

Premio de la ONU para el ECL



Pablo Trillo-Figueroa

El Programa de Modernización del ECL obtiene el galardón al Mejoramiento del Servicio Público

El ECL ha ganado el Premio Mundial de Naciones Unidas al Mejoramiento del Servicio Público, en el año 2005, con su Programa de Modernización. La entrega del Premio se celebró el día 23 de Junio, en la Sede de Naciones Unidas, en Nueva York, con ocasión de la conmemoración del Día Mundial del Servicio Público.

(continúa en la pág. 2)

Éxito de las Carpas Inici@te

Más de 100.000 ciudadanos han visitado las Carpas Inici@te en las principales ciudades de Castilla y León

(continúa en la pág. 7)



Curso de formación de mayores en la Carpa Inici@te en Zamora

Castilla y León

Ciudadanos2005.net

Ciudadanos2005.net

Participación de los ciudadanos en los asuntos públicos a través de la Red

(continúa en la pág. 8)



Reunión de los grupos de trabajo de profesionales.

Asistencia sanitaria por medio de la Telemedicina

Proyectos Interreg de Telemedicina en Castilla y León.

La necesidad de acercar las tecnologías usadas en la asistencia sanitaria a todos los ciudadanos, con independencia de cual sea su domicilio dentro de la Comunidad, ha llevado a usar para ello la Telemedicina.

(continúa en la pág. 4)

Sumario

Educación, Excelencia y Nuevas Tecnologías a debate en el foro avanza



A lo largo del mes de noviembre se celebrarán en Valladolid dos nuevas sesiones del foro avanza.

Pág. 8

Terminales para Administración Electrónica

Permitirán realizar gestiones administrativas

Pág. 5

La modernización de la Administración en el contexto de la Sociedad de la Información

Primera jornada del foro avanza con casi doscientos participantes

Pág. 6



Premio de la ONU para el ECYL

El Programa de Modernización del ECYL obtiene el galardón al Mejoramiento del Servicio Público



El acto de entrega del Premio se desarrolló en la sede de la ONU

El ECYL, organismo dependiente de la Consejería de Economía y Empleo, ha ganado el Premio Mundial de Naciones Unidas al Mejoramiento del Servicio Público, en el año 2005, con su Programa de Modernización. La entrega del Premio se celebró el día 23 de Junio, en la Sede de Naciones Unidas, en Nueva York, con ocasión de la conmemoración del Día Mundial del Servicio Público. El Programa de Modernización del ECYL ha ganado en la modalidad de "Mejoramiento en la Prestación de los Servicios".

En la ceremonia, tras el acto formal de entrega del Premio, se expuso el Programa de Modernización que, a partir de ese momento, se recoge en la página web de

Naciones Unidas (<http://www.un.org/webcast/SE2005.html>).

Descripción del Premio

Estos Premios nacieron por una recomendación del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas del año 2000 para el reconocimiento de las contribuciones **institucionales** dirigidas a realzar el profesionalismo y la transparencia del servicio público.

Desde entonces, la ONU ha convocado estos Premios durante tres años: 2003, 2004 y 2005. Las sucesivas convocatorias han ido aportando entidad al Premio, constituyéndose como una herramienta capaz de destacar las prácticas más innovadoras en el sector público a nivel mundial.

Al Premio pueden acceder las instituciones, organizaciones y agencias del sector público, así como organizaciones y empresas privadas que presten servicios públicos.

En 2005 se recibieron más de 200 candidaturas estructuradas según su procedencia en Norteamérica y Europa, Latinoamérica, Asia y Pacífico y África, otorgándose el premio en tres categorías distintas no jerarquizadas.

El ECYL y su Programa de Modernización

El Servicio de Empleo Público de Castilla y León orienta sus actuaciones hacia actividades de fomento del empleo, formación para el empleo, orientación e intermediación en el mercado de trabajo, persiguiendo la creación de nuevas herramientas de gestión que permitan ofrecer un mejor servicio, de mayor calidad y efectividad, a los ciudadanos castellano y leoneses.

El ECYL ofrece así un **nuevo concepto de Servicio Público** planteando los siguientes objetivos generales:

- Protocolizar los nuevos métodos y servicios
- Aumentar la satisfacción del usuario
- Mejorar los resultados de inserción laboral
- Dotar de nuevas herramientas y tecnologías de la información
- Acceder a todas las áreas geográficas

Modalidades del Premio de las Naciones Unidas al Servicio Público:

- > Mejoramiento de la transparencia, rendición de cuentas y capacidad de respuesta en el Servicio Público
- > Mejoramiento en la prestación de servicios
- > Empleo de información y comunicación tecnológica (TIC) en gobiernos locales o e-Gobierno Local

El Programa de Modernización del ECYL nació para crear nuevas herramientas de gestión que permitan dar un servicio de mayor calidad y más eficaz. Ha sido ejecutado por el propio personal del ECYL.

El Programa de Modernización ha obtenido el Premio gracias a la candidatura propuesta por la Diputación Provincial de Soria y avalada por el apoyo expreso del Ayuntamiento de Burgos y la Agencia de Desarrollo Económico de Castilla y León, y presentada bajo el título de "Innovando en el rol del Servicio Público".

El éxito del Programa de Modernización ha permitido alzar al ECYL como un referente de calidad para todos los servicios



Pablo Trillo-Figueroa recoge el galardón otorgado al ECYL

de la Administración Pública de nuestra Región, consiguiendo numerosos retos iniciales como el establecimiento de más

de cuarenta oficinas de atención al ciudadano, el uso habitual de las nuevas tecnologías en sus servicios, la mejora de la satisfacción de los usuarios o la utilización de los servicios telemáticos por parte de más de más de 1.500 usuarios.

Programa de Modernización del ECYL 2004:

- **Itinerario de primera atención.** Protocolo de actuación personalizado respecto a demandantes que acuden por primera vez al Servicio Público de Empleo.
- **Itinerario de oferta.** Gestión especializada de las ofertas de empleo.
- **Itinerario de recolocación.** Dirigido a personas desempleadas tras una larga trayectoria laboral o después de un largo período de alejamiento del mercado laboral.
- **Cita previa.** Para evitar las esperas y colas en las Oficinas de Empleo.
- **Prospección del mercado de trabajo.** Mediante visitas a empresas y a organismos con el fin de captar los recursos del mercado de trabajo y ponerlos a disposición de los usuarios de las Oficinas de Empleo.
- **Itinerario rural de inserción.** Gestión activa del empleo en el mundo rural.
- **Nuevas tecnologías.** Uso del correo electrónico, listas de distribución de información, impartición de talleres de introducción al uso del correo electrónico y de Internet, envío de mensajes sms a móviles, implantación de correo electrónico corporativo en las Oficinas de Empleo, acceso público a internet en las Oficinas de Empleo, portal propio en Internet (<http://www.empleocastillayleon.com/>).
- **Encuesta a usuarios.** Para conocer el grado de satisfacción con el funcionamiento del Servicio Público de Empleo por los demandantes de empleo.

Resultados del Programa de Modernización del ECYL en el año 2004:

- **Validación de los nuevos servicios** tras un año de experimentación.
- **Mejora de la satisfacción de los usuarios**, tanto oferentes como demandantes de empleo, obteniendo una media de 7,2 sobre 10 en las nueve provincias de Castilla y León.
- **Aumento de la probabilidad de conseguir empleo** en un 12 % con el itinerario de primera inserción.
- **Utilización de los servicios telemáticos** del ECYL por 1.732 usuario.



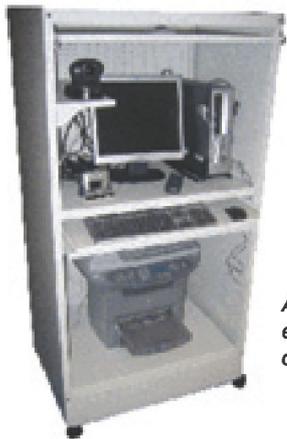
Asistencia sanitaria por medio de la Telemedicina

Proyectos Interreg de Telemedicina en Castilla y León

La necesidad de acercar las tecnologías usadas en la asistencia sanitaria a todos los ciudadanos, con independencia de cual sea su domicilio dentro de la Comunidad, ha llevado a usar para ello la Telemedicina.

Así, dentro de los Proyectos Interreg en los que participa la Consejería de Sanidad se encuentran los denominados CALENO (Castilla y León - Norte Transmontano) y CALEGU (Castilla y León - Región de Guarda).

El objetivo básico de estos proyectos es proporcionar ámbitos de Telemedicina en nuestra Comunidad y con las regiones Norte y Centro de Portugal, respectivamente. A través de la Telemedicina se pretende dar soporte sanitario a las personas que por distintas circunstancias hayan cruzado la frontera y precisen de asistencia médica en los ámbitos del proyecto.



Armario con la estación de trabajo de Telemedicina.

En estos proyectos se ha planteado la necesidad de alcanzar resultados de bajo coste de inversión, bajo coste de mantenimiento, que compense económicamente otras alternativas asistenciales, que permita resolver la asistencia diaria de pacientes y no de manera excepcional, que sea alternativa a fórmulas que por sus costes no han podido pasar de meros proyectos piloto, que se integre con las herramientas informáticas habituales de los centros asistenciales, que utilice estándares que permitan compartir la información entre sistemas transnacionales diferentes y que se integre totalmente con la Historia Clínica Digital de la Comunidad. Las inversiones previstas para desarrollar estos proyectos y alcanzar sus objetivos superan los 2,6 millones de euros.

Una de las principales dificultades de partida estribaba en las necesidades de ancho de banda que exigían las aplicaciones y sistemas disponibles en el mercado. El ancho de banda necesario imponía unos costes de comunicación que hacían inviable la generalización de sistemas de Telemedicina: Era más cara la solución de Telemedicina que pagar al paciente el desplazamiento hasta el hospital más próximo.

Se está trabajando para resolver los



Grupo de Trabajo del Centro de Innovación en Tecnología Sanitaria (CINNTEs)

métodos de intercambio de información entre las redes asistenciales de Portugal y las de Castilla y León. Los retos a abordar se plantean a nivel de tecnologías de comunicación y de formatos y estándares de la información.

Pero no solamente los temas tecnológicos son importantes, el proyecto ha precisado de otros aspectos fundamentales para su implantación: el diseño de los circuitos asistenciales, la coordinación de los profesionales, los procesos de formación e implantación, el cambio cultural, etc.

El diseño de los nuevos circuitos asistenciales ha precisado el acuerdo entre las formas de trabajar de distintas especialidades médicas y de los profesionales de ambos lados de la frontera.

"Las inversiones previstas superan los 2,6 millones de euros."



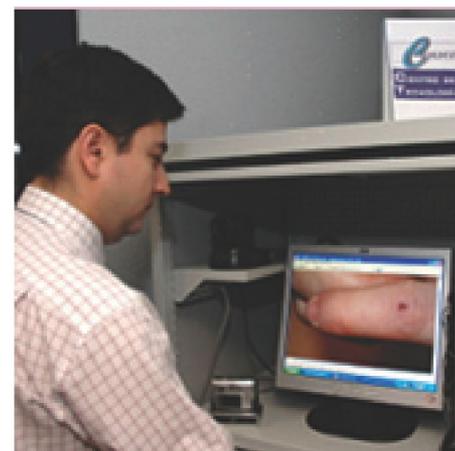
A estos acuerdos se ha llegado mediante reuniones de los grupos de trabajo de profesionales.

Los distintos tipos de asistencia sanitaria, a través de los dispositivos de Telemedicina, funcionarán bajo dos posibles escenarios: "off line", acumulando estudios que son remitidos a los especialistas para su informe y posterior retorno al Centro de Salud, y "on line", cuando el especialista o alguno de los profesionales quiere compartir información en directo mediante videoconferencia, que además puede contar con la participación de los propios pacientes.

El modelo estimado se apoya en los servicios de especialidades de referencia

de los propios hospitales, al objeto de facilitar la continuidad de la asistencia por los mismos especialistas que deberán seguir atendiendo a los pacientes. No obstante, podría funcionar con otros servicios distintos a los de referencia.

Con el proyecto se obtiene una mejor calidad en la atención a los pacientes, disminuyendo así el número de traslados. Además, se facilita el contacto entre profesionales de los dos niveles asistenciales y una mejor percepción de los ciudadanos de la capacidad tecnológica de los Centros de Salud, valorando altamente la mejora que supone incrementar la capacidad resolutoria de este nivel asistencial.



Estación de trabajo, en la que se pueden observar imágenes de alta calidad.

Terminales para Administración Electrónica Permitirán realizar gestiones administrativas



Prototipo de terminal

Con motivo de la celebración de la 71 Feria Internacional de Muestras de Valladolid, la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa ha presentado los terminales de información y gestión electrónica para su futura instalación en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano y en otras dependencias públicas.

A través del Plan Estratégico de Modernización AVANZA Castilla y León y el Plan Director de Infraestructuras y Servicios de Telecomunicaciones, el Gobierno de la Comunidad promueve el desarrollo de la Administración Electrónica. Aunque el canal presencial sigue siendo el mayoritario en la relación entre los ciudadanos y su Administración regional, muchas organizaciones y ciudadanos, principalmente jóvenes y profesionales, eligen la vía telemática como el modo ideal para realizar gestiones administrativas.

La Junta de Castilla y León ofrece servicios de tramitación en línea en el área tributaria, ayudas de la Agencia de Desarrollo Económico, Premios Internet o, en las próximas semanas, el nuevo catálogo de procedimientos administrativos, que permitirá descargar un importante número de formularios y solicitudes.

Este proyecto, liderado por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, permitirá realizar gestiones que requieran la certificación digital, y aquellos otros servicios on line que las administraciones pongan a disposición de los ciudadanos.

La cumplimentación de un cuestionario de valoración del prototipo por parte de los asistentes a la Feria Internacional de Muestras ha permitido sondear la opinión de más de 1.500 usuarios acerca de la apuesta de la Junta de Castilla y León por la Administración Electrónica, proponiendo mejoras y nuevos elementos al sistema.

La modernización de la Administración en el contexto de la Sociedad de la Información

Primera jornada del foro avanza con casi doscientos participantes



Ponentes de la segunda mesa redonda

El 14 de junio tuvo lugar la Jornada sobre "La modernización de la Administración en el contexto de la Sociedad de la Información", en el Museo de la Ciencia de Valladolid. Esta es la primera de las Jornadas previstas a lo largo del desarrollo del foro avanza.

Tras la reflexión inicial del Prof. Canales Aliende acerca de los factores a tener en cuenta en los procesos de modernización de las Administraciones, en la primera mesa redonda se expuso el nuevo **Plan Conecta** de la Administración General del Estado para el desarrollo de la Sociedad de la Información en España (www.csi.map.es/csi/sociedadinformacion.htm).

Por parte de la Administración de Castilla y León, se mostró en detalle la **Estrategia Regional para el desarrollo de la Sociedad de la Información** (www.jcyl.es/ersi) y el **Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos** (www.jcyl.es/dgmodernizacion).

Asimismo, se expuso la experiencia de modernización del **Ayuntamiento de Alcoy**, Alicante, en el marco del proyecto **Alcoy Ciudad Digital** (www.ovsi.com).

La segunda mesa redonda dio cabida a la perspectiva del sector privado. Telefónica Móviles abordó la **cooperación de las empresas TIC en la modernización de la**

Administración. KPMG reflexionó sobre la **gestión de la innovación en los servicios públicos** y, finalmente, Indra expuso su perspectiva sobre la forma de abordar la **simplificación de los procedimientos administrativos.**

El objetivo fundamental del foro avanza es crear en nuestra Administración un espacio para el debate e intercambio de experiencias sobre los principales avances de los procesos modernizadores de las Administraciones Públicas.



Vista del público asistente

Todas las ponencias, así como las imágenes de la Jornada, se encuentran en www.jcyl.es/dgmodernizacion.

Éxito de las Carpas Iníciate promovidas por la Consejería de Fomento

Más de 100.000 ciudadanos han visitado las Carpas Iníciate en las principales ciudades de Castilla y León

Dentro de los proyectos para la promoción de la Sociedad de la Información en Castilla y León desplegados este año por la Dirección General de Telecomunicaciones, destaca la instalación de la "Carpa Iníciate - Junta de Castilla y León" en varias ciudades de la Comunidad Autónoma, por su éxito de público y la innovación que supone en el campo de la sensibilización y la formación en nuevas tecnologías.

Después de la experiencia de León y Salamanca en el año 2004, este año se ha continuado con la celebración en Burgos, Zamora y Soria y, próximamente, continuará en el resto de ciudades de Castilla y León, dado el gran éxito de público obtenido, especialmente significativo entre personas mayores y grupos de escolares, que han disfrutado descubriendo Internet a través de cursos de iniciación impartidos por monitores especializados.

La "Carpa Iníciate" forma parte del Programa Iníciate de Sensibilización y Formación en Nuevas Tecnologías que se está desplegando en Castilla y León para acercar a los ciudadanos a las ventajas y oportunidades que les ofrece la Sociedad de la Información.

El contenido y distribución de las carpas en áreas es el siguiente: el centro de la carpa es ocupado por la zona de formación.



Alrededor existen diversas áreas con las zonas de navegación libre, zona de usos de Internet, un escenario para la realización de actividades de entretenimiento y stands con las actuaciones del Gobierno Regional y de las asociaciones empresariales del sector.

La Carpa Iníciate está atendida por monitores especializados que realizan el apoyo y resolución de problemas a los usuarios. Consta de más de 100 equipos de última generación y un puesto de control donde se monitoriza la situación de la instalación.

Bajo el lema "Ven a compartir la Tecnología", la Junta de Castilla y León pone al alcance de todos los ciudadanos las

Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de manera divertida, para atraer al mundo de Internet a las personas que aún no conocen el interés que tiene la Sociedad de la Información en su vida diaria.

Esta iniciativa de la Junta de Castilla y León, pionera en España desde 2004, ha sido incorporada por otras Comunidades Autónomas como la Generalitat Valenciana, durante la Campus Party 2005, que se ha celebrado en Valencia este verano. En la misma han estado presentes representantes de la Consejería de Fomento invitados por esta Comunidad Autónoma, dentro de las excelentes relaciones de cooperación que existen entre ambas Comunidades.



Ciudadanos2005.net

Participación de los ciudadanos en los asuntos públicos a través de la Red

El día 20 de julio, la Consejería de Fomento presentó en Castilla y León la iniciativa **Ciudadanos2005.net**, proyecto organizado por Europa Press y cofinanciado por la Unión Europea, cuyo objetivo fundamental es fomentar la participación ciudadana en el ámbito municipal utilizando las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

Para ello, se recrea en Internet el concepto del ágora griega o plaza pública, en la que tanto los ciudadanos como sus representantes políticos y civiles exponen públicamente aquellas propuestas que consideran de interés para la comunidad y las someten a debate y deliberación pública. Aquellas propuestas con un mayor respaldo ciudadano son susceptibles de ser votadas por el Ayuntamiento en el pleno municipal y puestas en marcha con la implicación de los ciudadanos y las asociaciones que han participado en el proceso de deliberación.

El proyecto **Castilla y León Ciudadanos2005.net** está basado en el programa eEurope2005, que defiende una Sociedad de la Información para todos, y en la Carta Europea de la Autonomía Local,

que establece el principio de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos reconocido y fomentado por los propios gobiernos locales.

Los ciudadanos de Burgos, Condado de Treviño, León, Valencia de Don Juan, Carrión de los Condes, Cervera de Pisuerga, Terradillos, Carbonero el Mayor, Cuéllar, Segovia, Soria, Tardelcuende, Laguna de Duero y Tordesillas ya están participando en los foros virtuales de sus respectivos municipios. Asimismo, El Hoyo de Pinares y El Tiemblo dispondrán próximamente de su foro de participación ciudadana.



Más información en:
www.ciudadanos2005.net

Dos Jornadas del foro **avanza** en noviembre

A lo largo del mes de noviembre tendrán lugar dos nuevas Jornadas del foro **avanza**. La primera de ellas el día 23, sobre **"Educación, Excelencia y Modernización"**, abordará las principales líneas de modernización de la Educación a través de la utilización de Modelos de Calidad y de la extensión de las tecnologías de la información. Se desarrollará en el Museo de la Ciencia.

La segunda Jornada, el día 29, se centrará en la **mejora de la Calidad de la Formación Profesional** y tendrá lugar en el Centro Específico de Formación Profesional de Valladolid.

Para más información e inscripciones: www.jcyl.es/dgmodernizacion

Redacción: Consejería de Presidencia y Administración Territorial. Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa.

Colaboraciones: dgmodernizacion@jcyl.es.