



La Modernización de los Servicios Públicos recibe un nuevo impulso que supera los 170 millones de euros

344 NUEVAS MEDIDAS PARA 2006 REFORZARÁN EL PLAN ESTRATÉGICO IMPULSADO POR LA JUNTA EN ESTE TERRENO

Página 2

Página 6

Medio Ambiente impulsa un proyecto de movilidad que agilizará los trámites aportando comodidad y rapidez

EL PROYECTO MORECA PERMITIRÁ REDUCIR EN UN 44% EL TIEMPO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE DAÑOS CAUSADOS POR ESPECIES CINEGÉTICAS



Toma de datos en campo



Sala de operaciones Castilla y León 112

Emergencias 112, un servicio en expansión y constante innovación

CON MÁS DE 2 MILLONES DE LLAMADAS ATENDIDAS EN 2005, AFIANZA LA CALIDAD A TRAVÉS DE UN EFICAZ SISTEMA BASADO EN LAS TECNOLOGÍAS DE VANGUARDIA

Página 8

Nuevas medidas para mejorar las Oficinas y Puntos de Información al Ciudadano

EL PLAN, INICIADO COMO EXPERIENCIA PILOTO EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2006, SE APLICARÁ DE MANERA INDIVIDUALIZADA

Página 7



Oficina Principal de la Delegación Territorial de Valladolid

Sumario

4 La Oficina Virtual de Impuestos, un servicio en auge y con múltiples posibilidades

Iniciada en 2004, las cifras avalan el éxito de la OVIA, que hace más sencillo al contribuyente cumplir con sus obligaciones

5 La Administración Electrónica ya está aquí

La satisfacción de los ciudadanos en su relación con la Administración Regional es un objetivo compartido

10 El Centro de Innovación en Movilidad, una apuesta por la tecnología de futuro

La aplicación de la telefonía móvil a la Administración incrementa las ventajas de comunicación y la calidad de los servicios

11 La Teletramitación de Recursos acerca la Administración al ciudadano

La Junta de Castilla y León impulsa un proyecto que permitirá la tramitación de recursos a través de su página web

12 Un informe de telefónica sitúa a Castilla y León entre las Regiones más avanzadas en el uso de internet

Destaca el incremento anual de internautas y de municipios con Banda Ancha, que superaron en un 450% los niveles de 2003

13 Iníci@te acerca las Nuevas Tecnologías a miles de castellanos y leoneses

Las carpas, de más de 400 m² y provistas de 100 ordenadores, recibieron miles de visitas en Valladolid y Zamora

14 Apuesta por un transporte eficiente y respetuoso con el Medio Ambiente

Una campaña del EREN promueve el uso de vehículos híbridos tanto en la Administración como entre particulares

14 La Administración, al alcance de todos gracias a la nueva Guía Informativa

Todo para conocer a fondo la Administración Autonómica

15 El Centro Regional de Respuesta Sanitaria, una solución para agilizar la Cita Previa de Atención Primaria

Ubicado en Tábara, atenderá 500.000 peticiones anuales y reducirá el tiempo de respuesta por debajo de los 15 segundos

16 Convocados los Premios a la Calidad y Modernización de la Administración 2006

Los diez galardones reparten un total de 111.000 euros y podrán ser presentados por vía telemática



La Modernización de los Servicios Públicos recibe un nuevo impulso que supera los 170 millones de euros



344 NUEVAS MEDIDAS PARA 2006 REFORZARÁN EL PLAN ESTRATÉGICO IMPULSADO POR LA JUNTA EN ESTE TERRENO

Desde su aprobación en 2004, el **Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos**, coordinado por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial de la Junta de Castilla y León, presenta una 'hoja de servicios' realmente destacada: 379 actuaciones durante el periodo 2004-2005 y un presupuesto superior a 51 millones de euros; y para 2006, otras 344 actividades como, por ejemplo, la nueva Web de la Junta de Castilla y León, los programas para el desarrollo de la Sociedad de la Información, la utilización de la tecnología sms, la implantación de la historia clínica electrónica, el desarrollo de nuevos servicios de tramitación telemática o la certificación de calidad de centros educativos.

En total, más de 170 millones de euros destinados a avanzar en la mejora de la calidad de los servicios públicos, de los que un 75% será aportado por la Consejería de Sanidad, Fomento, Presidencia y Familia gastan otro 15% conjuntamente, y el resto se reparte entre los restantes departamentos.

	Actuaciones	Presupuesto
2004	153	18.446.376,68 €
2005	226	32.614.128,45 €
2006	344	170.602.578,25 €

UNA ADMINISTRACIÓN MÁS CERCANA

Entre las medidas adoptadas para acercar la Administración a los ciudadanos destaca la puesta en marcha de la Ventanilla Única, implantada actualmente en 411 localidades de Castilla y León y que permite registrar toda la documentación que los ciudadanos deseen. De hecho, con una Ventanilla en cada capital de provincia -además de la de Miranda de Ebro-, Castilla y León consolida su liderazgo en cuanto al número de Ventanillas Únicas Empresariales abiertas.

A ello se unen las 276 distintas Oficinas y Puntos de Información y de Registro, cuya eficacia queda reflejada en los 3.129.407 documentos de entrada y 2.288.961 de salida registrados en 2005. 10,3 minutos de

media en el tiempo de espera avalan la eficacia de esta medida a la hora de agilizar los trámites y procurar un servicio más cómodo.

ATENCIÓN INTEGRAL Y ACCESO TELEMÁTICO

Pero ha sido el programa de Atención Integral al ciudadano el que mayores actuaciones ha venido registrando, 122 en total. Aquí se inscriben medidas como el plan de mejora de las Oficinas de Información, el desarrollo del canal telefónico a través del 012, que prevé incorporar una gran variedad de servicios aparte del informativo, y la aplicación de la telefonía móvil.

Asimismo, el Centro Regional de Respuesta Sanitaria, que inicialmente presta cobertura a las provincias de Soria y Valladolid, permitirá atender con agilidad, antelación y seguridad la cita con el médico de Atención Primaria durante las 24 horas del día, sin olvidar los beneficios derivados de la renovación de la web oficial de la Junta de Castilla y León, que junto a la mejora de los contenidos, se constituye como un Sistema de Información Administrativa Único (SIAU) a través

del cual se implantarán nuevos servicios y trámites telemáticos.

"La vía telemática, el acceso a la Sociedad de la Información y el rigor en la autoevaluación rigen las diversas actuaciones"

Empleo, educación y sanidad mejorarán aún más la prestación de sus servicios a través de la vía telemática, mientras la Oficina Virtual de Impuestos Autonómicos hará lo propio con nuevas medidas que facilitarán el ejercicio de las obligaciones tributarias de ciudadanos y empresas.

PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS EN EL REGISTRO TELEMÁTICO

CONSEJERÍA	PROCEDIMIENTO	TRÁMITES	ACCESO
PAT	Premios a la Calidad y Modernización de los Servicios Públicos en la Comunidad de Castilla y León	Presentación de solicitud	http://www.jcyl.es/dgmodernización
	Comunicación emplazamiento máquinas de juego	Comunicación	http://www.jcyl.es
EYE (ADE)	Ayudas a las PYMES	Presentación de solicitud	http://www.jcyl.es
FOM	Premios Internet Castilla y León	Presentación de solicitud	http://www.jcyl.es/premiosinternet
TODAS	Recursos alzada	Presentación	http://www.jcyl.es
TODAS	Recursos reposición	Presentación	http://www.jcyl.es
TODAS	Recurso extraordinario de revisión	Presentación	http://www.jcyl.es



PROCEDIMIENTOS A INCLUIR EN EL REGISTRO TELEMÁTICO EN EL AÑO 2006

CONSEJERÍA	PROCEDIMIENTO	TRÁMITES	ACCESO
PAT	Inscripción en el Registro de Formadores, Tutores y Coordinadores de la ECLAP	Presentación de solicitud	http://www.jcyl.es
	Sugerencias y Quejas de los ciudadanos	Presentación de solicitud	http://www.jcyl.es/buzonsugerencias
EYE	Instalaciones eléctricas de baja tensión	Presentación de solicitud	http://www.jcyl.es
FOM	Ayudas económicas para financiar páginas web de las academias de Español	Presentación de solicitud	http://www.jcyl.es/ayudasacademias
AYG	Línea de ayuda a forrajes desecados	Comunicación de información	http://www.ayg.jcyl.es
FAM	Autorización para la realización de actividades de tiempo libre	Presentación de solicitud	http://www.jcyl.es

MÁS CIBERNAUTAS

El avance que ha experimentado la Sociedad de la Información en nuestra Comunidad, expresado en otro artículo de este mismo boletín, se ha visto reforzado mediante medidas institucionales como los ya consolidados programas de Fomento: Conéct@te, Inici@te, Banda Ancha, Red de Cybercentros, Comunidad Rural Digital, y el de Educación: Aulas Mentor, entre otros. Subvenciones a 9.066 familias, la instalación, entre 2002 y 2005, de acceso a Internet en más de 500 Centros Públicos (actuación realizada en colaboración con Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales), y las ambiciosas previsiones del Programa de Banda Ancha 2005-2007, que aspira llegar a 500.000 personas del medio rural, son algunos de los ejemplos del esfuerzo que la Junta de Castilla y León viene realizando para avanzar en el desarrollo de las infraestructuras de telecomunicación.

Un compromiso del que también son participantes todos los departamentos de la Junta. Así lo demuestran novedades como la mejora y actualización de los portales de empleo, educación y sanidad, el catálogo de servicios agrarios on line, nuevos servicios en la gestión medioambiental, la incorporación de la información sobre listas de espera aplicable a todos los Hospitales de SACYL, el mapa de recursos en materia de Servicios Sociales, las cuatro nuevas áreas de información especializada dentro del Sistema de Información Administrativo Único, puesto en funcionamiento por la Consejería de Fomento (Portal de la Juventud, el de la Energía, el de Bibliotecas y la página web del Centro de Documentación de la Mujer), el refuerzo que supone, dentro del portal de Educación, la incorporación de nuevos Centros al Modelo Tutorial Virtual del Proyecto Infoeduc@, o la implantación de una red de cajeros de información turística unido a la tarjeta turística.

LA ADMINISTRACIÓN SE EXAMINA

La racionalización administrativa introducida por medidas como el Inventario Automatizado de Procedimientos Administrativos, que permite conocer las características básicas de los procedimientos, viene acompañada de otras dirigidas a afianzar y mejorar la calidad de los servicios prestados. A ello obedecen la evaluación de servicios y las certificaciones de calidad a través del modelo europeo de excelencia EFQM, y las cartas de servicios al ciudadano,

que son documentos escritos mediante los cuales la Administración informa sobre los servicios que presta, los derechos que tienen los ciudadanos y usuarios en relación con ellos, y los compromisos de calidad en su prestación.

EFICIENCIA Y RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

Mejora de la calidad, eficiencia y sostenibilidad son tres aspectos que aparecen entrelazados en todas las actuaciones realizadas y en las que están por llegar. Así lo demuestran las 43 medidas dirigidas a mejorar las condiciones de los trabajadores posibilitando el acceso generalizado a la formación continua, haciendo más cómodo y fácil su desempeño, reduciendo el riesgo de accidentes laborales y facilitando la conciliación de la vida laboral y familiar; pero también otras, no menos importantes, que ayudarán a salvaguardar la sostenibilidad y respetar el medioambiente, como pueden ser la utilización de papel reciclado, la recogida selectiva de productos reciclables y otras acciones encaminadas a reducir el gasto energético (fomento del alumbrado de bajo consumo, instalación de temporizadores en edificios históricos, etc.).

"La Consejería de Sanidad es la que lleva a cabo el mayor esfuerzo presupuestario"

ÁMBITO	CONSEJERÍA
CARTAS DE SERVICIOS PUBLICADAS	
Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano y Secciones de Interior	PRESID. Y A.T.
Servicios Territoriales de Economía y Hacienda	HACIENDA
Servicio de Atención Integral al Consumidor	C. SANIDAD
Dirección General de Desarrollo Sanitario: siete servicios	SACYL
Centro Regional de Medicina Deportiva Gerencia Regional de Salud	
Redes de Albergues y Residencias Juveniles	FAMILIA E I.O.
Centro de Atención a Minusválidos Psíquicos de Valladolid	GER. DE SERV. SOC.
Centros de Educación Infantil, Primaria, Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional	EDUCACIÓN
Oficina de información turística de Valladolid	CULT. Y TURISMO
PROYECTO DE CARTAS DE SERVICIOS PARA EL AÑO 2006	
Dirección General de Economía Social y Agencia de Inversiones y Servicios	ECONOMÍA Y EMPLEO
Servicio de Contratación	SACYL
Centros de Enseñanzas de Régimen Especial	EDUCACIÓN
Centros de Enseñanzas de Personas Adultas	
Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica	
Centros de Formación del Profesorado e Innovación Educativa	
Áreas de Inspección Educativa	
CERTIFICACIONES DE CALIDAD OBTENIDAS	
Servicio de Emergencias 112	PRESID. Y ADM. T.
Instituto Tecnológico Agrario	AGRIC. Y GANAD.
Centro de Formación Profesional de Valladolid, Zamora, Burgos I y Salamanca	EDUCACIÓN
CERTIFICACIONES DE CALIDAD EN TRAMITACIÓN	
Instituto Tecnológico Agrario	AGRIC. Y GANAD.
Centro de Formación Profesional de Burgos II	EDUCACIÓN



La Oficina Virtual de Impuestos, un servicio en auge y con múltiples posibilidades

INICIADA EN 2004, LAS CIFRAS AVALAN EL ÉXITO DE LA OVIA, QUE HACE MÁS SENCILLO AL CONTRIBUYENTE CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES



La Administración, más cerca. No otro es el lema que inspira las diversas medidas encaminadas a mejorar la calidad de los servicios administrativos, entre ellas la ya consolidada Oficina Virtual de Impuestos Autonómicos (OVIA). Impulsada en 2004 por la Consejería de Hacienda con objeto de mejorar el nivel de calidad de la prestación de los servicios tributarios y acercarlos de manera efectiva a los ciudadanos, la OVIA permite la presentación y el pago telemático de distintos tributos; una manera efectiva de ahorrar esfuerzos, simplificar los trámites y aunar eficiencia y rapidez.

SIN MOVERSE DE CASA

A día de hoy, las ventajas que presenta este sistema son más que evidentes: el ciudadano, sin moverse de casa, puede presentar y pagar las autoliquidaciones relativas a los Impuestos de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y Sucesiones y Donaciones, así como la Tasa Fiscal sobre el Juego y otras Tasas gestionadas por diferentes Consejerías. Pero no sólo el ciudadano particular que quiere pagar sus impuestos se beneficia de las ventajas que presenta la Oficina Virtual, también el profesional que realiza presentaciones masivas en nombre de terceros. En efecto, previo Convenio entre la Consejería y el correspondiente Colegio Profesional, los colegiados se dan de alta por medios telemáticos sin necesidad de personarse en las oficinas, suscribiendo el correspondiente pliego con las condiciones de uso del servicio y previa comprobación de los requisitos oportunos por parte de la Administración.

De esta forma, la Oficina Virtual de Impuestos Autonómicos permite que los contribu-

yentes y sus representantes puedan efectuar los pagos correspondientes sin necesidad de desplazarse para gestionar sus autoliquidaciones, ni a las oficinas de la Administración Tributaria ni a las entidades financieras, con lo que se facilita la realización de estas gestiones fuera del horario de atención al público. Asimismo, el servicio que se ofrece es integral, con lo que permite el pago directo en cuenta desde la oficina virtual sin tener que pagar comisiones y sin necesidad de ser usuario de banca electrónica. Catorce entidades financieras se encuentran integradas ya en este sistema: todas las Cajas de Ahorro y Rurales de la Comunidad además del BSCH. En la actualidad se está trabajando en nuevas e inmediatas incorporaciones.

ÉXITO Y SEGURIDAD COMPROBADOS

Los datos sobre el uso de la OVIA muestran bien a las claras la buena acogida de este sistema en la sociedad castellana y leonesa, no en vano, el número total de autoliquidaciones presentadas en 2005 se incrementó en un 236% respecto del año anterior, mientras que el importe ingresado lo hizo en un 355%. Un éxito más patente aún entre los usuarios profesionales, que han pasado de 255 en el 2004 a 496 a finales de 2005.

Los requisitos de seguridad exigidos vienen garantizados mediante la incorporación de la más moderna tecnología de Firma Electrónica Avanzada, a través de los correspondientes certificados emitidos por la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre. Además, actualmente

se está en proceso de incorporar el nuevo DNI electrónico, de modo que los ciudadanos podrán acceder indistintamente empleando cualquiera de los dos sistemas.

“El número de autoliquidaciones presentadas en 2005 aumentó un 236% respecto de 2004”

PERSPECTIVAS DE FUTURO

Pero no sólo el ciudadano o sus representantes pueden beneficiarse de las funcionalidades que presenta OVIA, también los distintos organismos que actualmente interoperan con la Consejería de Hacienda tendrán a disposición una serie de servicios que, procedentes de este sistema, harán más ágiles las diversas operaciones tributarias. De hecho, ya se ha experimentado con éxito la integración con el Colegio de Notarios mediante un canal telemático para la recepción de copias electrónicas de las escrituras públicas, una experiencia positiva que hace posible pensar en la generación de borradores por parte de la Consejería de los impuestos correspondientes a los documentos notariales recibidos telemáticamente. De esta forma, el ciudadano podrá obtener una primera apro-

OVIA. DATOS RELATIVOS AL AÑO 2005

	NÚMERO DE AUTOLIQUIDACIONES			IMPORTE INGRESADO EN MILES DE EUROS		
	2004	2005	variación	2004	2005	variación
Transmisiones Patrimoniales	10.014	33.458	234,11%	11.311	51.584	356,05 %
Sucesiones y Donaciones	93	512	450,54%	66	229	246,93 %
TOTAL	10.107	33.970	236,10%	11.377	51.813	355,42%
Nº de usuarios	255	496	94,51%			



ximación del impuesto que debe presentar ante la Administración. También se ha habilitado la posibilidad de que el resto de Consejerías puedan integrar sus aplicaciones con el pago telemático de las tasas y precios públicos de los expedientes que gestionan.

Asimismo, el deseo de la Consejería de aprovechar al máximo las nuevas tecnologías está a punto de dar un paso más permitiendo, a través de la plataforma, a los ciudadanos de la Comunidad abonar todos los impuestos autonómicos y locales a través de Internet. Para ello, la Consejería de Hacienda ultima un convenio de colaboración con la Federación Regional de Municipios y Provincias (FRMP) que autorizará el pago de los tributos que gestionan las diputaciones y los ayuntamientos, empleando la Oficina Virtual como pasarela de pago.

La confección y presentación telemática de recursos y quejas, aplazamientos, fracciona-

miento y otros escritos de los interesados; la consulta a través de la red del estado de los expedientes, y la solicitud telemática de los certificados oficiales de estar al corriente de obligaciones fiscales son otros de los objetivos planteados en el presente año con objeto de seguir mejorando la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos en materia tributaria.

“El ciudadano, sin moverse de casa, puede presentar y pagar diversas obligaciones tributarias”

PUNTOS DE SEGURIDAD GARANTIZADOS POR EL SISTEMA DE FIRMA ELECTRÓNICA

- **Control de Acceso.** Permite determinar quién puede acceder a la información, servicios disponibles, etc.
- **Autenticación.** Verificación de la identidad del usuario y validación de que el certificado/DNI electrónico sigue siendo válido.
- **Privacidad.** Protección de la información para que no pueda ser vista por terceros.
- **Integridad.** Garantía de que la información no es modificada.
- **No-repudio.** Incapacidad para negar una operación realizada en OVIA.

La Administración Electrónica ya está aquí



Antonio Silván, Consejero de Fomento

LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS EN SU RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL ES UN OBJETIVO COMPARTIDO. EL CIUDADANO DEMANDA MEJORES SERVICIOS Y LA ADMINISTRACIÓN SE CENTRA EN SATISFACER SUS NECESIDADES, ENTRE LAS QUE SE ENCUENTRA TENER UNAS ADMINISTRACIONES MÁS ACCESIBLES Y EFICACES, MÁS MODERNAS

Con el objetivo de facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración, la Junta de Castilla y León actualmente permite un acercamiento multicanal a sus servicios, de forma que sean fácilmente accesibles por todos desde cualquier lugar. Además del presencial de toda la vida, la Administración de la Junta de Castilla y León ha habilitado otros canales basados en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de Internet o la telefonía móvil.

Gracias al Programa de Administración Electrónica que desarrolla la Consejería de Fomento en coordinación con la Consejería de Presidencia, la vía telemática se ha convertido en la forma más cómoda, sencilla y rápida de relación con la Junta de Castilla y León. Con ello, se consigue una mayor calidad y eficiencia en las relaciones con los ciudadanos y las empresas, contribuyendo además a propiciar el cambio cultural que exige la Sociedad Digital del Conocimiento en nuestra Comunidad Autónoma.

No cabe duda que la prestación de servicios de la Administración a través de Internet es un incentivo para que aumente el número de personas que utiliza las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,

lo que contribuye a mejorar la calidad de vida, especialmente en una Comunidad Autónoma tan extensa y con una población tan dispersa como Castilla y León.

La implantación de la Administración Electrónica supone también una importante reducción de costes, calculándose que por cada euro invertido se consigue un ahorro de casi el doble, ya que nos permite simplificar enormemente los trámites administrativos. En conjunto, contribuye a eliminar barreras, contiene el gasto público, fomenta el sector de las TIC en Castilla y León, y mejora el bienestar de todos los ciudadanos. El desarrollo de la Plataforma de Teletramitación de la Junta de Castilla y León que realiza la Consejería de Fomento incluye como elementos fundamentales la firma digital, el registro telemático de entrada y de salida, el depósito de originales digitales, las notificaciones fehacientes al ciudadano a través de correo electrónico, la pasarela de pago vía Web y el gestor de expedientes automático.

Como puerta de entrada a todos los servicios electrónicos de la Administración Autónoma, hay que destacar la nueva página Web corporativa www.jcyl.es, que próxima-

mente se pondrá en servicio, parte esencial del Sistema de Información Administrativa Único de la Junta de Castilla y León, y que será accesible con AA (medida de niveles de accesibilidad de webs públicas y de su contenido (A-AA-AAA) e-Europe 2002).

“La vía telemática se ha convertido en la forma más cómoda, sencilla y rápida de relación con la Junta”

Los más de 268 millones de accesos externos que tuvo nuestra página en 2005, 100 millones más que en 2004, son un botón de muestra de la enorme demanda de servicios de Administración Electrónica que existe en Castilla y León, y también que nuestros ciudadanos se incorporan a gran velocidad a la Sociedad Digital del Conocimiento, siendo la Comunidad Autónoma con mayor crecimiento de internautas de toda España.



Medio Ambiente impulsa un proyecto de movilidad que agilizará los trámites aportando comodidad y rapidez

EL PROYECTO MORECA PERMITIRÁ REDUCIR EN UN 44% EL TIEMPO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE DAÑOS CAUSADOS POR ESPECIES CINEGÉTICAS

Una atención personal más próxima, personalizada, cómoda y sin esperas ni incertidumbres: la propuesta, dirigida a incrementar la calidad del servicio administrativo, es fruto de un proyecto pionero puesto en marcha en el mes de marzo por la Consejería de Medio Ambiente a través de un innovador modelo de movilidad que aportará soluciones al ciudadano en el mismo lugar en el que se encuentre, sin necesidad de incómodos desplazamientos. Y es que la implantación de la movilidad favorece una adaptación organizativa a los nuevos medios disponibles, tales como Internet, aporta una mayor transparencia en la gestión y permite llegar al máximo número de interesados, como ocurre en el caso concreto de la gestión de los permisos de caza.

Este trámite y el correspondiente a la indemnización por los daños ocasionados por las piezas de caza en la agricultura y la ganadería experimentarán un avance decisivo en calidad y rapidez merced a la aplicación de un sistema que aplica la plataforma de movi-



Guardas realizando una medición

lidad de NEORIS S.A., con el empleo de agendas electrónicas (PDA) y enlace con el servidor a través de tecnología GPRS.

NO MÁS DILACIÓN NI INCOMODIDADES

Gracias a la aplicación de este sistema, ambos procedimientos verán reducido el dilatado periodo temporal que los viene caracterizando, y que es debido tanto a la situación geográfica de las Reservas Regionales de Caza como a la distancia a los centros administrativos que gestionaban los expedientes. En efecto, hasta ahora, las gestiones administrativas necesarias para proceder a la indemnización de los daños ocasionados por las piezas de caza –unas 1.300 anuales– requerían un trámite cansino que consistía en la grabación de los datos en varias oficinas con distintos formatos y sin conexión entre sí, y el envío del expediente desde el lugar del suceso a los Servicios Territoriales, posteriormente a los Servicios Centrales y después a la Aseguradora. Un procedimiento poco ágil que, además, imposibilitaba llevar a cabo una fácil comprobación del estado de tramitación de la reclamación.

“El sistema ofrece la posibilidad de localizar por GPS los daños y su medición, así como la realización de fotografías”

Sin embargo, con la implantación de la movilidad, los datos necesarios para tramitar dicha reclamación pueden ser recogidos y grabados directamente en campo, y es posible realizar en ese mismo momento las comprobaciones necesarias de NIF y datos bancarios. Los archivos así generados acceden directamente a la base de datos de la Junta de Castilla y León, de modo que no es necesario volver a grabarlos. La primera gran ven-

taja es, desde luego, la reducción del tiempo de tramitación de las indemnizaciones, que se situará en torno a un 40-60%. De esta manera se aminora el malestar de los afectados y se incrementa la calidad del servicio prestado por la Administración.

ATENCIÓN INMEDIATA

La reducción del tiempo de tramitación no es el único beneficio derivado de la implantación de la movilidad en este terreno, ya que también ofrece la posibilidad de localizar por GPS los daños y su medición, así como la realización de fotografías que faciliten las tareas de verificación. Además, los Guardas podrán informar al ciudadano afectado acerca del estado de tramitación de sus reclamaciones, alertarle sobre la existencia de algún problema que impida su avance, o hacerle saber si se ha procedido al pago correspondiente. De esta manera, la atención al ciudadano afectado es inmediata, sin esperas, fiable, y evita que el perjudicado tenga que dirigirse a oficinas alejadas de su lugar de residencia.



PDA, GPS e impresora

Otro tanto ocurre con la gestión de permisos de caza –unos 2.000 lotes anuales–, pudiendo decirse que la implantación de la movilidad abre un antes y un después en este ámbito. En efecto, antes de ponerse en marcha el nuevo sistema, los permisos de caza se enviaban al Guarda para tener conocimiento de los datos por anticipado, y el cazador debía aportar la licencia y el permiso correspondientes, los cuales, una vez finalizada la cacería, se registraban en distintos modelos que eran enviados a la oficina en soporte papel. Un trámite, en fin, poco ágil y bastante complicado.

Con el nuevo sistema, sin embargo, el Guarda recibe toda la información del permiso en su PDA, siendo posible imprimir un duplicado tanto de la licencia como del permiso. Asimismo, durante la cacería va recogiendo los datos en el mismo soporte, siguiendo los formularios necesarios para completar las fichas de resultados. También puede registrar la posición donde se ha realizado la caza y recoger las fotografías de todos los animales abatidos que aparecen asociados a los datos de la cacería. Una vez finalizada ésta, la liquidación se realiza automáticamente. Finalmente, toda



Gestión de permisos de caza y daños causados por especies cinegéticas son los dos trámites beneficiados por este proyecto”

la información recogida viaja vía GPRS hasta la web de la Junta de Castilla y León, procediendo a su almacenamiento ordenado y clasificado. En definitiva, una mejora de la gestión avalada por una reducción del tiempo de tramitación de los expedientes comprendido entre un 44 y un 60%.

EL OBJETIVO: TRABAJAR MEJOR

El objetivo marcado es mejorar el servicio que la Administración presta en la gestión de las Reservas:

1. Reduciendo los tiempos internos en cada procedimiento.
2. Reduciendo los costes de tramitación.
3. Obteniendo mayor cantidad de datos y más fiables.
4. Procesando la información de forma consistente y fácil.
5. Eliminando la posibilidad de errores.
6. Posibilitando la inmediatez de acceso a la información.
7. Posibilitando la obtención de duplicados de documentos (licencias y permisos de caza) en campo.

Nuevas medidas para mejorar las Oficinas y Puntos de Información al Ciudadano

EL PLAN, INICIADO COMO EXPERIENCIA PILOTO EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2006, SE APLICARÁ DE MANERA INDIVIDUALIZADA

El objetivo general de avanzar en el acercamiento entre la Administración y el ciudadano y agilizar las relaciones entre ambos explica la puesta en marcha, por parte de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Modernización Administrativa, del **Plan de Mejora de las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano**.

Un plan que incluye, en primer lugar, la implantación y difusión de una imagen corporativa que identifique dichas oficinas tanto en el exterior como en el interior, así como la puesta en marcha de una serie de servicios dirigidos a agilizar y simplificar un buen número de gestiones, como el Servicio de Respuesta Inmediata (SERI). No menos importante, de cara a mejorar los servicios prestados, será la proyectada reordenación de los espacios de atención al ciudadano, que se complementará con la instalación de sistemas inteligentes de gestión de esperas, que servirá para organizar el flujo de ciudadanos que acuden a las oficinas.

“Nuevas aplicaciones informáticas serán puestas a disposición del personal de las oficinas para hacer más fácil su labor”

ATENCIÓN TELEMÁTICA

Íntimamente relacionada con esto último se encuentra la también prevista instalación de terminales telemáticas de atención al ciudadano, mediante las cuales éste podrá realizar sus gestiones utilizando un certificado de firma electrónica que le proporcionará la propia oficina. Es un ejemplo más de las posibilidades que ofrece el empleo de las nuevas tecnologías a la hora de mejorar la calidad de los servicios administrativos. Un plan de mejora que también tiene en cuenta, por último, la no menos necesaria mejora de las condiciones laborales y formativas de quienes prestan el servicio al ciudadano, objetivo al que obedece la elaboración de nuevas aplicaciones informáticas que



Oficina General de la Delegación Territorial de Valladolid

serán puestas a disposición del personal de las oficinas con objeto de hacer más fácil su labor.

Implantado con carácter de experiencia piloto en las oficinas dependientes de la Delegación Territorial de Valladolid en el primer semestre de 2006, este Plan de Mejora se irá extendiendo al resto de Oficinas Generales y Puntos de Información y Atención al Ciudadano de la Comunidad a lo largo de los años 2006 y 2007. Una implantación que, habida cuenta las peculiaridades de cada oficina, se llevará a cabo de manera individualizada.

“Se instalarán sistemas inteligentes de gestión de esperas, que organizarán los flujos de personas”



Emergencias 112, un servicio en expansión y constante innovación

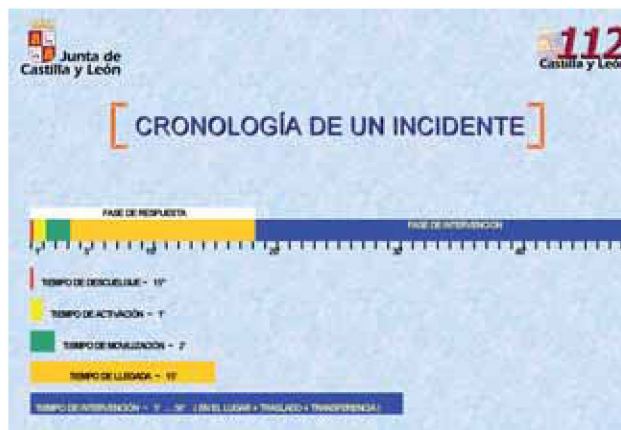
CON MÁS DE 2 MILLONES DE LLAMADAS ATENDIDAS EN 2005, AFIANZA LA CALIDAD A TRAVÉS DE UN EFICAZ SISTEMA BASADO EN LAS TECNOLOGÍAS DE VANGUARDIA

Una de las múltiples y a la vez necesarias facetas que conlleva el compromiso de calidad adquirido por la Administración con sus ciudadanos pasa, forzosamente, por atender con rapidez y eficacia todas las llamadas que aquellos efectúen en petición de asistencia urgente, garantizar que reciban la atención apropiada y asegurar una actuación rápida, ordenada y eficaz de los servicios competentes para su asistencia.

A dicho cometido obedece el servicio de emergencias 112 de Castilla y León, una plataforma operativa y tecnológica que coordina a los distintos organismos para la seguridad pública y atiende las llamadas de urgencia de toda índole. Un servicio que requiere un protocolo de actuación concreto y definido:



“Uno de los retos inmediatos es ampliar el servicio para el colectivo de discapacitados auditivos y del habla”



instrumentos que aseguran la calidad del servicio prestado: un sistema de gestión certificado de conformidad con las normas ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004; un sistema de evaluación de la calidad del servicio a través de un plan de medición continua de su desempeño; y el control ejercido por la propia Administración mediante métodos que supervisan las condiciones de prestación del servicio público.

CÓMO FUNCIONA

- **Recepción de la petición de asistencia:**
Realizando una serie de preguntas destinadas a la clasificación preliminar del incidente, y otras específicas para cada tipo de incidente.
- **Ubicación del incidente:**
Con toda la precisión posible, en función del conocimiento y exactitud de los datos que proporcione el alertante.
- **Activación de los servicios de asistencia:**
Conocido el tipo de incidente y su ubicación, el proceso continúa con la determinación de los servicios de emergencia que se precisa alertar.
- **Rellamada:**
En los protocolos del servicio se determina en qué tipo de incidentes y situaciones procede volver a llamar al alertante para interesarse por la evolución del incidente.

INDICADORES DE CALIDAD PARA MEDIR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Disponibilidad de los sistemas.
- Índices de asignación de recursos humanos.
- Índice de demora de trabajos programados.
- Indicadores de satisfacción a los usuarios.
- Reclamaciones.
- Encuestas.

CALIDAD CONTRASTADA

Más de dos millones de llamadas en el año 2005 avalan la calidad y efectividad del 112, que mayoritariamente ha debido atender necesidades de índole sanitaria y urgencias relacionadas con el tráfico, la seguridad ciudadana, incendios y rescates. Todo ello apoyado en una serie de

“El éxito del 112 le hizo recurrir a un potente proceso de innovación dirigido a mantener y afianzar la calidad”



DEMANDAS ASISTENCIALES SANITARIAS

- Consultas médicas
- Solicitud de ambulancia
- Accidentes

INCIDENTES RELACIONADOS CON EL TRÁFICO

- Accidentes con y sin heridos
- Obstáculos en la calzada
- Solicitud grúa
- Conducción negligente

SEGURIDAD CIUDADANA

- Robos, sustracciones
- Ruidos y molestias de vecinos
- Agresiones
- Personas extraviadas

INCENDIO SALVAMENTO RESCATE

- Incendios y humos
- Rescate de personas y animales
- Achiques de agua
- Escapes de gases
- Agresiones al medio ambiente



UNA INNOVACIÓN OBLIGADA POR EL ÉXITO

El éxito creciente de este servicio explica que haya tenido que recurrir a un potente proceso de innovación dirigido a mantener y afianzar la calidad, rapidez y eficacia ante una demanda creciente. De hecho, en un primer momento, cuando la demanda no sobrepasaba las 200.000 llamadas anuales, el 112 funcionaba a través de una plataforma centralizada y contaba con un sistema de información, aplicaciones de recepción y despacho de llamadas único para todos los usuarios. Un sistema adecuado a dicho momento pero inoperante en caso de que el número de llamadas se multiplicase por 10, como ocurrió en 2005. Entonces, no hubo más remedio que abandonar el sistema centralizado inicial para pasar a otro basado en el concepto de interoperabilidad: una vez más, las tecnologías de vanguardia al servicio de los ciudadanos.

Ello explica la puesta en marcha de la llamada Plataforma de Interconexión de Usuarios (PIU), un sistema basado en herramientas de generación de servicios web que consiste, básicamente, en aplicaciones modulares que pueden ser descritas, publicadas, localizadas e invocadas sobre protocolos estándar de Internet (IP) empleando mensajería XML para el intercambio de información. Un sistema que utiliza un bus de interconexión como plataforma de comunicación entre las aplicaciones propias del 112 y otras aplicaciones que no están en el sistema, y que ha permitido al resto de los centros periféricos mantener sus propias herramientas de gestión, que se interconectan al bus a través de un adaptador y mediante un modelo normalizado de datos y procedimientos.

INTEROPERABILIDAD A LA CARTA

De esta manera, cada usuario gestiona sus servicios con sus propias aplicaciones; por ejemplo, muchas Policías Locales tienen sus

desarrollos propios que han ido evolucionando con el paso de los años, y quieren conservar este sistema. Así lo mantienen sin ningún problema. Y es que, la gran ventaja de esta tecnología es que ya no es necesario homogeneizar la infraestructura de todos los centros, pues cada usuario cuenta con un adaptador (un módulo de software que cada sistema específico emplea como interfaz) con el que se conecta al sistema compartido. Asimismo, el sistema contará también con un servicio de comunicación instantánea de texto (CHAT), que permite una interacción inmediata entre el operador del sistema de gestión y el operador del 112, basado en un Protocolo de comunicación para el envío y recepción de mensajes XML.

NUEVAS NECESIDADES, NUEVOS RETOS

El esfuerzo por incrementar la calidad del servicio pasa de manera irrevocable por el planteamiento de nuevos retos y proyectos que obedecen a demandas cada vez más urgentes, adaptadas a las nuevas necesidades.

Uno de estos proyectos consiste en ampliar el servicio para el colectivo de discapacitados auditivos y del habla, ya que los sistemas empleados en este terreno, el fax y el SMS, presentan dificultades como la escasa utilización en el caso del primero o la imposibilidad de que los mensajes SMS puedan ser discriminados en su localización de origen por las Operadoras de Telecomunicaciones, a diferencia de lo que ocurre con la marcación del 112. El objetivo más inmediato es, a este respecto, lograr que la carga de adaptación recaiga en el terminal del usuario, de manera que sea capaz de recoger mensajes de texto escritos por aquél, sintetizarlos a

voz y enviarlos por el canal 112, produciéndose también el proceso a la inversa.

Otro proyecto consiste en establecer la comunicación directa de los operadores 112 con los agentes de intervención sobre el terreno, tarea que requiere la incorporación de un dispositivo técnico que digitalice e incorpore la información de voz a la red general de transmisión de datos en cada uno de los centros de mando y control. Este año comenzará a experimentarse en Zamora.

LOCALIZACIÓN DE LLAMADAS

No menos posibilidades presenta el servicio de localización de las llamadas efectuadas desde terminales móviles al teléfono 112, en vigor desde 2005 y basado en la ubicación de las estaciones de las redes, pues permitirá estimar la localización de los alertantes -especialmente en el medio extraurbano- y acceder a los servicios de emergencia cuando se desconozca su ubicación, además de constituir un importante elemento de control en orden a disminuir la incidencia de las llamadas falsas o malintencionadas. De menor entidad pero no por ello menos importantes son, por último, las necesidades planteadas por usuarios que, como la Policía Local de municipios de tamaño medio, no cuentan con centros periféricos adecuados; circunstancias de este tipo están obligando a definir el tipo de dispositivo (PDA, tablet, portátil...) más adecuado para acceder a la Plataforma de interconexión.

Una vez consolidados estos proyectos se emprenderán estudios para extender el acceso al 112 a través de nuevos canales y tecnologías como Voz sobre IP, y otras modalidades en proceso de reglamentación por la Comisión Europea.

“Obedece a la necesidad de atender con rapidez y eficacia las llamadas en petición de asistencia urgente”



El Centro de Innovación en Movilidad, una apuesta por la tecnología de futuro

LA APLICACIÓN DE LA TELEFONÍA MÓVIL A LA ADMINISTRACIÓN INCREMENTA LAS VENTAJAS DE COMUNICACIÓN Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Aprovechar las múltiples ventajas que conlleva el acceso a la información a través de la telefonía móvil es la razón de ser del Centro de Innovación en Movilidad (CIM), inaugurado en julio de 2005 en el vallisoletano Parque Tecnológico de Boecillo, y que debe su origen a un acuerdo de colaboración establecido en noviembre de 2004, en el transcurso de un viaje a Seattle, entre el Presidente de la Junta de Castilla y León, Juan Vicente Herrera, y Microsoft.

El CIM, en efecto, se revela como punto de referencia para la estrategia, más que decisiva, de impulsar la movilidad en la administración y desarrollar todas sus potencialidades de cara a mejorar la calidad de los servicios, siempre dentro del objetivo más general de convertirse en polo de conocimiento referente en el desarrollo de soluciones y servicios de movilidad mediante la aplicación de tecnología de Microsoft.

“Un Plan estratégico abordará la misión de impulsar y desarrollar la movilidad en el ámbito laboral y personal”



PROGRESO Y COMPETITIVIDAD

Y es que, no cabe duda de que indicadores como la existencia de dispositivos de bolsillo cada vez más potentes y de menor tamaño, el auge de redes inalámbricas y el esfuerzo de operadoras por desplegar redes de tercera generación demuestran que nos encontramos ante un momento de progreso tecnológico que augura la creación de nuevas oportunidades de negocio. Un momento en el que, además, la tecnología aporta un ingrediente fundamental de cara a incrementar los niveles de competitividad de las diversas organizaciones.

Este yacimiento de oportunidades requiere, desde luego, una innovación constante y una preparación actualizada: a ello pretende responder la creación de este Centro. Integrado en CEDETEL (Centro Tecnológico para el Desarrollo de las Telecomunicaciones de Castilla y León) como un área especial de actividad, además del soporte económico de la Administración Regional, el CIM cuenta

con la colaboración de socios como Microsoft, que aporta la tecnología, e Indra, Siemens y Thales, que contribuyen igualmente con su know how (saber hacer).

UN YACIMIENTO DE OPORTUNIDADES

Múltiples y altamente beneficiosas son las ventajas que la comunicación y la prestación de servicios a través de los teléfonos móviles conlleva en el ámbito de las administraciones públicas. Entre ellas, la mayor amplitud de los canales de comunicación, superando incluso a Internet a la hora de llegar a un mayor número de ciudadanos; la inmediatez y disponibilidad en el momento y lugar en el que se precisa la información; la capacidad de comunicación con independencia del tipo de dispositivo empleado; y la transmisión de una sensación de vanguardia tecnológica que redundará en beneficio de la imagen de los servicios públicos.

Para cumplir la misión de impulsar y desarrollar la movilidad en el ámbito laboral y personal, el CIM ha elaborado un Plan Estratégico que aborda tres líneas de actividad: la transferencia tecnológica, la innovación y la promoción y difusión. La primera se realiza por medio de actividades que pretenden dotar a las empresas del sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) del conocimiento técnico necesario, mientras que la línea de innovación incluye los servicios que sirven de soporte y ayuda a las empresas de desarrollo para crear nuevos productos y servicios de movilidad. Final-

PLAN ESTRATÉGICO DEL CIM			SECTORES DE ACTIVIDAD DEL CIM
TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	INNOVACIÓN	PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> Dotar a las empresas del sector de las TIC del conocimiento técnico necesario 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios que sirven de soporte y ayuda a las empresas de desarrollo para crear nuevos productos y servicios de movilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Dar a conocer a los usuarios finales el potencial innovador de estas tecnologías 	<ul style="list-style-type: none"> Empresas especializadas en TICs Administraciones Públicas Empresas



mente, diversas actividades de promoción y difusión pretenden dar a conocer a los usuarios finales, empresas, administraciones públicas y otros organismos, el enorme potencial innovador que conlleva la adopción de este tipo de tecnologías, tales como reducción de costes, aumento de ventas y mejora de la rentabilidad.

EL EQUIPO HUMANO

Todo lo anterior requiere, por supuesto, un equipo de profesionales altamente cualificado. El CIM cuenta, en efecto, con un acreditado equipo de Ingenieros Informáticos y de Telecomunicación especializado en el desarrollo de aplicaciones, la seguridad en entornos de movilidad, la arquitectura de

sistemas y la gestión de proyectos, cuatro áreas que cubren todos los aspectos técnicos de un proyecto de movilidad.

Tras un año de funcionamiento, el Centro ha generado un importante ecosistema de empresas radicadas en la región, dotadas de la capacitación técnica necesaria para acometer proyectos de movilidad. Asimismo, ha diseñado una cartera de servicios de ayuda y soporte a lo largo de todo el ciclo de vida de un proyecto, con objeto de facilitar la creación o consolidación de un área de actividad orientada al desarrollo de soluciones y servicios de movilidad. El reto más inmediato es conseguir esa misma relación con empresas que no pertenezcan a la Comunidad Autónoma, una manera idónea de caminar hacia

esa meta que consiste en consolidarse como auténtico referente a nivel nacional e internacional.

“Con la movilidad se consigue mayor amplitud en los canales de comunicación, más inmediatez y disponibilidad”

La Teletramitación de Recursos acerca la Administración al ciudadano

LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN IMPULSA UN PROYECTO QUE PERMITIRÁ LA TRAMITACIÓN DE RECURSOS A TRAVÉS DE SU PÁGINA WEB



Cualquier ciudadano con firma digital podrá, en breve, presentar vía web recursos de alzada, reposición o revisión ante cualquier órgano de la Administración Regional. Ello será posible gracias a un proyecto impulsado por la Junta de Castilla y León que permitirá llevar a cabo la teletramitación de recursos a través del portal institucional <http://www.jcyl.es>.

Con la Consejería de Fomento como responsable tecnológico, este sistema permite agilizar la relación de la Administración con los ciudadanos, facilita el acceso de éstos a los diferentes servicios y aumenta la eficacia en su funcionamiento interno, requisitos imprescindibles en el proceso modernizador de la Administración Autonómica.

NORMATIVA QUE PERMITE LA TELETRAMITACIÓN

- **Decreto 40/2005**, de 19 de mayo, que regula la utilización de técnicas de administración electrónica para la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- **Orden PAT/1662/2005**, de 21 de noviembre, de creación del Inventario Automatizado de Procedimientos Administrativos.
- **Orden PAT/136/2005**, de 18 de enero que permite la creación del Registro Telemático.

ACCESO VÍA WEB

Para llevar a cabo la implantación de este sistema se realizó, dentro del Programa de Racionalización Administrativa, un análisis y diagnóstico de todas las fases, trámites y actividades que conlleva la tramitación de un recurso administrativo. El documento definitivo ha permitido diseñar un circuito de tramitación homogéneo para todas las unidades administrativas de la Junta de Castilla y León, mejorando la gestión administrativa, reduciendo los plazos de tramitación y estandarizando los impresos que los ciudadanos deben cumplimentar.

De esta manera, cualquier ciudadano que quiera interponer un recurso a través de internet accederá mediante el portal Institucional <http://www.jcyl.es> al Inventario Automatizado de Procedimientos Administrativos (IAPA), desde donde podrá obtener información sobre el procedimiento y cumplimentar los modelos de formularios elaborados para la tramitación de los recursos de alzada, reposición y revisión.

FIRMA DIGITAL

Una vez conectado al servidor de la Junta y cumplimentado el formulario correspondiente, el interesado firmará digitalmente el documento y el sistema comprobará la autenticidad de dicha rúbrica. A partir de este momento, el registro telemático anota electrónicamente el asiento de entrada inicial en el

que se reflejarán la fecha y hora, número de registro, naturaleza del documento, referencia de su contenido e identificación tanto de la persona que suscribe la solicitud como del órgano de la Administración al que se dirige. Posteriormente se devolverá al solicitante el justificante de la presentación, haciéndose constar la identificación del registro telemático de la Junta de Castilla y León, el número de transmisión y el de registro, así como la fecha y hora de este último.

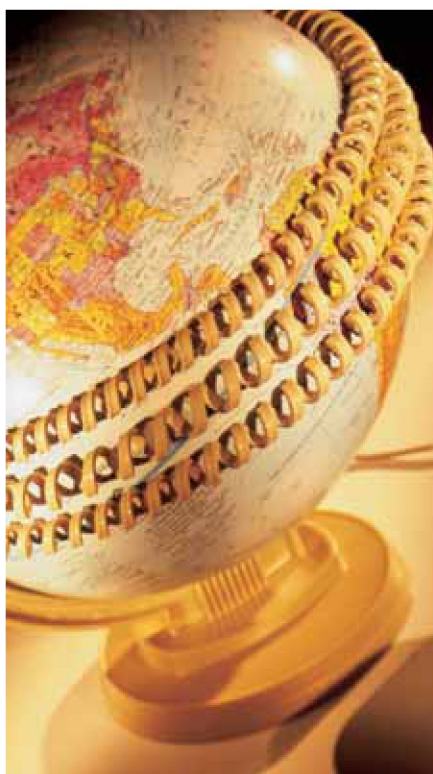
En definitiva, un proyecto innovador y vanguardista con el que la Junta de Castilla y León da cumplimiento a una de las prioridades de todas las Administraciones Públicas, como es potenciar los servicios de información administrativa y de atención al ciudadano, incrementar la eficacia en la comunicación entre el ciudadano y la administración e incorporar las nuevas tecnologías a la gestión y a la prestación de los servicios públicos.

“El interesado firmará digitalmente el documento y el sistema comprobará la autenticidad de su rúbrica”



Un informe de telefónica sitúa a Castilla y León entre las Regiones más avanzadas en el uso de internet

DESTACA EL INCREMENTO ANUAL DE INTERNAUTAS Y DE MUNICIPIOS CON BANDA ANCHA, QUE SUPERARON EN UN 450% LOS NIVELES DE 2003



El informe La Sociedad de la Información en España, elaborado por Telefónica en 2005, desvela que Castilla y León se encuentra entre las regiones españolas más avanzadas en cuanto al empleo de las aplicaciones de Internet, especialmente en el sector empresarial. Ni más ni menos que un 80% de la población castellana y leonesa tiene disponible ya el servicio ADSL, mientras que el 55% de los hogares accede a este sistema por medio del cable.

Un avance que ha afectado también al entorno rural, tradicionalmente más refractario al uso de las nuevas tecnologías, pues son ya más de 773 las localidades que disfrutan de Banda Ancha en la Comunidad, cifra que supone un incremento del 450% respecto del periodo 2003-2004. Esto último ha sido posible gracias a una inversión de 33 millones de euros subvencionada por la Consejería de Fomento en colaboración con Telefónica, si bien se augura un aumento del 350% durante el periodo de aplicación del Programa de Banda Ancha de la Junta de Castilla y León, que, por medio de una inversión de 78 millones de euros y de actuaciones en 3.450 localidades, pretende acercar este modo de acceso a todos los municipios.

“Un 80% de la población castellana y leonesa tiene disponible ya el servicio ADSL”

ESFUERZO EMPRESARIAL

El informe señala igualmente que Castilla y León lideró en 2005 la tasa de crecimiento anual de internautas, el número de hogares con acceso a cable, el uso de ordenadores por empresas y el número de centros educativos con página web. Además, fue la segunda Comunidad en incremento de líneas ADSL durante los años 2003 y 2004 y en compra de viajes 'on-line', y la tercera en la impartición de cursos por medio de la red, sin olvidar los altos niveles alcanzados en el empleo de páginas web por parte de la Administración.

Especial énfasis pone el informe en el esfuerzo desarrollado por las empresas para informatizarse, ya que gracias a él, Castilla y León se ha situado a la cabeza de las regiones más avanzadas en el empleo de ordenadores y de Internet como herramienta de trabajo. En efecto: si ya el 91% de las compañías regionales utiliza asiduamente el ordenador, el 98,92% de las compañías con diez o más empleados hace lo propio. Algo semejante ocurre con el acceso a Internet: un 75% de las empresas castellanas y leone-

sas dispone del mismo, cifra que asciende al 89,3%, dos puntos por encima de la media nacional, cuando se trata de compañías con más de diez empleados. Además, ya son mayoría –un 67,8%– las que emplean la banda ancha, mientras que sólo un 21,5% sigue utilizando conexiones de banda estrecha. Búsqueda de información, realización de gestiones bancarias e interacción con las Administraciones Públicas son, a este respecto, las actividades más frecuentadas por las empresas a través de Internet.

“El 91% de las compañías regionales utiliza asiduamente el ordenador, y el 75% dispone de Internet”

MÁS INTERNAUTAS

Con no menos fuerza viene penetrando la Red entre los ciudadanos de Castilla y León: según el informe, el 26,1% de la población mayor de 14 años emplea Internet de manera asidua, lo que supone un incremento de tres puntos respecto del índice registrado en 2003. Un internauta que obedece a un perfil muy estandarizado: suele ser varón, joven, de clase media o alta y fundamentalmente urbano. Por otro lado, el 60,64% de los usuarios de Internet lo hacen en su propio hogar, y un 35,36% en el lugar de trabajo. Y es que, según el estudio, un 39% de los encuestados cuenta con ordenador personal en su vivienda.

Otra serie de datos arrojan perspectivas igualmente interesantes a la hora de evaluar la situación de Castilla y León en el terreno de las telecomunicaciones. Así tenemos, por ejemplo, los datos de terminales telefónicos en los hogares, que para Castilla y León arrojan porcentajes del 89,5% en terminales fijos y del 66,4% en telefonía móvil.

INICIATIVAS CON FUTURO

Datos, análisis y, por supuesto, perspectivas de futuro: el estudio elaborado por Telefónica se detiene también en todas aquellas iniciativas que permitirán a Castilla y León avanzar en el desarrollo de las infraestructuras de telecomunicación en los próximos años. Así tenemos, por ejemplo, la Red Regional de Cibercentros Públicos durante el periodo 2004-2006, que permitirá alcanzar 500 puntos en ese último año, o el Programa Conéctate, orientado a facilitar el acceso a Internet de los ciudadanos mediante la financiación del 50% de los costes de conexión. El



éxito de esta última iniciativa vino reforzado mediante la puesta en marcha del programa 'Inici@te', a través del cual se instalaron carpas de difusión de la Sociedad de la Información en León, Salamanca, Burgos, Zamora y Soria, con cerca de 30.000 conexiones a Internet en cada una y numerosos cursillos de iniciación dirigidos a todo tipo de colectivos.

En esta misma línea aparecen resaltados proyectos como Ciudadanos 2005 Castilla y León.Net, dirigido a fomentar la participación ciudadana en el ámbito municipal a través de la red, el Programa de Administración electrónica para modernizar la web corporativa de la Junta de Castilla y León, y, por su originalidad, el proyecto 'i-Ultreia', que ha constituido una red de puntos de acceso público a Internet de alta velocidad en los albergues de peregrinos del Camino de Santiago a su paso por Castilla y León. Todo ello sin olvidar el proyecto de ciudades digitales, en colaboración con el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, que ya está activo en León y que fue ampliado con el de 'Comunidad Rural Digital' con objeto de abarcar las actuaciones del Camino de Santiago Digital y de Tierra de Peñaranda Digital.

LOS MOTORES DEL CAMBIO

Ligado a lo anterior se encuentra el análisis de todas aquellas iniciativas impulsadas por ciudadanos, empresas y Administraciones que están contribuyendo a avanzar en la Sociedad de la Información. En lo relativo al impulso de las Infraestructuras de Telecomunicación, el informe resalta el Plan Director de Infraestructuras y Servicios de Telecomunicaciones 2004-2006 de Castilla y León, entre cuyas principales líneas de actuación presenta la implantación de la línea de alta capacidad a través, entre otras herramientas, del Programa de Banda Ancha 2005-2007, orientado al despliegue de infraestructuras en el medio rural.

También el Proyecto Camino de Santiago Digital en Castilla y León, ejecutado en colaboración con la Fundación Instituto Europeo Camino de Santiago (FIECS), y que aplica las nuevas tecnologías a la creación de una plataforma informática, cómoda y accesible para los usuarios a través de Internet; de esta manera, el proyecto establece una red de comunicaciones entre los principales puntos informativos y albergues del Camino de Santiago, ofreciendo a los peregrinos una red de ordenadores o puntos de información en cerca de 70 albergues de la comunidad.

Iniciativas y proyectos que deben complementarse con la formación constante de los ciudadanos en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). De ahí que el informe insista en la necesidad de fomentar el desarrollo de nuevos servicios y aplicaciones atractivas y de manejo sencillo, pero también en el deber de implicar en esta tarea a todos los agentes concernidos: Administraciones Públicas, Universidades, Colegios Profesionales, organizaciones empresariales, grandes empresas y demás.

www.telefonica.es/sociedaddelainformación

“El proyecto i-Ultreia permite el acceso público a Internet en los albergues de peregrinos del Camino de Santiago a su paso por Castilla y León”

Inici@te acerca las Nuevas Tecnologías a miles de castellanos y leoneses

LAS CARPAS, DE MÁS DE 400 M² Y PROVISTAS DE 100 ORDENADORES, RECIBIERON MILES DE VISITAS EN VALLADOLID Y ZAMORA

Más de 200.000 visitantes y cerca de 250 grupos organizados han asistido a los talleres de formación de las **Carpas Inici@te** en toda Castilla y León, una iniciativa que pretende acercar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a los ciudadanos de la Comunidad, y que ha cosechado un rotundo éxito en sus dos convocatorias de este año: la de Valladolid entre el 25 de abril y el 3 de mayo, y la de Zamora entre el 15 y el 21 de mayo.



Carpa situada en la Plaza Mayor de Valladolid

La primera, celebrada en la Plaza Mayor mediante la correspondiente carpa instalada frente al Consistorio, congregó a cerca de 40.000 visitantes en torno a las nuevas tecnologías, mientras la zamorana hacía lo propio en el capitalino Parque de la Marina. De esta manera, Inici@te ha visitado ya todas las capitales de provincia al menos en una ocasión, además de otras grandes ciudades de Castilla y León como Aranda de Duero y, próximamente, Ponferrada.

Colegiales y personas mayores han sido los colectivos que con más asiduidad han visitado la carpa, de más de 400 metros cuadrados y dotada de 100 ordenadores portátiles de última generación, atendidos por monitores especializados en pedagogía digital. En Valladolid, fueron 37 colegios y más de 1.000 escolares quienes se acercaron a ella, además de otros 37 grupos heterogéneos y 13 colectivos, entre ellos el de Mujeres Delicias o el de personas con discapacidad del Centro Espe-

cial Padre Zegrí. Un evento que familiariza al ciudadano con las nuevas tecnologías y la Sociedad Digital del Conocimiento y que, gracias a las cámaras digitales distribuidas por la carpa, pudo ser seguido en directo a través de la página Web oficial del Programa **Inici@te: www.jcyl.es/iniciate**.

“El proyecto ha visitado ya todas las capitales de provincia al menos en una ocasión, así como grandes ciudades de Castilla y León”



Estación de carga del edificio del EREN

Apuesta por un transporte eficiente y respetuoso con el Medio Ambiente

UNA CAMPAÑA DEL EREN PROMUEVE EL USO DE VEHÍCULOS HÍBRIDOS TANTO EN LA ADMINISTRACIÓN COMO ENTRE PARTICULARES

Eficiencia en el transporte, menor gasto eléctrico y respeto al medio ambiente: una ecuación difícil de conseguir que, sin embargo, puede llegar a convertirse en realidad consolidada gracias a campañas como la emprendida en España por el Ente Regional de la Energía de Castilla y León (EREN). Se trata de promover la implantación de medios de transporte energéticamente más eficientes, vehículos eléctricos e híbridos caracterizados, entre otras ventajas, por el menor consumo, el ahorro energético y el menor grado de ruido que realizan.

AYUDAS PARA LA IMPLANTACIÓN

Impulsada con fuerza en el año 2006, esta campaña tiene como objetivo promover la implantación de estos vehículos tanto en las Entidades Públicas como entre los particulares. Para ello cuenta con ayudas otorgadas por la Dirección General de Energía y Minas, que permitirán disminuir la diferencia de coste existente entre en los automóviles de propulsión híbrida o eléctrica disponibles en el mercado y los automóviles de diseño y motorización tradicional, es decir, lo que comúnmente se conoce como "extracoste".

De esta forma, la campaña contempla ayudas de un 30% de dicho extracoste para las personas físicas, autónomos, empresas y Pymes, organizaciones sin ánimo de lucro y entidades locales de la Región.

Asimismo, la iniciativa también contempla la celebración de Convenios de Colaboración entre la Consejería de Medio Ambiente, la Consejería de Economía y Empleo y los Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales, dirigidos a la adquisición de este tipo de vehículos por parte de las Entidades locales y provinciales, aportando cada una de las partes el 33% del valor del vehículo. De hecho, el mismo EREN dispone de vehículos eléctricos e híbridos y motocicletas eléctricas para el personal, y el edificio bioclimático y de alta eficiencia energética que acoge su sede incorpora en el parking estaciones de carga para los vehículos eléctricos.

Información de ayudas: www.jcyl.es

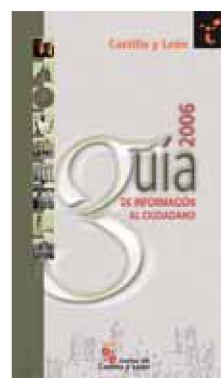
"La campaña contempla ayudas de un 30% del extracoste para facilitar la implantación de estos vehículos"

La Administración, al alcance de todos gracias a la nueva **Guía Informativa**

TODO PARA CONOCER A FONDO LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Potenciar los distintos canales de comunicación e información que la Administración pone a disposición de los ciudadanos es un requisito indispensable para avanzar hacia una articulación administrativa moderna, eficaz y, por ende, de calidad. A ello obedece la edición, un año más, de la **Guía de Información al Ciudadano 2006**, que se enmarca dentro del "Plan Integral de Atención al Ciudadano", comprendido a su vez en el más general Plan Estratégico de Modernización de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

La Guía constituye un instrumento de gran utilidad a la hora de profundizar en el conocimiento de la Administración regional y en los distintos modos de comunicarse con ella, a la vez que permite obtener, de una manera fácil y rápida, la información más básica de los servicios administrativos.



ESTRUCTURA COMPLETA Y SENCILLA

La estructura de la Guía, completa y sencilla, fácil de manejar, recoge la estructura orgánica de la Junta de Castilla y León, sus órganos y unidades, con todos sus datos de localización. Incluye también una relación de las Entidades Locales de Castilla y León que prestan el servicio de Ventanilla Única, acompañada de nuevos mapas que indican su ubicación geográfica, y una lista completa de los procedimientos administrativos que gestiona la Administración Autonómica, especificando su órgano gestor, plazo de resolución y efectos del silencio administrativo.

Además de editarse en los formatos de papel y CD-rom interactivo, la Guía de Información al Ciudadano 2006 puede consultarse a través de la página web de la Junta de Castilla y León, www.jcyl.es, y en el **Teléfono 012** de información administrativa.

"Es de gran utilidad para profundizar en el conocimiento de la Administración y en los distintos modos de comunicarse con ella"



El Centro Regional de Respuesta Sanitaria, una solución para agilizar la Cita Previa de Atención Primaria

UBICADO EN TÁBARA, ATENDERÁ 500.000 PETICIONES ANUALES Y REDUCIRÁ EL TIEMPO DE RESPUESTA POR DEBAJO DE LOS 15 SEGUNDOS

Programar con agilidad, antelación y seguridad la cita con el médico de Atención Primaria durante las 24 horas del día es el objetivo del Centro Regional de Respuesta Sanitaria, puesto en marcha, con carácter experimental, en la localidad zamorana de Tábara en febrero de 2006. Inaugurado oficialmente por el presidente de la Junta de Castilla y León, Juan Vicente Herrera, y ubicado en un terreno cedido por el Ayuntamiento tabarés, comenzó gestionando las llamadas procedentes de tres centros de salud del área urbana de Valladolid para pasar, posteriormente, a prestar cobertura a las peticiones de los 22 centros de Valladolid y Soria.

“Esta iniciativa ayuda a impulsar el desarrollo de las zonas con menos de 1.000 habitantes”

La contribución de este nuevo servicio a mejorar la calidad de la atención sanitaria en Castilla y León es incuestionable, pues permite solicitar con antelación, agilidad y seguridad la cita con cualquier médico de atención primaria, solventando las dificultades de los usuarios a la hora de ser atendidos telefónicamente. Y es que, cuando el centro de salud de referencia no tiene capacidad para acoger más llamadas, éstas se derivan de manera automática hacia el centro de respuesta.

MENOS DE 15 SEGUNDOS

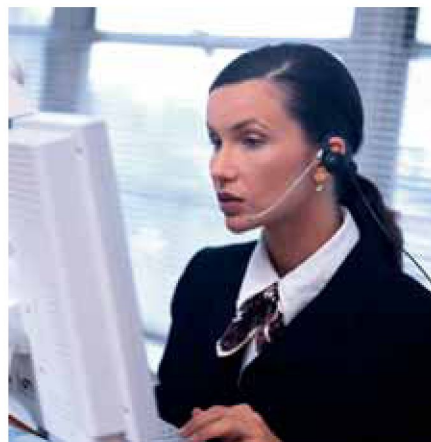
De este modo se evita una de las fuentes más importantes de insatisfacción ciudadana en el terreno asistencial: la dificultad del contacto para las citas. De hecho, gracias a este nuevo servicio, el tiempo de respuesta será menor de quince segundos en el 80% de las llamadas realizadas entre las ocho de la mañana y las doce del mediodía, y del 90% en el resto de las comunicaciones. Las llamadas perdidas no llegarán al 1%, y se prevé la posibilidad de conseguir una cita telefónica efectiva en menos de 120 segundos.

“Permite solicitar con antelación, agilidad y seguridad la cita con cualquier médico de atención primaria”

Actualmente, el centro de Tábara puede recibir llamadas entre las 7,30 y las 21 horas, periodo en que son respondidas por los teleoperadores; fuera de ese horario, y en cualquier momento del día, se puede solicitar cita con un mensaje SMS llamando al 7072. En un futuro se prevé establecer otros servicios más ágiles, como la posibilidad de cita telefónica mediante un automatismo de respuesta en las franjas horarias que no estén atendidas por operadores, esto es, entre las 21 y las 7,30 horas y durante los fines de semana y días festivos, así como dar cita mediante internet, fórmula que se integrará en el portal sanitario de Castilla y León www.sanidad.jcyl.es. A todo lo anterior hay que sumar su importante contribución a la

hora de impulsar el desarrollo de zonas rurales como Tábara, de menos de 1.000 habitantes, no en vano ha permitido la creación de 38 puestos de trabajo, 30 de ellos ocupados por mujeres y 8 por personas con algún tipo de discapacidad.

Gestionado por la unión temporal de empresas formada por el Grupo Norte, Telefónica y la Fundación Once, el Centro Regional de Respuesta Sanitaria recibirá de la Junta de Castilla y León tres millones de euros en los dos próximos años.



RESUMEN DE LOS SERVICIOS APORTADOS POR EL CENTRO DE TÁBARA

- Citación de pacientes vía telefónica
- Cita telefónica mediante automatismos de respuesta vocal en franjas horarias no atendidas por operadores
- Cita vía internet
- Solicitud y respuesta de cita vía correo electrónico
- Solicitud y respuesta vía mensajería telefónica
- Consulta sobre citas
- Anulación de citas
- Reprogramación de citas
- Campañas de prevención y alertas sanitarias a la población



Convocados los Premios a la Calidad y Modernización de la Administración 2006

LOS DIEZ GALARDONES REPARTEN UN TOTAL DE 111.000 EUROS Y PODRÁN SER PRESENTADOS POR VÍA TELEMÁTICA



Una vez más, la labor realizada por las personas, unidades administrativas y organizativas comprometidas con la calidad y modernización de los servicios públicos será recompensada por la Junta de Castilla y León a través de los galardones que a tal efecto viene convocando desde el año 2002, y que en esta ocasión incrementan su cuantía hasta los 111.000 euros.

La convocatoria 2006 de los Premios a la Calidad y Modernización de la Administración, cuyo plazo expira el próximo 1 de octubre, presenta, además, importantes novedades respecto de las convocatorias anteriores: en primer lugar, el carácter bienal de los galardones, cuyo objetivo es facilitar a las diferentes administraciones la posibilidad de presentar y desarrollar correctamente sus trabajos. A continuación, la puesta en marcha de tres nuevas modalidades que completarán el espectro de la calidad que se pretende valorar: el premio a las mejores prácticas de los Grupos de Mejora de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, el premio a la excelencia y calidad de los servicios públicos en las Administraciones de Castilla y León, y, por último, el premio a la mejor práctica de calidad y modernización de las Fundaciones.

Así, mientras el primero tiene por objetivo recompensar el esfuerzo realizado por los grupos de mejora a la hora de impulsar medidas tendentes al perfeccionamiento de la Administración, los otros dos abren la

posibilidad de que otras administraciones regionales y fundaciones de nuestra Comunidad, que también trabajan por la modernización y el incremento de la calidad de los servicios prestados, puedan ver reconocida su labor.

“El carácter bienal de los galardones permitirá a las administraciones presentar y desarrollar correctamente sus trabajos”

CATEGORÍAS Y VÍA TELEMÁTICA

La convocatoria de este año consta, por tanto, de cuatro categorías. La primera de ellas abarca los galardones a los centros de la Administración regional y sus empleados, e incluye los premios a la excelencia y calidad del servicio público, a las mejores prácticas, a las mejores sugerencias de los empleados públicos, el de investigación sobre moderni-

zación de la Administración y, por último, otro para las mejores prácticas de los grupos de mejora.

El segundo grupo está destinado a otras administraciones públicas presentes en la Comunidad y a sus trabajadores, y consta del Premio a las Mejores Prácticas, el Premio de Investigación sobre Modernización de la Administración Pública y el Premio a la Excelencia y Calidad. La tercera modalidad corresponde al Premio a las Mejores Sugerencias de los Ciudadanos para la mejora de los servicios públicos autonómicos, mientras que el cuarto y último grupo de premios irá destinado a las fundaciones castellanas y leonesas participadas por la Administración o por entidades del sector público autonómico que pueden concurrir al Premio a la Mejor Práctica de Calidad y Modernización de las Fundaciones. Las candidaturas se presentarán en las oficinas y puntos de información y atención al ciudadano de la Junta de Castilla y León.

La posibilidad de presentar los trabajos por vía telemática es la última novedad que incluye la actual convocatoria, a la que pueden concurrir los trabajos desarrollados en los años 2005 y 2006, así como todas aquellas sugerencias que hayan sido formuladas por empleados públicos y ciudadanos desde el 1 de noviembre de 2004 hasta el 1 de octubre de 2006.

CONVOCATORIA 2006

1. PREMIOS DIRIGIDOS A LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

- Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Premios a las mejores prácticas de Calidad en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Premios a las mejores prácticas de los Grupos de Mejora de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Premios a las mejores sugerencias de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Premio de Investigación sobre Modernización de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2. PREMIOS DIRIGIDOS A OTRAS ADMINISTRACIONES

- Premio a la excelencia y calidad.
- Premios a las mejores prácticas de Calidad en las Administraciones de Castilla y León.
- Premio de Investigación sobre Modernización de la Administración Pública.

3. PREMIOS A LAS MEJORES SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS AUTONÓMICOS

4. PREMIO A LA MEJOR PRÁCTICA DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE LAS FUNDACIONES

Toda la información sobre la convocatoria, plazos, lugar de presentación y cuantía de los premios puede consultarse en la página web de la Junta de Castilla y León: www.jcyl.es, y en el **Boletín Oficial de Castilla y León de 7 de abril de 2006**