

Estrategia Regional
para la ***Sociedad de la Información***

Castilla y León 2003-2006

Estrategia Regional
para la ***Sociedad de la Información***

Castilla y León **2003-2006**

Edición: Junta de Castilla y León

Depósito Legal: VA-225/03

PRESENTACION DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN

La Sociedad de la Información se ha convertido en un elemento clave para el desarrollo de Castilla y León. Este convencimiento nos ha llevado a elaborar una estrategia que impulse la acción del Gobierno Regional en esta materia en todos y cada uno de los órdenes en que tiene competencia.

Las telecomunicaciones y la digitalización de los contenidos y de los servicios han dado lugar a la ocasión de avanzar en la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos independientemente de su ámbito de residencia.

El Gobierno Regional tiene la responsabilidad de liderar una transformación en la sociedad para que ésta incorpore, de la manera que mayor valor le aporte en cada caso, los servicios basados en las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en el plano del tejido económico como en el plano personal. Para ello es necesario vencer algunas inercias culturales respecto al uso de la tecnología y capacitar a ciudadanos y empresas para que puedan participar de manera plena en el nuevo modelo de sociedad.

De esta manera, no sólo se conseguirá evitar la brecha digital que podría separar a los que se han incorporado con plenitud a la sociedad de la información de los que no lo han hecho, sino que esa incorporación de las nuevas tecnologías a la actividad económica y a la vida diaria de los castellanos y leoneses, sea fuente de riqueza para las empresas y de calidad de vida para nuestros ciudadanos.

Castilla y León tiene que ocupar el espacio que histórica y culturalmente le corresponde llenar tanto en la red de redes como en el espacio de los contenidos audiovisuales. Además, la aplicación de técnicas telemáticas a la prestación de servicios públicos, especialmente de las nuevas competencias asumidas durante esta legislatura, es una verdadera oportunidad para mejorar el nivel de vida del ciudadano. La prestación a distancia de determinadas atenciones y servicios que hasta ahora sólo era posible prestar presencialmente, reduce las barreras de la distancia y de la dispersión de la población.

Esta Estrategia Regional para la Sociedad de la Información describe el marco en el que se acometerán las acciones de la Junta de Castilla y León en este campo durante los próximos cuatro años.

Juan Vicente Herrera Campo
*Presidente de la Junta de Castilla y León
Presidente de la Comisión Permanente de Ciencia y Tecnología de Castilla y León*

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN	5
1. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Estructura de contenidos	13
1.2. Metodología empleada	14
PARTE I: EL CONTEXTO	17
2. ANTECEDENTES: EL PDIS II	19
3. DIAGNÓSTICO: CASTILLA Y LEÓN EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	23
3.1. El riesgo de las dos velocidades	25
3.2. Las barreras sociales y económicas	26
3.3. Las dificultades del tejido empresarial	27
3.4. El potencial de desarrollo del sector de las nuevas tecnologías	28
3.5. El camino hacia la Administración Digital	29
3.6. El esfuerzo de modernización en las nuevas competencias	30
3.7. Análisis DAFO	31
PARTE 2: LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	33
4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES	35
4.1. Acceso	36
4.1.1. Universalización	37
4.1.2. Banda Ancha	38
4.2. Cultura y conocimiento	39
4.2.1. Capacitación	40
4.2.2. Modernización	41
4.3. Contenidos y servicios	41
4.3.1. Presencia	43
4.3.2. Administración Digital	44
4.3.3. Calidad y Acercamiento	45
5. MODELO DE INDICADORES	46
5.1. Catálogo de indicadores	47
5.1.1. Infraestructuras y servicios básicos	48
5.1.2. El sector residencial	48
5.1.3. El sector empresarial	49
5.1.4. La Administración Digital	50
5.1.5. Los servicios públicos básicos	51
5.2. Matriz Objetivos-Indicadores	51
PARTE 3: LAS INICIATIVAS	53
6. ACCESO	56
A1 Impulso de la oferta de infraestructuras y servicios	57

A2	La demanda como motor de la competencia	61
A3	Eliminación de las barreras de acceso	63
A4	Observatorio de la Sociedad de la Información	65
7.	CULTURA Y CONOCIMIENTO	67
CC1	Vivir y trabajar en la Sociedad de la Información	69
CC2	La cultura de la innovación	72
CC3	Las NTICs como herramientas de modernización	73
CC4	Una nueva cultura para los jóvenes	75
CC5	Contribución al desarrollo sostenible en la región	76
8.	CONTENIDOS Y SERVICIOS	79
CS1	Castilla y León en Red	80
CS2	Red de Centros Culturales	83
CS3	Servicios convergentes: audiovisual y contenidos	85
9.	ADMINISTRACIÓN DIGITAL	87
AD1	Procedimientos internos e interoperabilidad	88
AD2	Automatización de la gestión	90
AD3	Servicios de información al ciudadano	91
AD4	Servicios de tramitación en línea	93
10.	SERVICIOS PÚBLICOS	95
SP1	El sistema educativo en la Sociedad de la Información	96
SP2	Intermediación laboral, formación y empleo	98
SP3	Mejora de los servicios sociales y sanitarios	101
SP4	Red de Información del Transporte	103
11.	SECTORES PRODUCTIVOS	105
SPV1	Tejido empresarial de la Sociedad de la Información	106
SPV2	Fomento de la actividad empresarial en línea	108
SPV3	Nuevos modelos de gestión turística	110
	PARTE 4: EL MODELO DE GESTIÓN	113
12.	MODELO DE GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA	115
12.1.	Organos de control y seguimiento	116
12.2.	Plan de Acción Anual	117
12.3.	Control de iniciativas	117
12.4.	Revisión de la Estrategia	118
	PARTE 5: RESUMEN DE ACCIONES	119

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Inversiones asociadas al desarrollo del PDIS II.	22
Tabla 2. Conclusiones del diagnóstico de la situación actual de la Sociedad de la Información en Castilla y León.	24
Tabla 3. El riesgo de las dos velocidades.	25
Tabla 4. Las barreras sociales y económicas.	26
Tabla 5. Las dificultades del tejido empresarial.	27
Tabla 6. El potencial de desarrollo del sector de las nuevas tecnologías.	28
Tabla 7. El camino hacia la «administración digital».	29
Tabla 8. El esfuerzo de modernización en las nuevas competencias.	30
Tabla 9. Análisis DAFO de la Sociedad de la Información en Castilla y León.	31
Tabla 10. Directrices de la estrategia regional para el desarrollo de la Sociedad de la Información en Castilla y León.	35
Tabla 11. Objetivos estratégicos generales de la Estrategia de la Sociedad de la Información de Castilla y León.	36
Tabla 12. Objetivos particulares en relación con la Universalización.	37
Tabla 13. Objetivos particulares en relación con la Banda Ancha.	38
Tabla 14. Objetivos particulares en relación con la Capacitación.	40
Tabla 15. Objetivos particulares en relación con la Modernización.	41
Tabla 16. Objetivos particulares en relación con la Presencia.	42
Tabla 17. Objetivos particulares en relación con la Administración Digital.	44
Tabla 18. Objetivos particulares en relación con el Acercamiento y Calidad de los servicios públicos.	45
Tabla 19. Indicadores sobre infraestructuras y servicios básicos.	48
Tabla 20. Indicadores para el sector residencial.	48
Tabla 21. Indicadores para el sector empresarial.	49
Tabla 22. Indicadores en relación con la Administración Digital.	50
Tabla 23. Indicadores en relación con los servicios públicos básicos.	51
Tabla 24. Matriz Objetivos – Indicadores	52
Tabla 25. Resumen de iniciativas y proyectos correspondientes a la línea estratégica Acceso.	57
Tabla 26. Resumen de iniciativas y proyectos correspondientes a la línea estratégica Cultura y Conocimiento.	68
Tabla 27. Resumen de iniciativas y proyectos correspondientes a la línea estratégica Contenidos y Servicios.	80
Tabla 28. Resumen de iniciativas y proyectos correspondientes a la línea estratégica Administración Digital.	88

Tabla 29. Resumen de iniciativas y proyectos correspondientes a la línea estratégica Servicios Públicos.	96
Tabla 30. Resumen de iniciativas y proyectos correspondientes a la línea estratégica Sectores Productivos.	106
Tabla 31. Resumen de acciones correspondientes a la línea estratégica Acceso.	121
Tabla 32. Resumen de acciones correspondientes a la línea estratégica Cultura y Conocimiento.	122
Tabla 33. Resumen de acciones correspondientes a la línea estratégica Contenidos y Servicios.	123
Tabla 34. Resumen de acciones correspondientes a la línea estratégica Administración Digital.	124
Tabla 35. Resumen de acciones correspondientes a la línea estratégica Servicios Públicos.	125
Tabla 36. Resumen de acciones correspondientes a la línea estratégica Sectores Productivos.	126
Figura 1: Estructura de contenidos de la Estrategia de la Sociedad de la Información de Castilla y León.	14
Figura 2: Metodología aplicada para la elaboración de la Estrategia.	15
Figura 3: Líneas estratégicas horizontales o globales de la Estrategia.	55
Figura 4: Líneas estratégicas sectoriales o específicas.	55
Figura 5: Elementos que componen el Modelo de Gestión de la Estrategia.	115

Introducción

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento representa la voluntad política de la Junta de Castilla y León de actuar decididamente en busca de la plena consolidación de la región en la Sociedad de la Información, como elemento clave en el desarrollo económico y social de la región.

En virtud de este propósito, la presente Estrategia de la Sociedad de la Información de Castilla y León, para el período 2003-2006, recoge los objetivos e intenciones que se plantea la Junta de Castilla y León en relación con este nuevo ámbito de la Sociedad y expresa el conjunto de iniciativas, proyectos y acciones en las que se materializa dicha Estrategia, y a través de cuya ejecución pretenden alcanzarse los objetivos planteados.

En los siguientes párrafos se expone la estructura de contenidos del documento, que está dividido en cinco partes principales, y se ofrece una breve mención a la metodología seguida en los trabajos preparatorios del mismo.

1.1. ESTRUCTURA DE CONTENIDOS

El contenido del presente documento se estructura en cinco partes, que se corresponden con cada uno de los siguientes conceptos:

- Parte 1: El contexto en el cual se desarrollará la Estrategia.
- Parte 2: La estrategia general y los objetivos particulares a alcanzar.
- Parte 3: El conjunto de iniciativas y proyectos mediante cuya ejecución se pretenden conseguir las metas marcadas.
- Parte 4: El modelo, organizativo y funcional, a través del cual se pretende gestionar el desarrollo de la Estrategia.
- Parte 5: El resumen de las acciones concretas que integran las diferentes iniciativas y proyectos.

En cualquier documento de naturaleza estratégica, es imprescindible comenzar definiendo el contexto en el cual va a tener lugar su ejecución posterior, y ése es el objetivo de la primera parte de este documento. Así, a lo largo de los dos capítulos que los componen se revisan el grado de ejecución del PDIS II (Segundo Plan Director de Infraestructuras y Servicios de Telecomunicación, 1999-2002), antecesor de la presente Estrategia, y se plasman las conclusiones que se han extraído del análisis de la situación actual de la Sociedad de la Información en Castilla y León.

A partir del análisis de este contexto, en especial del diagnóstico de situación actual, y de la consideración de los objetivos políticos de la Junta en el próximo cuatrienio, la segunda parte del documento establece el marco estratégico del mismo. En primer lugar se definen los que van a ser ejes estratégicos globales, para después concretarlos en obje-

tivos generales y particulares. Seguidamente, se define un modelo de indicadores de impacto y seguimiento, cuya evaluación periódica permitirá medir la verdadera eficacia de las medidas articuladas y, en su caso, arbitrar las variantes oportunas.

La tercera parte del documento recoge el conjunto de acciones que se van a llevar a cabo en el próximo cuatrienio para dar cumplimiento a los objetivos establecidos. Las acciones se han agrupado siguiendo una estructura jerárquica, tal como se refleja en la Figura 1: La Estrategia está compuesta por un conjunto de *líneas estratégicas de actuación*, cada una de las cuales se compone de *iniciativas* que agrupan, a su vez, un conjunto de *proyectos* con objetivos comunes. Finalmente, en el nivel de detalle mayor, cada proyecto podrá estar compuesto de *acciones* concretas, de alcance más reducido.

Finalmente, la cuarta y última parte del documento establece el modelo de gestión de la Estrategia, en el cual se definen los órganos y mecanismos de control y seguimiento de la ejecución del mismo.

Figura 1:
Estructura de contenidos de la Estrategia de la Sociedad de la Información de Castilla y León.



1.2. METODOLOGÍA EMPLEADA

Para concluir este capítulo introductorio, se describe a continuación, someramente, la metodología empleada para la elaboración del mismo, que se representa gráficamente en la Figura 2.

En la etapa inicial se procedió a realizar un análisis de la situación actual de la Sociedad de la Información en Castilla y León, que dio como resultado un diagnóstico preciso de los aspectos más relevantes de la misma y, por otra parte, un estudio del contexto apli-

que abarcó un examen de las competencias de la Junta en esta materia y de las políticas de promoción definidas y aplicadas en el entorno geopolítico de la región. De manera paralela, se desarrolló un plan de entrevistas, con un total de más de 40 reuniones, con la totalidad de centros directivos de la Junta y con otros organismos públicos, con el fin de conocer sus propuestas de actuación y sus objetivos particulares en relación con la Sociedad de la Información.

Recopilados y analizados estos datos, se abordó la definición de la estrategia general, a partir de la cual se construyó la estructura de acciones a ejecutar, una vez racionalizadas para evitar duplicidades o carencias.

Figura 2:
Metodología aplicada para la elaboración de la Estrategia.





Parte I
El contexto

2. ANTECEDENTES: EL PDIS II

El segundo Plan Director de Infraestructuras y Servicios de Telecomunicación de Castilla y León, 1999-2002 (PDIS II) es el inmediato antecedente de la presente Estrategia, como instrumento para la articulación de las políticas en materia de telecomunicaciones y Sociedad de la Información de la Junta de Castilla y León. En los siguientes párrafos se realiza un breve recorrido por el mismo, en el que se analiza el grado de ejecución de las iniciativas y proyectos en él contenidos.

Una vez agotado el período de vigencia de los programas y actuaciones recogidos en el PDIS I, y teniendo en cuenta el grado de realización de los mismos, la Consejería de Fomento, órgano responsable en materia de telecomunicaciones de la Junta de Castilla y León, planteó la elaboración de un nuevo Plan Director de Infraestructuras y Servicios de Telecomunicación para Castilla y León, denominado PDIS II, con un período de vigencia comprendido desde 1999 al año 2002.

A partir de la experiencia acumulada y del marco general de actuación en otros países del entorno, el PDIS II dio un giro a la orientación de las actuaciones establecidas en el PDIS I: al entender que la propia dinámica del sector facilitaría la extensión de las infraestructuras de telecomunicaciones, las nuevas actuaciones estaban orientadas, fundamentalmente, a favorecer y simplificar los mecanismos de implantación y extensión de los nuevos servicios de telecomunicación.

Esta formulación general se concretó en la definición de un conjunto de objetivos básicos que se constituyeron en hilo conductor del desarrollo del Plan. Estos objetivos son los siguientes:

- Aprovechar las oportunidades de la situación actual y la experiencia adquirida en el desarrollo de las actuaciones recogidas en el PDIS I.
- Hacer de la región un entorno atractivo para empresas y ciudadanos, mediante la disponibilidad generalizada de servicios esenciales que les permitan acceder a los beneficios derivados de la aplicación de los conceptos de la Sociedad de la Información y del conocimiento.
- Garantizar una disponibilidad generalizada de servicios avanzados y de calidad, centrandolo en la promoción de servicios soporte de las actividades empresariales y de mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.
- Sostener el crecimiento económico regional, tanto por la activación de un sector de las telecomunicaciones regional consistente, como por la aplicación de los conceptos de las telecomunicaciones y de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (NTICs) al servicio de ciudadanos y empresas de Castilla y León.
- Mantenerse al frente del desarrollo de la Sociedad de la Información en España, aprovechando las iniciativas acometidas por la Junta de Castilla y León hasta la fecha y las oportunidades por ellas generadas.

El PDIS II se estructura en torno a los conceptos jerárquicos de Eje, Programa y Línea de actuación, conceptos que se concretan mediante la definición de proyectos o acciones específicas que se agrupan por Programas y Ejes atendiendo primordialmente a una tipología común.

A continuación se presenta un esquema general de los ejes y programas en los que se articula el PDIS II:

- Eje I. Desarrollo de infraestructuras y servicios de telecomunicación.
 - Programa 1. Impulso de las infraestructuras de telecomunicación.
 - Programa 2. Accesibilidad de servicios de telecomunicación esenciales.
- Eje II. Desarrollo del sector regional de las telecomunicaciones y las nuevas tecnologías.
 - Programa 1. Atracción de empresas y actividades estratégicas.
 - Programa 2. Política de Telecomunicaciones.
- Eje III. Desarrollo de la Sociedad de la Información en Castilla y León.
 - Programa 1. Telemática aplicada a los servicios de interés público.
 - Programa 2. Telemática para la modernización de la Administración Regional.
 - Programa 3. Telemática para el ciudadano y la competitividad empresarial.
 - Programa 4. Desarrollo de la viabilidad jurídica de las transacciones telemáticas.
- Eje IV. Difusión de la Sociedad de la Información y coordinación de su desarrollo.
 - Programa 1. Difusión de la Sociedad de la Información.
 - Programa 2. Coordinación del desarrollo de la Sociedad de la Información.

En relación con el desarrollo del Eje I, cabe destacar la concesión de subvenciones a los distintos operadores de telecomunicaciones con presencia en la Región, para la implantación o extensión de la cobertura de servicios avanzados de telecomunicaciones de interés regional. A este respecto, las cantidades invertidas por la Junta, en concepto de subvención para la financiación de proyectos para la implantación o extensión de cobertura de servicios avanzados de interés regional ascendieron, en 2001, a aproximadamente 630.000 euros, y la financiación acumulada en el período 1999-2001 alcanzó la cifra de 2.653.150 euros¹.

Asimismo, se han desarrollado proyectos significativos en el ámbito de las telecomunicaciones, llevados a cabo por los operadores de telecomunicaciones: entre otros, proyectos piloto para usos empresariales o grandes colectivos de acceso a Internet por televisión; el establecimiento de un laboratorio de evaluación y pruebas piloto de aplicaciones telemáticas B2B y B2C; o la implantación y extensión de servicios de telecomunicaciones de banda ancha en diversos municipios de la comunidad.

1) Fuente: Junta de Castilla y León.

Por otro lado, se ha dado continuidad al proceso – iniciado en el PDIS I – de extensión uniforme en la región de un conjunto esencial de contenidos – actualmente disponibles en un amplio porcentaje de Castilla y León – a través del aprovechamiento de las infraestructuras de la Administración Regional y del mantenimiento del apoyo a la extensión de la cobertura del servicio de difusión de televisión terrestre analógica por parte de la Junta.

Por lo que hace referencia al Eje 2, lo más relevante es el impulso otorgado a la creación de un tejido empresarial del sector de las nuevas tecnologías, a través de la puesta en marcha de medidas como la potenciación de la actividad empresarial en los parques tecnológicos, la creación de viveros de emprendedores que faciliten la creación de empresas en la región, la promoción de la competitividad empresarial en el sector o el impulso a la creación de contenidos de carácter regional a través de la puesta en marcha de programas específicos de apoyo a las empresas del sector audiovisual.

Las políticas de desarrollo de la Sociedad de la Información en la región han producido avances considerables en la implantación de servicios de telediagnóstico en el sistema sanitario regional, destacando la aplicación de equipos de tele-electrocardiografía en centros de atención primaria, la incorporación de sistemas para la digitalización de radiografías en tres hospitales de la región y la implantación de sistemas de teledermatología en los hospitales de la región.

Asimismo, la aplicación de nuevas tecnologías en el ámbito de los servicios sociales se ha saldado con un alto grado de desarrollo, en especial en lo que se refiere a la incorporación de aplicaciones para la gestión de recursos como las pensiones no contributivas, las ayudas a la natalidad o la renta mínima de inserción. Cabe destacar, adicionalmente, la implantación de sistemas de teleasistencia para la tercera edad.

En lo referido a la modernización de la Administración Regional, la extensión de la red de telecomunicaciones corporativa ha sido muy importante, alcanzándose la cifra de 707 edificios, frente a los 250 que conformaban dicha red a fecha de publicación del Plan. Asimismo, conviene destacar que está prevista la incorporación de 1750 edificios más, aproximadamente, entre centros educativos, museos o centros asistenciales. Por otra parte, se ha concluido el plan de instalación de salas de videoconferencia en edificios corporativos.

El desarrollo sostenido de aplicaciones y servicios telemáticos corporativos se ha concretado en la potenciación de la Intranet de la Junta, que proporciona acceso generalizado a todos los servicios e informaciones de carácter corporativo; en la extensión del uso del correo electrónico, desde los 2.000 usuarios en 1999 hasta los 7.000 en la actualidad; en el avance hacia la unificación progresiva de la explotación de sistemas comunes y aplicaciones de carácter horizontal, como los sistemas de contratación o de gestión de contenidos corporativo; en la definición de estándares de gestión de procesos administrativos, apoyados con la puesta en marcha de cuatro proyectos piloto. Para el soporte a la explotación de estos y los demás servicios y sistemas, se ha llevado a cabo la implantación de un Centro de Atención a Usuarios (C.A.U.).

La extensión de la Ventanilla Única Local, la creación de la Ventanilla Única Empresarial, la modernización del Portal de la Junta, el desarrollo del convenio con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para la implantación de la firma digital, o la puesta en marcha del Centro de Atención de Emergencias 1-1-2 de la Comunidad, son claros ejemplos del progreso en la aproximación al ciudadano y a la empresa de los servicios de la Administración Regional.

Finalmente, conviene destacar en este punto el importante esfuerzo llevado a cabo para la aplicación de los medios telemáticos a la conservación del medio ambiente, con proyectos relevantes como la aplicación de sistemas por satélite como soporte a la detección y seguimiento de incendios o la potenciación de la red de vigilancia y control de la contaminación atmosférica.

Por último, el desarrollo del Eje 4 ha dado como producto la celebración de numerosas jornadas de divulgación, difusión y demostración en relación con la Sociedad de la Información, dirigidas a ciudadanos, colectivos profesionales, asociaciones empresariales y organismos públicos. A través de estas jornadas y actos, se ha puesto de manifiesto el resultado de la aplicación de las políticas de la Junta en esta materia.

Para concluir este repaso a la ejecución del PDIS II, la Tabla 1 resume las inversiones materializadas en la región durante su período de vigencia, que han superado con creces las expectativas iniciales, habiéndose producido un incremento del 63% con respecto a las inversiones inicialmente previstas, alcanzándose una inversión acumulada de, aproximadamente, 290.000 millones de pesetas en el período 1999-2002. Un análisis más profundo, revela que el principal esfuerzo inversor se llevó a cabo en los años 1999 y 2000, observándose un apreciable descenso en los años posteriores, coincidiendo con la deceleración en la expansión y el desarrollo de las telecomunicaciones experimentada en España² a partir del ejercicio de 2001.

Tabla 1.
Inversiones asociadas al desarrollo del PDIS II. (Fuente: JCyL)

Inversión media anual en 1999-2002 (millones de pesetas)

	<u>Prevista</u>	<u>Real</u>
TOTAL	44.600	72.861

² Tal y como demuestra la inversión realizada por los diferentes operadores, que ascendió a 8.190,53 millones de euros en 2001 y supuso un descenso del 19,60% con respecto a 2000. (Fuente: CMT).

3. DIAGNÓSTICO: CASTILLA Y LEÓN EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Como ya se ha apuntado en la introducción al presente documento, es evidente que la elaboración de toda estrategia debe partir del conocimiento exhaustivo de la situación actual, en relación con su ámbito de aplicación. Por otra parte, la Sociedad de la Información es un fenómeno complejo y extenso, con múltiples derivaciones, y muy presente en todas las manifestaciones que definen la realidad de las sociedades modernas, a las que altera y por las que, a su vez, se ve modificada. Como consecuencia de esta complejidad, no es tarea fácil la definición y realización de un análisis que permita caracterizar, de una forma precisa y sin fisuras, la situación actual de una región con relación a la Sociedad de la Información.

En sentido estricto, la *situación socioeconómica* no forma parte en sí misma del fenómeno que se ha venido en llamar Sociedad de la Información, pero sí constituye el entorno y el marco en el que ésta se desarrolla, condicionando la situación de partida y su posterior evolución. Del mismo modo, la necesidad de impulsar la Sociedad de la Información no deriva de considerandos meramente tecnológicos, sino de la incidencia positiva que su desarrollo conlleva en los aspectos socioculturales y económicos de la sociedad, cuya mejora constituye la finalidad y objetivo último de las políticas adoptadas en este marco.

Por ello, es necesario considerar el análisis de las variables demográficas, económicas, productivas, o educativas para alcanzar un doble objetivo: de un lado, identificar las oportunidades y amenazas derivadas de la situación socioeconómica actual de Castilla y León, que condicionarán los objetivos estratégicos de las políticas en relación con la Sociedad de la Información; del otro, obtener un diagnóstico de partida que permitirá evaluar en el futuro el grado de éxito de las actuaciones derivadas de dichas políticas.

En cuanto a las *infraestructuras de telecomunicaciones*, condicionadas en gran medida por los aspectos contemplados en el punto anterior, constituyen los cimientos de la Sociedad de la Información. Es habitual y comúnmente aceptado establecer un paralelismo entre el advenimiento de la Sociedad de la Información y la revolución industrial. Acudiendo a dicho paralelismo es posible comparar el papel que juegan las infraestructuras de telecomunicaciones, y más concretamente aquéllas que dan soporte a Internet, con el papel que jugaron en su día las infraestructuras fabriles y de transportes. Son, por lo tanto, el canal por el que fluyen los cambios que trae esta nueva Sociedad, y uno de los pilares fundamentales sobre los que se sustenta su desarrollo.

Ahora bien, las infraestructuras constituyen un elemento meramente instrumental. Como ya se ha comentado, la Sociedad de la Información consiste en mucho más que un cambio tecnológico, y por ello, para su caracterización es necesario considerar los elementos que aportan valor añadido a estas infraestructuras. Estos elementos, que son el núcleo del cambio profundo que se ha dado en llamar Sociedad de la Información, son los *servicios y contenidos* que se ofertan al usuario final.

Precisamente el usuario final es el artífice de que un determinado servicio tenga o no el éxito esperado. Por ello, los proveedores de servicios y contenidos buscan potenciar al máximo la personalización de los mismos. En consecuencia, para medir la situación actual con relación a estos servicios es necesario evaluar su difusión y uso en los cuatro ámbitos que han sido tradicionalmente objeto de observación: el sector residencial, la ciudadanía; el sector empresarial, desde la PYME hasta la gran corporación; el sector de la Administración, autonómica y local en este caso; y los servicios públicos básicos que son competencia de las administraciones castellanas y leonesas: educación, sanidad, empleo o servicios sociales, entre otros. Por todo lo expuesto se ha considerado conveniente el análisis de los tres ámbitos comentados, para garantizar la obtención una imagen fiel de la situación actual de la Sociedad de la Información en Castilla y León.

El objeto del presente capítulo es exponer, sintetizados en un conjunto de conclusiones, los elementos de diagnóstico obtenidos del análisis de los distintos aspectos relacionados con la Sociedad de la Información en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla y León. Estas conclusiones constituirán la base para la definición del mapa de objetivos estratégicos, desarrollados para dar respuesta a las necesidades puestas de manifiesto por ellas.

Tabla 2.

Conclusiones del diagnóstico de la situación actual de la Sociedad de la Información en Castilla y León.

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El riesgo de las dos velocidades

- Distribución geográfica de la población desigual.
- Existencia de barreras tecnológicas en el despliegue de infraestructuras.
- Posición de liderazgo en España con relación al despliegue de la red de cable.

Las barreras sociales y económicas

- Perfil sociológico diferente del internauta tipo.
- Limitación para la extensión de la S.I. a toda la población por los niveles de disponibilidad, conocimiento y uso de los dispositivos de acceso.
- Nivel de acceso a Internet bajo.

Las dificultades del tejido empresarial

- Tejido empresarial compuesto por pymes/micropymes.
- Actividad en investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) en la región baja.
- Escasa presencia de las NTICs en los procesos empresariales.

El potencial de desarrollo del sector de las nuevas tecnologías

- Alto potencial de desarrollo en el sector audiovisual.
- La Administración como agente de demanda de nuevas tecnologías.

El camino hacia la Administración Digital

- Presencia consolidada de la Administración en Internet con servicios muy básicos.
- Necesidad de significativos avances jurídicos, tecnológicos y culturales.

El esfuerzo de modernización en las nuevas competencias

- Traspaso reciente de las competencias en sanidad y empleo, lo que obliga a un importante esfuerzo para la asimilación de la infraestructura tecnológica asumida.
- Convergencia hacia los objetivos europeos de presencia de nuevas tecnologías en los centros educativos

3.1. EL RIESGO DE LAS DOS VELOCIDADES

Tabla 3.

El riesgo de las dos velocidades.

- **La distribución de la población en la región presenta marcadas desigualdades.**
 - El 50% de la población vive en tan solo 12 municipios: las nueve capitales de provincia y tres más por encima de 30.000 habitantes.
 - Más de la quinta parte de la población se dispersa en casi 2.000 pequeños municipios con menos de 1.000 habitantes.
- **Lo anterior provoca la presencia de importantes barreras de acceso a las infraestructuras.**
 - Uno de cada siete habitantes de municipios menores de 5.000 habitantes –el 98% del total– vive en hogares con líneas TRAC o concentradas (sin posibilidad de acceso a Internet).
 - Este valor se eleva al 25% en provincias como Burgos o Soria.
 - El ritmo de contratación de líneas ADSL es la mitad de la media nacional.
- **Sin embargo, Castilla y León está a la cabeza de España en despliegue de red de cable.**
 - Con un 60% de hogares pasados, aproximadamente 500.000, frente al 50% de la media europea y muy por encima del 25% nacional.
 - Con más de 140.000 clientes para el operador de cable regional.

La caracterización geodemográfica de la región arroja una realidad con dos caras bien diferenciadas. Por un lado, es posible hablar de una Castilla y León urbana, compuesta por un número reducido de núcleos de población de tamaño considerable; en el otro extremo, existe una Castilla y León de carácter marcadamente rural, configurada por un gran número de núcleos de población de tamaño reducido. Esta dispersión de la población, unida a la elevada extensión geográfica de la región, ha provocado un desequilibrio en el despliegue actual de las infraestructuras de telecomunicación y de su disponibilidad para los habitantes, muy condicionados ambos aspectos por su pertenencia al medio rural o urbano.

De este modo, al tiempo que la región se sitúa a la cabeza de España en el despliegue de la red de cable, que provee de un acceso de banda ancha a los usuarios de los núcleos de población importantes de la Comunidad, se observa un aislamiento en una parte importante de la población con líneas que no permiten el acceso a Internet.

Este desequilibrio actual es consecuencia de que la prestación de un acceso universal e igualitario a las infraestructuras y servicios de telecomunicaciones, en regiones escasamente pobladas o con orografía montañosa, no es compatible con la rentabilidad eco-

nómica para las operadoras. Por ello, las administraciones deben adoptar, necesariamente, las medidas necesarias para evitar la consolidación de esas dos velocidades en el seno de la Comunidad, en lo que a disponibilidad de infraestructuras y servicios avanzados se refiere.

3.2. LAS BARRERAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

Tabla 4.

Las barreras sociales y económicas.

- **El perfil sociológico medio del ciudadano castellano y leonés dista del considerado internauta tipo.**
 - Carácter rural, menor nivel económico en las familias (40% de clase media-baja y baja) y población envejecida (52% de 40 ó más años).
 - Existencia de segmentos de población que demandan medidas específicas en relación con la Sociedad de la Información (población sin estudios, desempleados, personas mayores).
- **Como consecuencia, existen barreras sociales y económicas para el acceso a la Sociedad de la Información, sin ir más lejos a la hora de emplear el PC.**
 - 35% de hogares con ordenador (60% de accesos a Internet desde el hogar).
 - Menos del 50% de la población declara saber usar el PC. Sólo el 5% de los mayores de 65 años saben usar el ordenador.
- **Efecto que se reproduce si se considera el nivel de acceso a Internet.**
 - Accesibilidad a Internet del 12,4% de los hogares frente al 17,4% de la media española (CMT, diciembre 2002).

Al margen de los aspectos de índole geográfica considerados en el punto anterior, el desarrollo y difusión de la Sociedad de la Información está fuertemente condicionado por variables muy concretas de tipo socioeconómico, como son la edad, la clase social, el sexo, y el nivel educativo. Determinados valores de estas variables pueden erigirse en barreras de acceso para determinados colectivos, generando serias dificultades de integración en la Sociedad de la Información.

En este sentido, es necesario destacar que el perfil socioeconómico de la población de Castilla y León no sitúa a la región en una posición de privilegio para afrontar las implicaciones que conlleva la Sociedad de la Información. Antes bien, el castellano y leonés medio dista de lo que cabría considerar el internauta tipo, que viene definido como un hombre joven, urbano, profesional y con dinero³. Este hecho se ha venido traduciendo en una baja penetración, conocimiento y uso de los dispositivos de acceso a Internet, así como una baja penetración del uso de la Red en la población.

3) Según el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) de 2001.

Estas barreras socioeconómicas deben ser minimizadas, a fin de que no supongan un freno para la difusión y extensión de las nuevas tecnologías al conjunto de la región. Además, es preciso prestar especial atención a los colectivos más desfavorecidos, con el fin de articular las medidas oportunas que garanticen la igualdad de oportunidades de toda la población ante el desarrollo de la Sociedad de la Información.

3.3. LAS DIFICULTADES DEL TEJIDO EMPRESARIAL

Tabla 5.

Las dificultades del tejido empresarial.

- El tejido empresarial de la región se articula en torno a pymes/micropymes, el segmento de empresas con mayores dificultades de acceso a la Sociedad de la Información.
 - El 99% de las empresas tienen menos de 50 empleados.
 - El porcentaje de grandes empresas está por debajo de la mitad del valor de su análogo nacional.
- Además, la capacidad de innovación medida en función del nivel de desarrollo de las actividades de I+D+i es inferior al del entorno.
 - La inversión en términos relativos al PIB es un 83% de la media nacional.
 - El número de investigadores por población activa se encuentra un 7% por debajo de la media nacional.
- Como consecuencia, las empresas no han incorporado a sus procesos empresariales las ventajas que ofrecen las NTICs.
 - El 85% de las empresas tienen al menos un PC, pero sólo disponen de 45 ordenadores por cada 100 empleados, frente a 95 en la Unión Europea.
 - Más de la mitad de las empresas están conectadas a Internet, con un incremento del 70% en el último año, pero sólo una de cada cinco de éstas utiliza el acceso para actividades distintas de la navegación web, el correo electrónico y la transferencia de ficheros.

Las empresas son otro de los actores claves en el marco de la Sociedad de la Información. La propia Unión Europea, consciente de las estrechas vinculaciones entre la aplicación de las nuevas tecnologías en las empresas y la competitividad de las mismas, se ha marcado como objetivo promover el despegue de los negocios electrónicos. De igual modo, ha asumido la tarea de potenciar la productividad y el crecimiento mediante inversiones en NTICs, recursos humanos y nuevos modelos empresariales.

Al igual que ocurre en el mercado doméstico, también existe un perfil de empresa más permeable a la incorporación de los cambios culturales y tecnológicos que conlleva la Sociedad de la Información. Son las empresas de gran tamaño, con recursos económicos elevados y pertenecientes a sectores vinculados a las NTICs, las más dinámicas a la hora

de adoptar dichos cambios. Las PYMEs, en cambio, tienen mayores dificultades y barreras, de tipo cultural y económico, que las hace menos proclives a incorporar a su actividad y a sus procesos las buenas prácticas, la innovación y las nuevas tecnologías.

Con el fin de que las empresas castellanas y leonesas no pierdan el tren de la Sociedad de la Información, es necesario establecer el marco adecuado y adoptar las medidas oportunas para minimizar las barreras anteriormente mencionadas, y permitir la incorporación y el acceso de las PYMEs a las ventajas derivadas de la adopción de las nuevas tecnologías.

3.4. EL POTENCIAL DE DESARROLLO DEL SECTOR DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

Tabla 6.

El potencial de desarrollo del sector de las nuevas tecnologías.

- **El sector audiovisual presenta importantes posibilidades de desarrollo en la región.**
 - Por la presencia consolidada de un tejido de televisiones locales, además del operador de cable.
 - Por el potencial de demanda de una televisión de carácter regional.
 - Por las ventajas técnicas de los servicios de televisión digital, cuya competencia en el ámbito regional corresponde a la Junta.
- **La Administración se constituye en un agente de demanda de referencia para el desarrollo del sector.**
 - Por la demanda de redes de telecomunicaciones, servicios y contenidos para la gestión administrativa y de los servicios públicos básicos.
 - Por la capacidad ejemplificadora e impulsora ante el sector privado en la adopción de nuevas tecnologías para la modernización de su actividad.

Es indudable la importancia que el sector de las nuevas tecnologías tiene en las economías nacionales y regionales: en España representa el 4,34% del PIB y genera casi 100.000 empleos; en Castilla y León, el sector suponía en 2000 el 1,33% del empleo regional y la cifra de negocio era de 300.000 millones de pesetas. Esta circunstancia, por otra parte generalizada a toda la Unión Europea, motiva por sí sola la definición de políticas que busquen consolidar este tejido empresarial en la Comunidad Autónoma.

Dentro de este macrosector, llama la atención el rápido crecimiento (con tasas de un 20% anual, según el Observatorio Europeo de Información Tecnológica) del sector audiovisual y de creación de contenidos. A este respecto, la situación en Castilla y León presenta ciertos aspectos significativos, como la amplia oferta de canales de ámbito local; la inexistencia de una televisión autonómica; y las competencias de la Junta en materia de comunicación social y medios audiovisuales. Todo ello induce a pensar que el sector audiovisual regional presenta importantes posibilidades de desarrollo, sobre las cuales la política de la Junta desempeñará un papel muy significativo.

Por otra parte, las necesidades de gestión de información, la decidida apuesta por la mejora de los servicios públicos mediante el empleo de NTICs, así como su acercamiento de la prestación al ciudadano a través de más de 2.000 emplazamientos en toda la Comunidad, convierten a la administración autonómica en uno de los principales consumidores de bienes y servicios en este ámbito. Esta circunstancia supone un importante impulso a los ingresos del sector empresarial en la región, un factor ejemplificador hacia el sector privado y la posibilidad de explotar una indiscutible influencia en la actividad de los operadores de telecomunicaciones y proveedores de servicios telemáticos de la región.

3.5. EL CAMINO HACIA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL

Tabla 7.

El camino hacia la «administración digital».

- **La Administración Pública ha consolidado su presencia en Internet.**
 - El 100% de los centros directivos de la Junta proporciona contenidos en su página web.
 - El 75% de los ayuntamientos de la región están, asimismo, presentes en Internet.
 - Esta presencia se compone de contenidos orientados a la difusión de información o a la comunicación no transaccional.

- **Resta mucho por hacer para la verdadera generalización de los servicios administrativos en línea.**
 - El establecimiento de un marco jurídico que otorgue el suficiente respaldo a las transacciones electrónicas.
 - La implantación de una plataforma tecnológica que dé soporte a las necesidades de interconexión entre administraciones.
 - La adopción de una cultura interna adaptada a la nueva forma de trabajar.

La positiva evolución de los indicadores de equipamiento de las administraciones en Castilla y León evidencian el importante esfuerzo inversor acometido. Así, la Junta se sitúa a la cabeza de España en la evolución del presupuesto dedicado a NTICs (con incrementos por encima del 10%), es la cuarta Comunidad Autónoma en cuanto a inversión en bienes y servicios informáticos y la segunda en cuanto a número de ordenadores por empleado. Por su parte, los ayuntamientos castellanos y leoneses destinan aproximadamente 500 euros por empleado a gasto en NTICs.

El nivel de conectividad a Internet es total en las entidades de ámbito superior, mientras que se reduce al 75% para el caso de los ayuntamientos. También es significativo el hecho de que la totalidad de los centros directivos de la Junta ofrezcan actualmente contenidos en Internet, si bien es cierto que en muchos casos no se ofrecen posibilidades de interacción con ellos.

Las conclusiones que se pueden extraer de los datos anteriores indican que la presencia de la Administración Pública en Internet está consolidada, pero que resta un camino muy importante por recorrer para alcanzar el concepto de la Administración Digital, entre cuyos pasos cabe destacar:

- Es imprescindible el establecimiento de un marco jurídico que otorgue suficiente respaldo a las transacciones electrónicas.
- Del mismo modo, es necesaria la implantación de una plataforma tecnológica que dé soporte a las necesidades de interconexión entre departamentos y administraciones diferentes.
- Finalmente, los empleados públicos y los directivos deben adoptar una cultura adaptada a la nueva forma de trabajar que supone la realidad tecnológica.

3.6. EL ESFUERZO DE MODERNIZACIÓN EN LAS NUEVAS COMPETENCIAS

Tabla 8.

El esfuerzo de modernización en las nuevas competencias.

- El reciente traspaso de las competencias en sanidad y empleo obligan a un importante esfuerzo para la asimilación, extensión y modernización de la base tecnológica traspasada.
 - Sacyl deberá, entre otras tareas, integrar la red de telecomunicaciones de Insalud en la corporativa de la Junta y aumentar el grado de informatización de los centros de atención primaria.
 - El Servicio Público de Empleo deberá desarrollar un nuevo sistema de información e integrarlo con el sistema nacional de intermediación laboral.
- La dotación de equipamiento e infraestructuras en los centros educativos está en vía de convergencia hacia los objetivos marcados por la Unión Europea.
 - El número de alumnos por ordenador en 2003 es de 20, previéndose reducir a 12 en 2005. Un 75% de los centros de secundaria y un 40% de los de infantil y primaria disponen de conexión a Internet de banda ancha.

Enero de 2002 ha sido una fecha muy importante para la Junta de Castilla y León, ya que ha supuesto el traspaso efectivo de las competencias en materia de sanidad y gestión de la intermediación laboral. Esta excelente oportunidad representa a la vez un gran reto tecnológico, por la necesidad de adaptar la infraestructura tecnológica recibida a las nuevas directrices operativas, así como de modernizar y generalizar estas infraestructuras.

En el ámbito sanitario, Sacyl deberá acometer la integración de las infraestructuras de telecomunicaciones traspasadas desde el Insalud en la red corporativa de la Junta; aumentar significativamente el grado de informatización de los centros asistenciales en

general, y los de atención primaria en particular; y modernizar los sistemas informáticos de gestión administrativa y clínica.

Por su parte, el Servicio Público de Empleo de Castilla y León cuenta con una red de 54 Oficinas de Empleo, cuya gestión competía anteriormente al INEM, y más de 150 centros asociados que ya venían desempeñando funciones en este ámbito con anterioridad. En este contexto, el Servicio Público de Empleo se encuentra ante la necesidad de implantar un sistema de información integrado, en busca de agilizar al máximo su gestión y acercar sus servicios a los ciudadanos, sistema que debe compatibilizar con el existente en los centros asociados.

Finalmente, en referencia al ámbito educativo, la Junta de Castilla y León se enfrenta al reto de continuar con el proceso de modernización del Sistema Educativo Regional, que supondrá avanzar en su adaptación y la de sus modelos formativos a la Sociedad de la Información, con el fin de asegurar el acercamiento de la comunidad educativa a las nuevas tecnologías en los propios centros de enseñanza.

3.7. ANÁLISIS DAFO

Las páginas anteriores han servido para exponer el diagnóstico fruto del análisis de la situación actual de la Sociedad de la Información en Castilla y León. Esta exposición se complementa con un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), cuyas principales conclusiones se sintetizan en la Tabla 9.

Tabla 9.
Análisis DAFO de la Sociedad de la Información en Castilla y León.

Debilidades

- La desigual distribución geográfica de la población, que manifiesta altos grados de concentración en los principales núcleos y, al tiempo, de dispersión en el rural.
- La diferencia entre el perfil sociológico medio del usuario de servicios de la S.I. y del ciudadano castellano y leonés.
- La dispersión de emplazamientos necesaria para la prestación de servicios públicos básicos.
- La estructura del tejido empresarial.

Amenazas

- El mercado castellano y leonés no es prioritario en los planes de despliegue de las operadoras.
- Las elevadas inversiones necesarias para extender las infraestructuras en el medio rural, que supone un 40% de la población.
- El desequilibrio en las posibilidades de acceso a los servicios de la SI entre el medio urbano y el rural.

Fortalezas

- La amplia extensión de infraestructuras de cable en los principales núcleos.
- El potencial de demanda de redes y servicios de telecomunicaciones de la Administración Autónoma.
- El emplazamiento estratégico desde el punto de vista de la logística y el transporte.
- El patrimonio histórico, cultural y natural de la región.
- La capacidad del sistema universitario de generar profesionales del sector de las nuevas tecnologías.

Oportunidades

- El reciente traspaso de competencias sobre servicios públicos básicos.
- El carácter de región objetivo de planes de ayuda europeos y nacionales.
- El potencial de los nuevos medios de difusión digitales como puerta de acceso a la S.I.



Parte II
Los objetivos estratégicos

4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES

A partir de las conclusiones del diagnóstico y del análisis DAFO expuestos en el capítulo precedente, se establece a continuación el conjunto de objetivos estratégicos que constituye la expresión de la voluntad inequívoca y decidida, por parte de la Junta de Castilla y León, de impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información en la Comunidad Autónoma.

Además de dar respuesta a las necesidades derivadas del diagnóstico realizado, los objetivos estratégicos han sido definidos de modo que estén perfectamente alineados con las directrices que en esta materia se recogen en las directrices fijadas por la Unión Europea y por el Gobierno de España, en sus iniciativas eEurope e Info XXI, respectivamente.

La Junta de Castilla y León considera, a la vista de las conclusiones del diagnóstico, que el progreso de la Sociedad de la Información en la región pasa necesariamente por la consolidación de tres ejes, que configuran las directrices básicas de la estrategia regional en este ámbito:

Tabla 10.

Directrices de la estrategia regional para el desarrollo de la Sociedad de la Información en Castilla y León.

ACCESO

Extensión del acceso de la ciudadanía y de los sectores público y privado a las infraestructuras y servicios de la Sociedad de la Información, facilitando el uso igualitario de los mismos y eliminando las barreras de acceso.

CULTURA Y CONOCIMIENTO

Divulgación de una cultura de la S.I., en una doble vertiente: conocimiento de la existencia y los beneficios que reportan los servicios de la S.I. y capacidad para el manejo y disfrute de los mismos.

CONTENIDOS Y SERVICIOS

Impulso a la creación de contenidos y presencia de servicios de la S.I. ofertados a ciudadanos y empresas por parte de los diferentes agentes públicos y privados de la región.

El desarrollo de estas directrices permite constituir el conjunto de objetivos estratégicos generales alrededor de los cuales se articulará la Estrategia de la Sociedad de la Información, los cuales se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 11.**Objetivos estratégicos generales de la Estrategia de la Sociedad de la Información de Castilla y León.****ACCESO**

Extensión del acceso de la ciudadanía y de los sectores público y privado a las infraestructuras y servicios de la Sociedad de la Información, facilitando el uso igualitario de los mismos y eliminando las barreras de acceso.

UNIVERSALIZACIÓN. del acceso a los servicios de la Sociedad de la Información.

BANDA ANCHA. Extensión de infraestructuras de banda ancha, acelerando los planes de despliegue existentes.

CULTURA Y CONOCIMIENTO

Divulgación de una cultura de la Sociedad de la Información, que aporte a la población castellana y leonesa un conocimiento de la existencia y de los beneficios que reportan los servicios de la Sociedad de la Información, y la capacidad para el manejo, aprovechamiento, y disfrute de los mismos.

CAPACITACIÓN. Implantación de políticas activas de divulgación, formación y empleo en el marco de la S.I.

MODERNIZACIÓN. Adopción de las NTICs y de las prácticas innovadoras en los sectores público y privado.

CONTENIDOS Y SERVICIOS

El impulso a la creación e implantación de nuevos contenidos y servicios para su oferta a los ciudadanos y empresas por parte de los agentes públicos y privados de la región, y la potenciación de la presencia de Castilla y León en la Red mediante servicios y contenidos propios.

PRESENCIA. Impulso de la presencia de contenidos y servicios de carácter regional en la Red y en los medios.

ADMINISTRACIÓN DIGITAL. Potenciación de los servicios telemáticos de la Administración, adaptando sus procesos internos a esta nueva forma de trabajar.

ACERCAMIENTO Y CALIDAD. Acercamiento al ciudadano de los servicios públicos básicos y mejora de su calidad mediante el empleo de NTICs.

En las siguientes páginas se particularizan y desglosan los objetivos generales en un conjunto de objetivos específicos, concretos y medibles, que servirán como referencia a la hora de definir y ejecutar las medidas concretas en las que se materializa la Estrategia y en el momento de valorar el impacto de éstas en la situación de la Sociedad de la Información en la región.

4.1. ACCESO

Es evidente que la existencia de unas redes e infraestructuras de comunicaciones de calidad es una condición imprescindible para que se produzca el desarrollo de la Sociedad de la Información. Esta evidencia ha tenido su reflejo en todas las iniciativas políticas adoptadas hasta la fecha por las distintas administraciones, en las que, de uno u otro modo, se promueven medidas para el despliegue y desarrollo de infraestructuras.

No obstante, y a pesar del esfuerzo realizado por todos los actores implicados en los últimos años, todavía existen colectivos de usuarios en Castilla y León que ven limitadas sus posibilidades de incorporación a la Sociedad de la Información por la incapacidad de acceso a las infraestructuras de telecomunicaciones. Además, todavía es muy elevado el número de usuarios castellanos y leoneses que, disponiendo de acceso básico, no pueden hacer uso de servicios avanzados, que por su naturaleza, requieren de ancho de banda determinado.

La Junta de Castilla y León, consciente de la importancia de la disponibilidad de infraestructuras y equipamiento de telecomunicaciones para el desarrollo de la Sociedad de la Información, y conectora de que actualmente dicha disponibilidad sigue suponiendo una barrera a la incorporación plena de parte de sus ciudadanos, se marca como eje estratégico la *extensión del acceso de la ciudadanía y de los sectores público y privado a las infraestructuras y servicios de la Sociedad de la Información, facilitando el uso igualitario de los mismos y eliminando las barreras de acceso.*

La extensión del acceso presenta dos vertientes claramente diferenciadas. Por una parte, es necesario considerar la cantidad, siendo imprescindible acercar el acceso a Internet a toda la población, sin exclusión alguna. En segundo lugar, aunque no menos importante, debe tenerse en cuenta la calidad del acceso, dado que la banda ancha, esencial para muchos de los servicios actuales, lo será en mayor medida en el futuro próximo. En la consideración de ambos aspectos tienen su origen los dos objetivos estratégicos generales de este eje.

4.1.1. Universalización

Tabla 12.
Objetivos particulares en relación con la UNIVERSALIZACIÓN.

ACCESO UNIVERSALIZACIÓN

- Acelerar el proceso de sustitución de infraestructuras para extender la posibilidad de acceso a Internet a la totalidad de ciudadanos y empresas de la región.
- Proporcionar acceso a infraestructuras y servicios de la Sociedad de la Información a los emplazamientos públicos, desde dependencias administrativas de la Junta hasta Ayuntamientos y centros educativos o sanitarios.
- Extender una red de puntos de acceso a Internet por la Comunidad Autónoma.
- Impulsar el acceso de las familias a Internet.
- Eliminar las barreras y desigualdades que impiden el acceso de determinados colectivos a la Sociedad de la Información.

El diagnóstico expuesto constata que la disponibilidad de infraestructuras que posibiliten el acceso a Internet no comprende actualmente a la totalidad de la población. Las características geográficas de Castilla y León agudizan este problema, común al resto del territorio español, dando lugar a desequilibrios entre la población, en relación con la conectividad, a pesar de su carácter primario dentro de las variables que condicionan el acercamiento de la Sociedad de la Información a los ciudadanos. Son las administraciones públicas, tal y como recoge explícitamente el plan Info XXI, las responsables de evitar estas desigualdades, con el fin de asegurar la cohesión social y la igualdad de oportunidades.

La asunción de esta responsabilidad por parte de la Junta de Castilla y León, unida al convencimiento de que el acceso universal a Internet es una condición imprescindible para el desarrollo de la Sociedad de la Información, hacen de la universalización del acceso uno de los objetivos generales de la presente Estrategia.

4.1.2. Banda Ancha

Tabla 13.
Objetivos particulares en relación con la BANDA ANCHA.

ACCESO BANDA ANCHA

- Actuar en coordinación con los operadores de telecomunicaciones para la extensión de infraestructuras de banda ancha.
- Fomentar la demanda de servicios en zonas con infraestructura existente.
- Aprovechar el potencial de demanda de la Administración para la extensión de infraestructuras a zonas no prioritarias para los operadores.
- Conocer la situación de la oferta y demanda de servicios de telecomunicaciones en la región.
- Habilitar los cauces de diálogo con los agentes involucrados para alcanzar una situación de competencia efectiva.

Los nuevos servicios avanzados de comunicaciones son cada día más exigentes con relación a la calidad y ancho de banda de las infraestructuras de telecomunicaciones, por lo que es posible afirmar que la simple conectividad, siendo una condición necesaria, no es suficiente para garantizar el desarrollo de la Sociedad de la Información. Al mismo tiempo, la disponibilidad de banda ancha actúa como un elemento catalizador en el nacimiento de nuevos y mejores servicios.

Ello provoca una dependencia mutua entre la extensión de infraestructuras de banda ancha y el desarrollo de nuevos servicios, que ya ha sido identificada por la Unión Europea en su nuevo plan de acción eEurope 2005. Parece claro que existe una realimentación positiva entre el desarrollo de nuevos servicios y la extensión de banda ancha: las infraestructuras se propagan cuando existen servicios que las demandan, y los servicios se desarrollan cuando se dispone de infraestructuras capaces de soportarlos. La conclusión es la evidencia de que el desarrollo pleno de la Sociedad de la Información para inexcusablemente por la extensión de las infraestructuras de banda ancha.

Ahora bien, en algunos casos es difícil conciliar los intereses empresariales de la iniciativa privada, encargada de desplegar estas infraestructuras, con el interés común de vertebrar y cohesionar territorialmente una región. Este es el caso de Castilla y León, tal como ha quedado de manifiesto en el diagnóstico expuesto con anterioridad.

Si, adicionalmente, se considera que el resto de tecnologías de banda ancha están orientadas a segmentos muy concretos, que conforman nichos de mercado caracterizados exclusivamente en función de rentabilidad económica, es posible afirmar que el despliegue de infraestructuras de banda ancha en la Comunidad debe ser potenciado.

4.2. CULTURA Y CONOCIMIENTO

La disponibilidad de acceso a las infraestructuras y servicios de la Sociedad de la Información sólo supone una potencialidad, que se deriva de la posibilidad de su uso. En sí mismas, las infraestructuras y servicios no son más que las herramientas necesarias para la consecución de unos fines, no los objetivos en sí mismos. Solamente su adopción y su uso por parte de todos los actores de la sociedad – las personas, las empresas, la administración – las pone en valor, y permite que la sociedad en su conjunto se vea beneficiada por las innumerables ventajas que conllevan.

Ahora bien, la adopción y uso efectivo de dichas herramientas por parte de la sociedad requiere una preparación formativa y cultural muy concreta. Al margen de los aspectos puramente tecnológicos y de capacitación para el uso, las ventajas de los nuevos servicios o la importancia de su adopción no son percibidas a menudo de forma nítida por los potenciales usuarios, dando lugar a una barrera de acceso cultural a los mismos que en la mayoría de los casos resulta infranqueable.

Por ello, la extensión de las infraestructuras y medios de acceso y la oferta de servicios avanzados deben ir acompañadas de medidas de carácter divulgativo o formativo, que permitan al usuario superar esta barrera cultural.

La Junta de Castilla y León conoce los cambios sociales y culturales inherentes al desarrollo de la Sociedad de la Información. En igual medida, comprende también que estos aspectos culturales y el nivel de conocimiento de los nuevos servicios juegan un papel crucial para su adopción en los distintos ámbitos de la sociedad. Por ello, sabedora de que estos factores pueden actuar como un freno para el pleno desarrollo, la Junta de Castilla y León se marca como objetivo estratégico global *la divulgación de una cultura de la Sociedad de la Información, que aporte a la población castellana y leonesa un conocimiento de la existencia y de los beneficios que reportan los servicios de la Sociedad de la Información, y la capacidad para el manejo, aprovechamiento, y disfrute de los mismos.*

Este objetivo se concreta en dos aspectos bien diferenciados. De una parte, se pretende incidir directamente en el nivel de capacitación de la sociedad castellana y leonesa para facilitar la incorporación a su actividad diaria, tanto en el ámbito personal como profesional, del uso de los nuevos medios y servicios. Por otro lado, se persigue la creación de un caldo de cultivo adecuado en las empresas e instituciones de la región para su modernización, a través de la incorporación de nuevas tecnologías en sus procesos y del aumento de la actividad en I+D+i, además de favorecer el desarrollo de una industria de la S.I. en el seno de la Comunidad. De todo lo expuesto se derivan los dos objetivos estratégicos generales de este eje.

4.2.1. Capacitación

Tabla 14.

Objetivos particulares en relación con la CAPACITACIÓN.

CULTURA Y CONOCIMIENTO CAPACITACIÓN

- Adaptar el sistema universitario castellano y leonés a la demanda de titulaciones y profesionales en el campo de las nuevas tecnologías.
- Potenciar los programas de formación profesional y continua para asegurar el conocimiento de las herramientas tecnológicas básicas por parte de los profesionales.
- Enseñar a los empleados públicos a desenvolverse en la nueva forma de trabajar que suponen las NTICs.
- Dotar a la enseñanza infantil, primaria y secundaria de medios para educar a los niños en la S.I.
- Divulgar los conceptos de la S.I. en los colectivos con mayor dificultad de acceso a los mismos.

La capacitación de los diferentes colectivos sociales y profesionales de la región es imprescindible para el aprovechamiento de las ventajas que conlleva la Sociedad de la Información. Cuando, en este contexto, se hace referencia a capacitación, se entiende en un sentido amplio: la formación de profesionales, la educación de los niños y jóvenes y la divulgación de conceptos a la sociedad en general.

En el primero de los aspectos, el conjunto de sistemas formativos de la región debe nutrir adecuadamente el mercado laboral de profesionales especializados; por otra parte, debe asegurar un conocimiento mínimo por parte de todos los trabajadores de las herramientas tecnológicas elementales para el desarrollo del trabajo diario.

En el segundo nivel, no hace falta esgrimir argumentos especiales para que se comprenda la importancia de que el sistema educativo adapte los enfoques pedagógicos, adoptando las nuevas herramientas tecnológicas y formando al personal docente.

Por último, en aras de la cohesión e integración social, debe evitarse la existencia de colectivos que, por motivos de cultura y conocimiento, queden al margen de la Sociedad de la Información.

La administración debe asumir un papel activo en la implantación de medidas divulgativas y formativas para la consecución de este objetivo de capacitación: por una parte, como impulsora, debe adoptar las iniciativas que posibiliten dicha capacitación; por otra, como referente, debe convertir al sector público en un ejemplo para el resto de la sociedad, con profesionales – administrativos, docentes, sanitarios – perfectamente cualificados para el uso de las NTICs.

4.2.2. Modernización

Tabla 15.
Objetivos particulares en relación con la MODERNIZACIÓN.

CULTURA Y CONOCIMIENTO MODERNIZACIÓN

- Maximizar la incorporación de las NTICs a los procesos de gestión, producción y comercialización en el sector privado, como medio para aumentar su productividad y competitividad.
- Aumentar la actividad en I+D+i, en los centros públicos de investigación y en el sector privado, canalizando la transferencia de conocimiento hacia la práctica empresarial.
- Impulsar el tejido empresarial regional de la Sociedad de la Información.
- Aplicar las innovaciones tecnológicas a la mejora del medio ambiente, al aumento de la calidad de vida de los ciudadanos y a la puesta en marcha de prácticas de desarrollo sostenible.

La tarea de incentivar y promover el desarrollo y el acercamiento de la Sociedad de la información no debe recaer exclusivamente en la administración. La iniciativa privada, conocedora de las ventajas competitivas y oportunidades de negocio que conlleva, se constituye, en muchas ocasiones, en la causante de que este proceso se produzca de forma natural. En este escenario, son las propias empresas, junto a la sociedad en su conjunto, los verdaderos motores de la transformación, dejando para la administración una labor de catalización del proceso, de supervisión y corrección de las desigualdades que se produzcan en el mismo.

En el caso concreto de Castilla y León, la escasa incorporación de las nuevas tecnologías a los procesos productivos de las empresas – a la que hay que añadir un escaso desarrollo del comercio electrónico –, la distribución sectorial y composición estructural del tejido empresarial - con escaso peso del subsector de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones y abundancia de empresas de pequeño tamaño –, y la participación en el PIB de la región de los niveles de gasto en innovación y desarrollo, son factores que configuran un escenario que aconseja la adopción de medidas modernizadoras en estos ámbitos.

En los próximos años existe un importante potencial de desarrollo de la industria en general, y del sector de NTICs en particular, de la mano de la extensión definitiva a toda la población de los servicios existentes y de la creación de otros nuevos. Este potencial puede ser desaprovechado si no se hace a tiempo un esfuerzo de modernización que cree ese caldo de cultivo necesario en la iniciativa privada para que la Sociedad de la Información se desarrolle plenamente.

4.3. CONTENIDOS Y SERVICIOS

Los contenidos y los servicios dan cuerpo al tercer eje de desarrollo de la Sociedad de la Información. Una vez alcanzados los objetivos de disponibilidad y acceso a infraes-

estructuras, y de formación y cultura de uso por parte de la población y las empresas, resta considerar únicamente el elemento de los contenidos y servicios. Estos son los que aportan un verdadero valor añadido a las infraestructuras, y dan lugar a las ventajas de esta revolución tecnológica y social a través de su uso y consumo por parte de los usuarios.

Ahora bien, es comúnmente aceptado que el cometido de desarrollar nuevos contenidos y servicios debe corresponder principalmente a la iniciativa privada. En este sentido, la Administración debe centrar sus esfuerzos en incidir en el proceso de manera indirecta, a través de la creación del marco adecuado para que dicha inversión privada se produzca.

El propio plan eEurope señala las áreas de actuación en las que la Administración puede aportar un verdadero valor añadido y crear ese entorno necesario para estimular el desarrollo de la iniciativa privada. Estas áreas son las relacionadas con la Administración Digital y los servicios públicos en línea.

En el caso concreto de Castilla y León, además, es necesario considerar la presencia de contenidos sobre la región como vehículo de manifestación cultural y refuerzo de la identidad y los valores de la sociedad castellana y leonesa. Dichos contenidos sirven, además, para difundir el extenso patrimonio cultural y natural de la Región, potenciando con ello la industria turística de la región y constituyendo una fuente de riqueza económica.

La universalidad de la Red conlleva, en mayor medida aún de lo que ha ocurrido con otros medios de comunicación, una tendencia a la homogeneización cultural, y constituye por lo tanto una amenaza a la diversidad de las manifestaciones culturales de los pueblos. La historia, el folclore o los valores sociales y culturales propios de la sociedad castellana y leonesa, minoritarios en este nuevo marco que configura la Red, deben ser por ello preservados.

Por todo ello, la Junta de Castilla y León, asumiendo su papel en el desarrollo de la administración y los servicios públicos en línea, y consciente de la importancia que supone para la región su presencia en la Red, se marca como objetivo estratégico global en el ámbito de los servicios y contenidos de la Sociedad de la Información *el impulso a la creación e implantación de nuevos contenidos y servicios para su oferta a los ciudadanos y empresas por parte de los agentes públicos y privados de la región, y la potenciación de la presencia de Castilla y León en la Red mediante servicios y contenidos propios.*

Para la consecución de esta meta, se perseguirán tres objetivos estratégicos generales:

4.3.1. Presencia

Tabla 16.

Objetivos particulares en relación con la PRESENCIA.

CONTENIDOS Y SERVICIOS

PRESENCIA

- Catalizar la presencia de contenidos regionales en los medios de comunicación y en la Red.
- Difundir el patrimonio natural, histórico, artístico, cultural y turístico de Castilla y León como medio de atracción de visitantes.
- Fomentar la presencia de las empresas de la región en la Red, encaminada a la realización de prácticas comerciales.
- Aprovechar el potencial del sector audiovisual y, en general, desarrollar las actividades de creación de contenidos.

La creación y difusión de contenidos propios, que reflejen el patrimonio sociocultural y natural de la región, proporcionan protagonismo y estimulan una presencia activa de ésta en el marco de la Sociedad de la Información, facilitan su proyección exterior y sirven como motor de la demanda para industrias tan importantes como el turismo, el comercio, o la cultura.

Por otra parte, cuando la creación y el desarrollo de dichos servicios y contenidos se llevan a cabo desde la propia región, se impulsa el sector productivo regional de la S.I., lo cual constituye otro elemento generador de riqueza. Esto reviste especial importancia si se considera que la industria de contenidos está llamada a convertirse en uno de los referentes principales en la economía de las regiones y países de la Sociedad de la Información.

Además, las perspectivas actuales de Castilla y León son especialmente favorables para el desarrollo y difusión de estos contenidos en el futuro. El extenso patrimonio cultural y natural de la región, el éxito de los contenidos turísticos en la Red, la buena evolución del sector turístico en la región y el potencial de demanda asociado a los contenidos audiovisuales locales y regionales, son ejemplos de elementos que constituyen grandes oportunidades para el desarrollo y difusión de contenidos y servicios desde la región, sobre la región y por la industria de la región.

Por otro lado, la estructura del tejido empresarial de la Comunidad Autónoma constituye a menudo una barrera difícil de franquear para el desarrollo de la actividad en la Red. Es necesario también erosionar esa barrera para conseguir que las empresas castellanas y leonesas estén presentes en Internet y se beneficien de las ventajas que ello aporta desde el punto de vista de la competitividad, acceso a nuevos mercados, rentabilidad. En este sentido, la propia Unión Europea contempla la estimulación de agrupaciones geográficas o sectoriales de PYMEs, así como el establecimiento de una red europea de apoyo a los negocios electrónicos antes de fin de 2003.

4.3.2. Administración Digital

Tabla 17.
Objetivos particulares en relación con la ADMINISTRACIÓN DIGITAL.

CONTENIDOS Y SERVICIOS **ADMINISTRACIÓN DIGITAL**

- Acercar al máximo los servicios de la Administración al ciudadano por medio de la diversificación de los canales de acceso.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados mediante el empleo de NTICs.
- Adaptar los procedimientos internos y el marco normativo para maximizar el aprovechamiento de las facilidades de las NTICs.
- Mejorar la interconexión entre las administraciones Autonómica, Local y General del Estado.

El desarrollo de la Administración Digital conlleva múltiples beneficios para los distintos agentes implicados en la Sociedad de la Información. Por una parte, es un modo de acercar y facilitar las relaciones entre las administraciones y los administrados, aportando ventajas a ambos: se optimizan los procesos, se aumenta la eficiencia y, al mismo tiempo, se mejora la calidad de la atención y del servicio que perciben los ciudadanos. Por otro lado, de modo indirecto, también se ejerce una influencia en la industria del sector a través de la demanda generada, y en la sociedad en general, al actuar la Administración como un referente en materia de innovación e incorporación de nuevas tecnologías y servicios.

Los compromisos políticos de las Administraciones van en la dirección de impulsar inequívocamente este proceso, hasta conseguir que todas las relaciones con los administrados puedan realizarse mediante el uso exclusivo, si así se deseara, por medios telemáticos. La constatación de esa voluntad política se recoge en las iniciativas formuladas, bien en el marco de la Unión Europea o de España. En algunos casos, las directrices de la Unión Europea han llegado a establecer un horizonte temporal para la consecución de los objetivos enunciados⁴.

Por ello, las administraciones públicas, a todos los niveles, deben esforzarse por explotar las nuevas tecnologías con un doble objetivo: por una parte, incrementar la eficiencia en el desarrollo de sus procesos internos; de otra, abrir nuevas vías para la comunicación con el ciudadano, maximizando la accesibilidad a la información y poniendo en marcha servicios innovadores, encaminados a la realización de trámites administrativos por medios telemáticos. Todo lo anterior debe llevarse a cabo sin perder de vista la ambiciosa meta, todavía lejana, de la Ventanilla Única de la Administración.

4) Este es el caso de la voluntad, expresada en el marco de eEurope 2005, de disponer de todos los servicios públicos básicos interactivos antes de finalizar 2004 o de realizar por medios electrónicos gran parte de la contratación pública antes de finalizar 2005.

4.3.3. Calidad y Acercamiento

Tabla 18.

Objetivos particulares en relación con el ACERCAMIENTO Y CALIDAD de los servicios públicos.

CONTENIDOS Y SERVICIOS ACERCAMIENTO Y CALIDAD

- Acercar al ciudadano y mejorar la calidad de los servicios públicos básicos (sanidad, educación, empleo, servicios sociales...) mediante el empleo de NTICs:
- Favorecer la incorporación de nuevas prácticas pedagógicas en el sistema educativo, basadas en herramientas formativas multimedia
- Agilizar la gestión de los servicios sanitarios, en particular en la relación con el paciente y en la mejora del tratamiento de la información médica.

El otro ámbito de actuación en el que la administración regional debe actuar de una forma más directa, en relación con la creación y desarrollo de nuevos contenidos y servicios, está conformado por los servicios públicos esenciales de su competencia, con referencia especial a la educación, la sanidad, los servicios sociales y el empleo.

La Unión Europea, en su nuevo plan eEurope 2005 presta especial atención a los dos primeros, y establece un amplio conjunto de directivas, que bajo los epígrafes de aprendizaje en línea y salud en línea, persiguen que todos los estados miembros dispongan, en el periodo de vigencia del plan, 2003-2005, de unos servicios públicos de educación y salud electrónicos y modernos. En España, en el marco del Estado de las Autonomías, son los gobiernos regionales los que asumen la gestión de estos y otros servicios públicos de vital importancia. Es evidente que la prestación de dichos servicios puede y debe verse beneficiada de la aplicación de las NTICs a su desarrollo.

En el caso concreto de Castilla y León, el reciente traspaso de competencias en materia de educación, sanidad y empleo supone una gran responsabilidad y un gran reto para el gobierno regional. Por otro lado, también supone la oportunidad de mejorar dichos servicios y adecuarlos a las necesidades de toda la población, acercándolos y aumentando su calidad.

Por todo ello, con el fin de aumentar la calidad de vida de sus habitantes, la Junta Castilla y León se formula como objetivo general, en el marco de la presente Estrategia, el acercamiento y la mejora de la calidad de los servicios públicos que presta, con especial atención a la sanidad y la educación, mediante el empleo generalizado de nuevas tecnologías.

5. MODELO DE INDICADORES

La definición de los objetivos estratégicos expuestos en los epígrafes precedentes de la presente Estrategia está sustentada sobre el análisis de la situación actual de la Sociedad de la Información en Castilla y León y sobre la caracterización del escenario deseado de futuro, a partir de las previsiones de evolución estimadas. En consecuencia, es necesario disponer de un instrumento que permita evaluar los resultados de las acciones acometidas: este instrumento es el Catálogo de Indicadores de la Sociedad de la Información en Castilla y León.

Este conjunto de indicadores debe ser desarrollado con una doble meta: de un lado, proporcionar un elemento de medición del grado de consecución de los objetivos de la presente Estrategia a través de las políticas aplicadas – de una forma general o incluso particularmente, mediante la fijación de objetivos cuantitativos en el seno de iniciativas o proyectos concretos –; de otro, como la base del diagnóstico para la elaboración de nuevas estrategias en el futuro. En fin, los indicadores constituyen el instrumento necesario para realizar un seguimiento de los resultados de la aplicación de las políticas, y su precisión y actualidad permiten adoptar las decisiones necesarias para corregir a tiempo las desviaciones que se puedan producir en un entorno tan cambiante.

No existe un único conjunto de indicadores de aplicación general: las particularidades de cada ámbito de aplicación específico influyen decisivamente en su elección; además, el conjunto de indicadores satisfactorio no es necesariamente único. Ambos condicionantes convierten la elección de los indicadores adecuados en una cuestión en absoluto trivial, y son muchos los elementos que deben ser tenidos en cuenta a la hora de seleccionarlos.

A continuación se presentan los criterios que se han tenido en consideración a la hora de definir el catálogo de indicadores para el caso concreto de la Estrategia de la Sociedad de la Información de Castilla y León:

I. Orientación al diagnóstico:

Dado que el catálogo de indicadores constituye el punto de partida para diagnósticos futuros, debe ser diseñado de forma que ofrezca una cobertura total de todos los aspectos relacionados con la Sociedad de la Información.

II. Orientación a los resultados:

Los indicadores deben ser un elemento de medición del impacto de las políticas: lo que se pretende evaluar son los resultados derivados de la aplicación de las políticas, y no las políticas mismas.

III. Alineación con el entorno:

Los indicadores deben estar, en la medida de lo posible, alineados con los definidos en el entorno geopolítico de la Comunidad Autónoma. La disponibilidad de datos homogéneos con los de otras regiones o países permite establecer comparaciones que sitúen la realidad de la Comunidad en relación con el marco europeo, nacional o regional.

IV. Adecuación a la realidad de Castilla y León:

Sin perjuicio de lo expuesto en el punto anterior, los objetivos deben ser definidos teniendo en cuenta en todo momento los condicionantes o hechos diferenciales derivados de naturaleza o situación actual de la región, y de sus perspectivas o expectativas de evolución futuras.

V. Naturaleza dual del catálogo:

El catálogo de indicadores debe incluir, de igual manera, indicadores de naturaleza estática y dinámica: los primeros proporcionarán información sobre la situación en un determinado instante temporal; las variaciones de los segundos serán las que aporten elementos de juicio. Los primeros informan proporcionando una foto fija de la situación, mientras que los segundos lo hacen sobre la tendencia o evolución.

VI. Indicadores multidimensionales:

Muchos indicadores pueden ser analizados desde varias dimensiones, dando lugar a nuevos indicadores complementarios en un nivel inferior de agregación. Algunos de ellos se desglosan en ejes específicos: por ejemplo acceso a Internet por tipo de conexión. Sin embargo, en muchos casos son las variables socioeconómicas las que definen los ejes en los que es posible desagregar la información del indicador: por ejemplo acceso a Internet por sexo, edad, nivel de renta, tipo de población, etc. Estas variables deben ser tenidas en cuenta para corregir desigualdades. Es posible, por ejemplo, que el hecho de que el acceso a Internet en un territorio ascienda al 35% pueda ocultar que sólo el 5% de los mayores de 65 años accede.

VII. Persistencia temporal:

Es necesario considerar que el vertiginoso avance de las NTICs, así como la etapa de desarrollo actual de la Sociedad de la Información, conllevan que la rapidez con la que se producen los cambios provoque una efímera validez de los datos relacionados con muchos de los indicadores, o del indicador mismo. Por ello, es muy importante disponer de la información con la periodicidad adecuada en cada caso, y con la agilidad necesaria para que el desfase temporal entre su obtención y su publicación no sea significativo.

5.1. CATÁLOGO DE INDICADORES

La aplicación de los criterios anteriores al caso concreto de Castilla y León ha dado lugar a un catálogo de indicadores clasificados con respecto a los ámbitos de análisis de los que proceden: infraestructuras y servicios básicos, la Sociedad de la Información en el sector residencial, la Sociedad de la Información en la empresa, la Administración Digital y los servicios públicos básicos.

A continuación se presenta, únicamente, el catálogo de indicadores convenientemente clasificados. Para cada uno de ellos se incluye, en un documento anexo al presente, una ficha que contiene su definición, el objetivo que se persigue con su medición, los componentes que lo conforman y sus ejes de desagregación.

5.1.1. Infraestructuras y servicios básicos

Los indicadores relativos al ámbito de análisis de infraestructuras y servicios básicos son los siguientes:

Tabla 19.
Indicadores sobre infraestructuras y servicios básicos.

Disponibilidad de infraestructuras

- ISB-1: Disponibilidad de acceso a Internet en los hogares.
- ISB-2: Oferta y disponibilidad de servicios de comunicación de datos.
- ISB-3: Disponibilidad de servicios de difusión y comunicaciones móviles.
- ISB-4: Puntos de acceso público a Internet.

Mercado de las telecomunicaciones

- ISB-5: Competencia en el mercado de telecomunicaciones residencial.
- ISB-6: Competencia en el mercado de telecomunicaciones empresarial.
- ISB-7: Competencia en el mercado de telecomunicaciones público.
- ISB-8: Nivel de inversión en NTICs.

5.1.2. El sector residencial

Los indicadores relativos a la Sociedad de la Información en el sector residencial son los siguientes:

Tabla 20.
Indicadores para el sector residencial.

Equipamiento y servicios

- SIR-1: Penetración de dispositivos de acceso en el hogar.
- SIR-2: Acceso a Internet.
- SIR-3: Demanda de servicios audiovisuales.

Uso y barreras de acceso

- SIR-4: Uso de Internet.
- SIR-5: Conocimiento y capacitación general en NTICs.
- SIR-6: Gasto medio en servicios de la Sociedad de la Información.

5.1.3. El sector empresarial

Los indicadores relativos a la Sociedad de la Información en la empresa son los siguientes:

Tabla 21.
Indicadores para el sector empresarial.

Incorporación de las NTICs a la actividad empresarial

- SIE-1: Nivel de equipamiento de las empresas.
- SIE-2: Conectividad de las empresas.
- SIE-3: Aplicación de las NTICs a los procesos de gestión y productivos.
- SIE-4: Presencia de las empresas en Internet.
- SIE-5: Comercio electrónico.
- SIE-6: Formación en NTICs.
- SIE-7: Barreras de acceso.
- SIE-8: Gasto e inversión en NTICs.

El sector industrial de la SI

- SIE-9: Caracterización del sector industrial de la SI.
- SIE-10: Volumen del sector industrial de la SI.

El subsector audiovisual y de contenidos

- SIE-11: Presencia de la región en la Red.
- SIE-12: El subsector audiovisual.

Investigación, Desarrollo e Innovación

- SIE-13: Inversión en I+D+i.
- SIE-14: Actividad de centros tecnológicos y de investigación.

5.1.4. La Administración Digital

Los indicadores relativos a la Administración Digital son los siguientes:

Tabla 22.
Indicadores en relación con la Administración Digital.

Incorporación de las NTICs a la gestión administrativa

- AD-1: Equipamiento en centros administrativos.
- AD-2: Conectividad en centros administrativos.
- AD-3: Formación en NTICs del personal de la Administración.
- AD-4: Empleo de NTICs por parte del personal de la Administración.
- AD-5: Automatización de la gestión.
- AD-6: Inversión y gasto en NTICs.

Servicios de la Administración Digital

- AD-7: Presencia en Internet.
- AD-8: Visitas a los sitios web de la Administración.
- AD-9: Canales de acceso a los servicios de la Administración Digital.
- AD-10: Barreras para el uso de la Administración Digital.
- AD-11: Alcance de los servicios de la Administración Digital.
- AD-12: Contratación Pública en Internet.

5.1.5. Los servicios públicos básicos

Los indicadores relativos a los servicios públicos básicos son los siguientes:

Tabla 23.
Indicadores en relación con los servicios públicos básicos.

Educación

- SPB-1: Equipamiento en centros educativos.
- SPB-2: Conectividad en centros educativos.
- SPB-3: Formación en NTICs del personal docente.
- SPB-4: Empleo de NTICs por parte del personal docente.
- SPB-5: Las NTICs en la práctica pedagógica.
- SPB-6: Empleo de NTICs por parte del alumnado.
- SPB-7: Inversión y gasto en NTICs.

Sanidad

- SPB-8: Equipamiento en centros sanitarios.
- SPB-9: Conectividad en centros sanitarios.
- SPB-10: Formación en NTICs del personal sanitario.
- SPB-11: Empleo de NTICs por parte del personal sanitario.
- SPB-12: Gestión administrativa de los servicios sanitarios.
- SPB-13: Gestión de la información clínica.
- SPB-14: Inversión y gasto en NTICs.

Formación y empleo

- SPB-15: Oferta de profesionales en NTICs.
- SPB-16: Demanda de profesionales en NTICs.
- SPB-17: Presencia del teletrabajo.

5.2. MATRIZ OBJETIVOS-INDICADORES

Un objetivo básico del conjunto de indicadores definido es poder realizar un diagnóstico completo de la evolución de la Sociedad de la Información en la región. Pero, además, como ya se ha comentado, existe una correlación directa entre el conjunto de objetivos estratégicos de la presente Estrategia y el catálogo de indicadores definido. Gracias a ello, será posible la medición de los resultados obtenidos mediante la aplicación de las políticas emanadas de dichos objetivos.

La Tabla 24 representa una matriz que explicita esa relación, vinculando los objetivos generales definidos con el conjunto de indicadores aplicables para medir su nivel de cumplimiento. Este mecanismo de medida del grado de desarrollo de la Estrategia es complementado, en un nivel de detalle superior, con la asociación de indicadores a cada acción concreta incluida en la misma.

Tabla 24.
Matriz Objetivos – Indicadores

	Universalización	Banda Ancha	Capacitación	Modernización	Presencia	Administración Digital	Calidad y Acercamiento
Infraestructuras y servicios básicos							
Disponibilidad de infraestructuras	ISB-1, ISB-2, ISB-3, ISB-4	ISB-1, ISB-2, ISB-3, ISB-4				ISB-2	ISB-2
Mercado de las telecomunicaciones	ISB-5, ISB-6, ISB-7, ISB-8	ISB-5, ISB-6, ISB-7, ISB-8	ISB-5, ISB-6	ISB-6, ISB-8		ISB-7, ISB-8	ISB-7, ISB-8
Sector residencial							
Equipamientos y servicios	SIR-1, SIR-2	SIR-1, SIR-2	SIR-1, SIR-2, SIR-3		SIR-1, SIR-2, SIR-3	SIR-2	SIR-2
Uso y barreras de acceso	SIR-4, SIR-5, SIR-6	SIR-4, SIR-5, SIR-6	SIR-4, SIR-5, SIR-6		SIR-4	SIR-4, SIR-5	SIR-4, SIR-5
Sector empresarial							
NTIGs en la actividad empresarial	SIE-2, SIE-7, SIE-8	SIE-2, SIE-7, SIE-8	SIE-6, SIE-7, SIE-8	SIE-1, SIE-2, SIE-3, SIE-4, SIE-5, SIE-6, SIE-7, SIE-8	SIE-4, SIE-5, SIE-7, SIE-8	SIE-3, SIE-5, SIE-7	SIE-3
Sector industrial de la SI	SIE-9, SIE-10	SIE-9, SIE-10		SIE-9, SIE-10			
Audiovisual y contenidos							
I+D+i			SIE-13, SIE-14	SIE-13, SIE-14	SIE-11, SIE-12	SIE-11, SIE-12	
Administración Digital							
NTIGs en la gestión administrativa	AD-2	AD-2	AD-3, AD-4, AD-6	AD-3, AD-4, AD-5, AD-6		AD-1, AD-2, AD-3, AD-4, AD-5, AD-6	
Administración Digital			AD-8, AD-10			AD-7, AD-8, AD-9, AD-10, AD-11, AD-12	
Servicios públicos básicos							
Educación	SPB-1, SPB-2	SPB-2	SPB-3, SPB-4, SPB-5, SPB-6	SPB-5	SPB-4, SPB-5, SPB-6		SPB-1, SPB-2, SPB-3, SPB-4, SPB-5, SPB-6, SPB-7
Sanidad		SPB-9	SPB-10, SPB-11, SPB-14	SPB-12, SPB-13	SPB-11, SPB-12		SPB-8, SPB-9, SPB-10, SPB-11, SPB-12, SPB-13, SPB-14
Formación y empleo			SPB-15, SPB-16, SPB-17	SPB-15, SPB-16, SPB-17			

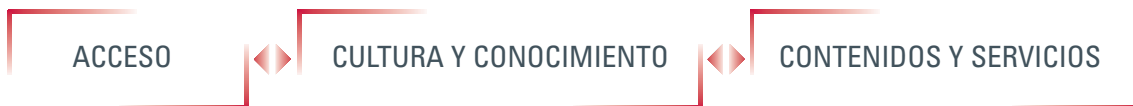


Parte III
Las Iniciativas

Para alcanzar la consecución de los objetivos fijados, la Estrategia de la Sociedad de la Información de Castilla y León se articula en un conjunto de líneas estratégicas de actuación, en las cuales se engloban las iniciativas y proyectos cuya ejecución se llevará a cabo en el marco de dicha Estrategia.

Tres de las seis líneas estratégicas que componen la Estrategia tienen carácter horizontal o global, por incluir iniciativas y proyectos relativos a aspectos de base en el desarrollo de la Sociedad de la Información en Castilla y León. Estas líneas estratégicas se han establecido en respuesta a los tres ejes estratégicos globales descritos en la segunda parte de este documento.

Figura 3:
Líneas estratégicas horizontales o globales de la Estrategia.



Las restantes tres líneas estratégicas se etiquetan como sectoriales o específicas, al centrarse en ámbitos concretos que, por su relevancia, demandan una intensificación de las actuaciones.

Figura 4:
Líneas estratégicas sectoriales o específicas.



6. ACCESO

En virtud de la estructura de la que se ha dotado al presente documento, esta primera línea estratégica está conformada por iniciativas y proyectos que tratan de dar cumplimiento a los objetivos planteados en materia de accesibilidad, por parte de la ciudadanía y las empresas de la región, a las infraestructuras y servicios de telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Una visión de la Sociedad de la Información – al menos en lo que se refiere a la accesibilidad a los servicios – como un mercado sectorial no es en modo alguno desacertado: existe una componente de oferta, concretada en los operadores de telecomunicaciones y en los proveedores de servicios; una componente de demanda, por parte de ciudadanos, empresas usuarios y organismos públicos; y un agente regulador, la Administración pública, que debe catalizar la primera e impulsar la segunda, garantizando el equilibrio para ambas partes.

Desde esta óptica, las dos primeras iniciativas actuarán sobre los agentes de oferta y de demanda. Con el conjunto de proyectos agrupados bajo la denominación *Impulso de la oferta de infraestructuras y servicios* se pretende universalizar el acceso a las infraestructuras y potenciar el despliegue de redes de banda ancha, bajo los criterios de minimizar las desigualdades y lograr que la tecnología sea un elemento de cohesión social, y no al contrario.

La iniciativa *La demanda como motor de la competencia* persigue que el escenario de accesibilidad evolucione hacia una situación de competencia efectiva. Para ello, es necesario incrementar el nivel de demanda en la sociedad, impulsando el empleo de servicios avanzados y actuando sobre colectivos como las familias o los habitantes del medio rural. Pero también es imprescindible que la Administración tome conciencia de su peso en el mercado regional de las telecomunicaciones y explote al máximo su capacidad de demanda, en beneficio de la extensión de redes y servicios hacia la sociedad.

El aumento del nivel de acceso pasa también por reducir – y, si es posible, eliminar – las barreras existentes, económicas, culturales o sociales, generalizadas o que afecten a colectivos específicos. La iniciativa *Eliminación de las barreras de acceso* actúa en esta línea.

Finalmente, es imprescindible conocer si las actuaciones llevadas a cabo cobran el efecto deseado. Para ello, debe medirse, con la periodicidad y precisión suficientes, la situación de la Sociedad de la Información en la región, conforme al Plan de Indicadores expuesto en el capítulo anterior. Ese es el objetivo principal del *Observatorio de la Sociedad de la Información*, identificar y cuantificar el impacto de las medidas en curso, para, en su caso, llevar a cabo las variaciones precisas.

Tabla 25.
Resumen de iniciativas y proyectos correspondientes a la línea estratégica Acceso.

A **ACCESO**

A1 Impulso de la oferta de infraestructuras y servicios

- Universalización del servicio de acceso a Internet
- Extensión de infraestructuras de acceso de alta capacidad
- Extensión de infraestructuras soporte de otros servicios esenciales
- Política de telecomunicaciones

Agentes implicados:

JCYL; Administración General del Estado; Administraciones Locales; Entidades financieras; Operadores de telecomunicaciones; proveedores de servicios; Operadores del sector audiovisual.

A2 La demanda como motor de la competencia

- La Administración Regional como agente de demanda
- Fomento de la demanda en los usuarios
- Observatorio del mercado de las telecomunicaciones

Agentes implicados:

JCYL; Administración General del Estado; Administraciones Locales; CC.AA.; Entidades financieras; Operadores de telecomunicaciones.

A3 Eliminación de las barreras de acceso

- Red de centros Proxim@
- Incorporación plena de la mujer a la Sociedad de la Información
- Medidas de acceso igualitario de colectivos especiales

Agentes implicados:

JCYL; Administraciones Locales; Operadores de telecomunicaciones; proveedores de servicios; Entidades financieras; Empresas del sector.

A4 Observatorio de la Sociedad de la Información

- Observatorio de la Sociedad de la Información

Agentes implicados:

JCYL; Administraciones Locales; Operadores de telecomunicaciones; Cámaras de Comercio, Organizaciones Empresariales; Tejido empresarial de la Región.

A1 IMPULSO DE LA OFERTA DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS

El despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones y la implantación de servicios corresponde al conjunto de actores que constituyen este sector empresarial, operadores de telecomunicaciones y proveedores de servicios. Son estos agentes los responsables últimos de la definición de la oferta en este ámbito y los principales proveedores de financiación para su extensión.

Por otro lado, el marco normativo que rige – y en última instancia condiciona – el desarrollo de negocio de operadores y proveedores viene determinado, en su práctica totali-

dad, por los órganos legislativos europeos y nacionales. Las competencias en esta materia de las comunidades autónomas se centran exclusivamente en medios de comunicación social y en determinados aspectos reglamentarios ligados directamente a competencias asumidas, como medio ambiente u ordenación del territorio.

En consecuencia, las políticas de la Junta en este ámbito deben enfocarse, principalmente, hacia el impulso y dinamización en el desarrollo de las componentes de oferta de los operadores y proveedores del servicio, por la vía del diálogo y la colaboración. Evidentemente, quedan las actuaciones relativas al fomento de la demanda, que serán tratadas más adelante en una iniciativa específica.

Así las cosas, los proyectos encuadrados en esta iniciativa responden a los siguientes conceptos:

- Eliminación de la barrera que supone, para un segmento importante de la población, la imposibilidad de contratar un acceso a Internet por la inexistencia de infraestructuras adecuadas.
- Extensión de la capilaridad de las redes de acceso, con especial hincapié en las de alta capacidad.
- Conclusión del despliegue de infraestructuras asociadas a los servicios de radio-difusión, con especial énfasis en los nuevos servicios digitales.
- Creación de un foro de diálogo permanente con los operadores de telecomunicaciones y proveedores de servicios.

A1-P1 Universalización del servicio de acceso a Internet

Uno de los objetivos particulares de esta Estrategia en el ámbito del Acceso es acelerar el proceso de sustitución de infraestructuras para extender la posibilidad de acceso a Internet a la totalidad de ciudadanos de la región.

Efectivamente, la existencia de líneas TRAC⁵ y concentradas en buena parte del medio rural de la región, elevan a un 14% el porcentaje de población de los municipios menores de 5.000 habitantes que está imposibilitado para contratar un acceso a Internet. Como ya se ha indicado en el capítulo dedicado al diagnóstico, esta cifra se eleva hasta el 25% en las provincias de Burgos y Soria.

Las últimas directivas europeas sobre telecomunicaciones consideran el acceso a Internet como parte integrante del servicio universal al que tiene derecho todo ciudadano de la Unión, directivas que son traspuestas al derecho nacional a través de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, además de en el seno de las modificaciones a la Ley General de Telecomunicaciones que estudia el Gobierno Central.

5) Siglas de Telefonía Rural de Acceso Celular.

En este contexto, Telefónica de España, único operador obligado a prestar el servicio universal, se halla inmerso en el procedimiento de contratación de soluciones para el despliegue de infraestructuras que permitan dar cobertura efectiva a esta exigencia normativa. Las fechas fijadas por las administraciones citadas obligan al operador dominante a prestar el servicio antes del inicio del año 2005. Los plazos que éste maneja permiten estimar la finalización del despliegue de infraestructuras a lo largo de 2004, si bien la entrada en servicio puede retrasarse hasta la fecha límite establecida.

La financiación de estas actuaciones no es una cuestión baladí. El Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) destinará más de 100 millones de euros a través de un Programa Operativo, que se destinarán a las regiones consideradas como objetivo 1, entre ellas Castilla y León.

La Junta ha seguido, en el marco del PDIS II, una política de apoyo directo a los operadores en el despliegue de estas infraestructuras. Esta política será prorrogada en el marco de esta Estrategia, concretada en acciones de apoyo al despliegue basado en tecnologías con proyección de futuro, válidas en una ventana temporal amplia.

A1-P2 Extensión de infraestructuras de acceso de alta capacidad

El diagnóstico de la situación actual ha puesto de manifiesto la existencia de dos realidades absolutamente distintas en relación con el despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones en la región: a la imposibilidad de acceso citada en los párrafos anteriores, se contraponen el liderazgo nacional en hogares pasados por el operador de cable, que supera la cifra del 60%, pero se centra únicamente en los núcleos mayores.

Las actuaciones en estos dos escenarios extremos son claras: la decidida apuesta por la eliminación de las líneas TRAC y concentradas, en un caso, y el fomento de la demanda para el aprovechamiento de las infraestructuras existentes, en el otro. Sin embargo, existe el riesgo de crear una nueva isla al margen de la banda ancha, constituida por los municipios de tamaño intermedio, que no podrán beneficiarse de la implantación de nuevas infraestructuras para el acceso universal ni se encuentran incluidos en los planes de despliegue a medio plazo de los servicios de acceso de banda ancha. Para eliminar este riesgo, la Junta debe actuar por la vía del diálogo y, en su caso, el apoyo concreto a acciones de los operadores involucrados.

La política en materia de telecomunicaciones desarrollada por la Administración General del Estado es conducente a homologar el status de los operadores de cable al de cualquier otro operador de telecomunicaciones, sustituyendo sus concesiones administrativas por licencias, en el marco establecido por la Ley General de Telecomunicaciones. Igualmente, los operadores de cable quedarán eximidos de parte de sus compromisos de inversión y despliegue, que se guiarán por criterios de mercado. Esta mayor capacidad de maniobra de la que dispondrá, en este contexto, el operador regional de cable, es una oportunidad para impulsar el despliegue de los servicios que presta y extenderlos a un ámbito geográfico mayor.

Por otra parte, el ritmo de contratación de servicios ADSL en Castilla y León crece significativamente por debajo de la media nacional, en parte por el lento despliegue del operador de las infraestructuras necesarias.

En ambos casos, es necesario el establecimiento de una vía de diálogo, negociación y cooperación para que los operadores aceleren el despliegue de infraestructuras de banda ancha en el ámbito territorial citado. Las medidas de apoyo que puedan resultar, en forma de acción pública concertada con el sector privado, servirán de excelente complemento para las actuaciones que, en el mismo sentido, se realicen desde el lado de la demanda.

Finalmente, la Junta debe seguir muy de cerca la evolución de otro tipo de infraestructuras que puedan servir para cubrir este segmento de población. Así, los operadores de LMDS, los servicios basados en satélite o los avances de las compañías eléctricas con la tecnología PLC, por citar tres ejemplos, deben ser objeto de un seguimiento detallado, con objeto de identificar oportunidades de aplicación.

A1-P3 Extensión de infraestructuras soporte de otros servicios esenciales

El PDIS II recogía un programa destinado a extender la accesibilidad de servicios de telecomunicación esenciales. Si bien el grado de avance alcanzado es importante, todavía restan por efectuar actuaciones en aras de disponer de una cobertura suficiente de este tipo de servicios.

Así, se dará continuación a las actuaciones encaminadas a la extensión de la cobertura regional de servicios de radiodifusión⁶, prestando especial atención a las infraestructuras de radiodifusión digital.

A1-P4 Política de telecomunicaciones

De manera complementaria a las acciones específicas y directas sobre el despliegue de infraestructuras, la Junta debe desarrollar una política general de telecomunicaciones encaminada a impulsar las acciones de los operadores para la extensión de sus redes.

Las medidas de la Junta en este ámbito deben pasar por el desarrollo del marco normativo autonómico en materia de telecomunicaciones, siempre teniendo en mente el objetivo de impulsar el despliegue de redes facilitando la labor de los operadores: ello pasa por la simplificación de los procedimientos administrativos asociados y por el fomento de la compartición de infraestructuras. Las administraciones locales desempeñan un papel de gran relevancia en este aspecto, por lo que se debe dar continuidad a las campañas de sensibilización e información iniciadas en el PDIS II.

6) Servicios de radio y televisión analógicas.

Por otro lado, es igualmente un factor importante para facilitar el despliegue el aprovechamiento máximo de las infraestructuras –emplazamientos, derechos de paso, ductos– de las administraciones públicas en la región. El análisis de la posibilidad de este aprovechamiento, apoyado sobre un sistema de información geográfica que permita identificar necesidades y planificar acciones de despliegue, debe formar parte de las políticas regionales en materia de telecomunicaciones. Igualmente, el seguimiento del impacto de la normativa sobre infraestructuras comunes de telecomunicaciones en edificios y la habilitación de normas complementarias para la construcción de canalizaciones en nuevas obras de urbanización deben formar parte de este conjunto de acciones.

Por último, se establecerá un foro regional de diálogo para el sector de telecomunicaciones, en el que se encuentren representados todos los agentes implicados, y que tendrá como objeto la identificación de medidas prioritarias de actuación en relación con la Sociedad de la Información.

A2 LA DEMANDA COMO MOTOR DE LA COMPETENCIA

Las actuaciones descritas bajo el epígrafe anterior tienen como objeto claro actuar directamente sobre la oferta de infraestructuras y servicios de telecomunicaciones. Existe asimismo la posibilidad de actuar indirectamente sobre la oferta a través de la demanda, y en esto la Junta tiene un doble papel que jugar:

- Aprovechar su propio potencial de demanda, como uno de los principales consumidores de servicios de la región.
- Inducir un mayor nivel de demanda en ciudadanos y empresas, a través de campañas de sensibilización, promoción, divulgación e, incluso, ayudas a la contratación de bienes o servicios.

El objetivo final de estas actuaciones debe ser no sólo extender la oferta, sino perfeccionar este escenario logrando una situación de competencia efectiva, si no total, al menos en determinados segmentos o grupos de servicios. Esto debe tomarse siempre desde una perspectiva en la que las actuaciones de la Junta se enmarcan en medidas de otro tipo –legislativas, económicas– adoptadas desde otras administraciones: General del Estado y Unión Europea.

Adicionalmente, es necesario conocer cuál es el impacto de estas medidas en el mercado regional de telecomunicaciones, por lo que uno de los proyectos encuadrado en esta iniciativa es la creación del Observatorio del mercado de las telecomunicaciones, como parte integrante del más general Observatorio de la Sociedad de la Información.

A2-P1 La Administración Regional como agente de demanda

La actividad de la Junta en la gestión de servicios públicos motiva la existencia de más de 2.000 emplazamientos por toda la región, entre los que se incluyen centros adminis-

trativos, centros de enseñanza, oficinas de empleo, centros de salud u hospitales. Si a ellos se añaden los correspondientes a las administraciones locales, este número se ve notablemente incrementado.

La integración en el tratamiento de la información, así como la compartición de datos comunes en la gestión administrativa y técnica, forzarán a maximizar la conectividad entre todos estos emplazamientos. Ello obligará a la Administración Regional a planificar detenidamente sus actuaciones en esta materia, con objeto de obtener un equilibrio entre las necesidades y los recursos disponibles, que permita alcanzar el objetivo de un acercamiento de los servicios al ciudadano y una mejora de la gestión.

Por otro lado, estas necesidades implicarán un aumento importante en el nivel de contratación de servicios de telecomunicaciones: comunicaciones de datos, de voz fija, de voz móvil y de acceso a Internet. Esta circunstancia motiva la conveniencia de adoptar una estrategia encaminada a la convocatoria de concursos públicos abiertos para la adjudicación de los correspondientes contratos.

De este modo, la Junta de Castilla y León se alinea con las tendencias de las administraciones europea y central hacia la convocatoria de este tipo de concursos, en aras de una competencia efectiva entre operadores. Al mismo tiempo, una definición apropiada de las condiciones de los concursos puede servir para dinamizar, indirectamente, los planes de despliegue de infraestructuras de los operadores que deseen optar a la adjudicación.

Una medida de alcance más restringido, pero que puede ser igualmente eficaz en su ámbito de actuación, es el desarrollo e implantación de aplicaciones avanzadas sobre servicios de comunicaciones móviles, centrados ya en la tecnología GPRS o, incluso, UMTS. La definición y ejecución de proyectos – en los campos de la gestión de flotas de transporte o la emergencia pública, por citar dos ejemplos – en colaboración con los operadores, puede ser un elemento de impulso al despliegue de las infraestructuras de soporte.

A2-P2 Fomento de la demanda en los usuarios

Las actuaciones del lado de la demanda no deben ceñirse únicamente al aprovechamiento del potencial de la Junta en este aspecto, sino que deben buscar el impulso en los usuarios finales.

Es evidente que deben considerarse como inductoras de demanda las actuaciones encaminadas a la creación de puntos de acceso público a Internet, incluidas en el proyecto «A3-P1 Red de centros Proxim@», así como todas las destinadas a acciones de divulgación y formación básica en NTICs, encuadradas en la iniciativa «CC1 Vivir y trabajar en la Sociedad de la Información».

Las citadas actuaciones podrán ser complementadas por acciones directas de apoyo a la demanda, en busca de romper las barreras de acceso identificadas, de uno u otro tipo.

Entre ellas, tendrían cabida aquéllas destinadas a los colectivos emplazados en el medio rural – con dificultades para el acceso a servicios de banda ancha, ante las limitaciones del despliegue de infraestructuras –.

A2-P3 Observatorio del mercado de las telecomunicaciones

Interpretar el efecto de las medidas de fomento de la competencia pasa, necesariamente, por conocer con detalle la evolución del mercado de telecomunicaciones en la región. Con esta idea se plantea el proyecto de puesta en marcha de un Observatorio del mercado de las telecomunicaciones, integrado en el más amplio Observatorio de la Sociedad de la Información.

Este observatorio tendrá por objeto facilitar el análisis del nivel de competencia en la prestación de servicios de telecomunicaciones, a partir de la toma de datos que permitan caracterizar este mercado: penetración de servicios, consolidación de operadores alternativos o precios.

Una actuación que puede ayudar a potenciar este proyecto es la adopción de acuerdos de fórmulas de colaboración con otras administraciones para profundizar en la observación del mercado. En esta línea, es de destacar el relevante papel que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones juega en el ámbito nacional, y con la cual han estrechado vínculos en los últimos meses algunos gobiernos regionales, como los de Canarias, Galicia o Andalucía.

A3 ELIMINACIÓN DE LAS BARRERAS DE ACCESO

El texto introductorio de esta línea estratégica sintetiza el papel de las administraciones públicas en relación con las infraestructuras y servicios de telecomunicaciones en los conceptos de catalizadoras de la oferta, impulsoras de la demanda y garantes de la igualdad de acceso. Precisamente, esta iniciativa responde a esta última idea, desarrollando proyectos y acciones destinados a eliminar, o al menos reducir, las barreras de acceso existentes a la Sociedad de la Información. Y es que, efectivamente, determinados colectivos, por motivos geográficos, económicos, culturales o sociales, no disponen de las mismas posibilidades de acceso a los servicios y a las nuevas tecnologías que el resto de la Sociedad.

En primer lugar, se presenta un proyecto que responde a las directrices marcadas desde la Unión Europea para la creación y extensión de una red de puntos de acceso público a Internet en las regiones. Seguidamente, se exponen las actuaciones destinadas a la plena incorporación de la mujer a la Sociedad de la Información, en la línea de otros proyectos de apoyo destinados a colectivos de especial interés, como la juventud⁷ o los desempleados. El último proyecto va destinado a colectivos especiales, que por motivo

7) Con una iniciativa expresamente dedicada: *Una nueva cultura para los jóvenes*.

de discapacidades, físicas o psíquicas, requieren actuaciones especiales para su adaptación al nuevo entorno sociológico.

A3-P1 Red de centros Proxim@

En los últimos meses, la Junta ha venido planificando o poniendo en marcha diferentes acciones encaminadas a la dotación de emplazamientos cuyo principal destino es el ser empleados como puntos de acceso a Internet a disposición de la sociedad en general, desde las bibliotecas de la región hasta la nueva red de telecentros, sin descartar el aprovechamiento de las infraestructuras existentes en los centros educativos. Recientemente, la Unión Europea, en el marco del nuevo plan de acción para 2005 de la iniciativa eEurope, ha establecido una directriz de cara a la creación de una red de puntos de acceso público a Internet (PAPI) con conexiones de banda ancha, que deberán estar presentes en la totalidad de municipios.

Esta Estrategia representa una gran oportunidad para cumplir lo establecido, por lo que se define este proyecto único que coordinará la totalidad de acciones iniciadas en las diferentes Administraciones Públicas de la región, velando por el despliegue de una red de puntos de acceso homogénea, que responda a necesidades reales detectadas y que se aproveche para la celebración de actividades de promoción, divulgación o formación. Como soporte formal a esta labor de coordinación, se creará el Registro de Puntos de Acceso a Internet de Castilla y León.

A3-P2 Incorporación plena de la mujer a la Sociedad de la Información

La Junta considera que el empleo de nuevas tecnologías puede resultar de gran utilidad para promover la igualdad de la mujer y favorecer la extensión de una cultura de igualdad de oportunidades – en todos los ámbitos, laborales y sociales – en la región. Por este motivo, este proyecto incluye acciones que tienen por objeto aplicar los nuevos avances tecnológicos en el cumplimiento de este objetivo.

Este proyecto hace suyas las acciones relacionadas con las nuevas tecnologías que se han aprobado recientemente en los siguientes planes de actuación:

- Estrategia Regional para la Igualdad de Mujeres y Hombres
- Plan Regional contra la Violencia hacia la Mujer en Castilla y León
- III Plan Integral de Igualdad de Oportunidades

Entre las acciones contempladas en estos planes, cabe destacar la difusión de información en esta materia a través de Internet, campañas de divulgación específicas sobre nuevas tecnologías, actividades de teleformación o la extensión de la red de orientación al empleo.

De manera complementaria, se buscará la mejora de los servicios que proporciona la Red de Asistencia a la Mujer mediante la incorporación de las nuevas tecnologías.

A3-P3 Medidas de acceso igualitario de colectivos especiales

La Junta de Castilla y León debe velar por la participación activa de todos los ciudadanos en los beneficios aportados por el desarrollo de la Sociedad de la Información en la región y garantizar que la totalidad de los colectivos disfruten de las ventajas de la aplicación de las NTICs, logrando una mayor cohesión y equilibrio sociales.

Este proyecto tiene por objeto la adopción de medidas encaminadas a eliminar, o al menos reducir, las barreras de acceso a la información y servicios a las que se enfrentan las personas que sufren algún tipo de discapacidad. Asimismo, la revolución tecnológica experimentada por los países desarrollados en los últimos años puede contribuir, en gran medida, a la eliminación también de barreras que forman parte de la vida cotidiana.

Este proyecto contempla todas las acciones – en curso y previstas – que son impulsadas por la Junta de Castilla y León, encaminadas al cumplimiento de los objetivos expresados en los párrafos anteriores.

A4 OBSERVATORIO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La correcta ejecución del presente Estrategia de la sociedad de la Información pasa, inevitablemente, por una evaluación precisa del impacto de las actuaciones acometidas en el desarrollo de la Sociedad de la Información en la región, con objeto de establecer las medidas correctoras que pudieran precisarse.

Asimismo, una caracterización detallada de la situación en Castilla y León permitirá establecer las comparaciones oportunas con otras regiones del entorno geopolítico, situando de este modo a la Comunidad Autónoma en su nivel de desarrollo relativo.

Por ello, la creación de un Observatorio de la Sociedad de la Información es un instrumento imprescindible para el cumplimiento de los objetivos de la Estrategia, y debe constituirse en un elemento de referencia para la definición de políticas de actuación de toda índole en Castilla y León. Por este último motivo, el Observatorio debe convertirse en el punto de referencia inequívoco en todo lo relativo a la Estrategia, incluyendo su difusión pública y su gestión.

A4-P1 Observatorio de la Sociedad de la Información

Este proyecto tiene por objetivo único la creación y puesta en marcha del Observatorio de la Sociedad de la Información –que integrará el ya referido Observatorio del mercado de telecomunicaciones–. Para ello, se deberán realizar las siguientes acciones a corto plazo:

- Establecimiento de la responsabilidad de gestión del Observatorio.
- Elaboración y publicación de una página web del Observatorio.
- Toma de datos sobre la base de los indicadores de progreso definidos en este mismo documento.

Del mismo modo, el Observatorio se constituirá en la marca identificativa del desarrollo de la Estrategia, asociadas a la cual deben desarrollarse todas las campañas de difusión y presentación pública del mismo. Asimismo, el órgano técnico de gestión de la Estrategia desarrollará sus tareas y hará públicos los resultados de las mismas en el marco del Observatorio.

7. CULTURA Y CONOCIMIENTO

La incorporación de esta línea a la presente Estrategia obedece, principalmente, al cumplimiento de uno de los objetivos estratégicos generales del mismo, que consiste en la consolidación de la cultura de la Sociedad de la Información en una doble vertiente: fomentando la *capacitación*, a través de la implantación de políticas activas de divulgación y formación en el marco de la S.I., e impulsando la *modernización*, mediante la adopción de nuevas tecnologías y de prácticas innovadoras en los sectores público y privado.

La primera iniciativa que se presenta, *Vivir y trabajar en la Sociedad de la Información*, responde al primero de los objetivos marcados y tiene por objeto el acercamiento a la plena integración de la población castellana y leonesa en la Sociedad de la Información. Ello se conseguirá a través de la articulación de medidas que faciliten el desarrollo del conocimiento y de las habilidades necesarias para el manejo adecuado de las nuevas tecnologías de la información, en aras del pleno disfrute de los beneficios y ventajas de la Sociedad de la Información por parte de los ciudadanos. De esta manera, se da cumplimiento a una de las principales acciones impulsadas desde la Comisión Europea en el Plan de Acción eEurope 2005, que literalmente indica que «antes de finalizar 2003, los Estados Miembros, deben emprender acciones encaminadas a dotar a los adultos de la capacitación clave⁸ que exige la sociedad del conocimiento, con el fin de mejorar sus posibilidades de empleo y su calidad de vida en general».

Otro de los aspectos fundamentales de esta línea estratégica se basa, tal y como se apuntaba en el párrafo inicial de este capítulo, en la articulación de medidas que faciliten la modernización de los sectores público y privado a través del empleo de las nuevas tecnologías. Este objetivo tratará de alcanzarse con la puesta en marcha de dos iniciativas claramente diferenciadas: por una parte, *La cultura de la innovación* pretende dar un fuerte impulso a la actividad en I+D+i de la región, que pasa necesariamente por la adaptación al contexto de la Sociedad de la Información del sistema regional de investigación y por la extensión de una cultura de innovación como garante del aumento de la productividad y competitividad del tejido empresarial castellano y leonés. En segundo lugar, *Las NTICs como herramientas de modernización* constará de medidas de apoyo a la modernización de los sectores público y privado, que favorezcan la incorporación de tecnologías avanzadas en sus procesos administrativos y de gestión e incidan en la mejora, cuantitativa y cualitativa, de su actividad.

8) Entre las competencias clave figuran conocimientos básicos de informática (alfabetización digital) y competencias de grado superior tales como trabajo en equipo, resolución de problemas, gestión de proyectos, etc.

Tabla 26.

Resumen de iniciativas y proyectos correspondientes a la línea estratégica Cultura y Conocimiento.
CC
CULTURA Y CONOCIMIENTO
CC1 Vivir y trabajar en la Sociedad de la Información

- Alfabetización tecnológica de los ciudadanos
- Proxim@: contenidos para la Sociedad de la Información
- Capacitación profesional en los sectores público y privado
- Proyecto Ciudades Digitales

Agentes implicados:

JCYL; Administración Local; Operadores de Telecomunicaciones; Organizaciones Sociales; Organizaciones Empresariales; Centros Educativos.

CC2 La cultura de la innovación

- Modernización del Sistema Regional de Investigación y Ciencia
- Transferencia de conocimientos entre los agentes investigadores y la empresa
- La cultura de la innovación como exigencia para la competitividad

Agentes implicados:

JCYL; Centros Tecnológicos; Grupos de investigación; Universidad; Organizaciones empresariales; Tejido empresarial de la región; Entidades financieras.

CC3 Las NTICs como herramientas de modernización

- Extranet de apoyo a la competitividad empresarial
- Ayudas sectoriales a la modernización
- Incorporación de NTICs a la Administración Local

Agentes implicados:

JCYL; Administración Local; Entidades financieras; Asociaciones empresariales; Empresas del sector; Tejido empresarial de la región; Cooperativas y Sociedades Laborales; Operadores de telecomunicaciones.

CC4 Una nueva cultura para los jóvenes

- Servicios de Información Juvenil
- Empleo de NTICs entre los jóvenes

Agentes implicados:

JCYL; Ayuntamientos; Organizaciones juveniles; Entidades financieras; Centros de información juvenil; Operadores de telecomunicaciones.

CC5 Contribución al desarrollo sostenible en la región

- Medidas de divulgación e información para la conservación del medio ambiente
- Programa Parques Naturales
- EIONET: Red de información y Observación del medio ambiente
- Implantación de servicios telemáticos para el medio ambiente

Agentes implicados:

JCYL; Administración Local; Entidades Locales; Entidades Privadas; Universidad; Servicios de extinción de incendios.

La Sociedad de la Información es una realidad apenas incipiente para unos y plenamente consolidada para otros. Lo que resulta indudable, independientemente de cuál de las dos opiniones sea más acertada hoy día, es que la juventud actual está llamada a desempeñar un papel claramente protagonista en el desarrollo de aquélla en las próximas décadas. En este sentido, la articulación de medidas concretas para incentivar el acceso pleno de la juventud castellana y leonesa a la Sociedad de la Información complementará el papel determinante que desempeñará el sistema educativo regional⁹. Con este objetivo, se ha incluido la iniciativa *Una nueva cultura para los jóvenes*, a través de la que se tratará de dar respuesta a las necesidades de este colectivo en materia de información y de acceso a las redes telemáticas y servicios de la Sociedad de la Información.

Finalmente, cultura es también aprender a convivir respetuosamente con el medio natural. A través de la iniciativa *Contribución al desarrollo sostenible en la región*, la Junta pretende aportar su grano de arena para la conservación y mejora del medio ambiente, a través de acciones de divulgación y educación ambiental, que aprovecharán el extraordinario medio de difusión en el que se ha convertido Internet para la sensibilización de la población; de la puesta en marcha de programas de desarrollo en el medio rural; y de la aplicación de los avances tecnológicos en la acción directa para la conservación del medio ambiente.

A continuación se describen las iniciativas establecidas para alcanzar los objetivos marcados en la presente línea estratégica.

CC1 VIVIR Y TRABAJAR EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La Junta de Castilla y León es conocedora de que una de las principales barreras a las que se enfrentan los ciudadanos para disfrutar plenamente de las ventajas derivadas del empleo de nuevas tecnologías es, sin duda, la falta de cualificación –o incluso desconocimiento– para su manejo.

Por este motivo, como complemento a las medidas en el campo de los servicios educativos y del empleo encuadradas en la línea estratégica *Servicios Públicos*, la Junta está volcando esfuerzos en la articulación de medidas de divulgación y formación básica destinada a la ciudadanía en general. Estas medidas deben facilitar a la sociedad castellana y leonesa el conocimiento y la utilización de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, con el objetivo de extender de la cultura tecnológica y acercar los servicios de la Sociedad de la Información a todos los ciudadanos.

Adicionalmente, se incluyen en esta iniciativa actuaciones orientadas a mejorar la capacitación de los trabajadores en relación con las herramientas y sistemas informáticos y de comunicaciones, ya que éstas habilidades serán cada vez más necesarias en su desempeño diario en el puesto de trabajo.

⁹ Este aspecto se tratará con detalle en la iniciativa «El sistema educativo en la Sociedad de la Información», en la línea estratégica Servicios Públicos.

CC1-P1 Alfabetización tecnológica de los ciudadanos

El principal objetivo de este proyecto es el desarrollo de actividades divulgativas y formativas – en un nivel inicial – encaminadas a acercar el conocimiento sobre las nuevas tecnologías a aquellos colectivos en los que se detecta una mayor necesidad de este tipo de capacitación.

Una de las líneas de intensificación en este proyecto persigue facilitar el acceso al mercado laboral de grupos de desempleados que encuentran dificultades en su integración sociolaboral, a través de programas de alfabetización tecnológica que tratarán de proporcionar una primera aproximación a las nuevas tecnologías y la adquisición de unos conocimientos básicos, que serán de gran utilidad para enfrentarse a la búsqueda de empleo.

En la misma línea formativa, se busca alcanzar un impacto similar, adaptando los contenidos a las necesidades particulares de cada grupo, en colectivos como los habitantes del medio rural, los escolares en fase de aprendizaje o personas de la tercera edad.

Asimismo, el desarrollo de actividades formativas utilizando como vehículo de comunicación y transmisión de conocimiento las nuevas tecnologías – denominado comúnmente teleformación –, supone una gran baza para facilitar a todos los ciudadanos el acceso a actividades formativas – especialmente en zonas rurales – y, puede contribuir eficazmente a salvar las dificultades motivadas por la gran dispersión de población que sufre la región. Por ello, se impulsarán acciones basadas en el uso de esta técnica.

CC1-P2 Proxim@: contenidos para la Sociedad de la Información

Proxim@ es la imagen de marca que empleará la Junta de Castilla y León para la producción, aplicación y divulgación de contenidos para la Sociedad de la Información.

Uno de los principales destinos de estos contenidos será su aplicación en la red de puntos de acceso público a Internet que, bajo la denominación de centros Proxim@, se desplegará en el marco de esta Estrategia. El aprovechamiento máximo de las citadas infraestructuras implica su empleo para la celebración de actividades formativas, que perfectamente pueden verse apoyadas en contenidos Proxim@. Este tipo de acciones formativas irán principalmente destinadas a la ciudadanía, aunque se contemplará la inclusión de determinados colectivos con necesidades concretas de formación en nuevas tecnologías y servicios de la Sociedad de la Información.

En definitiva, la coordinación del funcionamiento de los centros Proxim@ pasará por establecer un mecanismo que permita la adecuada definición, evaluación y coordinación de las distintas actividades que se lleven a cabo, contando con todos los agentes sociales que quisieran implicarse en su desarrollo: actos públicos de divulgación y demostración, formación, teletrabajo...

Proxim@ no se ceñirá únicamente a contenidos formativos para la red de centros, sino que, paulatinamente, se irán definiendo nuevos contenidos para la difusión de la

Sociedad de la Información bajo esta marca. Un ejemplo ya en curso es la convocatoria anual de los Premios Internet de Castilla y León, que en el año 2003 celebrarán su cuarta edición.

CC1-P3 Capacitación profesional en los sectores público y privado

El desarrollo de la Sociedad de la Información en Castilla y León contribuirá, en gran medida, a la tecnificación progresiva de los sectores público y privado que, a su vez, revertirá en una creciente demanda de capacitación de los profesionales que los integran, quienes deberán ser capaces de desenvolverse en la nueva forma de trabajar impuesta por el empleo de nuevas tecnologías.

Esta realidad constata la importancia, y a la vez la necesidad, de impulsar actuaciones formativas que tengan por objeto mejorar la capacitación tecnológica de los profesionales de los sectores productivos, sin olvidar, por supuesto, los servicios públicos. Este es el objetivo final la iniciativa.

Particular importancia tiene para la Junta el proceso de modernización administrativa y de gestión que se está llevando a cabo en la Administración Regional y en los servicios públicos cuya gestión le compete. Por ello, deberá articular medidas que faciliten la adaptación de los conocimientos y habilidades de los empleados públicos, haciendo especial hincapié en el personal docente y sanitario.

CC1-P4 Proyecto Ciudades Digitales

El proyecto Ciudades Digitales es una iniciativa del Ministerio de Ciencia y Tecnología, las Comunidades Autónomas y las Administraciones Locales, que consiste en la puesta en marcha de una red de ciudades digitales para aplicar las nuevas tecnologías a la gestión local. Este proyecto tiene como principal objetivo la realización de tareas habituales mediante la aplicación de las nuevas tecnologías en el ámbito local.

Para la consecución de dicho objetivo, las Administraciones participantes, avanzarán en la promoción e implantación de la Sociedad de la Información a través de la difusión y aplicación de sus herramientas en los siguientes ámbitos: comercio, cultura, turismo y ocio, entorno doméstico y móvil, patrimonio artístico e histórico, así como en las relaciones de los ciudadanos con las propias Administraciones. Para ello, se selecciona un enclave donde implantar el presente proyecto, en el marco geográfico de cada una de las Comunidades Autónomas que, en el caso de Castilla y León, ha resultado ser la ciudad de León, que será una de las primeras capitales españolas en poner en marcha esta iniciativa. Complementariamente, en la misma línea, se desarrollará la actuación Camino de Santiago Digital.

CC2 LA CULTURA DE LA INNOVACIÓN

Es de sobra conocido que muchos de los adelantos tecnológicos de los que se hace uso cotidianamente son el resultado de la aplicación de eficaces políticas de desarrollo científico y tecnológico, estando, por tanto, la investigación y la innovación íntimamente relacionadas con el desarrollo de la Sociedad de la Información.

En este sentido, la potenciación de la política en materia de ciencia y tecnología de la Junta de Castilla y León, que constituye uno de sus objetivos estratégicos, se refleja en la Estrategia Regional de Investigación Científica, Desarrollo Tecnológico e Innovación, que establece las directrices de actuación de la Junta en esta materia; la Estrategia de la Sociedad de la Información hace suyas estas directrices y las incorpora plenamente a las acciones en materia de investigación, desarrollo e innovación.

La modernización del Sistema Regional de Investigación y Ciencia, la transferencia de conocimientos entre los agentes implicados en dicho sistema y el impulso de prácticas innovadoras en el tejido empresarial castellano y leonés, son algunos de los proyectos que se llevarán a cabo en el marco de dicha estrategia.

CC2-P1 Modernización del Sistema Regional de Investigación y Ciencia

Castilla y León, consciente de la importancia de la investigación y la ciencia como elemento esencial en la mejora del capital intelectual y el conocimiento y de la propia competitividad regional, ha apostado de manera decidida por dar respuesta a los nuevos retos a los que se enfrenta la región en un marco de actuación globalizado.

Este objetivo se concreta en la Estrategia Regional de Investigación Científica, Desarrollo Tecnológico e Innovación, en la que se definen los objetivos y directrices generales de la política en materia de investigación científica e innovación en Castilla y León, así como los retos estratégicos a los que la sociedad regional deberá hacer frente durante los próximos años, de cara a superar las debilidades de su Sistema de Investigación y Ciencia y a consolidar y afianzar sus fortalezas y oportunidades, que son:

- Incrementar la sensibilidad de la sociedad de Castilla y León en materia de Investigación y Ciencia.
- Establecer prioridades y directrices claras de investigación dentro de la Política Regional de I+D+i de Castilla y León.
- Desarrollar, en cantidad y calidad, la investigación en Castilla y León.
- Establecer nuevos mecanismos de explotación de los resultados de la actividad científica e investigadora y de comunicación con el entorno.

CC2-P2 Transferencia de conocimientos entre los agentes investigadores y la empresa

Uno de los objetivos principales de las políticas regionales en materia de Investigación, Desarrollo e Innovación es favorecer el traspaso de conocimientos entre los centros de

investigación y el sector empresarial, favoreciendo así el desarrollo de la capacidad investigadora de la región y la aplicación directa de sus resultados en el tejido empresarial.

A este respecto, desde la Junta de Castilla y León se están impulsando medidas que tratan de favorecer la interacción y colaboración entre los agentes encargados de la generación – Universidades, Centros Tecnológicos – y la aplicación – sector privado – de conocimientos, con el fin de facilitar la transferencia de los mismos.

CC2-P3 La cultura de la innovación como exigencia para la competitividad

En la Estrategia Regional de Investigación Científica, Desarrollo Tecnológico e Innovación, se plantea como objetivo fundamental conseguir la inserción plena del tejido empresarial castellano y leonés en la cultura de la innovación.

La consecución exitosa de dicho objetivo pasa, en primer lugar, por impulsar la actividad de la I+D+i empresarial y extender sus posibilidades al conjunto de las PYMEs. En segundo lugar, hay que seguir favoreciendo aspectos básicos para la mejora de la capacidad de innovación empresarial como son las inversiones tecnológicas y, en general, la adquisición e incorporación de tecnología para la mejora de los procesos o para la creación de nuevos productos. Finalmente, en la era de la información, las empresas de Castilla y León deben continuar su proceso de adaptación y aprovechar las oportunidades de negocio que representan las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

CC3 LAS NTICs COMO HERRAMIENTAS DE MODERNIZACIÓN

Entre los principales objetivos de la Junta de Castilla y León, en el marco de la presente Estrategia, destaca el de maximizar la incorporación de las NTICs a los procesos de gestión, producción y comercialización en el sector privado como medio para aumentar su productividad y competitividad. En cumplimiento del mismo, esta iniciativa contempla proyectos destinados a la puesta en marcha o potenciación, en el caso de las ya existentes, de líneas de apoyo informativo y ayuda económica, que favorezcan la integración y utilización de NTICs en los diferentes sectores productivos de la región.

Por otro lado, la Junta tiene asimismo en cuenta el papel ejemplificador que deben llevar a cabo las Administraciones Públicas en relación con la modernización a través de las nuevas tecnologías. Destinataria de las medidas incluidas en la línea estratégica *Administración Digital*, la Junta pretende apoyar al máximo el camino hacia la modernización de las Administraciones Locales, que en muchos casos son el punto de referencia de los ciudadanos para la consulta de información o la realización de trámites administrativos. Este apoyo se concreta en un proyecto de incorporación de nuevas tecnologías al sector local.

CC3-P1 Extranet de apoyo a la competitividad empresarial

La Agencia de Desarrollo Económico, con objeto de favorecer la extensión de los productos y servicios que ofrece al sector empresarial castellano y leonés, pretende ampliar su red de Centros de Dinamización. Actualmente, dicha red está formada por siete centros, fruto de los Convenios de Colaboración alcanzados con diferentes ayuntamientos, que han decidido colaborar en el desarrollo de esta iniciativa. Está previsto alcanzar la cifra de 50 centros, repartidos por toda la Comunidad Autónoma.

Los Centros de Dinamización se encargan de divulgar las estrategias y objetivos de la Agencia de Desarrollo Económico, así como de acercar las iniciativas, servicios y productos que ésta pone a disposición de las empresas castellanas y leonesas, con el fin de mejorar la competitividad de las mismas.

Como complemento a la extensión de los Centros de Dinamización, se pretende impulsar la puesta en marcha de una extranet de apoyo a la competitividad empresarial, a través del desarrollo de un conjunto de mecanismos y canales que favorezcan el establecimiento de un flujo de información bidireccional entre todas las empresas y asociaciones – CECALE, servicios territoriales, Centros de Dinamización, Asociaciones Empresariales,... – que presten servicios a empresas de la región.

CC3-P2 Ayudas sectoriales a la modernización

El segundo de los proyectos de esta iniciativa consiste en la convocatoria de acciones de apoyo por parte de la Junta de Castilla y León, basadas en la concesión de subvenciones y ayudas, que tienen por objeto favorecer el desarrollo tecnológico y las prácticas innovadoras en la actividad empresarial y agropecuaria de la región, haciendo hincapié en las PYMEs, a través de la incorporación de nuevas tecnologías de la Información y las comunicaciones.

Dichas líneas de ayuda estarán destinadas a la subvención parcial de la inversión realizada por los destinatarios en la adquisición de NTICs, cuya utilización contribuirá a la modernización y mejora de los procesos de gestión, producción y comercialización de su actividad.

CC3-P3 Incorporación de NTICs a la Administración Local

La Junta de Castilla y León conoce la importancia de integrar plenamente en la Sociedad de la Información a las Administraciones Locales. Para ello, llevará a cabo medidas de apoyo para la incorporación de NTICs a la actividad de las entidades locales, con un doble objetivo: por una parte, que éstas sean capaces de ofrecer una respuesta ágil y eficaz a los ciudadanos; por otra, como paso previo imprescindible para la implantación de la Administración Digital en toda la Comunidad.

En este sentido, la Junta articulará líneas de apoyo con objeto impulsar la puesta en marcha, por parte de los Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales, de proyectos de inte-

rés social que incidan en la mejora de la atención y la calidad en la prestación de servicios al ciudadano, así como en la modernización de sus propios procesos de gestión.

CC4 UNA NUEVA CULTURA PARA LOS JÓVENES

La juventud ha de jugar un papel crucial en el desarrollo de la Sociedad de la Información en la región, y a este hecho no es ajena la Junta de Castilla y León. En consecuencia, estima imprescindible la articulación de políticas de ordenación dirigidas exclusivamente a este sector de la población, que busquen dotarle de la cultura y el conocimiento necesarios para su desenvolvimiento en este nuevo contexto social.

El resultado de todo lo anterior ha sido la elaboración de una Ley de Juventud¹⁰, que se configura como una norma jurídica de carácter innovador, no sólo en la comunidad de Castilla y León, sino también en el conjunto del estado Español. Con esta norma se busca articular las competencias entre distintas administraciones públicas, definir nítidamente los servicios específicos que deben ponerse a disposición de los jóvenes, coordinar las distintas medidas de carácter transversal y aquellas otras de carácter interinstitucional, y facilitar los procesos de participación juveniles.

En el marco¹¹ de la Ley de Juventud de Castilla y León, la Junta ejecutará acciones para favorecer el acceso prioritario de los jóvenes a las nuevas tecnologías, a través del impulso de líneas de promoción que faciliten su acceso a las redes telemáticas y servicios de la Sociedad de la información. Asimismo, se volcarán esfuerzos en el desarrollo de acciones informativas y formativas, con el objetivo de conseguir el acercamiento de los jóvenes a la Sociedad de la Información.

Las acciones citadas en el párrafo anterior se concretarán en los siguientes proyectos:

CC4-P1 Servicios de Información Juvenil

Los servicios de información juvenil se encargan de ofrecer información y promocionar iniciativas y actividades dirigidas a la juventud castellana y leonesa, siendo el fin de los mismos poner al alcance de los jóvenes los elementos necesarios para mejorar la toma de decisiones en ámbitos determinantes de su vida y posibilitar que sean ciudadanos activos en todos los ámbitos de la sociedad.

En el contexto de la presente Estrategia, la Junta de Castilla y León pretende, por una parte, potenciar la acción de los servicios de información juvenil, haciendo hincapié en facilitar el acceso de los jóvenes a los mismos en las zonas rurales, a través de la amplia-

10) LEY 11/2002, de 10 de julio, de Juventud de Castilla y León.

11) Artículo 22. Juventud y Sociedad de la Información.

ción y modernización de la red de información juvenil. En segundo lugar, se busca potenciar el uso de la red Internet como vehículo de difusión de información y servicios adaptados a las necesidades e inquietudes de la juventud castellana y leonesa.

CC4-P2 Empleo de NTICs entre los jóvenes

La participación activa de la juventud en la Sociedad de la Información constituye uno de los pilares fundamentales sobre los que se basa su lanzamiento y posterior extensión al resto de los colectivos sociales de Castilla y León. Esta afirmación, que en principio podría parecer inconsistente o carente de justificación, se sustenta en la naturaleza intrínseca de los jóvenes; su gran capacidad de asimilación de los conceptos y de aprendizaje de las herramientas proporcionadas por la Sociedad de la Información, su adaptación a los cambios provocados por ésta y, en definitiva, su carácter dinámico, junto con su predisposición a enfrentarse a nuevos retos, hacen de ellos los candidatos idóneos para erigirse en uno de los principales impulsores de la Sociedad de la Información en la región.

Por consiguiente, la Junta de Castilla y León se ha planteado como misión facilitar el acceso de los jóvenes, especialmente en zonas rurales, a la Sociedad de la Información, a través de la promoción de acciones divulgativas y formativas y del acercamiento de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a la juventud.

CC5 CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE EN LA REGIÓN

El progreso de la Sociedad de la Información en Castilla y León, junto con el empleo generalizado de las NTICs en todos los ámbitos de la sociedad castellana y leonesa, representan una gran oportunidad para que, a través del presente documento, se articulen medidas para su aprovechamiento en la puesta en práctica de políticas de desarrollo sostenible en la región.

Entre las actuaciones que pretende llevar a cabo la Junta en esta materia, se encuentran aquéllas que tienen por finalidad la conservación del medio ambiente y el uso prudente de los recursos naturales de la región, tales como la elaboración de un Plan de Desarrollo Sostenible de los Espacios Naturales Protegidos de Castilla y León, la puesta en marcha de medidas de divulgación y educación ambiental, o el impulso de la incorporación y empleo de NTICs en la Red de Parques Naturales de la región.

Destaca, asimismo, la continuación de una línea de acción emprendida en el marco del PDIS II, para la implantación de servicios telemáticos en actividades de conservación del medio ambiente.

CC5-P1 Medidas de divulgación e información para la conservación del medio ambiente

La conservación medioambiental de Castilla y León pasa necesariamente por la articulación de políticas de protección y conservación del medio ambiente, si bien es necesario

contar con la colaboración activa de todos los ciudadanos, pues de ellos depende, en gran medida, el cumplimiento de los objetivos marcados en dichas políticas.

Por este motivo, la Junta de Castilla y León tratará de fomentar la concienciación medioambiental de la sociedad y su participación en la mejora, protección y conservación del medio ambiente, a través de la puesta en marcha de medidas entre las que destacan la difusión de información medioambiental a través de Internet, la puesta en marcha de campañas de sensibilización ambiental o la creación de Aulas de la Naturaleza.

CC5-P2 Programa Parques Naturales

El objeto de esta iniciativa es la incorporación y aprovechamiento de las nuevas tecnologías en la estrategia de desarrollo sostenible de la Red de Parques Naturales de Castilla y León, que se concretará en el denominado Plan de Desarrollo Sostenible de los Espacios Naturales Protegidos de Castilla y León.

El Programa Parques Naturales es una propuesta de desarrollo socioeconómico sostenible para los espacios – un total de 16 – que integran la Red de Espacios Naturales; desarrollo en el que es prioritaria la conservación de los valores de estas zonas. El programa se basará en una estrategia viva, abierta y dinámica, realizándose a lo largo del tiempo en los distintos espacios naturales de la Red, conforme cada uno de ellos vaya siendo dotado de los preceptivos instrumentos de planificación.

En este sentido, cabe destacar que algunos de los objetivos que han llevado a establecer el presente proyecto son la futura incorporación de nuevas tecnologías de la información en los diferentes puntos de dicha Red, con el fin de crear una intranet que permita el intercambio fluido de información entre ellos; la difusión a través de Internet de información relacionada con su entorno; y el desarrollo de actividades a través de Internet.

CC5-P3 EIONET: Red de Información y Observación del Medio Ambiente

La Consejería de Medio Ambiente es el punto focal regional de la Red de Información y Observación del Medio Ambiente (EIONET), red informativa en la que participan más de 600 organismos y agencias involucrados en temas medioambientales, así como centros de investigación públicos y privados de toda Europa, para el suministro de la información necesaria para la adopción de medidas de protección y conservación del medio ambiente.

Por este motivo, se pretende disponer, de forma ágil y eficaz, de la mayor cantidad posible de información medioambiental de Castilla y León, con objeto de asegurar la eficacia de las medidas de protección medioambiental y el cumplimiento de los objetivos perseguidos con su puesta en marcha. Por ello, la Junta está trabajando en el establecimiento de canales y medios de comunicación, así como en la definición de un modelo de intercambio de datos, que posibiliten un flujo bidireccional de información entre la Consejería de Medio Ambiente y otros agentes regionales – organismos, entidades locales y privadas, universidades – que dispongan de información medioambiental.

Además, para reforzar la importancia de este proyecto, cabe destacar que está prevista la puesta en marcha del Sistema Nacional de Indicadores Medioambientales, impulsado por el Ministerio de Medio Ambiente, en el que la Junta participará activamente colaborando en la recopilación, intercambio y difusión de información medioambiental de la Comunidad de Castilla y León.

CC5-P4 Implantación de servicios telemáticos para el Medio Ambiente

Este proyecto es la continuación de una línea de acción emprendida en el marco del PDIS II, para la implantación de servicios telemáticos en actividades de conservación del medio natural de la región. Destacan el despliegue de redes de vigilancia y control de incendios, contaminación atmosférica o residuos peligrosos.

8. CONTENIDOS Y SERVICIOS

La revolución tecnológica experimentada por los países desarrollados en estos últimos años ha provocado la aparición progresiva de nuevos canales de comunicación – televisión digital por satélite, cable y terrenal; radio digital; Internet; terminales móviles multimedia –, que facilitan la distribución de todo tipo de contenidos y servicios y complementan la plena consolidación de los ya existentes.

El incremento en la disposición de canales se traduce en un aumento de las posibilidades de acceso y, por tanto, en un incremento en la demanda de contenidos de calidad para cubrir las necesidades y exigencias de los usuarios, así como para asegurar la competitividad de los productos. En este sentido, cabe destacar que, finalmente, en la elección de un determinado proveedor o plataforma de servicios de telecomunicaciones, los clientes se decantan por la calidad y diversificación en la oferta de servicios frente a otros aspectos que podrían parecer determinantes, como es el coste de los mismos.

Por estos motivos, es evidente que la Junta de Castilla y León se encuentra ante un gran reto, pero a la vez una gran oportunidad para alcanzar el objetivo previsto con la puesta en marcha de esta línea estratégica, que consiste en impulsar la creación de contenidos y presencia de servicios de la Sociedad de la Información ofertados a ciudadanos y empresas por parte de los diferentes agentes públicos y privados de la región.

Las actuaciones de la Junta en esta línea estratégica se basan en la puesta en marcha de tres iniciativas, a partir de las cuales tratará de darse respuesta a los objetivos planteados anteriormente. La primera de ellas buscará impulsar la presencia de contenidos regionales en la Red, mediante la creación de un portal que sirva como punto de referencia en la presencia de Castilla y León en Internet, al tiempo que cubra las necesidades y demandas de información de los ciudadanos y empresas. Dicho portal se convertirá en un excelente vehículo para la difusión de contenidos, públicos y privados, que contribuirá a incentivar la demanda en la generación de contenidos.

La segunda de las iniciativas consiste en hacer uso de las tecnologías digitales en directa relación con los contenidos y servicios culturales: por una parte, la elaboración de material multimedia para la difusión del patrimonio histórico, artístico y cultural de Castilla y León, favoreciendo así el acercamiento de los ciudadanos al patrimonio cultural de la región e, indirectamente, el refuerzo de Castilla y León como destino turístico; por otra, la potenciación de la red de centros culturales, bibliotecas y museos, de la región.

La tercera y última de las iniciativas va destinada directamente al sector convergente del audiovisual y los contenidos multimedia. El objetivo último es la promoción del tejido empresarial de este sector, a través de la articulación de medidas directas de apoyo y del desarrollo de las competencias en materia de comunicación social y medios audiovisuales.

Tabla 27.

Resumen de iniciativas y proyectos correspondientes a la línea estratégica Contenidos y Servicios.

CS

CONTENIDOS Y SERVICIOS

CS1 Castilla y León en Red

- Portal Educativo
- Portal del Sector Local
- Portal de Salud
- Portal del Voluntariado
- Portal de Turismo

Agentes implicados:

JCYL; Tejido empresarial de la región; Empresas del sector.

CS2 Red de Centros Culturales

- Red de Bibliotecas de Castilla y León
- Creación de una red de bibliobuses
- Museos en Red

Agentes implicados:

JCYL; Ayuntamientos; Sistema Regional de Bibliotecas; Bibliotecas Regionales, municipales y universitarias; Museos regionales.

CS3 Servicios convergentes: audiovisual y contenidos

- Ordenación de los servicios de radiodifusión en la región
- Potenciación del sector de creación de contenidos

Agentes implicados:

JCYL; Operadores del sector audiovisual; Empresas del sector de contenidos; Tejido empresarial de la región.

CS1 CASTILLA Y LEÓN EN RED

Castilla y León en Red es una iniciativa que tiene por objeto la creación de un Portal de referencia en Internet para los contenidos de carácter regional, en respuesta a la demanda de información de esta naturaleza por parte de los diferentes agentes de la Comunidad Autónoma, facilitando así el acceso a información de evidente interés social.

El Portal de Castilla y León, como portal de portales, se convertirá, por tanto, en un excelente vehículo para la difusión de contenidos sectoriales de carácter regional, que se encontrarán agrupados en áreas temáticas – Sanidad, Educación, Turismo, Medio Ambiente – con objeto de facilitar a los interesados la obtención de la información requerida.

El Portal de Castilla y León no se ceñirá únicamente a la distribución de contenidos relacionados con el sector público castellano y leonés sino que, además, pretende dar respuesta también a las demandas de información y servicios del sector privado. Sin embargo, la presencia institucional asociada al mismo aportará una garantía de calidad en la información que se proporcione, reforzando su posición de lugar de referencia para

el protagonismo de Castilla y León en la Red. A este respecto, el Portal de Castilla y León incorporará los recursos informativos y de difusión impulsados en el marco de la presente Estrategia, desde portales sectoriales, públicos y privados, hasta información medioambiental o juvenil.

Por último, conviene destacar un relevante efecto indirecto que se debe potenciar. La presencia del Portal de Castilla y León, en tanto vehículo de distribución de contenidos sectoriales de producción regional, representará un papel determinante en la inducción de la demanda en servicios de creación de contenidos, con el consiguiente beneficio para este sector empresarial.

CS1-P1 Portal Educativo

La Junta de Castilla y León, a través de la Consejería de Educación y Cultura, está trabajando en el diseño y desarrollo de un portal web que permitirá la difusión de contenidos y servicios de temática educativa, con objeto de satisfacer las necesidades de información de los ciudadanos, y especialmente de la comunidad educativa, a través de Internet.

Por tanto, mediante la utilización de Internet como canal generalista de comunicación, el Portal Educativo se constituirá en un vehículo fundamental para favorecer la interrelación entre los servicios regionales de educación y la comunidad educativa, así como para manifestar y avalar la transparencia aplicada en la gestión educativa.

En una segunda fase, una vez que el Portal esté consolidado, se procederá a la personalización del mismo, adaptando la oferta de contenidos y servicios a las necesidades particulares de los usuarios. Se establecerán diferentes perfiles de usuario – padres, alumnos, profesores,... –, permitiendo a los interesados decidir, en función de su interés, cuáles son los servicios a los que desea acceder.

CS1-P2 Portal del Sector Local

Como parte integrante del Portal de Castilla y León, se enmarca el presente proyecto, que consiste en la creación y puesta en marcha del Portal del Sector Local, concebido como punto de encuentro y vía de comunicación para las Administraciones Locales de la región en Internet.

El proyecto se abordará con un doble objetivo: en su vertiente externa, favorecer el acceso al ciudadano por medios telemáticos a información de carácter municipal, en la que se incluirán los datos básicos – datos geográficos y socioeconómicos, directorio de servicios, datos de interés, información administrativa – de todos los municipios de la región. En una vertiente interna, se implantarán aplicaciones que permitan el intercambio en tiempo real de información jurídica, administrativa y de gestión – datos económicos, información sobre contrataciones, expedientes – a través de Internet, entre Ayuntamientos, Diputaciones, Delegaciones Territoriales y Servicios Centrales de la Junta.

En consecuencia, el Portal del Sector Local se convertirá en un excelente vehículo para facilitar la comunicación de la Administración Local con el administrado y con la propia Junta, sirviendo en esta última faceta para el avance conjunto de la Administración Regional hacia la progresiva prestación de servicios al ciudadano por medios telemáticos.

CS1-P3 Portal de Salud

El objetivo de esta iniciativa es la creación y puesta en marcha del Portal de Salud de Castilla y León en Internet, que permitirá la difusión de información de interés relacionada con la salud pública y los servicios sanitarios en la región.

El Portal de Salud de Castilla y León facilitará la distribución de contenidos de temática sanitaria y de salud, agrupados en dos áreas principales:

- Información de interés general sobre el Sistema Sanitario Regional: centros sanitarios, servicios, horarios, prestaciones y, en general, datos que contribuyan al acercamiento de los servicios asistenciales al ciudadano.
- Contenidos relacionados con la Salud Pública: información general sobre salud (campañas de vacunación, primeros auxilios), sobre enfermedades y dolencias específicas, o sobre buenas prácticas en materia de salud.

Más adelante, se pretende avanzar un paso más en el acercamiento a los ciudadanos de los servicios asistenciales, permitiendo a los interesados la tramitación de solicitudes y la realización de consultas específicas, a través del portal de Salud.

Finalmente, la faceta interna del Portal, la Intranet sanitaria, servirá de vehículo de intercambio de información entre los profesionales del sector, así como de plataforma para actividades de teleformación.

CS1-P4 Portal del Voluntariado

La Junta de Castilla y León, conocedora de la importancia de impulsar la construcción de una sociedad más solidaria y preocupada por el bienestar de todos sus miembros, otorga un papel protagonista al movimiento voluntario en el marco de la presente Estrategia, que se concreta en la creación del Portal del Voluntariado.

El Portal del Voluntariado pretende satisfacer la demanda de información de los ciudadanos acerca de las actividades y servicios de voluntariado que se desarrollan en la región, y constituirse, de este modo, en el punto de encuentro de los Voluntarios de Castilla y León. De esta forma, se facilitará la interacción de las Asociaciones de Voluntariado, favoreciendo el intercambio de información y experiencias entre ellas, y fomentando su colaboración en el desarrollo de actividades conjuntas.

Asimismo, el Portal del Voluntariado puede resultar un excelente instrumento para impulsar la participación de hombres y mujeres, jóvenes, adultos y mayores, que deseen apor-

tar su tiempo, capacidades y experiencias para el desarrollo de una sociedad del bienestar y la mejora de la calidad de vida de las personas.

CS1-P5 Portal de Turismo

La creación de un Portal de Turismo, cuya funcionalidad principal será la difusión de información y contenidos turísticos a través de Internet, es uno de los proyectos¹² de la Junta para lograr hacer de Castilla y León una región atractiva, tanto para los turistas y visitantes que decidan acercarse a disfrutar de sus excelencias, como para los emprendedores que deseen invertir en la creación de nuevos recursos turísticos en la región.

El Portal de Turismo consistirá en un sitio web desde el que se facilitará, de forma amena y a través de un sencillo manejo, el acceso a información acerca de los recursos y servicios turísticos que la Comunidad de Castilla y León ofrece a sus visitantes. Asimismo, con objeto de conseguir una información turística regional «integral» se abrirá la posibilidad de incorporar enlaces con páginas de otras instituciones¹³ (Diputaciones, Ayuntamientos, Fundaciones,...). Adicionalmente, uno de los principales incentivos de este Portal será la puesta en marcha de un sistema de interconexión oferta/demanda de plazas turísticas, que ahorrará a los clientes la necesidad de realizar sus reservas turísticas directamente.

Con el fin de mejorar la calidad de la información y contenidos que se distribuyan a través del Portal de Turismo, además de la participación activa de la Junta de Castilla y León en la aportación de los mismos para su publicación, se prevé alcanzar convenios de colaboración con los propios recursos históricos, artísticos o culturales – iglesias, catedrales, museos,... –. La firma de dichos convenios facilitará el acercamiento de los ciudadanos en general, y los visitantes potenciales en particular, a los bienes patrimoniales de la región contribuyendo positivamente a la promoción del turismo en Castilla y León.

CS2 RED DE CENTROS CULTURALES

Castilla y León posee un importante patrimonio natural, artístico, histórico y cultural, además de una amplia variedad de tradiciones y costumbres. La Junta ha venido acometiendo un importante esfuerzo para preservar este patrimonio, llevando a cabo actuaciones de conservación y mantenimiento, así como campañas de difusión, divulgación y sensibilización – llevadas a cabo por múltiples medios de comunicación – que tratan de favorecer el acceso de todos los ciudadanos a la riqueza patrimonial de la Región y contribuyen a crear en estos una fuerte concienciación sobre la necesidad e importancia de su conservación.

12) El resto de los proyectos relacionados con la promoción turística en Castilla y León, se tratarán con detenimiento en la iniciativa «Nuevos modelos de gestión turística», encuadrada en la línea estratégica Sectores Productivos.

13) Siempre que se establezca en condiciones de reciprocidad.

Consciente de esta oportunidad, la Junta pretende aprovechar las ventajas proporcionadas por las nuevas tecnologías de la información y las redes de telecomunicaciones para la difusión de contenidos y servicios relacionados con el patrimonio histórico, artístico y cultural de Castilla y León. A este respecto, cabe destacar la puesta en marcha de dos proyectos singulares:

- El primero de ellos tiene por objeto la interconexión de las bibliotecas públicas de Castilla y León y la prestación de algunos de los servicios bibliotecarios por medios telemáticos.
- El segundo, estrechamente relacionado con el anterior, plantea la modernización del Sistema Regional de Museos, así como el impulso de la creación de contenidos digitales.

Como resultado de la puesta en marcha de estos proyectos, se contribuirá en gran medida al acercamiento de la cultura a los ciudadanos de la región e, indirectamente, se incidirá en la potenciación de Castilla y León como destino turístico.

CS2-P1 Red de Bibliotecas de Castilla y León

La Biblioteca de Castilla y León es el órgano central bibliotecario y bibliográfico del Sistema de Bibliotecas de Castilla y León. La biblioteca Regional y las nueve bibliotecas provinciales, junto con las principales bibliotecas públicas municipales conforman la Red de Bibliotecas de Castilla y León (RABEL) y se encuentran interconectadas entre sí a través de redes telemáticas.

El objetivo de este proyecto es la ampliación de la Red de Bibliotecas, a través de la extensión y mejora de infraestructuras y redes de telecomunicaciones, facilitando que las bibliotecas de los centros educativos y las bibliotecas públicas municipales – existen aproximadamente 200, distribuidas por toda la región – se integren en ella. De esta forma, se contribuirá a la creación de una red interbibliotecaria regional, que permitirá a los ciudadanos, entre otras cuestiones, realizar consultas bibliográficas y gestionar préstamos bibliográficos a través de Internet. También está previsto, aunque a largo plazo, la incorporación de las bibliotecas universitarias en dicho Sistema.

Asimismo, con objeto de favorecer el acceso a los servicios prestados por la Red Regional de Bibliotecas y fomentar así el hábito de la lectura en la sociedad castellana y leonesa, está prevista la creación de un carnet único, que permitirá el acceso de los ciudadanos a los fondos y documentos bibliográficos de cualquiera de las bibliotecas que conformarán la Red.

CS2-P2 Creación de una red de bibliobuses

Como complemento del proyecto anterior, con objeto de favorecer el acercamiento a los servicios prestados por el Sistema de Bibliotecas de Castilla y León en poblaciones pequeñas y de ámbito rural, que no disponen de bibliotecas públicas municipales, se pretende como alternativa prestar un servicio equivalente mediante la puesta en marcha de una Red de Bibliobuses.

Estos bibliobuses estarán equipados con ordenadores personales e infraestructura de comunicaciones, y serán los encargados de hacer efectivos los préstamos bibliográficos que previamente hayan sido solicitados a través de Internet.

Asimismo, con objeto de favorecer la participación activa de los ciudadanos en el desarrollo de la Sociedad de la Información y su acercamiento a las nuevas tecnologías de la Información, la Junta de Castilla y León pretende que los bibliobuses se conviertan en espacios de formación y divulgación móviles en materia de NTIC, además de puntos de acceso a Internet.

CS2-P3 Museos en red

En la actualidad existen nueve Museos Regionales – aunque está prevista a corto plazo la creación de tres más – y, al igual que en el caso de las bibliotecas, está prevista su interconexión, a través de la extensión y mejora de las infraestructuras y redes de telecomunicaciones, con objeto de crear el Sistema de Museos de Castilla y León.

En una segunda fase, se procederá a impulsar la creación de contenidos digitales, a través del escaneo y digitalización de los fondos museísticos de la región. En este sentido, está prevista la puesta en marcha de las siguientes acciones:

- Creación de un catálogo monumental digital, previa realización de un inventario en el que se contemplen los principales monumentos de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.
- Digitalización de fondos archivísticos como medida de conservación y difusión del patrimonio regional.
- Realización de un inventario de bienes e inmuebles, que será empleado en la agilización de las labores administrativas y de gestión de la Junta.

Finalmente, una vez que se hayan alcanzado los objetivos planteados en los párrafos anteriores, se procederá a la difusión de estos contenidos a través de Internet.

CS3 SERVICIOS CONVERGENTES: AUDIOVISUAL Y CONTENIDOS

La convergencia tecnológica de los servicios de telecomunicaciones, los servicios de difusión audiovisual y los sistemas informáticos es una realidad gracias al proceso de digitalización acontecido. La convergencia ha transformado radicalmente el panorama audiovisual, al poner a disposición de los potenciales usuarios nuevos canales – televisión por satélite, cable y terrenal; radio digital; Internet – de distribución de contenidos y servicios y dotar a estos de nuevas e inmensas posibilidades.

Por otro lado, las comunidades autónomas disponen de las competencias relativas a los medios de comunicación social, lo que les otorga la posibilidad de regular la forma en la que se explotan los servicios de radiodifusión y televisión de ámbito regional, incluidos, por supuesto, los realizados mediante la tecnología digital terrenal.

Así pues, en este contexto, la Junta debe aprovechar al máximo su capacidad de actuación para potenciar este importante sector industrial, llamado a cobrar cada vez más protagonismo en las regiones, dado su actual nivel de contribución al PIB de la Unión Europea – entre el 2% y el 5%, según las diferentes estimaciones –, su ritmo de crecimiento anual del 20% y un número de empleos que ronda los dos millones¹⁴.

Para ello, deberán habilitarse medidas destinadas a obtener el máximo rendimiento social de la explotación de los servicios regionales de radio y televisión digital terrenal, complementadas por acciones de apoyo directo al sector.

CS3-P1 Ordenación de los servicios de radiodifusión en la región

La Junta, en cumplimiento de sus atribuciones en materia de medios de comunicación social se plantea, en el ámbito de la presente Estrategia de la Sociedad de la Información, la necesidad de definir un marco concreto para el desarrollo de los servicios autonómicos y locales de radio y televisión digital terrenal. En este ámbito, merece especial relevancia, por su presencia en la sociedad, el servicio autonómico de televisión.

Para ello, estudiará las alternativas que posibilita la legislación vigente para la explotación de este tipo de servicios, analizará su viabilidad y definirá los modelos de explotación que se pondrán en práctica, buscando potenciar la participación de la iniciativa privada en el campo de la televisión digital terrenal regional.

CS3-P2 Potenciación del sector de creación de contenidos

El sector audiovisual y de creación de contenidos digitales se encuentra en claro proceso de expansión, como constatan las cifras anteriormente citadas, y, por añadidura, no exige superar grandes barreras de entrada para operar en él. Por ello, ninguna región debiera desaprovechar la oportunidad, con tantas implicaciones económicas, laborales y culturales, de disponer de un sector de contenidos fuerte e importante.

Asimismo, este sector presenta una clara condición de industria cultural, según la cual es preciso disponer de producción independiente para disponer de voz propia en la era de la información y, en último extremo, para la supervivencia de las comunidades y los pueblos como culturas individuales.

Si a ello se añade que el avance de los canales y medios de difusión audiovisuales provoca un gran aumento en la demanda de contenidos de calidad por parte de algunos sectores – cultura, enseñanza, turismo – y de los consumidores finales, resulta clara la conveniencia de articular medidas para impulsar este sector y la creación de contenidos de carácter regional. Estas medidas tienen un perfecto complemento en acciones específicas, ya descritas anteriormente dentro de esta misma línea estratégica, destinadas a la creación de contenidos multimedia de carácter cultural.

14) De hecho, la Junta, consciente de la relevancia del sector de contenidos digitales, ha creído conveniente individualizar las acciones a él destinadas, y no incluirlas en la iniciativa destinada al *Tejido empresarial de la Sociedad de la Información*, en la línea estratégica *Sectores Productivos*.

9. ADMINISTRACIÓN DIGITAL

Hasta el momento, las tres líneas estratégicas descritas han respondido directamente a cada uno de los ejes en torno a los cuales se estructura la Estrategia de la Sociedad de la Información de Castilla y León. Con este capítulo se inicia la exposición de las tres líneas estratégicas de carácter sectorial, que contemplan la intensificación de las acciones en ámbitos que, por su naturaleza o relevancia, requieren una atención especial.

Así, en primer lugar, la línea estratégica *Administración Digital* articula las medidas destinadas a recorrer el camino que separa a la Junta de la realidad representada por este término: una administración con un nivel de automatización de procesos total, que permita la interacción con el ciudadano exclusivamente por medios telemáticos, en un punto único, de manera ininterrumpida y con una máxima eficacia en la gestión. Lógicamente, esta meta es inabordable en el período de vigencia de la Estrategia, pero sí deben sentarse sólidos principios para asegurar su consecución en el futuro.

El primer punto de apoyo pasa por disponer de una base procedimental, normativa y tecnológica sobre la cual desarrollar las utilidades de gestión y los servicios al ciudadano. A este concepto responden los proyectos agrupados en la iniciativa *Procedimientos internos e interoperabilidad*.

La disponibilidad de estas bases facilitará dar los siguientes pasos, en dirección a la *Automatización de la gestión* – que es mucho más que disponer de herramientas informáticas: significa compartir las bases tecnológicas, intercambiar información e interactuar con otros órganos – y a la prestación de *Servicios de Información al ciudadano*, otorgando prioridad al canal Internet pero sin dejar de lado canales alternativos y, hoy por hoy, mucho más asequibles para la mayoría de la población.

Finalmente, el paso último conduce a la prestación directa de *Servicios de tramitación en línea* con plena validez jurídica, lo que, con carácter general, supondrá la consolidación previa de las etapas anteriores. No obstante, el objetivo de la Junta será poner en marcha un conjunto significativo de proyectos piloto que permitan, en el período de vigencia de la Estrategia, conocer los resultados y repercusiones – tecnológicos, funcionales, orgánicos, de percepción del ciudadano – de su implantación efectiva.

Tabla 28.

Resumen de iniciativas y proyectos correspondientes a la línea estratégica Administración Digital.
AD
ADMINISTRACIÓN DIGITAL
AD1 Procedimientos internos e interoperabilidad

- Definición e implantación de la plataforma tecnológica base
- Adecuación del marco jurídico y procedimental

Agentes implicados:

JCYL; proveedores de servicios; Administración General del Estado; Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).

AD2 Automatización de la gestión

- Gestión de ayudas europeas agrarias
- Gestión económica, presupuestaria y tributaria
- Gestión de ayudas y subvenciones
- Informatización de registros
- Otros sistemas de gestión

Agentes implicados:

JCYL; Administración General del Estado; Administración Local; Universidad; Secciones Agrarias Comarcales; Entidades financieras; Organizaciones Empresariales; Sindicatos; Tejido empresarial de la región.

AD3 Servicios de información al ciudadano

- Implantación de canales de atención al ciudadano
- Potenciación de servicios de información al ciudadano

Agentes implicados:

JCYL; Administración Local; Universidad; Entidades financieras; Cámaras de comercio; Organizaciones Empresariales; Tejido empresarial de la región.

AD4 Servicios de tramitación en línea

- El ámbito interno: Portal del Empleado
- Proyectos piloto de tramitación en línea

Agentes implicados:

JCYL; Administración General del Estado; Entidades financieras; Personal de la Junta; Licitadores con la Junta; Mataderos; Secciones Agrarias Comarcales.

AD1 PROCEDIMIENTOS INTERNOS E INTEROPERABILIDAD

La prestación de servicios de la Administración Digital requiere dos bases sobre las que apoyarse: una base tecnológica y una base normativa y procedimental. En relación con la primera, es imprescindible sustentar la prestación de servicios sobre una plataforma de sistemas y comunicaciones sólida, cuyas características principales deben ser la seguridad, robustez, integrabilidad e interoperabilidad.

En consecuencia, la Junta debe abordar una importante labor de definición de las bases tecnológicas y de evolución que permitan garantizar los conceptos citados. Ello implicará:

- Un importante esfuerzo de normalización de procedimientos y funciones.
- Una labor exhaustiva de estandarización tecnológica.
- Una explotación unificada de datos comunes.
- Un tratamiento homogéneo de información básica a proporcionar al ciudadano.
- Una integración entre las herramientas de gestión administrativa y los canales de atención al ciudadano.
- Un planteamiento a medio plazo para la interconexión con otras administraciones.

Por otra parte, la Estrategia, desde la constancia de que es imprescindible racionalizar los procesos administrativos que van a ser objeto de un desarrollo automatizado, establece como objetivo particular para la Administración Digital la adaptación de los procedimientos internos para maximizar el aprovechamiento de las facilidades de las nuevas tecnologías.

En este sentido, se continuará el camino abierto con la reciente creación de una Comisión Inter-Consejerías, con objeto de realizar la identificación y análisis de los procedimientos administrativos y de gestión asociados a cada uno de los Centros Directivos de la Junta, como paso previo a una normalización o racionalización de dichos procedimientos.

Asimismo, es necesario considerar otro aspecto de base, como es el relativo a la adecuación del marco jurídico y normativo vigente a la realidad de la Administración Digital. Así, aspectos como la telecontratación, la realización de pagos, la autenticación del ciudadano y del propio personal de la Junta en procesos electrónicos, la confidencialidad y privacidad de la información, o, sin ir más lejos, la puesta en línea de los procedimientos, requieren actuaciones previas en el ámbito jurídico, normativo y/o reglamentario.

En consecuencia, se analizarán las implicaciones en esta materia, con objeto de adelantar las iniciativas identificadas – convenios de colaboración con otras administraciones o entidades financieras, reglamentos internos para el empleo de firma digital, disposiciones en materia tributaria o de tasas, matizaciones en los procedimientos de convocatorias – a la prestación real de los servicios.

AD1-P1 Definición e implantación de la plataforma tecnológica base

Este proyecto tiene por objetivo responder a la necesidad planteada anteriormente de disponer de una plataforma de sistemas y comunicaciones sólida, adecuada a los requisitos que plantea una gestión administrativa de ámbito corporativo.

Así pues, las acciones que se plantean van encaminadas a la definición completa de la plataforma tecnológica, al establecimiento de un plan de acción para su implantación y, de manera específica, al desarrollo y puesta en marcha de un sistema de gestión de expedientes corporativo, como núcleo central de las funcionalidades de gestión.

AD1-P2 Adecuación del marco jurídico y procedimental

La segunda necesidad planteada en la introducción a esta iniciativa motiva el establecimiento de un conjunto de acciones de definición de la base normativa y procedimental

para la prestación de servicios al ciudadano. Tal definición pasa en primer término, como ya se ha apuntado, por la racionalización y normalización de procedimientos administrativos.

Por otra parte, se abordará la identificación de los aspectos jurídicos que deben ser regulados y la posterior evolución de la base normativa y/o reglamentaria de soporte a los mismos.

AD2 AUTOMATIZACIÓN DE LA GESTIÓN

La prestación de servicios al ciudadano a través de canales que facilitan una respuesta en tiempos muy reducidos resulta en una implicación inmediata: es imprescindible la automatización de la gestión interna asociada a ese servicio. Tres son los motivos que justifican esta necesidad: reducir al máximo los tiempos de respuesta, realizar una prestación homogénea de los servicios y compartir la información común que tengan a su disposición los diferentes centros gestores de la Junta.

Así pues, la Junta abordará, en el marco de la presente Estrategia, por un lado el desarrollo e implantación de sistemas de información de soporte a la gestión administrativa de procedimientos que, en la actualidad, no disponen de los mismos; por otro, la evolución de los sistemas actuales hacia el marco tecnológico común al que se hizo referencia en la iniciativa anterior.

AD2-P1 Gestión de ayudas europeas agrarias

Las ayudas europeas agrarias que resultan de la aplicación de la Política Agraria Común (PAC), destinadas a favorecer el desarrollo del sector agrario castellano y leonés, cuentan con un presupuesto anual aproximado de 840 millones de euros anuales, siendo básicas para la agricultura regional.

Por este motivo y por la nueva normativa asociada a estas ayudas establecida por la Unión Europea, que impondrá importantes obligaciones en el manejo de información en la tramitación de las mismas, la Junta abordará la ampliación y modernización de los sistemas de información empleados para esta labor, así como la infraestructura de telecomunicaciones con las secciones comarcales agrarias.

AD2-P2 Gestión económica, presupuestaria y tributaria

No es necesario insistir sobre la importancia, para las administraciones públicas, de una gestión económica y presupuestaria moderna, ágil y eficaz. La Junta dispone de una plataforma que responde a las necesidades internas de gestión, pero desea dar un paso más y automatizar la relación económica con terceros, desde los expedientes económico-administrativos de cualquier naturaleza hasta el cobro de tasas.

Del mismo modo, la relación con el contribuyente es muy relevante para la Junta, por lo que se considera necesario un esfuerzo en el desarrollo de acciones que tengan por objetivo agilizar la gestión asociada y facilitar al máximo la labor del ciudadano.

Finalmente, especial consideración merecerá, a la vista de las directrices marcadas desde la Unión Europea, la implantación efectiva y generalizada de la telecontratación.

AD2-P3 Gestión de ayudas y subvenciones

Otro aspecto de singular importancia, por extender su ámbito a la práctica totalidad de centros directivos de la Junta y por representar una necesidad significativa de intercambio de información, es la gestión de ayudas y subvenciones.

En este sentido, el establecimiento de la plataforma tecnológica base servirá de medio para agilizar y potenciar los flujos de información, mientras que la modernización de los aplicativos de gestión será un primer paso para la prestación de los servicios al ciudadano por los nuevos canales que se habiliten.

AD2-P4 Informatización de registros

La Junta debe gestionar, por las competencias que tiene atribuidas, un número elevado de registros de diversa naturaleza. Estos registros presentan, habitualmente, una faceta de gestión interna y otra de interacción con los interesados, tanto de consulta pública como de actualización de datos.

Con carácter general, este proyecto busca la modernización de los sistemas de registro y, en aquéllos que requieren el nivel de interacción descrito, su adaptación para la prestación de los servicios por vía telemática.

AD2-P5 Otros sistemas de gestión

La modernización y adecuación tecnológica de otros sistemas de gestión se agrupan en el presente proyecto.

AD3 SERVICIOS DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO

En el modelo de evolución que la Junta de Castilla y León se marca hacia la prestación de servicios en línea al ciudadano existen dos factores importantes que condicionan la estrategia a seguir:

- La voluntad de la Junta de acercar al máximo los servicios de la Administración al ciudadano por medio de la diversificación de los canales de acceso.
- La decisión de facilitar los servicios tan pronto como la base normativa y tecnológica lo permita.

En relación con el primero de los factores, es evidente la tendencia imparable hacia la prestación de servicios de cualquier naturaleza a través de Internet, en perjuicio del canal tradicional de atención presencial, tendencia a la que no podrá sustraerse a medio plazo la Administración. Sin embargo, no es menos cierto que, en la actualidad, sólo uno de cada cinco castellanos y leoneses accede a Internet con cierta regularidad.

Por tanto, la política de la Junta en lo que respecta al acercamiento de servicios al ciudadano debe buscar el compromiso entre la potenciación de la lógica evolución hacia la prestación de servicios en línea y la necesidad de garantizar el acceso a esos servicios al, de momento, mayoritario colectivo de ciudadanos de la región que no emplea Internet habitualmente.

El segundo de los factores motiva una estrategia a corto plazo basada en servicios de información, en los que el flujo de información es básicamente unidireccional hacia el administrado, y para los que los obstáculos normativos y tecnológicos son mucho menores.

En consecuencia, las proyectos iniciales para la prestación de servicios en línea irán encaminados a la potenciación de servicios de información y a la prestación de los mismos por diversos canales.

AD3-P1 Implantación de canales de atención al ciudadano

Tal como se ha indicado, la estrategia de la Junta en lo que respecta a la prestación de servicios al ciudadano pasa por la diversificación de canales y el acercamiento al ciudadano.

Para dar cumplimiento a estos objetivos, en este proyecto se incluyen acciones para la mejora de la atención presencial, a través de las Oficinas de Registro e Información de la Junta y de la extensión de la Ventanilla Única Local – que permite al ciudadano registrar documentación destinada a la Junta en su ayuntamiento – en los municipios del entorno rural de Castilla y León.

Asimismo, se darán los pasos para la implantación del canal telefónico y la potenciación del portal de la Junta como centro de relación electrónica con el administrado. Por otra parte, se habilitarán puntos de información y autoservicio en emplazamientos públicos, consistentes en terminales informáticos que darán acceso a los servicios prestados a través del portal de la Junta.

AD3-P2 Potenciación de servicios de información al ciudadano

La segunda directriz estratégica en este ámbito busca la potenciación de los servicios de información al ciudadano por vía telemática, cuyo objetivo es proporcionar, de manera interactiva y personalizada, información de carácter público que, por tanto, no requiere medidas especiales de confidencialidad.

Así, las acciones ya definidas, proporcionarán servicios en ámbitos tales como el tributario, el urbanístico o el agroalimentario.

AD4 SERVICIOS DE TRAMITACIÓN EN LÍNEA

La siguiente etapa de evolución en el modelo de progreso que se ha marcado la Junta para el desarrollo de la Administración Digital en el marco de la presente Estrategia buscará incorporar la posibilidad de interacción con el administrado, añadiendo a la iniciativa anterior una componente de bidireccionalidad. En concreto, esta bidireccionalidad se concretará en las siguientes tipologías de servicio:

- El inicio de procedimientos administrativos a través de formularios en línea, facilitando el inicio de un número significativo de ellos por este medio.
- La consulta y el seguimiento del estado de los expedientes en curso, habilitando un servicio en línea que englobe, de manera homogénea, a todas las Consejerías de la Junta.

El paso final a dar en el cuatrienio de vigor de la Estrategia supone un avance más en la interacción, dotando a ésta de mecanismos que permitan la realización de trámites de cualquier naturaleza por vía telemática con validez jurídica plena, facilitando la completa relación de éste con la Administración.

Lógicamente, alcanzar esta etapa requiere la plena consolidación de las bases jurídicas y tecnológicas antes citadas, respaldando funciones como la autenticación digital, el registro electrónico de documentación o la realización de pagos en línea. A la vista de ello, el objetivo de la Junta será alcanzar esta etapa del modelo de progreso con un conjunto de proyectos piloto en procedimientos administrativos significativos, en los que intervengan más de uno de los elementos citados: entrada confidencial de información, identificación y autenticación de terceros o pago.

AD4-P1 El ámbito interno: Portal del Empleado

La mayor parte de las acciones recogidas en los proyectos de esta línea estratégica descritos hasta el momento tienen por destinatario al administrado: ciudadanos, empresas y organismos que, de una manera u otra, se relacionan con la Junta. Pero no se debe olvidar que existe un colectivo muy importante de personas, en torno a las 80.000, que diariamente interactúan con la Junta desde su puesto de trabajo.

Por otra parte, la cercanía de este colectivo, tecnológicamente hablando – ya que desempeñan su labor en terminales de la propia red corporativa –, la homogeneidad de servicios a prestar a sus integrantes y la demanda existente por parte de estos, ha empujado a la Junta a definir acciones para convertir la Intranet corporativa en un verdadero medio de relación telemática para el empleado, en una doble vertiente:

- La relación individual del empleado público con la Administración.
- La colaboración en el trabajo y la gestión del conocimiento adquirido.

AD4-P1 Proyectos piloto de tramitación en línea

Ya en el ámbito externo, el objetivo es desarrollar proyectos significativos – por su representatividad como servicio y como referencia de complejidad tecnológica - de tramitación en línea a modo de experiencias piloto para su generalización posterior a toda la Junta.

Como paso previo, se buscará la puesta en línea de los procedimientos de resolución inmediata que, por sus características procedimentales y por sus requerimientos tecnológicos, sean abordables en el marco del proceso de modernización de la plataforma tecnológica base ya descrito.

10. SERVICIOS PÚBLICOS

Tal y como se ha señalado a lo largo de la presente Estrategia, para asegurar una correcta evolución hacia la Sociedad de la Información, es imprescindible, además, de la participación activa de los agentes sociales en su diseño y construcción, el aprovechamiento máximo de sus beneficios por parte de los sectores públicos de la Comunidad.

En este aspecto, la Junta de Castilla y León impulsará decididamente medidas que favorezcan la adaptación de los servicios públicos a las exigencias de servicio requeridas en la actualidad, que pasa necesariamente por la implantación y consolidación de aplicaciones e infraestructuras de vanguardia.

Las actuaciones de la Junta en esta línea estratégica consisten en la puesta en marcha de cuatro iniciativas, que tienen por objeto común la modernización de los servicios públicos regionales mediante la incorporación de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. La primera de ellas, *El sistema educativo en la Sociedad de la Información*, plantea como principal meta la mejora y modernización del sistema educativo regional, a través de la introducción de tecnologías avanzadas y nuevos métodos pedagógicos en los centros de enseñanza – infantil, primaria y secundaria – y universidades de la región, en beneficio de la comunidad educativa.

La segunda de las iniciativas se basa en la potenciación de la formación – superior, profesional, continua y ocupacional – en la región, adaptándolo a la demanda de profesionales y capacitaciones del mercado de trabajo, como elemento clave para alcanzar la integración sociolaboral de todos los ciudadanos.

Un tercer grupo de actuaciones, encuadradas bajo la denominación *Mejora de los servicios sociales y sanitarios*, se centra en la aplicación de nuevas tecnologías de la información para la mejora de los servicios sociales y sanitarios en la región. En el ámbito de los servicios sociales, está prevista la implantación de nuevas aplicaciones y servicios que buscarán la agilización en la gestión de las diferentes prestaciones sociales, reduciendo tiempos de respuesta y mejorando la calidad de servicio percibida. En cuanto al ámbito sanitario, la Junta buscará el avance en la gestión administrativa del servicio – agendas, citas, recetas – y en el tratamiento de la información clínica – historia clínica informatizada, imagen digital –, con base, por supuesto, en unas infraestructuras de telecomunicaciones adaptadas a las exigencias de información y comunicación, y en el empleo de nuevas técnicas asistenciales.

La última de las iniciativas encuadradas en la presente línea estratégica, *Red de Información del Transporte*, potenciará los servicios de información al viajero a través de nuevos canales y buscará contribuir a la optimización de los servicios prestados por el transporte público de viajeros.

Tabla 29.

Resumen de iniciativas y proyectos correspondientes a la línea estratégica Servicios Públicos.

SP

SERVICIOS PÚBLICOS

SP1 El Sistema Educativo en la Sociedad de la Información

- Modernización de la enseñanza no universitaria
- Aplicación de NTICs en el Sistema Universitario Regional

Agentes implicados:

JCYL; Operadores de telecomunicaciones; Centros Educativos; Universidad; Bibliotecas Universitarias.

SP2 Intermediación laboral, formación y empleo

- Potenciación de la Formación Profesional
- Adaptación del Sistema Universitario Regional a las demandas del mercado laboral
- Modernización del Servicio Público de Empleo

Agentes implicados:

JCYL; Universidades; Servicio Público de Empleo; Tejido empresarial de la región; Centros Educativos; Oficinas de Empleo; Centros asociados al SPE.

SP3 Mejora de los servicios sociales y sanitarios

- Mejora de los servicios sanitarios
- Telemedicina
- Sistemas de gestión de servicios sociales
- Sistema integrado de información sociosanitaria

Agentes implicados:

JCYL; SACYL; Hospitales; Centros de Salud; Profesionales médicos; Farmacias; Laboratorios.

SP4 Red de información del Transporte

- Servicio de información al viajero
- Empleo de NTICs en la mejora del servicio de transporte regional

Agentes implicados:

JCYL; Transporte Público Regional; Profesionales del sector.

SP1 EL SISTEMA EDUCATIVO EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La Junta es especialmente sensible hacia la definición de políticas de actuación centradas en los jóvenes de la región. Esto ya ha quedado de manifiesto en el presente documento con la inclusión de la iniciativa *Una nueva cultura para los jóvenes*¹⁵, que busca la implicación de la juventud castellana y leonesa en la Sociedad de la Información, como eje fundamental y determinante para la consecución exitosa de los objetivos marcados.

¹⁵) Incluida en la línea estratégica *Cultura y Conocimiento*.

Resulta evidente que un pilar básico, probablemente el más importante en la política destinada a este sector de la población, lo conforman las medidas destinadas al sistema educativo, y en concreto al segmento de enseñanza obligatoria. Por ello, uno de los objetivos de esta Estrategia es dotar a la enseñanza infantil, primaria, secundaria obligatoria, bachillerato y ciclos formativos profesionales de medios para educar a los niños en la Sociedad de la Información. Para alcanzar este objetivo, es imprescindible la adaptación del sistema educativo y los modelos formativos a la Sociedad de la Información, con el fin de asegurar el acercamiento de la comunidad educativa a las nuevas tecnologías en los propios centros de enseñanza.

Lo anterior significa que, por una parte, es necesario proporcionar a los centros educativos los recursos materiales y técnicos necesarios para que las nuevas tecnologías estén presentes en las aulas; por otra, deben adaptarse los modelos pedagógicos y la capacitación de los docentes para revisar el modelo de enseñanza tradicional de modo que los niños de la región salgan de las escuelas preparados para desarrollarse en el nuevo contexto socioeconómico que marca la Sociedad de la Información.

Los proyectos que se desarrollarán en el marco de esta iniciativa son los siguientes:

SP1-P1 Modernización de la enseñanza no universitaria

La Junta de Castilla y León asumió las competencias en materia de Educación no universitaria el uno de enero de 2000. Hasta ese momento, las medidas llevadas a cabo desde el Ministerio de Educación y Ciencia para el desarrollo de la Sociedad de la Información en la Educación de Castilla y León se basaban, principalmente, en la potenciación del uso de las nuevas tecnologías en los centros de enseñanza del entorno rural a través del programa Aldea Digital.

Desde que se asumieron dichas competencias, uno de los objetivos prioritarios marcados por la Junta ha sido la incorporación de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en todos los centros de enseñanza no universitaria, facilitando a todos los alumnos/as de Castilla y León, en condiciones de igualdad, el aprendizaje y adquisición de aptitudes elementales en el manejo de los medios básicos en la Sociedad de la Información y el acceso a la misma.

En este sentido, la Junta de Castilla y León viene realizando un esfuerzo considerable para que las nuevas tecnologías lleguen a todos los centros educativos del territorio castellano y leonés y, por ende, a todo el alumnado, con el objetivo de establecer un proyecto de informática educativa real con la voluntad política de garantizar la universalidad de acceso a la Sociedad de la Información.

En el próximo período, se darán los pasos necesarios hacia la consecución de los objetivos indicados, mediante actuaciones encaminadas a la dotación de medios materiales y a la potenciación de nuevos instrumentos de enseñanza y gestión.

SP1-P2 Aplicación de NTICs en el Sistema Universitario Regional

La participación activa del Sistema Universitario de Castilla y León en el desarrollo de la presente Estrategia es imprescindible para consolidar la expansión de la cultura digital entre la comunidad universitaria y, por tanto, asegurar su paulatina transferencia a todos los sectores de la sociedad castellana y leonesa. El cumplimiento de estas aspiraciones pasa necesariamente por la adaptación del proceso educativo y de la comunidad universitaria a la Sociedad de la Información.

Por ello, las políticas universitarias regionales buscan el avance en la modernización de las universidades castellanas y leonesas, impulsando el despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones que faciliten la interconexión de los recursos de información y la puesta en marcha de servicios de banda ancha. El fin último es la aplicación de estas herramientas a las actividades investigadoras y docentes.

Asimismo, en cumplimiento a una de las acciones propuestas por el Plan de Acción eEurope 2005¹⁶, está prevista la puesta en marcha de un campus virtual que facilitará el desarrollo de actividades formativas – de docentes y alumnos – a través de Internet.

Por último, se potenciará la importancia de las bibliotecas en el Sistema Universitario Regional con la creación de una red interbibliotecaria, que estará integrada por las bibliotecas universitarias de las universidades públicas de Castilla y León, y con la instalación en sus dependencias de puntos de acceso público a Internet.

SP2 INTERMEDIACIÓN LABORAL, FORMACIÓN Y EMPLEO

Uno de los ámbitos en los que está teniendo más impacto el empleo generalizado de nuevas tecnologías es el del empleo, ya que el mercado laboral demanda, cada vez en mayor medida, cualificaciones específicas a los trabajadores. Son evidentes las implicaciones que esta situación tiene en la actividad formativa – universitaria y profesional –, y la Junta no puede permanecer ajena a las mismas.

Por otra parte, a pesar del contexto económico desfavorable en el que está envuelto actualmente el sector empresarial vinculado a la Sociedad de la Información, las cifras hablan de una demanda creciente, a medio plazo, de profesionales en las ramas tecnológicas.

En consecuencia, la existencia de una oferta formativa adecuada, desde los puntos de vista académico y profesional, es un eje básico en la política regional de empleo. Por

16) En el marco de la medida política denominada *Unos servicios públicos en línea modernos*, dentro de la actuación *Aprendizaje en Línea*, se establece que antes de 2006, los Estados deben garantizar que todas las universidades ofrezcan «campus virtuales» con acceso on-line, para mejorar la calidad y eficiencia del proceso educativo.

ello, y por el claro protagonismo de las nuevas tecnologías en este ámbito, la Estrategia incorpora esta iniciativa.

Conceptualmente, las actuaciones en materia de formación y empleo se articulan en torno a la observación de la realidad laboral de la región y del análisis de la oferta y la demanda de empleo. De este análisis podrán derivarse las necesidades en materia formativa y laboral y, a partir de ellas, establecerse las medidas de actuación oportunas. Alrededor de esta observación gravitan los diferentes agentes involucrados en el mercado laboral:

- El Sistema Universitario y de Formación Profesional, como constituyentes de la oferta de titulaciones y, por tanto, de capacitaciones profesionales.
- El tejido empresarial de la región, como demandante de profesionales y de su conjunto de cualificaciones.
- El Servicio Público de Empleo, como agente responsable de la conciliación de oferta y demanda.
- Los estudiantes, titulados y trabajadores, como verdaderos protagonistas en la composición del sistema formativo y del mercado laboral.

SP2-P1 Potenciación de la Formación Profesional

Es un hecho la creciente demanda de titulados en Formación Profesional por parte del tejido empresarial castellano y leonés, con carácter general pero con una particular intensificación en las ramas tecnológicas. Del mismo modo, se ha detectado que existe también una fuerte demanda de actividades formativas en nuevas tecnologías por parte de los jóvenes, que no es fácilmente absorbida con la oferta actual de ciclos formativos. Estos aspectos evidencian la necesidad de impulsar el desarrollo de actividades formativas que traten de cubrir las necesidades y demandas identificadas, tanto por parte de los ciudadanos como del mercado laboral.

En este sentido, en el marco de la Ley de Formación Profesional, está prevista la elaboración de un Plan de Formación Profesional (2003-2006), que recogerá los principales objetivos y estrategias de la Junta en este ámbito. Estas estrategias se concretarán en líneas de actuación que buscarán potenciar los módulos de formación profesional reglada ofertados, de modo que el sistema formativo regional pueda dar respuesta a la necesidad de técnicos medios en el mundo laboral.

SP2-P2 Adaptación del Sistema Universitario Regional a las demandas del mercado laboral

El Sistema Universitario Regional dispone en la actualidad de un mapa de titulaciones, vigente hasta el año 2006, elaborado a mediados de la década de los noventa en colaboración con las cuatro universidades públicas de Castilla y León. La rapidez en la evolución tecnológica y de la implantación de la Sociedad de la Información ha provocado que, en la actualidad, la oferta de plazas y titulaciones universitarias no responda a las necesidades de la sociedad castellana y leonesa.

A este respecto, está prevista la elaboración de un Plan Estratégico de Universidades – de ámbito regional – en el que se definirán los objetivos y líneas estratégicas de actuación de la política en materia de universidades en Castilla y León, con objeto de definir medidas concretas para adaptar el sistema regional universitario a la oferta y demanda del mercado laboral y a las necesidades de los ciudadanos. La Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León será la encargada de analizar la oferta educativa universitaria y su adecuación a la demanda, de evaluar el impacto y los resultados de la reforma de los planes de estudio, así como su grado de experimentalidad.

Las conclusiones y acciones que se incorporen al Plan Estratégico de Universidades, en tanto estén relacionadas con los objetivos principales de esta Estrategia, se adoptarán como parte integrante de la misma.

SP2-P3 Modernización del Servicio Público de Empleo

Con efectos del 1 de enero de 2002 se traspasa a la Comunidad Autónoma de Castilla y León la gestión realizada por el Instituto Nacional de Empleo, en el ámbito del trabajo, el empleo y la formación. Entre las nuevas competencias asumidas está la gestión de la intermediación laboral que realizan las Oficinas de Empleo de la Comunidad. Así pues, el nuevo Servicio Público de Empleo de la Región, cuenta con una red de 54 Oficinas de Empleo y dos puntos de apoyo, y la gestión realizada por más de 150 centros asociados.

En este contexto, el objetivo principal de este proyecto es incentivar la generación de empleo en la región, especialmente en las zonas rurales, mediante la adaptación de los servicios prestados por el Servicio Público de Empleo a las exigencias y demandas del mercado de trabajo y de los demandantes de empleo, a través de la incorporación de sistemas informáticos de gestión. La implantación de un sistema de información integrado, en busca de agilizar al máximo la gestión del Servicio Público de Empleo, redundará, asimismo, en el acercamiento de sus servicios a los ciudadanos que no residen en las cercanías de alguno de los puntos de la red de centros.

En relación con lo anterior, el Servicio Público de Empleo está participando – junto con los servicios de empleo regionales de las restantes comunidades autónomas – en un proyecto, impulsado por el I.N.E.M., que tiene por objeto la creación de un sistema mancomunado de intermediación laboral. La creación de este sistema facilitará el intercambio de información acerca de la labor realizada, así como los resultados obtenidos por los diferentes servicios regionales de empleo. El análisis posterior de estos resultados permitirá evaluar el impacto que ha supuesto la puesta en marcha de políticas de empleo y adecuar los servicios prestados por los servicios regionales de empleo a la demanda detectada.

Finalmente, se pretende, en un futuro, extender la red de centros asociados a determinadas zonas rurales de la región con el objeto de favorecer el acceso de toda la población a los servicios prestados por el Servicio Público de Empleo.

SP3 MEJORA DE LOS SERVICIOS SOCIALES Y SANITARIOS

Las tecnologías digitales están adquiriendo una gran importancia en la gestión de los servicios sociales y sanitarios, tanto para los ciudadanos que se benefician de la aplicación de los avances tecnológicos en la mejora de los servicios, como para el personal que dispone de mayores facilidades para ampliar y poner en práctica sus conocimientos y habilidades.

La Junta de Castilla y León se enfrenta a una gran oportunidad – motivado, principalmente, por la transferencia de competencias en materia sanitaria, recientemente adquiridas – para impulsar la modernización del sistema sanitario regional, y pretende volcar esfuerzos en la consecución de este objetivo. Asimismo, pretende aprovechar el desarrollo de la Sociedad de la Información para seguir apostando por la introducción de nuevos avances en la gestión de los servicios sociales de la Comunidad, en aras de la integración efectiva de los ciudadanos más desfavorecidos.

Los proyectos de esta iniciativa, en fin, van destinados a la implantación de sistemas de información y de comunicaciones de soporte para la mejora de los servicios citados, además de a la prestación de servicios de información de carácter sociosanitario y de salud pública a través de los nuevos medios de difusión.

Por último, conviene destacar que la incorporación de nuevas tecnologías en los servicios sociales y de Castilla y León incidirá notablemente en la mejora de la eficiencia de los procesos administrativos y facilitará la generalización de la prestación de servicios a distancia.

SP3-P1 Mejora de los servicios sanitarios

El primero de los proyectos enmarcados dentro de esta iniciativa tiene por objeto el desarrollo de acciones encaminadas a incrementar la calidad de vida y el bienestar social de la población, a través de la mejora en la prestación de los servicios sanitarios y asistenciales regionales.

Dicha mejora pasa necesariamente por la modernización de las infraestructuras hospitalarias y la dotación de los recursos necesarios. Pero, desde la óptica de una estrategia relativa a la Sociedad de la Información, hay dos ámbitos de mejora específicos en los que las nuevas tecnologías pueden proporcionar importantes beneficios.

Por una parte, debe buscarse el incremento de la eficacia en los procesos administrativos y de gestión de los servicios sanitarios, que incidirá en la mejora de la gestión de los recursos y en la calidad percibida por los propios pacientes. La aplicación de sistemas de información a actividades de gestión – desde la concertación de citas en atención primaria hasta la implantación de la receta electrónica, pasando por la informatización de las historias clínicas – puede suponer un salto cualitativo en los resultados de la gestión y, al mismo tiempo, servirá como base al acercamiento al ciudadano de este tipo de interacciones por nuevos canales.

El otro ámbito de aplicación de las nuevas tecnologías hace referencia a la introducción y empleo de técnicas clínicas basadas en el procesado digital de señales – principalmente imágenes – y en los servicios de telecomunicaciones. Desde luego, cabe incluir en este ámbito todas las actuaciones relacionadas con la telemedicina, las cuales, por su relevancia, se sitúan en un proyecto independiente dentro de esta misma iniciativa.

SP3-P2 Telemedicina

La telemedicina, técnica que se basa en el intercambio de información clínica por medios telemáticos, se ha convertido en un instrumento extraordinariamente eficaz en el acercamiento de los servicios asistenciales a las zonas más alejadas, puesto que permite eliminar las barreras espaciales entre facultativos y pacientes.

En este sentido, la Junta comprende las dificultades a las que se enfrentan algunos ciudadanos para acceder a los servicios asistenciales, motivadas por la gran dispersión geográfica de la población de Castilla y León. Para solventar esta situación, pretende llevar una campaña de extensión, con un horizonte a medio plazo, de servicios de telediagnóstico en diferentes especialidades – teleelectrocardiografía, teleradiología, teledermatología o teleoftalmología, entre otras –. El ámbito de extensión abarcará toda la Comunidad Autónoma, con especial hincapié en las poblaciones del entorno rural.

La actuación anterior irá sustentada sobre la extensión de la Red de Centros de Especialistas, que se constituirán en un instrumento de gran utilidad para acercar la atención especializada a las zonas rurales, como nodos principales de la telemedicina.

SP3-P3 Sistemas de gestión de servicios sociales

La prestación de servicios sociales por los diferentes agentes involucrados en la misma – Junta, entidades locales, ONGs, entidades privadas – tiene por objetivo irrenunciable mejorar la integración social y la calidad de vida de los ciudadanos y, en especial, de las familias, niños, mayores y personas con discapacidad. Asimismo, se encuentran el foco de acción de estas actuaciones los colectivos sociales que encuentran mayores dificultades de participación.

La presente es una Estrategia integradora y, como tal, busca extender los beneficios proporcionados por la Sociedad de la Información a todos los colectivos sociales, con independencia de su condición social, poder adquisitivo o capacidad física y psicológica.

Un modo de alcanzar este objetivo es la incorporación de nuevas tecnologías de la información y su aplicación directa en los procesos internos de la Gerencia de Servicios Sociales, organismo encargado de la gestión y organización de los recursos sociales en el ámbito regional. Esta progresiva modernización incidirá directamente en la agilización de esa gestión y, por tanto, en la mejora de la prestación de los servicios sociales, de la que se beneficiarán los colectivos sociales más necesitados.

SP3-P4 Sistema integrado de información sociosanitaria

La incorporación y empleo de nuevas tecnologías en los procesos operativos y de gestión de los servicios sociales y sanitarios regionales contribuyen, en gran medida, a la mejora de la calidad de los servicios, tal como se acaba de poner de manifiesto en la exposición de los proyectos anteriores: por una parte, debido a la agilización de procesos asociados a la gestión interna de los recursos; por otra, gracias a la aplicación progresiva, aunque cada vez más generalizada en los centros, de nuevas técnicas asistenciales.

No obstante, tan importante como la modernización de los servicios a través de la incorporación de NTICs, es la adopción de medidas que traten de impulsar la coordinación entre todos los recursos sociales y sanitarios de Castilla y León, con el objetivo de mejorar la eficacia de dichos servicios. En este sentido, la Junta trata de impulsar la adopción de medidas encaminadas a favorecer la coordinación de los recursos sociales y sanitarios, con objeto de mejorar la eficacia de los servicios prestados y, por ende, la calidad de la asistencia a los castellanos y leoneses.

Una de estas medidas es la implantación de un sistema integrado de información sociosanitaria, que responda a los siguientes objetivos generales:

- Potenciar la integración de los distintos sistemas de información correspondientes al ámbito de los servicios sociales y la sanidad, dirigido a mejorar la calidad de la asistencia, favorecer la coordinación sociosanitaria y facilitar la planificación tanto del Sistema de Salud como del Sistema de Acción Social de Castilla y León.
- Servir de herramienta a los profesionales de los servicios sanitarios y sociales, que podrán interconectarse y acceder de modo ágil a información relevante para el mejor desarrollo de sus funciones.
- Beneficiar a todos los ciudadanos, al posibilitarles el acceso a una mayor y más completa información respecto de los servicios sociales y sanitarios dispensados en el ámbito de Castilla y León, como base a una futura realización de gestiones administrativas en el ámbito asistencial.

SP4 RED DE INFORMACIÓN DEL TRANSPORTE

Esta iniciativa persigue los mismos objetivos que presentan todas las encuadradas en esta línea estratégica de Servicios Públicos: el acercamiento al ciudadano y la mejora en la gestión y prestación de los mismos. En este caso, el ámbito en el que se centran los esfuerzos es el del servicio público regional de transporte de pasajeros.

En lo que se refiere al acercamiento, la Junta pretende hacer uso de los nuevos canales de comunicación – en concreto Internet – para ofrecer información actualizada sobre el sistema regional de transporte de pasajeros e implantar un servicio de atención de consultas personalizadas sobre los modos de transporte público existentes en Castilla y León.

En cuanto en la mejora del servicio, la Junta trabaja, entre otros, en la potenciación del servicio de transporte a la demanda, a través del empleo de aplicaciones informáticas que faciliten la optimización en la gestión del mismo.

SP4-P1 Servicio de información al viajero

La Junta de Castilla y León está impulsando la puesta en marcha de un servicio de información al viajero, que trata de dar respuesta por medios telemáticos a las necesidades de información de los usuarios de los servicios de transporte público de la región.

Por un lado, se llevará a cabo la puesta en línea de la Guía de Transporte. Este sistema permite a los interesados realizar consultas personalizadas en relación con la oferta y características del transporte interurbano de viajeros, a través de la selección del recorrido dentro de las más de 6.000 paradas que se encuentran registradas en la base de datos del sistema, ofreciendo información acerca de todas y cada una de las concesiones, rutas, horarios y expediciones relacionadas con el recorrido seleccionado.

Por otra parte, como complemento a la información en materia de transporte que se ofrece a través del Portal de la Junta, se desarrollará un servicio de información que tratará de resolver las necesidades de información de los interesados, en especial de los profesionales del sector, a través del correo electrónico.

SP4-P2 Empleo de NTICs en la mejora del servicio de transporte regional

La Junta de Castilla y León, en el marco de actuación de la presente Estrategia, tiene previsto impulsar la incorporación de tecnologías avanzadas que contribuyan, de manera directa, a la modernización y mejora del transporte público de viajeros.

Un ámbito de aplicación es la automatización de los procesos de gestión interna del servicio de transporte a la demanda, favoreciendo la accesibilidad de todos los ciudadanos a los medios de transporte público e incidiendo notablemente en la mejora de la rentabilidad de la explotación de dicho servicio.

Más orientada a la información al viajero está la segunda de las acciones en las que se divide este proyecto, mediante el uso de dispositivos multimedia de presentación de información – ubicados principalmente en centros de transporte público – y de sistemas informáticos integrados, se proporcionarán datos actualizados de carácter general relacionados con la prestación del servicio.

11. SECTORES PRODUCTIVOS

Es un hecho el avance de los estados occidentales hacia un marco de actuación socioeconómico cada vez más globalizado, sobre la base de una automatización de los procesos, fruto de la progresiva tecnificación en la que se han visto inmersos los sectores productivos y empresariales. Esta circunstancia viene conformando un nuevo horizonte, en el que la actividad empresarial en línea representa cada vez un papel más destacado en el desarrollo económico de las regiones.

En el contexto citado, la importancia del sector empresarial de las nuevas tecnologías es, asimismo, creciente. Por ello, la iniciativa *Tejido Empresarial de la Sociedad de la Información*, continuará su política de apoyo a la creación y consolidación de empresas en este sector, buscando incrementar su contribución al P.I.B. y al empleo regional. Al tiempo, se satisfará la necesidad de disponer de un mercado interior capaz de responder a la demanda de servicios de la Sociedad de la Información por parte de los ciudadanos y empresas castellanos y leoneses.

El *Fomento de la actividad empresarial en línea* es otra de las iniciativas que dará continuidad a las políticas de apoyo empresarial de la Junta. Como su nombre indica, consiste en promocionar el desarrollo de negocios electrónicos en el sector empresarial castellano y leonés a través de la realización de campañas de divulgación sobre los beneficios que estos pudieran reportarles, así como del apoyo a la creación de plataformas sectoriales de comercio electrónico.

Finalmente, se incluye una iniciativa sectorial específica en el ámbito del turismo, *Nuevos modelos de gestión turística*, por ser este uno de los campos de mayor éxito en la aplicación de los nuevos canales de relación con el cliente. Precisamente, una de las medidas a aplicar buscará maximizar el aprovechamiento de los nuevos canales de comunicación – especialmente Internet – para la promoción de Castilla y León como destino turístico. Asimismo, se reforzarán los servicios de las oficinas de información turística, mediante la introducción de nuevas tecnologías en su actividad, con el fin de que sean capaces de responder, de forma ágil y eficaz, a las necesidades y demandas de los turistas y viajeros que, cada vez en mayor medida, demandan una atención y un trato de calidad. Finalmente, se impulsará la incorporación de tecnologías avanzadas en las empresas turísticas, que contribuyan a la mejora en la gestión y en la calidad del servicio.

Tabla 30.

Resumen de iniciativas y proyectos correspondientes a la línea estratégica Sectores Productivos.
SPV
SECTORES PRODUCTIVOS
SPV1 Tejido empresarial de la Sociedad de la Información

- Medidas de apoyo a la creación de empresas del sector NTICs
- Avance en la diversificación económica de sectores de futuro

Agentes implicados:

JCYL; Cámaras de Comercio; Organizaciones Empresariales; Empresas del sector; Entidades financieras; CEEIs; Universidades, Ayuntamientos, Entes de desarrollo local; Centros Tecnológicos.

SPV2 Fomento de la actividad empresarial en línea

- Impulso de actividades comerciales en la Red
- Mejora de la calidad de los servicios del sector comercial
- Mejora de los servicios de atención a consumidores y usuarios

Agentes implicados:

JCYL; Cámaras de Comercio; Organizaciones Empresariales; Tejido empresarial de la Región; Organizaciones Empresariales; Entidades financieras; CEEIs; Organizaciones Sociales; Profesionales del sector comercial.

SPV3 Nuevos modelos de gestión turística

- Las NTICs como herramientas de promoción del sector turístico regional
- Mejora de la calidad de los servicios turísticos
- Incorporación de NTICs en los servicios de información y atención al turista

Agentes implicados:

JCYL; Administración Local; Oficinas de información; Agentes del sector; Establecimientos alojativos.

SPV1 TEJIDO EMPRESARIAL DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

El denominado *macrosector de las nuevas tecnologías*, que engloba los sectores de telecomunicaciones, sistemas de información, dispositivos y audiovisual, está adquiriendo una importancia creciente en el desarrollo económico de las regiones. Sin embargo, el previsible crecimiento de la demanda de bienes y servicios de esta naturaleza, motivado en gran medida por el progreso de la Sociedad de la Información, normalmente no será suficiente, por sí solo, para permitir el despegue de un tejido empresarial del sector en Castilla y León, por diversos factores internos y externos.

En consecuencia, la Junta se ha planteado como uno de los objetivos prioritarios de la Estrategia de la Sociedad de la Información impulsar el establecimiento y desarrollo de un fuerte tejido empresarial del sector de las nuevas tecnologías, a través de medidas encaminadas a potenciar el establecimiento de empresas tecnológicas en la región y su creación por parte de emprendedores castellanos y leoneses. Estas medidas buscarán el

avance económico y la generación de empleo cualificado, capaz de absorber a los recién licenciados en titulaciones técnicas que, en muchas ocasiones, se ven obligados a trasladarse a otras Comunidades Autónomas para poder desarrollar sus conocimientos y habilidades.

SPV1-P1 Medidas de apoyo a la creación de empresas del sector NTICs

La Junta de Castilla y León, a través de la Agencia de Desarrollo Económico, ofrece productos y servicios a las empresas castellanas y leonesas con objeto de impulsar la modernización, innovación y competitividad del tejido empresarial de la Comunidad Autónoma. En este sentido, cabe destacar su apuesta por el apoyo a la creación de nuevas empresas en todos los sectores de actividad y, por ende, en el de las nuevas tecnologías, que en los últimos años está experimentando un crecimiento apreciable y comienza a tener un mayor peso en la economía regional. No en vano, gracias a este apoyo, entre otros factores, en el periodo 1997-2000 se incrementó el número de empresas del sector NTICs en Castilla y León en más del 50%¹⁷.

Lógicamente, la Junta continuará desarrollando políticas de ayuda a la creación empresarial, lo que se traducirá en el impulso de medidas que tratan de favorecer e incentivar nuevas iniciativas empresariales, especialmente dirigidas a favorecer el desarrollo del tejido empresarial de las NTICs, a través de la articulación de instrumentos de financiación – basados en la concesión de créditos blandos y de líneas de financiación de capital riesgo – y de servicios de asesoría y orientación.

Adicionalmente, la Junta de Castilla y León está volcando esfuerzos en la promoción y apoyo de viveros de emprendedores, como fórmula para superar las dificultades inherentes a la creación de empresas por parte de los nuevos emprendedores. En la actualidad, los viveros de Valladolid y León están completos y el de Burgos acaba de iniciar su andadura. Estos Centros de Empresas, gestionados por los Centros Europeos de Empresas e Innovación (CEEI), suelen ofrecer servicios comunes, asesoramiento y, en ocasiones, búsqueda de financiación a las empresas que se instalan en ellas como módulos o naves. Asimismo, el alquiler en este tipo de instalaciones es, normalmente, algo inferior al precio de mercado.

La experiencia de los viveros de emprendedores puede calificarse, desde la perspectiva actual, como satisfactoria. Consiguientemente, la Junta prevé reforzar esta línea de trabajo, pero considerando, a corto y medio plazo, algunos aspectos que contribuirán a la mejora de la administración y gestión de los viveros:

17) (Fuente: Directorio de empresas TIC de Castilla y León)

- Los grandes viveros son costosos de construir y mantener. Por ello, se abordarán diseños bien de viveros más pequeños o de construcciones modulares que puedan ir ampliándose en la medida de las necesidades.
- En los viveros actuales, las empresas del sector de las nuevas tecnologías ya suponen un porcentaje importante. Para su refuerzo específico, deberán ponerse en práctica medidas de colaboración específicas para el sector, así como servicios comunes, de marketing, comercialización o financiación.
- Los nuevos viveros deberán nacer en colaboración con otras instituciones que tienen un importante papel en la dinamización de las vocaciones empresariales: Universidades, Ayuntamientos, Entes de desarrollo local, etc.

SPV1-P2 Avance en la diversificación económica de sectores de futuro

La ya citada Estrategia Regional de I+D+i incluye un grupo de objetivos que buscan la potenciación de sectores relacionados con las nuevas tecnologías y la Sociedad de la Información. A este respecto, la Junta apoyará la implantación de un soporte tecnológico de excelencia que cubra las necesidades de las empresas y la creación de nuevos nichos de mercado en aras del reforzamiento de la competitividad del sector.

El sector de las NTICs en Castilla y León ha tenido un vigoroso desarrollo en los últimos años, pero precisa poner en marcha mecanismos que refuercen su competitividad, aprovechando economías de red y de cooperación entre los agentes para aprovechar y fortalecer a las empresas existentes y para desarrollar y apoyar la creación de nuevos nichos de mercado que refuercen la posición competitiva del sector en su globalidad. Por ello, la Junta se marca como objetivo reforzar el proceso de creación de plataformas de cooperación como catalizadoras de la competitividad, aprovechando la intensiva necesidad de innovación y desarrollo tecnológico que tienen las empresas del sector.

Por otro lado, es necesario aprovechar las nuevas posibilidades del sector, y canalizar los puntos fuertes y necesidades de la región como oportunidades de negocio que sirvan para un nuevo impulso al mismo. Entre ellas, deberá explorarse la oportunidad de identificar negocio en ámbitos como los contenidos digitales, el sector audiovisual o la innovación en el mundo rural.

SPV2 FOMENTO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL EN LÍNEA

La elevada dispersión del tejido empresarial regional, con un marcado predominio de las empresas pequeñas y muy pequeñas, hace que las barreras de acceso a la Sociedad de la Información que representa el tamaño cobre especial relevancia. Es por ello que la Junta recoge en la Estrategia, la necesidad de maximizar la incorporación de las NTICs a los procesos de gestión, producción y comercialización en el sector privado, como medio para aumentar su productividad y competitividad.

El empleo de NTICs para la mejora de procesos internos por parte del sector empresa-

rial se ha abordado en la iniciativa denominada *Las NTICs como herramientas de modernización*, perteneciente a la línea estratégica de *Cultura y conocimiento*. En cambio, esta iniciativa busca la modernización del sector empresarial por la vía de la actividad comercial, a través de la articulación de medidas que favorezcan la realización de actividades comerciales a través de Internet y la incorporación de nuevas tecnologías en el sector del comercio.

En este campo, el éxito pasa ineludiblemente por la puesta en marcha de campañas de divulgación, información y formación, dirigidas no sólo al sector empresarial, sino también al consumidor. Del mismo modo, es necesario prestar asesoramiento y apoyo para la puesta en marcha de canales electrónicos para el intercambio comercial con clientes y proveedores.

SPV2-P1 Impulso de actividades comerciales en la red

Tras un despegue un tanto dubitativo, la realización de transacciones comerciales¹⁸ por medios telemáticos está empezando a extenderse entre los usuarios de Internet españoles, como alternativa al comercio tradicional. Del mismo modo, el intercambio comercial entre empresas por vía telemática va cobrando un auge creciente, y en España supone un volumen de transacción muy superior al de la compra por el cliente final. Sin embargo, ambos tipos de transacciones se encuentran centrados en campos de actuación y categorías de empresas muy concretos y reducidos.

Ante estas perspectivas, la Junta debe reforzar y potenciar las medidas en curso e implantar acciones nuevas para favorecer el desarrollo del canal telemático como medio para las transacciones comerciales en la actividad empresarial de la región. Entre estas medidas, se encuentran las campañas de divulgación e información a organizaciones que deseen dar el salto al negocio en línea, las acciones de apoyo a las empresas y emprendedores que traten de poner en marcha negocios electrónicos, y la promoción de actividades comerciales a través de la Red impulsadas desde plataformas sectoriales regionales.

SPV2-P2 Mejora en la calidad de los servicios del sector comercial

Además de la difusión de información y contenidos específicos acerca del sector comercial castellano y leonés que, sin lugar a dudas, juegan un importante papel en la promoción y en la mejora de la competitividad del sector comercial en la región, la Junta de Castilla y León, en su compromiso por facilitar el acceso a la Sociedad de la Información de todos los ciudadanos y empresas, debe impulsar medidas que favorezcan la modernización del sector comercial.

18) El número de compras realizadas a través de Internet y pagadas con tarjetas de crédito y débito durante el segundo trimestre de 2002 aumentó un 61,5% respecto al mismo período del año anterior. Cabe destacar que el importe de dichas operaciones ascendió a 53,8 millones de euros. (Fuente: CMT)

En este sentido, es necesario aprovechar las ventajas aportadas por las nuevas tecnologías de la información, a través del impulso de medidas que faciliten su aplicación en las relaciones comerciales de las empresas del tejido productivo castellano y leonés.

Asimismo, cabe destacar que tan importante como facilitar las herramientas adecuadas, es enseñar a utilizarlas correctamente. Por este motivo, las actuaciones mencionadas anteriormente deben de ir acompañadas de planes de formación en NTICs adecuados a las necesidades de los profesionales del sector.

SPV2-P3 Mejora de los servicios de atención a consumidores y usuarios

Más comúnmente de lo deseable, las políticas de promoción de la actividad comercial en la Red olvidan a un protagonista, tan importante o más que las propias empresas que ofrecen sus productos y servicios por esta canal: los consumidores. De hecho, según la AECE¹⁹, entre las principales barreras para el comercio electrónico, en opinión de los usuarios, se encuentran la falta de información, el miedo a facilitar datos personales o la desconfianza en el sistema de pago.

En otro orden de cosas, desde una perspectiva más general, la Junta de Castilla y León debe garantizar el cumplimiento de sus competencias en materia de defensa de los consumidores y usuarios, también desde la información y educación de los mismos.

Por ambos motivos, la Junta de Castilla y León tiene previsto impulsar medidas para la mejora de la calidad de los servicios de atención a consumidores y usuarios. Además de las campañas de información y divulgación, las medidas se basarán en el empleo de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en la consecución de dicho objetivo, entre las que cabe destacar: la puesta en marcha de un servicio de atención telefónica al consumidor, el uso de Internet como vehículo de difusión de información de interés a los consumidores y usuarios o la creación de una Intranet de inspección de consumo.

SPV3 NUEVOS MODELOS DE GESTIÓN TURÍSTICA

El sector turístico en Castilla y León está experimentado un crecimiento sostenido²⁰ en los últimos años, habiéndose constatado que crece a tasas superiores que el resto de la economía regional, si bien su peso sigue siendo inferior a la media española.

Por este motivo, la Junta de Castilla y León ha elaborado el Plan de Turismo de Castilla y León (2002-2006), en el que se recogen un conjunto de programas y actuaciones con-

19) Asociación Española de Comercio Electrónico.

20) La tasa de crecimiento anual del VAB (Valor Añadido Bruto) del sector turístico presenta una tendencia creciente desde 1995, año en el que representaba el 5.8% del conjunto de la economía, alcanzando en 1999 el 7.1%. (Fuente: Consejería de Industria, Comercio y Turismo)

cretas cuya aplicación persigue, principalmente, el incremento de la participación del turismo en el Producto Interior Bruto regional y del número de empleos en el sector.

Uno de los programas incluidos en dicho Plan, en concreto el de Innovación y Desarrollo Tecnológico, está íntimamente relacionado con el acercamiento del sector turístico a la Sociedad de la Información. Como tal, el presente documento recogerá sus acciones y objetivos, entre los que cabe destacar los siguientes:

- Aumentar la capacidad de innovación del sector turístico.
- Incrementar el uso de NTICs por las empresas turísticas de Castilla y León.
- Mejorar la gestión y la competitividad de las empresas turísticas mediante la utilización de tecnologías avanzadas.

A continuación se describen los proyectos mediante los cuales se tratará de dar respuesta a los objetivos mencionados en los párrafos precedentes.

SPV3-P1 Las NTICs como herramienta de promoción del sector turístico regional

El objetivo de este proyecto es aprovechar las tecnologías de la información para canalizar la promoción y comercialización de los productos turísticos de Castilla y León.

En este sentido, la Junta de Castilla y León pretende impulsar el empleo de Internet en la promoción del sector turístico, puesto que se ha convertido en un excelente canal de promoción y comercialización de los recursos turísticos, capaz de adaptarse a las exigencias de los turistas y visitantes, que cada vez en mayor medida²¹ hacen uso de Internet para la elección del destino vacacional y la contratación de los servicios turísticos.

Este último aspecto refuerza la posición de Internet respecto de otros medios, pues permite a los interesados, además del acceso a contenidos turísticos de todo tipo, la realización de reservas de los servicios turísticos deseados, lo que supone un ahorro de tiempo – y en muchos casos de costes – en comparación con los establecimientos de comercialización convencionales.

SPV3-P2 Mejora de la calidad de los servicios turísticos

Tal y como se ha señalado en el proyecto anterior, la captación de visitantes a través de la puesta en marcha de actuaciones de promoción que divulguen las excelencias de Castilla y León como destino turístico, ya sea por canales de comunicación convencionales o por aquellos que se basan en las herramientas de la Sociedad de la Información, es fundamental para garantizar el éxito de la política de la Junta en materia turística.

21) En 2001, según la AECE, el 18% de las personas que realizaron alguna compra por Internet lo hicieron de servicios de viaje.

No obstante, tan importante como realizar una adecuada promoción de los recursos turísticos regionales es, sin duda, conseguir la fidelización de los visitantes y turistas, consiguiendo que vuelvan a disfrutar de Castilla y León en el futuro.

Para conseguir este objetivo, la Junta pretende impulsar medidas, basadas en el empleo de nuevas tecnologías, que incidan en la mejora de la atención al turista y de la calidad de los servicios turísticos ofrecidos en Castilla y León.

SPV3-P3 Incorporación de NTICs en los servicios de información y atención al turista

Como complemento del proyecto anterior, la Sociedad de Promoción del Turismo en Castilla y León, SOTUR²², pretende mejorar la calidad de los servicios de información al turista que se prestan desde las oficinas de información y atención al turista de Castilla y León, mediante la incorporación de NTICs.

La modernización de las oficinas de información y atención al turista tiene un doble objetivo: por una parte, responder con mayor eficacia y agilidad a las necesidades de información de los turistas y consumidores y, por otra, disponer de herramientas adecuadas que permitan la generación de estadísticas, cuyo análisis permita adaptar sus servicios a las exigencias de los consumidores y, en definitiva, a la evolución del sector turístico.

22) Empresa dependiente de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, cuya principal actividad se centra en el apoyo a la comercialización de los productos turísticos de la región, a través de su identificación y promoción, así como de la realización de labores de intermediación entre las empresas turísticas regionales y los clientes potenciales, tanto empresariales como finales.



Parte IV
El modelo de gestión

12. MODELO DE GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA

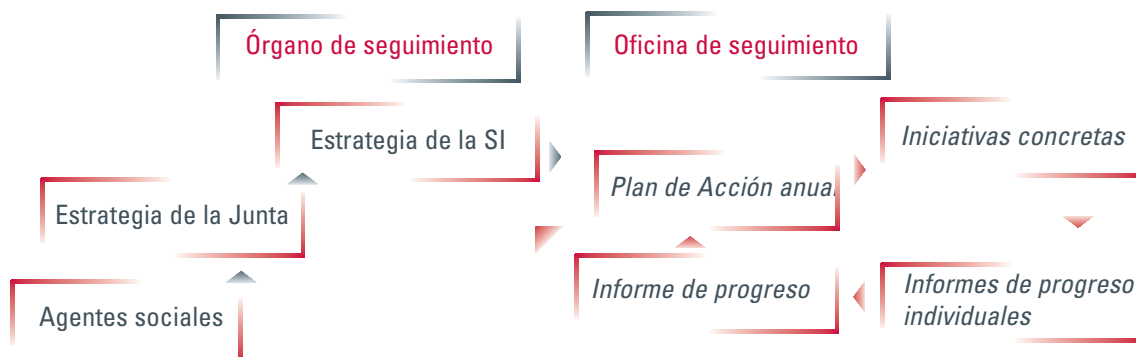
Dada la importancia de la ejecución de los programas e iniciativas contemplados en la presente Estrategia, es necesario llevar a cabo un seguimiento continuado de las mismas para garantizar el cumplimiento de los objetivos dentro del marco de actuación establecido. Pero, teniendo en cuenta su alcance cuatrienal, se precisa de un conjunto de mecanismos y procedimientos formales que lo haga flexible y a la vez riguroso, facilitando su adecuación a la realidad del momento e incorporando las posibles variaciones en la estrategia de la Junta.

Uno de los elementos básicos para garantizar las premisas anteriores es el disponer de los órganos de control y seguimiento de la Estrategia a todos los niveles. Estos órganos deben ser los encargados de velar por el correcto desarrollo de la Estrategia y, en caso de producirse desviaciones, detectarlas y actuar en consecuencia. Igualmente, se ocuparán de incorporar a la misma aquellas nuevas medidas que se deriven de cambios en la política de la Junta al respecto de la Sociedad de la Información, derivados de la naturaleza altamente dinámica de ésta.

Otro aspecto fundamental que no se debe pasar por alto es la necesidad de establecer Planes de Acción – en principio de periodicidad anual, si bien ésta podrá ser diferente en función del grado de avance y cumplimiento de los objetivos establecidos a priori – que garanticen la observancia de los objetivos en el plazo propuesto y con el nivel de calidad exigido. Por lo anteriormente mencionado, se elaborará un primer Plan de Acción en el año 2003, que constituirá el punto de partida para alcanzar la consecución de los objetivos de la Junta de Castilla y León en materia de Sociedad de la Información de manera eficaz.

La Figura 5 muestra los elementos que componen el conjunto de mecanismos diseñados para el seguimiento y control de la Estrategia, los cuales pasan a ser descritos en las siguientes páginas.

Figura 5:
Elementos que componen el Modelo de Gestión de la Estrategia.



12.1. ORGANOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

La definición y creación de órganos de seguimiento por parte de la Junta es quizá uno de los factores más importantes de los descritos en este capítulo, ya que serán los encargados de supervisar la ejecución de las iniciativas, cuidando de que éstas se lleven a cabo de acuerdo a la estrategia definida por la Junta en la Estrategia de la Sociedad de la Información.

Se definirán dos órganos de seguimiento bien diferenciados. El primero de ellos, de carácter fundamentalmente político y representativo, será el encargado de controlar y realizar un seguimiento de alto nivel sobre la Estrategia, así como de dar formalidad a las decisiones tomadas al respecto de ella y sus iniciativas. Este órgano debe celebrar reuniones de carácter, al menos, trimestral.

En principio, debe tomarse en consideración para la adopción de este papel a la Comisión de Ciencia y Tecnología, si bien la Junta evaluará la posibilidad de constituir una nueva comisión o consejo, que incorpore a los agentes sociales más destacados de la Comunidad Autónoma, y que se encargue – exclusivamente o como parte de sus atribuciones – del seguimiento de la Estrategia.

Asimismo, se considera necesaria la creación de una Oficina de Seguimiento, dependiente del órgano anterior y de carácter más técnico, que se encargará de realizar las labores de seguimiento y control más cercanas al día a día de las acciones e iniciativas. La Oficina de Seguimiento elaborará la información necesaria para la toma de decisiones y las aprobaciones a realizar por el órgano político.

Las principales funciones de la Oficina de Seguimiento serán las siguientes:

- Elaboración y revisión de los Planes de Acción.
- Asignación de responsables para el seguimiento de las iniciativas.
- Supervisión y evaluación del progreso de las distintas iniciativas en curso, estableciendo los controles adecuados a cada iniciativa en función de su naturaleza, complejidad, etc.
- Evaluación del grado de avance y la desviación acumulada a la fecha de las iniciativas, así como la previsión de desviación al final.
- Elaboración de informes de progreso, en los que se detallarán el avance de las iniciativas, los problemas encontrados y las soluciones adecuadas a los mismos.
- Establecimiento de la periodicidad de los controles.
- Identificación y transmisión de la información más relevante al Organismo de Control y Seguimiento.

La Oficina de Seguimiento estará dirigida desde la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla y León.

12.2 PLAN DE ACCIÓN ANUAL

El Plan de Acción Anual, tal y como se comentó anteriormente, tiene como objetivo marcar las líneas de actuación a desarrollar a lo largo del año en curso, estableciendo para ellos las prioridades y los recursos oportunos y adecuando las directrices de la Estrategia a la situación actual.

Este documento será presentado anualmente y con antelación suficiente al inicio del período al que corresponde, al Organo de Control y Seguimiento para su aprobación, y servirá como base tanto para la revisión del cumplimiento de los objetivos y prioridades del período analizado, como para el establecimiento de los objetivos del siguiente año. La elaboración del Plan de Acción tomará como base los siguientes elementos:

- *La Estrategia de la Sociedad de la Información.* La Estrategia marca las directrices y guías a seguir, estableciendo la estrategia de la Junta y captando las demandas de los diferentes agentes sociales.
- *Plan de Acción anterior.* Se partirá de la situación descrita en el Plan de Acción anterior y se actualizará, considerando las desviaciones en el grado de avance del desarrollo de las iniciativas, que serán identificadas mediante la realización periódica de informes de progreso de las iniciativas en curso.
- *Recursos disponibles.* Se considerarán los recursos disponibles (humanos, económicos, etc.) para el año a planificar.

12.3. CONTROL DE INICIATIVAS

Es necesario marcar unos procedimientos que permitan seguir el grado de avance del Plan de Acción anual y, para ello, es necesario realizar un control de cada una de las iniciativas que se ejecutan cada año.

Al comenzar la ejecución de una iniciativa, y tomando como base la documentación aportada en el Plan Acción y en la Estrategia, deben tenerse en cuenta las siguientes cuestiones: programa de trabajo detallado, recursos materiales y humanos necesarios y coste del proyecto.

A lo largo de la ejecución de las iniciativas es necesario realizar controles periódicos del estado en que éstas se encuentran, siendo de vital importancia que estos controles sean sencillos, breves y completos. El procedimiento formal de comunicación del estado de un determinado proyecto o iniciativa se realizará a través de los denominados *Informes de Progreso*, que coordinará la Oficina de Seguimiento.

12.4. REVISIÓN DE LA ESTRATEGIA

La Estrategia podrá ser revisada para su adecuación a la nueva realidad (tecnología, evolución, mercado, estrategia política) de las telecomunicaciones y la Sociedad de la Información, evitando la obsolescencia en un mundo en tan rápido cambio. Podrán ser revisados tanto los fundamentos de la misma como sus objetivos, teniendo en cuenta que los factores que pueden haber originado dichos cambios pueden ser:

- La definición de nuevas estrategias de desarrollo de la Sociedad de la Información.
- La aparición de nuevas tecnologías en el mercado.
- La identificación de nuevas demandas provenientes de la sociedad castellana y leonesa.

Para llevar a cabo dicha revisión se tendrán en cuenta los siguientes datos:

- Informes de progreso de las iniciativas en fase de desarrollo.
- La Estrategia de la Sociedad de la Información original.
- Otras necesidades detectadas y no recogidas en el Plan de Acción en curso.

Por último, se establecen las siguientes responsabilidades:

- La revisión de la Estrategia será responsabilidad del Organismo de Control y Seguimiento, quien puede delegar esta tarea en la Oficina de Seguimiento.
- La aprobación de la nueva versión de la Estrategia requerirá un acuerdo del Organismo de Control y Seguimiento.
- En todo caso, la nueva versión de la Estrategia será divulgada en los mismos foros en los que lo haya sido la versión inicial.

Parte V
Resumen de acciones

En las siguientes tablas se presenta un resumen de las acciones, que se ejecutarán en el marco de la Estrategia de la Sociedad de la Información en Castilla y León, clasificadas en torno a las Líneas Estratégicas y Proyectos definidos en las páginas anteriores²³.

Tabla 31.
Resumen de acciones correspondientes a la línea estratégica Acceso.

A ACCESO

A1 Impulso de la oferta de infraestructuras y servicios

A1-P1 Universalización del servicio de acceso a Internet

- Medidas de apoyo a la creación de empresas del sector NTICs
- Avance en la diversificación económica de sectores de futuro
- Seguimiento y análisis de las soluciones adoptadas por parte del operador dominante
- Análisis de alternativas para el servicio
- Actuaciones concretas de apoyo en función de las conclusiones extraídas

A1-P2 Extensión de infraestructuras de acceso de alta capacidad

- Actuaciones con los operadores para la extensión de infraestructuras de banda ancha
- Seguimiento de otras alternativas tecnológicas

A1-P3 Extensión de infraestructuras soporte de otros servicios esenciales

- Mantenimiento de la política en relación con redes de radiodifusión desarrollada desde el PDIS II
- Actuaciones para la extensión de la cobertura de servicios móviles

A1-P4 Política de telecomunicaciones

- Sistema de información geográfica de infraestructuras de telecomunicaciones
- Fomento de acciones coordinadas de los operadores de telecomunicaciones para el despliegue de infraestructuras
- Información y cooperación con la Administración Local para facilitar el despliegue de infraestructuras
- Establecimiento de un foro regional de diálogo para el sector de las telecomunicaciones

A2 La demanda como motor de la competencia

A2-P1 La Administración Regional como agente de demanda

- Planificación del despliegue de la red de telecomunicaciones corporativa de la Junta
- Convocatoria de concursos públicos para la contratación de servicios de telecomunicaciones
- Desarrollo de aplicaciones avanzadas como elemento de demanda para el despliegue de redes de telecomunicaciones móviles

A2-P2 Fomento de la demanda en los usuarios

- Ayuda a la contratación de servicios de banda ancha en el medio rural

A2-P3 Observatorio del mercado de las telecomunicaciones

- Observatorio del mercado de las telecomunicaciones
- Colaboración con otras administraciones en este ámbito

A3 Eliminación de barreras de acceso

A3-P1 Red de centros Proxim@

- Registro de puntos de acceso público a Internet
- Red de telecentros de Castilla y León
- Proyecto ZELESTE
- Acceso a Internet en el sector agrario
- Puntos de acceso a Internet en bibliotecas
- Los Ayuntamientos como puntos de acceso a Internet
- Promoción del acceso a Internet en los centros de día para personas mayores y personas con discapacidad
- Educación a distancia en las aulas Mentor
- Integración funcional de los PAPI implantados por parte de las Administraciones Públicas

A3-P2 Incorporación plena de la mujer a la Sociedad de la Información

- Las nuevas tecnologías como medio para la igualdad de oportunidades para la mujer
- Mejora de la calidad del servicio de asistencia a la mujer

A3-P3 Medidas de acceso igualitario de colectivos especiales

- Accesibilidad al portal web de la Junta de Castilla y León para personas con discapacidad
- Un teléfono 112 para todos accesible a personas con discapacidad
- Implantación de terminales de comunicación adaptados a personas con discapacidad
- Empleo de materiales adaptados a alumnos con necesidades educativas especiales

A4 Observatorio de la Sociedad de la Información

A4-P1 Observatorio de la Sociedad de la Información

- Desarrollo del Plan de Indicadores de la Sociedad de la Información
- Recopilación de iniciativas de otras administraciones y agentes privados de la Región
- Actividades de difusión de la Estrategia de la Sociedad de la Información
- Creación de un órgano de gestión de la Estrategia de la Sociedad de la Información

23) Revisar Parte 3: Las Iniciativas.

Tabla 32.

Resumen de acciones correspondientes a la línea estratégica Cultura y Conocimiento.

CC

CULTURA Y CONOCIMIENTO

CC1 Vivir y trabajar en la Sociedad de la Información

CC1-P1 Alfabetización tecnológica de los ciudadanos

- Plan de Alfabetización Tecnológica para desempleados
- Cursos de verano de tecnologías de la información y la comunicación
- Difusión de conocimientos en NTICs en el medio rural

CC1-P2 Proxim@: contenidos para la Sociedad de la Información

- Coordinación de la actividad en los centros Proxim@
- Premios Internet de Castilla y León
- Actividades de divulgación sobre la Sociedad de la Información

CC1-P3 Capacitación profesional en los sectores público y privado

- Formación de docentes en NTICs
- Formación en línea en la Escuela de la Administración Pública
- Programa de Formación CNAP
- Capacitación de los trabajadores del sector agrario
- Campañas de formación a profesionales del sector del consumo
- Teleformación en el «Centro Regional de Formación y Estudios Sociales – CREFES»

CC1-P4 Proyecto Ciudades Digitales

- León Ciudad Digital
- Camino de Santiago Digital

CC2 La cultura de la innovación

CC2-P1 Modernización del Sistema Regional de Investigación y Ciencia

- Desarrollo de la Estrategia Regional de Investigación Científica, Desarrollo Tecnológico e Innovación en el ámbito de Investigación y Ciencia
- Registro Regional de Investigación

CC2-P2 Transferencia de conocimientos entre los agentes investigadores y la empresa

- Planes de actuación anuales en los centros tecnológicos
- Programas de formación práctica de jóvenes titulados
- Incorporación de investigadores a los centros de investigación agraria
- Comunidad virtual de investigación y tecnología
- Impulso de la relación Universidad-Empresa

CC2-P3 La cultura de la innovación como exigencia para la competitividad

- Apoyo a la realización de proyectos de investigación industrial/desarrollo precompetitivo en empresas
- Consolidación de una oferta tecnológica y de innovación integral y de excelencia en el sector
- Programa LEGITE: La excelencia y la generalización de la innovación en las empresas de Castilla y León

CC3 Las NTICs como herramientas de modernización

CC3-P1 Extranet de apoyo a la competitividad empresarial

- Extranet de apoyo a la competitividad empresarial

CC3-P2 Ayudas sectoriales a la modernización

- Empleo de NTICs en cooperativas y sociedades laborales
- Programa CYL-TIC
- Programa de ruralización de las TIC
- Modernización para el desarrollo rural
- Medidas de apoyo al sector del transporte
- Modernización del sector comercial
- Visibilidad de las líneas de ayuda a la incorporación de NTICs

CC3-P3 Incorporación de NTICs a la Administración Local

- Apoyo para la dotación de equipamiento informático en la Admón. Local
- Apoyo en la formación y en la adquisición de aplicaciones y herramientas informáticas
- Establecimiento de canales de intercambio de información entre Administraciones

CC4 Una nueva cultura para los jóvenes

CC4-P1 Servicios de Información Juvenil

- Ampliación de la red de información juvenil
- Info Joven Rural
- Difusión de información de interés juvenil a través de Internet
- Central de reservas de instalaciones en red

CC4-P2 Empleo de NTICs entre los jóvenes

- Infomóvil Joven
- Escuela de formación juvenil en Castilla y León

CC5 Contribución al desarrollo sostenible en la región

CC5-P1 Medidas de divulgación e información para la conservación del medio ambiente

- Difusión de información ambiental a través de Internet

CC5-P2 Programa Parques Naturales

- Elaboración del Plan de desarrollo sostenible de los Espacios Naturales Protegidos de Castilla y León
- Incorporación de NTICs en la Red de Parques Naturales
- Web del Programa Parques Naturales

CC5-P3 EIONET: Red de Información y Observación del Medio Ambiente

- Punto Focal Regional de EIONET

CC5-P4 Implantación de servicios telemáticos para el Medio Ambiente

- REMFIRESAT: Sistema de soporte a la detección y seguimiento de incendios por satélite
- Red de vigilancia y control de la contaminación atmosférica
- Sistema de seguimiento y control de residuos peligrosos
- Red de seguimiento de daños en los bosques de Castilla y León
- Sistema FUEGO

Tabla 33.
Resumen de acciones correspondientes a la línea estratégica Contenidos y Servicios.

CS

CONTENIDOS Y SERVICIOS

CS1 Castilla y León en Red

CS1-P1 Portal Educativo

- Portal Educativo de acceso general
- Personalización del Portal Educativo
- Intranet Educativa
- Interacción administrativa con el sistema educativo regional

CS1-P2 Portal del Sector Local

- Portal del Sector Local
- Sistema de intercambio de información con la Administración Local

CS1-P3 Portal de Salud

- Portal de Salud
- Intranet sanitaria
- Teleformación

CS1-P4 Portal del Voluntariado

- Portal del Voluntariado

CS1-P5 Portal de Turismo

- Portal de Turismo
- Creación de un sistema de interconexión oferta/demanda de plazas turísticas

CS2 Red de Centros Culturales

CS2-P1 Red de Bibliotecas de Castilla y León

- Red de Bibliotecas
- Integración con la Red de Bibliotecas Universitarias

CS2-P2 Creación de una red de bibliobuses

- Creación de una red de bibliobuses

CS2-P3 Museos en red

- Creación del Catálogo Monumental Digital
- Digitalización de fondos archivísticos como medida de conservación y difusión del patrimonio regional
- Difusión de contenidos museísticos por Internet

CS3 Servicios convergentes: audiovisual y contenidos

CS3-P1 Ordenación de los servicios de radiodifusión en la región

- Análisis de alternativas para la explotación de los servicios regionales de radio y televisión digital terrenal
- Establecimiento de un marco normativo para el audiovisual en Castilla y León

CS3-P2 Potenciación del sector de creación de contenidos

- Identificación de la situación actual del sector de contenidos y audiovisual en la región
- Coordinación de los sectores público y privado para la digitalización y creación de fondos culturales y educativos
- Puesta en marcha de un Centro de Innovación para el desarrollo de contenidos y servicios multimedia de banda ancha
- Definición y puesta en marcha de un proyecto emblemático en materia audiovisual

Tabla 34.

Resumen de acciones correspondientes a la línea estratégica Administración Digital.

AD

ADMINISTRACIÓN DIGITAL

AD1 Procedimientos internos e interoperabilidad

AD1-P1 Definición e implantación de la plataforma tecnológica base

- Definición y diseño de la plataforma tecnológica de soporte
- Definición de los métodos de identificación y autenticación a aplicar en la prestación de servicios en línea
- Desarrollo de un sistema de gestión de expedientes corporativo

AD1-P2 Adecuación del marco jurídico y procedimental

- Racionalización de procedimientos administrativos
- Evolución de la base jurídica de soporte a los procedimientos administrativos

AD2 Automatización de la gestión

AD2-P1 Gestión de ayudas europeas agrarias

- Sistema de información geográfica de parcelas agrarias
- Evolución tecnológica del sistema de gestión de ayudas europeas agrarias
- Extensión del registro único a las secciones agrarias comarcales

AD2-P2 Gestión económica, presupuestaria y tributaria

- Telecontratación
- Modernización del Registro de Terceros
- Automatización de expedientes económico-administrativos
- Automatización del cobro de tasas
- Sistema de gestión tributaria
- Canales de intercambio telemático con la AEAT
- Automatización de procedimientos de cobro generalizado

AD2-P3 Gestión de ayudas y subvenciones

- Gestión de ayudas a industrias agrarias
- Gestión de ayudas a la producción agropecuaria
- Gestión de ayudas a la formación
- Gestión de ayudas a la restauración del Patrimonio Cultural
- Gestión de ayudas al desarrollo rural y modernización de explotaciones agrarias
- Gestión de ayudas de la Agencia de Desarrollo Económico
- Gestión de ayudas para la adquisición de libros de texto

AD2-P4 Informatización de registros

- Registro de Industrias Agrarias
- Registro de Explotaciones Vitícolas
- Registros Agrícolas y Ganaderos
- Registros laborales
- Registro de Información Urbanística
- Registro de Licitadores
- Registro de Cartografía Regional
- Registros de Comercio y Consumo
- Registros de Entidades Deportivas
- Registros de Entidades Locales
- Registros de máquinas recreativas, salones y de empresas relacionadas con el sector
- Registros del catálogo de medios y recursos de protección civil y seguridad ciudadana.

AD2-P5 Otros sistemas de gestión

- Expedientes de juego y espectáculos
- Expedientes sancionadores de transporte
- Instalaciones eléctricas
- Explotaciones mineras
- Gestión de la Red de Carreteras
- Solicitud on line de inscripción a las pruebas de capacitación profesional
- Presentación on-line de las candidaturas a los Premios Internet Castilla y León
- Gestión de campañas de saneamiento ganadero (SIMOCYL - SIMOPOR)
- Sistema de información geográfica medioambiental
- Sistema de gestión de fundaciones
- Fondo documental de vías pecuarias
- Sistema de gestión de pesaje de transporte de mercancías
- Sistema de gestión de secretariado de la Junta

AD3 Servicios de información al ciudadano

AD3-P1 Implantación de canales de atención al ciudadano

- Extensión del Registro Único
- Ventanilla Única Local
- Ventanilla Única Empresarial
- Teléfono Único de Atención al Ciudadano
- Puntos de información y autoservicio
- Integración del portal de la Junta con los sistemas informáticos de gestión

AD3-P2 Potenciación de servicios de información al ciudadano

- Sistema de información al regante
- Sistema de información territorial de Castilla y León
- Sistema de información de la vivienda
- Sistema de información urbanística
- Sistema de información estadística
- Servicio de atención al contribuyente
- Sistema de información de asociaciones
- Sistema de información de colegios profesionales
- Sistema de Información Local
- Oferta de Empleo Público de la Administración de la Comunidad Autónoma
- Punto de Información Europea

AD4 Servicios de tramitación en línea

AD4-P1 El ámbito interno: Portal del Empleado

- Potenciación de la Intranet de la Junta
- Servicios telemáticos para los empleados públicos
- Sistema de gestión de recursos humanos

AD4-P2 Proyectos piloto de tramitación en línea

- Tramitación en línea de procedimientos de resolución inmediata
- Desarrollo de proyectos piloto de tramitación en línea

Tabla 35.
Resumen de acciones correspondientes a la línea estratégica Servicios Públicos

SP

SERVICIOS PÚBLICOS

SP1 El sistema educativo en la Sociedad de la Información

SP1-P1 Modernización de la enseñanza no universitaria

- Dotación de equipamiento informático a los centros educativos
- Despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones en los centros educativos
- Sistema Integrado de Gestión e Información Educativa
- Creación de contenidos pedagógicos basados en las nuevas tecnologías

SP1-P2 Aplicación de NTICs en el Sistema Universitario Regional

- Infraestructuras de comunicaciones para el Sistema Universitario Regional
- Campus Virtual Universitario
- Creación de una Red de Bibliotecas Universitarias

SP2 Intermediación laboral, formación y empleo

SP2-P1 Potenciación de la Formación Profesional

- Divulgación de la oferta educativa en Formación Profesional
- CICERON: Sistema de gestión de formación en Centros de Trabajo vía Internet
- Aprende a emprender
- Sistema integrado de Formación y Orientación Educativa
- Mejora de la gestión de la Formación Profesional
- Convocatoria de ayudas para el acceso a la Formación Profesional

SP2-P2 Adaptación del Sistema Universitario Regional a las demandas del mercado laboral

- Desarrollo de las iniciativas aplicables del Plan Estratégico de Universidades

SP2-P3 Modernización del Servicio Público de Empleo

- Sistema de Información del Servicio Público de Empleo
- Información laboral en Internet
- Comunicación telemática de la contratación laboral
- Extensión de la red de centros asociados al Servicio Público de Empleo

SP3 Mejora de los servicios sociales y sanitarios

SP3-P1 Mejora de los servicios sanitarios

- Modernización de la Red de servicios sanitarios
- Informatización de centros de atención primaria
- Mejora de la gestión de citas
- Tarjeta individual sanitaria
- Implantación de la receta electrónica
- Potenciación del 112 como teléfono de atención de urgencias
- Sistema de Información para la Atención Especializada
- Sistema de asistencia a drogodependientes
- Difusión de medidas de prevención del consumo de drogas
- Informatización de los centros específicos de atención a drogodependientes

SP3-P2 Telemedicina

- Aplicación de sistemas de telediagnóstico
- Creación de una Red de Centros de Especialidades

SP3-P3 Sistemas de gestión de servicios sociales

- Sistema de información para la gestión de pensiones no contributivas
- Sistema de información para la gestión del Ingreso Mínimo de Inserción
- Sistema de información para la gestión de ayudas a la natalidad
- Sistema de información para la valoración de minusvalías
- Sistema de información para la gestión del CLUB de los 60
- Sistema de información para la gestión del ingreso en centros asistenciales

SP3-P4 Sistema integrado de información sociosanitaria

- Mapa de servicios sociosanitarios
- Sistema de indicadores de Salud
- Centro de Documentación Virtual
- Red Bioinformática de Salud

SP4 Red de Información del Transporte

SP4-P1 Servicio de información al viajero

- Guía de Transporte de Viajeros on-line

SP4-P2 Empleo de NTICs en la mejora del servicio de transporte regional

- Sistema integrado de gestión del servicio de transporte a la demanda
- Red de información al viajero en estaciones de autobuses

Tabla 36.

Resumen de acciones correspondientes a la línea estratégica Sectores Productivos.
SPV
SECTORES PRODUCTIVOS
SPV1 Tejido empresarial de la Sociedad de la Información
SPV1-P1 Medidas de apoyo a la creación de empresas del sector NTICs

- Promoción e impulso de los viveros de emprendedores
- Financiación a través de capital riesgo
- Concesión de créditos blandos

SPV1-P2 Avance en la diversificación económica de sectores de futuro

- Apoyo a la cooperación funcional e institucional entre empresas
- Desarrollo de nichos específicos de la industria
- Plan de Servicios Tecnológicos Especiales

SPV2 Fomento de la actividad empresarial en línea
SPV2-P1 Impulso de actividades comerciales en la red

- Plataforma de comercio electrónico de productos agroalimentarios
- Campañas de divulgación de los conceptos asociados al comercio electrónico
- e-plataformas
- Líneas de ayuda a la implantación de plataformas de comercio electrónico

SPV2-P2 Mejora en la calidad de los servicios del sector comercial

- Actividades formativas para la adaptación de los profesionales del sector comercial

SPV2-P3 Mejora de los servicios de atención a consumidores y usuarios

- Servicio de Atención Integral al Consumidor
- Sistema de información de consumo
- Creación de la Intranet de inspección de consumo

SPV3 Nuevos modelos de gestión turística
SPV3-P1 Las NTICs como herramienta de promoción del sector turístico regional

- Creación y mantenimiento de un registro de establecimientos y recursos turísticos
- Difusión de las excelencias turísticas de Castilla y León a través de Internet

SPV3-P2 Mejora de la calidad de los servicios turísticos

- Medidas de divulgación y formación dirigidas al sector turístico
- Tramitación de reclamaciones a través de Internet
- Sistema de Indicadores Turísticos

SPV3-P3 Incorporación de NTICs en los servicios de información y atención al turista

- Empleo de Internet e interconexión de las oficinas de turismo
- Implantación de una aplicación para la generación de estadísticas en las oficinas de atención al turista
- Implantación de pantallas táctiles en los principales centros de viajeros