende así estimular una ciudadanía activa e integrar su conocimiento y cooperación como factor de eficiencia de los procesos de decisión de las instituciones públicas.

El plan de trabajo que viene desarrollando el Parlamento Vasco en esta área tiene una dimensión interna que ha llevado a la transformación de la misión y visión institucional del Parlamento Vasco en un proceso que se inició con el XX aniversario de esta institución, y una dimensión externa que pasa por el liderazgo que desarrolla esta institución al frente del grupo de trabajo de democracia electrónica de la Conferencia de Asambleas Legislativas Regionales de Europa (CALRE) desde 2003.

En el presente documento se presenta el **PESI 2010: La Agenda Digital de Euskadi**, que es el resultado de un proceso de reflexión multidisciplinar con la creación de grupos de trabajo y debate, con una amplia colaboración de personas de dentro y fuera de la Administración Vasca.

El documento se estructura en dos partes. Una primera parte de diagnóstico de situación, definición de metas y establecimiento de las estrategias más adecuadas, y una segunda parte que entra a detallar las actuaciones diseñadas para su consecución.

En la primera parte se comienza con una interpretación de los principales resultados que los indicadores de la Sociedad de la Información presentan en Euskadi a través de los que se pueden valorar los avances logrados y la necesidad de un nuevo impulso para la plena socialización de las tecnologías de la información y la comunicación.

En un segundo capítulo se enumeran los desafíos que van apareciendo en ese camino a la Sociedad del Conocimiento, identificándolos e integrándolos en tres aspectos: la necesidad de actuar en un mundo en cambio permanente, de posicionarse ante los retos tecnológicos e integrar los cambios sociales.

En el apartado posterior se van enumerando aquellos planes o iniciativas vigentes que desde el exterior o desde la propia Administración Vasca plantean propuestas que tienen relación y han servido de referencia al PESI 2010.

Por último, en los capítulos cuatro y cinco se dibuja la estrategia del Plan y la visión y metas que se impone y las iniciativas que ha diseñado para lograrlas. También se concretan y miden los objetivos cuantitativos más adecuados en función de dichas metas.

El objetivo cuantitativo global correspondiente al anterior plan era la convergencia con Europa y el señalado en el acuerdo de Gobierno es literalmente "consolidar la posición de liderazgo de Euskadi en la utilización de tecnologías de la información en el ámbito del Estado y situar el índice de usuarios de internet por encima de la media europea". En este plan el objetivo es, en esa línea, consolidar una Sociedad de la Información y del Conocimiento plena para avanzar hasta convertir a Euskadi en el referente europeo en innovación. Pretensión que no se entiende sin una trayectoria paralela de sus factores palanca, las TIC. Por consiguiente, el objetivo central se resitúa hacia la convergencia con los países europeos más avanzados.

En la parte segunda del documento se desmenuzan las siete iniciativas que el plan pretende abordar.

- Para las personas, propone una **ciudadanía activa** a la que desea capacitar y fomentar su participación en aras de la ampliación del bienestar individual y colectivo. Una ciudadanía que no ha adoptado las TIC homogéneamente, que puede estar sometida a riesgos de exclusión digital y que debe responder con acciones proactivas o preventivas, acciones para las que puede encontrar los apoyos del presente plan. Una ciudadanía para la que las TIC sean una oportunidad, no un handicap <sup>1</sup>,
- Para las empresas proyecta una **empresa innovadora**, para la que la utilización intensiva y extensiva de las tecnologías de la información y la comunicación suponga un incremento significativo de la competitividad, innovando en la creación de productos y servicios avanzados, así como transformando sus procesos de

<sup>1</sup> "La nueva Sociedad de la Información constituye un espacio que facilita la libertad y la participación de la ciudadanía, pero también conlleva el riesgo de crear un nuevo muro de separación entre personas y entre territorios -la llamada "brecha digital-" Acuerdo de coalición para la formación de un Gobierno (VIII Legislatura).

negocio, la relación con los agentes de su entorno y la creación de nuevos modelos organizativos, a la vez que pretende reforzar el sector TIC y de contenidos audiovisuales, de forma que sea un soporte a la competitividad del país, que se consolide como un sector internacionalizado y con un peso significativo en la economía vasca.

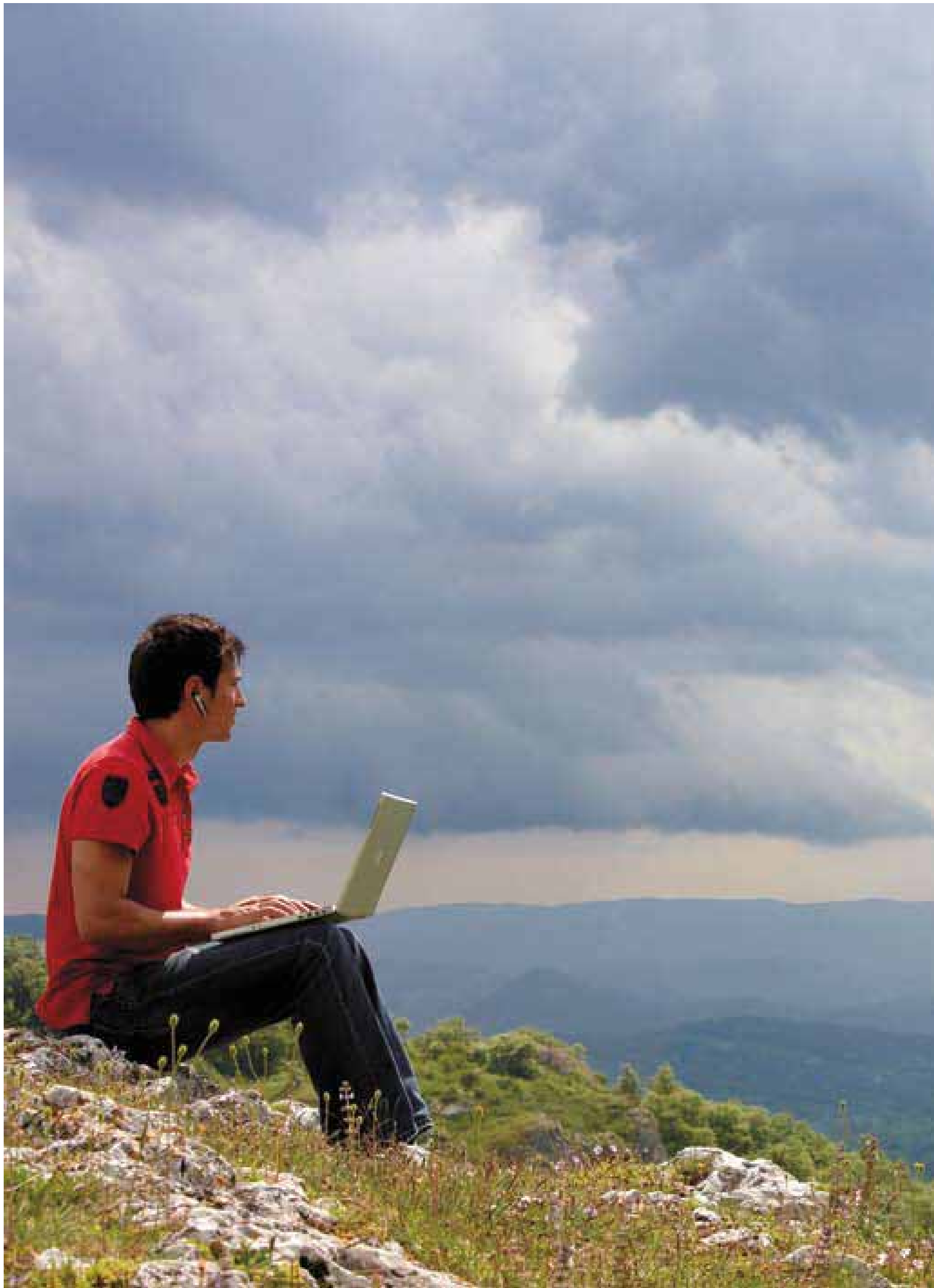
- Para la Administración Pública es un compromiso para un cambio de cultura y adaptación a la prestación de **servicios públicos digitales** y disponibilidad de contenidos avanzados.
- No se olvida de continuar asegurando la presencia de **Euskadi en la red**, preservando en los nuevos entornos digitales su cultura y su lengua y poniendo en el escaparate de Internet la oferta de sus recursos turísticos.
- Se compromete a dotar a Euskadi de las **Infoestructuras** que necesite para acceder a la Sociedad de la Información, haciéndolas llegar a cualquier punto de la geografía. Las infoestructuras van más allá de las infraestructuras de telecomunicaciones, les dota de instrumentos que aseguren la calidad en Internet, asegurando la accesibilidad, la seguridad y la confianza en la red.
- Hace una invitación específica a la Administración Local a apostar por esa sociedad, para que construya su propia Agenda y apoyarla en ello, y bajo la denominación de **Agendas Digitales Institucionales** pretende crear un lenguaje común y una estrategia conectada para todas las Administraciones de Euskadi.
- Y, para acabar, diseña para sí mismo una forma de **gestión** innovadora, a través de la acción compartida y participativa en torno a algunos proyectos que bajo el apelativo de tractores, sean multidisciplinares, tengan especial relevancia y/o movilicen a más de un Departamento, institución o agentes fuera de la Administración.

Esta forma renovada de gestionar o de entender la gestión de la Administración Pública es un objetivo más del Plan.

**Hacer de la participación y corresponsabilidad una seña de identidad para poner en valor el conocimiento de la ciudadanía para la innovación y la productividad en el sector privado y para la eficiencia de las políticas públicas.**

Para finalizar el documento, se exponen los recursos financieros previstos por la Administración Vasca para la ejecución del Plan y que provienen de los Presupuestos Generales de la CAPV.

El montante total comprometido asciende a 285.435.200 euros para el periodo 2007-2011. Esta cantidad se nutre de unas partidas de financiación extraordinaria de 144.993.200 euros, que complementan el esfuerzo financiero ordinario y que aparecen directamente referenciadas en un programa presupuestario específico, al igual que se dispuso en el anterior Plan.





# PARTE I DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA



En Euskadi,  
¿Dónde  
estamos?

**2.0**

euskadiko agenda digitala  
agenda digital euskadi



## EN EUSKADI, ¿DÓNDE ESTAMOS?

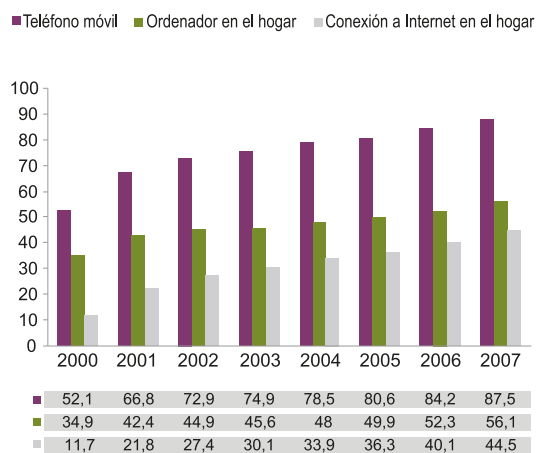
El diagnóstico de situación del desarrollo de la Sociedad de la Información en Euskadi sobre la que el PESI 2010 va a realizar sus actuaciones debe ser un diagnóstico sobre los indicadores más representativos de la Sociedad de Información y Comunicación que se encuentran disponibles.

Antes de comenzar a valorarlos, procede una reflexión metodológica, ya que los indicadores que forman el núcleo central de las estadísticas de la Sociedad de la Información publicadas por los principales organismos estadísticos (Eustat, Ine y Eurostat), tienen una problemática doble: su parcelación y la existencia de un marco de referencia cambiante.

No existe una estadística de referencia que englobe todas las características de interés sobre la Sociedad de la Información, sino informaciones diversas que sirven para evaluar sus distintos aspectos. Además, a la par que se van consolidando los cambios de tendencias en la accesibilidad y uso de las tecnologías, los indicadores van sufriendo un proceso de continua renovación, revisión y variación de su significatividad. No existe un marco de análisis estable que encuadre los indicadores estadísticos a emplear y permita realizar una valoración consensuada y comparable a nivel internacional.

Para superar estas dificultades, el diagnóstico de situación del PESI 2010 se estructura de forma parcelada, atendiendo a grupos de indicadores, y se seleccionan aquellos cuyo análisis permita una visión más clara de lo ya acontecido.

### Evolución de la incorporación de las TIC en la sociedad (% total familias)



Fuente: Eustat

No obstante, se puede decir que, en su conjunto, los indicadores muestran el avance notable realizado en los últimos años. Véase, como ejemplo, la evolución de la incorporación de equipamiento y acceso a la red en las familias desde el año 2000.

Los resultados de los indicadores permiten una estimación positiva de la trayectoria de acercamiento hacia la media europea, referencia indispensable, ya que en el anterior plan se buscaba la convergencia hacia esa media. No obstante, todavía queda camino por recorrer. Precisamente, para un indicador básico de los aludidos, conexión a Internet en el hogar, señalar que el 44,5% de los hogares vascos disponen de esta frente a la media de la UE27 que arroja en el año 2007 un 54% del total.

Incluso la percepción de la trayectoria previa de los indicadores se debe matizar en el presente plan, puesto que la verdadera convergencia venidera que se desea es con los países europeos adelantados, y los resultados

obtenidos todavía quedan alejados de los países más avanzados de Europa<sup>2</sup>, en los que la socialización de las tecnologías de la información y comunicación es casi plena. Por lo tanto, se debe mantener el pulso en la incorporación y usos de las TIC sobre lo que ya se ha conseguido en los años anteriores.

Asimismo, para ciertos colectivos o grupos poblacionales y en determinados aspectos, existe un desfase lo suficientemente importante como para que se continúe abordando medidas que aceleren su incorporación a la Sociedad de la Información.

A continuación se detallan los distintos indicadores disponibles, agrupados atendiendo a su área explicativa, a través de los que se va a poder dar una valoración más amplia del estado de situación y de los factores relevantes a incidir para la mejora de la Sociedad de la Información en Euskadi.

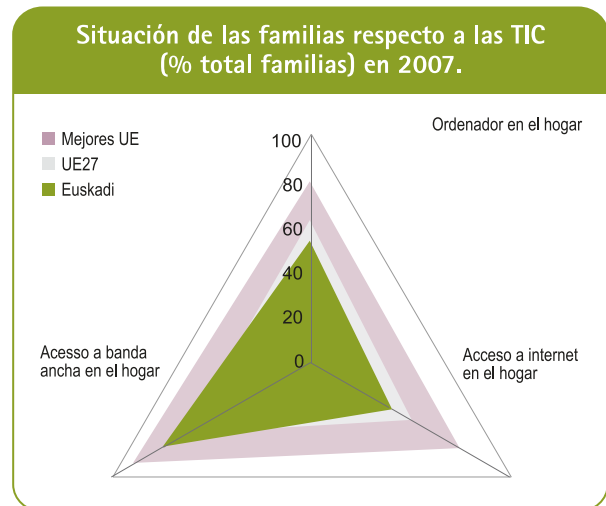
<sup>2</sup> Países que encabezan la clasificación europea en materia de Sociedad de la Información: Dinamarca, Suecia, Finlandia, Países Bajos y Reino Unido.

## 1.1 Accesibilidad y utilización ciudadana

*El nivel de equipamiento y acceso en los hogares se acerca a los niveles medios de Europa, pero a todavía a distancia de los cinco países que encabezan la clasificación europea.*

Según datos de Eustat, en el año 2007, el 56,1% de los hogares tienen un ordenador, un 44,5% tiene acceso a Internet y, de ellos, el 83,8% tiene conexión a Internet a través de banda ancha.

La disponibilidad de banda ancha en el hogar representa un requisito para poder utilizar los servicios digitales más avanzados, con lo que la evolución de esta variable constituye un indicador sobre el grado de accesibilidad a este tipo de servicios por parte de la ciudadanía vasca. Resulta revelador que más de la tres cuartas partes de los hogares conectados en 2007 lo hagan a través de ella, cuando en el año 2003 menos de una cuarta parte lo hacía.

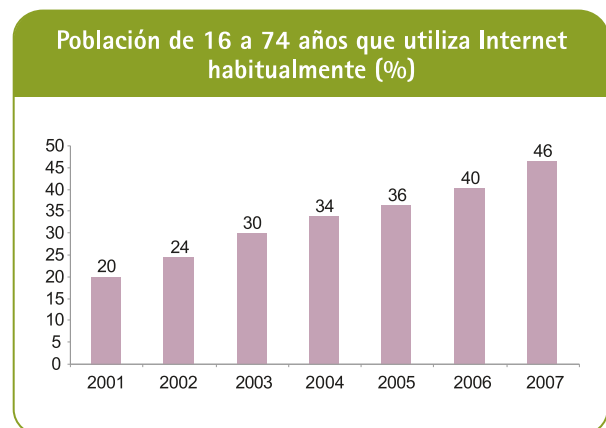


Fuente: Eustat y Eurostat

*La población utiliza el equipamiento y los servicios digitales básicos, pero no masivamente los servicios avanzados.*

Pasando de un análisis de los hogares a las personas, se aprecia que las cifras varían al alza, ya que en el año 2007 el 92,5% de la población mayor de 14 años tiene teléfono móvil, el 65,5% tiene ordenador y el 46,7% es usuaria de Internet.

Resulta especialmente interesante el avance mostrado por la población de 16 a 74 años, que es usuaria de Internet en un 52%, y cerca de un 90% de esa población usuaria utiliza Internet al menos una vez a la semana (un 46,3% de la población total). En este sentido, hay que destacar que la proporción de usuarios habituales (el indicado 90%) es similar a la de los países más avanzados de la UE.



Nota: Habitualmente significa al menos 1 vez a la semana  
Fuente: Eustat

Este dato es muy significativo, ya que refleja que la ciudadanía vasca va incorporando Internet a sus hábitos cotidianos, cambio que cabe asociar con una mayor capacitación y un mayor conocimiento para aprovechar al máximo la potencialidad de Internet.

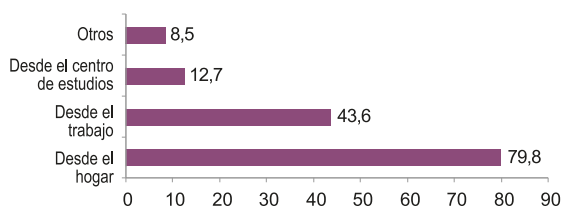
Por otra parte, la población usuaria ¿qué utilidad se obtiene de la red? El acceso a Internet se realiza sobre todo para obtener información o realizar consultas (un 99% visita páginas web) y manejar el correo electrónico (83% de los usuarios). El 36% de los usuarios de Internet participa en chats y foros online.

Internet se utiliza principalmente para recabar información y leer prensa. Aspectos como la educación o la relación con la Administración tienen aún un espacio de crecimiento importante. La penetración del comercio electrónico ha registrado un avance, alcanzando el 27,8% de los usuarios. En cuanto a la tipología de la compra, destaca sobre el resto la compra de viajes, billetes y la reserva de alojamientos y vacaciones (51% de la población que adquirió bienes y servicios a través de la red en 2007). Más lejos se encuentra la compra de billetes y entradas para espectáculos (11,5% de las compras), así como la compra de libros y revistas, o de material informático (un 10%).

Por último, el porcentaje de población que usa los servicios de banca en red es el 38,8%, inferior al 44% de la media europea y muy alejado del 69% de los países más avanzados de Europa.

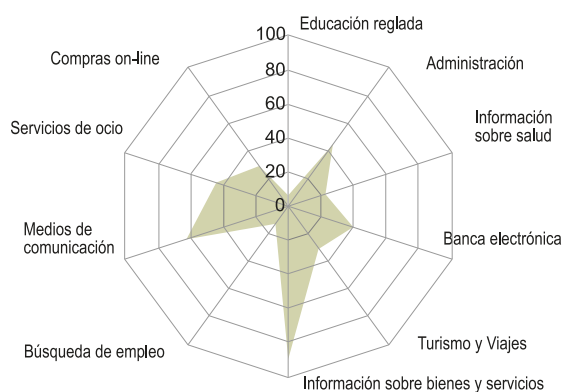
Por otra parte, el lugar de acceso más habitual es el hogar, seguido del lugar de trabajo y, en tercer lugar, el centro de estudios.

**Lugar habitual de conexión a Internet en 2007**  
(% población internauta de 16 a 74 años)



Fuente: Eustat y Eurostat

**Fines de la utilización de Internet. 2007**  
(% población internauta de 16 a 74 años)



Fuente: Eustat

## 1.2 Diferencias en la ciudadanía

*Hay una significativa diferencia de utilización de las TIC en función de la edad, una más reducida diferencia entre sexos y una también significativa entre los grupos de población con riesgo de exclusión social.*

Paralelamente a la preocupación por su proceso global, una verdadera socialización exige el desarrollo lo más homogéneo posible en todos los grupos demográficos, atendiendo a los factores de edad, sexo y grupo social.

Analizando estos grupos, se ve que la edad es el factor más diferenciador en la utilización de las TIC, sobre otros factores. Tomando como referencia solamente la utilización de Internet, los datos son contundentes en establecer una relación inversa entre edad y uso, que viene dado por un desfase de ritmo entre el fuerte dinamismo de la población más joven frente a la falta de motivación de los grupos de más edad.

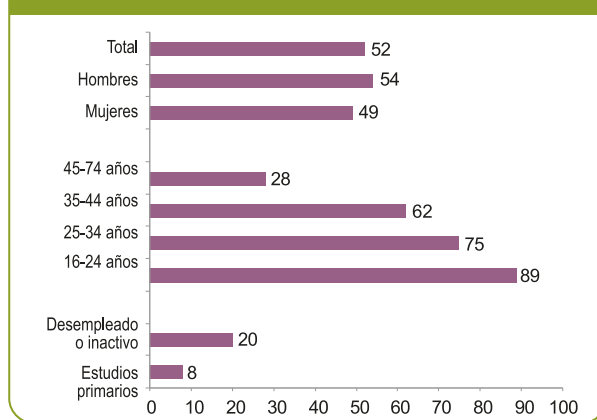
Resulta muy significativo que en el grupo de menor edad nueve de cada diez jóvenes sean usuarios de Internet, por su perspectiva de futuro.

Por su parte, la diferencia en el uso entre sexos mantiene porcentajes moderados, que además están íntimamente relacionados con la composición de los grupos de más edad, que se han ya señalado como los menos inoicluidos y arrastrando el histórico alejamiento de la mujer de los aspectos técnicos.

Asimismo, existen algunos indicadores parciales que señalan el alto riesgo de exclusión digital de los colectivos con riesgo de exclusión social. Así, por ejemplo, el grupo de población desempleada e inactiva es usuaria de Internet en un escaso 20% y el que solo dispone de un nivel de estudios primarios en un 8%.

En atención al grado de integración de las TIC y sobre la base del indicador de usuarios de Internet en el hogar, podemos agrupar ciertas tipologías de personas: el colectivo de internautas, el colectivo de usuarios frecuentes y también un grupo de población no motivada o no sensibilizada frente al uso en el hogar. Este colectivo agruparía a las personas que declaran que no tienen conexión en el hogar por que no quieren, no lo necesitan o lo desconocen, un importante 32,5%.

**Población internauta, según sexo y edad. 2007.**  
(% población internauta de 16 a 74 años)



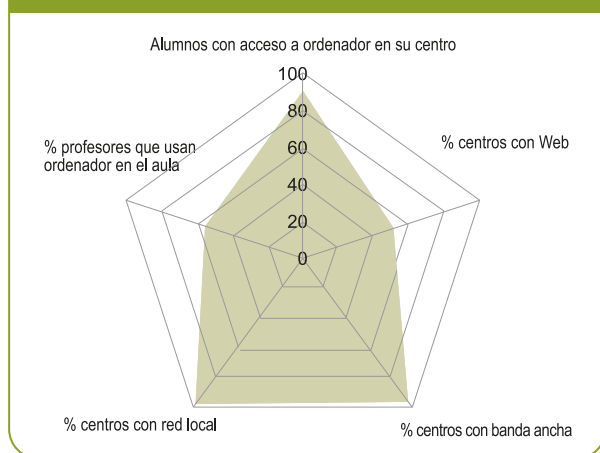
Fuente: Eustat

## 1.3 Equipamiento y utilización en los centros educativos

*Las dotaciones de equipamiento en los centros educativos son muy importantes y son elementos accesibles para alumnos y profesores, pero no se han incorporado en el proceso de formación con todas sus potencialidades.*

El 88,4% de los alumnos tiene acceso a equipos informáticos con conexión a Internet en su centro educativo (educación reglada). El número de alumnos por ordenador se sitúa en 9 alumnos, mientras el número de profesores por ordenador es de 3,7. El 90% de los centros educativos tiene acceso a Internet de banda ancha (100% de las universidades y centros de formación profesional y 85% de los centros de educación primaria y secundaria).

Situación de los centros educativos respecto a las TIC en el curso 2006-2007.



Fuente: Encuesta de las TIC en los Centros Educativos.

## 1.4 Penetración en las empresas

*El desarrollo de la Sociedad de la Información en las empresas es desigual, con un alto nivel en las grandes y con menor aplicación en PYMES y, especialmente, microempresas.*

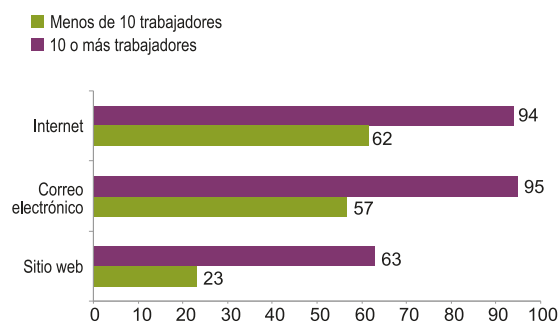
En las empresas, el acceso a Internet, la utilización del correo electrónico como herramienta de trabajo y la disponibilidad de sitio web son los tres indicadores que mejor reflejan el avance que se ha producido. En 2007, y según la metodología utilizada por Eurostat, el 64% de los establecimientos vascos dispone de conexión a Internet. El grado de implantación del correo electrónico se sitúa en el 59% del total de establecimientos, y el porcentaje de las empresas que dispone de sitio web es del 25%.

En cualquier caso, al igual que ocurre en el resto de economías, el grado de penetración de las TIC en el tejido empresarial vasco es considerablemente más elevado en las empresas de cierto tamaño. Así, la disponibilidad de TIC en las empresas de 10 o más personas trabajadoras es muy similar a la media de la UE27 y muy próxima a la situación de los países de referencia. En concreto, un 94% de los establecimientos de 10 y más trabajadores tienen acceso a Internet (un 93% en la UE27), un 95% utiliza el correo electrónico y un 63% tiene sitio web (idéntica proporción en la UE27).

El sector de actividad también incide de forma determinante en el proceso de adopción de las TIC. La banca y las empresas de servicios empresariales son los sectores con un mayor índice de implantación de las TIC (tasas de conexión algo superiores al 90%). En el extremo opuesto, los sectores menos proclives a la introducción de las TIC en su actividad son el textil/confección, la construcción y el sector de transporte y comunicaciones (con tasas de acceso a Internet ligeramente superiores al 50%).

Un aspecto a destacar es la amplia disponibilidad de las redes de banda ancha por parte de las empresas vascas. El 82% de los establecimientos de Euskadi con acceso a Internet tiene conexión a través de banda ancha, esto es, un 53% del total de los establecimientos. En el caso de las empresas de 10 y más trabajadores, hasta un 84% del total de establecimientos dispone de conexión de banda ancha, porcentaje que supera la media de la UE27 (78%), y que se sitúa en valores muy similares a los de los cinco países más avanzados.

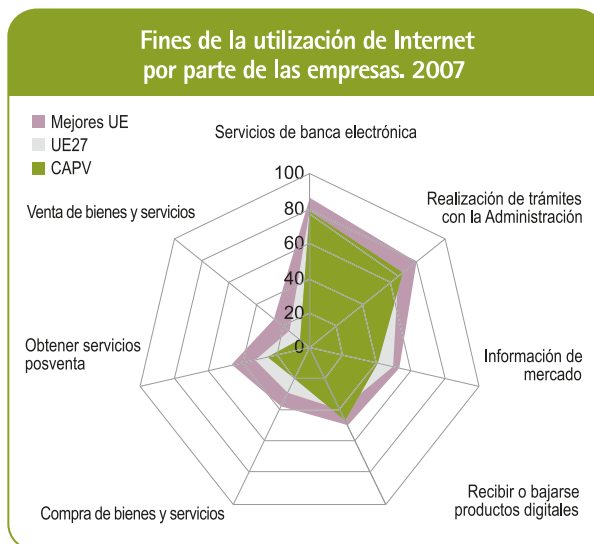
Equipamiento y uso de Internet por las empresas. 2007.  
(% establecimientos)



Fuente: Eustat (metodología Eurostat)

### Las empresas no han explotado en toda su potencialidad las posibilidades de las relaciones en red.

Si se analiza el uso de la red por parte de las empresas, la mayor parte de ellas lo utiliza para realizar búsquedas documentales (94%) o trámites con la banca (71% de las empresas con acceso). Otras aplicaciones, como las relaciones con clientes, con la Administración, etc. a través de Internet presentan todavía niveles de utilización inferiores (aproximadamente un 40% de las empresas). No obstante, se trata todas ellas de aplicaciones en claro desarrollo a futuro.



Fuente: Eurostat y Eustat (metodología Eurostat)

### Los factores que obstaculizan el desarrollo del comercio apenas varían en el tiempo, siendo uno de los más importantes la propia percepción de las empresas sobre la falta de posibilidades de su producto o servicio en Internet.

En cuanto a la explotación de las posibilidades comerciales de la Red, se detectan obstáculos claros que impiden una mayor penetración. Según las empresas, uno de los más importantes es la falta de adecuación de los productos y servicios para su comercialización a través de Internet. En consecuencia, se advierte un importante freno en la propia mentalidad de las empresas para el desarrollo del comercio electrónico.

Por otro lado, se observa una creciente demanda de personas usuarias de ordenadores portátiles con conexión a Internet en movilidad, al tiempo que crece el número de empresas que abren sus sistemas de información a Internet, permitiendo el acceso remoto a clientes, proveedores y a los miembros de la propia empresa. Ante esta demanda de conexión a Internet en movilidad, Euskadi impulsó la creación de puntos de acceso inalámbrico mediante tecnología wifi (Iniciativa KZ Wifi), que ha permitido el despliegue de zonas wifi en lugares tales como universidades, hoteles, palacios de congresos y recintos feriales.



Fuente: Eustat



## 1.5 Presencia del sector TIC y audiovisual

El sector TIC representó el 3,8% del PIB de Euskadi en 2005, última cifra estimada. Por ramas de actividad, es en el sector servicios donde se concentró el 80% de estas empresas y, más concretamente, en actividades informáticas y alquiler de maquinaria y equipo, con 1.411 empresas de las 2.001 totales.

### Principales magnitudes del sector TIC en el año 2005

|                                                        | Empresas<br>(número) | Cifra de<br>negocios | Valor<br>añadido | Ocupados<br>(número) |
|--------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| Miles de Euros                                         |                      |                      |                  |                      |
| Total Sectores                                         | 164.086              |                      | 51.110.318       | 965.358              |
| Total Sector TIC:                                      | 2.001                | 4.443.073            | 1.927.413        | 23.406               |
| Industria                                              | 243                  | 871.975              | 319.770          | 6.872                |
| Servicios                                              | 1.758                | 3.571.098            | 1.607.643        | 16.534               |
| Comercio al por mayor de<br>maquinaria y equipo        | 212                  | 374.563              | 75.712           | 1.378                |
| Telecomunicaciones                                     | 135                  | 1.954.642            | 969.406          | 3.364                |
| Alquiler de maquinaria y<br>equipo y Act. Informáticas | 1.411                | 1.241.893            | 562.525          | 11.792               |

Fuente: Eustat

El sector TIC logró una cifra de negocios de 4.443 millones de euros y generó una riqueza en términos de valor añadido de 1.927 millones de euros en 2005. Empleó a 23.406 personas (un 2,42% del total del personal ocupado), 6.872 en el sector industrial y 16.534 en el sector servicios.

Por su parte, el sector audiovisual englobó a 389 empresas en el mismo año, que generaron un empleo de 2.691 personas. Con un volumen de negocio en torno a los 250 millones de euros, un 56,3% le correspondió a televisión, un 36,8% a cine, un 3,8% a formato multimedia y un 3,1% al resto de formatos (video, CD y DVD).

## 1.6 Implantación de la Administración digital

Las Administraciones Públicas Vascas disponen de infraestructuras, sistemas de base y modelos para proporcionar servicios digitales avanzados, aunque el desarrollo es desigual en perjuicio de las Administraciones Locales de municipios pequeños y medianos.

El Gobierno Vasco ha definido el Modelo de Administración Digital que debe servir de referencia al conjunto de las Administraciones Vascas. Sus elementos más destacables son el sistema único de gestión y contabilización para todas las operaciones de pagos y cobros y el sistema unificado de gestión de expedientes, que modeliza los procedimientos administrativos, de forma que sea posible establecer normas de actuación, tramitar los expedientes administrativos, facilitar la consulta de expedientes a la ciudadanía y disponer de información de gestión homogénea.

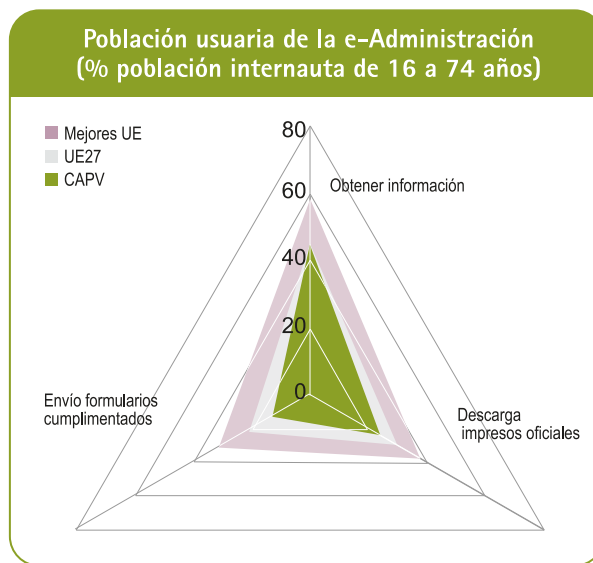
El sistema de certificación y firma electrónica está ya plenamente operativo y representa un elemento central básico en el proceso de digitalización de la sociedad, puesto que aporta los requisitos necesarios de autenticación en las relaciones entre Administración, personas y organizaciones, así como la licitación electrónica.

Se ha implementado un modelo único de presencia del Gobierno Vasco en Internet (tecnología, formato, marca, segmentación de usuarios, modelo de gestión...) que estructura y homogeneiza la presencia en Internet de sus servicios públicos a través del portal *euskadi.net* y se ha diseñado un nuevo servicio de atención al ciudadano: Zuzenean. Además se han desarrollado importantes avances en diversos servicios y Departamentos a través de la puesta en marcha de portales temáticos (Justizianet, GazteAukera, Euskalmet, Osanet) y de servicios digitales avanzados (servicio de información geográfico corporativo, sistema de gestión de la información ambiental, sistema de información del transporte, etc.).

¿Cuál es el nivel de uso de las nuevas tecnologías en la relación entre la Administración y la ciudadanía y empresas? Tres son los niveles básicos de relación con la Administración: Acceso a la información, descarga de formularios y tramitación electrónica de procedimientos.

En los tres niveles se sitúa por delante de la media europea. En el nivel informativo se aproxima incluso a los países de cabecera, le supera ampliamente en el nivel de descarga de impresos y se destaca también en el nivel de envío de formularios cumplimentados.

Los datos correspondientes a la ciudadanía muestran que Euskadi se sitúa en niveles próximos a los de la media de la UE27, mientras que en los países más avanzados la relación con la Administración vía Internet es significativamente más intensa, sobre todo en los niveles que implican una mayor sofisticación.



Fuente: Eustat y Eurostat

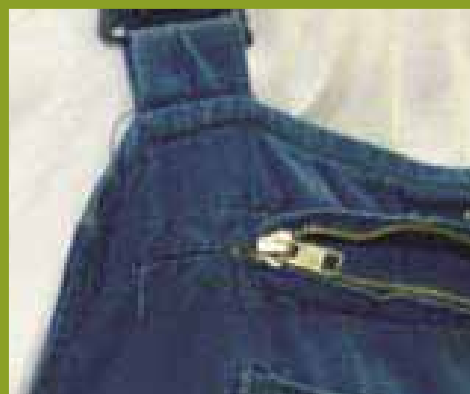
En la CAPV, un 45% de la población internauta obtiene información de la Administración a través de Internet en 2007 (proporción muy similar a la de la UE27 y algo inferior a la de los cinco países más avanzados), esto es, alrededor de un 23% de la población total. Además, un 25% de los internautas se conecta para descargar impresos oficiales y un 13% envía los formularios una vez cumplimentados, tasas que se sitúan considerablemente por debajo de los países más avanzados de la UE (más del 30%).

Finalmente, en cuanto a las empresas, se ha de indicar que un 45% de los establecimientos de Euskadi con conexión a Internet utiliza esta herramienta para realizar trámites con la Administración<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Debido a las diferencias metodológicas, no hay posibilidad de comparar estos datos con los de la UE.



1234567890  
1234567890



Análisis del  
entorno



**2.0**

euskadiko agenda digitala  
agenda digital euskadi

## 2

## ANÁLISIS DEL ENTORNO

En tanto que la Sociedad del Conocimiento avanza sin parar, el camino a recorrer presenta nuevos retos que se pueden agrupar en torno a tres aspectos: la necesidad de actuar en un mundo en cambio permanente, posicionarse ante los retos tecnológicos e integrar las implicaciones sociales.

## 2.1. Actuar en un mundo en cambio permanente

Euskadi es una *ciudad región* abierta al mundo, que se encuentra sumergida de lleno en un nuevo entorno dominado por la velocidad de los cambios y de movimientos de transformación, que llevan a un nuevo paradigma cuyos rasgos principales se destacan a continuación:

- **La globalización de los mercados.**

La globalización de los mercados y la aparición de nuevos mercados y países competidores –en particular los nuevos miembros de la Unión Europea y los gigantes de Asia– implican cambios profundos en las relaciones comerciales y de producción, con la necesidad de gestionar información y relaciones comerciales y de servicios a gran distancia.

- **La urgencia de avanzar hacia un crecimiento sostenible.**

La limitación de los recursos naturales y la necesidad de reducir drásticamente el consumo energético procedente de combustibles fósiles, exige avanzar en la desmaterialización de la economía y en una nueva organización de los modos de vida y trabajo que reduzcan la necesidad de los desplazamientos físicos. También las TIC tienen que evolucionar mejorando la sostenibilidad de sus dispositivos y procesos de fabricación.

- **El papel clave de la innovación para la competitividad sostenible y sostenida en el tiempo.**

Una sociedad que ha alcanzado el nivel de desarrollo de la sociedad vasca no puede seguir planteándose el futuro en términos de adopción de tecnologías foráneas y de ventajas en costes, sino que tiene que encarar decididamente el reto de la innovación, máxime cuando es mayor que nunca la competencia entre países y regiones. La magnitud de este reto exige nuevas formas de organización de la innovación, fomentando la cooperación en red y propiciando un desarrollo de la tecnología orientado al mercado.

- **Una sociedad más vulnerable y con mayores riesgos potenciales.**

Al mismo tiempo, la dependencia de los sistemas de información y comunicación hace que la sociedad sea más vulnerable al *cibercrimen* y a la manipulación de la información. Garantizar el funcionamiento de las infraestructuras de comunicación, el suministro energético y la protección de los sistemas de información son factores clave para preservar la confianza y seguridad en las operaciones y transacciones que se llevan a cabo en la red y para asegurar su expansión y desarrollo.

- **Crecimiento de la participación de los colectivos usuarios.**

Se prevé un fuerte crecimiento del uso de Internet, tanto en número de usuarios como en horas de conexión por usuario. Este crecimiento unido a la tendencia de una mayor participación de los usuarios en la configuración de los contenidos de la red alcanza ya a las instituciones y a los medios de comunicación convencionales, como la prensa, la radio o la televisión, y condicionará en gran medida la configuración de sus contenidos, haciendo que traspasen sus fronteras tradicionales, convirtiéndolos en soportes más abiertos y en un cauce de expresión y participación de la ciudadanía.

- **La transformación de los sectores productivos.**

Un escenario de **transformación económica** con unos sectores productivos (industria, agricultura y servicios) cuya competitividad en los mercados globales está ligada a la incorporación de las TIC y a nuevos modelos de gestión empresarial.

- **Una revisión de la dimensión del territorio.**

Un escenario en el que, frente al riesgo de la uniformidad y la disolución cultural, las TIC permiten a un país pequeño pero con una fuerte identidad cultural adquirir una visibilidad y proyección internacional alcanzando un desarrollo **glocal** (*actuando localmente con una perspectiva global*).



## 2.2. Posicionarse frente a los retos tecnológicos

La evolución tecnológica en el entorno de las TIC está marcada por los avances en múltiples campos de la electrónica y de la comunicación del conocimiento, que conforman tendencias que se convierten en factores críticos para la transformación de la Sociedad de la Información, con notable impacto sobre el mercado y que, por lo mismo, representan un importante reto en materia de investigación y desarrollo.

Un recorrido por los informes prospectivos de mayor solvencia<sup>4</sup> permite resaltar las siguientes tendencias:

- **La convergencia de aplicaciones.**

Se han identificado una serie de áreas de investigación científica y tecnológica con una fuerte interrelación entre sí en el sentido de que los progresos en cada una de ellas potencian en gran medida el avance de las otras. Las TIC lo están con la nanotecnología (aprovechamiento de las propiedades de la materia a escala nanométrica), la biotecnología (tecnología basada en la biología) y las ciencias cognitivas (estudio de la mente humana).

La convergencia no se limita al desarrollo científico tecnológico sino que se extiende también a las aplicaciones de estas tecnologías. El impacto de estas aplicaciones será aun mayor si se tienen en cuenta para su desarrollo principios generales de uso y acceso universal a las mismas.

- **La integración entre productos y servicios en el mundo de las TIC.**

Hay muchos indicios que apuntan a la creciente integración entre productos y servicios. Las tecnologías requeridas para fabricar productos, así como las que están presentes en los propios productos, son cada vez más baratas. Por otra parte, la comunicación con centros de fabricación y distribución es fácil y barata.

A no muy largo plazo, el desarrollo tecnológico posibilitará una conectividad ubicua, prácticamente ilimitada y a precios asequibles. Ante esta banalización de la conectividad, el aporte de valor se trasladará al terreno de los servicios, tanto públicos como privados, que incrementarán su variedad y sofisticación.

Por estos motivos cada vez son más los productos que se suministran en el marco de la venta de servicios, como se aprecia claramente en el mercado de la telefonía donde los operadores prácticamente regalan los teléfonos al contratar sus servicios. En este contexto, a los fabricantes de productos se les presenta una paradoja que no es fácil resolver. La reducción de márgenes les obliga a promover una producción en masa para aprovechar las economías de escala, mientras el mercado demanda productos cada vez más personalizados y adaptados a las necesidades y gustos de cada consumidor. La solución viene por dos vías: procesos de fabricación masivos y flexibles y productos altamente configurables.

Igualmente, la migración a una economía de productos y servicios cada vez más integrados, implica:

- Integrar capacidades de comunicación en los productos, que permitan establecer una línea directa con el consumidor y que podrá ser utilizada para proporcionar servicios añadidos e incrementar las oportunidades de negocio.
- Adoptar tecnologías que permitan establecer perfiles de cliente no sólo a efectos de marketing, sino también de provisión de servicios.
- Comercializar los procesos de fabricación como servicios.

<sup>4</sup> Institute for Prospective Technological Studies (IPTS), *Foresight on Information Society Technologies in the European Research Area – Key Findings* (FISTERA), 2006. Este Instituto es uno de los siete institutos de investigación del Centro Común de Investigación de la Comisión Europea.

La simbiosis entre productos y servicios se puede apreciar tanto en el sector público como privado. Un ejemplo en el sector público son los servicios sanitarios (prevención, telediagnóstico) y educativos (libros y tutoriales serán suministrados como servicios). En el sector privado, la industria del entretenimiento puede reemplazar la venta de música y cine en soporte físico para hacerlo a demanda a través de canales de comunicación digital.

En cualquier caso, las cadenas de valor sufrirán un cambio notable, poniendo el acento cada vez más en la inteligencia asociada al producto, que en el propio bien objeto de la compra.

- **El desarrollo del ancho de banda ilimitado y la multiplicación de terminales inteligentes en el entorno productivo y doméstico.**

Este desarrollo tecnológico está basado en la creciente importancia de los terminales frente a la infraestructura. Los terminales hasta ahora eran dispositivos sencillos de bajo coste con capacidades muy limitadas; de hecho, la evolución de los terminales estaba determinada por la evolución de las infraestructuras. Sin embargo, la integración de funcionalidades de comunicación en múltiples dispositivos (e.g. consolas de videojuegos) va a cambiar completamente la percepción de lo que es un terminal.

La consecuencia es que el número de terminales crece exponencialmente y las funcionalidades ya no son determinadas por la red, de manera que el terminal es más importante que la funcionalidad en sí misma. Un terminal en el futuro será capaz de elegir a qué red conectarse (GPRS, EDGE, UMTS) para ofrecer un determinado servicio.

En última instancia los terminales constituirán ellos mismos una infraestructura de comunicaciones de manera que la infraestructura actual será cada vez menos relevante.

Para avanzar en este modelo de terminales inteligentes es preciso que sean desarrollados mecanismos que permitan evitar interferencias, incrementar la capacidad de proceso, almacenamiento y autonomía de los terminales, la utilización flexible del ancho de banda (ancho de banda a demanda) y que compensen la capacidad de proceso disponible y requerida.

- **Los sistemas integrados como alternativa al ordenador personal.**

Por cada ordenador personal vendido hay más de 100 microprocesadores integrados en diferentes dispositivos: mando a distancia de televisores, relojes de muñeca, cerraduras de habitaciones de hotel, etc.

Los ordenadores verán mermado su protagonismo por la proliferación de múltiples dispositivos alternativos, más versátiles y mejor adaptados a las necesidades del usuario (conectividad, movilidad, portabilidad, convergencia, etc.). Estos nuevos dispositivos proporcionarán conectividad y capacidad de proceso, haciendo posible el acceso a la información desde el entorno más apropiado (video en televisión, auriculares inalámbricos para mensajes de voz, etc.). Esta situación posibilitará la generación de nuevos servicios a los que se podrá acceder desde múltiples terminales.

- **La implantación de la interactividad en el ámbito televisivo.**

La introducción de la Televisión Digital Terrestre (TDT) permite, al aplicar tecnologías digitales, ofrecer mayores prestaciones (mayor número de canales, mejor calidad de imagen o imagen en alta definición y mejor calidad de sonido) pero, sobre todo, permite dotar de interactividad a las retransmisiones televisivas, que podrán servir de cauce para el acceso a las TIC, especialmente Internet, comunidades virtuales, servicios públicos y privados, etcétera.



A partir de abril de 2010 todas las emisiones de TV terrestres habrán de realizarse mediante tecnología digital. En este nuevo contexto <sup>5</sup>, el sector audiovisual se enfrenta a una migración hacia la convergencia digital que ofrece grandes oportunidades para los nuevos entrantes e importantes retos para las cadenas tradicionales.

- **Las nuevas potencialidades del software.**

Con el despliegue de aplicaciones individuales y corporativas basadas en la red, el software pasará de ser una aplicación o un soporte a ser un auténtico servicio en la misma. Se prevé un importante crecimiento de las aplicaciones basadas en la red, tanto a nivel individual como corporativo. A nivel individual, se prevé un importante incremento de aplicaciones como el correo electrónico, agendas, sistemas de aviso y alarma, ofimática, gestores de favoritos y sistemas de búsqueda de información técnica. A nivel corporativo, se prevé que las aplicaciones de gestión en formato bajo demanda tengan el mayor crecimiento.

A su vez, el software libre se consolida en un escenario de cohabitación con el software propietario, en el cual los usuarios podrán optar por uno u otro para dar respuesta a sus necesidades. Asimismo, las empresas que desarrollan sistemas utilizarán ambas modalidades simultáneamente, algo que ya está sucediendo en las grandes compañías desarrolladoras de software propietario.

Por otra parte, la creciente demanda de interoperabilidad entre sistemas y de portabilidad entre dispositivos está propiciando un notable desarrollo de estándares abiertos, así como la fabricación y utilización generalizada de dispositivos y sistemas basados en éstos.

- **El desarrollo de los mundos virtuales.**

Se prevé también un importante crecimiento de los llamados mundos virtuales, que cubren necesidades sociales crecientes de relación, ocio y entretenimiento además de suponer un soporte virtual ideal para aplicaciones basadas en la red a nivel individual.

- **El fuerte crecimiento de plataformas y soportes interpersonales.**

Se prevé un fuerte crecimiento tanto de plataformas como de soportes de comunicaciones interpersonales (P2P). El éxito de esta fórmula favorecerá la aparición de nuevos entrantes que facilitarán el desarrollo de redes entre amigos y familiares.

<sup>5</sup> El lanzamiento del sistema TDT se produjo el 30 de noviembre de 2005, comenzando las emisiones digitales en abierto por parte de las cadenas que hasta ese momento emitían en analógico, incorporando, al mismo tiempo, nuevas emisiones inauguradas ex profeso. En los últimos dos años han ido surgiendo nuevas emisoras y canales de televisión que operan exclusivamente como TDT.

## 2.3. Integrar las implicaciones sociales

Los cambios infieren una serie de consecuencias o implicaciones sociales a tener en cuenta en la configuración de una Sociedad del Conocimiento.

- **Una sociedad mejor formada, más exigente y más participativa.**

La Sociedad de la Información, junto con la elevación del nivel general de educación, pone en manos de los usuarios y las usuarias medios de conocimiento que redundan en un mayor nivel de exigencia de calidad de los servicios recibidos. Al mismo tiempo, la conectividad que propicia la red 2.0 facilita la colaboración y participación de la ciudadanía en iniciativas colectivas que la convierte en protagonista y actora del propio desarrollo tecnológico. Posibilita, además, un avance notable en la democracia electrónica.

- **Materialización de la participación en la gobernanza.**

Unas instituciones abiertas, que tratan de movilizar, consideran y aprovechan el conocimiento existente en la sociedad para integrarlo en sus procesos de toma de decisiones, y se reorganizan para responder a este reto y crean herramientas que favorezcan la participación. Apertura es tanto poner a disposición de la ciudadanía la información disponible sobre los procesos de toma de decisión, como propiciar la participación y generar plataformas reales y virtuales que favorezcan la gestión de una y la articulación de la otra.

- **Cambio de estilo con nuevos requerimientos para el liderazgo, la capacitación y la vida laboral.**

La sociedad está asumiendo nuevos valores y comportamientos entre los que se incluyen el reconocimiento de la diferenciación cultural y personal, el respeto e integración a las minorías y una demanda creciente para conciliar los requerimientos de la vida laboral y familiar.

Las tecnologías de la información y la comunicación facilitan la movilidad laboral, lo cual requiere a su vez nuevas formas de organización, reconocimiento y gestión laboral. Están impactando de forma directa en la distribución del tiempo laboral y sobre todo en la naturaleza del trabajo que se desarrolla y en la forma de entender el ocio. Se sustituye la tarea manual por puestos muy tecnificados con una mayor cualificación, donde hay que entender el nuevo proceso automatizado en toda su extensión, para ser capaz de hacerlo funcionar de la forma más eficiente, de actuar ante los imprevistos o situaciones complejas que se presenten y de coordinar las actividades de este sistema en una red de sistemas informáticos.

Se crean nuevos oficios y se transforman radicalmente los oficios de servicios anteriores a la ola tecnológica.

- **Cambios demográficos: Envejecimiento, inmigración y mestizaje.**

La disminución de la tasa de natalidad y el aumento de la esperanza de vida provocan el envejecimiento progresivo de la sociedad, con importantes consecuencias a nivel económico y social: dificulta el reemplazo generacional y genera un grupo creciente de población madura, altamente cualificada, que demanda servicios específicos.

Paralelamente, la llegada incipiente de mano de obra inmigrante es la resultante de un proceso de presión de salida en los países de origen y de atracción en destino para cubrir la oferta de empleo en sectores de menor cualificación y más intensivos en el factor trabajo.

La inmigración permite recuperar las tasas de fecundidad demográfica, cubre la falta de respuesta local a algunas demandas de empleo, pero también genera demandas específicas de educación y asistencia social, con problemas nuevos de integración cultural que conllevan a una sociedad mestiza, más diversa y con nuevos valores culturales.

- **Una revisión de los parámetros de la educación y la investigación.**

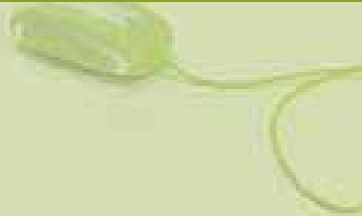
Una evolución tecnológica acelerada absolutamente abierta lleva a apostar por un escenario y, en consecuencia, una investigación y educación, marcadamente **pluritecnológica**. La respuesta a cuestiones cada vez más complejas se debe abordar con una visión más plural.

- **El papel impulsor del cambio de la Administración Pública.**

Una Administración orientada a la ciudadanía y para quien la Sociedad de la Información le permite avanzar a través de la senda de la modernización y la calidad de los servicios, produciendo un número creciente de **servicios digitales avanzados** directamente accesibles a la ciudadanía.

- **Un cambio de la demanda de formación.**

Las apuestas de futuro descansan en la capacidad de las personas. En esta línea, las TIC se han convertido en una potente herramienta para el desarrollo individual, laboral y social de las personas, pero su utilización efectiva constituye una tarea crecientemente compleja y sometida a los avatares de la evolución tecnológica. Por ello es necesario articular una estrategia de **aprendizaje a lo largo de la vida** exigida y facilitada por la evolución de las TIC. La inicial alfabetización digital se convierte en una parte de la **educación digital permanente**.



Marcos  
de referencia



3

2.0

euskadiko agenda digitala  
agenda digital euskadi

## 3

## MARCOS DE REFERENCIA

## 3.1. El impulso de la Sociedad de la Información en otros ámbitos espaciales

A nivel mundial, las Naciones Unidas, mediante las Cumbres Mundiales de 2003 y 2005 sobre la Sociedad de la Información, han establecido una visión de la Sociedad de la Información que resalta la importancia de utilizar las TIC como facilitadoras del crecimiento económico, la igualdad, el desarrollo sostenible, la calidad de vida y la política de desarrollo. El derecho de todas las personas y la posibilidad de que accedan al uso de las TIC se han convertido en la piedra de toque de la aplicación efectiva de los derechos humanos.

La II Cumbre Mundial de Ciudades y Autoridades Locales sobre la Sociedad de la Información aprobó, el 11 de noviembre de 2005, la "Declaración de Bilbao" en cuyo Decálogo se proclama el derecho universal a emitir y a recibir información, y se subraya el papel de las Nuevas Tecnologías en la promoción de los derechos humanos, la democracia, la descentralización, el respeto a la diversidad, la participación ciudadana, así como su incidencia en la reducción de las desigualdades y la discriminación, en el fomento de la cooperación y en el desarrollo de la solidaridad Norte-Sur.

A estos efectos la cumbre ha definido y articulado mecanismos de cooperación en red destinados a convertir en hechos estas declaraciones de principios. La expresión "agenda digital local" procede precisamente de la herramienta colaborativa ideada para compartir el conocimiento existente sobre políticas de promoción de las TIC y propiciar la difusión y extensión de buenas prácticas y la colaboración multilateral. Los representantes de los poderes locales y regionales presentes en Bilbao se comprometieron asimismo a

utilizar las Tecnologías de la Información como instrumento del desarrollo sostenible; a implementar "Agendas Digitales Locales" que promuevan el desarrollo de la Sociedad de la Información en el entorno más próximo a la ciudadanía; a promover el uso del software libre; a propiciar programas de cooperación entre ciudades y regiones para salvar la brecha digital; y a poner en marcha un Fondo de Solidaridad Digital, entre otras medidas.

A escala europea, los retos tecnológicos y las implicaciones sociales citadas son fácilmente reconocibles en la iniciativa europea<sup>6</sup> i2010 que ha planteado la Comisión Europea. Su principal propósito es coordinar la acción de los Estados miembros con tres prioridades para 2010:

- La consecución de un espacio europeo único de la información (convergencia digital), que ofrezca comunicaciones de banda ancha asequibles y seguras, contenidos ricos y diversificados y servicios digitales en base a:
  - **la velocidad:** aumentar la velocidad de los servicios de banda ancha para entregar contenidos enriquecidos, como el vídeo de alta definición;
  - **la riqueza de los contenidos:** incrementar la seguridad jurídica y económica para fomentar los nuevos servicios y los contenidos en línea;
  - **la interoperabilidad:** potenciar los dispositivos y las plataformas capaces de «hablar entre sí», y los servicios que se pueden llevar de una plataforma a otra;

<sup>6</sup> i2010 – *Una Sociedad de la Información europea para el crecimiento y el empleo*, Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, COM(2005) 229 final, Bruselas, 1.6.2005.

- **la seguridad:** hacer más segura Internet frente al fraude, los contenidos nocivos y los fallos tecnológicos, para aumentar la confianza de los inversores y consumidores.
- El refuerzo de la innovación y de la inversión en el campo de la investigación en las tecnologías de la información y la comunicación para crear nuevos y mejores empleos.
- Una Sociedad de la Información que promueve la inclusión, el crecimiento y el empleo desde una perspectiva sostenible, para lo cual los servicios públicos y la mejora de la calidad de vida adquieren una importancia capital.

A nivel estatal, el Plan Avanza se orienta a conseguir la adecuada utilización de las TIC para contribuir al éxito de un modelo de crecimiento económico alineado con la Agenda de Lisboa, basado en el incremento de la competitividad y la productividad, la promoción de la igualdad social y regional, la accesibilidad universal y la mejora del bienestar y la calidad de vida de la ciudadanía. El Plan Avanza se estructura en torno a cinco grandes áreas de actuación:

- **Hogar e inclusión de la ciudadanía,** donde se desarrollan medidas para garantizar la extensión del uso de las TIC en los hogares y aumentar y potenciar la inclusión, y se amplían los ámbitos de participación de la ciudadanía en la vida pública.
- **Competitividad e innovación,** con medidas encaminadas a impulsar el desarrollo del sector TIC en el Estado Español y la adopción de soluciones tecnológicamente avanzadas por la PYME española.
- **Educación en la era digital,** al objeto de favorecer la incorporación de las TIC en el proceso educativo y de formación en general.
- **Servicios públicos digitales,** con medidas que permitan mejorar los servicios prestados por las Administraciones Públicas, aumentando la calidad de vida de la ciudadanía y la eficiencia de las empresas.
- **El nuevo contexto digital,** con actuaciones que fomenten el despliegue de infraestructuras de banda ancha, generen confianza en la ciudadanía y empresas en el uso de las nuevas tecnologías, proporcionen mecanismos de seguridad avanzados y promuevan la creación de nuevos contenidos digitales.



## 3.2. El impulso de la Sociedad de la Información en las iniciativas del Gobierno Vasco

El plan actual recoge los frutos de la acción del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información (PESI) 2002-2005 y, sobre la experiencia de los avances logrados por sus proyectos, los adopta, adapta y revisa para los nuevos retos planteados.

Por su parte, el Plan recoge los compromisos de la acción de Gobierno, que contempla los siguientes aspectos:

- Consolidar la posición de liderazgo de Euskadi en la utilización de tecnologías de la información en el ámbito del Estado y situar el índice de usuarios de internet por encima de la media europea.
- Liderar el desarrollo de foros internacionales de gobiernos locales para la promoción de la Sociedad de la Información.
- Facilitar el desarrollo de la Sociedad de la Información mediante un marco regulatorio claro y estable.
- Aprobar la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y del conocimiento como soporte de la gestión de la docencia e investigación universitaria dado el efecto multiplicador de las TIC en el ámbito universitario.
- Propiciar la incorporación de nuevas tecnologías que permitan la movilidad, una amplia cobertura y banda ancha.
- Fomentar políticas que propicien el cambio cultural en la población para que se utilicen las nuevas tecnologías, impulsando la difusión de las TIC y la alfabetización digital, especialmente entre los colectivos más desfavorecidos o con mayores problemas de acceso.

Además, debido a la prolífica acción de planificación sectorial vigente, por el carácter horizontal de las TIC y su capacidad de palanca para otras acciones en varias

estrategias o planes de la Administración Pública Vasca, el PESI 2010 pretende compartir objetivos, completar su actuación y alinearse con ellas.

Estos planes se dividen básicamente en dos tipologías: planes estratégicos orientados a impulsar y promover la Segunda Gran Transformación Económica de Euskadi, es decir, destinados a propiciar las condiciones que posibiliten a las organizaciones y empresas competir en un mundo global y abierto, y planes estratégicos orientados hacia los servicios públicos, centrados en la Administración Pública.

El Plan de Competitividad Empresarial e Innovación Social y el Plan de Ciencia y Tecnología 2010 son los planes clasificados en la primera tipología, mientras que en la segunda se incluyen el Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos 2008-2010 y el Plan de Informática y Telecomunicaciones 2006-2009, impulsados por la Secretaría General de Modernización y Administración Electrónica y la Dirección de Informática y Telecomunicaciones, respectivamente, así como el Plan de Gobernanza en Euskadi<sup>7</sup> que corresponde a la Secretaría General de la Vicepresidencia.

El PESI 2010 se presenta como facilitador e impulsor de la sociedad y de las organizaciones hacia la **Segunda Gran Transformación Económica**. La Segunda Gran Transformación Económica de Euskadi se basa en tres pilares:

- Construir la Sociedad de la Información y el Conocimiento,
- Hacer de Euskadi un referente en el espacio europeo de la investigación y la tecnología,
- Extender el principio de la Calidad Total como forma de gestión de las organizaciones.

<sup>7</sup> En 2006 se aprobaron las líneas estratégicas básicas del plan de Gobernanza en Euskadi: modelo de innovación y evaluación de políticas públicas en la Administración Pública de Euskadi"

Por tanto, el PESI pretende acelerar el proceso de socialización de las TIC en las personas y organizaciones vascas. Las TIC son tecnologías horizontales y su "socialización" contribuye al desarrollo de un país innovador.

**El Plan de Competitividad Empresarial e Innovación Social 2006-2009** apuesta por tres ejes de actuación principales: personas preparadas y nuevos valores para la segunda transformación; dimensión y grupos para competir en la economía global e innovación en las empresas y la sociedad.

La Sociedad de la Información está explícitamente presente en este tercer eje: Facilitar que todos los ciudadanos y ciudadanas de Euskadi dispongan de los medios y habilidades necesarias para aprovechar las oportunidades de la Sociedad de la Información. Propiciar la incorporación y la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en los procesos de negocio de las empresas vascas para mejorar su competitividad. Incentivar la aparición de negocio y actividades basadas en nuevas tecnologías, que contribuyan a la diversificación de la actual estructura productiva de Euskadi y contar con una administración más transparente y cercana.

**El Plan de Ciencia y Tecnología 2010**, PCTI 2010, se diseña para abordar la tercera generación de políticas de innovación cuya idea básica es que la innovación y la creatividad que la sustenta debe permeabilizar todas las áreas que en una sociedad influyen en sus resultados económicos. El PESI 2010 entronca con el PCTI 2010 tanto en el planteamiento del modelo que desarrolla, como en sus áreas de actuación, como en su periodo de acción.

El PCTI 2010 señala al conocimiento como el núcleo del modelo, a la educación, investigación e innovación como los instrumentos para la consecución del mismo y el desarrollo sostenible como finalidad. El PESI 2010 recoge estos mismos planteamientos dentro de su visión. También en lo que respecta a las áreas de actuación del PCTI, el

PESI apoya y refuerza algunas de ellas: la competitividad del sector TIC vasco llamado a posicionarse como referente en servicios avanzados de la Sociedad de la Información, así como en el área de innovación social en lo que afecta a la transformación empresarial, los entornos y territorios inteligentes y la investigación social, tal y como se recoge en varios de los proyectos mediante los que se articula este nuevo Plan de Euskadi en la Sociedad de la Información.

En el PCTI 2010 los retos y tendencias identificados para el sector TIC a medio-largo plazo son:

- Comunicaciones. Creación de la próxima generación de redes y evolución de las ya existentes hacia infraestructuras fiables, seguras y escalables.
- Información y Contenidos. Interactividad, interoperabilidad, posibilidad de aprovechar el mismo contenido en múltiples plataformas y dispositivos y el carácter multisectorial de las aplicaciones.

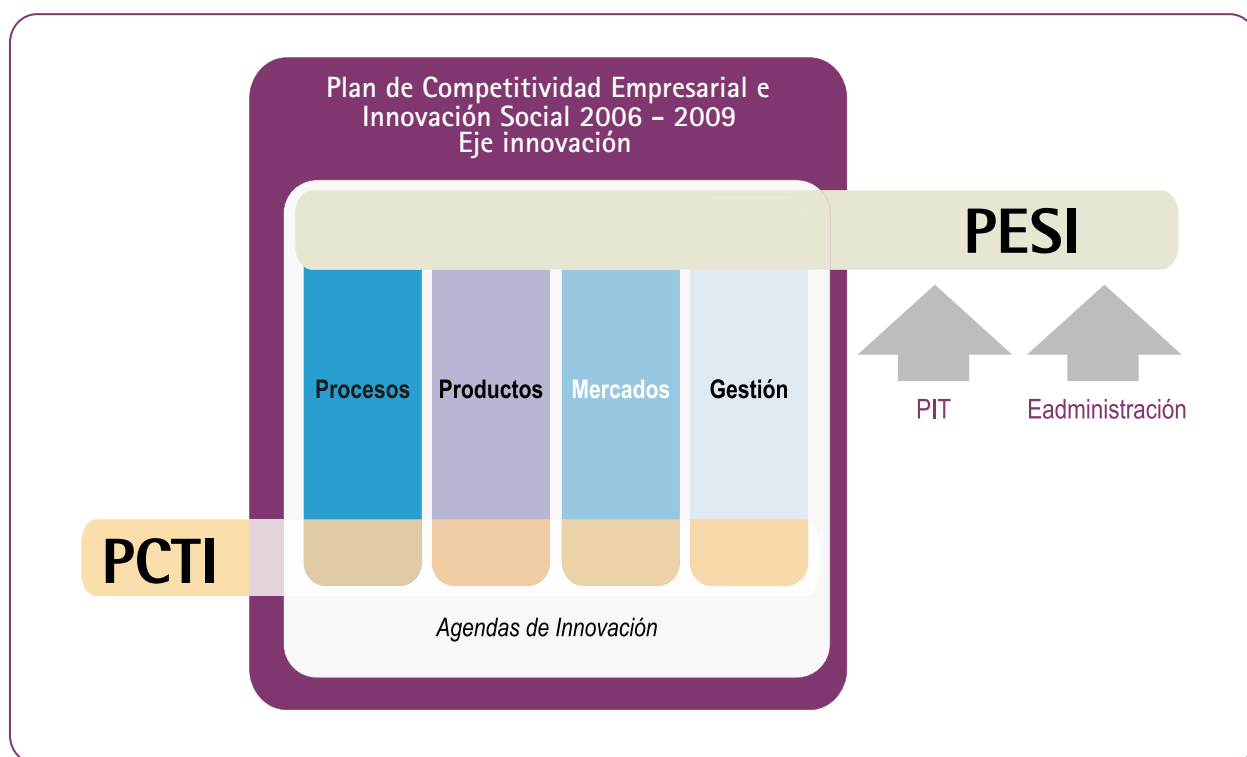
Como ámbitos de aplicación preferente sobre los que se orienta el desarrollo tecnológico y la innovación en TIC, identifica los siguientes:

- e-Administración: interoperabilidad, digitalización
- Sistemas y tecnologías asistivas.
- Familia en Red: infraestructuras y servicios contextualizados con seguridad e interconectividad entre dispositivos.
- La e-Innovación: gestión del conocimiento y del capital social.
- Transporte Inteligente: sistemas que mejoren el traslado de las personas y mercancías, optimizando las infraestructuras de soporte e incrementando la eficiencia y calidad de flujos y desplazamientos.
- e-Energía, desarrollo, control y monitorización de nuevos sistemas de generación y distribución energética.
- Organización Digital, modelos avanzados de gestión que soporten multilocalización y movilidad de empresas y organizaciones en general.



- e-Seguridad: sistemas de reconocimiento, identificación y protección de seres vivos y objetos en redes e infraestructuras TIC, para proporcionar confianza a los usuarios y supervisando el uso legal y ético de los datos y servicios existentes.

El engarce de los planes de Gobierno desde la perspectiva Plan de Competitividad Empresarial e Innovación Social 2006-2009 en su eje de innovación se muestra en el siguiente gráfico.



La naturaleza poliédrica de las tecnologías de la información como ámbito de investigación, como sector de actividad, como facilitador de procesos de innovación y competitividad, como impulsores de la mejora de los servicios públicos, hace que deban estar presentes en otros muchos planes. El PESI 2010 aglutina todas estas facetas orientándolas hacia la definición de una agenda que contribuya a superar la etapa de incorporación de los elementos de la Sociedad de la Información en Euskadi para pasar a una sociedad que genera crecimiento sostenible y calidad de vida utilizando la Sociedad de la Información.

El **Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos 2008-2010** quiere dar respuesta al objetivo marcado por el Gobierno de conseguir: "una Administración moderna, cercana y eficaz al servicio de las personas". Es, como su nombre indica, un Plan de Sociedad de la Información dirigido a la Administración. De los cuatro programas de actuación que va a desarrollar, dos de ellos; la digitalización como instrumento para un servicio público eficiente y el gobierno a disposición de la ciudadanía, engarzan directamente con iniciativas incluidas en el PESI como son la de ciudadanía activa y el desarrollo de servicios digitales avanzados públicos.

El **Plan de Informática y Telecomunicaciones 2006-2009**, un plan que parte del entendimiento y consideración de los sistemas de información como herramienta básica para la mejora de la eficacia y eficiencia de la Administración, internamente o hacia fuera. El plan contiene cuatro líneas estratégicas que apoyan el PESI desde las siguientes perspectivas:

- infraestructuras tecnológicas, soporte a la cadena de valor de las Administraciones,
- Administración electrónica, para potenciar su presencia en Internet e impulsar los servicios telemáticos y su interoperatividad,
- mejora de la gestión, en la que los sistemas de información son claves,
- organización, que incluye formación y gestión del conocimiento, gestión estratégica de las TIC, innovación e identificación de las oportunidades y gestión del cambio.

El **Plan de Gobernanza en Euskadi**, en sus líneas estratégicas, está basado en la apuesta europea por una nueva forma de entender no sólo la actuación y organización de las Administraciones Públicas, sino de su interacción con la sociedad civil, considerando a la persona como destinataria final de la acción de gobierno así como co-partícipe del mismo. Contempla el uso de las tecnologías de la información como un recurso e instrumento de gran valor por cuanto que facilita las relaciones entre las Administraciones y entre las Administraciones y la ciudadanía (e-Administración o gobierno electrónico), a la vez que facilita a ésta canales de participación y construcción colectiva de decisiones. El Plan de Gobernanza concreta este uso de las tecnologías de la información en el eje 2: *Refuerzo de la participación social y democrática en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas.*





6'109.7



Una nueva  
sociedad,  
un nuevo Plan



2.0

euskadiko agenda digitala  
agenda digital euskadi

## 4

## UNA NUEVA SOCIEDAD, UN NUEVO PLAN

De la extensa exposición de los tres capítulos anteriores podemos resumir:

**A)** La sociedad vasca en los últimos años ha incorporado los elementos de la Sociedad de la Información, pero todavía no los ha integrado plenamente y no alcanza los niveles de los países más avanzados de Europa, y por tanto los deseables para la construcción de una Sociedad del Conocimiento.

**B)** En un mundo en cambio, resulta adecuado y necesario **cooperar para crecer** en un entorno global, más competitivo y con fuertes cambios tecnológicos. Se deben desarrollar **servicios más eficientes** y ofrecer contenidos de interés que contribuyan a crear conocimiento y que mejoren la calidad de vida y el bienestar de la ciudadanía, y se debe mantener una tensión de **aprendizaje continuo** a lo largo de la vida.

**C)** Las TIC son facilitadoras de múltiples aspectos que suponen mejoras para la ciudadanía y las organizaciones. Las Administraciones Públicas en todos los entornos aceptan que el acceso y el uso de esas tecnologías es un elemento estratégico de la acción gubernamental y que hay necesidad de concretar actuaciones explícitas o implícitas de impulso de esa estrategia. Dentro de la Administración Pública Vasca existen un conjunto de planes o iniciativas que asumen estas propiedades y que durante el periodo de actuación del PESI 2010 lo complementan y auxilian.

Conectando todos estos aspectos, en la sociedad vasca se pueden identificar como apuestas estratégicas los siguientes elementos:

✓ **Las personas como eje y motor de la Sociedad de la Información**

La participación activa de usuarios / ciudadanía en la generación de contenidos y en la creación y desarrollo de servicios digitales, representa una excelente oportunidad para superar debilidades presentes y explorar nuevas oportunidades:

- Estimulando la creación de servicios digitales avanzados públicos y privados adaptados a las necesidades y expectativas reales de sus clientes.
- Incrementando la transparencia y la calidad de los procesos democráticos.
- Potenciando la presencia del Euskera, la cultura vasca y los recursos turísticos en los medios digitales.

Para ello es preciso una ciudadanía no sólo adecuadamente equipada y capacitada, sino también motivada e implicada.

✓ **Oportunidades para las empresas existentes y la creación de nuevas empresas**

Se abren importantes oportunidades para que las empresas existentes incrementen su competitividad en la nueva economía abierta y globalizada, con especial factor palanca de las TIC en la pyme y microempresa, sustituyendo su falta de dimensión por una absorción de las TIC acorde a su estrategia competitiva:

- Explotando intensiva y extensivamente el conocimiento para innovar en productos y servicios e incrementar su productividad.
- Dotando de servicios basados en TIC a los productos para que incrementen su valor.
- Creando redes de colaboración que permitan alcanzar la masa crítica necesaria para ser competitivos en cualquier sector o mercado.
- Creando productos y servicios digitales que den respuesta a las problemáticas y oportunidades derivadas de las tendencias sociales emergentes (dependencia, sostenibilidad, seguridad, ocio, etc).
- En particular, la generación de contenidos y servicios abre oportunidades empresariales adicionales, por ejemplo, para la creación de nuevas empresas. La generalización del software libre y los estándares abiertos en el sector TIC refuerza estas oportunidades.

### ✓ *Papel relevante de las Administraciones Públicas*

Una implicación efectiva de las Administraciones Públicas en la Sociedad de la Información es vital desde diferentes puntos de vista:

- Como proveedor de servicios digitales avanzados para la ciudadanía y empresas.
- Como agente económico de primera magnitud, que al incrementar su eficiencia gracias a las TIC, colaborará significativamente en mejorar la competitividad regional.
- Como dinamizador de una ciudadanía que aún desconoce el potencial de su participación activa en la Sociedad de la Información y el Conocimiento.
- Como proveedor de servicios de formación para conseguir una ciudadanía competente en materia digital. Las brechas digitales no sólo se mantienen,

sino que, debido a la creciente sofisticación de los servicios digitales, corren el riesgo de incrementarse. Por ello es preciso mantener actuaciones dirigidas a la capacitación permanente en el acceso y uso de servicios digitales avanzados, más allá de la alfabetización digital.

- Como garante de la igualdad de oportunidades de la ciudadanía, mantendrá las actuaciones específicas en los ámbitos de equipamiento, concienciación y capacitación básica dirigidas a colectivos atrasados o en riesgo de exclusión digital.
- Como creador de contenidos relativos al Euskera y a la cultura vasca.
- Como promotor de herramientas que posibiliten una experiencia digital plena en Euskera, allí donde no llegue la iniciativa privada.
- Como proveedor de información estratégica que promueva la eficacia y la sostenibilidad de las actuaciones de los agentes públicos y privados.

### ✓ *Desarrollo continuo de I+D+i*

La evolución de tecnologías y usos sociales obliga a desarrollar un esfuerzo permanente de actualización competencial:

- Fomentando las actividades de I+D+i en los campos relevantes.
- Manteniendo la vigencia de las infraestructuras de red y equipamiento de acceso.
- Facilitando la adquisición continua de las competencias que requieren los usuarios.
- Estableciendo un sistema de vigilancia de las tendencias en los ámbitos clave que agilice la reorientación precisa de las actividades.

✓ **Las mejoras posibles a través de la colaboración, participación y corresponsabilidad en red.**

Las posibilidades de articular esfuerzos de distintos agentes, públicos y/o privados, para ser capaces de combinar sus diversos intereses y retos en objetivos socialmente útiles, a través de:

- Trabajar en objetivos comunes
- Asumir responsabilidades compartidas
- Conseguir la máxima sinergia entre recursos, conocimientos y capacidades de cada agente.

Sobre la base de estas apuestas se formula el presente Plan Euskadi en la Sociedad de la Información 2010, la Agenda Digital de Euskadi. Un Plan que asume el deseo de un cambio cualitativo en la sociedad y que, por lo tanto, construye un nuevo modelo de impulso para ese cambio.

El cambio social se dirige a la consecución de una sociedad participativa en la cual la utilización de servicios basados en las TIC permita incrementar significativamente los niveles de calidad de vida de la ciudadanía y la eficiencia y competitividad de las Administraciones Públicas, las empresas y las organizaciones sociales en un entorno ambientalmente sostenible.

Ese salto cualitativo fuerza una variación en la propia concepción de sus aspiraciones en los siguientes términos.

Consecuentemente, el diseño del nuevo Plan también cambia en su formulación para adaptarse a los nuevos conceptos, con diferencias que son algo más que puras variaciones semánticas, una revisión y reformulación de la estrategia hacia un nuevo modelo.

### Salto cualitativo del 2002 al 2010

De la **incorporación de las TIC** a la **socialización plena**

De la **conectividad** a la **usabilidad**

De la **alfabetización digital** a la **autonomía digital**

De las **nuevas tecnologías** a las **soluciones tecnológicas**

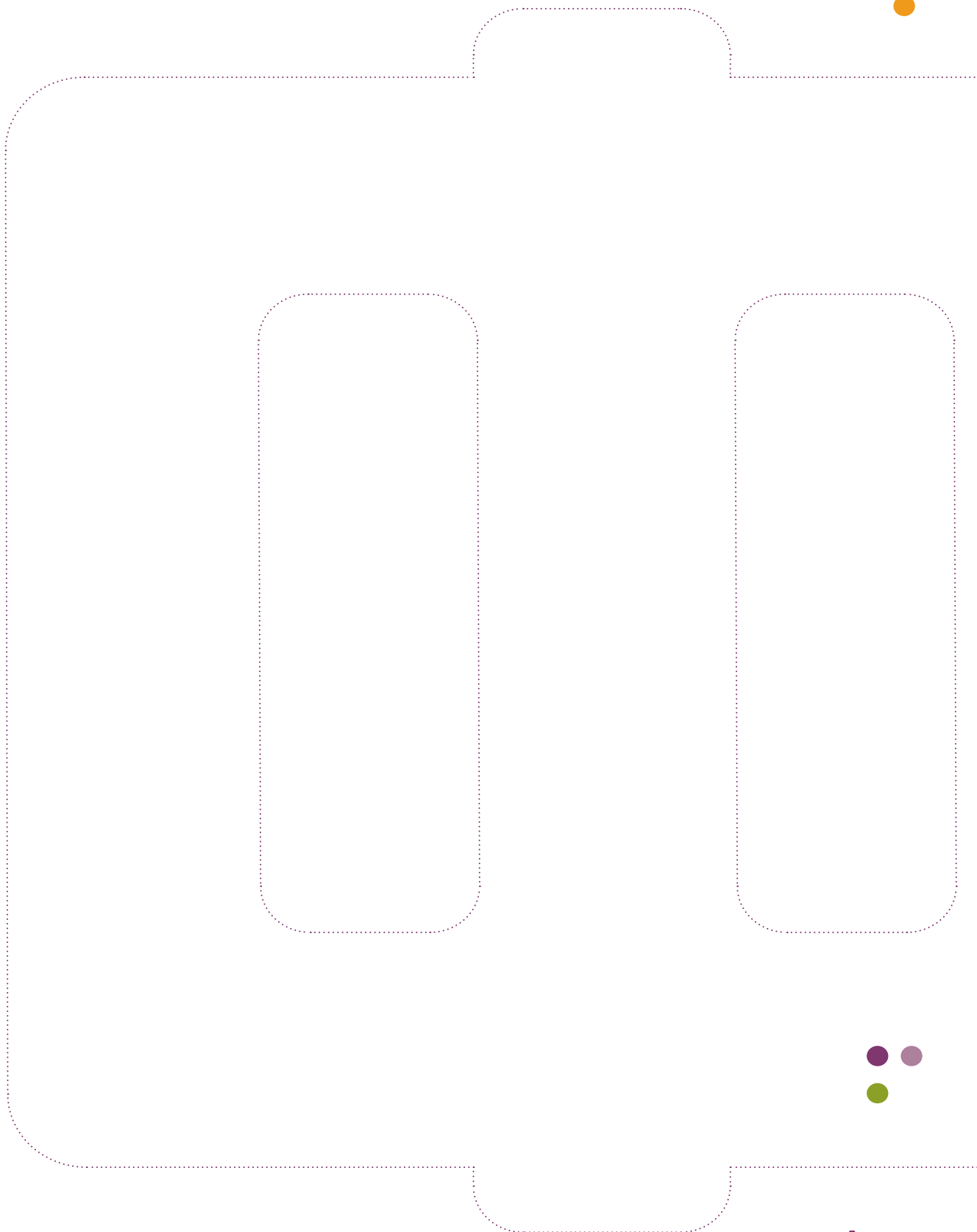
De **canales únicos** a **multiplataformas y multicanales**

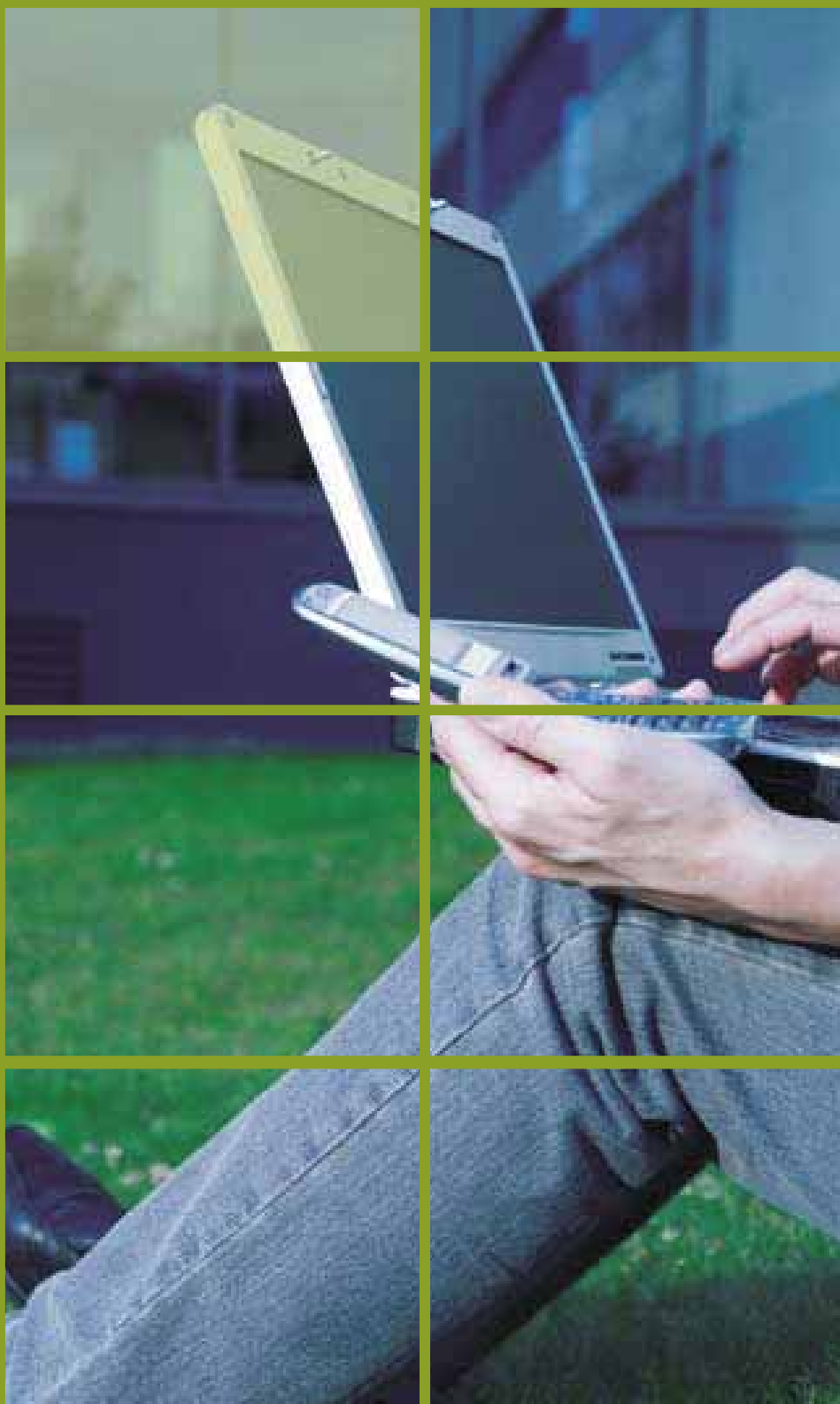
De **proyectos singulares** a **proyectos tractores**

Ese nuevo modelo del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información se explicita con más detalle a continuación donde se refiere la transformación de esas aspiraciones en una visión, unas metas y unas iniciativas de acción.

| PESI 2002 – Modelo1.0                                                            | PESI 2010 – Modelo2.0                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Caminar a la <b>Sociedad de la Información</b>                                   | Introduce el concepto de <b>Sociedad de la Participación</b>                                               |
| El ciudadano como <b>usuario</b>                                                 | El ciudadano <b>activo, participativo</b>                                                                  |
| Lucha contra la <b>brecha digital</b> hacia la inclusión                         | De una Sociedad actual rodeada de tecnología de uso cotidiano a una <b>Cultura Tecnológica</b>             |
| Crear bases para un Futuro que apuesta por el <b>uso generalizado</b> de las TIC | Las TIC en Euskadi representan <b>Presente en evolución continúa</b>                                       |
| Un Gobierno que <b>desarrolla</b> un Plan                                        | Un Gobierno que <b>fomenta la participación</b> : informando, escuchando y reaccionando gracias al diálogo |
| <b>Acciones</b> de Comunicación                                                  | <b>Plan</b> de Comunicación                                                                                |







Planteamiento  
del PESI 2010



2.0

euskadiko agenda digitala  
agenda digital euskadi

# 5

## PLANTEAMIENTO DEL PESI 2010

### 5.1. Visión 2010

El Plan Euskadi en la Sociedad de la Información 2010 se orienta al logro de la siguiente visión:

**Un país con identidad propia y cohesionado, formado por personas y organizaciones, empresariales y sociales, altamente competentes, respetuosas con el medio ambiente, capaces de transformar continuamente sus actividades profesionales, personales y sociales haciendo uso pleno de múltiples medios tecnológicos de información y comunicación; donde se fomenta y posibilita el trabajo en red, el acceso al conocimiento y su aplicación participativa en el sector privado y público, la presencia de los agentes y de la sociedad, los recursos turísticos y la cultura vasca en el mundo; y donde se accede a servicios públicos y privados avanzados soportados en esas mismas tecnologías, que favorecen la productividad y redundan en una mejora de la calidad de vida.**

El logro de esta visión requiere, por un lado, asegurar que el sistema social se asiente en tres soportes que constituyen una garantía de buen funcionamiento:

- la confianza y seguridad digital,
- la interoperatividad de las infraestructuras y
- la integración y accesibilidad social para todas las personas y organizaciones.

Por otro lado, es preciso que la ciudadanía y las empresas y organizaciones adquieran las **competencias** digitales avanzadas necesarias y cuenten con los medios o **infoestructuras** (englobando con este término el desarrollo de infodispositivos, infraestructuras, estándares y plataformas) que faciliten la generación de contenidos y la oferta de **servicios** públicos y privados avanzados e innovadores.

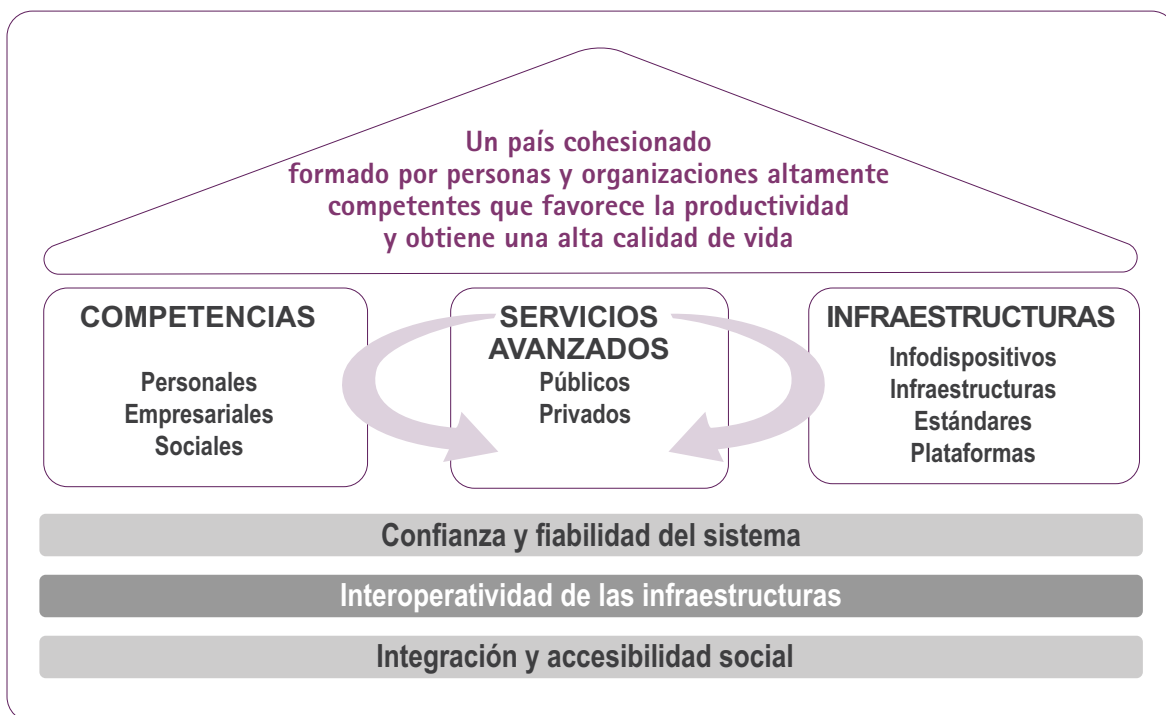
Por ello las actuaciones del PESI 2010 se articulan en torno a tres ámbitos de actuación estrechamente interrelacionados que se apoyan mutuamente:

1. Impulsar la **CAPACITACIÓN** de las personas, empresas y organizaciones para conseguir el desarrollo de las e-competencias que permitan ser autónomos digitalmente.
2. Promover una oferta de **SERVICIOS PÚBLICOS** y apoyar la oferta de servicios **PRIVADOS AVANZADOS**, más competitivos y accesibles, a través de la **INNOVACIÓN** en los procesos, mediante la adopción de soluciones tecnológicas adecuadas en las Administraciones Públicas, empresas y organizaciones sociales que incidirán en:

- La mejora de la productividad en los organismos y organizaciones tanto públicas como privadas (servicios privados, relaciones entre la Administración y la ciudadanía y promoción de la apertura como suma de la transparencia y posibilidades de participación en las instituciones).
- La mejora de la calidad de vida (servicios públicos, acceso a la formación e información, interrelaciones ciudadanas) en una sociedad integrada e inclusiva, respetuosa con el medio ambiente, celosa de su identidad cultural.
- La promoción de una gestión de los procesos de decisión de las instituciones participativas que considere que el conocimiento de la ciudadanía y organizaciones que la agrupan sobre estas decisiones también es valioso para producir decisiones más eficientes y participadas.

3. Propiciar la creación y desarrollo de INFOESTRUCTURAS de soporte (plataformas, seguridad, estándares, estructuras y dispositivos).

Todos los elementos planteados son esenciales en su conjunto, y todos ellos deben ser tratados para que el modelo de actuación sea completo y coherente. Las relaciones entre dichas variables se establecen en el siguiente gráfico:



## 5.2. Cinco metas

Para alcanzar el salto cualitativo implícito en la Visión formulada el PESI 2010 se plantea las cinco metas siguientes:

**1. Ciudadanía activa: Un país cohesionado cuyos ciudadanos y ciudadanas serán competentes tanto para utilizar contenidos y servicios digitales avanzados como, especialmente, para colaborar activamente en su creación y desarrollo y ponerlos al servicio del bienestar individual y colectivo.**

La aparición de las funcionalidades y servicios agrupados bajo la denominación web 2.0, han revelado el enorme potencial que se deriva de la participación activa de los usuarios como generadores de contenidos y colaboradores necesarios en la creación y desarrollo de servicios digitales.

En el futuro, a pesar de representar en sí mismo un reto importante, no será suficiente con que la ciudadanía vasca sea capaz de utilizar contenidos y servicios digitales avanzados. Si Euskadi quiere avanzar en la vanguardia de la Sociedad de la Información, es imprescindible que su ciudadanía tenga las competencias y la motivación necesarias para participar activamente en su desarrollo interesándose en redes de cooperación social.

El objetivo final de las mismas será aglutinar el conocimiento sobre las más variadas disciplinas, convertirlo en oportunidades de mejora y en lo que respecta a la gobernanza del país, articular procesos bidireccionales de relación entre las instituciones y la ciudadanía y contribuir a la corresponsabilidad y la máxima eficiencia de las políticas públicas.

En la medida que las competencias requeridas para utilizar contenidos y servicios avanzados son cada vez más complejas, persiste el riesgo de que importantes sectores de la población puedan quedar excluidos. La actuación ante la brecha digital, lejos de mitigarse en el tiempo,

deberá permanecer vigente y adaptarse a los avances tecnológicos y sociales.

Tal como se indica en el Plan de Competitividad e Innovación Social 2006-2009, una característica fundamental de una economía del conocimiento es el desarrollo tecnológico continuo y la innovación. Las personas necesitan aprender continuamente nuevas ideas y capacidades o participar en actividades de formación permanente. De esta forma, esta capacidad de aprendizaje podrá aplicarse a nuevas tareas lo que se traducirá en beneficios económicos y sociales.

Euskadi muestra carencias en formación permanente, con una proporción baja de personas inscritas en programas de formación permanente. La posición de Euskadi en los indicadores de aprendizaje permanente es deficiente (4,9%) y alineada con los países del sur de Europa, claramente por debajo de la media comunitaria (10,7%) y muy alejada de los países líderes (35,8% en el caso de Suecia y 28,6% en Suiza).

El esfuerzo formativo se concentra en los primeros años de la vida del individuo y es mínima a lo largo de la vida laboral. Es preciso, por tanto, abandonar la separación entre la vida formativa y la vida laboral. En esa tarea las TIC abordan un papel doble: por un lado, ser un medio valioso para el aprendizaje permanente y, por otro, ser un área en avance que exige la mejora constante de las competencias individuales.

**2. Empresa innovadora: Las empresas vascas, independientemente de su tamaño y sector, utilizarán intensiva y extensivamente las TIC para crear redes de colaboración que les permitan competir con éxito en cualquier sector o mercado y para innovar tanto en el desarrollo de productos y servicios que satisfagan plenamente a sus clientes, como en su propia operativa y modelo de negocio, de manera que puedan transformarse optimizando en cada momento sus capacidades competitivas.**

Los niveles generales de equipamiento y utilización de servicios digitales básicos entre las empresas vascas son satisfactorios, pero sólo grandes y, en algunos casos, medianas empresas son capaces hoy por hoy de lograr el pleno aprovechamiento de las TIC.

Es preciso que las empresas vascas, especialmente Pymes y microempresas, sean capaces de utilizar las TIC para ser más eficientes, aumentar su productividad e innovar. Como se aprecia en el diagnóstico del Plan, existe un importante gap entre las empresas más pequeñas y el resto de empresas, que es necesario paliar.

Además, las TIC ofrecen una gran oportunidad para que pequeñas y medianas empresas puedan competir en mercados hasta ahora inaccesibles, mediante su integración en redes de colaboración que les permitan alcanzar la masa crítica requerida.

A la par, la consolidación e innovación continua es una gran oportunidad para el desarrollo paralelo de un sector TIC y audiovisual que contribuya a conformar una oferta cada vez más competitiva.

Por ello, el PESI 2010 pretende:

- Lograr que las empresas vascas, especialmente Pymes y MicroPymes, incrementen de forma significativa su competitividad mediante la utilización intensiva y extensiva de las TIC, innovando en la creación de productos y servicios avanzados, así como transformando sus procesos de negocio, la relación con los agentes de su entorno y la creación de nuevos modelos organizativos y de negocio.
- Impulsar el sector TIC y de contenidos audiovisuales, de forma que sea un soporte a la competitividad del país, a la vez que se consolide como un sector internacionalizado y con un peso significativo en la economía vasca.

Para sectores muy concretos, como en el turismo, el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación es determinante, ya que es un sector que, para el desarrollo de sus actividades, es intensivo en información. Como el uso y acceso a la información que circula por Internet se ha democratizado, los patrones y

las pautas de comportamiento de las personas (visitantes) han cambiado y la industria turística también. El sector debe estar en la vanguardia del uso de e-Business, que incluyen e-Marketing y e-Comercio.

### 3. Servicios públicos digitales avanzados: La ciudadanía y las empresas vascas dispondrán de contenidos y servicios digitales avanzados públicos que respondan a sus necesidades y expectativas reales para incrementar su calidad de vida.

El resultado visible de la Sociedad de la Información son los servicios digitales. Actualmente los usuarios vascos disponen y utilizan comúnmente servicios digitales básicos como el acceso a Internet para obtener información, el correo electrónico o los mensajes SMS.

El desarrollo de los servicios digitales avanzados ofrecidos por las Administraciones Públicas Vascas es desigual tanto en lo que se refiere a clientes objetivo (más servicios para empresas que para particulares), como a la materia (destacan los de naturaleza tributaria), como al tamaño de la Administración prestadora (en general, los ayuntamientos pequeños y medianos apenas ofrecen servicios más allá de información estática). No obstante, se ha realizado un gran esfuerzo en sentar las bases conceptuales, técnicas y legales para un desarrollo generalizado de la Administración digital, que, en buena lógica, deberá traducirse en una explosión de servicios digitales durante los próximos años.

La innovación que impulsa este Plan debe proyectarse sobre nuestro sistema de gobernanza. Las instituciones de un país del siglo XXI deben incorporar a su organización, a sus mecanismos de información a la ciudadanía y de interlocución con ella las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías.

### 4. Euskadi en la red: Un país, cuya ciudadanía, empresas e instituciones, serán capaces de mantener una presencia rica, dinámica y continua del Euskera y la cultura vasca en Internet y los medios digitales, que permitan preservar y divulgar la identidad cultural vasca, así como garantizar a la ciudadanía vasca una experiencia digital plena en Euskera. Un país abierto y hospitalario, un destino atractivo por su cultura milenaria y sus recursos turísticos.

En la Sociedad de la Información, aquellos contenidos, ya sea de naturaleza cultural o cualquier otra, que no hayan sido digitalizados o no se encuentren disponibles on line, perderán protagonismo de manera drástica. Es preciso, por tanto, continuar con la digitalización y publicación en Internet y otros medios digitales de todos los contenidos, existentes o futuros, relativos al Euskera, la cultura y la sociedad vasca. La digitalización del patrimonio cultural no sólo aumenta su accesibilidad sino que, al mismo tiempo, facilita su preservación.

Por su parte, el volumen reducido de población vasco parlante, en comparación con el de otras lenguas europeas, podría limitar el desarrollo comercial de contenidos y servicios digitales en Euskera y la elaboración de herramientas lingüísticas para este idioma.

Por este motivo, es necesario que las Administraciones Públicas fundamentalmente, pero también la sociedad civil, cubran aquellas áreas a las que no llegue la iniciativa comercial para garantizar una experiencia digital plena en Euskera promoviendo el desarrollo y traducción de cuantas herramientas, servicios y contenidos sean preciso para su consecución.

Más allá de una presencia virtual, la Sociedad de la Información facilita que aquellos que conozcan Euskadi a través de la red, den los pasos para conocerla físicamente y se conviertan en turistas. Paralelamente, la competitividad global de Euskadi como destino turístico depende de su capacidad, en primer lugar, de gestionar la información y su contenido y, en un segundo lugar, de hacerla accesible y operativa a la demanda. En definitiva, de la capacidad de ofrecer servicios integrados de contenido turístico (recursos, proveedores, alojamientos, información sobre logística,...) que puedan ser utilizados por los visitantes (B2C), por las empresas que buscan complementariedad a sus productos (B2B), o bien que puedan ser compartidos entre las propias personas que acceden a ellos.

En tercer lugar, no se trata solo de facilitar el acceso a toda la oferta (hotelera, hostelera, ocio, turismo cultural, de negocios) y proporcionar una "paquetización dinámica" del destino, sino también de crear una imagen de destino de calidad, innovadora y que sea sugerente al turista final.

## **5. Infoestructuras: Ciudadanía, Empresas y Administraciones Vascas accederán a los servicios de la Sociedad de la Información desde cualquier sitio, a través de múltiples canales y dispositivos con altos niveles de seguridad.**

Si bien la cobertura de banda ancha alcanza a prácticamente toda la población vasca, los precios de acceso representan un freno para la utilización intensiva de las conexiones de banda ancha.

El desarrollo tecnológico previsiblemente posibilitará una conectividad ubicua, prácticamente ilimitada, a precios cada vez más asequibles y el aporte de valor se trasladará al terreno de los servicios, tanto públicos como privados, que incrementarán su variedad y sofisticación.

Por otra parte, la evolución de tecnologías y usos es evidente como se puede apreciar en la aparición de nuevos canales, fundamentalmente inalámbricos, y dispositivos de acceso, entre ellos, la televisión digital terrestre y la telefonía móvil. Las infraestructuras actuales deberán evolucionar adaptándose a los nuevos modelos de uso e incrementando sus capacidades para garantizar el acceso y la utilización de nuevos y cada vez más sofisticados servicios digitales.

Otro importante factor que frena el uso generalizado de servicios digitales para transacciones comerciales es la percepción de inseguridad que tienen los usuarios y se requieren actuaciones en un doble sentido: por una parte, acciones tendentes a incrementar la seguridad técnica y jurídica en las transacciones comerciales, y, por otra parte, acciones de divulgación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía.

### 5.3. Líneas estratégicas y programas

El despliegue de las cinco metas estratégicas, se materializa a través de la puesta en marcha de 5 iniciativas directamente relacionadas y con similar definición, que comprenden 18 programas de actuación, y que agruparán un amplio número de proyectos. Con la excepción de algunos proyectos que ya aparecían en el anterior Plan, gran cantidad de ellos son novedosos, en su título y en su planteamiento conceptual.

Estas se acompañan de dos iniciativas más. Una iniciativa que se denomina agendas digitales institucionales, que integra dos programas que pretenden impulsar la elaboración de Agendas Digitales Locales y reforzar el liderazgo internacional de Euskadi en la promoción de las Agendas Digitales.

En esa línea, el Gobierno Vasco, en cooperación con UNITAR (Instituto de Naciones Unidas para la Formación y la Investigación) ya viene desarrollando, a través de CIFAL Bilbao (Centro Internacional de Formación de Autoridades Locales) un programa internacional de Agendas Digitales Locales.

Por último, una séptima iniciativa, de Implantación, Seguimiento y Evaluación. Una iniciativa que pretende dar entidad propia a las tareas de gestión, comunicación y de la Secretaría Técnica del Plan.

La necesidad de mejorar las tareas de gestión y coordinación, así como de elaborar acciones de divulgación y comunicación de los proyectos y de las oportunidades que la Sociedad de la Información puede suponer a todos es una lección de la trayectoria del anterior plan. De ahí que sea una iniciativa diferenciada de las anteriores.



| Iniciativa                                       | Programas                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Ciudadanía activa</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Aprendizaje a lo largo de la vida</li> <li>2. Centro educativo 2010</li> <li>3. Inclusión</li> <li>4. Mi hogar en Internet</li> <li>5. Participación ciudadana</li> </ul>                                                                          |
| <b>2. Empresa innovadora</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>6. Infoservicios</li> <li>7. Actuaciones para las empresas</li> <li>8. Actuaciones para la Oferta TIC y Audiovisual</li> <li>9. Proyectos integrales de alto impacto y liderados por la Administración</li> </ul>                                     |
| <b>3. Servicios Públicos Digitales</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>10. Digitalización interna</li> <li>11. Interoperabilidad interadministrativa</li> <li>12. Servicios digitales</li> <li>13. Contenidos (Portales)</li> </ul>                                                                                          |
| <b>4. Euskadi en la red</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>14. Servicios para la cultura y el patrimonio cultural vasco</li> <li>15. Servicios para posibilitar una experiencia digital plena en Euskera</li> <li>16. Servicios para potenciar la imagen de Euskadi como destino turístico de calidad</li> </ul> |
| <b>5. Infoestructuras</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>17. Infoestructuras avanzadas en el ámbito de la accesibilidad, la seguridad y la confianza digital</li> <li>18. Actualización tecnológica</li> </ul>                                                                                                 |
| <b>6. Agendas digitales Institucionales</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>19. Impulso Agendas Digitales Locales</li> <li>20. Liderazgo internacional en la promoción de las Agendas Digitales</li> <li>21. e-Democracia</li> </ul>                                                                                              |
| <b>7. Implantación, Seguimiento y Evaluación</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>22. Gestión, coordinación y seguimiento</li> <li>23. Comunicación, sensibilización y divulgación</li> </ul>                                                                                                                                           |



## 5.4. Cuantificación de objetivos del PESI 2010

Para finalizar la exposición del planteamiento estratégico se van a concretar los logros cuantitativos que pretende alcanzar el plan en su horizonte de aplicación que es el final de la década.

El objetivo central de las iniciativas y acciones del PESI 2010 es la convergencia con los cinco países más avanzados en tecnologías de la información y comunicación de Europa y que se definen como líderes hacia los que avanzar. A su vez, el PESI 2010 se alinea con el logro de los objetivos de progreso económico y social de la Comisión Europea concretados en la comunicación COM(2005) 229 de la iniciativa i2010, "una Sociedad de la Información europea para el crecimiento y el empleo" y, por tanto, de la Agenda de Lisboa. Ambas pretensiones se articulan con unos objetivos más concretos en atención a las metas que el Plan se ha fijado y se pueden concretar en los siguientes planteamientos:

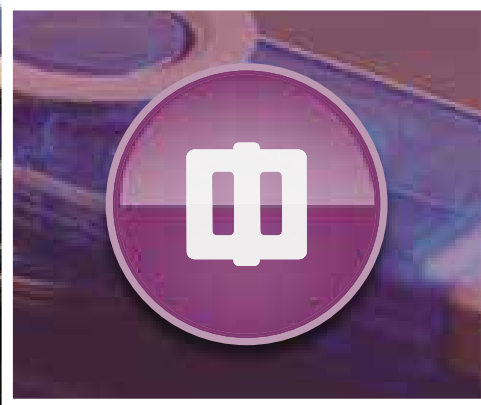
- **Potenciar la usabilidad:** Se busca la convergencia de resultados hacia los cinco países líderes, tanto en los resultados de porcentajes de población usuaria de Internet como de población usuaria habitual de Internet según las estadísticas elaboradas por las instituciones responsables.
- **Asegurar la accesibilidad:** Una vez asegurado el acceso a banda ancha del conjunto de la población de Euskadi, por encima del objetivo del 90% de la Comisión Europea, impulsar que la mayoría de los hogares vascos utilicen un acceso a través de banda ancha.
- **Apoyar la inclusión:** Se pretende continuar trabajando en la disminución de las brechas digitales en sus distintas modalidades. En este aspecto se desea el alineamiento con los objetivos de la iniciativa europea i2010 en lo relativo a inclusión digital.

No obstante, hasta acabar el año 2008 dichos objetivos quedan pendientes de concreción. En la Declaración Ministerial de Riga de junio de 2006 se delimitaba que la aspiración de su reducción a la mitad de los desniveles existentes entre la población media y algunos grupos de exclusión. La Comunicación de la Comisión "participar en la Sociedad de la Información" en el mes de noviembre de 2007 asume la dificultad de tal logro y adelanta que una conferencia Ministerial de finales de 2008 establecerá nuevas orientaciones para el futuro.

- **Fomentar el uso de las TIC como apoyo al centro educativo.** El porcentaje de profesores que utilizan las tecnologías de la información y comunicación en clase se pretende se doble.
- **Potenciar el uso de servicios avanzados.** El porcentaje de población que usa servicios avanzados se pretende se doble. Al igual que en i2010, tomamos como indicador de referencia de avance el indicador de banca en red.
- **Potenciar la formación permanente.** Aumentar la participación en actividades de formación permanente hasta los porcentajes de los países europeos.
- **Atacar la brecha digital de los autónomos y micro-empresas.** En sus indicadores de equipamiento y uso de Internet se pretende reducir a la mitad el porcentaje de desviación respecto de la media del total de empresas.
- **Generalizar el uso de la firma digital.** Se pretende que más de la mitad de las empresas vascas usen firma digital.
- **Consolidar un sector TIC y Audiovisual.** Se pretende situar el crecimiento del sector TIC y Audiovisual tanto en valor añadido como empleo, por encima del crecimiento global de la economía vasca, de modo que le permita ganar peso en esas dos variables.
- **Disponibilidad de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos** en los términos que establece la *LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*.
- **Consolidar la oferta de Servicios Públicos disponibles on line.** 100% de Servicios Públicos completamente disponibles on line para la población, las empresas y las organizaciones según la consideración de los 20 servicios básicos determinados en los indicadores de la Comisión Europea dentro de la iniciativa i2010.
- **Situar el portal *Euskadi.net*** entre los tres portales más visitados de Euskadi.







## PARTE II UN PLAN EN ACCIÓN



Ciudadanía  
Activa

2.0

euskadiko agenda digitala  
agenda digital euskadi



## CIUDADANÍA ACTIVA

### 1.1. Presentación

*Un país cohesionado cuyos ciudadanos y ciudadanas serán competentes tanto para utilizar contenidos y servicios digitales avanzados como, especialmente, para colaborar activamente en su creación y desarrollo y ponerlos al servicio del bienestar individual y colectivo.*

Los estudios demoscópicos reflejan que el nivel de implantación de equipamiento, herramientas y servicios digitales básicos (acceso a Internet, correo electrónico, edición electrónica, etc.) en los hogares vascos se sitúa por debajo de los cinco países que encabezan la clasificación europea. Los usuarios vascos utilizan Internet sobre todo para acceder a servicios básicos (obtener información, leer la prensa o realizar consultas y manejar el correo electrónico), y, en menor medida, para acceder a servicios activos como blogs, foros y banca electrónica. También la utilización de Internet a efectos educativos, de comercio electrónico o para relacionarse con la Administración, tiene aún un espacio de crecimiento importante.

El nivel de inclusión digital de los colectivos en riesgo de exclusión social (mujeres, mayores de 55 años, desempleados) es deseable que siga mejorando. Además, la continua aparición de nuevos y cada vez más complejos servicios digitales, redefine el alcance de la exclusión digital, de manera que colectivos hasta ahora no pertenecientes a esta categoría corren el riesgo de incorporarse a la misma si no actualizan al ritmo debido sus competencias digitales. En paralelo, es posible apreciar con claridad tendencias sociales y tecnológicas que suscitan sensaciones encontradas de inquietud e ilusión.

Por otra parte, el uso de Internet está cambiando de manera significativa desde el momento en que se ha generalizado la utilización de herramientas y servicios

que permiten a los usuarios adquirir un papel relevante en la generación de contenidos digitales. Este tipo de servicios y contenidos, que comúnmente se enmarcan bajo la denominación web 2.0, constituyen una excelente palanca para superar debilidades presentes y explotar nuevas oportunidades. Un ejemplo es la implicación de los usuarios en la definición de productos y servicios (práctica conocida como crowdsourcing) que, de esta manera, satisfarán plenamente sus necesidades y expectativas reales. Para aprovechar las oportunidades que brindan este tipo de herramientas, la ciudadanía vasca no sólo debe estar adecuadamente equipada y capacitada, sino también motivada e implicada.

El objetivo último que persigue la línea de actuación ciudadanía activa es que la ciudadanía vasca sea competente tanto para utilizar contenidos y servicios digitales avanzados que respondan a sus necesidades y expectativas reales en sus anhelos por incrementar su calidad de vida, como para colaborar activamente en su creación y desarrollo.

Desde el Parlamento Vasco, la reflexión que se incorpora al PESI 2010 en el apartado ciudadanía activa, es la valoración de que la revolución de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, la "Sociedad del Conocimiento", va a transformar radicalmente también los modos de hacer lo que hoy llamamos "política" en los países más avanzados. Las sociedades más eficientes

también en la gestión pública, serán las que mejor sepan aprovechar el conocimiento de sus miembros y estimular su participación real y continuada y su corresponsabilidad en la gestión de los asuntos públicos.

Los individuos, las organizaciones, asociaciones, fundaciones y movimientos que los vinculan en temas muy diversos, acumulan conocimiento y articulan redes de influencia. Como ocurre genéricamente con el conocimiento en el caso de las empresas privadas, ninguna sociedad que pretenda innovar y progresar puede despreciar este patrimonio. Las decisiones que adopten las instituciones representativas serán más eficientes, estando más próximas y ajustadas a las necesidades de la ciudadanía.

Trabajar en esta línea debe ser una de las señas de identidad de un país como Euskadi que basa su competitividad económica en la capacidad de aprovechar el conocimiento de sus estructuras productivas. Del mismo modo, en el ámbito público, el PESI incorpora entre sus objetivos la promoción de medidas y programas institucionales orientados a favorecer la apertura de todos los niveles de las instituciones públicas.

El modelo de actuación en la línea ciudadanía activa queda reflejada en el siguiente esquema:

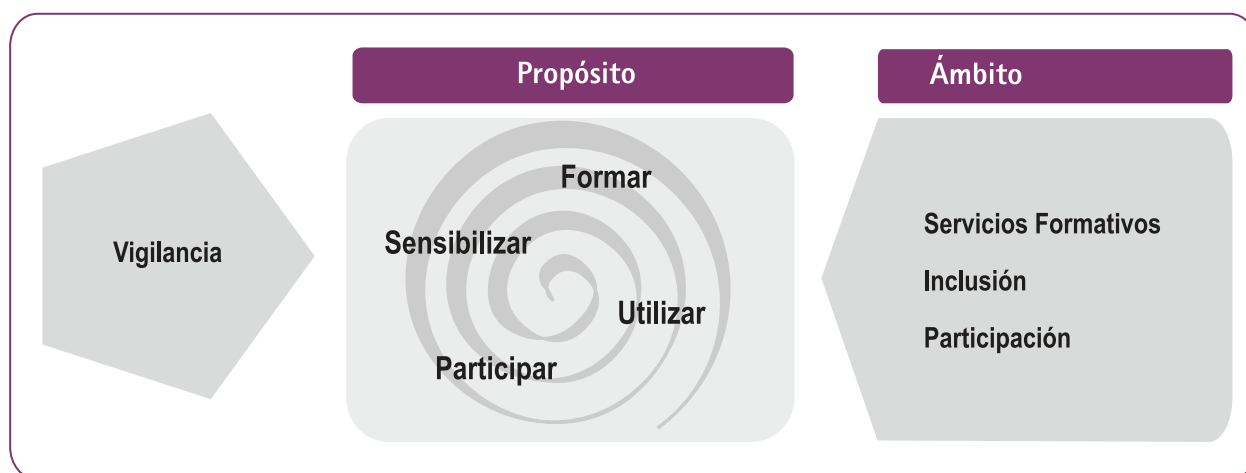
El modelo se estructura en dos grandes bloques: por una parte atendiendo al propósito de las acciones, y por otra a los ámbitos en los que se propone actuar preferentemente.

En lo que respecta al propósito, se pretende activar un ciclo continuo de sensibilización, formación, utilización y participación. Es un ciclo continuo, porque la evolución de la Sociedad de la Información es también continua, lo que obliga a una vigilancia constante.

#### • Sensibilización.

Se trata de promover acciones de comunicación a la ciudadanía, cuyo objetivo es informar sobre la existencia de servicios digitales y la utilidad personal, profesional y social de los mismos. Teniendo en cuenta la variedad de situaciones y expectativas que se encuentran en el conjunto de la población, será necesario un trabajo continuo de análisis y segmentación que conduzca a la elaboración de acciones específicas para los diferentes perfiles que se identifiquen.

Las características del perfil también determinarán el canal a utilizar en cada acción comunicativa, que en algunos casos precisará la utilización de medios de comunicación masivos. No obstante, el hecho de que la mayoría de la población vasca esté ya conectada y





utilice servicios digitales como el correo electrónico y los mensajes SMS, y, en menor medida, foros, chats, y redes sociales, constituye una excelente base sobre la cual promover acciones de comunicación con relación a la ciudadanía.

#### • Formación.

La Sociedad de la Información requiere una ciudadanía capacitada cuyas competencias sólo es posible adquirir a través de una adecuada acción formativa. Las actuaciones formativas son especialmente críticas porque su impacto sobrepasa el estricto ámbito de la capacitación: muchas veces son la mejor herramienta para lograr la sensibilización e implicación de los usuarios. La formación es, asimismo, una excelente herramienta para posibilitar la inclusión digital de toda la población puesto que la carencia de competencias es la causa de la exclusión digital en muchos colectivos de personas.

Las acciones en el ámbito de la formación no se limitan exclusivamente al estricto proceso formativo sino también a servicios complementarios en aspectos tan importantes como la elaboración de planes de formación o el reconocimiento de la competencia, materia ésta que será objeto de acciones específicas, especialmente en el ámbito de la competencia digital.

Las TIC aplicadas al proceso formativo permiten mejorar la calidad de los servicios formativos y posibilitan el acceso a los mismos a sectores de la población que tienen dificultades para acceder a las modalidades convencionales. Por otra parte, incluir la formación en materia digital dentro de los contenidos de la formación reglada y continua, permite acceder a amplias capas de la población sin necesidad de acciones de comunicación previas.

#### • Utilización.

Se trata de actuaciones tendentes a posibilitar el acceso a los servicios digitales y fomentar su uso entre la ciudadanía. Para ello será preciso articular acciones en dos vertientes:

- a) En la medida que sigan existiendo colectivos con dificultades para dotarse de equipamiento para el acceso a los servicios, las políticas de inclusión digital deben contemplar actuaciones tendentes a facilitar el acceso a los mismos a través de plataformas públicas de acceso.

Las actuaciones de sensibilización, formación y fomento del uso sobre los diferentes colectivos en riesgo de exclusión requieren un enfoque integrado y específico para cada caso.

- b) Promover la creación de servicios tractores de gran impacto y utilidad.

#### • Participación.

El propósito último de las actuaciones es lograr que la ciudadanía no sólo conozca, sepa utilizar y utilice los servicios digitales, sino que participe activamente en la elaboración de contenidos y en la definición de servicios.

Con estas premisas se establecen los siguientes programas de actuación:

- Aprendizaje a lo largo de la vida
- Centro educativo 2010.
- Mi hogar en Internet.
- Inclusión.
- Participación ciudadana.

## 1.2. Aprendizaje a lo largo de la vida

En noviembre de 2001, la Comisión Europea lanzó el Comunicado *Making a European Area of Lifelong Learning a Reality* como respuesta a la petición del Consejo Europeo de Feira de identificar estrategias y prácticas para el desarrollo del aprendizaje permanente para todos.

El desarrollo del aprendizaje permanente se convertía así, en una política básica para alcanzar el objetivo estratégico de la Cumbre de Lisboa de convertir a Europa en la economía más competitiva del mundo basada en el conocimiento.

El aprendizaje permanente (*lifelong learning*) es definido por la Comisión Europea como cualquier actividad de aprendizaje realizada a lo largo del ciclo vital con el objetivo de mejorar el conocimiento, habilidades y competencias bajo una perspectiva personal, cívica, social y/o de empleo.

Aprendizaje permanente tiene que ver con dos conceptos:

- Adquirir o actualizar todo tipo de habilidades, intereses, conocimientos y cualificaciones, desde la etapa preescolar hasta después de la jubilación. Este tipo de aprendizajes promueven el desarrollo del conocimiento y competencias que permiten a la ciudadanía adaptarse a la Sociedad del Conocimiento y participar en todas las esferas de la vida social y económica.
- Valorar todas las formas de aprendizaje: el formal (por ejemplo, una licenciatura universitaria) el no formal (por ejemplo, un curso en el puesto de trabajo) y el informal (como por ejemplo, cuando un hijo enseña a un padre a usar un teléfono móvil de última generación).

En tanto que el conocimiento cobra cada vez más valor como recurso estratégico de una sociedad avanzada, se han de crear y potenciar los mecanismos actuales y futuros que garanticen las competencias de las personas en su desempeño social y profesional. La evolución de la sociedad, tanto en los aspectos tecnológicos como

sociales, imponen nuevos requisitos a los modelos de formación con los que se ha dotado en los últimos 50 años, que han constituido un gran éxito respecto a la escolarización de la población. Los niveles de formación de jóvenes han progresado notablemente y los niveles de formación media y superior han crecido, igualando tasas de titulaciones entre sexos u hombres y mujeres, pero este objetivo queda inacabado si no se sostiene un mecanismo continuo de formación que llamamos formación a lo largo de la vida.

El mundo actual está sometido a cambios y desafíos provocados por los desarrollos tecnológicos, las relaciones interculturales, la globalización económica y el proceso de envejecimiento de la población. El aprendizaje a lo largo de la vida es la mejor forma de que las personas puedan asumir los retos del cambio.

La mayor parte de los gobiernos europeos están promoviendo políticas de aprendizaje permanente que favorezcan la empleabilidad, la adaptación, la ciudadanía activa y la inclusión social. Por otro lado, se empieza a reconocer una relación positiva entre el aprendizaje permanente y el crecimiento económico y bienestar social.

Siendo la formación de las personas un aspecto crítico para la consecución de una sociedad vasca abierta e innovadora, es preciso tener en cuenta las características específicas de este tiempo para que esta formación se adapte y dé respuesta a las necesidades de la ciudadanía y la sociedad contemporánea. Y si algo caracteriza a la sociedad actual es que el ritmo de evolución se acelera de manera que los cambios en las maneras de trabajar, comunicar, relacionarse, informarse, etc., son cada vez más frecuentes y llegan a afectar a los aspectos más íntimos de la vida cotidiana de las personas.

En este contexto la necesidad de formación se prolonga a lo largo de toda la vida, no sólo en ámbitos de índole más práctica y concreta como es el laboral, donde el riesgo de obsolescencia de los conocimientos adquiridos durante

la juventud es evidente, sino también en el terreno de las competencias que se requieren para mantener una comprensión suficiente de la realidad circundante y un desarrollo personal satisfactorio. En una sociedad con tantos cambios y sometida a una sucesión de oleadas tecnológicas ya no es posible pensar que lo aprendido de joven sirva para siempre.

La evolución tecnológica en los sistemas de información y comunicación produce cada dos décadas escenarios novedosos que impactan en las formas de sostener los intercambios de información, lo que conduce a otros métodos de trabajo y prácticas operativas que determinan la eficacia y competitividad personal y colectiva. Ante este hecho debemos responder extendiendo los medios de difundir conocimiento y de aplicar nuevas técnicas de comunicación e información. Por tanto hay que abrir múltiples iniciativas de capacitación, superando el esquema restrictivo de la formación como curso que se imparte en unas circunstancias alejadas de la vida cotidiana.

La escolarización de jóvenes ha sido sin duda un pilar fundamental de un sistema social sobre el que construir la capacidad y explotar el conocimiento que hoy se dispone, pero esta capacidad es ya insuficiente. La diferencia respecto a la situación anterior –la escolarización de jóvenes– es que ahora la gran mayoría de los que necesitan formación son los adultos, y que los sistemas formativos, incluso los métodos vigentes, han sido diseñados y desarrollados para edades escolarizadas. La formación de adultos requiere de otras bases de partida y, por supuesto, de nuevos criterios sociales en los modos de entender en que consiste la formación y como se puede llevar a cabo.

Algunos indicadores de países más avanzados muestran que una de cada tres personas adultas está inmersa en algún proceso estructurado de formación. Es como si en la vida laboral, de 22 a 65 años, se tuviera un 30% de la misma –unos 15 años– sincronizada o simultaneada con un objetivo concreto de mejora de la cualificación

profesional. Y este porcentaje ha de ir en aumento, quizás hasta el 50, y el 75% en un futuro no muy lejano. Este proceso de formación puede que sea un curso de certificación, una especialización en alguna técnica, un reciclaje con nuevas tecnologías, la participación en un proyecto con carácter formativo, la participación en un foro de nuevas prácticas en un sector u otras fórmulas que no sean la clásica asociación entre la formación y la clase tradicional. Así, la Comisión Europea tiene una visión de gradual ósmosis entre las estructuras de provisión de aprendizaje que reconozca la complementariedad del aprendizaje formal, no formal e informal.

La nueva formación continua de adultos debe considerarse desde ya como una necesidad en la sociedad, que demanda urgentemente de los sistemas laborales y de la formación, la suficiente innovación como para habilitar un nuevo repertorio de formas de aprender que hagan posible compartir armónicamente el trabajo, la vida familiar y social, el ocio y la formación.

Para la construcción de esta nueva cultura se deben tener en cuenta las tendencias que alterarán profundamente lo que se entiende por formación tratándose de adultos, o la formación a lo largo de la vida. La primera y fundamental es que la formación de adultos sólo puede concebirse si se diseña y realiza teniendo al alumno adulto como centro del proceso. Los adultos aprenden reinterpretando la propia experiencia a la luz de nuevos principios y enfoques, que les hagan reconsiderar lo que piensan y hacen, para obtener un mejor resultado con el cambio. Aprenden si cambian algo que saben y hacen, por algo nuevo más eficaz. Un enfoque académico está abocado al fracaso. El adulto que aprende aporta su experiencia de la cual no puede abstraerse. Es el material principal sobre el que el formador debe trabajar.

Este eje central del aprendizaje del alumno adulto está acompañado por tres consecuencias directas de lo anterior que son: la formación personalizada y cercana, el uso de las tecnologías de la información como recurso de

transferencia constante de información, y la continuidad en la duración del aprendizaje. Significa todo ello, que la formación estará necesariamente incrustada en la actividad laboral cotidiana y que los medios de comunicación, la informática que ya se conoce y las tecnologías que vengan, pueden hacer posible ese marco de continuidad mediante la interacción continua con otras personas y sistemas, para adquirir nuevas capacidades. Para esto es necesario que los diseños de los nuevos espacios formativos sean creativos y adecuados a las distintas situaciones laborales y personales que se producen a lo largo de la vida. Las otras siete tendencias a considerar, que son también nuevos requisitos para organizar la formación de adultos, se refieren a:

- **Evaluar capacidades.** Cualquier sistema de formación de adultos debe ofrecer las referencias necesarias para que cada uno pueda elegir y orientar la formación que más le encaje en su estilo de aprendizaje, conociendo siempre cuál es su posición de partida. No nos referimos a exámenes, sino a sistemas de autoevaluación.
- **Distintas y diversas formas de aprender.** Un cierto "hipermercado" de actividades de formación, que permitan a instructores y alumnos combinar tareas para practicar, acertar, equivocarse, aprender corrigiendo y consolidando habilidades.
- **Aprender resolviendo problemas reales y próximos a cada individuo.** La motivación por el conocimiento aplicado a los problemas que afectan a cada persona, es la fuerza más potente para la interiorización de nuevos esquemas en los adultos.
- **Espacios de confianza donde aprender.** Aprender requiere modestia, en tanto que presupone que no se sabe. Para el adulto representa manifestar inseguridad y una imagen de debilidad frente a otros. Esta limitación que no existe en los niños está muy instalada en los adultos, en forma de miedo a la opinión de otros.

- **Aprender de todos y con todos.** El sentido unidireccional del aprendizaje –profesor que forma alumnos de menor nivel– se superará por la participación de diversos agentes de diferentes cualificaciones, orígenes y conocimientos.
- **La realidad y los proyectos** donde se desarrolla algo nuevo serán los espacios de aprendizaje de adultos. Las tecnologías de la información posibilitan, en la mayoría de las ocasiones, construir espacios de simulación tan próximos a la realidad como se quiera. Hoy un 90% de los que trabajan en oficinas y un 25% de los que trabajan en espacios abiertos lo hacen con ordenadores.
- **Reforzar la orientación y el asesoramiento acerca de las oportunidades de aprendizaje.** "El «mediador de orientación» está en situación de reunir y adaptar una extensa información que permita tomar una decisión sobre la mejor manera de actuar en lo sucesivo. Las fuentes de información y los instrumentos de diagnóstico basados en las TIC e Internet abren nuevos horizontes para mejorar el alcance y la calidad de los servicios de orientación y asesoramiento" (Memorando sobre aprendizaje permanente, Comisión Europea, 30 de octubre de 2000).

La formación de adultos es, sin duda, uno de los campos de acción y de innovación más importantes en una sociedad como Euskadi que quiere progresar y mantener los niveles de bienestar social y de calidad de vida.

Hace 200 años la forma de comunicar entre personas distantes era exclusivamente la correspondencia escrita, hace 50 se añadió el teléfono fijo, y hoy los móviles con texto, voz e imagen, el correo electrónico, la videoconferencia,... diversifican y multiplican las modalidades comunicativas. La comunicación a través de la tecnología ha desplegado nuevas formas de expresión. Y así deberá ser con la formación, que aún considera los modelos formativos basados en las aulas como los

modos dominantes de diseñar y practicar la formación. La formación masiva de los adultos es la gran escolarización pendiente en nuestros días y requiere de un cambio de mentalidad social para despertar en cada persona la capacidad de aprender que lleva dentro.

Esta exigencia de formación a lo largo de todo el ciclo de la vida de las personas se produce en un contexto en el cual las propias exigencias de la vida cotidiana hacen que resulte cada vez más difícil encontrar el tiempo y la atención que se requieren para ello. Y es en este punto donde la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones cobran una importancia capital por cuanto éstas se constituyen en un elemento facilitador de primera magnitud para posibilitar el acceso a contenidos y servicios formativos desde cualquier sitio y en cualquier momento.

El desarrollo del aprendizaje permanente debe apoyarse en las TIC:

- Permiten extender el aprendizaje permanente al flexibilizar el concepto espacio y tiempo.
- Pueden permitir innovar el proceso de aprendizaje al centrarlo en el usuario.
- Pueden facilitar la orientación y el asesoramiento. El mediador de orientación puede ayudar al usuario a analizar la información y a decidir qué aprendizaje es importante dadas sus circunstancias.
- Pueden llevar el aprendizaje a zonas especialmente rurales y dispersas.
- Pueden favorecer el aprendizaje colaborativo entre usuarios físicamente distantes.

El objetivo final de la iniciativa es contribuir a reforzar el sistema vasco de formación a lo largo de la vida mediante la creación de un sistema apoyado por las TIC y específicamente la tecnología e-learning, con vocación de constituirse en una referencia internacional en este ámbito.

Por otro lado, el incentivo para acometer el aprendizaje permanente se reforzará con la validación de los procesos mediante la consolidación de un sistema de certificación de las competencias profesionales adquiridas a lo largo de los distintos procesos de capacitación. Los proyectos a desarrollar para materializar este programa se detallan a continuación:

#### A) Creación del servicio integral de formación on-line

La primera etapa tendrá como objetivo el diseño y puesta en marcha de un sistema universal para crear nuevas opciones de formación de adultos, que comprenden la definición, prototipado, ejecución, evaluación y gestión de acciones formativas a través de medios tecnológicos. Estos incluyen la formación on-line, las opciones formativas a través de la TDT, y el uso de los medios de tecnología móvil para la interacción entre profesores y alumnos. Para ello será necesario en primer lugar la definición de una estrategia de teleformación que, teniendo en cuenta necesidades y requerimientos de la sociedad vasca, así como el estado de arte en la materia y su previsible evolución en los próximos años, defina las características del sistema. En esta reflexión participarán cuantos agentes públicos y privados sean precisos para tener una visión objetiva tanto de la oferta como de la demanda. Con posterioridad a esta evaluación de opciones y espacios futuros el sistema y sus opciones de espacios tecnoformativos serán puestos a disposición de cuantos agentes públicos y privados vascos se dedican a la promoción de acciones formativas. Estos recursos pueden considerarse una infraestructura que requiere, además de su difusión, realizar procesos de capacitación a los colectivos profesionales ocupados de la formación.

Esta primera acción recogerá los avances ya establecidos en los distintos campos de la formación pública y privada, aportando una serie de recursos de apoyo a la inserción de las TIC en la capacitación a todos los niveles.

## B) Adaptación y generación de contenidos

El segundo bloque de actividades que completa el proyecto es la puesta en marcha de iniciativas concretas que contemplen el uso de estos medios para su aplicación sobre colectivos específicos. Se trata de desplegar acciones de capacitación que reúnan características tales, que el empleo de las tecnologías y plataformas habilitadas posibilite un avance sustancial en términos de accesibilidad a los contenidos, oportunidad temática e impacto social. Para ello se procederá a la creación de contenidos formativos que cubran necesidades concretas. La integración de contenidos formativos existentes y la elaboración de nuevos se producirán desde un primer momento para dar respuesta a necesidades apremiantes mientras se consolida el sistema.

Dentro de este bloque y de cada iniciativa de capacitación sobre estos medios, se procederá a un ejercicio de evaluación de resultados que permita mejorar las estructuras disponibles y por otra servir de referencia a aplicaciones similares que puedan darse dentro de este programa.

Se han identificado *inicialmente* ocho temáticas en las que la adaptación y generación de contenidos se consideran prioritarias para los Departamentos de la Administración Pública Vasca en sus áreas de acción:

1. *para el aprendizaje del Euskera*
2. *para dar respuesta a las necesidades detectadas en los diferentes clusters y/o sectores económicos*
3. *en la Administración de Justicia para personal interno, agentes relacionados y público general*
4. *para la euskaldunización de los trabajadores de la Administración de Justicia*
5. *para profesionales de la sanidad pública*
6. *para niños sobre valores cívicos y sociales*
7. *para la educación sanitaria (Enciclopedia Digital de la Salud)*
8. *para realizar prácticas a estudiantes de Derecho*

El programa contará también con un sistema específico de reconocimiento de competencias en el ámbito de las TIC, a través de la potenciación de la iniciativa IT-Txartela que se configura como el tercer bloque de este proyecto.

## C) IT Txartela profesional

Este proyecto tiene por objetivo extender el alcance de la actual IT Txartela, de manera que se convierta en una referencia universal para validar y certificar la competencia digital de profesionales. La evaluación y certificación de las cualificaciones profesionales en el ámbito de las TIC son una demanda y necesidad crecientes para garantizar unos niveles competenciales en casi la totalidad de los oficios.

Para alcanzar este objetivo se prevén acciones tales como el establecimiento de perfiles profesionales por tipología de perfil profesional y sector, así como definir por cada uno de ellos las competencias requeridas en materia de TIC. Estas competencias se van a referir a la autonomía en el uso y creación de contenidos en los campos de la comunicación electrónica, en la elaboración de documentos de tipo texto, en la gestión documental electrónica, en la seguridad en el manejo de información o en la capacidad de manejo de dispositivos electrónicos móviles. Este planteamiento también deberá ampliar el concepto de la IT Txartela para extenderlo más allá de los conocimientos al terreno de los usos básicos, definiendo competencias que no necesariamente se refieran al uso de aplicaciones informáticas. En paralelo se habilitarán mecanismos de capacitación fuera de la educación reglada para profesionales y población en general.

La puesta en marcha y desarrollo de este programa requerirá una gestión integrada en la que colaboren Administraciones Públicas y Departamentos implicados, así como asociaciones, clústeres y empresas privadas, lo que justifica su inclusión dentro del PESI 2010. Consecuentemente, se configura como un proyecto tractor según la modalidad de gestión en colaboración prevista en el Plan.

### 1.3. Centro educativo 2010

Si bien la formación en la sociedad actual y futura constituye un proceso que se prolonga durante toda la vida de las personas, no es menos cierto que la formación reglada tiene una importancia capital para su posterior desarrollo como personas y profesionales. Incluso en un contexto de formación continua óptimo, nunca una persona dedicará a la formación una parte mayor de su tiempo, ni la formación abarcará materias tan básicas, ni éstas tendrán un impacto mayor sobre sus capacidades y comportamientos, como en el periodo de formación reglada que transcurre durante los primeros 25 años de la vida de una persona. Si falla esta formación de base, difícilmente una persona volverá a tener acceso a las oportunidades que brinda una buena capacitación personal y laboral; y, en caso de poder hacerlo, el esfuerzo requerido, personal y colectivo, será considerablemente mayor. Una adecuada formación reglada es, por consiguiente, un factor crítico para la consecución de una sociedad vasca abierta e innovadora, formada por una ciudadanía libre y participativa. Y el núcleo de la formación reglada es el "Centro Educativo".

El Centro Educativo no sólo no puede quedar al margen del potencial de mejora que ofrece la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación a cualquier organización, sino que, al contrario, debe mantenerse en la vanguardia de la Sociedad de la Información por su enorme capacidad como elemento tractor:

- Sobre los alumnos, porque allí aprenderán a utilizar las TIC como herramienta de trabajo y no sólo como fuente de ocio.
- Sobre unos padres que por edad, formación u otras circunstancias, en muchos casos forman parte de colectivos en riesgo de exclusión digital.
- Sobre unas empresas que pueden aprovechar las oportunidades de negocio relacionadas con los servicios digitales que requieran los Centros Educativos.

Los Centros Educativos de Euskadi cuentan de manera generalizada con una adecuada infraestructura en cuanto a equipamiento y conectividad. Muchos de ellos, incluso, han avanzado en la utilización de aplicaciones y sistemas tanto para soportar la función estrictamente docente como para la gestión de su actividad. Por otra parte, la implantación generalizada de sistemas de excelencia en la gestión en centros educativos, ofrece un excelente ejemplo de implantación de iniciativas de modernización en éstos, sobre la base de un modelo y unas herramientas para el desarrollo del mismo.

Todo ello conforma una excelente base para emprender una acción decidida tendente a alcanzar el objetivo básico de esta iniciativa, esto es, lograr una utilización intensiva y extensiva de las TIC en todas las funciones que debe llevar a cabo un centro educativo:

- La actividad docente en sí misma.
- La gestión de los recursos y la actividad, bien docente, bien administrativa del centro.
- La relación y colaboración entre los diferentes agentes implicados en la vida de un centro educativo: gestores de centros, profesores, alumnos y familias.

En el ámbito universitario, la comunidad educativa extiende sus vínculos a la comunidad investigadora, formada por los centros integrados en el cosmos de la Agencia Vasca de Innovación y las empresas.

Se plantean, por tanto, sendos proyectos tractores, para los Centros Educativos universitarios por un lado, y para los centros no universitarios por otro.

#### A) Centro Educativo 2010 para centros universitarios.

La actividad universitaria tiene una doble faceta: docente e investigadora, y sobre ambas tracciona el programa Campus Virtual/I2Bask, apoyando tanto el desarrollo del Campus Virtual de la EHU/UPV como el funcionamiento de la red I2Bask.



- El Campus Virtual de la UPV/EHU es el servicio que se encarga de gestionar y desarrollar todos los aspectos relativos al aprendizaje y la enseñanza por medio de las TIC en general, y de Internet en particular. El Campus Virtual agrupa toda la oferta institucional relacionada con el aprendizaje por métodos o procedimientos telemáticos, prestando especial atención al aprendizaje y a su reconocimiento institucional.
- La red i2BASK es una iniciativa del Departamento de Educación, Universidades e Investigación, enmarcada en el PESI 2002-2005 que tiene como objetivo vertebrar la comunidad de I+D+i en el País Vasco, proporcionando infraestructuras de telecomunicaciones y servicios TIC a los agentes de la red vasca de Ciencia y Tecnología (Universidades, Centros científicos y tecnológicos, Hospitales e investigación biomédica, Entidades gestoras de I+D) y eventualmente empresas con unidades de I+D, actualmente englobados en la Agencia Vasca de Innovación.

#### B) Centro Educativo 2010 para los centros no universitarios

Por su parte, el programa Centro Educativo 2010 para los centros educativos no universitarios constará en su desarrollo de dos fases:

1. La primera fase tendrá como objetivo el desarrollo conceptual de modelizar como debe ser el Centro Educativo 2010 y las herramientas necesarias para su despliegue. Estas herramientas deben ofrecer no sólo referencias concretas que pueden ser adoptadas directamente, sino también un marco y una metodología de reflexión que permita a cada centro adoptar aquellas medidas que considere más adecuadas en función de su realidad material, docente y social. Asimismo, en esta fase se establecerán las directrices y planes que permitirán gestionar el proceso de despliegue del modelo y las iniciativas que deriven de su implantación.

Se trata de una actuación de carácter preliminar y centralizado en la que, no obstante, deberán participar representantes cualificados de todos los agentes públicos y privados, implicados en la actividad de los centros educativos, tanto desde el punto de vista de la oferta como de la demanda.

2. Una segunda fase que consistirá en el despliegue del modelo a todos los centros educativos de la red pública vasca y a todos aquellos centros concertados o privados de Euskadi que opten libremente por su adopción, así como la puesta en marcha de cuantas actuaciones sean precisas para implementar el modelo en cada centro educativo.

Esta es una actuación que se ejecutará básicamente de manera descentralizada, aunque será preciso mantener acciones que garanticen una homogénea y correcta aplicación de metodologías y modelos, así como un aprovechamiento de las sinergias y economías de escala en la realización de las acciones necesarias para la implementación del modelo en cada centro.

La puesta en marcha y desarrollo de esta iniciativa requerirá una gestión integrada en la que colaboren las diferentes Administraciones Públicas y Departamentos responsables, profesionales de la enseñanza y la pedagogía y empresas de servicio. También será necesaria la colaboración de otros agentes como asociaciones de padres, patronales de centros privados y sindicatos con presencia en el sector de la enseñanza.

Las acciones enmarcadas dentro de este proyecto incluirán la elaboración de una **Agenda Digital Docente**, la promoción de recursos tecnológicos avanzados para procesos formativos, la implantación de sistemas integrales de gestión de centros educativos y la aplicación de servicios digitales para la comunidad educativa y sus familias.





## MODELO TEÓRICO DE MADUREZ TECNOLÓGICA

El Modelo de Madurez Tecnológica de Centro Educativo pretende,

- Servir de **marco de referencia** con el que compararse y al que tener como objetivo compartido.
- Ser una **guía para la digitalización** efectiva y eficiente de los procesos pedagógicos del centro.

El modelo no es un fin en sí mismo, sino **una herramienta para conseguir el objetivo** compartido por todos los planes europeos y nacionales:

*"...alcanzar un aprovechamiento pleno de los medios digitales por parte de los agentes que participan en la educación y capacitación de los ciudadanos en su objetivo de formar a actuales y futuros ciudadanos y ciudadanas".*

El "Modelo de Madurez Tecnológica de Centro Educativo" permite valorar el grado de digitalización de los procesos

de un Centro y marcar la línea a seguir en cuanto a tecnologías, procesos y capacidades de todos los agentes de la comunidad educativa, para alcanzar los siguientes niveles de madurez tecnológica.

El primer paso en la puesta en marcha del Modelo de Madurez Tecnológica de un Centro es **establecer su mapa de procesos**, y **evaluar el grado de digitalización** de los mismos, siguiendo las pautas marcadas por el modelo de calidad **Kalitatea Hezkuntza**, al que complementa.

Los **dos grandes bloques de procesos** que se identifican en un Centro Educativo son

- 1. Procesos Pedagógicos:** son aquellos procesos que tienen que ver con la actividad docente del profesorado, tanto dentro del aula, como fuera de ella con los agentes de la comunidad educativa (familias, alumnos y profesores)
- 2. Procesos Administrativos de Gestión del centro:** conjunto de procesos que se llevan a cabo en el centro

de modo sistemático y centralizado, y que no están vinculados de modo directo con la actividad docente del profesorado. Entre ellos hay procesos administrativos de soporte a la actividad docente (matrículas, notas, expedientes, ...) y otros puramente administrativos que llamaremos procesos auxiliares (mantenimiento, limpieza, comedor, transportes, ...)

Los niveles de desarrollo que establece el modelo son:

**Nivel 1: "infraestructuras y capacitación":** En este nivel el Centro dispone de las infraestructuras actuales del plan Premia, y de las competencias entre el profesorado, para ser utilizadas. Por ejemplo: el 80% del profesorado tiene el perfil básico de "Profesor/a usando TIC en el aula".

**Nivel 2: "utilización":** Dentro del aula, los recursos informáticos disponibles en el centro (Aulas TIC) son utilizados periódicamente por el profesorado. Fuera del aula, la relación con la comunidad educativa comienza a hacerse a través de las nuevas tecnologías, en alguno de los procesos (por ejemplo: uso del correo electrónico en las comunicaciones no verbales "dirección-profesorado", "profesorado-profesorado" y "dirección-familias"), aunque convivan temporalmente con soluciones tradicionales.

**Nivel 3: "digitalización del aula":** dentro del aula, el uso de las TIC en cada asignatura se generaliza, y las aulas disponen de una dotación tecnológica permanente que permite su utilización diaria. Fuera del aula, el alumnado y las familias pueden acceder on line a determinada información del Centro o de las propias asignaturas (por ejemplo, a través de la web del centro, web de la clase, boletines electrónicos, ...).

La información es básicamente unidireccional. El centro tiene un amplio horario de apertura de las aulas y recursos TIC fuera del horario lectivo a disposición de la Comunidad Educativa.

**Nivel 4: "virtualización del aula":** dentro del aula, el proceso de capacitación de alumnos/as comienza a configurarse como un proceso ubicuo y permanente, más allá del horario lectivo, por lo que a través del uso de plataformas educativas (plataforma de teleformación, blogs, extranet, wikis, ...) el aula se abre al exterior y al debate permanente entre el alumnado y el profesorado. Fuera del aula, el centro dispone de una plataforma educativa accesible a través de Internet, que permite una comunicación permanente y bidireccional con el resto de agentes de la comunidad educativa.

**Nivel 5: "virtualización del centro":** dentro del aula, el proceso de capacitación del alumnado es totalmente ubicuo y se utiliza una plataforma de teleformación como herramienta de soporte al mismo. Fuera del aula, el centro está abierto 24 horas a través de Internet, convirtiéndose en el motor de la capacitación de la comunidad educativa y en promotor y dinamizador de una red social que abarca no sólo a las familias, sino a la sociedad en general.

## 1.4. Inclusión

Las TIC tienen, como toda tecnología, un doble efecto durante los periodos de su introducción y asentamiento. El primero es el resultado de la transformación de las organizaciones y personas que adoptan la tecnología, y el segundo es el distanciamiento de aquellas que no pueden, no quieren o no tienen ningún interés en su utilización.

Dado que las TIC no son unas tecnologías de aplicación muy reducida en un sector de especialización, sino más bien son universales, los efectos de su introducción son mucho más importantes y decisivos para valorar el desarrollo de una sociedad. Dentro de estos efectos podemos identificar una serie de desajustes producidos por el ritmo creciente de renovación tecnológica que definimos como brecha digital que son:

- **Brecha Social.** Diferencia de uso de la tecnología con origen en la ausencia de formación en la edad joven o de capacidad económica.
- **Brecha Accesibilidad.** Diferencia con origen en una menor capacidad sensorial, motora o cognitiva del individuo, sea permanente o sobrevenida.
- **Brecha Tecnológica.** Diferencia de capacidad por desactualización tecnológica motivada por la pérdida de interés, imposibilidad de aprender lo nuevo o por limitaciones en la dedicación a la formación continua.

Las TIC representan un cambio tecnológico muy importante. La respuesta social al cambio puede acometerse de dos formas muy distintas:

- **Una acción preventiva** que estudie, anticipe y ponga en marcha mecanismos para convertir las tendencias en oportunidades.
- **La inacción o la espera** a que lleguen los acontecimientos, para responder constantemente a una avalancha de problemas crecientes.

El enfoque proactivo debe imperar si queremos posicionar a la sociedad al frente de un cambio tecnológico que se oriente a sus necesidades. La iniciativa Internet para todos del PESI 2002-2005 ya tenía por objeto la sensibilización y la promoción generalizada del uso de la TIC en la sociedad vasca. Este objetivo implicaba

actuar en el ámbito de la inclusión digital, actuación que se concretó en iniciativas como los centros KZgunea ubicados en todos los municipios de Euskadi y que han permitido formar en la utilización de servicios básicos de la Sociedad de la Información a colectivos específicos como mayores de 55 años, mujeres y desempleados. La evolución de los indicadores de utilización de los servicios básicos refleja una tendencia positiva con relación a los colectivos mencionados.

Sin embargo, el factor que en mayor medida induce a pensar que sigue siendo necesario contar con un programa para promover la inclusión digital permanente de todas las personas, es su evolución y creciente complejidad tecnológica. No es suficiente con que una persona pueda y sepa utilizar Internet y el correo electrónico para que la podamos considerar como digitalmente competente. Para acceder a los nuevos servicios avanzados públicos y privados es preciso:

- estar dotados y saber utilizar herramientas que garanticen la seguridad en las transacciones electrónicas (certificados y firma digitales),
- tener autonomía para realizar operaciones en ámbitos específicos (transacciones bancarias y administrativas),
- disponer y saber usar herramientas para evitar spam, publicidad indeseada y otros fenómenos que convierten una sencilla operación digital en una pesadilla,
- conocer y saber utilizar herramientas que facilitan el acceso a información,
- conocer y saber desenvolverse en la nuevas redes sociales.

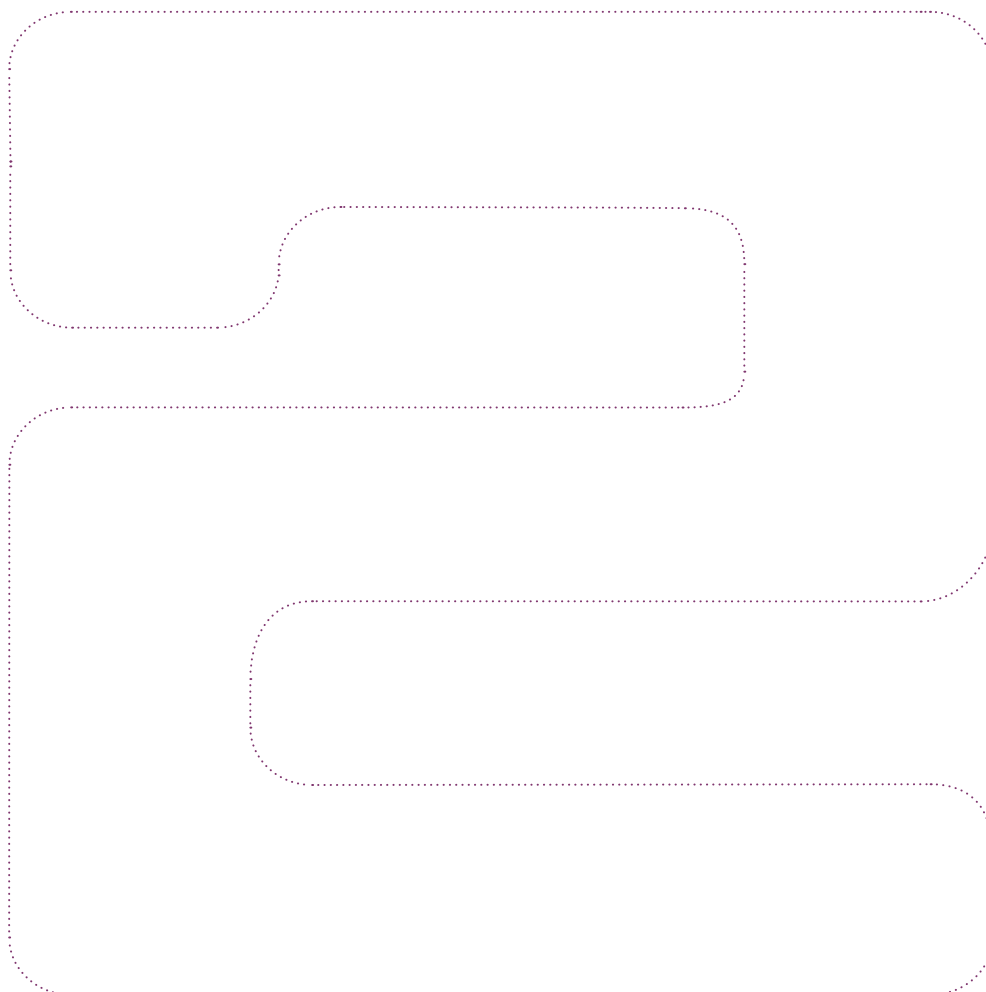
De tal manera, que el objetivo del programa se estructura en una doble vertiente:

- Mantener actuaciones tendentes a promover la inclusión digital en aquellos colectivos que, por una u otra causa, presentan riesgos de exclusión.
- Mantener un proceso de vigilancia que permita anticipar tendencias futuras susceptibles de crear nuevas brechas digitales y, si fuera preciso, diseñar y promover actuaciones dirigidas a mitigar su efecto.

La brecha digital no es un fenómeno uniforme y homogéneo, sino que presenta múltiples caras que requieren acciones específicas para cada tipo de colectivo y servicio. La actuación con cada colectivo debe contemplar sus características específicas para ser efectiva. En la medida que muchos colectivos en riesgo de exclusión digital ya son objeto de actuaciones más allá del ámbito digital, resulta más razonable y eficiente enmarcar las actuaciones específicas contra la brecha digital dentro de las iniciativas de mayor alcance que se dirigen al mismo colectivo. No obstante la utilización de herramientas de carácter transversal que han demostrado un inestimable valor para este tipo de actuaciones, como es la red de centros KZgunea, se deberá mantener independientemente del promotor de la iniciativa y el público objetivo de la misma.

La gestión de las actuaciones concretas dirigidas a un determinado objetivo serán promovidas y gestionadas por la Administración Pública y el Departamento competente en el ámbito en cuestión. Para el proceso de vigilancia y promoción de nuevas acciones será preciso crear un grupo de trabajo multidisciplinar integrado por personas expertas en materia de exclusión social, laboral o digital que se responsabilice de esta función con la asistencia de una Secretaría Técnica.

Las acciones enmarcadas dentro de esta iniciativa se adaptarán a las circunstancias de los diferentes colectivos (personas sin empleo, otros colectivos desfavorecidos, colectividades en el medio rural) para cubrir la formación básica para el acceso a los dispositivos digitales referentes.



## 1.5. Mi hogar en Internet

Un factor crítico para lograr una utilización masiva de los nuevos servicios digitales avanzados, es que éstos se hayan concebido y se ofrezcan desde un enfoque centrado en la ciudadanía:

- Para que satisfagan necesidades reales de la vida cotidiana, proporcionando beneficios que la ciudadanía pueda apreciar con claridad.
- Facilitando un acceso simple e intuitivo a los servicios, especialmente a aquellos que cada usuario utiliza con mayor frecuencia, mediante una interfaz fácil de comprender y utilizar.

En este sentido, el PESI 2010 incorpora un proyecto dirigido a toda la ciudadanía, el proyecto **Metaposta**, que tiene como objetivo desarrollar y extender en la sociedad vasca un sistema de buzón electrónico para las personas físicas y jurídicas, donde poder recibir y conservar documentos enviados por diferentes empresas o entidades.

Los documentos que la ciudadanía recibirá mediante este nuevo sistema son una gran cantidad de aquellos que se reciben en un buzón físico: facturas, extractos bancarios, justificantes, pólizas, contratos, citaciones, notificaciones, nóminas,...

Todos estos documentos son generados y emitidos por empresas o entidades, en adelante emisores, que necesitan comunicarse con sus clientes. Entre ellos, por sus envíos masivos, estarían incluidas las entidades financieras, los proveedores de servicios básicos a la población (eléctricas, gas, aguas, ...), las aseguradoras y las Administraciones Públicas.

La generación y envío de estos documentos requiere de altos costes tanto económicos como medioambientales, por lo que procurarles una alternativa limpia y económica en forma de tramitación y emisión de forma electrónica supondrá indudables ventajas y ahorros particulares y colectivos.

El receptor, a su vez, tendrá la posibilidad de disponer y acceder a todos estos documentos de forma segura, gratuita e ilimitada en tamaño, evitando pérdidas y posibilitando un almacenamiento eficaz.

Más concretamente, Metaposta tiene como características las siguientes:

- Es de adopción y uso voluntario y selectivo: cada receptor pueden seleccionar cuales de los emisores recibirá documentación.
- No es una cuenta de e-mail, lo cual evita gran parte de los problemas sobre todo de seguridad derivados del correo electrónico tradicional, como el phishing (usurpación de identidad) o el spam (correo masivo no solicitado).
- Si bien las funciones de acceso y transporte de los mensajes y elementos documentales de Metaposta serán muy relevantes, no serán menos importantes las funciones de archivado electrónico seguro (caja fuerte electrónica), que permitirá el almacenamiento seguro de documentos personales de relevancia legal, que se deseen depositar a efectos de conservación prolongada. Tales documentos electrónicos podrán tener origen en los mensajes remitidos o aportados por los usuarios a través de funciones de carga (ascenso, subida) de materiales a la caja fuerte electrónica de Metaposta.
- Se accede a través de una página web accesible desde cualquier lugar, en cualquier momento y desde cualquier dispositivo con conexión a Internet.
- El espacio de almacenamiento para el usuario es ilimitado, así como su duración. Es un servicio para toda la vida.
- Está diseñado con énfasis en la facilidad de uso y simplicidad para el usuario.

- Es para toda la ciudadanía y todas las empresas de Euskadi, con posibilidad de extenderlo a otros ámbitos.
- Reduce los tiempos y el coste de entrega y proceso de los documentos, el uso del papel y los desplazamientos, con la consiguiente repercusión positiva en cuanto al medio ambiente.
- La recepción de la información puede ser multilingüe.
- Fomenta la conectividad a Internet de la ciudadanía (servicio atractivo y, por tanto, tractor) y permitirá la expansión del uso de firma electrónica.
- Resulta gratuito para el usuario final y de coste reducido para los emisores.

Metaposta se plantea como un proyecto de evolución exponencial en la medida que la captación de más receptores anima la incorporación de más emisores y viceversa. Este proyecto toma como referencia el modelo del exitoso proyecto danés E-BOKS, que contiene ventajas sobre otras experiencias similares en Europa para ser replicadas para la sociedad vasca.

Este proyecto pretende ser un primer paso hacia un posterior desarrollo de otros servicios insertables en el programa "Mi hogar en Internet", que incorporaría otros aspectos como la disponibilidad de una página personal en Internet para cada ciudadano y ciudadana de Euskadi.



## 1.6. Participación ciudadana

El objetivo de este programa es facilitar la participación ciudadana actuando sobre varios frentes:

1. Información, formación y herramientas de trabajo.
2. Espacios de encuentro participativo para el intercambio de experiencias y buenas prácticas.
3. Soporte de experiencias de participación ciudadana en procesos de la Administración Pública.

El programa contempla los siguientes proyectos:

1. Euskadi 2.0, dinámica y espacios de participación.
2. Portal de referencia de la participación ciudadana en el ámbito de las competencias del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales.







Empresa  
innovadora



**2.0**

euskadiko agenda digitala  
agenda digital euskadi



# 2

## EMPRESA INNOVADORA

### 2.1. Presentación

#### 2.1.1. Claves de la iniciativa

*Las empresas vascas, independientemente de su tamaño y sector, utilizarán intensiva y extensivamente las TIC para crear redes de colaboración que les permitan competir con éxito en cualquier sector o mercado y para innovar tanto en el desarrollo de productos y servicios que satisfagan plenamente a sus clientes, como en su propia operativa y modelo de negocio, de manera que puedan transformarse optimizando en cada momento sus capacidades competitivas.*

El Plan Euskadi en la Sociedad de la Información 2002-2005 (PESI) ha marcado la política de promoción de la Sociedad de la Información en el ámbito empresarial a través de un conjunto amplio de actuaciones que cubren la práctica totalidad de las necesidades de las empresas en las distintas fases de adopción de las TIC, así como todos los tamaños de empresas.

Es relevante señalar que algunas de las iniciativas se han desarrollado en conjunción con otros agentes e instituciones de Euskadi, como los centros KZgunea junto a los Ayuntamientos, los Centros Empresa Digitala con las Diputaciones Forales, y otros programas con Centros Tecnológicos o Centros de Empresas e Innovación (CEIs), entre otros. Este modelo de colaboración ha resultado ser muy eficaz.

Cabe apuntar que la amplia variedad de iniciativas debe ser trasladada convenientemente al destinatario final de las mismas para evitar confusión o idea de complejidad, especialmente para el colectivo de empresas más pequeñas. Es este colectivo el que sigue estando más necesitado de atención por parte de todo tipo de organismos, para el que se deben desarrollar mecanismos más ajustados a sus características específicas.

Las Pymes, y sobre todo Micropymes, siguen mostrando un aparente desinterés por la oferta tecnológica, ya sea por desconfianza o por la percepción que tienen de la importancia de incorporar este tipo de soluciones a sus negocios, dicho de otra manera, el bajo riesgo percibido de no adoptarlas. Además, la oferta tiene un interés limitado por este segmento de empresas, dado el elevado coste necesario para acceder a él y el bajo retorno de dicha inversión en términos de negocio.

Por otro lado, las empresas más avanzadas han experimentado en los últimos años un proceso de aprendizaje que les ha permitido conocer qué puede y qué no puede esperarse de la oferta. Estas empresas han madurado y han aprendido a sacar ventajas competitivas reales de las TIC, gracias a que han sido capaces de gestionar con éxito proyectos tecnológicos en colaboración con la oferta.

En cualquier caso, ya ha pasado la etapa de la "incertidumbre" sobre los resultados y efectividad de las TIC, y se abre una fase en la que se deben ir consolidando productos y servicios mejor orientados a las necesidades globales o concretas de colectivos específicos, más asequibles desde el punto de vista económico y tecnológico y, por supuesto, con resultados ciertos y rentables.

La sensibilización sigue siendo una actividad que nunca se debe descuidar, eso sí, con una mayor y mejor focalización a grupos concretos y bien identificados, y con unos mensajes y mecanismos de difusión muy próximos y cercanos a cada colectivo. El énfasis importante debe ser la utilidad de las soluciones, ligando claramente éstas a

problemas o necesidades de negocio. Conviene insistir una vez más en la necesaria clarificación de la oferta de ayudas, haciéndola sencilla de entender, cuando no transparente, a la empresa. Las organizaciones intermedias tienen una importante labor en este terreno.

### 2.1.2. Fines y enfoque

Para la definición de los fines de la iniciativa Empresa Innovadora, hay que tener en cuenta aspectos que trascienden de la situación de partida de las empresas en el ámbito de las TIC. Así, en estos últimos años, han surgido cambios, no sólo en el entorno social, económico, legislativo y tecnológico, sino también en la transformación experimentada dentro de las propias organizaciones, tanto de sus sistemas de producción y gestión, como en la capacitación de las personas.

Del análisis de dichos cambios y de la experiencia adquirida en el Plan anterior, los fines que se quieren conseguir con estas iniciativas son:

1. Lograr que las empresas vascas, especialmente Pymes y Micropymes, incrementen de forma significativa su competitividad mediante la utilización intensiva y extensiva de las TIC, innovando en la creación de productos y servicios avanzados, así como transformando sus procesos de negocio, la relación con los agentes de su entorno y la creación de nuevos modelos organizativos y de negocios.
2. Impulsar el sector TIC y de contenidos audiovisuales, de forma que sea un soporte a la competitividad del país, a la vez que se consolide como un sector internacionalizado y con un peso significativo en la economía vasca.

El primero de estos fines da respuesta a los objetivos en el ámbito empresarial de la Línea Estratégica 4 "*Utilizar las TIC como instrumento para mejorar la competitividad*" comprendida en el Plan de Competitividad Empresarial e Innovación Social 2006-2008, y el segundo contribuye al

desarrollo de la Línea Estratégica 6 "*Avanzar hacia una estructura productiva intensiva en conocimiento*" de este mismo Plan.

Los principales aspectos diferenciales de la iniciativa Empresa Innovadora dentro del PESI 2010 que determinan su orientación estratégica se describen en los siguientes apartados.

#### 1) Orientación al uso

Si el Plan anterior centró sus esfuerzos en facilitar el conocimiento y el acceso a los medios y soportes de información y comunicación, con el nuevo PESI 2010 se pretende avanzar desde una situación de uso generalizado de las TIC a otra en la que la sociedad utilice las TIC para impulsar servicios que generen **crecimiento económico sostenible** y aumenten la **calidad de vida** sin exclusiones. Esta formulación explicita el cambio de enfoque con relación al Plan de la etapa anterior. En efecto, implica:

- Pasar de la conectividad al uso eficaz de las TIC para convertirlas en un instrumento de competitividad en el ámbito de las organizaciones sociales y empresariales y en un factor de bienestar y calidad de vida en el plano social.
- Superar el nivel de alfabetización digital para acceder a niveles de competencia digital.
- No limitarse al ordenador como mecanismo de acceso a las redes de comunicación y de servicios, desarrollando sistemas multicanal e incorporando múltiples plataformas con plena interoperatividad entre equipos y sistemas.

En lo que concierne a la iniciativa **Empresa Innovadora**, este cambio de enfoque se traduce en un nuevo modelo que tiene como elemento central a las empresas, sus objetivos y sus necesidades. Habrá que conocer, por tanto, cuáles son las **palancas y barreras** que hacen que las empresas adopten o rechacen las TIC, y todo a distintos niveles:

- **Entorno económico y competitivo**, es decir, la presión del sector, de los competidores o de otros agentes del mercado para adoptar soluciones tecnológicas.
- **Capacidades internas**, es decir, el nivel de sensibilización y de formación sobre las nuevas tecnologías, el nivel de digitalización de los procesos, el nivel de equipamiento, la experiencia, o los medios económicos.
- **Equipo de decisión**, es decir, el perfil del nivel directivo, su formación o sus prioridades traducidas en la existencia de planes y en la asignación de recursos a proyectos concretos.

Estos dos últimos elementos, son los que de alguna manera definen la "permeabilidad" de la empresa a la entrada y adopción de soluciones tecnológicas.

## 2) Alineación entre la oferta y las empresas

Para conseguir los objetivos planteados, es necesario avanzar en la construcción de un modelo que integre la oferta en TIC con las necesidades de las empresas, es decir, "que las haga suyas".

Pasamos así de un modelo de Oferta (Technology push) a un modelo basado además en la cualificación de la Demanda, es decir, en el conocimiento de los usos (para qué se utilizan las TIC) y en su modo de utilización (cómo los adopta cada tipo de empresa).

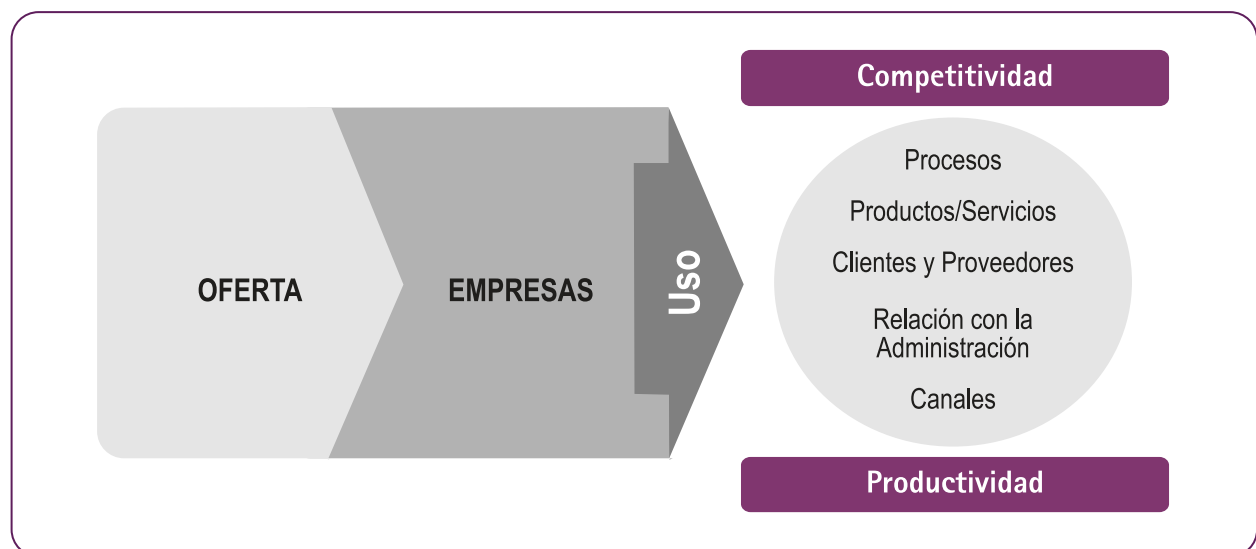
## 3) La segmentación como base de políticas enfocadas

Una adecuada segmentación permite diseñar actuaciones más enfocadas, de las que podrá esperarse un mayor impacto: mayor eficacia de las propias actuaciones y mayor satisfacción de las empresas.

Ante la imposibilidad de abordar las empresas una a una, es necesario identificar grupos con caracteres homogéneos en cuanto a su comportamiento en relación a las TIC.

Las clasificaciones tradicionales, como la sectorial, no son determinantes para explicar el proceso de absorción de las TIC. La sub-segmentación por tamaño (Micropymes, Pymes y Grandes), se acerca más al propósito, pero sigue siendo insuficiente.

Algo parecido cabe hacer con la propia oferta TIC, que también presenta sus peculiaridades y limitaciones a la hora de llegar a ser un socio eficaz en el proceso de adopción por parte de las empresas.



### 2.1.3. Un Nuevo Modelo

El vínculo entre la oferta TIC y las empresas usuarias se crea progresivamente en base a la construcción de una relación de **conocimiento y confianza** mutuos, de forma que contribuya efectivamente al logro de las metas y finalidades buscadas por las empresas. Esta relación de conocimiento y confianza entre oferta y empresa varía en función del nivel de los actores.

Por esta razón y para entender mejor el nuevo modelo, es importante realizar una segmentación adecuada tanto de las empresas como de la oferta, sólo después de realizar esta segmentación puede entenderse el modelo de forma completa así como el papel que en el juegan los "Intermediarios" (terceros de confianza).



### 2.1.4. La segmentación de las empresas desde el punto de vista de la adopción de las TIC

Las empresas **constituyen un colectivo complejo y extremadamente variado**, tanto por sus características (tamaño y sector) como por su comportamiento y eficacia en el mercado. Esta diversidad hace que sea muy complicado plantear soluciones generalistas que se adapten a todas ellas.

Por esta razón es necesario realizar un esfuerzo previo de segmentación que permita identificar aquellos grupos homogéneos de empresas que tengan características similares y necesidades comunes, de forma que esta segmentación nos permita posteriormente diseñar actuaciones adaptadas a sus problemas y necesidades de forma más eficaz. Una adecuada segmentación o agrupación permite diseñar actuaciones más enfocadas, de las que podría esperarse un mayor impacto.

Las segmentaciones tradicionales de empresas basadas en criterios como el tamaño y/o el sector se muestran insuficientes para valorar la adopción y el uso de las TIC por las mismas, salvo utilizando la sub-segmentación por tamaños.

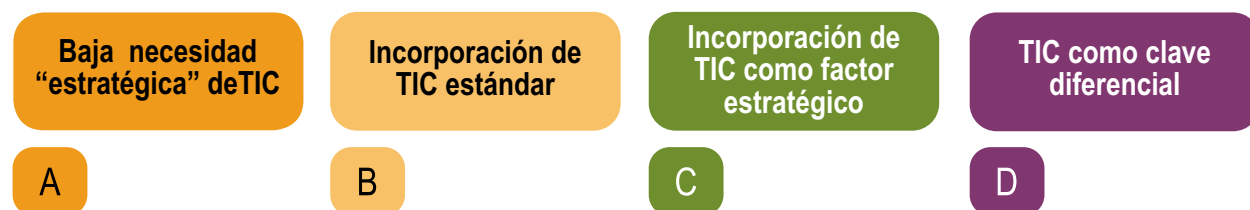
Sin embargo ante la imposibilidad de abordar todas las empresas una a una, se ha optado por proponer una segmentación diferente que ayude a la identificación de cuatro grupos con características homogéneas en cuanto

a la relevancia que en su planteamiento estratégico tienen las TIC y que determina su comportamiento en relación con ellas.

Es importante notar que **esta segmentación no representa un modelo evolutivo a lo largo del cual una empresa debe avanzar**, sino la posición en la que la organización se sitúa en función de una serie de criterios. La evolución tecnológica se producirá dentro del segmento al que pertenece.

Los criterios adoptados para hacer esta segmentación son:

- **Número de personas que utilizan la información de negocio:** Se trata de clasificar las empresas por el nº total de trabajadores que utilizan este tipo de información. Así el número de "i-empleados" estará basado en:
  - Número de personas que usan las TIC: ordenador personal, acceso a Internet, acceso a correo electrónico, etc.
  - Número de personas en áreas de soporte de la empresa: Dirección General, Ventas, Compras, Administración, etc.

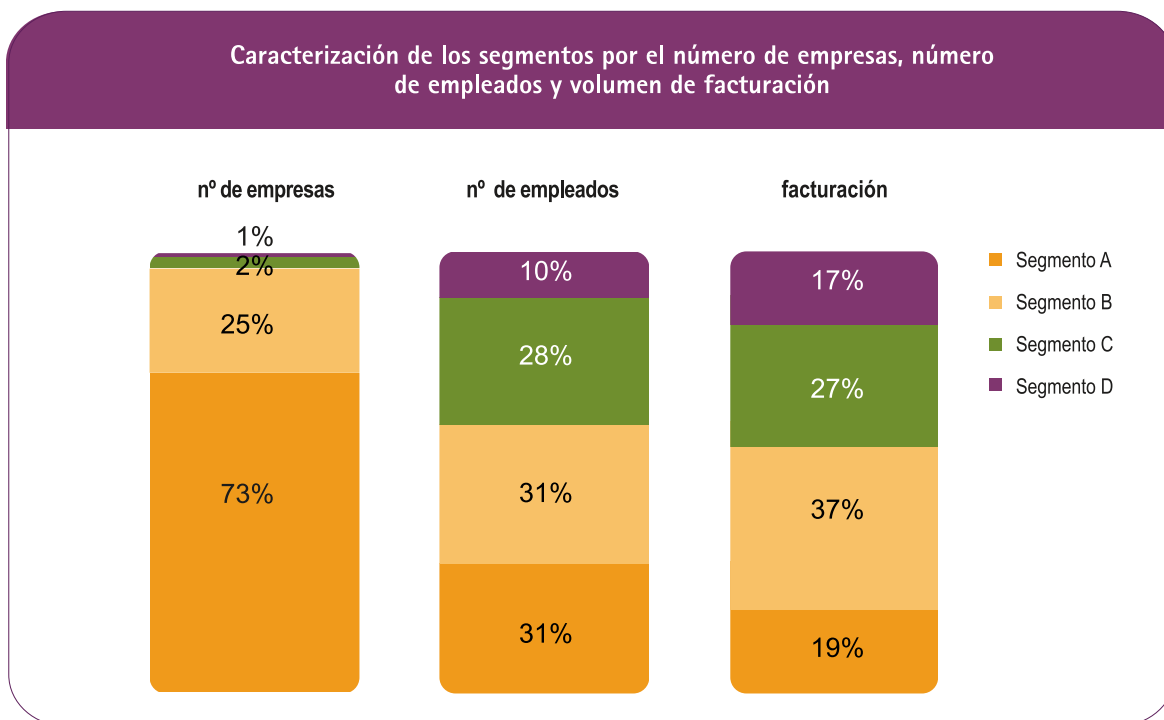


• **Valor añadido de la información y la comunicación para el negocio de la empresas:** Para ello se analiza la complejidad de acuerdo a tres criterios:

- Complejidad organizativa: dispersión de las sedes de la empresa y/o el personal, ámbito geográfico de actuación, etc.
- Complejidad operativa: número de proveedores y de clientes, dispersión o ubicación de éstos, nivel de utilización de tecnología en el sector.

- Complejidad transaccional: naturaleza "digitalizable" de los productos o servicios, frecuencia y volumen de las transacciones (compras y ventas).

Tomados estos criterios y basado en los datos del EUSTAT la distribución de empresas es la siguiente:



Fuente: Elaboración propia tomando datos del Eustat

A continuación se describe cada uno de ellos:

#### A) Empresas con baja necesidad "estratégica" de TIC:

Se trata de empresas pequeñas (Micropymes y Pymes) con muy pocos empleados que utilizan la información de negocio, y que por razón de su tamaño y bajo nivel de sofisticación no perciben la necesidad estratégica de la incorporación de las TIC.

Su actitud, en general, es de cierta indiferencia ante las TIC cuando no de rechazo, y se puede decir que a corto plazo el riesgo que supone su no adopción es bajo.

Este tipo de empresas requieren de soluciones básicas, baratas y sencillas de entender, instalar, usar y mantener, que contribuyan no solamente a publicitar su actividad de cara a clientes y proveedores, sino también a mejorar su eficiencia interna.

Este segmento es uno de los más importantes en cuanto que representa más del 73% del total de empresas vascas, si bien atendiendo a su número de empleados ve descender su peso relativo a 31% y más aún si se toma como medida su volumen de facturación (en torno al 19%).

#### B) Incorporación de TIC estándar:

Este segmento se caracteriza por la incorporación parcial de las TIC a su negocio, aunque no tienen ninguna o casi ninguna capacidad interna para acometer proyectos TIC. La informática está subcontratada, lo que hace que el único interlocutor con la oferta suela ser una persona con escasa formación tecnológica.

El riesgo de la no adopción de TIC es alto a medio plazo.

Las empresas encuadradas en este segmento precisan de soluciones básicas, poco personalizadas y con funcionalidades limitadas con el objetivo de la automatización de algunas actividades o tareas, el ahorro de costes y la mejora del control de las comunicaciones con clientes y proveedores.

En este segmento se agrupan el 25% de las empresas vascas que representan el 31% de los empleados en la Comunidad Autónoma de Euskadi y con un volumen de facturación alrededor del 37%.

#### C) Incorporación de TIC como factor estratégico:

Para las empresas englobadas en este segmento, las TIC son un factor estratégico que se considera crítico para la supervivencia y competitividad de la empresa, ya que el riesgo de su no adopción es alto a corto plazo.

Las empresas de este segmento necesitan integrar sus procesos, mejorar el servicio a sus clientes e incluso integrar sus sistemas con los de terceros, por ello requieren de aplicaciones a medida y específicas para su sector que además puedan integrarse entre sí.

La sofisticación de las soluciones requeridas por este segmento hace que exista un departamento informático con capacidad de interlocución directa con la oferta tecnológica. Esto supone un salto cualitativo, puesto que la diferenciación de funciones (estrategia, operativa, tecnología, etc.) hace que sea capaz de abordar proyectos de cierta complejidad.

Las empresas encuadradas en este segmento tan sólo representan el 2% por número de empresas en Euskadi, sin embargo engloban al 28% de los empleados y aproximadamente el 27% del volumen de facturación.

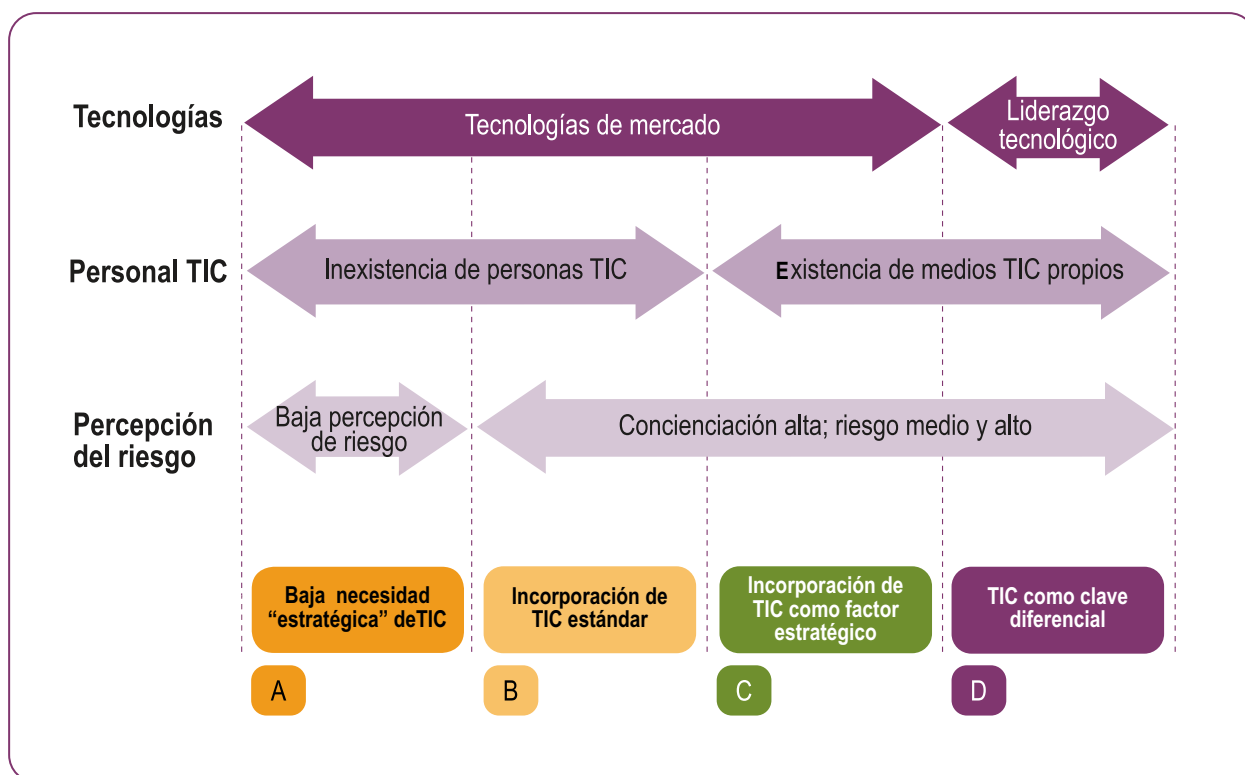
#### D) TIC como clave diferencial:

Este segmento está constituido por las empresas más avanzadas en cuanto a la incorporación de soluciones y aplicaciones tecnológicas innovadoras que buscan la diferenciación y resultan ser esenciales en su competitividad. Para estas empresas el riesgo de no adopción de TIC es extremadamente alto a corto plazo.

Las empresas de este segmento llevan a cabo proyectos sofisticados, invierten de forma intensiva en I+D, colaboran de forma regular con los centros tecnológicos y la oferta tecnológica, con los que tiene en algunos casos una relación de partenariado.

Este segmento está compuesto únicamente por el 1% de las empresas de Euskadi, si bien engloban al 10% de los empleados y su volumen de facturación sea del 17% aproximadamente.

A modo de resumen, los elementos que permiten definir las "fronteras" entre un segmento y otro son las que se representan en el gráfico siguiente.

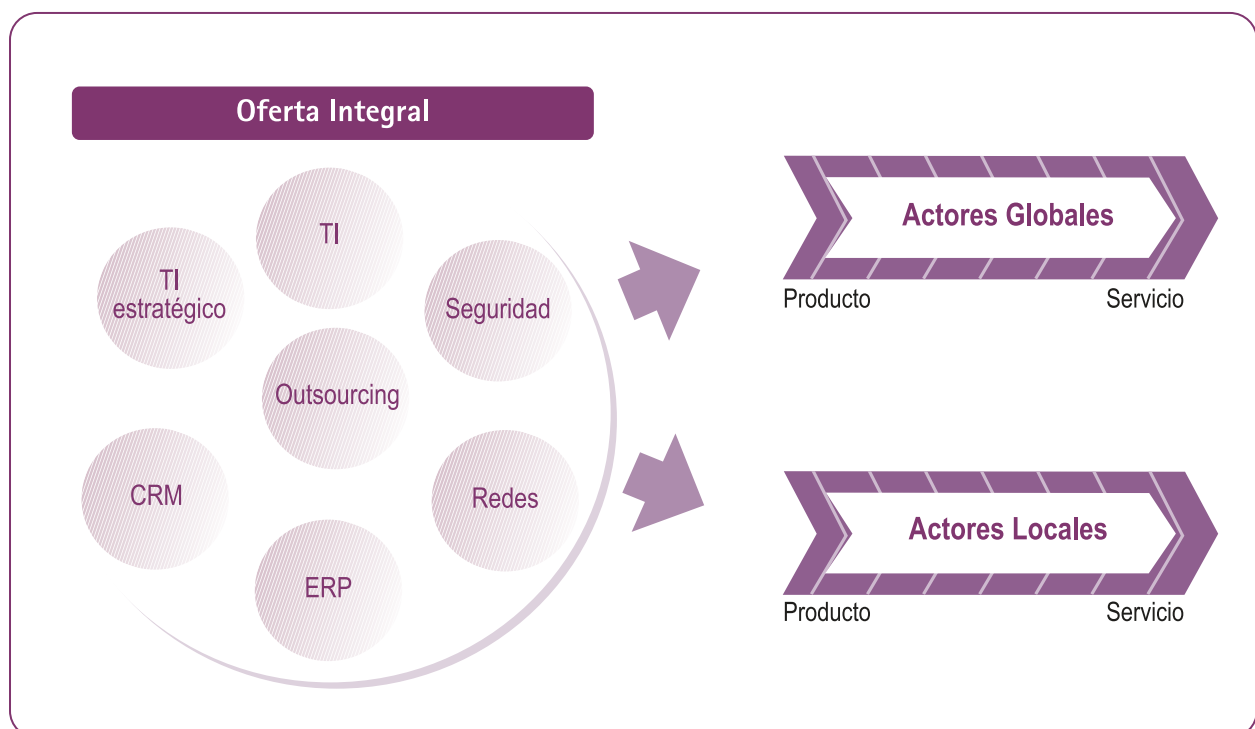




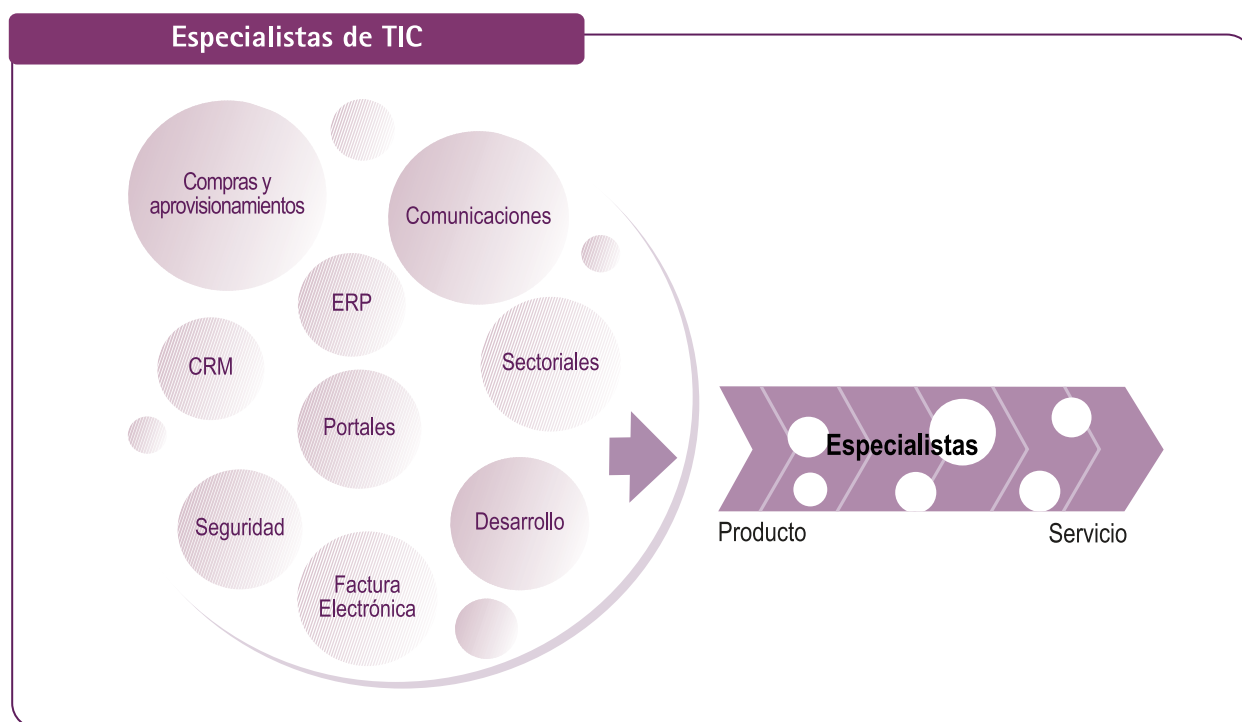
### 2.1.5. La segmentación de la oferta de soluciones

Desde el punto de vista de la oferta, también se ha configurado una tipología muy común, que puede casarse con la segmentación citada anteriormente de las empresas.

- **Grandes actores con oferta integral:** presentan su oferta como "soluciones completas" pues abarcan un amplio rango de servicios con el objetivo de convertirse en el socio tecnológico global (único) de la empresa. Son empresas diversificadas, que buscan mercados fuera de su terreno habitual y con importantes gastos en desarrollo e innovación de producto y de servicio. La innovación en servicios produce como resultado habitual "paquetes" de servicios. Este segmento puede clasificarse en dos grupos:
  - **Actores Globales**, fundamentalmente multinacionales con implantación en Euskadi, con gran capacidad tecnológica y dirigidas a las empresas con alta capacidad de compra.
  - **Actores Locales**, que han agregado una serie de servicios variados, y los ofrecen a un mercado local. Su diferenciación está en la proximidad y el nivel de servicio.



- **Especialistas de nicho:** disponen de una oferta especializada en campos o tecnologías muy concretas. En general, suelen ser empresas con una alta capacidad tecnológica y con un mercado geográficamente amplio, formado tanto por grandes como pequeñas empresas. Son tanto empresas multinacionales como empresas locales, ambos grupos con un alto grado de especialización, bien sectorial, bien en una línea de producto o servicio. Los campos de especialidad pueden ir desde el ámbito de la seguridad, soluciones corporativas de gestión (ERPs, CRM, BI, compras), hasta la especialización en sectores o soluciones específicas (sanidad, transporte, ...).
- **Pequeñas empresas:** aparte de los dos grupos anteriores, participan en el mercado un número importante de pequeñas empresas sin una especialización muy definida, en muchos casos consecuencia de las bajas barreras de entrada en el sector. Son generalmente empresas locales con una oferta muy limitada y escasos recursos para la innovación. Su mercado natural suelen ser las Pymes y Micropymes.



En todos los modelos de negocio es absolutamente claro el cambio de peso actual desde la tecnología o productos hardware a los servicios, en una decidida apuesta por aumentar el valor de la oferta en el cliente. La constante reducción de los precios de la tecnología ha convertido a los bienes informáticos en un "commodity", lo que ha obligado a las empresas de este sector a hacer descansar su valor añadido en los servicios. Por lo tanto, los productos se están convirtiendo en "productos extendidos", cada uno de ellos con un componente importante de servicio. En muchos segmentos, el valor añadido se deriva más del componente de servicio que de los propios productos.

La convergencia tecnológica real de las TIC y las comunicaciones obliga a desarrollar a las empresas del sector TIC competencias en telecomunicaciones y a contar, en todo caso, con un entorno colaborativo con actores del sector de las telecomunicaciones. Convergencia y complejidad, como características del mercado actual, significan alianzas y colaboración, cuya gestión, para asegurar la posición de la empresa, requiere nuevas capacidades.

Coinciden los análisis en señalar el "gran apetito de crecimiento" de las empresas del sector TIC, lo que dará lugar necesariamente a modelos de negocio en los que la innovación

de productos y servicios ocupe un lugar destacado, a fin de aprovechar las oportunidades que surgirán en los mercados de tecnologías convergentes.

Por otro lado, hay que mencionar también un sector directamente relacionado con el anterior, como es el **sector Audiovisual**.

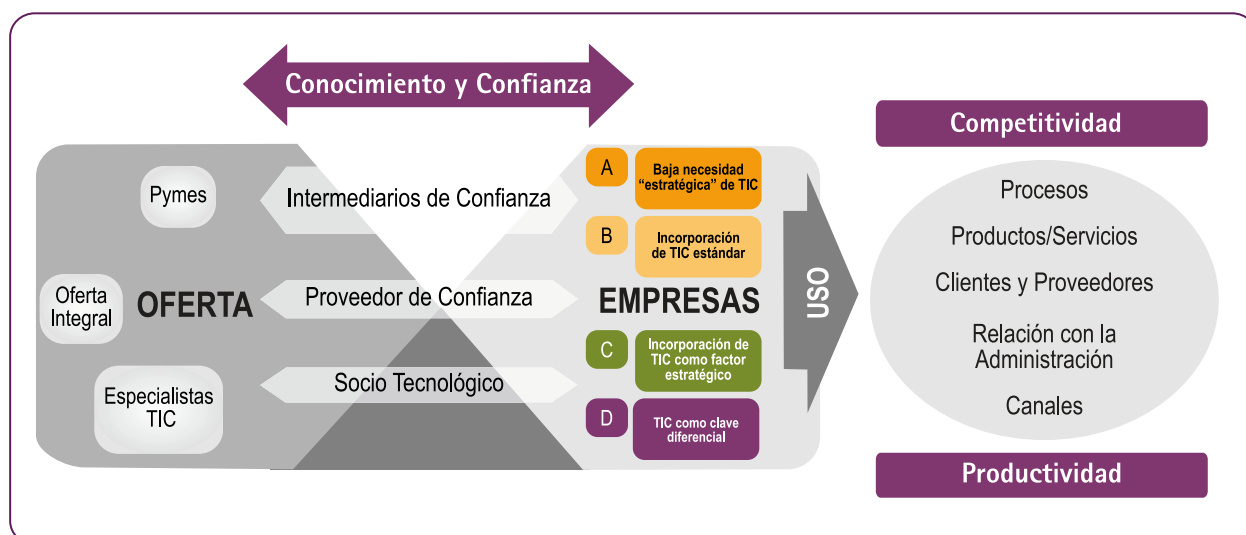
El sector Audiovisual está compuesto por empresas que se dedican a la creación y emisión de contenidos multimedia y de productos audiovisuales. Las empresas pertenecientes a este sector abarcan una gran variedad de actividades: creación, producción, distribución y exhibición de contenidos para distintas plataformas, formatos y géneros (TV, cine, animación, videojuegos, móviles, etc); concursos, magazines, documentales, ficción, etc.

La mayoría de empresas de este sector se encuadra en la definición de Pyme, aunque existen también empresas "tractoras" de gran dimensión, así como centros tecnológicos, agentes de innovación y el cluster EIKEN.

### 2.1.6. El papel de los intermediarios en el nuevo modelo

Si se cruza la segmentación de la oferta con la demanda, se pone de manifiesto que los segmentos de empresas que no disponen de grandes recursos propios para las TIC (segmentos A y B) tienden a quedar aislados de la acción de la oferta, o bien ésta es demasiado limitada. En esos casos, la acción de los agentes intermediarios de confianza para las empresas se vuelve esencial para ayudar a construir relaciones de conocimiento mutuo y de confianza con las empresas de la oferta TIC.

- **Mediadores Tecnológicos:** figura que aúna una clara visión de negocio con el conocimiento de las capacidades de las TIC. Pueden tener un perfil muy variado, desde el asesor TIC de confianza, especialistas en implantar soluciones sencillas, o las propias tiendas de informática para las empresas con menos recursos tecnológicos.



Cuando hablamos de intermediación nos encontramos con una serie de agentes que pueden ser de muy diversa índole:

- **Clientes y Proveedores**, a través de los cuales se pueden promover el uso de las TIC, por su carácter "tractor" (mejora en la forma de dar o recibir el servicio de las empresas). Un caso particular de proveedor son las empresas de **servicios profesionales** (ej: gestorías: laboral, fiscal y contable, ...) que tienen una posición muy ventajosa con las Pymes y Micropymes, puesto que participan de una relación estrecha y continua.
- **Asociaciones empresariales:** tienen la capacidad, entre otras, de agregar las necesidades de las empresas que representan (conocimiento específico) o les presentan a éstas propuestas tecnológicas perfectamente adaptadas a sus necesidades (prescripción de confianza).

Los "Intermediarios" se convierten en el engranaje natural e imprescindible en muchos casos para acercar la oferta a las empresas, sobre todo en aquellas pertenecientes a los segmentos A y B donde existe una menor conciencia de la necesidad de incorporación de las TIC.

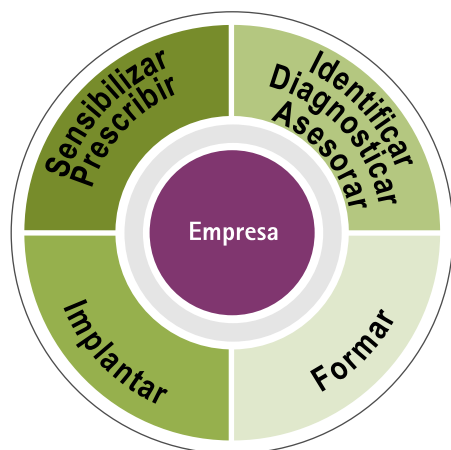
Las actuaciones y proyectos que se lleven a cabo para estos segmentos han de tener muy en cuenta a los "Intermediarios" ya que en muchos casos serán agentes que hayan de tomar parte en los mismos para garantizar la eficacia de estas actuaciones así como el éxito de los proyectos.

### 2.1.7. Objetivos y actuaciones

Para el logro de los fines descritos y de acuerdo con el enfoque planteado, los objetivos que se propone alcanzar la iniciativa Empresa Innovadora son:

- En relación con la incorporación de las Microempresas:
  1. Poner a disposición de las Microempresas y autónomos el acceso inmediato a un conjunto de "servicios TIC universales", sencillos de implantar, utilizar y de rápido retorno.
- En relación con la creación de itinerarios individuales:
  2. Desarrollar competencias tecnológicas en las empresas que permitan aumentar su capacidad de absorción y de implantación eficaz y eficiente de las soluciones.
  3. Facilitar los medios de diagnóstico e implantación para el desarrollo de itinerarios personalizados que desemboquen en una efectiva puesta en marcha de procesos y productos innovadores y adecuados a las necesidades de las empresas y sus mercados.
- En relación con el desarrollo y puesta en marcha de proyectos verticales:
  4. Facilitar el desarrollo de proyectos que hagan más competitivos a colectivos con necesidades específicas y en los que necesariamente participen distintos actores, tanto usuarios demostradores, como desarrolladores de soluciones y los intermediarios que proporcionen el conocimiento y generen la confianza necesaria entre ellos.
- En relación con la innovación empresarial:
  5. Favorecer el desarrollo de nuevos negocios con modelos que se basen en una aplicación innovadora de las TIC, a partir del conocimiento, talento, recursos y visión de organizaciones existentes y de personas emprendedoras.
  6. Impulsar el desarrollo de proyectos en el ámbito de las TIC que permitan a las empresas avanzadas disponer de la tecnología más innovadora y lograr así un posicionamiento diferencial en mercados con alto potencial de crecimiento y de rentabilidad.
- En relación con la creación de un sector TIC innovador e internacional:
  7. Promover instrumentos para la capacitación de las empresas TIC de forma que se garantice el desarrollo de productos y proyectos adecuados a los requisitos de calidad, coste y time-to-market de los distintos segmentos de clientes.
  8. Impulsar el desarrollo de proyectos, soluciones y productos innovadores a través de actividades de I+D que sea la base de un sector TIC especializado, de alto valor añadido y capaz de competir en el mercado internacional.
- En relación con el sector Audiovisual:
  9. Consolidar un sector audiovisual en Euskadi diversificado, competitivo y con dimensión suficiente mediante la capacitación y el desarrollo de productos y contenidos innovadores, así como nuevos métodos de producción y exhibición que aumenten su presencia en el mercado.

Para conseguir los objetivos perseguidos relacionados con las empresas, es necesario realizar actuaciones en cuatro áreas importantes:



- **Acciones de Sensibilización / Prescripción**, que promuevan actitudes favorables a la utilización de las TIC y disminuyan las reticencias a su uso.
- **Acciones de Identificación / Diagnóstico / Asesoría**, que ayuden a conocer la situación de las empresas, identificando cuáles son sus necesidades concretas, en el ámbito de las TIC, de forma que sea posible asesorarlas lo mas eficientemente posible en esta materia.
- **Acciones de Formación**, lo más personalizadas posibles en función del tipo de personas al que van dirigidas (empresarios, personal directivo, trabajadores...), como en función del sector o del distinto tipo de necesidades de las empresas.
- **Acciones que ayuden a la implantación** tanto de recursos básicos como de soluciones horizontales (especialmente para microempresas) como de soluciones verticales especializadas por sectores y cadenas de valor.

Para conseguir los objetivos perseguidos relacionados con la oferta TIC y del sector audiovisual es necesario realizar actuaciones en tres áreas importantes:



- **Acciones de capacitación** que habiliten a las empresas tecnológicas y del sector audiovisual con personas capaces y sistemas de gestión homologables, que les permita gestionar proyectos de forma profesional y con una alta fiabilidad.
- **Acciones de adecuación** para lograr una oferta amplia y cualificada de servicios profesionales, productos y servicios avanzados adecuados a las necesidades reales de las empresas demandantes.
- **Acciones de desarrollo de nuevos productos** que impulsen el avance constante de las empresas TIC y del sector audiovisual orientando los esfuerzos hacia las materias con mayor potencial de crecimiento e impacto en los próximos años: sistemas embebidos, comunicaciones móviles, etc.

Las actuaciones descritas se concretan en programas y proyectos que se desarrollarán en el marco del PESI 2010. La clasificación de estos se hace en tres niveles de acuerdo con su papel dentro del modelo global. Así, podemos hablar de:

- **Infoservicios**, que son aquellas actuaciones tendentes a preparar la infraestructura y servicios necesarios para contribuir al cumplimiento de los objetivos marcados.
- **Actuaciones específicas para las empresas o para la oferta**, cuya finalidad es abordar objetivos específicos, ya sea en un ámbito concreto de

iniciativa (formación, difusión, implantación, ...), en un subsector específico (proyecto vertical o sectorial) o sobre una problemática bien identificada.

- **Proyectos de alto impacto**, que lo integran aquellas actuaciones cuya relevancia, complejidad y carácter "masivo" hacen necesario el liderazgo claro del Gobierno Vasco, además de la participación de los demás agentes necesarios.



## 2.2. Infoservicios

Las actuaciones y proyectos clasificados como Infoservicios son aquellos que constituyen la infraestructura de servicios básicos para las empresas. Se han identificado 3 actuaciones en este nivel.



Si bien los Infoservicios son un conjunto de actuaciones que podrá ir creciendo con el tiempo, a continuación se citan algunos de los más importantes:

- **Oficinas Temporales Itinerantes:** Aunque las TIC posibilitan, hoy en día, que muchos trabajadores puedan desempeñar su trabajo desde ubicaciones remotas sin que ello repercuta en su rendimiento ni dificulte el funcionamiento de la empresa, el problema estriba en que en numerosas ocasiones los trabajadores en itinerancia no encuentran ubicaciones desde las que desarrollar su trabajo en condiciones adecuadas.

El objetivo de esta iniciativa es promover una red de instalaciones en las cuales se ofrezcan servicios más allá de la pura conectividad tales como: mesas de trabajo, lugares de reunión, impresión de documentos, videoconferencia, etc., y que de esta forma se fomente también el empleo itinerante y el teletrabajo. Los centros de teletrabajo podrían ser tanto públicos como privados.

En el caso de los públicos habría que habilitar espacios públicos destinados a otras actividades en cierto modo similares o complementarias para esta función como centros KZgunea, centros Empresa Digitala, polígonos industriales y centros de promoción de empresas, centros cívicos, bibliotecas, casas de cultura, aulas informáticas o centros educativos.

De manera complementaria, la iniciativa privada podría crear y explotar centros de teletrabajo en: fotocopisterías y tiendas de reprografía que ubicasen una sala o habitación a tales efectos, establecimientos hoteleros y empresas del sector turístico, espacio libre en oficinas ubicadas en los cascos históricos (oficinas de seguros, agencias de viaje, etc), salas de trabajo ubicadas en establecimientos de agroturismo, etc.

- **Buzón Universal Metaposta:** Al igual que en caso del Buzón Universal personal, el objetivo del Buzón Universal para Empresas es crear y promover la utilización de una bandeja de correo seguro y gratuito, a través de la cual la empresa recibe y almacena todos los correos electrónicos e información concerniente a su empresa: comunicaciones con el banco, con la Administración, con los proveedores y clientes, etc. Algunos de los servicios que podría suministrar este servicio son: notificación electrónica a través de la cual las empresas pueden recibir correo oficial procedente de otras empresas, Administraciones Públicas, bancos, asesorías, etc., archivo electrónico seguro y gratuito, o certificación digital y *time stamping*.
- **Espacio Virtual de Emprendedores:** El objetivo de esta iniciativa consiste en la creación de un espacio virtual que centralice el acceso a una serie de servicios digitales cuyo objeto es apoyar a los emprendedores en el camino que transcurre desde que tienen una idea de negocio hasta que llegan a poner en marcha la empresa. Este espacio virtual ofrecerá servicios tales como: servir de repositorio documental de toda la información y enlaces relevantes para el emprendedor, guías e información sobre los pasos y trámites a realizar para la creación de una empresa, escuela virtual de emprendedores, y comunidad virtual de empresas que pueden interactuar entre sí con el objeto de crear redes para la colaboración y la innovación.



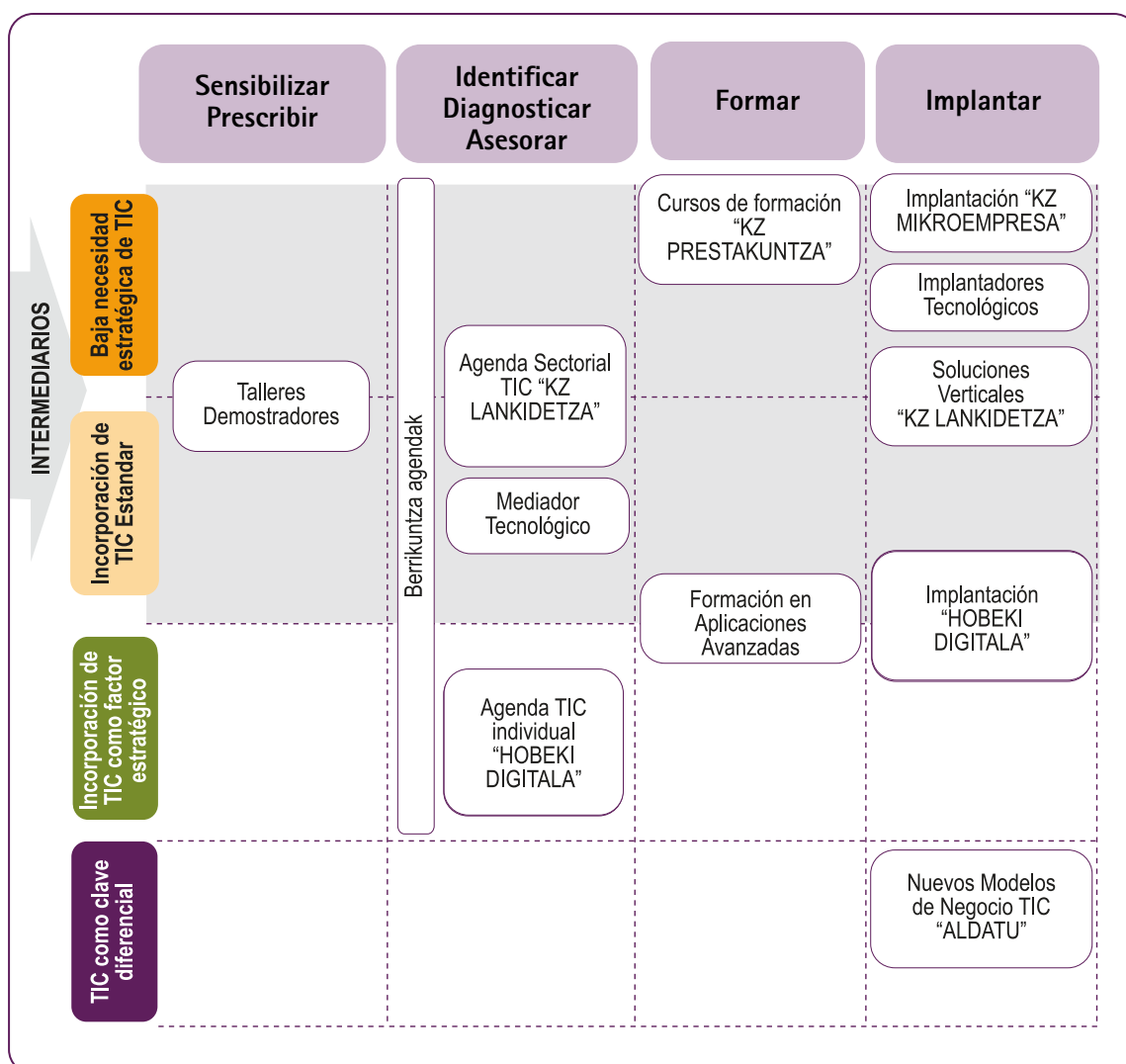
## 2.3. Actuaciones para las empresas y la oferta

Este tipo de proyectos impactan de forma concreta en uno o varios segmentos de las empresas o de la oferta TIC y audiovisual (según se trate), actuando en cada uno de los diferentes ámbitos descritos. Se describen a continuación las actuaciones relativas a las empresas así como las de la oferta TIC y audiovisual de forma diferenciada.

### 2.3.1. Actuaciones para las empresas

Para conseguir los objetivos perseguidos es necesario realizar actuaciones en cuatro áreas importantes que

se relacionan con los segmentos citados, tal y como se muestra en el gráfico siguiente:



Hay que tener en cuenta que **estas actuaciones no tienen por qué ser aisladas, sino que pueden considerarse parte de diferentes itinerarios** que una empresa puede recorrer en la mejora de su posicionamiento en el uso de las TIC. Así por ejemplo, el desarrollo de una Agenda Sectorial determinará las necesidades de formación tanto a nivel básico como avanzado y el desarrollo e implantación posterior de una solución vertical. En la construcción de estos itinerarios, especialmente en el caso de proyectos verticales o los dirigidos a Micropymes, jugarán un papel muy importante los intermediarios de confianza correspondientes que ayudarán a construir proyectos bien enfocados a sus necesidades y a buscar los programas de apoyo correspondiente de forma transparente para las empresas.

- **Acciones de Sensibilización / Prescripción:**

- **Talleres Demostradores:** El objetivo de esta actuación es aprovechar la Red Innovanet para el desarrollo de talleres que de forma periódica realicen demostraciones de aplicaciones TIC dirigidas fundamentalmente a las pequeñas y medianas empresas englobadas en los segmentos A y B. El desarrollo de estos talleres permitirá sobre todo a las empresas de estos segmentos el acceso al conocimiento teórico-práctico de Tecnologías de la Información y Comunicación a las que les resultaría mucho más complicado acceder de forma individual.

- **Acciones de Identificación / Diagnóstico / Asesoría:**

- **Agenda Sectorial TIC "KZ LANKIDETZA":** Esta actuación tiene por objeto identificar aquellos sectores y cadenas de valor en las que habrá que realizar diagnósticos que permitan determinar la situación de partida y qué tipo de actuaciones es necesario realizar. La Agenda Sectorial TIC que se realizará dentro del programa "KZ LANKIDETZA", identificará las oportunidades y beneficios de la implantación de TIC en los diferentes sectores, seleccionará las distintas oportunidades y priorizará las mismas en una agenda diferenciada por sector.

- **Mediador Tecnológico:** La creación de la figura del Mediador Tecnológico trata de suplir con un asesor externo independiente la carencia de un responsable informático en algunas empresas (fundamentalmente del segmento B). Este mediador les podrá guiar en su camino hacia la incorporación de las TIC en sus negocios, contribuyendo a una mejor comprensión del valor añadido que aportan.
- **Berrikuntza Agendak:** El programa Berrikuntza Agendak pretende facilitar el avance de las organizaciones por la senda de la innovación a través del fomento de la cultura de la innovación, la reflexión estratégica de innovación, la elaboración de la Agenda de Innovación y su desarrollo, que posibilite la ejecución de proyectos de innovación. Las empresas que formen parte de este programa han de realizar una reflexión estratégica sobre la innovación, que aborde cuál es la situación actual de la empresa y en función del estado de maduración de sus capacidades de innovación, pueda detectar las áreas a desarrollar y sus oportunidades de futuro. Los resultados de estas actuaciones en cada empresa permitirán determinar el nivel de innovación de la empresa y su propio avance. Esta agenda deberá abordar la parte relativa a las TIC desde una perspectiva, por lo menos, general.
- **Agenda TIC Individual "HOBELI DIGITALA":** Esta actuación tiene por objeto realizar diagnósticos individuales sobre la situación de incorporación de las TIC, con el objeto de generar una "Agenda TIC" individual acorde a las características y necesidades concretas de cada empresa. La Agenda TIC Individual está especialmente enfocada a las empresas del segmento C (Incorporación de TIC como factor estratégico), ya que en estos casos un diagnóstico y plan de acción específicos pueden ser un complemento de valor a la agenda de innovación individual. La Agenda TIC Individual identificará las posibles oportunidades de implantación de TIC en la misma, los beneficios que elementos de hardware necesarios, así como a la capacitación y formación sobre las nuevas TIC en las Pymes y Micropymes.

- **Implantadores Tecnológicos:** su finalidad es ayudar a las empresas del segmento A (baja necesidad "estratégica" de TIC) a poner en marcha aplicaciones TIC básicas y sencillas (ej: correo electrónico, telecomunicaciones básicas, sistema de gestión elementales, etc., muchas veces basados en paquetes estándar existentes en la empresa o que están disponibles de forma gratuita). Los implantadores asumen a su vez una labor fundamental de sensibilización "uno a uno" en el colectivo de empresas que no disponen de recursos propios ni de una inquietud especial por la aportación que las TIC pueden aportar a su negocio.
- **Soluciones Verticales "KZ LANKIDETZA":** Esta actuación tiene por objeto impulsar la elaboración de Planes de Implantación de las TIC en las empresas. A través de la Agenda Sectorial TIC se identificarán las oportunidades y beneficios de la implantación de TIC en los diferentes sectores, seleccionando las distintas oportunidades y priorizando las mismas en una agenda diferenciada por sector. Los proyectos incluidos en KZ LANKIDETZA serán aquellos desarrollados por un conjunto de empresas e impulsados por Asociaciones de empresas y/o de profesionales o por Empresas Tractoras, las cuales pueden actuar de impulsores y dinamizadores de proyectos que persigan la incorporación de las TIC tanto entre sus asociados como entre sus proveedores. Por la complejidad que pueden llegar a alcanzar estos proyectos se suelen iniciar con proyectos piloto de alcance limitado para, posteriormente, extender los resultados a la totalidad del colectivo objetivo (generalmente de los segmentos A y B, aunque no exclusivamente).
- **Implantación "HOBEDI DIGITALA":** Esta iniciativa consiste en el establecimiento de medidas de apoyo para impulsar la elaboración de Planes de Implantación de las TIC en las empresas y apoyar la implantación de proyectos concretos que permitan digitalizar procesos en las diferentes

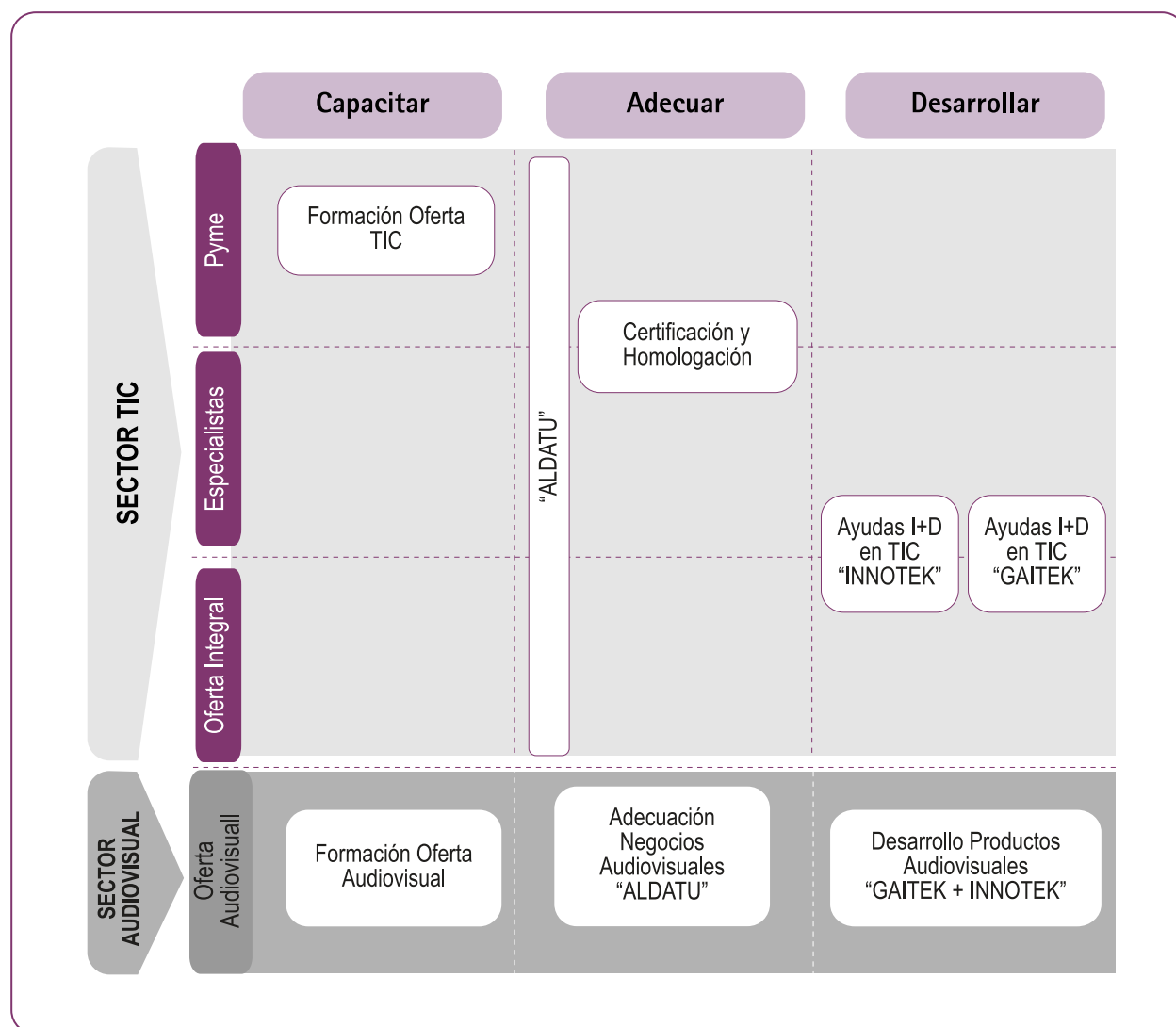
áreas de negocio de la empresa, así como la digitalización de procesos de relación con otras empresas y la Administración. Generalmente se trata de aplicaciones o soluciones comerciales parametrizables, con un grado limitado de innovación. Esta iniciativa pretende complementar las actuaciones de sensibilización, difusión y formación en el uso de las TIC que vienen impulsándose desde los Centros Empresa Digitala, ubicados en los Parques Tecnológicos. Se pretende que los consultores que participen en estas implantaciones estén homologados o certificados debidamente.

- **Nuevos Modelos de Negocio relacionados con las TIC "ALDATU":** Esta iniciativa enmarcada dentro del programa "ALDATU", establece un régimen de ayudas con el fin de promover en las empresas la realización de proyectos de innovación que den como resultado nuevos modelos de negocio relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Estas ayudas están encaminadas al replanteamiento de la estrategia de las organizaciones y la innovación de mercados y organización y al desarrollo de la capacidad de innovación de la empresa, no en el soporte a procesos convencionales. Se incentiva especialmente la colaboración entre empresas y la innovación en el interior de las organizaciones, tanto desde el punto de vista puramente cultural como desde el replanteamiento de la estrategia o la configuración de redes sociales informales. Con esta iniciativa a favor de la innovación integral se abarcarán áreas como la de marketing, personas y organización, estrategia organizativa, gestión del conocimiento, desarrollo de la capacidad de innovación, gestión del liderazgo y la inteligencia emocional.

### 2.3.2. Actuaciones para la oferta TIC.

Para conseguir los objetivos perseguidos es necesario realizar actuaciones en tres áreas importantes que se relacionan

con los diferentes tipos de empresas identificados, tal y como se muestra en el gráfico siguiente:



- **Acciones de Capacitación:**

- **Formación de la Oferta TIC:** fundamentalmente relacionados con la formación en aspectos técnicos (ciertos lenguajes de programación o soluciones específicas) y de gestión (gestión de proyectos tecnológicos, modelos de referencia para la gestión de la calidad de los desarrollos, librerías de buenas prácticas para la gestión de servicios basados en TIC, ...)

- **Acciones de Adecuación:**

- **Certificación y Homologación,** de técnicos y pequeñas empresas TIC, de forma que se garantice un adecuado nivel de cualificación y de calidad en la oferta. Conviene insistir en que la certificación que se pretende no es sólo en los aspectos tecnológicos, sino también y fundamentalmente en los de gestión, ya sea en la ejecución de proyectos, como en la provisión de servicios, que es lo que garantiza a largo plazo el nivel de calidad y de estabilidad de la oferta de este tipo de empresas.
- **Adecuación de Negocios TIC "ALDATU":** adecuación de la organización y del modelo de negocio de las empresas TIC para adaptarse a las necesidades de la demanda empresarial.

- **Acciones de Desarrollo:**

- **Proyectos I+D en TIC "INNOTEK":** Este programa tiene por objeto otorgar ayudas encaminadas a promover proyectos de desarrollo de productos TIC, orientados a la mejora de la competitividad empresarial. Está dirigido a empresas, fundaciones y asociaciones de empresas y entidades de investigación tecnológica integrada en la Red SARETEK. Los proyectos contemplados en este programa incluirán actividades de investigación, desarrollo e innovación tecnológica, orientadas a la mejora sustancial de productos ya existentes y/o a la mejora sustancial o desarrollo de nuevos procesos que aumenten la competitividad y/o la productividad de las empresas.
- **Proyectos I+D en TIC "GAITEK":** También dirigido a empresas, fundaciones y asociaciones de empresas y entidades de investigación tecnológica integrada en la Red SARETEK, las ayudas recogidas en este programa están fundamentalmente orientadas a la realización de Proyectos de Desarrollo de Nuevos Productos. Los proyectos incluidos en el Programa GAITEK, recogerán aquellas actividades de I+D+i claramente encaminadas al desarrollo de productos originales y superiores a los ya existentes, a fin de dar mejor satisfacción a las demandas del mercado y de la sociedad.

### 2.3.3. Actuaciones para la oferta audiovisual

- **Acciones de Capacitación:**

- **Formación de la Oferta Audiovisual:** dirigida a la capacitación de profesionales en los aspectos técnicos y de gestión propios de este sector.

- **Acciones de Adecuación:**

- **Adecuación de Negocios Audiovisuales "ALDATU":** adecuación de la organización y del modelo de negocio de las empresas audiovisuales para adecuarse a las necesidades de la demanda.

- **Acciones de Desarrollo:**

- **Desarrollo de Productos Audiovisuales "GAITEK" + "INNOTEK",** para el desarrollo de proyectos de I+D destinados a productos y procesos del sector audiovisual.

## 2.4. Proyectos integrales de alto impacto y liderados por la Administración

La complejidad y carácter "masivo" de estos proyectos integrales hacen necesario el liderazgo claro del Gobierno Vasco además de la participación de los demás agentes necesarios.

### 2.4.1. Proyectos integrales de alto impacto para las empresas.

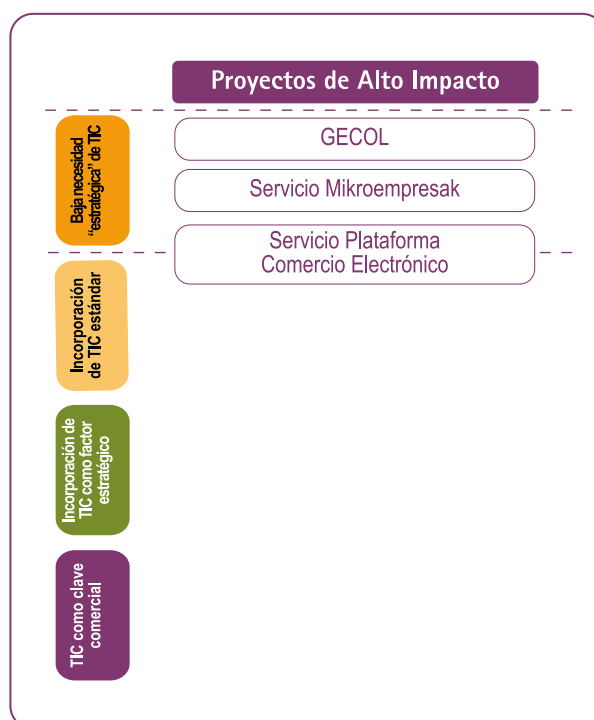
Estos proyectos van dirigidos fundamentalmente al segmento de empresas A y B:

- **Proyecto GECOL:** El objetivo del proyecto GECOL es facilitar la comunicación on-line entre las asesorías de empresas y las Pymes y Micropymes de forma que las asesorías impulsen el uso de TIC en las empresas y ejerzan un efecto tractor sobre ellas, fomentando el intercambio electrónico de documentos para aquellos servicios que les prestan en las áreas de contabilidad, fiscal y laboral.

Para ello se utilizarán sistemas informáticos y servicios que permitan la conexión y transmisión de información de forma electrónica entre ambas, utilizando para ello Internet, el correo electrónico u otras aplicaciones telemáticas.

El proyecto GECOL persigue también que las propias asesorías puedan convertirse en agentes tractores capaces de promover el uso de los servicios, vía Internet, para la comunicación continua y directa con sus clientes Pymes y Micropymes en un amplio abanico de actividades habituales en cualquier empresa (gestión de licencias y permisos; gestión de personal, nóminas, altas y bajas; contabilidad y gestión bancaria; liquidación de impuestos; ayudas y certificaciones, etc.).

- **Servicio Mikroenpresak:** El objetivo de este servicio es el de acercar las TIC a las empresas de menor tamaño creando un servicio de atención multicanal (Web, telefónico, presencial, etc.) que ofrezca servicios directos de asesoramiento, formación y puesta en marcha de soluciones TIC sencillas, horizontales y "plug&play" en microempresas.



Algunos de los servicios que se prestarían incluirían:

- **Atención telefónica:** un teléfono gratuito que permite a las pequeñas empresas realizar consultas básicas, así como poder pedir cita previa para otro tipo de servicios que no se puedan obtener por teléfono.
- **Portal Web:** un portal impulsor de las TIC que permite conocer los distintos servicios que se ofrecen a las pequeñas empresas, pedir cita previa para una consulta o servicio, buscar el centro de atención más cercano, obtener soluciones sencillas a preguntas frecuentes, estar informado sobre actividades y novedades de interés para las microempresas, etc.
- **Servicios in-house de implantación de "micro-aplicaciones"** se trata de ofrecer a las pequeñas empresas una persona debidamente preparada para poner en marcha aplicaciones muy sencillas que les serán de gran utilidad. Algunos de estos servicios o aplicaciones podrían ser: la organización del PC conectado (disco duro, conexiones, configuración, accesorios,...), gestión del puesto de trabajo, conexión con banca on-line, instalación del dispositivo para la firma electrónica (tarjeta IZENPE), herramientas de trabajo colaborativo, gestión de clientes o la creación de sencillos cuadros de mando a través de aplicaciones básicas comerciales que ya tienen (y no usan) las empresas, formatos básicos de documentos comerciales, soluciones con PDA/Móvil, utilización de recursos públicos y gratuitos de Internet para la creación de páginas web sencillas, etc.

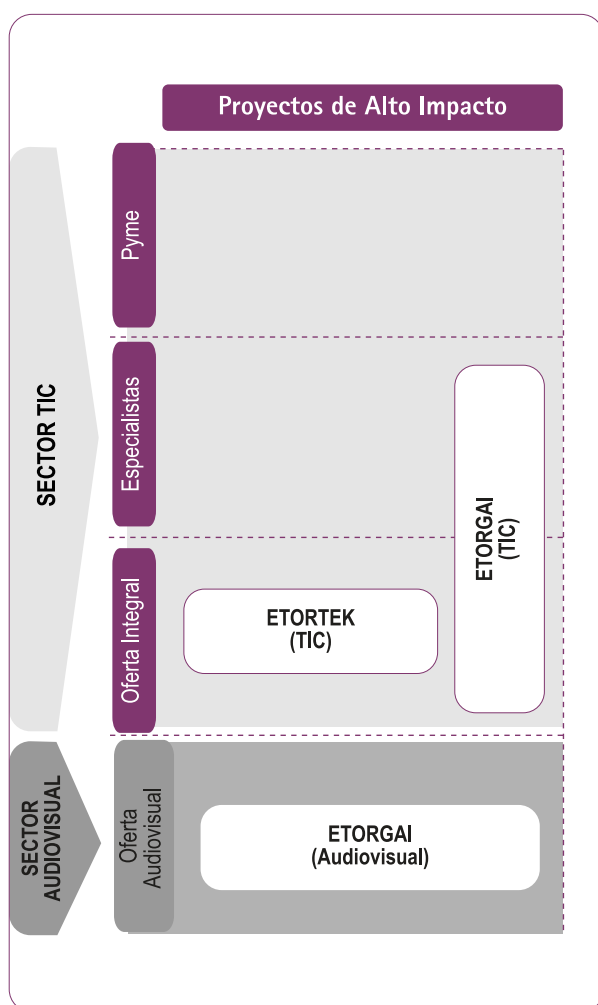
- **Servicio Plataforma de Comercio Electrónico:** El objetivo de este proyecto es el de conseguir que las Pymes y Micropymes superen el estadio tradicional en el que únicamente utilizan las TIC para mejorar la eficiencia o productividad de los procesos preexistentes (acceso y difusión de información, comunicación con clientes y proveedores, gestión contable y comercial, etc.) y avancen hacia una nueva cultura en la que las TIC se utilicen para dinamizar los procesos externos de interrelación con clientes y proveedores (gestión comercial, gestión logística, atención al cliente, servicio postventa, etc.)

Se trata de un proyecto integrador desde una doble perspectiva: por un lado, de puertas adentro, en relación con el conjunto de procesos de negocio. Por otro, de puertas afuera, en relación con las empresas del sector o cluster al requerir, tanto en el diseño como en la puesta en marcha y la gestión posterior, la colaboración, participación e implicación activa de diferentes agentes: empresas, asociaciones, Administración Pública y expertos.

Este proyecto se apoya en el desarrollo de aplicaciones informáticas (que sean utilizadas amigablemente por las empresas y que incorporen funcionalidades de vanguardia), pero también requiere tener en cuenta aspectos organizativos, de marketing y de comercialización, así como la formación necesaria para la implantación de los nuevos procesos.

### 2.4.2. Proyectos integrales de alto impacto para la oferta.

El objetivo es el desarrollo de un sector estratégico de TIC / Audiovisual, a través de la definición de una serie de líneas estratégicas de futuro en las que orientar la investigación:



- **ETORGAI (TIC):** este programa es uno de los principales instrumentos de apoyo del PCTI y está dirigido a grandes empresas y Unidades de I+D Empresariales. Este programa surge de la necesidad de reforzar la apuesta por las aplicaciones de la I+D+i y el aprovechamiento de las capacidades científico tecnológicas de Euskadi a través de la cooperación estable mediante consorcios. El programa ETORGAI tiene por objeto la promoción y desarrollo de iniciativas empresariales estratégicas surgidas a partir del liderazgo empresarial y basadas en la cooperación y en el aprovechamiento de las capacidades científico-tecnológicas de Euskadi. Los proyectos están definidos por la dimensión global de la innovación planteada y por la intensidad de la inversión en I+D+i necesaria para alcanzar no sólo los objetivos individuales de las empresas, sino en particular, para ejercer un efecto tractor sobre la economía de Euskadi y contribuir a su internacionalización.
- **ETORTEK (TIC):** programa incluido en el PCTI destinado a la investigación estratégica de productos, procesos y servicios basados en las TIC, dirigido a las Entidades de Investigación, Desarrollo e Innovación integrados en la Red Vasca de Ciencia, Tecnología e Innovación. Mediante este programa se pretende generar y desarrollar el conocimiento necesario para responder a las necesidades y retos a los que se enfrentarán las empresas vascas en el medio y largo plazo, con objeto de crear valor en las empresas existentes y favorecer la aparición de nuevas actividades empresariales en sectores emergentes y de futuro, en la base de la integración de los ámbitos científico y tecnológico. Mediante este programa se impulsan proyectos de investigación estratégica en temas emergentes contemplados en las Áreas de Actuación Estratégica enmarcadas en PCTI o en las políticas científico-tecnológicas de la Unión Europea y también aquellos proyectos con previsiones de formación de alto nivel en centros e instituciones de referencia en la materia, o con un componente importante de cooperación internacional.



- **ETORGAI (Audiovisual):** del mismo modo que el programa para las TIC, el ETORGAI para el sector Audiovisual tiene por objeto la promoción y desarrollo de iniciativas empresariales basadas en la cooperación y en el aprovechamiento de las capacidades de las empresas audiovisuales en Euskadi. Los proyectos se definen por la innovación planteada, así como por la inversión en I+D+i necesaria para alcanzar tanto los objetivos particulares de las empresas de este sector, como para ejercer un efecto tractor sobre la economía del territorio y contribuir a su internacionalización.





# Servicios Públicos Digitales

# 3

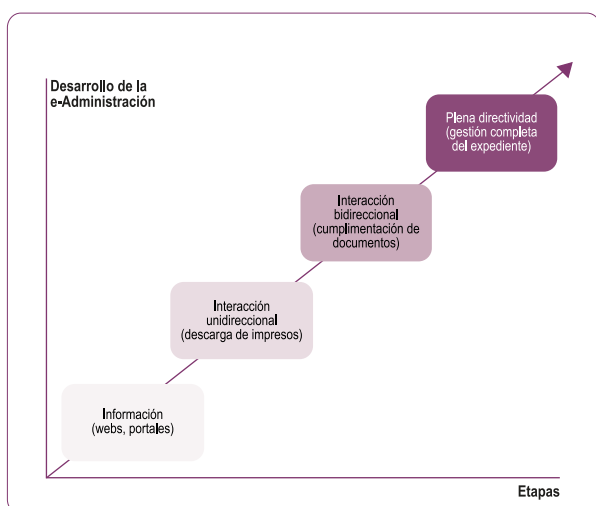
## 3

## SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES

*La ciudadanía y las empresas vascas dispondrán de contenidos y servicios digitales avanzados públicos que respondan a sus necesidades y expectativas reales para incrementar su calidad de vida.*

El recorrido hacia la Administración digital o e-Administración atraviesa por cuatro fases progresivas:

- Información disponible en la red.
- Interacción unilateral con el sistema para obtener o descargar formularios.
- Interacción bilateral: posibilidad de cumplimentar formularios y procesos.
- Plena operatividad interactiva (transacciones completas).



La actividad administrativa tradicional gira en torno al "expediente", que es una "carpeta" física. Digitalizarla permite aumentar la productividad y ser más eficiente. La digitalización requiere previamente un completo proceso de reingeniería de procesos: debe modernizarse el núcleo central de gestión para no digitalizar la ineficiencia.

Este proceso –que implica formas nuevas de realizar actos administrativos y proporcionar servicios públicos– conlleva cambios legislativos y desarrollos tecnológicos profundos. Hay que darles cobertura legal para autenticar la identidad de las personas (firma digital) y para que todas las personas tengan el equivalente digital al domicilio legal único a efectos de notificar las resoluciones.

Desde el punto de vista tecnológico hay que dar respuesta a cuestiones tales como (i) contar con una adecuada cobertura –universal– de comunicaciones; (ii) contar con protocolos de intercambio de datos eficientes que reduzcan los costes de transacción entre registros y entre Administraciones; y (iii) que los programas que utilice el administrado sean robustos (es decir, que no requieran un conocimiento experto y, por tanto, sean tendentes a errores).

El avance ordenado de la e-Administración debe cubrir etapas o módulos sucesivos que aportan valor a la ciudadanía y a las empresas. El cuadro anexo explicita, haciendo uso de una clasificación utilizada en las agencias responsables del proceso de modernización administrativa, los componentes de desarrollo de la Administración electrónica, el valor que reportan a los administrados y administradas, y la visión o lema a la que responden, expresada de forma muy intuitiva.

La estrategia del Gobierno para el desarrollo de la Administración digital implica una estrategia completa<sup>8</sup>, con una visión corporativa y con una organización de gestión efectiva, un Plan de Acción, con un calendario definido y los recursos necesarios para llevarlo a cabo, tanto el desarrollo del marco legal de actuación como el desarrollo y puesta a disposición de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco las infraestructuras tecnológicas basadas en una arquitectura única centralizada y común sustentada en:

| Sistema       | Descripción                              | Lema                   | Valor                 |
|---------------|------------------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Información   | Portales y contenidos                    | Pase sin llamar        | Transparencia         |
| Tramitación   | Servicios Telemáticos                    | Sírvase usted mismo    | Servicio              |
| Atención      | Canales de relación                      | No vuelva usted mañana | Servicio Equidad      |
| Innovación    | Intranet<br>Conocimiento<br>Colaboración | Más por menos          | Intensidad Innovación |
| Participación | Mecanismos de participación              | Usted también decide   | Participación         |

- Una plataforma tecnológica común (Portal de Internet, Intranet, herramienta CRM, herramienta de gestión de contenidos, etc.).
- Módulos comunes (Plataforma de Pagos, Registro Telemático, Notificaciones, Formularios electrónicos, etc.) que estandaricen, aceleren y permitan reducir costes (conjuntamente con la plataforma tecnológica común) en la incorporación de trámites.
- Estándares tecnológicos, normas y procedimientos a seguir para incorporar los contenidos, servicios y trámites de los Departamentos y Organismos Autónomos al Modelo de Administración Electrónica.

Desde la vertiente de la sociedad, el PESI estableció cuatro principios básicos como pauta para el desarrollo del proceso:

1. Orientación a la ciudadanía (exige reorientar los procesos y dar cauce a la participación).
2. Administración interconectada (exige contar con procesos de intercambio automático de información entre Administraciones).
3. Administración integrada (exige garantizar el acceso multicanal de los administrados).
4. Administración eficiente y de calidad (exige procesos y servicios redefinidos, con mayor valor para los usuarios).

<sup>8</sup> Conformada por el Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos 2008-2010 (PEAGE), el Plan de Informática y Telecomunicaciones 2006-2009 (PIT), y el presente Plan Euskadi en la Sociedad de la Información (PESI) 2010.

Se han sentado así las bases técnicas, conceptuales y legales para un desarrollo generalizado de la Administración Digital y se han desarrollado en paralelo algunos servicios digitales de gran relevancia, además de una serie de portales temáticos y redes sectoriales.

A pesar de los notables avances experimentados, son escasos los servicios avanzados disponibles para ciudadanía y empresas. En lo que toca a los servicios públicos, el desarrollo es desigual tanto en lo que se refiere a clientes objetivo (más servicios para empresas que para particulares), como a la materia (destacan los de naturaleza tributaria), como al tamaño de la Administración prestadora (en general los ayuntamientos pequeños y medianos apenas ofrecen servicios más allá de información estática).

Desde la perspectiva de la ciudadanía, la Sociedad de la Información se concreta en una serie de servicios digitales que inciden directamente en su bienestar y calidad de vida. Las empresas, por su parte, valoran los servicios que redundan en una reducción de costes y en una innovación organizativa que contribuya a consolidar su posición competitiva en el mercado.

El objetivo último de la presente línea de actuación, es promover un despliegue generalizado y homogéneo de una amplia gama de servicios digitales por parte de todas las Administraciones Públicas Vascas, que respondan a las necesidades y expectativas reales de la ciudadanía y las empresas vascas.

Otro de los factores críticos que guiará la implantación de la Administración Digital y el desarrollo de los servicios digitales públicos en los próximos años será la interoperabilidad entre los sistemas y aplicaciones de las diferentes Administraciones Públicas, el efecto de facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios, independientemente de la Administración prestadora, y reducir la utilización de certificados.

El proceso a llevar a cabo para materializar las actuaciones en la línea Servicios públicos digitales será:

1. Elaboración de un Plan de Digitalización que indique, con precisión qué servicios se van a digitalizar y en que momento.
2. Digitalización progresiva de los servicios sobre la base del Plan de Digitalización.
3. En paralelo con las anteriores, establecimiento de acuerdos con otras Administraciones Públicas Vascas para ceder el uso de plataformas y servicios desarrollados, así como para acordar estándares de interoperabilidad.

En correspondencia con la lógica explicada, los proyectos incluidos en esta línea se enmarcan dentro de cuatro programas:

- Digitalización interna
- Interoperabilidad interadministrativa
- Servicios digitales
- Desarrollo de contenidos (Portales).

---

Los programas de actuación que se derivan de esta iniciativa son definidos y desarrollados en el **II Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos 2008-2010**, liderado por la Vicepresidencia de Gobierno

---



## Euskadi en la Red

**2.0**

euskadiko agenda digitala  
agenda digital euskadi

## 4

## EUSKADI EN LA RED

## 4.1. Presentación

*Un país, cuya ciudadanía, empresas e instituciones, serán capaces de mantener una presencia rica, dinámica y continua del Euskera y la cultura vasca en Internet y los medios digitales, que permitan preservar y divulgar la identidad cultural vasca, así como garantizar a la ciudadanía vasca una experiencia digital plena en Euskera. Un país abierto y hospitalario, un destino atractivo por su cultura milenaria y sus recursos turísticos.*

El PESI 2002-2005 se propuso potenciar la imagen de Euskadi y difundir la cultura vasca tanto dentro como fuera de sus fronteras, de modo que cualquier persona pudiera obtener de forma sencilla a través de Internet contenidos que permitieran conocer Euskadi, sus valores y su gente. Su referente, la visión de una Euskadi que, manteniendo su identidad, se proyecta al mundo, y potencia el gusto por valores propios como la cultura, la creatividad y el conocimiento para convertirse en un lugar atractivo en el marco de la Sociedad de la Información, sigue estando plenamente vigente.

Las acciones se han orientado a potenciar la marca Euskadi en la red, con un papel destacado para el portal Euskadi.net, y favorecer la presencia del Euskera tanto mediante contenidos como mediante instrumentos tecnológicos que faciliten su uso (recursos lingüísticos en la red, contenidos, tecnologías de voz, traducción y tratamiento de textos) y difundir el patrimonio cultural (mediante la digitalización de los fondos culturales, históricos, geográficos, ...) y de los aspectos específicos o diferenciales de la cultura vasca (lengua, gastronomía, deporte, ...).

La implantación del modelo único de presencia de los servicios del Gobierno Vasco en Internet a través del portal ha supuesto una notable mejora de la presencia de Euskadi en la red. En este ámbito se ha puesto en marcha el nuevo portal de turismo que pretende ser un canal de comunicación que ofrezca una herramienta de difusión de nuestro país.

Igualmente se han puesto en marcha iniciativas importantes como la red de bibliotecas (SNBA) y se han vertido a la red contenidos e instrumentos culturales en colaboración con entidades culturales como Eusko Ikaskuntza (por ejemplo, Eusko Enziklopedia y Fundación Euskomedia). Se han desarrollado herramientas on line y software en Euskera, como Euskalterm.

La utilización de Internet está experimentando un crecimiento cada vez mayor, no sólo en cuanto a su utilización como medio de comunicación e información, sino como medio cada vez más habitual de comprar productos y servicios a través de la red.

Ese uso creciente de Internet y sus servicios y contenidos por parte de la ciudadanía vasca, en especial por la población más joven, y el avance del bilingüismo en la sociedad vasca, facilita una presencia creciente del Euskera en la red, tanto a nivel institucional como por parte de las comunidades de usuarios. A pesar de este crecimiento, la reducida dimensión del mercado resta atractivo al crecimiento espontáneo de la oferta de contenidos y servicios en Euskera.

Por otro lado, la afirmación de la presencia internacional de las empresas e instituciones vascas requiere seguir fomentando los contenidos de información sobre la sociedad vasca destinados a ciudadanos y organizaciones exteriores.

Ello exige articular una línea de actuación cuyo objetivo sea triple:

- Por un lado, **mantener una presencia** rica, dinámica y continua del Euskera y la cultura vasca en Internet y los medios digitales, que permita preservar y divulgar la identidad cultural vasca.
- Por otro, garantizar a la ciudadanía vasca **una experiencia digital plena en Euskera**.
- Finalmente, dar a conocer los atractivos y los recursos turísticos que ofrece Euskadi a sus visitantes.

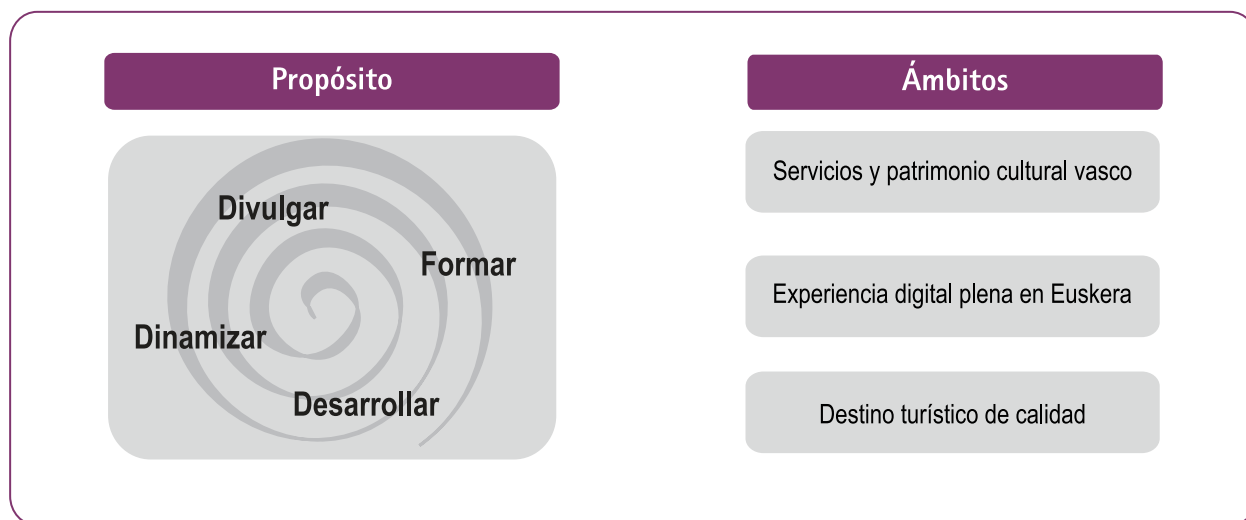
Las acciones van dirigidas tanto a la ciudadanía y organizaciones vascas como al resto del mundo potencialmente interesado en conocer las características y dinamismo de la sociedad vasca y de sus formas culturales.

Las acciones a desarrollar implican tanto a las Administraciones vascas competentes (Gobierno Vasco, Diputaciones Forales, Ayuntamientos) como a la pluralidad de Fundaciones, Asociaciones y entidades culturales, así como a las entidades de mecenazgo y patrocinio.

Por otro lado se tiene en cuenta el carácter vivo y dinámico de la cultura, que no se limita al legado histórico sino que hace cada día, a partir de las iniciativas de la ciudadanía, las asociaciones y las comunidades sociales. Las dinámicas participativas de la web 2.0 proporcionan plataformas que enriquecen las actuaciones sociales, abriéndolas a una construcción colectiva desde multitud de instancias diferentes.

El modelo de actuación en la línea Euskadi en la red queda por ello reflejado en el siguiente esquema:

El modelo se divide en dos grandes bloques: por una parte atendiendo al tipo de las acciones a llevar a cabo y por otra parte a los ámbitos en los que se propone incidir prioritariamente.



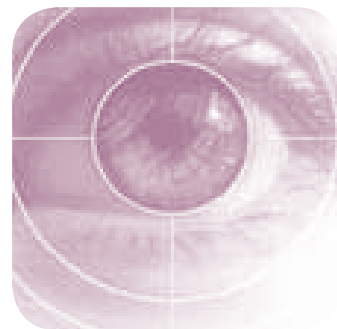
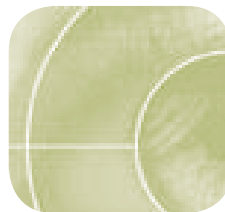


Por el tipo de actuaciones el Plan comprende iniciativas de:

- **Difusión.** Es necesario que ciudadanía, empresas y Administraciones Públicas conozcan la existencia y el alcance de las iniciativas llevadas a cabo para que puedan hacer un uso intensivo de éstas.
- **Formación.** Tanto la ciudadanía, como los y las profesionales de empresas y Administraciones Públicas deben tener los conocimientos necesarios para utilizar con soltura herramientas básicas que garanticen una experiencia digital segura y eficaz. Es necesario, por tanto, llevar a cabo acciones formativas asociadas a los proyectos que tienen incidencia sobre la ciudadanía al objeto de garantizar su capacitación.
- **Dinamización.** Tras el conocimiento y el logro de la competencia, se hace indispensable potenciar el uso, activar las capacidades e intensificar su práctica y convertir la novedad en hábito.
- **Desarrollo.** En la medida que evolucionan tecnologías y usos es preciso llevar a cabo acciones para la actualización de infraestructuras, normativas, sistemas y dispositivos. La colaboración estrecha entre Administraciones Públicas y empresas es un factor crítico para dar una respuesta rápida y adecuada a los cambios del entorno.

Los ámbitos de actuación señalados, dan nombre a los programas diferenciados por el PESI 2010, como son:

- Servicios para la cultura y el patrimonio cultural vasco.
- Servicios para posibilitar una experiencia digital plena en Euskera.
- Servicios para potenciar la imagen de Euskadi como destino turístico de calidad.



## 4.2. Servicios para la cultura y el patrimonio cultural vascos

Bajo este epígrafe se incluyen proyectos que implican:

- La **puesta en valor** del legado patrimonial vasco mediante su integración en redes, su protección mediante la digitalización de fondos, y la mejora de la accesibilidad por parte de la ciudadanía y organismos en general, tanto del país como del resto del mundo.
- La creación de **plataformas para la creación** continua y **seguimiento** de los fenómenos culturales vascos, tanto desde la perspectiva de los servicios de información como de la potenciación de comunidades activas creadoras de cultura en sus diversas formas.

Se contemplan actividades de:

- Identificación y creación de soportes de trabajo
- Difusión
- Formación y capacitación
- Desarrollo de instrumentos

Una pauta común a todas estas acciones es la necesidad de establecer redes de colaboración entre organismos y entidades, por un lado, y entre personas involucradas en la investigación y en la creación y vivencia de la cultura, por otro.

Las acciones enmarcadas en esta iniciativa son:

1. Creación de una red de museos
2. Consolidación de una red de bibliotecas
3. Puesta en Internet de Eusko Enziklopedia (Eusko Ikaskuntza)
4. Creación de una enciclopedia digital vasca + Recursos culturales bilingües
5. Digitalización y preservación del patrimonio cultural
6. Observatorio Vasco de la Cultura
7. Portal interactivo de la cultura: Diseño, desarrollo y ejecución de una comunidad cultural vasca en Internet.

### 4.3. Servicios para posibilitar una experiencia digital completa en Euskera

El derecho de la ciudadanía a utilizar y expresarse en Euskera requiere no sólo que la red sea vehículo de la lengua, sino que se desarrollen los instrumentos y repertorios para facilitar su uso y utilización en todos los campos, tanto de la vida profesional como del ocio.

Bajo este epígrafe se incluyen, por tanto, actuaciones de:

- Identificación y desarrollo de instrumentos lingüísticos que permitan la equiparación del Euskera con las otras lenguas en el flujo habitual de la red (software, buscadores, ...)
- Desarrollo de contenidos y materiales para el uso profesional de la lengua en las distintas facetas de la vida: corpus de referencias, traductores automáticos, desarrollos tecnológicos (reconocimiento de voz, aplicaciones de domótica, ...).

Se contemplan por tanto acciones de:

- Identificación de herramientas tecnológicas
- Difusión
- Formación
- Desarrollo de recursos ad hoc

Al igual que en la línea anterior se contempla la necesidad de establecer redes de colaboración entre organismos y entidades, por un lado, y entre personas involucradas en la investigación y en la innovación tecnológica, por otro.

Las acciones enmarcadas en esta iniciativa son:

1. Corpus de referencia del Euskera
2. Traductor automático de Euskera
3. Buscador de Euskera
4. Desarrollar tecnologías de voz y aplicaciones de domótica en Euskera
5. Actualización permanente de herramientas en Euskera on-line
6. Localización del software en Euskera



## 4.4. Servicios para potenciar la imagen de Euskadi como destino turístico de calidad

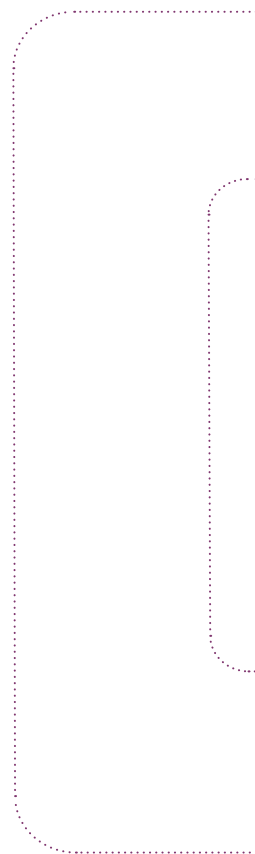
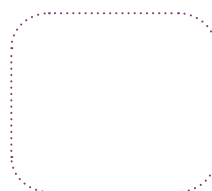
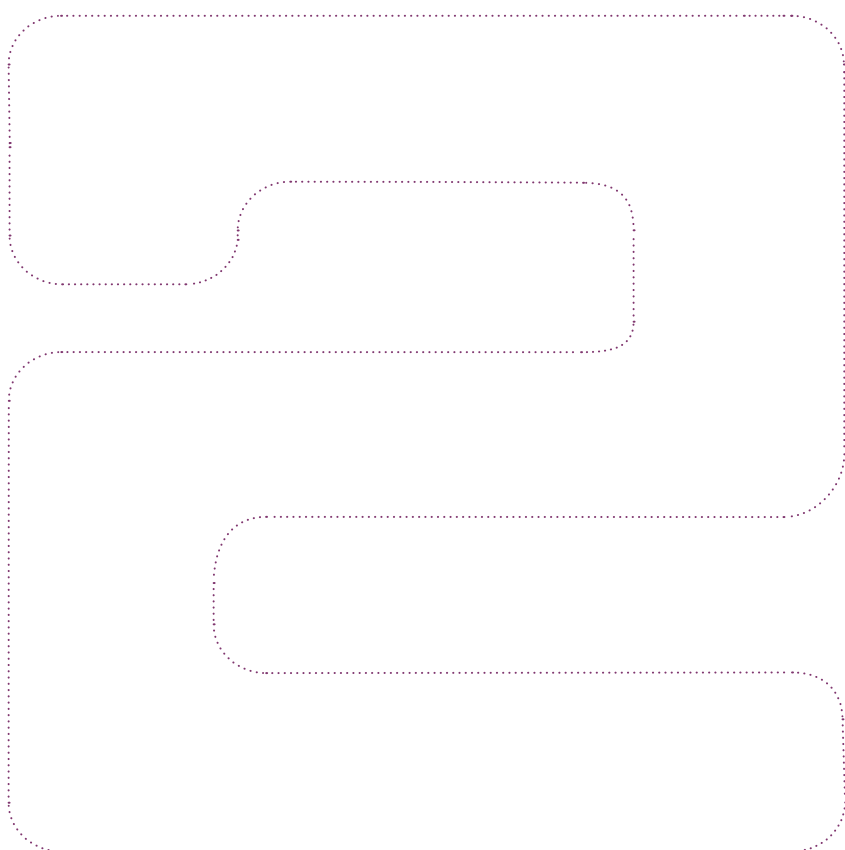
El objetivo de este programa es consolidar la presencia de Euskadi como destino turístico en la red. Un país con importante patrimonio cultural y riqueza paisajística, con costumbres y tradiciones ancestrales, un país abierto y hospitalario, con unas infraestructuras turísticas en constante desarrollo e innovación, debe ser capaz de presentar su oferta turística global en el marco del gran escaparate mundial que es Internet de una forma acorde a las nuevas demandas del mercado.

Este objetivo se encuentra ligado a lo establecido en el Plan de Competitividad Empresarial y Competitividad Social 2006-2009 que al establecer la apuesta del turismo a futuro señala su intención: "Incrementar y mejorar la presencia de Euskadi como destino turístico en los mercados", en el que se determinan tres líneas de actuación, destacando entre ellas la que hace referencia al incremento de la presencia de Euskadi como destino

turístico en la Red (Internet) incorporando capacidades transaccionales. En este ámbito se concretan dos acciones:

1. Desarrollar el nuevo portal turístico de Euskadi con mejoras en la calidad de los contenidos, nuevas funcionalidades y servicios, de manera que se convierta en una herramienta potente y de referencia para el turista y para el propio sector.
2. Desarrollar iniciativas que impulsen programas de marketing y comercialización de productos y servicios turísticos.

En este ámbito se sitúa también la necesidad de establecer redes de colaboración entre los diferentes agentes implicados: organismo, entidades y empresas turísticas en general encargadas de la difusión y promoción turística de Euskadi.



1000





# 5

## INFOESTRUCTURAS

### 5.1. Presentación

*Ciudadanía, empresas y Administraciones Vascas accederán a los servicios de la Sociedad de la Información desde cualquier sitio, a través de múltiples canales y dispositivos con altos niveles de seguridad.*

Infoestructura es un término que, en contraposición a infraestructura, sobrepasa el estricto ámbito del equipamiento para abarcar realizaciones de naturaleza conceptual o normativa, llegando incluso a aplicaciones y sistemas, todos ellos con el denominador común de constituir plataformas necesarias para el desarrollo y explotación de servicios y contenidos digitales.

En los últimos años Euskadi ha realizado un importante esfuerzo en la creación de infraestructuras, lo que ha quedado reflejado en la consecución de importantes logros, como por ejemplo, el despliegue de banda ancha realizado en el anterior Plan a través de Itelazpi, empresa pública del Gobierno Vasco, para garantizar la conectividad al conjunto del territorio, y cumplir con el objetivo del servicio universal.

En cuanto a desarrollo normativo el avance también ha sido muy importante y prolífico, pudiéndose destacar, en el ámbito de Euskadi, la promulgación de la Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos; el Decreto 108/2004, de 8 de junio, del modelo de presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet; y el Decreto 232/2007, de 18 de diciembre, por el que se regula la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos administrativos. Con ámbito estatal, también sobresalen la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no

discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos; y la Ley 56/2007, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

En paralelo se han llevado a cabo importantes desarrollos en cuanto a servicios avanzados de infoestructura digital, como por ejemplo, la puesta en marcha de Izenpe, un prestador de servicios de certificación promovido por el Gobierno Vasco y las tres Diputaciones Forales al efecto de fomentar y potenciar el desarrollo del gobierno electrónico, garantizando la seguridad, confidencialidad, autenticidad e irrevocabilidad de las transacciones que realizan la ciudadanía y el sector empresarial con la Administración.

Otra importante infoestructura avanzada que se ha puesto en marcha es la red de centros KZgunea, que si bien inicialmente tenía por objeto preferente la actuación en el ámbito de la inclusión digital, hoy, por su amplitud y capilaridad, constituye una magnífica plataforma sobre la cual llevar a cabo actuaciones de amplio alcance dirigidas a la ciudadanía y a las empresas, especialmente a las más pequeñas.

Si bien la situación actual en esta serie de campos puede ser calificada como satisfactoria, no es menos cierto que se aprecian corrientes en el entorno que de alguna manera podrían entrañar ciertos riesgos. La evolución de la tecnología y de los usos de Internet son factores con

potencial para provocar en un momento dado situaciones disruptivas que requieran una modificación sustancial de la infraestructura de red y del equipamiento de acceso.

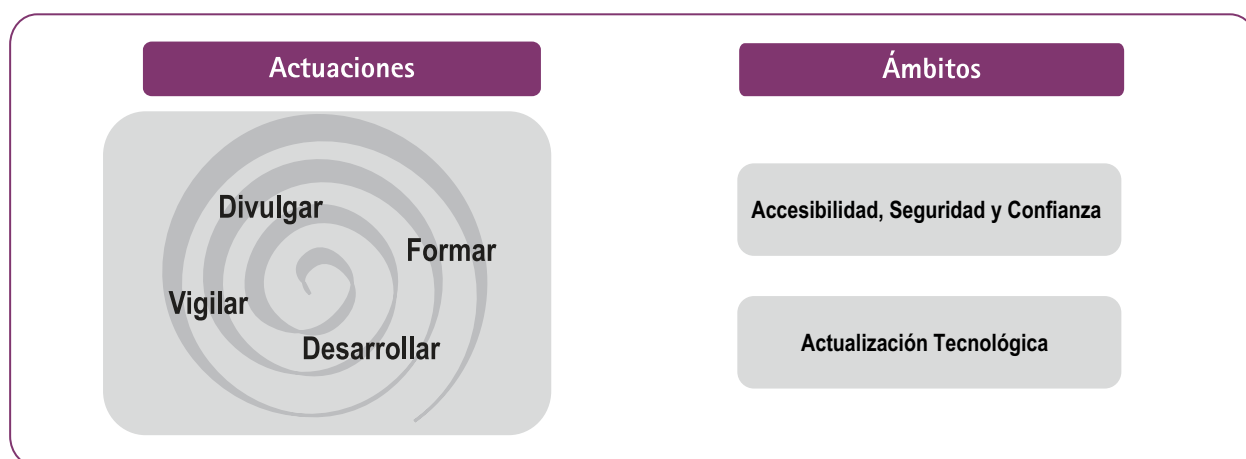
En este escenario, el objetivo de esta línea de actuación relativa a infoestructuras es que ciudadanía, empresas y Administraciones Vascas accedan a los servicios de la Sociedad de la Información a precios asequibles desde cualquier sitio a través de múltiples canales y dispositivos con altos niveles de seguridad.

El modelo de actuación en la línea Infoestructuras queda reflejado en el siguiente esquema:

El modelo se divide en dos grandes bloques: por una parte atendiendo al tipo de las acciones a llevar a cabo, y por otra parte, a los ámbitos en los que se propone incidir prioritariamente.

En cuanto al tipo de las acciones:

- **Difusión.** Es necesario que ciudadanía, empresas y Administraciones Públicas conozcan la existencia y el alcance de las iniciativas llevadas a cabo para que puedan hacer un uso intensivo de éstas.



- **Formación.** Tanto la ciudadanía, como los y las profesionales de empresas y Administraciones Públicas deben tener los conocimientos necesarios para utilizar con soltura herramientas básicas que garanticen una experiencia digital segura y eficaz. Es necesario, por tanto, llevar a cabo acciones formativas asociadas a los proyectos que tienen incidencia sobre la ciudadanía al objeto de garantizar su capacitación y uso.
- **Vigilancia.** La evolución de tecnologías y usos obligan a mantener un proceso activo de vigilancia al objeto de reorientar las actuaciones para maximizar su impacto social y económico.
- **Desarrollo.** En la medida que evolucionan tecnologías y usos es preciso llevar a cabo acciones para la actualización de infraestructuras, normativa, sistemas y dispositivos. La colaboración estrecha entre Administraciones Públicas y empresas es un factor crítico para dar una respuesta rápida y adecuada a los cambios del entorno.

En cuanto a los ámbitos de actuación, permiten articular las actuaciones enmarcadas en la presente línea:

- Infoestructuras avanzadas en el ámbito de la accesibilidad, seguridad y la confianza digital.
- Actualización tecnológica.



## 5.2. Infoestructuras avanzadas en el ámbito de la accesibilidad, seguridad y la confianza digital

La necesidad de aprovechar las nuevas potencialidades que ofrecen las tecnologías, obligará a migrar infraestructuras, equipamiento, aplicaciones y sistemas. El más importante cambio en ciernes es el derivado de la generalización de la Televisión Digital Terrestre. En este caso la fecha de caducidad de la actual tecnología analógica esta ya escrita, y existe el riesgo de no llegar a extraer el máximo partido que permite esta tecnología, y especialmente, la posibilidad de interactividad. El equipamiento de recepción resulta crítico para poder hacer uso de esta funcionalidad.

En otros casos es la utilización que hacen los usuarios de la tecnología lo que determina la evolución de las infraestructuras y el equipamiento. Un ejemplo de ello podría ser la generalización del uso de redes de intercambio de contenidos entre particulares, lo que se conoce como P2P, la cual, en la medida que tiende a igualar los volúmenes de información que entran y salen de cada ordenador conectado a Internet, dejaría obsoletos los actuales protocolos de comunicación basados en un reparto asimétrico del ancho de banda.

En la misma línea, la llamada convergencia digital, es decir, la previsible integración entre los contenidos audiovisuales y las TIC, provocará una ingente demanda de ancho de banda, que deberá ser satisfecha por futuras generaciones de infraestructuras de telecomunicaciones.

Ante este caudal de riesgos y oportunidades, se debe impulsar la evolución de las infraestructuras, equipamientos y sistemas para que la sociedad pueda aprovechar al máximo las ventajas de las TIC.

No obstante, existen una serie de factores críticos que frenan la utilización de servicios digitales avanzados. Sin duda el más importante de todos ellos es la desconfianza que muestran muchos usuarios potenciales ante un medio que no comprenden por completo y sobre cuya seguridad reciben ocasionalmente noticias poco alentadoras. Esta percepción de inseguridad no está justificada, puesto que hoy en día existen suficientes mecanismos que garantizan la realización de transacciones digitales completamente seguras tanto desde el punto de vista técnico como jurídico.

Los mayores enemigos de la seguridad son comúnmente la falta de conciencia sobre los peligros existentes y el desconocimiento de procedimientos y herramientas que permitan proteger las transacciones y las informaciones almacenadas. Herramientas, como la certificación y firma electrónica, que posibilitan un acceso y utilización de los servicios digitales avanzados, en condiciones de absoluta seguridad, si bien están desarrolladas y operativas, aun no están plenamente difundidas entre la sociedad.

Por otra parte, la creciente sofisticación y complejidad de los servicios digitales requiere un esfuerzo de innovación en el diseño y desarrollo de mecanismos que garanticen la seguridad en su utilización. Estas circunstancias obligan a no bajar la guardia en este aspecto tan crítico como es la seguridad, incidiendo en acciones tendentes a encontrar mecanismos y tecnologías que permitan garantizar una experiencia digital segura.

De igual modo, "la Sociedad del Conocimiento" se debe levantar sobre los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, a la conectividad y a los contenidos. Hay que asegurar que estos principios son tenidos en cuenta para el conjunto de la población vasca en su diseño, a la vez que se debe explotar el potencial que los avances en las tecnologías suponen en ciertos colectivos con dificultades. Su utilización está muy a menudo vinculada a la calidad de vida, la normalización y la integración en la sociedad de las personas con elevada edad y/o con discapacidad.

A la vista de todos estos retos, este programa persigue promover el desarrollo, la difusión y la formación de mecanismos y herramientas que garanticen una experiencia digital para cualquier usuario de accesibilidad, confianza y seguridad técnica y jurídica, así como debe impulsar la evolución de infraestructuras, equipamientos y sistemas para que ciudadanía, empresas y Administraciones Públicas Vascas puedan en todo momento, obtener el máximo rendimiento posible de los servicios que ofrece la Sociedad de la Información.

Las acciones enmarcadas en esta iniciativa son:

1. Mantenimiento de la red de centros KZgunea.
2. Despliegue de la Televisión Digital Terrestre.

De acuerdo con el plan de despliegue trazado, se alcanzará la cobertura de la totalidad de la población de Euskadi en 2010, respecto del múltiple autonómico atribuido a ETB. Esto posibilitará al conjunto de la población vasca disfrutar de un nuevo concepto de TV, caracterizada, especialmente, por su mayor calidad y su capacidad de interactividad, al tiempo que facilita una mayor oferta televisiva.

3. Mantenimiento del acceso universal a banda ancha al conjunto de la sociedad.

4. Disponer de una red de radio móvil en el conjunto de Euskadi.

Bajo el estándar TETRA, será una red digital de radio privada al servicio de las administraciones públicas vascas, con la máxima cobertura territorial. Esto permitirá la sustitución de las múltiples redes analógicas, de escasas prestaciones, por una única red de nueva generación, con múltiples aplicaciones en diferentes agentes públicos.

5. Impulso a la factura electrónica.
6. Tarjeta Electrónica Sanitaria con usos ciudadanos.
7. Observatorio Vasco de la Accesibilidad de las TIC.
8. Confianza digital (Plataformas y campañas).
9. Firma electrónica.

## 5.3. Actualización tecnológica

En el anterior Plan Euskadi en la Sociedad de la Información 2002-2005, en el apartado referido a tecnología, se expresaba que "las TIC no son un elemento estático sino que los avances científico-tecnológicos en este ámbito se producen a un ritmo vertiginoso. La generación de nuevo conocimiento y la gestión del desarrollado en otros entornos se configura cada vez más como un factor clave en este contexto" y se señalaba el fuerte entronque, para garantizar ese fin, entre la estrategia del Plan y la del Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2001-2004.

El PCTI 2001-2004 establecía una serie de instrumentos orientados a incrementar la capacidad de innovación, así como dotar a los agentes del Sistema Vasco de Innovación de las herramientas programáticas y financieras que les permitan posicionarse tecnológicamente con garantías en el entorno europeo y mundial. De esa forma, se confería al Plan Euskadi en la Sociedad de la Información 2002-2005 del necesario soporte tecnológico.

Más concretamente, en el apartado referido a tecnología, en su tercera área de actuación clave, área de investigación estratégica, incluía varios instrumentos del Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2001-2004 que se incorporaban, de forma natural, al ámbito del Plan.

De nuevo, para otorgar al Plan del necesario soporte y actualización tecnológica, surge un necesario entronque con el Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación vigente, en este caso, el PCTI 2010.

En el presente documento, en su primera parte y en el capítulo tercero, al referir las iniciativas del Gobierno Vasco relacionadas con el impulso de la Sociedad de la Información, se comentaban los planteamientos y las apuestas estratégicas compartidas de ambos planes.

Ese enlace de perspectivas se materializa en este programa de actualización tecnológica, que pretende el desarrollo de las tecnologías y ámbitos científicos que permitan a Euskadi posicionarse nacional e internacionalmente como referente en Servicios Avanzados de la Sociedad de la Información. Para ello se identifican las Comunicaciones y la Información y Contenidos como aspectos relevantes a medio y largo plazo.

En los ámbitos científicos-tecnológicos, focaliza la monitorización y control de redes inalámbricas, las tecnologías de comunicaciones inalámbricas. La posibilidad de permitir un acceso ubicuo a los servicios digitales, representará posiblemente el siguiente gran cambio en el campo de las infraestructuras de telecomunicaciones. La velocidad con la que los terminales telefónicos móviles han superado en número de líneas a los fijos, da una pista de la potencia renovadora que tienen las tecnologías inalámbricas.

La realidad virtual, aumentada y mixta, las tecnologías del lenguaje, las tecnologías para tratamiento de contenidos, las tecnologías biométricas y las aplicaciones empresariales, entre otros muchos, surgen como avances que van a contribuir al crecimiento industrial y la mejora de la calidad de vida.

En algunos contextos, como en el contexto de la Inteligencia Ambiental se han identificado una serie de aplicaciones empresariales que, por su carácter estratégico y de futuro pueden considerarse "apuestas" para la CAPV.

En respuesta a estos desafíos de futuro, las acciones enmarcadas en esta iniciativa son el desarrollo de proyectos de I+D+i en el ámbito de aplicación del PESI.



# Agendas Digitales Institucionales



**2.0**

euskadiko agenda digitala  
agenda digital euskadi

# 6

## AGENDAS DIGITALES INSTITUCIONALES

### 6.1. Presentación

En un mundo cada vez más interconectado, los espacios territoriales se comportan como componentes dinámicos inmersos en redes globales tejidas en torno a personas y organizaciones que interactúan entre sí. Además, y en gran medida propiciado por las múltiples influencias que se derivan de la creciente interacción entre realidades sociales y culturales diversas, los territorios se van articulando en torno a nodos de relación que ponen en cuestión los conceptos tradicionales del "dentro" y del "fuera" y convierten a los problemas locales en asuntos complejos que es preciso abordar desde múltiples vertientes y con la aportación de diversos actores.

En este contexto, el papel de las autoridades locales se revela crucial para, más allá de dar respuesta a necesidades específicas de la ciudadanía, propiciar y apoyar el desarrollo de las capacidades de relación del tejido social y promover el establecimiento de vínculos estrechos entre los diferentes agentes locales que puedan dar lugar a visiones compartidas y concretarse en proyectos en común.

En la II Cumbre Mundial de Ciudades y Autoridades Locales sobre la Sociedad de la Información, celebrada en Bilbao en 2005, las Ciudades, Regiones y Asociaciones y Redes de Autoridades Locales presentes aprobaron una Declaración Política en la que se incluyen sus compromisos para trabajar a favor del pleno desarrollo de una Sociedad de la Información para todas las personas.

Esta Declaración incluye el Decálogo de Bilbao, una serie de principios y valores que las Autoridades Locales comparten

en materia de desarrollo digital, y se acompaña de un Plan de Acción Preliminar cuya primera línea de actuación consistía en el desarrollo de Agendas Digitales Locales concebidas como *una estrategia común para el desarrollo de la Sociedad de la Información, un proyecto compartido con la ciudadanía que responda a sus necesidades y expectativas, que tenga en cuenta las características socioeconómicas, culturales e institucionales de cada ciudad o región y contribuya a reforzar políticas y acciones destinadas a lograr el desarrollo sostenible (crecimiento económico, cultura e identidad, cohesión social y medio ambiente) y que favorezca el desarrollo de los y las habitantes de ciudades y regiones, especialmente de los grupos más desfavorecidos.*

En esta definición se encuentran implícitos los fundamentos en los que se basa la iniciativa Agenda Digital Local que se incorpora al PESI 2010:

- La Agenda Digital Local es un instrumento al servicio del desarrollo local sostenible y del desarrollo de la ciudadanía y especialmente de los grupos más desfavorecidos. En un mundo en donde el conocimiento y la creatividad de las personas se revelan como los factores clave del desarrollo, poner las tecnologías de la información y las comunicaciones al servicio de las necesidades y expectativas de las personas resulta imprescindible. Además, es necesario propiciar un uso inteligente de dichas tecnologías como medio de incrementar el valor que los agentes que conforman el espacio local aportan a los colectivos "ceranos" y "remotos".

- La Agenda Digital Local se establece a partir del contexto local y en función de sus necesidades, oportunidades y proyectos. No hay una única Sociedad de la Información, sino que ésta debe ser construida desde lo que la sociedad es y quiere ser.
- No se trata únicamente de un Plan de Administración Digital Local sino que, además, tiene por objeto integrar todas las esferas que componen la Sociedad de la Información abordando soluciones y servicios en campos tales como la accesibilidad e inclusión, cultura e identidad, gobierno, democracia, salud, educación y formación, desarrollo empresarial, infraestructuras y seguridad.
- Sitúa a la Administración Local en el centro de un nodo de interrelaciones con acuerdos de colaboración de amplio alcance entre agentes públicos y privados. Además, en una sociedad cada vez más compleja y plural, se hace necesario abordar los asuntos sociales mediante la implicación y participación de los actores involucrados en los mismos. Esta visión entronca con los principios y valores en los que se asienta la democracia y requiere, desde el lado de las Administraciones, de la aplicación de una forma de gobierno abierta y dialogante que incentive la participación ciudadana en la conformación de las agendas políticas y, desde el lado de las organizaciones privadas, de la profundización en las prácticas de la responsabilidad social.

A partir de esta visión, la iniciativa Agenda Digital Institucionales del PESI 2010 dispone de tres programas de actuación:

**1. Impulso Agendas Digitales Locales** cuya finalidad es propiciar y apoyar la formulación e implementación de dichas Agendas en los municipios vascos.

**2. Liderazgo internacional en la promoción de la Agenda Digital Local en el mundo** mediante la participación activa en las plataformas e iniciativas que se pongan en marcha por parte de organizaciones internacionales y redes de autoridades locales al objeto de promover las Agendas Digitales Locales y favorecer el intercambio de enfoques, conocimientos y experiencias entre las Autoridades Locales del mundo.

En la medida que se logren avances en la implementación de las Agendas Digitales Locales se estará contribuyendo, desde el ejemplo y la experiencia propia, a reforzar la posición de liderazgo internacional que las Administraciones Vascas desean desempeñar en esta materia.

**3. Avanzar en el desarrollo de la e-Democracia** haciendo de la participación y corresponsabilidad un principio que ponga en valor el conocimiento de la ciudadanía para la innovación y la eficiencia de las políticas públicas.

Para ello, se recogen las aportaciones del Parlamento Vasco al PESI 2010 realizadas desde su propia reflexión sobre cómo la aplicación de las nuevas tecnologías puede ayudar a mejorar la apertura institucional, la eficiencia de los procesos de decisión de las instituciones participativas y estimular la participación de una ciudadanía activa en el ámbito de la construcción de un espacio público y una forma de hacer política.

## 6.2. Impulso Agendas Digitales Locales

Con el fin último de favorecer el desarrollo social, educativo, tecnológico, económico y cultural de Euskadi, el programa de impulso a las Agendas Digitales Locales se fija los siguientes objetivos:

1. Incorporar las capacidades, oportunidades, propuestas e iniciativas municipales al proceso de construcción de la Sociedad de la Información en Euskadi

Para lo cual resultará conveniente fortalecer las capacidades endógenas de los municipios aportando modelos y métodos de trabajo, capacitación, recursos y tecnología, así como potenciar los espacios de participación plural como medio para conformar proyectos compartidos entre los distintos actores locales.

2. Aprovechar las ventajas de escala relacionadas con la implementación de infoestructuras y favorecer la capilaridad de las iniciativas puestas en marcha por las Administraciones Vascas en el marco de sus políticas de impulso de la Sociedad de la Información.
3. Contribuir al equilibrio y a la cohesión territorial mediante el fortaleciendo de las dinámicas de cooperación entre los municipios en su afán de construir una Sociedad de la Información al servicio de las personas y del desarrollo local.

Se trata de que ningún municipio se quede al margen de este proceso, impulsando para ello los espacios de colaboración necesarios para desarrollar iniciativas singulares en común y favorecer el intercambio y la disseminación de experiencias, servicios y soluciones.

4. Apoyar, desde el ejemplo y la propia experiencia, el liderazgo internacional que Euskadi desea desempeñar en la promoción de la Agenda Digital Local en el mundo.

Para impulsar el diseño y la implementación de las Agendas Digitales Locales en los municipios vascos se establece una estrategia basada en cuatro vectores:

1. **Propiciar una orientación a la acción y a la participación social.** Las Agendas Digitales se conciben como un proceso de reflexión estratégica de carácter participativo en torno al aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Para diseñar e implementar la Agenda Digital será preciso:

- Fortalecer las capacidades endógenas de los municipios en materia de construcción de la Sociedad de la Información.
- Articular instrumentos y espacios de participación social al respecto.
- Conocer la realidad sobre la que se actúa pero, ante todo, **priorizar la acción**. En este sentido, la realización de pre-diagnósticos (los diagnósticos exhaustivos en ocasiones ralentizan en demasía el diseño de los planes), junto a la asunción de criterios selectivos a la hora de enfocar los esfuerzos a invertir (proyectos estratégicos y tractores), pueden favorecer la deseable orientación a la acción de la Agenda Digital Local
- Incorporar guías, métodos y sistemas para diseñar y gestionar las Agendas y evaluar el avance.

2. **Avanzar sobre lo ya construido.** En los últimos años han sido múltiples las iniciativas llevadas a cabo por las diversas Administraciones Vascas para construir la Sociedad de la Información; como resultado de las mismas actualmente operan diversas plataformas, instrumentos e infoestructuras que es necesario considerar a la hora de articular las Agendas Digitales Locales.

Por ello, la Agenda Digital Local se apoyará, entre otros, en:

- Las infoestructuras implementadas en el marco de las estrategias de impulso de la Sociedad de la Información implementadas por las distintas Administraciones Vascas.
- En los recursos desarrollados o a desarrollar por el Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónico impulsado por la Vicepresidencia del Gobierno Vasco.
- Los programas de apoyo a la Administración Local implementados por las Diputaciones Forales.
- La iniciativa INFOUDALA impulsada, entre otros, por EUDEL y el Departamento de Agricultura y Pesca del Gobierno Vasco de apoyo a la gestión de los municipios del medio rural vasco.

Por otro lado, el importante avance que ha experimentado la Agenda Local 21 en Euskadi (180 municipios vascos conforman Udalsarea21, la Red Vasca de Municipios hacia la Sostenibilidad) constituye una importante oportunidad para impulsar las Agendas Digitales Locales.

En este sentido, existen importantes similitudes entre ambas agendas, ya que comparten fines (el desarrollo sostenible), surgen de sendas Cumbres Mundiales y se sustentan en una misma estrategia de *actuar en lo local con visión global*.

**3. Articular el avance de manera gradual propiciando el avance cooperativo.** El cuarto vector de la estrategia, al igual que la Agenda Local 21, toma como referente el enfoque del marketing social AIDA (Atención, Interés, Desarrollo, Aplicación) planteando el avance en etapas: Dar a conocer la iniciativa y las oportunidades que las TIC ofrecen para el desarrollo local, apoyar el diseño de la Agenda Digital Local en cada municipio o mancomunidad de municipios y apoyar la implantación de las Agendas Digitales y propiciar el avance cooperativo entre los diferentes municipios vascos.

La puesta en marcha de la iniciativa Agenda Digital Local se realizará de manera progresiva; se trata de ir adhiriendo municipios a cada una de las fases y de ir desarrollando y completando el catálogo de servicios de apoyo mediante la puesta en marcha de proyectos piloto.

**4. Coordinación institucional entre los distintos niveles de la Administración Vasca** (Municipios con Agenda Digital Local, Diputaciones Forales y Gobierno Vasco) a fin de impulsar el avance, facilitar servicios de apoyo y promover un avance equilibrado y coordinado en la construcción de la Sociedad de la Información.



## 6.3. Liderazgo internacional en la promoción de la Agenda Digital Local

Las Administraciones Vascas vienen jugando un papel relevante en el impulso de las Agendas Digitales Locales a nivel mundial, así destacar tres hitos significativos:

1. La organización y desarrollo en 2005 de la II Cumbre Mundial de Ciudades y Autoridades Locales sobre la Sociedad de la Información en Bilbao.



2. Bilbao ostenta desde octubre de 2006 la presidencia de la Comisión de Sociedad de la Información de CGLU (Ciudades y Gobiernos Locales Unidos), la organización internacional de autoridades locales más importante del mundo que integra a ciudades, municipios y asociaciones nacionales de municipios y tiene el reconocimiento de Naciones Unidas como interlocutor oficial.



3. El Gobierno Vasco, en cooperación con UNITAR (Instituto de Naciones Unidas para la Formación y la Investigación), viene desarrollando, a través de CIFAL Bilbao, un programa de promoción de las Agendas Digitales Locales. Además, CIFAL Bilbao es una de las entidades promotoras de IT4ALL, una red de Autoridades Locales que engloba a más de 1.677 millones de personas en el mundo.



Con esta línea de actuación se trata de dar continuidad a la labor que se viene desarrollando y potenciar la presencia y participación activa de las Administraciones Vascas en cuantos espacios y plataformas internacionales resulten claves a la hora de promover las Agendas Digitales Locales en el mundo. Se pretende impulsar las alianzas y relaciones internacionales de cooperación que se consideren oportunas para desplegar planes de acción orientados a promover las Agendas Digitales Locales.

## 6.4. La e-Democracia

El Parlamento Vasco aporta en este apartado su planteamiento al PESI 2010: La Agenda Digital de Euskadi. La institución legislativa vasca propone, en el marco del mismo, su propia reflexión sobre cómo la aplicación de las nuevas tecnologías puede ayudar a mejorar la apertura institucional, mejorar la eficiencia de los procesos de decisión de las instituciones participativas y estimular que el concepto de ciudadanía activa que se aplica en el Plan al ámbito productivo tenga su reflejo en el ámbito de la construcción de un espacio público y una forma de hacer política propios de las posibilidades de interrelación que facilitan las tecnologías.

Las claves de esta reflexión pasan por defender una profunda transformación de los modos de hacer y organizar en las instituciones representativas, para ofrecer a la ciudadanía en tiempo real toda la información sobre los procesos de decisión que acogen y facilitar la participación en los mismos. Se parte de la convicción de que en los asuntos públicos también es fundamental gestionar y hacer operativo el conocimiento y las ideas de que disponen personas y colectivos. Integrarlos en el trabajo institucional incrementa también la eficiencia de las decisiones de las instituciones representativas, refuerza su legitimidad y debe ser seña de identidad de un país que apuesta por la innovación como ventaja competitiva en todos los ámbitos de actividad.

El Parlamento Vasco lleva desde hace varios años trabajando en esta línea como coordinador del área de trabajo sobre democracia electrónica de la Conferencia de Asambleas Legislativas Regionales de Europa (CALRE) y se incorpora como actor al PESI para tratar de estimular una reflexión institucional y social sobre la apertura que quiere catalizar con el empleo intensivo de las nuevas tecnologías. Este proceso encaja de pleno en el área de conocimiento que las Agendas Digitales Locales reservan a la democracia electrónica.

El objetivo del Parlamento Vasco con este plan será pues, estimular la utilización de las nuevas tecnologías para:

- Reforzar los mecanismos de comunicación directa entre ciudadanía e instituciones facilitando el acceso universal y en tiempo real a los procesos de decisión y la información que se maneja en los mismos.
- Experimentar y consolidar nuevos mecanismos de participación propiciados por las facilidades que ofrecen las nuevas tecnologías.
- Impulsar la creación de servicios digitales basados en estos principios que completen o ayuden a las medidas que se adopten en esta misma línea en el mundo off line.
- Impulsar medidas de difusión de esta reflexión y de las posibilidades de información, participación y corresponsabilidad entre la ciudadanía.

El Parlamento Vasco lidera desde el año 2003 un grupo de trabajo en materia de democracia electrónica en el seno de la CALRE. Este grupo de trabajo ha desarrollado un modelo teórico para favorecer la apertura institucional mediante la utilización de las nuevas tecnologías. El concepto en que se basa todo el modelo, apertura, es la suma de transparencia, información disponible en tiempo real para todos los interesados y herramientas que fortalezcan los mecanismos de participación existentes o habiliten nuevas vías de interlocución entre ciudadanía e instituciones.

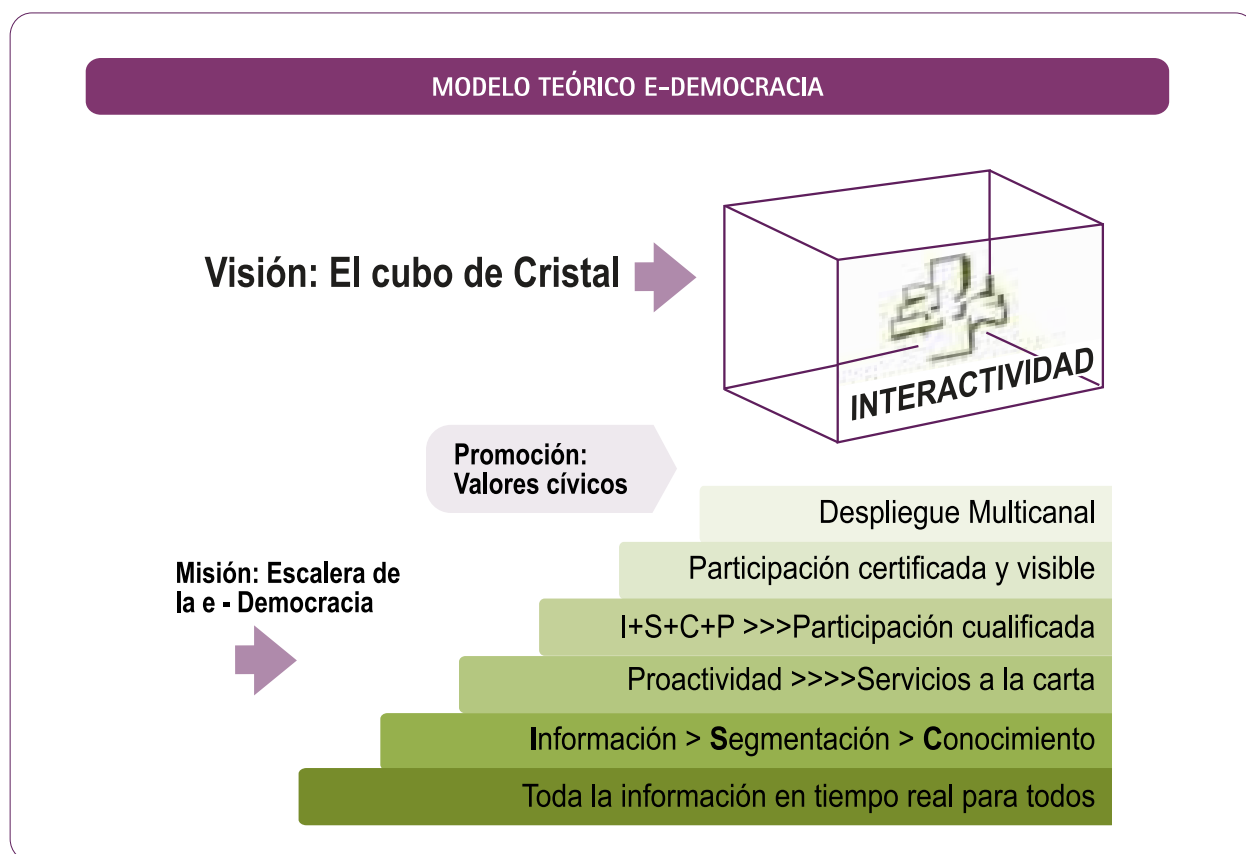
En base a ese modelo el Parlamento Vasco, con la unanimidad de sus órganos de Gobierno (mesa) y Junta de portavoces ha puesto en marcha un proceso de realineación de su misión y visión y de creación de nuevos servicios para la ciudadanía basados en estos principios, e implementa los últimos peldaños de la misión que se expone más adelante.

Esta estrategia interinstitucional de promoción de la apertura se desarrollará mediante colaboración con otros niveles institucionales mediante la utilización de talleres virtuales y presenciales de reflexión centrados en mejorar el modelo de apertura plasmado en la herramienta de cooperación Agenda Digital Local (ADL) y promover buenas prácticas en este ámbito.

Para estimular la reflexión sobre la apertura institucional y catalizar otra cultura corporativa sobre los procesos de decisión en las instituciones, desde el Parlamento Vasco se apuesta por un **modelo de gestión basado en cinco principios**:

- 1. Apertura:** Las instituciones representativas están obligadas a operar con transparencia y facilitar la participación en sus procesos de decisión. Las Autoridades Locales y Regionales reforzarán la eficacia de las políticas que diseñan y ejecutan si ponen al alcance de las voluntades que representan un sistema de gestión transparente que permita una participación responsable de los ciudadanos en la vida política.
- 2. Compromiso:** Estos conceptos no son sólo objetivos a alcanzar, sino que deben constituir la base sobre la que se fundamente el diseño estratégico y la cultura corporativa de nuestras instituciones representativas. La apuesta por la apertura debe incorporar compromisos presupuestarios y medidas organizativas vinculadas a estos valores.
- 3. Proactividad:** La información y mecanismos de participación que posibilitan las nuevas tecnologías deben construirse a medida de los usuarios. Resulta imprescindible simplificar el proceso de obtención de la información y en la medida de lo posible, establecer servicios proactivos. Las organizaciones locales y regionales deben ofrecer información original, completa y en tiempo real, ordenada de acuerdo con la demanda que definan los ciudadanos y las asociaciones que los agrupan.
- 4. Multicanalidad:** Las nuevas TIC son herramientas muy útiles para favorecer la aplicación de estos principios. La "brecha digital" nos obliga a implantar infraestructuras, fomentar políticas de formación que la reduzcan y arbitrar medidas financieras que posibiliten también la cooperación en este ámbito con los países más desfavorecidos. Pero, además, debe apostarse por una combinación inteligente de las posibilidades que ofrece Internet con las que permiten otros medios como el teléfono, la radio o la televisión.
- 5. Formación en valores cívicos:** Ofrecer oportunidades reales de participación en los procesos de decisión es mucho más que simple tecnología. Las instituciones deben esforzarse por animar este intercambio simplificando lenguajes y procedimientos, visibilizando al máximo los resultados que se deriven de las aportaciones cívicas y formando, especialmente a los más jóvenes, en la cultura de la responsabilidad y la participación.

El modelo se resume en términos de misión y visión en el siguiente gráfico:



*La meta final de este proceso será aglutinar el conocimiento cívico sobre las más variadas disciplinas, convertirlo en oportunidades de mejora y en lo que respecta al país, articular procesos bidireccionales de relación entre las instituciones y la ciudadanía y contribuir a la corresponsabilidad y la máxima eficiencia de las políticas públicas.*

Las instituciones interesadas en aplicar estos principios encuentran en este modelo **una guía de gestión** para aplicar las nuevas tecnologías para incrementar la información que ofrecen (transparencia), facilitarles vías reales de participación durante todo el proceso de decisión y propiciar que la misma provenga de personas o colectivos concernidos e interesados por las materias que se abordan. Para ello se ha diseñado un modelo evolutivo que pasa por:

- **Primer peldaño:** Poner toda la información sobre los procesos de decisión a disposición en tiempo real.
- **Segundo peldaño:** Transformar progresivamente esa información en conocimiento mediante la aplicación de técnicas de segmentación temática y/o territorial.
- **Tercer peldaño:** Diseñar y ofrecer servicios a la carta que eviten a la ciudadanía la tarea de buscar. Se debe disponer de herramientas que permitan seleccionar los ámbitos de actividad sobre los que quiera recibir información y recibirla periódicamente.
- **Cuarto peldaño:** La suma de los factores anteriores permite abrir el sistema a una participación cualificada. Quienes eligen temas para recibir información, están interesados y concernidos por ellos y disponen de conocimiento sobre la materia, son usuarios cualificados que producen aportaciones de mayor valor añadido. Por eso el modelo aunque abre la participación a cualquier persona interesada, estimula la cualificada.
- **Quinto peldaño:** La participación que se recibe en las instituciones se publica, al igual que las respuestas que ofrecen a la misma los representantes públicos. Además los usuarios certifican su identidad al realizar las aportaciones para añadir garantías al sistema e incrementar el valor público de las aportaciones.
- **Sexto peldaño:** El modelo aporta estas orientaciones para generar servicios digitales de información y participación, pero plantea igualmente la investigación para reducir la brecha digital. Las instituciones que apliquen este modelo culminan su desarrollo tecnológico utilizando estos servicios digitales como respaldo de políticas de despliegue de estas posibilidades informativas y de participación en soportes más abiertos que Internet.
- **Contexto general:** La aplicación de todos estos principios se desarrolla en un contexto de promoción de valores como la corresponsabilidad y la cogestión, propiciado por la puesta en marcha de programas de concienciación social.

La aplicación de todos estos principios permite dar cuerpo a la visión de la organización: la conversión de las instituciones representativas en verdaderos "cubos de cristal" accesibles, transparentes y abiertos a la interacción entre representantes públicos y ciudadanía.

El Parlamento Vasco se propone pues, siguiendo el modelo de trabajo que ha venido desarrollando en la CALRE para las asambleas legislativas de las regiones europeas, estimular el mismo proceso de reflexión, generalizarlo en el ámbito institucional de la comunidad autónoma y catalizar la aparición de prácticas off line, servicios digitales y campañas de difusión empeñadas en hacer realidad estos principios.



# Implantación, Seguimiento y Evaluación



**2.0**

euskadiko agenda digitala  
agenda digital euskadi



## IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

### 7.1. Un plan de segunda generación

Los planes estratégicos llamados "de segunda generación" son planes que, superando la centralidad de los proyectos y de su impulso, añaden los elementos de la organización del proceso planificador como un objetivo de la estrategia. Son planes cuya finalidad es el desarrollo humano, la construcción colectiva y en los que más allá de los resultados en valores exclusivamente tangibles, se incorporan los beneficios intangibles que suponen la creación de redes de colaboración y el liderazgo necesariamente democrático.

El modelo del PESI 2010 se alinea con esa orientación y lo hace además de manera explícita, creando una iniciativa que incorpore un modelo de gestión de acuerdo a estos objetivos.

En el propio PESI 2010, ya en su proceso de elaboración, se ha buscado una amplia participación de agentes. Para posibilitar una participación efectiva de los diferentes agentes institucionales, económicos y sociales, más allá de su fase de elaboración, el PESI 2010 se articulará en torno a un conjunto básico de proyectos tractores, cada uno de los cuales requerirá la cooperación entre agentes implicados en la materia, que, de esta manera, compartirán el liderazgo y colaborarán en las tareas que requiere su desarrollo.

El apelativo de tractores es expresión de su capacidad de generar sinergias, de su calado, que implica a más de un

Departamento del Gobierno, a otras instituciones, e incluso a agentes privados, de su trascendencia para la consecución de los objetivos del Plan y de su importancia en cuanto a necesidad de movilizar recursos humanos y económicos.

Otro aspecto que debe tenerse en cuenta a la hora de definir el modelo de gestión del PESI 2010 es la interrelación con otras iniciativas, que se encuentran detalladas en el apartado de marcos de referencias. No obstante, este hecho genera una necesidad de coordinación entre Departamentos y entre Programas en sus dinámicas de objetivos y potencialidades.

El Plan tiene un periodo de actuación temporal entre los años 2008 y 2010 para implantar y desarrollar los proyectos previstos.

El PESI 2010 será objeto de una evaluación intermedia y final tanto en su gestión como en sus resultados. Dichas evaluaciones valorarán la consecución *gradual* del conjunto de 12 indicadores cuantificados como objetivos globales, así como la adecuada utilización de los recursos presupuestarios. Estos indicadores, acompañados de un conjunto de indicadores con objetivos por programas o proyectos, así como el escenario financiero previsto integrarán el cuadro de mando estratégico integrado del modelo de gestión del PESI 2010, sobre el que se realizará el análisis o valoración en ambos momentos temporales.

El conjunto de indicadores del cuadro de mando del Plan se construirán en función de un esquema por niveles de arriba a abajo, que desde los indicadores globales fije los indicadores por iniciativa, por programa y por proyecto. Este esquema será además de un instrumento para la evaluación del plan, un instrumento para el análisis de la evolución de la Sociedad de la Información en Euskadi.

Teniendo en cuenta el dinamismo y evolución inherente a las TIC, el modelo de gestión del Plan deberá ser capaz de identificar también los avances y nuevos enfoques que vayan surgiendo en Euskadi y en el contexto de la Unión Europea y deberá organizar una función de vigilancia. Los instrumentos para posibilitar esta función serán:

1. Los puntos de conexión y trabajo coordinado con el resto de planes que se ha mencionado que están directamente relacionados con la Sociedad de la Información.
2. La propia evolución y ejecución de los proyectos definidos en el Plan.
3. La aportación de personas expertas que periódicamente puedan ser consultadas en el marco de ejecución del Plan.
4. La creación de un soporte de gestión de información relevante (conocimiento y seguimiento de informes, estadísticas, programas públicos, proyectos europeos relevantes o buenas prácticas). Esta información debe gestionarse y, en su caso difundirse, en el contexto de gestión del Plan.





## 7.2. Estructura de gestión del PESI 2010

Teniendo en cuenta el planteamiento cooperativo del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información que constituye a su vez la Agenda Digital de Euskadi, el modelo organizativo para el despliegue debe mantener una coherencia con la articulación del mismo. La participación activa de los Departamentos, a través del Comité Director y Técnico, la coordinación con el Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos 2008-2010 y la gestión de los proyectos se convierten en factores críticos de éxito del PESI 2010.

A su vez, el Decreto 8/2005, del Lehendakari, en su artículo 10 apartado c señala que al Departamento de Industria, Comercio y Turismo le corresponde la promoción y desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento en la sociedad vasca, sin perjuicio de las actuaciones en materia de Administración y gobierno electrónicos.

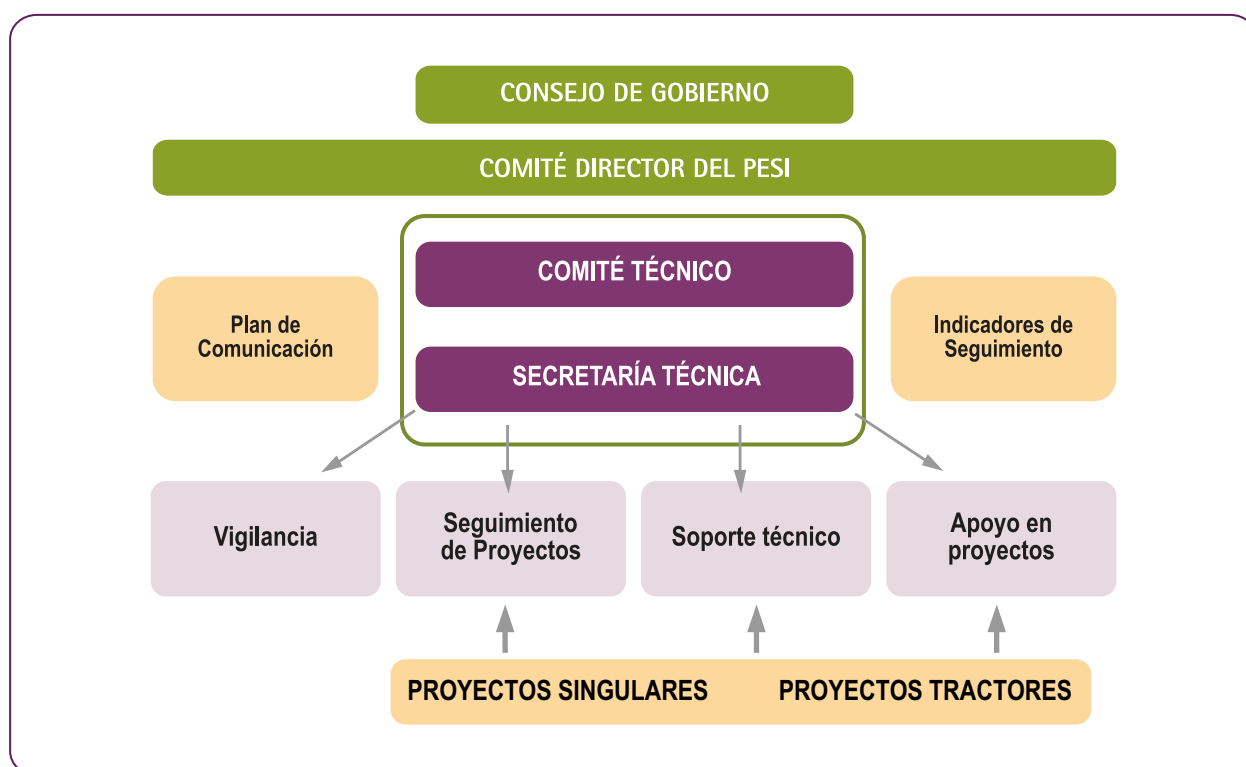
Consecuentemente la labor de liderazgo de la gestión del Plan corresponde al Departamento de Industria, Comercio y Turismo. De forma más concreta, el Decreto 284/2005, de 11 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Industria, Comercio y Turismo desgrana las responsabilidades en el área de Sociedad de la Información y del Conocimiento. Así,

otorga a la Consejera de Departamento la alta dirección de su desarrollo y promoción, al Viceconsejero de Innovación y Energía la dirección y coordinación de las actuaciones y a la Directora de Innovación y Sociedad de la Información promover las medidas tendentes a su desarrollo.

En función de esas responsabilidades, el modelo organizativo muestra 4 niveles de compromiso e intervención:

1. El Consejo de Gobierno, que es el órgano de aprobación del Plan.
2. El Comité Director, que es el órgano de seguimiento del Plan.
3. El Comité Técnico, cuya responsabilidad es coordinar y tutelar la ejecución del Plan. Es el nivel donde se concita la gestión de los factores críticos de éxito mencionados
4. La Secretaría Técnica es el nodo central de la estructura definida, puesto que garantiza la interrelación entre el Comité Director y el Comité Técnico. Es el órgano de gestión permanente del Plan, para lo cual se dotará de los recursos necesarios que le garanticen un correcto desarrollo del mismo.

El siguiente gráfico muestra la estructura de gestión que dirigirá la puesta en marcha y desarrollo del PESI 2010:



### Comité Director

El Comité Director es el órgano de gestión y supervisión del PESI 2010. El Comité Director está conformado por las y los responsables políticos de los Departamentos del Gobierno, a nivel de Viceconsejerías, y está presidido por la Consejera de Industria, Comercio y Turismo.

Tiene asignadas una serie de tareas en el modelo de gestión que son:

- Elevar a Consejo de Gobierno el Plan para su aprobación
- Aprobar los informes de evaluación y seguimiento
- Revisar y proponer modificaciones y/o ampliaciones del Plan

### Comité técnico

El Comité Técnico es el órgano de coordinación del PESI 2010 a nivel operativo. Los miembros de dicha Comisión son los y las responsables departamentales, a nivel de Dirección, así como los o las responsables de la Secretaría Técnica. El Comité está presidido por el Viceconsejero de Innovación y Energía.

Las funciones del Comité Técnico son:

- Validar en primera instancia los trabajos llevados a cabo por la Secretaría Técnica, así como los contenidos generados por ésta en el desarrollo de sus funciones (informes de seguimiento, paneles de indicadores, etc).

- Proponer, a instancia de la Secretaría Técnica, cuantas medidas sean necesarias para adecuar las actuaciones enmarcadas en el PESI a la evolución del entorno social, económico y tecnológico, así como para asegurar un óptimo aprovechamiento de los recursos presupuestarios asignados al Plan.
- Asesorar y apoyar a la Secretaría Técnica en temáticas relacionadas con el seguimiento y ejecución del Plan y sus proyectos.
- Servir de foro para el intercambio de conocimientos y experiencias entre los diferentes departamentos con relación a los proyectos enmarcados en el PESI 2010.
- Elaborar informes de seguimiento, tanto internos como destinados a ser publicados.
- Ofrecer asesoría técnica a responsables y equipos de trabajo que van a desarrollar los diferentes proyectos, al objeto de garantizar la calidad de los mismos sobre la base de los objetivos y especificaciones de partida, así como el alineamiento de todos ellos con las directrices generales del PESI 2010.
- Realizar labores de vigilancia tecnológica, al objeto de observar las tendencias que pudieran tener impacto sobre los objetivos establecidos y los proyectos en curso, así como ofrecer indicaciones para adaptar unos y otros a un futuro escenario determinado por las tendencias en cuestión.

### Secretaría Técnica

La Secretaría Técnica es el órgano responsable de llevar a cabo cuantos trabajos sean precisos para garantizar un avance efectivo y homogéneo del PESI 2010 y sus proyectos, tanto los singulares que son liderados y ejecutados por un Departamento, como aquellos definidos como tractores y que involucran a más de un Departamento o a otro tipo de agentes. La Secretaría Técnica corresponde a la Dirección de Innovación y Sociedad de la Información.

Las funciones de la Secretaría Técnica serán:

- Realizar el seguimiento y evaluación del cuadro de mando del modelo de gestión del Plan.
- Realizar un seguimiento de los indicadores estadísticos de Sociedad de la Información tanto en el ámbito de Euskadi como en otros ámbitos de referencia: (Estado, Europa, países pioneros).
- Mantener una colaboración estrecha y efectiva con agencias y organismos de terceras instituciones al objeto de intercambiar datos y disponer de información de primera mano sobre los principales centros de decisión, intentando, en la medida de lo posible, que adopten.
- Preparar y hacer seguimiento de un Plan de Comunicación desarrollando cuantas acciones sean precisas, promoviendo una participación activa de los agentes implicados y manteniendo las herramientas de soporte a la difusión de los contenidos (portal web, boletines, etc).
- Proponer, organizar y coordinar las sesiones del Comité Director y del Comité Técnico, así como realizar las funciones de secretaría que requieran un adecuado desarrollo de las mismas.

### Gestión de proyectos: proyectos singulares o programas tractores

El anterior Plan se construyó a través de programas singulares, que eran gestionados y ejecutados por un Departamento, que era responsable de todos los aspectos relacionados con su diseño y ejecución. Son proyectos con implicación sectorial y no tan transversal y, en este plan, no necesitan una gestión diferencial.

El PESI 2010 incorpora también algunos proyectos bajo el apelativo de tractores, que implican a más de un agente público e incluso privado, son de gran trascendencia para la consecución de los objetivos del Plan y deben movilizar mayores recursos humanos y económicos.

La gestión de los proyectos tractores exige la articulación de un modelo específico de gestión basado en la idea de consorcio, tal y como se organizan los proyectos europeos:

el conjunto de socios cubre el conjunto de actividades ligadas al proyecto, se asignan los presupuestos correspondientes a cada una de las actividades, incluyendo las de información y difusión, se periodifican las tareas y se nombra un socio como líder. El socio líder se relacionará directamente con la Secretaría Técnica para articular sus funciones de tutela, seguimiento, soporte y apoyo.

Desde este enfoque innovador de gestión, los proyectos tractores tienen vocación de ser los proyectos de construcción colectiva de la Sociedad de la Información en este nuevo estadio de desarrollo.

Los proyectos tractores definidos en el Plan son los proyectos del programa de aprendizaje a lo largo de la vida, los proyectos del programa de Centro Educativo 2010, las acciones de Inclusión, el proyecto Metaposta y los proyectos integrales de alto impacto y liderados por la Administración para la empresa innovadora.

2.0

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

2.0

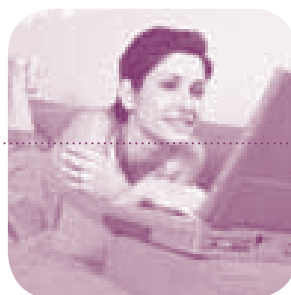
euskadiko agenda digitala  
agenda digital euskadi

## 7.3. Plan de comunicación

El Plan de comunicación asociado al PESI 2010 debe favorecer el avance de Euskadi entre las regiones europeas líderes en la Sociedad de la Información. Por tanto, es necesario dar a conocer los programas y recursos que cualquier persona a título individual, colectivo o profesional tiene y va a tener a su disposición para avanzar en la Sociedad de la Información.

A su vez, el Plan de comunicación debe trabajar en la sensibilización y atracción, hacia los proyectos del PESI 2010, de los colectivos sociales con mayores dificultades o riesgo de ir perdiendo posiciones en la Sociedad de la Información y el Conocimiento, para lo cual debe combinar diferentes soportes, canales y mensajes de comunicación.

El Plan de comunicación es una de las piezas motoras del modelo de gestión, por todo lo cual será dirigido y orientado por la Secretaría Técnica del Plan.





## 8

## LA FINANCIACIÓN DEL PLAN

La ejecución de los proyectos que integran un Plan de Euskadi en la Sociedad de la Información requiere la realización de un esfuerzo financiero que supera el marco presupuestario ordinario, como se demostró en la ejecución de las acciones del anterior PESI.

Por ello, los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma desde el año 2002 han venido contemplando unos fondos extraordinarios que han ido dirigidos a la consecución de los objetivos del Plan.

De nuevo, la trascendencia y envergadura de los proyectos del PESI 2010 van a requerir la dotación de unos fondos extraordinarios a lo largo del periodo de su vigencia, periodo que va desde el año 2008 al año 2010.

Según se aprobó en la Comisión Delegada de Planificación y Asuntos Económicos, reunida el 15 de noviembre de

2007, la financiación extraordinaria que se prevé dirigir a los proyectos del PESI 2010 asciende a 144.993.200 euros para el periodo 2007-2011. Partiendo de esa financiación extraordinaria, el montante total del Plan asciende a 285.435.200 euros.

Estas cantidades representan la aportación de la Administración Vasca al Plan, independientemente de la movilización de recursos que el Plan pueda canalizar de otras instituciones o agentes públicos y privados. Así, por ejemplo, el Parlamento Vasco tiene previsto, para gestionar sus herramientas de apertura y mantener el área de colaboración interinstitucional o internacional en materia de democracia electrónica, dedicar 2.070.000 euros en el periodo 2007-2011.

En el cuadro siguiente se exponen más detalladamente las cifras citadas en atención a las distintas iniciativas, programas y proyectos que incluye.

## Financiación del PESI 2010

|                                   | Euros             |                   |                   |                   |                   |                    |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
|                                   | 2007              | 2008              | 2009              | 2010              | 2011              | TOTAL              |
| Ciudadanía Activa                 | 17.035.500        | 21.557.500        | 25.012.500        | 28.747.500        | 11.800.000        | 104.153.000        |
| Empresa Innovadora                | 11.389.000        | 16.628.400        | 17.424.800        | 17.986.000        | 18.365.000        | 81.793.200         |
| Euskadi en la red                 | 370.000           | 1.200.000         | 3.000.000         | 2.100.000         | .....             | 6.670.000          |
| Infoestructuras                   | 12.200.000        | 22.490.000        | 22.637.200        | 20.141.800        | 10.000.000        | 87.469.000         |
| Agendas Digitales Institucionales | .....             | 150.000           | 350.000           | 350.000           | .....             | 850.000            |
| Comunicaciones y gestión del PESI | .....             | 1.500.000         | 1.350.000         | 1.350.000         | 300.000           | 4.500.000          |
| <b>TOTALES</b>                    | <b>40.994.500</b> | <b>63.525.900</b> | <b>69.774.500</b> | <b>70.675.000</b> | <b>40.465.000</b> | <b>285.435.200</b> |
| Presupuesto ordinario             | 29.494.500        | 30.331.500        | 31.134.500        | 32.081.500        | 17.400.000        | 140.442.000        |
| Presupuesto extraordinario        | 11.500.000        | 33.194.400        | 38.640.000        | 38.593.800        | 23.065.000        | 144.993.200        |









**2.0**

euskadiko agenda digitala  
agenda digital euskadi

[www.euskadi.net](http://www.euskadi.net)