

The cover features a central yellow rectangle containing a purple map of the Foral Community of Navarre. This central area is framed by four stacks of overlapping, semi-transparent rectangular pages in various colors (light blue, cyan, orange, pink) that appear to be fanned out from the corners. The entire composition is set against a dark blue background.

**Plan de Promoción de la
Sociedad de la Información en
la Comunidad Foral de Navarra**



**Gobierno
de Navarra**

Agosto 2001

El presente Plan de Promoción de la Sociedad de la Información en la Comunidad Foral de Navarra se estructura en tres partes diferenciadas.

La primera de ellas, denominada Marco de Referencia, establece el contexto a partir del cual se desarrollará el Plan, tanto en lo relativo a la situación actual de la Sociedad de la Información en la Comunidad Foral como en el análisis de políticas similares que se han puesto en marcha en el entorno socioeconómico de Navarra.

La segunda parte, el Catálogo de Actuaciones, constituye un elemento esencial del Plan, al contener todas las actuaciones – en curso o previstas – de los departamentos del Gobierno Foral en materia de la Sociedad de la Información.

Finalmente, la Parte III establece los ámbitos de actuación y los objetivos generales que enmarcan la aplicación de las medidas incluidas en el catálogo.

El documento que está leyendo se corresponde con la
Parte III – Plan de Promoción.



**Plan de Promoción de la
Sociedad de la Información en
la Comunidad Foral de Navarra
(PARTE III)**



**Gobierno
de Navarra**

INDICE

Parte III: Plan de Promoción

29. Introducción	5
30. Aspectos preliminares	7
30.1. Ambitos de actuación	7
30.2. Directrices generales.....	14
31. Contenidos y presencia en la Red	17
31.1. Líneas estratégicas de actuación	18
31.2. Reflejo en el Catálogo de Actuaciones	21
32. Mejora de la calidad mediante las NTICS	23
32.1. Líneas estratégicas de actuación	24
32.2. Reflejo en el Catálogo de Actuaciones	27
33. Desarrollo de servicios de la S.I	29
33.1. Líneas estratégicas de actuación	30
33.2. Reflejo en el Catálogo de Actuaciones	34
34. Gobierno electrónico	36
34.1. Líneas estratégicas de actuación	40
34.2. Reflejo en el Catálogo de Actuaciones	43
35. Salud, calidad de vida y cohesión social.....	50
35.1. Líneas estratégicas de actuación	51
35.2. Reflejo en el Catálogo de Actuaciones	56
36. Educación y formación	58
36.1. Líneas estratégicas de actuación	59
36.2. Reflejo en el Catálogo de Actuaciones	62
37. Industria y comercio	64
37.1. Líneas estratégicas de actuación	65
37.2. Reflejo en el Catálogo de Actuaciones	68

29. Introducción

El Gobierno de Navarra es consciente del importante papel que le corresponde desempeñar en el desarrollo social, económico y cultural de la Comunidad Foral para su plena integración, en igualdad de condiciones, en la Sociedad de la Información (S.I.) europea. Una Sociedad de la Información que en los próximos años verá cómo 80 millones de europeos se convertirán en usuarios habituales de Internet, cómo 500.000 millones de euros en ventas se producirán a través de o afectados por las redes telemáticas o cómo la demanda de puestos de trabajo directamente relacionados con las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (NTICS) aumentará vertiginosamente.

La Administración ha demostrado que puede convertirse en uno de los principales motores en el desarrollo de la Sociedad de la Información, tanto desde el punto de vista de uno de los principales agentes generadores de demanda como en virtud de sus competencias normativas, reguladores y de promoción.

En el entorno actual de liberalización de servicios de telecomunicaciones en el que se encuentra inmersa España, se está produciendo un crecimiento de la disponibilidad de servicios de información y redes de telecomunicaciones con un impacto económico y social que debe ser modulado desde las diferentes administraciones, central y autonómicas.

Así, incentivar la creación y crecimiento de un fuerte tejido empresarial en el sector de las NTICS, promover la mejora continuada de la educación y la formación, aprovechar el potencial de las nuevas tecnologías para el aumento de la calidad de los servicios sanitarios y sociales o garantizar la igualdad de oportunidades para el acceso a la S.I., deben convertirse en objetivos prioritarios del Gobierno Foral para asegurar el correcto desarrollo de la Sociedad de la Información en Navarra.

En este marco, se presenta el Plan de Promoción de la Sociedad de la Información y de las Telecomunicaciones en la Comunidad Foral de Navarra, que establece los objetivos del Gobierno Foral en relación con la S.I. y las medidas que está dispuesto a articular para alcanzarlos.

El Plan de Promoción está dividido en siete ámbitos de actuación distintos

- Contenidos y presencia en la Red.
- Mejora de la calidad mediante el empleo de NTICS.
- Desarrollo de servicios de la Sociedad de la Información.
- Gobierno electrónico.

- Salud, calidad de vida y cohesión social.
- Educación y formación.
- Industria y comercio.

en los que se encuadran el conjunto de medidas que el Gobierno de Navarra pretende aplicar en el próximo trienio 2001-2003 para alcanzar su meta principal: el desarrollo de la Sociedad de la Información en la Comunidad Foral de manera que proporcione el máximo beneficio a todos sus ciudadanos.

30. Aspectos preliminares

Antes de exponer los contenidos del Plan de Promoción, este capítulo se centra en la explicación de dos aspectos de particular interés: los motivos de la estructura que presenta y las directrices generales propuestas para su desarrollo.

El presente Plan está constituido en torno a ámbitos de actuación, en cada uno de los cuales se plantean líneas estratégicas a desarrollar. El porqué de esta estructura, de la definición concreta de los ámbitos y de la distribución de las líneas estratégicas se expone en el primero de los dos siguientes apartados.

Posteriormente, se determinan las directrices generales que regirán el desarrollo de las líneas de actuación incluidas en el Plan de Promoción, las cuales indican los objetivos generales que deben tenerse en cuenta en la definición de las acciones a realizar y reflexionan sobre aspectos de índole "práctica" de aconsejada aplicación para garantizar el éxito de las actuaciones.

30.1. Ambitos de actuación

Los ámbitos de actuación en que se divide el presente Plan de Promoción, así como las líneas estratégicas de las que se compone, han sido definidos sobre la base de los objetivos generales que el Gobierno Foral, y en particular cada uno de sus Departamentos, manifiesta en relación con la Sociedad de la Información.

A partir de las sesiones de trabajo llevadas a cabo con cada uno de los Departamentos del Gobierno Foral, se ha llegado a un modelo de desarrollo de la Sociedad de la Información en Navarra en el que, con la Administración como eje fundamental del mismo, se identifican los diferentes elementos que deben ser tenidos en cuenta para la definición del Plan, los cuales se esquematizan en la siguiente figura.

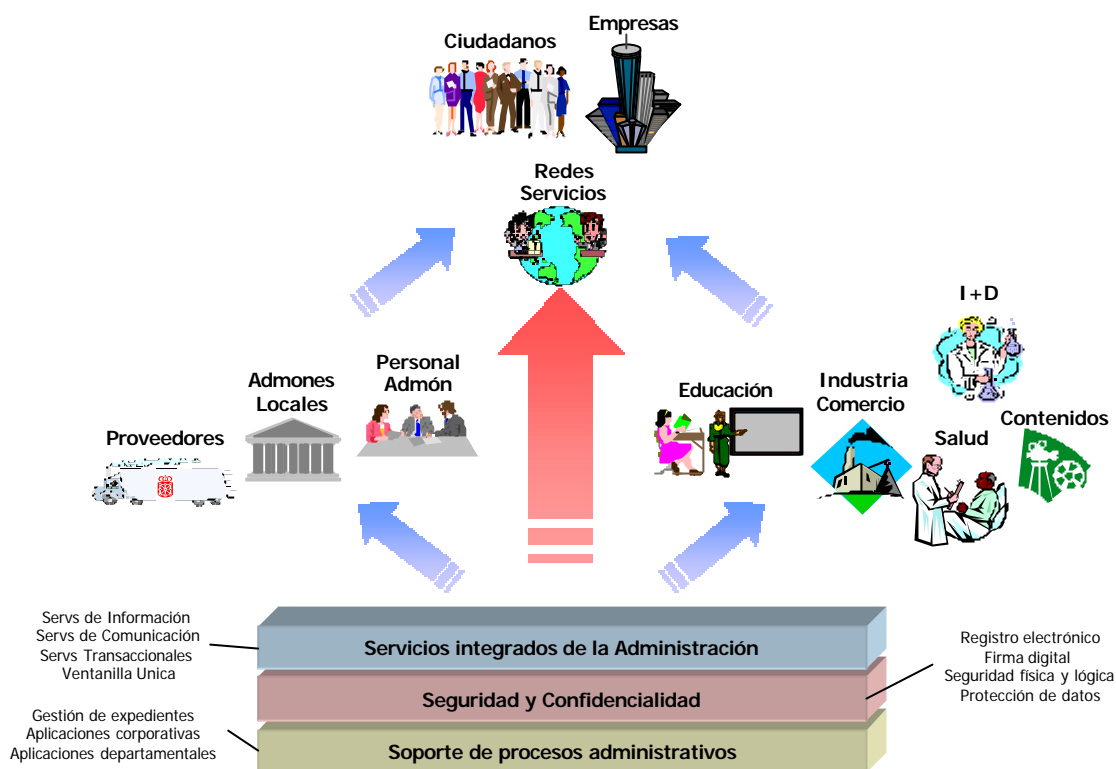


Figura 1: La Administración Foral como motor de la Sociedad de la Información en Navarra.

El Gobierno Foral, representado en la Figura 1 por los tres bloques inferiores, presta **servicios directos** al administrado – principalmente ciudadanos y empresas –, señalados a través de la flecha roja central.

La actividad de la Administración, como la de cualquier organización, necesita una serie de **recursos** para ser llevada a cabo. En la parte izquierda de la Figura 1 se representan algunos de los empleados por el Gobierno Foral: los proveedores que ejecutan obras, las entidades locales a través de las cuales se llega igualmente al ciudadano, o el personal que gestiona y realiza el quehacer diario.

En otros casos, el administrado percibe la actuación del Gobierno Foral de manera **indirecta**, a través de **agentes** cuyo servicio depende directamente de la Administración – como puedan ser la sanidad o la enseñanza públicas – o bien se benefician de la actividad – reguladora, promotora o de otro tipo – de ésta – industria, agricultura o comercio –.

El elemento común a todos estos agentes – Administración, administrados, terceros – es que sus relaciones pueden ser mejoradas de manera drástica mediante el empleo de las facilidades que caracterizan a la Sociedad de la Información. Por tanto, las **redes y servicios** de información y telecomunicaciones pueden ser básicos para el aumento de la calidad en la interacción entre los citados agentes.

Finalmente, los propios servicios que ofrece el Gobierno Foral – información, comunicación, realización de trámites – y el soporte (*back-office*) de la **gestión de los procedimientos asociados** – gestión de expedientes, aplicaciones departamentales y corporativas, seguridad asociada a las

transacciones – pueden beneficiarse en gran medida del empleo de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

Sobre la base del modelo descrito, se han identificado **siete ámbitos de actuación** en los cuales se enmarcarán las líneas estratégicas que regirán el desarrollo del Plan de Promoción. Estos siete ámbitos se reflejan en la Figura 2 y se definen a continuación.

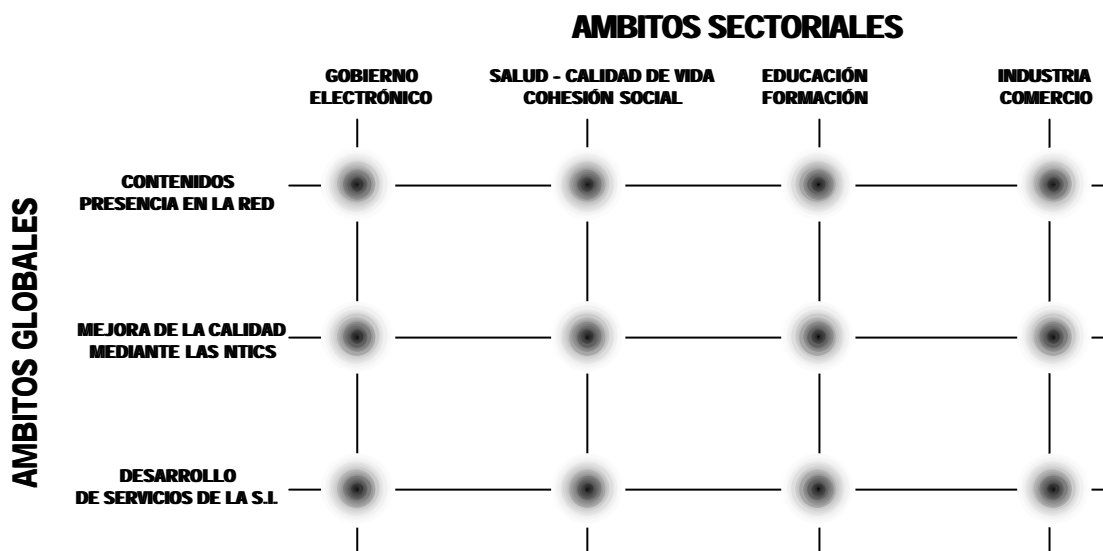


Figura 2: Ámbitos de actuación del Plan de Promoción de la Sociedad de la Información.

La Figura 2 representa los siete ámbitos de actuación distribuidos en forma de matriz. Esta forma de representación no ha sido escogida caprichosamente, sino que responde a las características identificadas al determinar aquéllos. Así, existen **ámbitos de alcance global**, cuyas actuaciones tendrán un reflejo general en el desarrollo de la Sociedad de la Información en Navarra – como la presencia de contenidos en Internet o el despliegue de redes y servicios de telecomunicaciones – y del cual se beneficiarán todos los sectores de la misma. Por otra parte, se han definido **ámbitos sectoriales** de actuación, con un alcance que se limita a determinados conjuntos de actividades o aspectos parciales de la Sociedad de la Información en la Comunidad Foral – salud, educación, industria o servicios de la Administración –.

A continuación se describen muy someramente cada uno de los siete ámbitos de actuación del Plan de Promoción de la Sociedad de la Información sobre los cuales se desarrolla el resto del documento:

- **Contenidos y presencia en la Red.** La Sociedad de la Información es también la Sociedad del Conocimiento, la Sociedad de Internet, la Sociedad de los Contenidos. Por ello, es necesario garantizar un sector de producción de contenidos fuerte y de calidad, sin olvidar la distribución de los mismos, a través de la presencia en Internet y en los medios de difusión audiovisual más extendidos.

- **Mejora de la calidad mediante el empleo de NTICS.** Las nuevas tecnologías de la información son un elemento necesario, casi indispensable, para la mejora cualitativa de todo tipo de actividades, incluidos los procesos productivos en la empresa. Igualmente, no debe olvidarse la innovación como factor clave para el progreso de la Sociedad de la Información, como conjunción de la captación, transferencia y aplicación de nuevos conocimientos.
- **Desarrollo de servicios de la Sociedad de la Información.** Para el desarrollo de la Sociedad de la Información es imprescindible disponer de los mecanismos que den acceso a los contenidos, al conocimiento. De este modo, el desarrollo de redes y servicios de telecomunicaciones e información – de manera que no queden fuera del alcance de ningún sector de la sociedad – es un pilar básico del Plan de Promoción.
- **Gobierno electrónico.** La Administración Foral debe convertirse en uno de los principales motores – si no el principal – de la Sociedad de la Información en Navarra, impulsando la demanda a través del empleo de NTICS para la mejora de sus procedimientos internos y haciendo lo propio con la oferta, activando la vía telemática para sus relaciones con terceros.
- **Salud, calidad de vida y cohesión social.** La Sociedad de la Información debe ser la sociedad de todos, sin distinciones; y como modelo a alcanzar, propiciará una mejora de la calidad de vida: unos servicios sanitarios de más calidad, un acceso al mercado de trabajo más igualitario o una mayor atención a los colectivos necesitados.
- **Educación y formación.** La formación en los nuevos conocimientos debe convertirse en el garante de la integración cohesionada de los ciudadanos y las empresas en la Sociedad de la Información, así como del aprovechamiento de las ventajas proporcionadas por ésta para el aumento de la calidad en los distintos sectores de actividad, incluida la propia educación, que puede beneficiarse del empleo de las NTICS.
- **Industria y comercio.** Uno de los factores más relevantes de la Sociedad de la Información es la denominada Nueva Economía, de la que no puede quedar fuera la empresa navarra. Asimismo, la S.I. abre oportunidades de negocio inéditas en el campo de los contenidos y las nuevas tecnologías, lo que debe ser aprovechado para impulsar el tejido productivo navarro.

Cada uno de los ámbitos de actuación descritos en este documento se estructura en una serie de líneas estratégicas que, a su vez, se concretan en un conjunto de acciones determinadas para alcanzar los objetivos definidos. Para cada una de aquéllas se indican, asimismo, los agentes involucrados en su desarrollo.

En la Figura 3 se ubican las líneas estratégicas de las que consta el plan en la “matriz de ámbitos de actuación”. En dicha figura se puede comprobar el carácter dual de la mayoría de ellas, lo que permite abordarlas desde una visión global o desde la perspectiva de desarrollo sectorial. Así, la línea estratégica denominada “Portal de la Administración Foral” puede ser

contemplada como un elemento más en el esfuerzo por dotar a Navarra de presencia en Internet o como el escaparate visible de las actuaciones encaminadas a disponer de un gobierno electrónico.

Este doble rasgo que caracteriza a las líneas estratégicas presentes en el Plan permite aprovechar los diferentes puntos de vista desde que es posible abordarlas, enriqueciéndolas con aportaciones de los distintos agentes involucrados y desde planteamientos distintos. Todo ello resulta en un conjunto de actuaciones más equilibrado y abierto a las diferentes particularidades de la Sociedad de la Información.

No obstante lo anterior, exclusivamente a efectos de presentación en este documento y sin menoscabo de la característica señalada, las líneas de actuación se asocian – en su descripción a lo largo de las siguientes páginas – a un único ámbito de actuación.

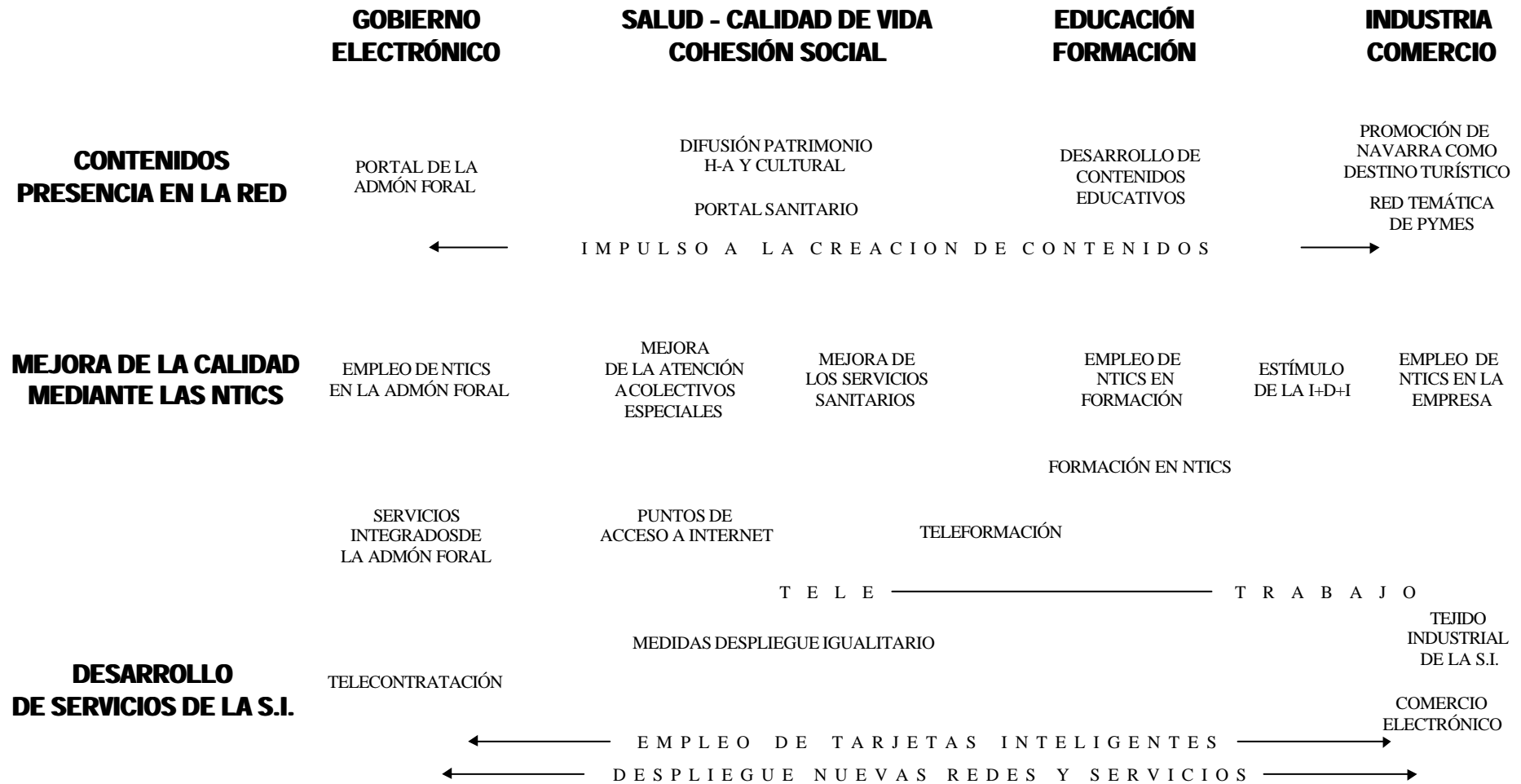


Figura 3: Distribución por ámbitos de las líneas estratégicas de actuación del Plan de Promoción.

El Plan de Promoción de la Sociedad de la Información, sus ámbitos de actuación y las líneas estratégicas contenidas en los mismos conforman el conjunto de acciones que el Gobierno de Navarra planea poner en marcha en el próximo trienio.

Sin embargo, y como parte integrante de los trabajos de preparación del Plan, se ha elaborado un Catálogo de Actuaciones² que refleja el conjunto de iniciativas que hasta la fecha ha puesto en marcha el Gobierno Foral – normalmente, cada uno de los departamentos a título individual – en relación con la Sociedad de la Información.

Con objeto de conocer cuál es el punto de partida para el desarrollo del Plan, en los capítulos dedicados a cada uno de los ámbitos de actuación se incluye un apartado en el que se hace referencia a las iniciativas incluidas en el Catálogo – en curso o en estudio – que pueden ser encuadradas en ese ámbito. De esta manera, se dispone de un mecanismo para valorar la necesidad de abordar las actuaciones propuestas de forma inmediata, de complementar las ya existentes o de diseñar nuevas iniciativas.

En la siguiente figura se indican los criterios seguidos para la asignación de acciones incluidas en el Catálogo, según su categoría, a ámbitos de actuación. Estos criterios se han empleado de manera indicativa – no se han seguido estrictamente – debido a la obvia dificultad de establecer una relación inequívoca entre categorías y ámbitos. No obstante, la Figura 4 sí indica, con carácter general, las relaciones más habituales.

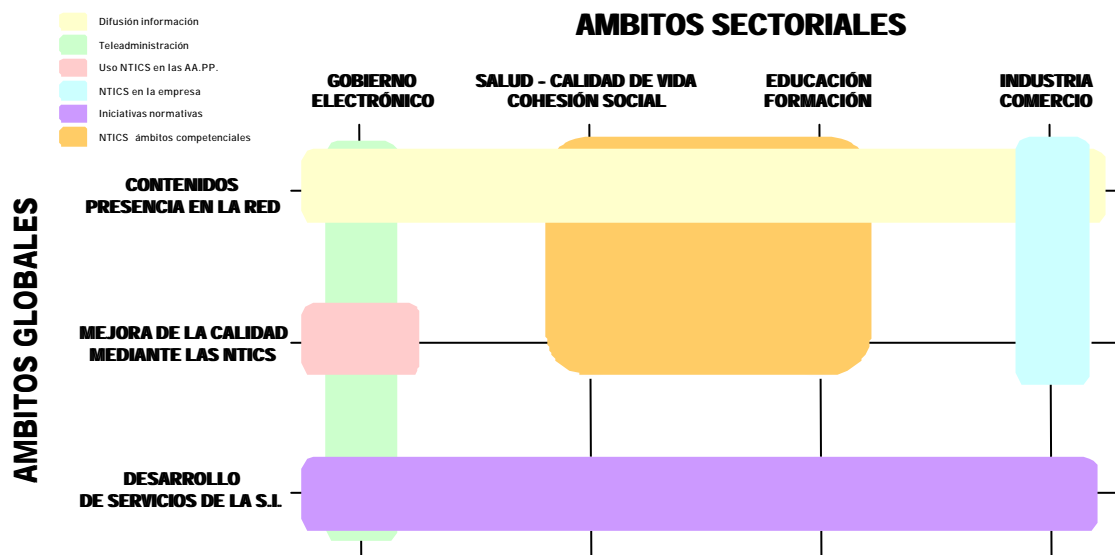


Figura 4: Relación entre los ámbitos de actuación propuestos y las categorías aplicadas para la clasificación de las acciones incluidas en el Catálogo de Actuaciones.

² Volumen II – Catálogo de Actuaciones.

30.2. Directrices generales

Para que el proceso de desarrollo de la Sociedad de la Información evolucione equilibradamente, es importante garantizar un equilibrio – cuando menos aproximado – entre dos de los factores de impulso más importantes: la **oferta de redes y servicios**, entendida como la existencia de éstos y su accesibilidad por parte de ciudadanos y empresas; y la **demandas de redes y servicios**, en cuanto al grado de uso o de intención de uso de los mismos.

A este respecto, ya el Informe Bangemann, en 1994, indica que “los segmentos basados en las nuevas infraestructuras de la información no pueden lograr una rentabilidad adecuada de sus inversiones sin un cierto nivel de demanda. Deben producirse iniciativas específicas de colaboración entre los sectores público y privado, de manera que se alcance una *masa crítica* que produzca el lanzamiento definitivo de este mercado”.

En la medida en la que se pretende alcanzar, como objetivo principal del Plan de Promoción, el desarrollo de la Sociedad de la Información en la Comunidad Foral de Navarra, todas las actuaciones en las que se concreten las líneas estratégicas identificadas, independientemente de su propósito principal, deben estar concebidas para el impulso y fomento de oferta y demanda de redes y servicios. Lo anterior puede conseguirse mediante la creación de las condiciones – de infraestructuras, económicas, normativas e, incluso, culturales y sociales – que permitan aumentar la oferta y la demanda de servicios y productos relacionados con la S.I., y muy especialmente, en la búsqueda de la involucración del sector privado en las actuaciones proyectadas.

Todo elemento de carácter innovador se encuentra con una resistencia al cambio por parte del público. Además, la complejidad técnica asociada a determinados aspectos de la Sociedad de la Información impide la total comprensión de todos sus elementos, lo que contribuye a aumentar la desconfianza del ciudadano. Por todo ello, se considera necesario establecer actividades de **divulgación de los beneficios de la Sociedad de la Información** para facilitar el cambio cultural y concienciar a todos los sectores sociales de la Comunidad Foral para que se involucren y sientan la necesidad de formar parte de la misma.

Así pues, todo proyecto que resulte del desarrollo de las líneas estratégicas de actuación debe ir acompañado de las oportunas medidas divulgadoras de los resultados obtenidos, que transmitan a la sociedad las oportunidades que ofrece la S.I. y que, a la vez, sirvan como impulso a la oferta y demanda de los servicios objeto del proyecto.

Al margen de esto, deben existir actividades cuyo objetivo principal sea la divulgación de las características de la Sociedad de la Información, especialmente dirigidas a los colectivos que, por su influencia, pueden jugar un papel decisivo en la propagación y puesta en práctica de los conocimientos adquiridos. Son los profesores y formadores, los empresarios y las autoridades políticas; pero también los destinatarios finales, el público

en general, y en particular aquellos colectivos con mayores dificultades de integración plena en la S.I.

Aunque el papel del Gobierno Foral en el desarrollo de la Sociedad de la Información en Navarra es vital, son numerosos los agentes involucrados en el mismo: desde las asociaciones ciudadanas y empresariales hasta los colectivos profesionales, pasando por la Universidad, los operadores de telecomunicaciones o el tejido productivo. Por tanto, un Plan de Promoción de la Sociedad de la Información no puede llevarse a la práctica de espaldas a estos agentes.

Por tanto, es conveniente la creación de un **organismo coordinador del desarrollo del Plan**, en el que el Gobierno Foral esté representado al más alto nivel – siendo una opción adecuada la Comisión Interdepartamental de la Sociedad de la Información – pero en el que, además, tengan voz la totalidad de los agentes sociales involucrados.

La misión de este organismo es transmitir a la definición y alcance de las actuaciones los puntos de vista de los diferentes colectivos afectados, de forma que el conjunto de actividades asociado al Plan de Promoción contemple las inquietudes y necesidades de un amplio sector del espectro social navarro.

Finalmente, pero no por ello una cuestión de menor importancia, se ofrecen a continuación un conjunto de indicaciones de carácter más “práctico” que deberán ser tenidos en cuenta a la hora de concretar las líneas estratégicas de actuación en los proyectos descritos en el punto anterior.

- La oferta de servicios de la Sociedad de la Información crea **altas expectativas**, por lo que la tecnología empleada para la prestación de los mismos debe ser eficaz y robusta, capaz de responder a una demanda por encima de lo previsto.

En el caso de la prestación de servicios electrónicos *on-line*, deben tenerse en cuenta necesariamente que estos se apoyan en una capacidad de *back-office* – gestión de procesos internos – importante. Asimismo, hay que ser conscientes en todo momento de que la **confianza del usuario** es un elemento imprescindible, de modo que los servicios electrónicos deben ser, y deben parecer, seguros.

- A la hora de definir proyectos para la Sociedad de la Información no deben perderse de vista las nociones elementales aplicables a cualquier otro proyecto. Una de éstas indica que los servicios o productos resultantes del proyecto deben ser apetecidos por el público para ser exitosos. Es necesario, pues, **conocer con la mayor precisión posible qué es lo que los ciudadanos esperan y demandan**, aunque sin limitarse exclusivamente a ello.

Igualmente, y en la misma línea, es recomendable realizar campañas de **difusión de los proyectos**, para que el público conozca de su existencia y pueda, potencialmente, convertirse en un usuario. En ocasiones, además, hay que **proporcionar incentivos** para garantizar la masa crítica de usuarios que represente un éxito para el proyecto.

- En el caso de servicios electrónicos, y especialmente aquellos proporcionados directa o indirectamente por la Administración Foral – trámites administrativos, educación, sanidad – debe **conservarse**, e incluso potenciarse, la opción de la **prestación presencial** – o, al menos, telefónica –, para garantizar la cohesión social y evitar la aparición de colectivos desfavorecidos por su situación de más difícil integración en la Sociedad de la Información.
- Todos los agentes involucrados – Administración Foral, empresas privadas o centros de teleformación – deben comprender perfectamente que la prestación de servicios on-line no solamente supone la adopción de una tecnología más o menos compleja, sino que suele significar una **reingeniería de procesos**, en ocasiones bastante profunda. Ignorar este factor puede conducir al fracaso de un proyecto.
- Por todos los factores de riesgo citados en los puntos anteriores, no deben descartarse errores en la ejecución de los proyectos. Es por ello por lo que se hace hincapié en la definición y desarrollo, como paso preliminar, de **proyectos piloto**. Asimismo, es recomendable el estudio y adopción, en su caso, de las buenas prácticas que han conducido al éxito en otros lugares, siempre teniendo en cuenta los condicionantes particulares de cada entorno.
- En todos los casos, la **formación** es una de las claves del éxito.
- Finalmente, explicitar el hecho – de todos conocido – de lo exigente que resulta la Sociedad de la Información en lo que se refiere a la **financiación de los proyectos**. La elevada carga tecnológica y el valor añadido de los mismos obliga a calibrar detenidamente las necesidades financieras para su desarrollo y a identificar fuentes de financiación, principalmente provenientes de las líneas de ayuda de la UE y la Administración General del Estado.

31. Contenidos y presencia en la Red

La presencia en Internet, actor principal de la Sociedad de la Información, impulsa el protagonismo de una región en el marco de la Sociedad de la Información y sirve como motor de la demanda: su comercio, su cultura, su industria, su turismo resultan beneficiados por la misma. Por ello, es importante asegurar la presencia en la Red en todos los ámbitos: lograr un acercamiento de los servicios de la Administración al ciudadano, difundir los valores culturales de la Comunidad Foral dentro y fuera de la misma, facilitar la presencia del tejido comercial e industrial en Internet para la mejora de su negocio o fomentar el aumento del turismo mediante el aprovechamiento de los canales de extraordinario alcance que proporciona la Sociedad de la Información.

Una de las actividades de proyección exterior más habituales en las diferentes regiones es la difusión de sus valores culturales, mediante la edición de publicaciones o la organización de eventos de divulgación. Un eficaz camino para complementar este tipo de actuaciones y aumentar el grado de consecución de los objetivos planteados es el empleo de los medios tecnológicos que proporciona la Sociedad de la Información para la difusión del patrimonio cultural.

En este sentido, cabe distinguir tres ámbitos en los que centrar los esfuerzos: el empleo de herramientas y medios de la Sociedad de la Información para la mejora de la actividad de los centros tradicionales de investigación y divulgación cultural – bibliotecas, museos –; el impulso en la creación de nuevos contenidos de carácter cultural, a través de la digitalización del patrimonio histórico-artístico y del aprovechamiento de los nuevos mecanismos de desarrollo multimedia; y la difusión de estos por canales como Internet o los medios de radiodifusión digital.

La promoción del patrimonio y actividad cultural de la Comunidad Foral es un excelente apoyo para, siendo complementada de manera adecuada, aumentar la demanda de Navarra como destino turístico, potenciando de esta manera un sector de creciente importancia.

La estrategia a seguir en este ámbito debe perseguir la atracción de nuevos viajeros, mediante la divulgación de las excelencias turísticas de la Comunidad Foral a través de las redes multimedia; el desarrollo de una plataforma tecnológica que haga viable la contratación de servicios turísticos desde el lugar de origen; y la mejora de la atención al turista en el destino, tanto en los establecimientos hosteleros, culturales y de ocio como en las oficinas y puntos de atención turística. La consecución de estos objetivos necesariamente ha de llevar aparejada un progreso de la gestión interna de los establecimientos hoteleros basado en la aplicación de las nuevas tecnologías de la información.

Finalmente, la industria de contenidos está llamada a convertirse en uno de los referentes principales en la economía de las regiones y países de la Sociedad de la Información, con un crecimiento que llevará a duplicar su actividad en cuatro años, a la vez que "crean valor añadido al explotar y conectar en red la diversidad cultural"³ de las regiones. Por este motivo, debe impulsarse la creación de un importante tejido empresarial en la creación de contenidos, adaptados a los nuevos vehículos de difusión que proporciona la S.I. y, como factor no menos importante, a las cambiantes tendencias del público en esta materia.

31.1. Líneas estratégicas de actuación

DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO, ARTÍSTICO Y CULTURAL DE LA COMUNIDAD FORAL

El objetivo de esta línea de actuación es la **difusión de la cultura navarra** en todo el mundo, utilizando para ello las facilidades tecnológicas – en creación de contenidos y, especialmente, en distribución de los mismos – que proporciona la Sociedad de la Información, fundamentalmente Internet, pero también la radiodifusión y televisión digital y otros medios de difusión. Asimismo, se pretende garantizar que la cultura navarra se encuentre en la red en igualdad de condiciones con culturas de otras sociedades.

Actuaciones

- Creación de un **portal cultural** en Internet, que proporcione un acceso fácil y organizado a los recursos culturales, históricos y artísticos de la Comunidad Foral, fomentando asimismo la demanda cultural en la región, poniendo la cultura al alcance de todos los ciudadanos a través de Internet y fomentando la creación de nuevas vías de acceso a la actividad artística basadas en las nuevas tecnologías.
- Creación de una **red de bibliotecas y museos** interconectados telemáticamente que facilite, por una parte, las actividades de investigación por parte de equipos multidisciplinares acerca del patrimonio cultural y, por otra, el acceso público y remoto a los contenidos de aquéllos – fondos documentales de las bibliotecas y contenidos de los museos de la Comunidad Foral -. De este modo, además de proporcionar un fácil e inmediato acceso a estas fuentes de información, puede generarse un incremento en la demanda hacia este tipo de instalaciones, incitando a los ciudadanos visitarlos.
- **Digitalización del patrimonio cultural.** En estrecha relación con la anterior, con esta actuación se pretende utilizar las posibilidades que ofrecen las NTICS para la difusión del patrimonio cultural, permitiendo el acceso a los catálogos y, en ocasiones, a los propios contenidos o a sus imágenes - ya sean libros o archivos, piezas de museos, arquitectura, artes escénicas o cine -.

³ Consejo Europeo de Lisboa.

Este objetivo de facilitar el acceso a los contenidos, concurre con el de la protección del Patrimonio. Así, la digitalización permite garantizar la conservación, ya que el impacto de la exhibición se reduce significativamente.

- **Producción de contenidos culturales.** La presencia en la Red y en los medios audiovisuales impulsa el protagonismo de una región en la S.I. y sirve como motor de la demanda. Por ello, es importante asegurar esta presencia en el ámbito cultural, fomentando la creación y desarrollo de contenidos de la Comunidad Foral, y garantizando los canales de distribución de estos contenidos – bien a través del portal cultural, bien a través de medios audiovisuales regionales -.

Agentes

Departamento de Educación y Cultura; Institución Príncipe de Viana; Museos; Bibliotecas; Archivo Real y General de Navarra

PROMOCIÓN DE NAVARRA COMO DESTINO TURÍSTICO

El turismo es una actividad económica de creciente importancia en la Comunidad Foral; sirva como muestra que, en el año 1999, se alcanzó el millón de pernoctaciones en los establecimientos alojativos navarros.

El objetivo de esta línea estratégica es potenciar las excelencias turísticas de la Comunidad Foral, aprovechando la eliminación de las barreras de acceso a la información turística gracias a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

Actuaciones

- Creación de un **catálogo electrónico de recursos turísticos** de la Comunidad Foral, que permita de manera rápida y sencilla acceder a la información disponible, en cualquier formato (texto, imágenes, vídeo, etc.).

El catálogo deberá ser publicado en Internet, complementado con información sobre lugares de interés, establecimientos turísticos, eventos culturales, ocio, mapas y, en general, información útil sobre la Comunidad Foral, explotando al máximo las características culturales específicas de Navarra, y en especial de su oferta cultural.

- Creación de una **central de reservas turísticas** que complete y mejore los sistemas de información y comercialización turística, mediante un sistema de información que permita centralizar y desintermediar la oferta, difundir la información por Internet u otros medios telemáticos, y permitir la realización de transacciones – reservas y pagos – de una manera segura y efectiva.
- **Potenciación de las oficinas turísticas mediante el empleo de NTICS**, poniendo a disposición de las mismas los medios para el acceso al catálogo de recursos y a la central de reservas, proporcionando así una atención integral y ágil al visitante. Del mismo modo, es de interés dotar a las oficinas con terminales informáticos que permitan al turista

el acceso directo a la información, constituyendo puntos de atención tal como se describen en la siguiente actuación.

- Creación de una **red de puntos de atención al turista**, en lugares de interés turístico, con alto número de viajeros – aeropuerto y estaciones de tren y autobús – y en las propias oficinas turísticas. En ellos se proporcionará todo tipo de información turística de utilidad, permitiendo incluso imprimir la información consultada en la pantalla.

Mediante la implantación de estos puntos de atención, se logrará prestar un servicio de mayor calidad al visitante de la Comunidad Foral, logrando a la vez reducir la carga de trabajo del personal de las oficinas turísticas, permitiendo una atención más especializada y detenida por su parte.

Es de especial interés contemplar la posibilidad de emplear como puntos de atención al turista los elementos de una red extensa y de gran aceptación por parte de los ciudadanos, los cajeros automáticos, que ofrecen la posibilidad añadida de realizar y abonar reservas de servicios turísticos. Para ello, deberán establecerse los convenios de colaboración oportunos con las entidades financieras y definirse los mecanismos de intercambio de información con el catálogo de recursos turísticos y con la central de reservas.

Agentes

Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo; empresas del sector; Consorcios Turísticos; Asociaciones Turísticas; Ayuntamientos.

IMPULSO A LA CREACIÓN DE CONTENIDOS

La Comisión Europea⁴ ya ha advertido sobre la importancia del peso del sector audiovisual en la economía europea, ya que da empleo actualmente a más de un millón de personas en la UE y para el que se augura un crecimiento del 70% hasta el año 2005⁵.

El objetivo de esta línea estratégica es la promoción del sector creador de contenidos multimedia y audiovisuales, adaptados a los nuevos canales de distribución y a las costumbres del público.

La industria de contenidos está llamada a convertirse en uno de los referentes principales en la economía de las regiones y países de la Sociedad de la Información, por lo que debe impulsarse la creación de un importante **tejido empresarial en la creación de contenidos**⁶, adaptados a los nuevos vehículos de difusión que proporciona la S.I.

⁴ "Política Audiovisual: Próximas Etapas", comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo de Ministros de 14 de Julio de 1998.

⁵ En concreto, el estudio CONDRINET - Content and Commercer driven Estrategies in Global Networks. Comisión Europea - habla de 300.000 puestos de trabajo en los próximos cuatro años.

⁶ Como caso especial dentro del tejido industrial en el sector de las telecomunicaciones, nuevas tecnologías y audiovisual, cuya promoción es el objeto de una de las líneas estratégicas planteadas en el ámbito de la Industria y Comercio.

Actuaciones

- **Estímulo de la producción de nuevos contenidos multimedia y audiovisuales** en cualquier ámbito – educativo, sociocultural, ocio –, fomentando y promocionando el producto audiovisual/multimedia navarro.

La importancia que este Plan concede a la producción de contenidos se pone de relevancia en la existencia de líneas estratégicas relacionadas con el desarrollo de productos culturales y educativos multimedia.

- **Promoción del sector empresarial de creación contenidos**, a través de la puesta en marcha de medidas de apoyo al sector, tanto económicas – incentivos fiscales, subvenciones –, como normativas – incremento de la producción propia en los medios audiovisuales regionales – y tecnológicas – centros tecnológicos multimedia –.

- Desarrollo de **canales para la difusión de contenidos**. La distribución es la llave para el acceso a la producción y cuidarla es, en consecuencia, tanto o más importante que hacerlo con la producción.

Así, para dar salida a los contenidos hacia el público, debe darse apoyo a la creación de **portales temáticos** en Internet – de los que son ejemplos claros los propuestos en este Plan: sanitario, cultural, turístico, educativo – y a la presencia de estos contenidos en los medios audiovisuales de la Comunidad Foral, fundamentalmente en la **televisión digital terrenal de ámbito autonómico**. En definitiva, posibilitar que la industria navarra de contenidos disponga de nuevas ventanas para la difusión de sus productos y, de esta forma, nuevas vías de financiación y explotación.

- **Creación de contenidos desde el Gobierno Foral**, para su difusión en Internet, en materias relacionadas con sus competencias: agricultura, alimentación, meteorología, comercio o trabajo.

Agentes

Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo; Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones; otros departamentos y sociedades públicas involucrados; empresas del sector de producción y audiovisual.

31.2. Reflejo en el Catálogo de Actuaciones

Dentro de este ámbito encajan, principalmente, las actuaciones catalogadas dentro de la categoría A. *Difusión de la información* y, más en concreto, las pertenecientes a la A2. *Información de otros ámbitos*, cuyo objetivo es difundir información ajena al ámbito estrictamente administrativo.

Difusión de información comercial, industrial, turística y laboral

Iniciativa cuyo objeto es la difusión, a través de Internet, de información comercial, industrial, turística y laboral de la Comunidad Foral.

Actuaciones

- Actualización del catálogo industrial de Navarra y difusión a través de Internet.
- Web de actividades y recursos turísticos de Navarra.
- Utilización de cajeros automáticos como puntos de información turística.
- Censo de empresas comerciales
- Información laboral del Servicio Navarro de Empleo.

Difusión de información agraria y meteorológica

Esta iniciativa persigue poner a disposición de las empresas y comunidades agroalimentarias a través de Internet, información útil para el desarrollo de su actividad, fundamentalmente de carácter agrario y meteorológica. Las acciones incluyen el desarrollo de los webs y de los mecanismos de captura y procesado de los datos.

Actuaciones

- Página Web de Información Meteorológica en Navarra
- Página Web de cartografía temática sobre recursos agrarios
- Servicio de Asesoramiento al Regante (S.A.R.)
- Difusión por Internet de la oferta de cultivos en regadío a la industria agroalimentaria.

Gestión informatizada del Archivo Real y General de Navarra

Implantación de sistema de gestión documental para el tratamiento informático de la información del Archivo Real y General de Navarra.

Actuación

- Gestión informatizada del Archivo Real y General de Navarra.

32. Mejora de la calidad mediante las NTICS

Las nuevas tecnologías de la información constituyen una excelente herramienta para la mejora de la calidad y eficacia de actividades en todos los ámbitos de la sociedad. Desde la competitividad empresarial hasta la formación, pasando por los servicios sanitarios o el acceso público a la información, pueden verse beneficiados por la aplicación de estas tecnologías.

La educación es un elemento básico en cualquier sociedad, y más en la Sociedad de la Información. Por ello, merece una dedicación especial y a ella se dedica el ámbito de actuación "Educación y Formación". No obstante, considerada desde el punto de vista de la mejora que las NTICS pueden suponer en su prestación, es también incluida como un elemento de análisis en este ámbito.

El Consejo Europeo de Lisboa, en marzo de 2000, destacaba la necesidad de que "todos los ciudadanos cuenten con los conocimientos necesarios para vivir y trabajar en la nueva Sociedad de la Información". Por ello, solicitaba medidas para la dotación a los centros educativos de equipamiento informático y acceso a Internet y para la capacitación de los profesores en el empleo y la docencia de las nuevas tecnologías.

En esta línea, el Gobierno de Navarra viene trabajando en la dotación de todos los centros educativos de primaria y secundaria de las infraestructuras necesarias, en el fomento del empleo de las NTICS en la educación y en la formación al profesorado en la aplicación de las nuevas herramientas pedagógicas. En el marco de este Plan, estas medidas serán complementadas para la consecución del objetivo citado.

La Sociedad de la Información es también la Sociedad de la Innovación. La incorporación de nuevas ideas ha sido el motor de la evolución de la humanidad desde sus principios. El vertiginoso ritmo al que se producen los cambios tecnológicos en la actualidad hace cada vez más importante el papel de la investigación y la innovación.

A pesar de ello, la inversión en I+D en Navarra se encuentra sensiblemente por debajo de la media de los países de la Unión Europea: en torno a un 0.9% del P.I.B. en 1999, frente al 2%. Debido a este motivo, se considera conveniente reforzar las actuaciones que el Gobierno Foral ha venido poniendo en marcha en relación con la I+D, fomentándola y colaborando con los principales agentes involucrados en la captación y empleo de los conocimientos adquiridos; esto es, Universidad, Centros Tecnológicos y sector privado.

Finalmente, en el ámbito empresarial, la capacidad de adaptación de una compañía al nuevo escenario competitivo que está diseñando la Sociedad de

la Información es el principal factor de éxito en la denominada “nueva economía”.

Hasta no hace mucho, la incorporación de nuevas tecnologías de la información a la empresa permitían acelerar y aumentar la eficiencia de determinados procesos de gestión, administración y producción. Pero, en la actualidad, la aplicación de las NTICS significa una redefinición de procedimientos internos, un nuevo modo de relacionarse con clientes y proveedores, una visión distinta de la gestión del conocimiento adquirido – para su aprovechamiento en futuros trabajos y para la toma de decisiones – y, en definitiva, una nueva forma de hacer negocios⁷.

Es por ello que el Gobierno de Navarra potenciará la incorporación de las NTICS a las empresas de la Comunidad Foral – en especial a las PYMES – a través de la concienciación de sus cuadros directivos, la prestación de apoyo técnico y la implantación de ayudas económicas.

32.1. Líneas estratégicas de actuación

EMPLEO DE NTICS EN FORMACIÓN

El objetivo de esta línea estratégica es dar cumplimiento a la exigencia del Consejo de Lisboa según la cual los Estados miembros *“deben garantizar que todas las escuelas de la Unión tengan acceso a Internet y a recursos multimedia para finales del año 2001”* y, en general, mejorar la formación en la Comunidad foral – tanto la reglada como la continua y ocupacional – mediante el empleo de NTICS.

Actuaciones⁸

- **Dotación a los colegios de las infraestructuras adecuadas** para el acceso a la SI: instalación de líneas de comunicación de alta capacidad, aumento del número de ordenadores y equipos informáticos, implantación de redes de área local en los centros, creación de redes de interconexión entre centros educativos, etc.
- Promoción de la **utilización de nuevas herramientas** basadas en NTICS para impartir la formación, tales como los contenidos multimedia, los cursos interactivos, la tutoría telemática o la consulta de contenidos en Internet.
- **Formación del profesorado en las nuevas tecnologías**, de manera que puedan aplicar en la enseñanza los nuevos métodos educativos basados en las NTICS, fomentando con ello la demanda de contenidos educativos multimedia. Esta actuación debe enmarcarse en un objetivo

⁷ Quizás uno de los datos más clarificadores del drástico cambio que supone la adopción de las NTICS en el modo de operar lo suponen las cifras dadas a conocer por Dell Computers, una de las empresas más activas en el volcado de sus actividades a la Red. Mientras alcanza unas ventas de mil millones de dólares anuales en su tienda Web, el ahorro en sus costes operativos, de almacenamiento y ventas supera los 9.000 millones de dólares.

⁸ La creación de un portal educativo de la Comunidad Foral se contempla como una línea estratégica enmarcada en el ámbito de la Educación y Formación.

más amplio, como es el impulso de la adaptación de docentes y alumnos – estudiantes, profesionales – a las NTICS.

- Creación de una **Intranet en el sector educativo**, como vehículo de intercambio de conocimientos y experiencia entre docentes.

Agentes

Departamento de Educación y Cultura; Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones; OPNATEL; operadores de telecomunicaciones; centros educativos.

ESTÍMULO DE LA I+D+I

La innovación, el desarrollo y la aplicación práctica de estos son aspectos elementales para el desarrollo de la Sociedad de la Información. Su fomento y el de la colaboración entre los principales agentes involucrados en la captación – Universidad, Centros Tecnológicos – y empleo – sector privado – de los conocimientos, para propiciar la transferencia de los mismos.

Actuaciones

- **Creación de una red de centros mixtos de I+D aplicada**, formados por Universidad, Centros Tecnológicos y empresas privadas. El objetivo de esta acción debe ser la captación y el desarrollo de conocimientos tecnológicos en las áreas relacionadas con la Sociedad de la Información y su transferencia a las empresas, a través de la realización de proyectos conjuntos. Para ello, es básica la implicación de la Universidad y los Centros Tecnológicos creados por la Administración Foral.

En esta línea, es recomendable fomentar intensamente la cooperación entre empresas y Universidad, a través de las NTICS, con un doble objetivo: potenciar la transferencia de conocimientos desde la segunda hasta las primeras y acercar a los estudiantes a la realidad empresarial.

- Prestación de **ayudas a la I+D en el entorno empresarial**. Estas ayudas pueden ser canalizadas mediante medidas fiscales, subvenciones directas o ayudas a la innovación industrial/empresarial.

Asimismo, una medida eficaz puede ser el desarrollo de proyectos piloto, con la participación de la empresa navarra, para el desarrollo de nuevas aplicaciones de la Sociedad de la Información (domótica, teletrabajo, telemedicina, producción industrial), como elemento de desarrollo de negocio del sector empresarial en NTICS y, a la vez, como impulsor de la S.I. en la Comunidad Foral.

- **Impulso de la I+D en la Universidad**, como importante eslabón en la cadena de captación, desarrollo y aplicación de conocimientos susceptibles de ser transferidos posteriormente al tejido empresarial de la Comunidad Foral a través de los citados centros mixtos.

Esta acción puede concretarse mediante programas de becas para la investigación, mejoras en las infraestructuras de las redes de

investigación o ayudas para la presencia en programas internacionales de investigación.

- Inclusión de acciones en materia de la **Sociedad de la Información** en los **Planes Tecnológicos** que se desarrollen en la Comunidad Foral. Del mismo modo que el Plan Tecnológico de Navarra 2000-2003 persigue un refuerzo de la capacidad de innovación de la Comunidad Foral, es conveniente disponer de las directrices estratégicas para alcanzar el mismo objetivo en materia de I+D en las tecnologías propias de la Sociedad de la Información.

Estas líneas generales podrán incorporarse como un apartado específico dentro del Plan Tecnológico o podrán constituirse en un Plan de I+D en la S.I. con identidad propia.

Agentes

Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo; Agencia Navarra de Innovación; Centros Tecnológicos; Universidad; tejido empresarial.

EMPLEO DE NTICS EN LA EMPRESA

El tejido industrial de la Comunidad Foral está constituido, de manera principal, por pequeñas y medianas empresas, precisamente aquellas cuyo proceso de incorporación de las NTICS a sus procesos productivos y de gestión resulta más lento y dificultoso.

Dado que la competitividad de la empresa en los próximos años vendrá ligada cada vez más al adecuado empleo de las NTICS – en estos momentos uno de los más bajos de Europa⁹ –, es necesario acometer las acciones oportunas para que el tejido empresarial navarro pueda afrontar con éxito el reto de su plena incorporación, en igualdad de condiciones, a la Sociedad de la Información.

Actuaciones

- **Concienciación del sector empresarial** sobre la conveniencia de incorporar las NTICS a su actividad habitual, mediante la celebración de simposiums, conferencias, jornadas de divulgación...
- En relación con la propuesta anterior, **desarrollo de proyectos piloto** demostrativos de los beneficios derivados del uso de las NTICS en las PYMES.
- **Fomento del uso de NTICS en las empresas**, favoreciendo la informatización de diversos sectores (turístico, industrial, comercial agroalimentario, etc.) mediante la concesión de incentivos para las compañías que realicen inversiones en NTICS.

⁹ Como queda reflejado en el Volumen I - Marco de Referencia. "La Sociedad de la Información en la Comunidad Foral de Navarra".

→ **Prestación de apoyo** técnico para la incorporación de NTICS, canalizado a través de asesorías particularizadas y programas de formación en NTICS a los profesionales de las empresas.

De especial utilidad en este ámbito puede resultar la creación de un Centro de Servicios en NTICS que coordine y lleve a la práctica las acciones de ayuda tecnológica a las empresas.

→ Promoción de la creación de **software adaptado a PYMES**, mediante convenios de colaboración entre las asociaciones empresariales, las empresas del sector y la propia Administración Foral.

Una importante aplicación de las nuevas tecnologías, su empleo en las transacciones comerciales, se aborda mediante líneas estratégicas contenidas en el ámbito de la Industria y el Comercio.

Agentes

Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo; Hacienda Tributaria de Navarra; Agencia Navarra de Innovación; Centros Tecnológicos; Cámara de Comercio; tejido empresarial.

32.2. Reflejo en el Catálogo de Actuaciones

Una amplia parte de las actuaciones catalogadas como categoría *D. Desarrollo tecnológico y uso de NTICS en la empresa* se incluyen en este ámbito de actuación. Son acciones cuyo objetivo es la promoción del desarrollo tecnológico o el uso de nuevas tecnologías, incluyendo el comercio electrónico, en la empresa y en diferentes sectores económicos.

Incorporación de NTICS e I+D a la empresa

Fomento de la competitividad de las empresas por medio de la incorporación de intangibles, del desarrollo tecnológico en general, englobando las NTICS, así como de la formación, difusión y transferencia de las NTICS.

Actuaciones

- Fomento de la competitividad de las empresas
- Promoción del empleo de NTICS en el sector turístico
- Ayudas a proyectos de I+D+I
- Servicio de Información Tecnológica
- Medidas tributarias de fomento para la introducción de las NTICS

Plan de Informatización del Comercio de Navarra

Iniciativa encaminada a la creación de un sector comercial moderno y capaz de satisfacer las demandas del mercado.

Actuaciones

- Plan de Informatización del Comercio de Navarra.

Innovación tecnológica en la industria agroalimentaria

Fomento del uso de herramientas informáticas en la gestión de explotaciones e industrias agroalimentarias y a la vez, por medio de las telecomunicaciones, agilización las relaciones con la Administración.

Actuaciones

- Implantación o mejora de sistemas de información en las explotaciones o industrias agrarias.

Impulso de la I+D+I

Impulsar y difundir el uso de las TIC y en general la innovación tecnológica en la comunidad foral de Navarra.

Actuaciones

- Creación de un centro mixto de I+D+I en tecnologías de la información y comunicaciones en la UPNA.
- Infraestructuras TICS para el Centro de Automoción.

Promoción del uso de las NTICS en la empresa navarra

Impulso y difusión del uso de las NTICS en las empresas de la Comunidad Foral de Navarra.

Actuaciones

- Servicios TIC para las empresas del Parque de la Innovación
- Plan de introducción de las tecnologías de la información y comunicación en las Pymes Navarras para el año 2000.

33. Desarrollo de servicios de la S.I.

El uso de los servicios de la Sociedad de la Información, de Internet y de las nuevas tecnologías ofrece a los ciudadanos la posibilidad de acceder a unos recursos de información ilimitados, de disponer de todos estos servicios sin moverse de sus hogares o sus puestos de trabajo, de relacionarse con la Administración, de programar e incluso contratar sus actividades de ocio y de comunicarse apenas sin restricciones, todo ello con independencia de su localización geográfica.

Por tanto, es obvio que debe tratarse de favorecerse la introducción de nuevos servicios, la aparición de operadores que los exploten y una oferta en condiciones de competencia efectiva, de manera que los precios no resulten una barrera para el acceso de los ciudadanos a los citados servicios.

Sin embargo, el desarrollo normativo de los servicios de telecomunicaciones y de información recae mayoritariamente sobre el Gobierno Central y la Unión Europea, a excepción de casos significativos como la radio y televisión digital terrenal de ámbito autonómico. Por tanto, el papel del Gobierno Foral debe centrarse en el impulso de la oferta y la demanda, adoptando las medidas oportunas para el crecimiento de este mercado.

El proceso de liberalización del sector de las telecomunicaciones que está aconteciendo en España ha permitido la entrada de nuevos operadores y la existencia de importantes inversiones para el despliegue de infraestructuras. Sin embargo, y tal como afirma la Comisión Interministerial de la Sociedad de la Información¹⁰, existe el riesgo de que "en un mercado liberalizado puede producirse una concentración de la dotación de infraestructuras en torno a las zonas con mayor potencial económico y rentabilidad".

De hecho, tal como queda reflejado en datos tomados del Informe de Avance de la iniciativa eEurope, en Marzo de 2000 el nivel de penetración del PC en los hogares europeos oscila entre un 11% y un 65%, y el del acceso a Internet entre un 3% y un 51%, con un fuerte desequilibrio entre las zonas rurales y las zonas urbanas. Si, además, se toma como referencia el nivel de ingresos, se comprueba que el índice de penetración entre los que disponen de un ingreso inferior a los 500 € es del 10% en el caso del PC y del 3% en el de Internet, mientras que estas cifras se elevan al 76% y al 47%, respectivamente, para personas con ingresos de más de 4.000 €.

Estas grandes diferencias ponen de manifiesto los riesgos señalados por la Comisión Interministerial a la hora de construir una sociedad de la información para todos. Además, un factor agravante de esta situación es

¹⁰ INFO XXI. Iniciativa del Gobierno para la promoción de la Sociedad de la Información.

que los bajos niveles de penetración de servicios y tecnologías no sólo indican un problema de cohesión social, sino que reducen significativamente el potencial de crecimiento económico.

Por tanto, en este ámbito de actuación se contemplan líneas estratégicas que trata de garantizar el acceso de un número creciente de ciudadanos a las nuevas redes de alta capacidad, la disponibilidad de accesos de calidad suficiente en las zonas de menor atractivo económico para los operadores y la inclusión de todos los sectores significativos de la población, independientemente de su nivel de renta o localización geográfica, en la Sociedad de la Información.

Finalmente, es necesario destacar un factor no menos importante para el desarrollo de las redes y servicios de la Sociedad de la información, tal como la confianza del usuario en estos. Este hecho lo pone de manifiesto un informe del Parlamento Europeo que indica que “el desarrollo de sistemas seguros de identificación, sistemas para preservar la confidencialidad de los mensajes y métodos para evitar cambios en ellos son fundamentales para lograr una Europa digitalizada, competitiva y móvil”. Por ello, se contempla, asimismo, una línea estratégica sobre el empleo de tarjetas inteligentes para garantizar la seguridad de los servicios de la S.I.

33.1. Líneas estratégicas de actuación

IMPULSO AL DESPLIEGUE, POR PARTE DE LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES, DE NUEVAS INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS

El despliegue de infraestructuras y servicios de telecomunicaciones corresponde al sector privado – operadores de telecomunicaciones y proveedores de servicios – y está regulado en su práctica totalidad desde la Administración General del Estado (A.G.E.) y la Unión Europea.

Resta pues, como intervención del Gobierno Foral, el impulso de la oferta, promoviendo y supervisando las actuaciones de los operadores, y de la demanda, con objeto de alcanzar una masa crítica que atraiga las inversiones de las compañías del sector.

Actuaciones

→ Impulso al **despliegue redes y servicios de telecomunicaciones**, especialmente la **red de cable** y, en general, las **redes de banda ancha**.

El enfoque habitual en esta materia es considerar que las inversiones en infraestructuras corresponden a los propios operadores, estimulados por los retornos económicos esperados. En este contexto, y dado que el peso de la regulación recae en la A.G.E., la Administración Foral debe contemplar medidas incentivadoras, que fomenten la introducción de redes alternativas o la actualización de las existentes a través de nuevas tecnologías con mayor capacidad (xDSL, LMDS).

→ Acuerdos entre la Administración Foral y los operadores de telecomunicaciones para la prestación de servicios allí donde no tenga sentido el despliegue de infraestructuras propias. De esta manera, el

Gobierno Foral actúa como motor de la demanda en servicios de telecomunicaciones, además de ver resueltas sus necesidades en esta materia.

- Impulso a la creación y desarrollo de **empresas de servicios de Internet** en la Comunidad Foral.
- Realización de **estudios y jornadas** de valoración y análisis del despliegue de infraestructuras y servicios de telecomunicaciones en Navarra.
- Promoción del **desarrollo de mercados emergentes**: televisión digital terrenal (TDT), radiodifusión digital terrenal (DAB), xDSL o aplicaciones que requieren un gran ancho de banda – como, por ejemplo, las de teleformación –.

En concreto, y dadas las competencias que la Comunidad Foral tiene atribuidas en esta materia, es importante promocionar la rápida implantación de la radiodifusión sonora digital y la televisión digital terrenal, adelantando los plazos de cobertura de la población previstos reglamentariamente, e impulsando el desarrollo de servicios de datos asociados a estos servicios.

- **Regulación del despliegue de nuevas infraestructuras y del uso compartido de las existentes**, con objeto de minimizar el impacto ambiental y, al mismo tiempo, facilitar el despliegue.

Agentes

Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones; Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda; A.G.E.; operadores de telecomunicaciones; proveedores de servicios telemáticos; Ayuntamientos.

MEDIDAS DE DESPLIEGUE IGUALITARIO

Tal como se mencionó anteriormente, es necesario que la Administración Foral adopte las iniciativas oportunas para asegurar la disponibilidad de los servicios más relevantes de la Sociedad de la Información en las zonas de menor atractivo económico para los operadores (zonas rurales o con población de menor poder adquisitivo), en unos plazos de tiempo que eviten la aparición de diferencias sustanciales entre diferentes colectivos.

Actuaciones

- Fomento de la extensión de **redes y servicios de banda ancha en todo el territorio** de la Comunidad Foral. Esta actuación debe tener como base un estudio de las necesidades existentes en zonas deficitarias en cuanto a servicios de telecomunicaciones, para lo que se debe realizar un seguimiento periódico de la evolución de la implantación y uso de los servicios.
- Fomento del despliegue de **tecnologías alternativas para el denominado “bucle de abonado”** que permita la rápida introducción

de la competencia – al acelerarse igualmente el despliegue – fuera del entorno estrictamente urbano.

- Vigilancia de las **tarifas y la calidad de los servicios** proporcionados por los diferentes operadores presentes en la Comunidad Foral.
- Extensión de la posibilidad de **acceso a Internet para todas las familias**. Mediante acuerdos con los operadores emplazados en la Comunidad Foral, se facilitará el acceso de todas las familias a Internet, bien en su domicilio, bien a través de centros públicos¹¹. Esta acción persigue que todas las familias, independientemente del lugar de residencia o de las posibilidades económicas, tengan acceso a los servicios de la Sociedad de la Información.

La primera de las opciones puede articularse mediante proyectos piloto en los cuales, a través de acuerdos con operadores, se facilita la extensión hasta los domicilios de una red adecuada para el acceso a Internet – RDSI, xDSL – y se financia el alta y las cuotas del servicio. Asimismo, debe contemplarse la posibilidad de facilitar subvenciones para la adquisición de equipos informáticos adecuados.

Agentes

Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones; Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud; A.G.E.; OPNATEL; operadores de telecomunicaciones; proveedores de servicios telemáticos; Ayuntamientos.

PUNTOS DE ACCESO A INTERNET

Mediante esta línea estratégica se persigue favorecer la existencia de puntos de acceso a Internet públicos, constituidos en torno a bibliotecas, centros educativos, centros sociales o Ayuntamientos, de manera que se facilite el acceso a los nuevos servicios de la Sociedad de la Información a aquellos ciudadanos que, por un motivo u otro, no se encuentran en disposición de hacer uso de ellos.

Actuaciones

- **Creación de los puntos de acceso a Internet**, con el fin de extender, difundir y permitir el fácil acceso de la sociedad navarra a las posibilidades ofrecidas por la Sociedad de la Información. Los puntos de acceso serán salas de libre acceso – en bibliotecas, colegios o institutos, ayuntamientos, centros sociales – con el equipamiento necesario – informático y de comunicaciones – para el acceso a las redes y servicios de comunicación.

Previamente a la habilitación de los puntos de acceso, deberá estudiarse con detenimiento el público objetivo de esta actuación, teniendo en cuenta que el servicio debe estar orientado a proporcionar

¹¹ Sobre este último punto, consultar la línea estratégica “Puntos de acceso a Internet” en este mismo ámbito de actuación.

una igualdad de oportunidades a los colectivos con mayores dificultades para aprovechar el potencial de la Sociedad de la Información.

- Establecimiento de un **mecanismo que permita la adecuada definición, evaluación y coordinación** de las distintas actividades que se lleven a cabo.

Aunque la principal función de las salas será permitir el acceso libre de los ciudadanos a Internet, su potencial para el desarrollo de la S.I. es enorme y debe ser explotado al máximo. Por ello, se debe establecer un estudiado plan de actividades a realizar en las mismas, contando con todos los agentes sociales que quisieran implicarse en su desarrollo: actos públicos de divulgación y demostración de la Sociedad de la Información, formación, teletrabajo...

- Definición de una **guía de servicios**, accesible como primera opción desde los terminales ubicados en las salas, que orienten al usuario hacia contenidos de especial interés: información juvenil, de la tercera edad, turística, cultural o formativa.
- Estudio del empleo de estas salas como elementos clave de las actividades de **teleformación y teletrabajo** descritas en otros ámbitos de actuación del presente Plan¹².

Agentes

Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones; Departamento de Educación y Cultura; Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud; OPNATEL; operadores de telecomunicaciones; proveedores de servicios telemáticos; Ayuntamientos.

EMPLEO DE TARJETAS INTELIGENTES

La confianza del usuario es un factor clave en el desarrollo de las redes y servicios de información y de telecomunicaciones. Las redes fiables y el acceso seguro mediante tarjetas inteligentes son aspectos vitales para crear confianza entre los usuarios en la Sociedad de la Información.

Por tanto, esta línea estratégica se encamina hacia el estudio y puesta en marcha de soluciones para conseguir un nivel adecuado de seguridad en los servicios de la Sociedad de la Información y, en concreto, un aumento de la seguridad del acceso a los servicios electrónicos mediante el empleo de tarjetas inteligentes en todas sus formas.

Actuaciones

- **Estudio de aplicación y desarrollo de proyectos piloto** en los siguientes ámbitos:
 - ❑ Aplicación en el ámbito del **gobierno electrónico**. Tarjeta de ciudadano para los trámites con la Administración Foral; tarjeta de proveedor para los trámites de contratación; tarjeta de funcionario,

¹² Líneas estratégicas "Teleformación" y "Teletrabajo" en los ámbitos *Educación y Formación y Calidad de Vida y Cohesión Social*, respectivamente.

para la identificación de estos en los sistemas de tramitación de expedientes de la Administración.

- ❑ Aplicación en el ámbito de la Sanidad. **Tarjeta electrónica sanitaria**, que permita la identificación del paciente, el acceso a su historia clínica e, incluso, la tramitación de servicios.
- ❑ Aplicación al **comercio electrónico**. Empleo de tarjetas inteligentes para la autenticación en la realización de transacciones comerciales.

→ Estudio de viabilidad para la puesta en marcha de un *chip antiviolencia* para el control del uso de los medios audiovisuales y del acceso a Internet en los hogares.

Agentes

Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones; Departamento de Presidencia, Justicia e Interior; Departamento de Administración Local; Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud; Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo; industria del sector; Ayuntamientos.

33.2. Reflejo en el Catálogo de Actuaciones

Dentro de este ámbito se encuadran las actuaciones catalogadas como categoría *E. Iniciativas normativas y regulatorias para la promoción y desarrollo de nuevos servicios de la S.I.*, iniciativas legislativas, reglamentarias y regulatorias con una incidencia directa en el desarrollo de la Sociedad de la Información y la implantación de nuevos servicios, redes y tecnologías.

Medidas normativas y regulatorias

Conjunto de iniciativas para la regulación y legislación de las áreas de competencia del Departamento: telecomunicaciones, sector audiovisual y obras públicas.

Actuaciones:

- Consejo Asesor de Telecomunicaciones.
- Consejo Asesor del Audiovisual.
- Despliegue del servicio de televisión digital terrenal en la Comunidad Foral de Navarra.
- Ordenación del uso compartido de las infraestructuras y del dominio público por los operadores de telecomunicaciones.

Promoción del acceso a Internet de la sociedad navarra

Creación de un centro para la gestión centralizada de las carreteras de Navarra y la difusión de información sobre éstas al conductor.

Actuaciones:

- Promoción del acceso a Internet de la Sociedad Navarra.

Observatorio de la Sociedad de la Información en Navarra

Conjunto de acciones o proyectos cuyo objetivo es disponer de un conjunto de indicadores estadísticos de las NTIC, que permitan medir la situación de la Sociedad de la Información en los diversos ámbitos de interés de la Comunidad Foral de Navarra, así como su comparación con otras regiones españolas y europeas.

Actuaciones:

- 2º Salón de las telecomunicaciones en la Comunidad Foral. TELENA 2001.
- Congreso de Economía: Sociedad del Conocimiento.
- Las redes e infraestructuras de telecomunicaciones: su impacto en Navarra.
- Estudio de las empresas multimedia en Navarra.
- Puesta en marcha del Observatorio de la Sociedad de la Información en Navarra.

Acceso a Internet en zonas rurales por medio de tecnología digital.

Se pretende la experimentación de 1 o 2 tecnologías digitales avanzadas para el acceso a Internet por radio, en beneficio de zonas rurales, aisladas o apartadas a las que no llegan los servicios de telecomunicación por cable ni los servicios de telefonía básica por par trenzado.

Actuaciones:

- Desarrollo de una experiencia piloto de experimentación de tecnologías de acceso a Internet en zonas rurales y aisladas.

También se debe considerar en este ámbito la actuación denominada "Red de telecomunicaciones de la Admón. Foral en ámbito disperso", encuadrada en la iniciativa "Redes y servicios de telecomunicaciones en la Administración Foral", por la involucración en la misma de operadores de telecomunicaciones radicados en la Comunidad Foral.

34. Gobierno electrónico

La utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración Pública no sólo facilita sus operaciones internas, sino que también da un fuerte impulso a la comunicación entre diversas administraciones, así como a la interacción entre ciudadanos y empresas. Éste es el principal elemento clave del concepto de *gobierno electrónico*.

Sobre esta base, son numerosos los modelos teóricos que se han desarrollado sobre el papel que juegan los servicios prestados por la Administración en el desarrollo de la Sociedad de la Información. Sin ir más lejos, el *Libro Verde sobre la Información del Sector Público en la Sociedad de la Información* (1998) establece que los servicios del gobierno electrónico pueden desglosarse generalmente, según las tres funciones principales que cumplen, en las siguientes categorías:

- **Servicios de información** para recoger la información ordenada y clasificada que se solicite (como los sitios Web).
- **Servicios de comunicación** para la interacción entre individuos (particulares o empresas) o grupos de personas (como el correo electrónico o los foros de discusión).
- **Servicios de transacción** para adquirir productos o servicios en línea o para presentar datos (como formularios públicos o escrutinios).

Y como ilustración de lo anterior, presenta una visión general de los posibles servicios y sus ámbitos de aplicación, resumidos en la Tabla 1.

	Servicios de información	Servicios de comunicación	Servicios de transacción
Vida cotidiana	Información laboral, doméstica, sobre educación, salud, cultura, transportes, medio ambiente, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - Debates sobre cuestiones de la vida cotidiana - Tablón de anuncios de tipo laboral o doméstico 	como reserva de billetes, matriculación en cursos
Administración a distancia	<ul style="list-style-type: none"> - Direcciones de servicios públicos - Guía de procedimientos administrativos - Registros y bases de datos públicos 	Contacto por correo electrónico con funcionarios	Presentación electrónica de formularios
Participación política	<ul style="list-style-type: none"> - Leyes, documentos parlamentarios, programas políticos, documentos de consulta - Información previa sobre el proceso decisorio 	<ul style="list-style-type: none"> - Debates sobre problemas políticos - Contacto por correo electrónico con políticos 	<ul style="list-style-type: none"> - referendos - elecciones - sondeos

Tabla 1: Tipología de los servicios de gobierno electrónico. Libro Verde sobre la Información del Sector Público en la Sociedad de la Información.

Evidentemente, el objetivo a plantearse es la puesta en marcha de servicios de transacción, considerados generalmente como el futuro del gobierno electrónico, mediante los cuales el ciudadano pueda realizar todos sus trámites administrativos a distancia, sin necesidad de presentarse en las dependencias de la Administración.

Detrás de este concepto, en apariencia simple, subyacen numerosas cuestiones técnicas y organizativas - normalización de procedimientos, seguridad en las comunicaciones, intercambio ágil de información entre departamentos e incluso administraciones, sistemas estándar de gestión de expedientes - que provocan que en la actualidad el camino hacia el gobierno electrónico esté dando todavía sus primeros pasos. De hecho, los planteamientos más optimistas sitúan la aparición del conjunto de servicios que se puedan catalogar globalmente como gobierno electrónico a partir del año 2003. Y no parece una mala aproximación, teniendo en cuenta que, en España, los particulares sólo pueden realizar por Internet el 1.5% de los trámites posibles¹³.

Pero esto no quiere decir que no haya trabajo por hacer. Al contrario, dada la dificultad de la empresa, es imprescindible una planificación clara de los objetivos parciales a alcanzar y de las acciones a efectuar para llevarlos a cabo. Uno de los modelos más acertados en este sentido es la *aproximación por fases* establecida por la Administración Canadiense, el cual se refleja en la siguiente figura.

¹³ Ver Volumen I - Marco de Referencia. "La Sociedad de la Información en la Comunidad Foral de Navarra".

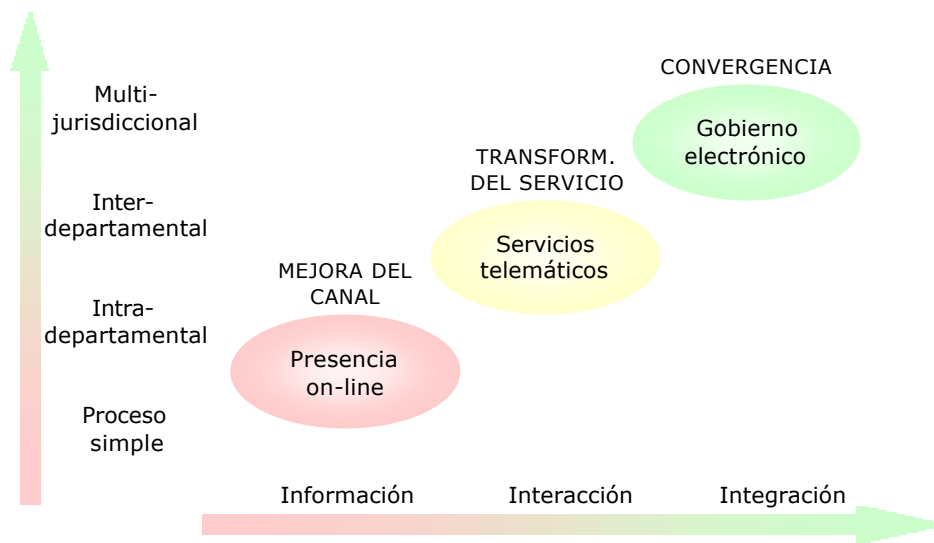


Figura 5: Modelo de aproximación por fases al gobierno electrónico planteado por la Administración Canadiense. *Canada's Government On-line agenda.*

En este modelo se opta por dos líneas de actuación. Una de ellas va dirigida a la tipología de los servicios que se prestan: información, intercambio de datos - comunicación - e integración en un único servicio unificado de todos los ofertados. La otra, interna, persigue establecer vínculos de información cada vez más amplios de manera que sea posible evolucionar desde servicios aislados, prestados por una sola *unidad de negocio* - Servicio, Dirección General -, hasta la deseada *ventanilla única* de todas las administraciones.

El modelo anterior puede simplificarse en un nuevo *modelo de progreso*¹⁴ que marca cuatro etapas en el desarrollo de los servicios del Gobierno electrónico. Sobre la base de este modelo se han establecido varias de las categorías que han servido para clasificar las acciones incluidas en el Catálogo de Actuaciones que forma parte de este Plan¹⁵.

¹⁴ Modelo inicialmente desarrollado por la Australian National Audit Office (ANAO) en este mismo año.

¹⁵ Ver Volumen II - Catálogo de Actuaciones. "Metodología".

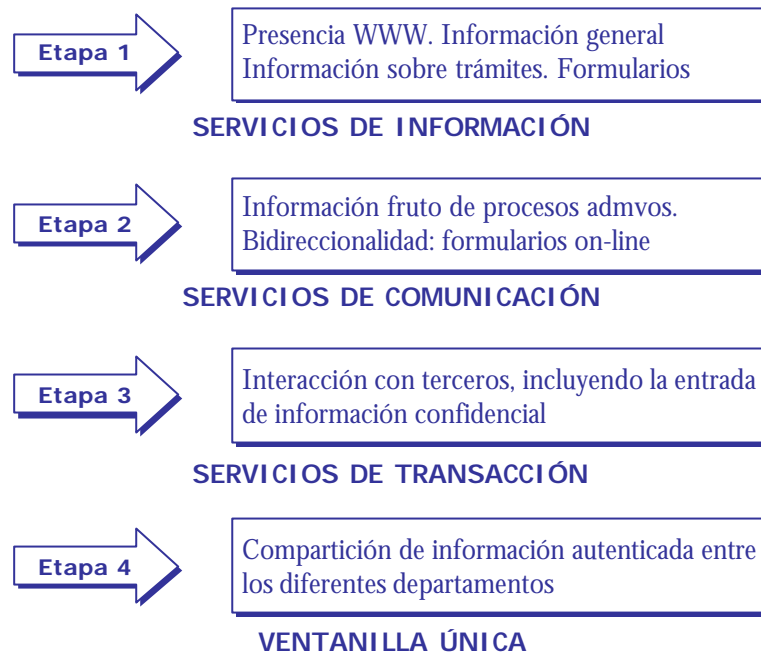


Figura 6: Etapas de desarrollo de los servicios del gobierno electrónico.

En la Figura 6 se pueden apreciar cuatro etapas de desarrollo de los servicios del gobierno electrónico:

- **Servicios de Información.** Se entienden como tales los servicios de difusión de información desde la Administración hacia el ciudadano. Es decir, la presencia en el Web con información general sobre funciones, estructura y normativa, la información e instrucciones sobre trámites - *guía de servicios* - y la presentación de los formularios asociados a los mismos.
- **Servicios de Comunicación.** Se añade a los anteriores la componente de bidireccionalidad. Se difunden resultados de procesos administrativos en los que participa el ciudadano, se facilita la comunicación entre éste y la Administración y se posibilita la cumplimentación de formularios *on-line*.
- **Servicios de Transacción.** Un paso más. La interacción con terceros pasa a tener validez legal - merced al empleo de tecnologías como la firma digital o el registro electrónico -. Esto permite la realización de trámites por medios telemáticos y, en general, la completa relación del administrado con la unidad orgánica proveedora del servicio.
- **Ventanilla Única.** La coordinación interna, el empleo de tecnologías comunes y el intercambio de información entre diversos departamentos y con otras administraciones - Local, Central, Europea - permite crear un único punto de acceso a los servicios proporcionados por las mismas. Este concepto va más allá de los aspectos puramente técnicos, ya que requiere cambios estructurales, normativos y culturales, por lo que es una meta marcada a medio/largo plazo, pero que no debe perderse de vista.

34.1. Líneas estratégicas de actuación

En las conclusiones del Consejo Europeo de Lisboa celebrado los días 23 y 24 de marzo de 2000, se expresa la intención de:

que las administraciones públicas a todos los niveles se esfuercen por explotar las nuevas tecnologías para hacer la información lo más accesible posible,

que los Estados miembros proporcionen acceso electrónico generalizado a los principales servicios públicos básicos para el año 2003.

En consonancia con estos objetivos y con los modelos de desarrollo planteados en las páginas anteriores, se plantean las siguientes líneas de actuación:

PORTAL DE LA ADMINISTRACIÓN FORAL

Mediante esta línea de actuación se persigue garantizar al ciudadano el acceso a información básica sobre la Administración Foral y su actividad a través de Internet, en un punto único con una marca reconocida, el "**Portal de la Administración Foral**".

Actuaciones

- Incorporación al Web del Gobierno Foral de **información sobre las funciones y servicios de todos los departamentos** del mismo, con un formato único y homogéneo, de máxima facilidad de uso.
- Complemento de la línea anterior mediante la presentación de información jurídica, medioambiental, territorial y sobre emergencias y tráfico.
Especial atención merece la información sobre **empleo**, por lo que se abordará la incorporación al Portal de datos procedentes del Servicio Navarro de Empleo.
- Elaboración de una **Guía on-line de Servicios al Ciudadano**, que permitan a éste el acceso por Internet a toda la información relativa a los trámites administrativos que pueda realizar el ciudadano – incluyendo los modelos de formularios a presentar – y, en general, a los servicios prestados por el Gobierno Foral.
- Creación de un **lugar único de acceso a los pliegos de contratación** en vigor, independientemente del departamento contratante. Difusión de información general sobre contratación de interés para las empresas.
- Establecimiento de un **canal alternativo de acceso a la información** – un Centro de Atención de Llamadas o *Call-center* – que impida la creación de desigualdades entre las personas y empresas que disponen de acceso a Internet y aquéllas que no.

Agentes

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior; otros departamentos de la Administración Foral.

EMPLEO DE NTICS EN LA ADMINISTRACIÓN FORAL

La Administración Pública debe realizar un gran esfuerzo en la incorporación de las nuevas tecnologías de la información para la mejora de su operativa interna, convirtiéndose, al mismo tiempo, en motor de la Sociedad de la Información en su ámbito regional.

El Gobierno Foral debe continuar con el proceso de adecuación de sus sistemas de información a las novedades tecnológicas, dándole un nuevo impulso que permita la optimización de la gestión interna y facilite al máximo la potencial comunicación de la información manejada hacia el exterior (ciudadanos, empresas u otras administraciones).

Actuaciones

→ **Automatización de los procedimientos internos**, mediante la implantación de una plataforma tecnológica estándar de gestión de expedientes que garantice el correcto flujo de información entre las unidades involucradas. Esta actuación podrá canalizarse mediante el desarrollo de prototipos para las líneas básicas de actuación (contratación, subvenciones...) y para actividades departamentales representativas.

Como condición básica para posibilitar la automatización, será necesario disponer de infraestructuras de comunicaciones que permitan el intercambio de información entre los distintos emplazamientos de la Administración Foral, incluidos todos aquellos ubicados en el ámbito disperso, como los servicios sociales de base o las agencias medioambientales.

→ Definición del **dato único administrativo** (D.U.A.) que garantice la existencia de toda la información necesaria para la ejecución de un procedimiento y su unicidad. Aplicación del D.U.A. para eliminar la repetida solicitud de información ya entregada por el ciudadano en trámites anteriores.

→ **Incorporación de tecnologías que permitan la prestación de servicios por vía telemática**, como la firma digital o el registro electrónico. Adopción de medidas garantes de la seguridad de las transacciones y de las redes y datos de la Administración Foral, que permitan disponer de la confianza del público en los servicios telemáticos del Gobierno Foral.

→ **Extensión de una red de telecomunicaciones** que abarque no sólo los edificios principales del Gobierno Foral, sino todos aquellos ubicados en el ámbito disperso, como puedan ser, además de emplazamientos gubernativos en el rural, centros educativos, sanitarios, dependencias locales o servicios sociales de base.

→ **Creación de una Intranet administrativa** que sirva como vehículo de intercambio de información y de trabajo cooperativo al personal de la Administración Foral. Promoción del empleo de este medio mediante la difusión de circulares, boletines e información de utilidad para el funcionario.

→ **Fomento del intercambio automatizado de información con otras administraciones**, fundamentalmente las locales.

Coordinación de las actuaciones y apoyo a los Ayuntamientos de la Comunidad Foral, con el objetivo de impulsar un proceso global de modernización en todo el ámbito regional, que permita alcanzar una gestión integral, marcada por el intercambio de información – para lo cual será necesaria la definición de normas, formatos y tecnologías comunes para la interconexión de todos los elementos del sistema –.

Agentes

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior; Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones; otros departamentos de la Administración Foral.

SERVICIOS INTEGRADOS DE LA ADMINISTRACIÓN FORAL

Esta línea de actuación pretende dar respuesta a la exigencia de la Unión Europea de proporcionar acceso electrónico a los principales servicios de la Administración, facilitando el acercamiento de ésta a la sociedad empleando Internet como canal.

El objetivo último planteado es el **establecimiento de una Ventanilla Única del Gobierno Foral**, como elemento primordial de un Sistema de Atención al Ciudadano que le permita – al igual que a las empresas – la tramitación y el seguimiento de procedimientos también de manera telefónica y presencial, indistintamente.

Actuaciones

- **Acceso sencillo a los lugares electrónicos de información y de tramitación**, mediante su inclusión en el Portal de la Administración Foral.
- **Establecimiento de mecanismos para el seguimiento de expedientes**, de manera que el ciudadano pueda conocer el estado de una tramitación, bien por Internet, bien por teléfono.
- **Implantación de proyectos piloto** para la realización telemática de trámites administrativos – como la presentación de declaraciones ante la Hacienda Foral o la creación de empresas –, con objeto de valorar el posicionamiento tecnológico del Gobierno Foral, así como la demanda existente por parte del ciudadano.
- Implantación de un sistema que permita el **acceso telemático a los Registros** gestionados por la Administración Foral – Civil, de locales, de asociaciones... –.
- Establecimiento de **convenios de colaboración con agentes** de los que se sirven ciudadanos y empresas para la realización de los trámites, que permitan la explotación inicial de los servicios en un “entorno seguro”: gestorías, colegios profesionales, notarios y registradores, entidades locales.

- **Incorporación de la tarjeta electrónica** como un elemento más en la prestación de servicios telemáticos¹⁶.

Agentes

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior; otros departamentos de la Administración Foral; Gestorías; Cámara de Comercio; Asociaciones Empresariales.

TELECONTRATACIÓN

Exige también la Comisión Europea a los Estados miembros que tomen las medidas necesarias para que la **contratación pública se haga en línea** no después del año 2003, lo que requiere una serie de actuaciones al respecto.

Actuaciones

- Eliminar los obstáculos jurídicos que se oponen a la contratación electrónica, mediante la **adaptación de la normativa** de contratación de la Administración Foral para establecer los cauces legales que permitan la telecontratación.
- **Simplificación de los procedimientos administrativos** que rijan la contratación en línea.
- **Creación de una cultura de** telecontratación en la Administración Foral, mediante un reflejo en la Intranet de los procedimientos aplicables, velando, asimismo, por la simplificación del trabajo asociado a la contratación. Creación de catálogos *on-line* de proveedores y productos homologados.

Agentes

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior; Departamento de Economía y Hacienda; otros departamentos de la Administración Foral; Gestorías; Cámara de Comercio; Asociaciones Empresariales.

34.2. Reflejo en el Catálogo de Actuaciones

Las actuaciones en este campo se han clasificado en tres categorías diferentes del Catálogo de Actuaciones, y ascienden a más de la mitad del total:

- La categoría *A1. Difusión de Información de la Administración* engloba actuaciones cuyo objetivo es difundir información general relacionada con la actividad de la Administración Foral, incluyendo presencia en el Web con información sobre actividades, servicios y trámites administrativos, incluidos los formularios e instancias a entregar. Se han catalogado hasta veinte acciones en esta categoría.

¹⁶ Ver la línea de actuación denominada "Empleo de tarjetas inteligentes", en el ámbito de *Desarrollo de Servicios de la S.I.*

- Bajo el epígrafe *B1. Teleadministración. Servicios de Comunicación* se agrupan actuaciones cuyo objeto es la difusión de información fruto de procesos administrativos y la comunicación bidireccional entre Administración y administrado. Se han incluido un total de ocho acciones en este campo.
- Las trece actuaciones clasificadas como categoría *B2. Teleadministración. Servicios de Transacción* están encaminadas a la realización de trámites administrativos por medios telemáticos, garantizando su seguridad y confidencialidad.
- Finalmente, las acciones de la *categoría C. Utilización de NTICS en la Administración Foral*, cuya componente principal es la modernización de la Administración Foral mediante el uso de NTICS – encaminadas al intercambio de información entre el personal de la misma o a la mejora de procesos directamente relacionados con la atención a terceros – también tienen cabida en este ámbito.

A continuación se resumen las iniciativas del Catálogo de Actuaciones que quedan encuadradas en este ámbito.

Web de la Administración Foral

Se agrupan bajo este epígrafe todas las iniciativas encaminadas al desarrollo, elaboración y/o mejora de los Webs departamentales que conforman cfnavarra.es.

Actuaciones

- Web del Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo.
- Web de la D.G. de Universidades y Política Lingüística
- Web de la Dirección General de Cultura.
- Web de la Dirección General de Educación.
- Web del Departamento de Agricultura, Ganadería y Alimentación.
- Web del departamento de Obras Públicas, Transporte y Comunicaciones.
- Web del Departamento de Economía y Hacienda.
- Web de la Dirección General de Función Pública.
- Web de la Dirección General de Justicia.
- Web de la Dirección General de Interior.
- Catálogo de prestaciones del I.N. de Bienestar Social
- Guía de servicios sociales.
- Web del Plan Gerontológico de Navarra 1997-2000.
- Web del Plan de Lucha contra la Exclusión Social de Navarra.
- Web del Plan de Reordenación de Atención Primaria de Servicios Sociales.
- Web de información sobre la cooperación al desarrollo en Navarra.
- Información sobre autorizaciones o inscripciones en el Registro de Servicios Sociales.
- Web de CETENASA.
- Web del Instituto de Estadística de Navarra.

- Web de Info-Point Europa.
- Web del Instituto Navarro del Deporte y Juventud.
- Web de ayudas al deporte
- Red Navarra de Información juvenil
- Web del Instituto Navarro de la Mujer.
- Web de Protección Civil
- Web sobre educación vial y campañas de tráfico.
- Guía de la Justicia
- Web de INFO-LOCAL
- Web de la Agencia Navarra de Innovación

Programa SACO para campañas de consumo

Empleo de herramientas informáticas para la gestión de la administración de Consumo.

Actuación

- Programa SACO para la coordinación de campañas de consumo.

Tramitación electrónica de becas y ayudas en el ámbito universitario

Desarrollo e implantación de un sistema de información que se constituya en un medio válido para la tramitación electrónica de las ayudas y becas que la D.G. de Universidades y Política Lingüística convoca para la comunidad universitaria.

Actuación

- Web para la información y asesoramiento sobre ayudas a la formación e investigación.

Tramitación telemática de ayudas del Dpto. de Agricultura

Establecimiento de un sistema que permita la tramitación telemática de las solicitudes de ayudas, acercando así la administración al administrado y agilizando la relación entre ésta y aquél.

Actuación

- Solicitudes de ayudas y consultas sobre el estado de la tramitación de expedientes.

Ventanilla Única Local

Puesta a disposición del ciudadano de un medio para la comunicación oficial con todas las Administraciones del Estado desde su propia localidad.

Actuación

- Ventanilla Única Local.

SIL XXI

Establecimiento de los medios mediante los cuales los ciudadanos y las empresas tengan acceso a información general sobre su Municipio y a la gestión de sus intereses con los mismos.

Actuaciones:

- SIL XXI

- Extensión y divulgación de la tarjeta chip. Proyecto CERES.
- Tarjeta acreditativa del Sector Local.
- Fomento de sistemas de atención ciudadana (SAC).

InfoLocal

Constitución de un servicio catalizador de los trámites y consultas entre las entidades locales y el Departamento de Administración Local.

Actuaciones

- InfoLocal
- Portal para el Sector Local de Navarra
- Dominio común Info-Local
- Sistema de información departamental integrado.
- Sistema de intercambio de información jurídico administrativa.
- Seguimiento de expedientes.

Extranet de Administración Local

Elaboración de una Extranet que incorpore información y trámites de gestión de interés para las entidades locales.

Actuación

- Extranet de Administración Local.

Apoyo a la introducción de sistemas informáticos de gestión en los Ayuntamientos

Medidas de apoyo e incentivación del empleo de sistemas informáticos de gestión en las entidades locales.

Actuación

- Apoyo a la introducción de sistemas informáticos de gestión en los Ayuntamientos.
- Sistema de gestión integrados.
- Iniciativa trama.

Sistemas de Información Geográfica

Desarrollo de sistemas de información geográfica (SIG) para la gestión interna y divulgación de información territorial, urbanística y de la vivienda.

Actuaciones

- Sistema de información territorial de Navarra (SITNA)
- Coordinación corporativa del SITNA.
- Sistema de información de la vivienda.
- Sistema de información urbanística de Navarra.
- Catálogo de cartografía en Internet.

Intranets departamentales

Bajo este epígrafe se agrupan las actuaciones encaminadas a la creación de Intranets en los diferentes departamentos del Gobierno Foral.

Actuación

- Intranet de la Dirección General de Medio Ambiente.
- Intranet del departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones.

Intercambio digital de información

Reducción del intercambio de papel y de las visitas presenciales de las Rondas de Guarderío y Celadores con las oficinas centrales de la Dirección General de Medio Ambiente.

Actuación

- Intercambio digital de información entre las oficinas de Guarderío y Celadurías y las oficinas centrales de la D.G. de Medio Ambiente.

Seguimiento de trámites de Medio Ambiente

Agilización de la gestión de determinados trámites poniendo a disposición del ciudadano medios telemáticos para su solicitud y seguimiento.

Actuaciones

- Consulta a las bases de datos de actividades clasificadas.
- Envío de documentos de control de residuos peligrosos.

Ventanilla única de Servicios Sociales

Elaboración de un sistema de información que recoja todos los procedimientos para la tramitación de prestaciones o servicios de carácter social, facilitando así al ciudadano el acceso por vía telemática a cualquier prestación o servicio de carácter social.

Actuaciones

- Conexión Servicios Sociales de Base - IN Bienestar Social.
- Conectividad interdepartamental

Teleadministración en el Dpto. de Obras Públicas. Transportes y Comunicaciones

Conjunto de acciones encaminado a facilitar al ciudadano la realización de trámites administrativos, con el objetivo último de permitir su gestión por medios telemáticos.

Actuaciones

- Gestión de servicios al ciudadano.
- Ventanilla única virtual para la creación de empresas.

Atención al contribuyente

Puesta en marcha o mejora de servicios de atención al contribuyente: difusión de información fiscal, atención de consultas y presentación telemática de declaraciones.

Actuaciones

- Difusión de información fiscal.
- Presentación telemática de declaraciones.

- Servicio de atención al contribuyente.

Telecontratación en la Administración Foral

Iniciativa encaminada a implementar la telecontratación en la Administración Foral, mediante las adaptaciones normativas pertinentes y el desarrollo de un sistema de información integrado.

Actuaciones

- Publicación en Internet de pliegos de contratación.
- Modificación de la normativa de contratación.
- Implantación de la Telecontratación.
- Catálogo de productos y proveedores homologados.

Acceso telemático a Registros

Acceso a través de Internet al Registro Civil y a los Registros dependientes de la D.G. de Interior.

Actuaciones

- Acceso por Internet al Registro Civil.
- Acceso por Internet a los Registros dependientes de la D.G. de Interior.

Punto Neutro Judicial

Interconexión de las redes judiciales territoriales.

Actuación

- Punto Neutro Judicial.

Tramitación electrónica en la D.G. de Interior

Presentación telemática de formularios por parte del ciudadano.

Actuación

- Tramitación electrónica en la D.G. de Interior.

Tramitación electrónica de las convocatorias de contratación de personal

Establecimiento de los medios necesarios para realizar los trámites asociados a la contratación de personal por vía telemática.

Actuación

- Tramitación electrónica de las convocatorias de contratación de personal.

Soporte a la atención al ciudadano a través de Internet

Definición e implantación de una plataforma tecnológica que dé soporte a la prestación de servicios al ciudadano a través de Internet.

Actuaciones

- Gestión y mantenimiento del Web del Gobierno de Navarra.
- Reorganización del Portal de la Administración Foral.
- Implantación de la firma digital.

- Análisis de la aplicación de CRM a la atención al ciudadano.
- Ingeniería de oficinas.

Difusión de información medioambiental por Internet

Puesta a disposición del ciudadano, a través de Internet, de información sobre el medio ambiente en la Comunidad Foral.

Actuaciones

- Información de Medio Ambiente por Internet.
- Información cartográfica de Medio Ambiente en Internet.

Centro de gestión avanzada de carreteras

Creación de un centro para la gestión centralizada de las carreteras de Navarra y la difusión de información sobre éstas al conductor.

Actuación

- Centro de gestión avanzada de carreteras.

Redes y servicios de telecomunicaciones en la Administración Foral

Implantación y mejora de redes y servicios de telecomunicaciones para la Administración Foral de Navarra.

Actuaciones

- Red de telecomunicaciones de la Administración Foral.
- Red de telemedida y telecontrol de la Administración Foral.
- Red de radiotelefonía de grupo cerrado para la Admón. Foral.
- Concurso de contratación de servicios de telecomunicación.
- Conexión de las Universidades y Centros de Investigación de Navarra con la Red Iris

010 Navarra

Creación de un servicio de atención telefónica de ámbito municipal con acceso único en la Comunidad Foral.

Actuaciones

- 010 Navarra.

35. Salud, calidad de vida y cohesión social

La Sociedad de la Información, una realidad ya en nuestros días, no sería una meta deseable si no garantizara la calidad de vida de los ciudadanos y una cohesión social entre los distintos colectivos que la conforman. Corresponde, precisamente, a las Administraciones Públicas el papel de modelar su incipiente forma de modo que se minimicen las potenciales desigualdades sociales.

Un aspecto de la actuación de la Administración Foral en pos de la eliminación de barreras que puedan impedir la igualdad de oportunidades queda reflejado en el Capítulo 33. Encuadrada en el ámbito de *Desarrollo de servicios de la Sociedad de la Información*, se contempla una línea estratégica encaminada al despliegue igualitario de redes y servicios, que minimice el riesgo de desigualdades entre los colectivos *on-line* y los *off-line*.

Pero el Gobierno Foral es consciente de que una Sociedad de la Información para todos no se construye solamente garantizando el acceso a los nuevos servicios. Se trata, asimismo, de garantizar equidad en la entrada al mundo laboral, creando nuevas vías para el acceso al mercado de trabajo, estableciendo los mecanismos formativos adecuados para mantener la cualificación del trabajador y abriendo nuevas posibilidades a través del teletrabajo que, a su vez, es un excelente medio para mejorar la convivencia de la vida laboral y familiar.

Desde este mismo punto de vista, cobra especial relevancia la integración de colectivos que en la actualidad no participan intensamente de la Sociedad de la Información, como los habitantes del medio rural, la Tercera Edad o los discapacitados físicos o psíquicos. Además de eliminar los obstáculos que se encuentran en su camino para la incorporación a la S.I., debe tratarse de que estos sectores sean los primeros beneficiados por las nuevas posibilidades que abren las NTICS, bien sea en la prestación de una mejor asistencia, en el acceso a una formación más completa o en una más fácil integración en el mundo laboral. La divulgación del concepto de Sociedad de la Información, sus características y sus beneficios, debe asimismo ser de ayuda para propiciar el cambio cultural necesario en los colectivos citados para que sus integrantes sientan la necesidad de formar parte de ella.

Una atención significativa la merece también la juventud navarra, indiscutible protagonista del futuro de la Sociedad de la Información en la Comunidad Foral. Una juventud acostumbrada a sacar provecho de las NTICS y formada correctamente para un desempeño óptimo en su puesto de trabajo será una juventud capaz de situar a la Comunidad Foral en la vanguardia de la Sociedad de la Información europea.

Por otra parte, un pilar básico de la calidad de vida de los navarros lo conforman los servicios sanitarios. La situación del país, en la que la medicina pública representa un 80% del total del gasto sanitario, representa *“una oportunidad excepcional en la que el sector público goza de un gran poder de compra y de influencia sobre las acciones estratégicas de los proveedores”*¹⁷, que puede servir de ejemplo y guía para las entidades sanitarias privadas.

Las NTICS pueden, indudablemente, contribuir a la mejora de la calidad de los servicios sanitarios mediante su empleo en los centros asistenciales - acceso instantáneo a los datos médicos de cada paciente, mejora de los sistemas de cita, implantación de la tarjeta inteligente sanitaria -. Asimismo, Internet puede significar un excelente vehículo para la difusión de información sanitaria y de urgencias. Por todo ello, la exposición de las líneas estratégicas de actuación comienza con las dedicadas a aspectos relacionados con la salud.

35.1. Líneas estratégicas de actuación

PORTAL SANITARIO

Mediante esta línea de actuación se pretende poner en marcha un Portal de la Sanidad Navarra en Internet que sirva como referente tanto para la ciudadanía, como para empresas y organismos interesados por cualquier motivo en la Sanidad dentro de la Comunidad Foral.

Actuaciones

- La **difusión de los servicios y organización del Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea**, así como de información práctica para facilitar al público su interacción con el mismo, puede ser el punto de lanzamiento del Portal de Sanidad.

En la medida en que el empleo de las NTICS en la mejora de los servicios sanitarios lo permita, se iniciará la activación – a través del Portal – de la relación telemática entre la ciudadanía y el Osasunbidea.

- **Difusión de información sobre temática preventiva y terapéutica**. En la actualidad, se realizan en la Comunidad Foral una media de seis consultas médicas por ciudadano y año, cantidad reducible si la ciudadanía dispone de este tipo de información.

Con objeto de velar por que esta información contribuya a la información del público sin generar un aumento en la demanda de servicios asistenciales, deberá abordarse la definición de los procedimientos de percepción de la respuesta del ciudadano.

- Definición de **critérios de calidad contenidos médicos** en la Red, de manera que el Portal Sanitario se convierta en un medio de acceso a este tipo de información garante de la veracidad y fiabilidad de los datos consultados.

¹⁷ Según el Grupo Asesor de las Industrias de la Sociedad de la Información, constituido a instancias del Ministerio de Industria y Energía

Agentes

Departamento de Salud; Servicio Navarro de Salud; Colegios Médicos.

MEJORA DE LOS SERVICIOS SANITARIOS

La Sanidad navarra, en su camino hacia la **mejora de la atención integral** de los pacientes, debe explotar las posibilidades proporcionadas por las NTICS, fundamentalmente encaminándose a la gestión inmediata, concurrente y estandarizada de la información clínica básica de todo ciudadano. Asimismo, no conviene perder de vista el empleo de tecnología que permita el contacto remoto con el paciente, así como la colaboración entre facultativos a distancia.

Aunque se ha citado la mejora de la atención al paciente como principal objetivo de esta línea de actuación, no debe olvidarse el **impacto positivo sobre los costes** del servicio que puede suponer una operativa más ágil y dinámica, configurando así un sector sanitario más eficiente y competitivo.

Actuaciones

- Elaboración de un **Plan Telemático Sanitario** que marque las directrices para el establecimiento de sistemas de información homogéneos, posibilitando así el acceso de los profesionales de la salud a información sanitaria en cualquier momento y desde cualquier centro asistencial.
- En el marco establecido en el punto anterior, **desarrollo e implantación de sistemas de información** orientados a la mejora en la prestación del servicio – historia clínica, sistema de cita y derivación, gestión de recursos – interoperables en los distintos centros sanitarios.
Establecimiento de las medidas oportunas para garantizar la seguridad de la red telemática sanitaria y la privacidad de la información en ella contenida.
- **Creación de infraestructuras** que permitan establecer redes hospitalarias para el intercambio de información.
- **Incorporación de la tarjeta inteligente sanitaria** para el acceso inmediato a la historia clínica de los pacientes¹⁸.
- **Creación e impulso de la Intranet sanitaria**, como vehículo de intercambio de conocimientos y experiencia entre los profesionales del sector.
- **Desarrollo de experiencias piloto de Telemedicina**. Consulta a distancia, empleo de terminales portátiles para el acceso a información centralizada por parte de profesionales ambulantes, telemonitorización de pacientes... En general, exploración de las posibilidades tecnológicas de establecer una relación entre el facultativo y el paciente sin un contacto presencial directo.

¹⁸ Ver la línea de actuación denominada "Empleo de tarjetas inteligentes", en el ámbito de *Desarrollo de Servicios de la S.I.*

Agentes

Departamento de Salud; Servicio Navarro de Salud; Departamento de Presidencia, Justicia e Interior; Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones; Colegios Médicos.

MEJORA DE LA ATENCIÓN A COLECTIVOS ESPECIALES

Como se dice en la introducción de este ámbito de actuación, la Administración Foral es consciente del deber que tiene de garantizar que la Sociedad de la Información sea la sociedad de todos los navarros. Y en este aspecto cobra especial relevancia la integración de sectores de la población que en la actualidad no participan intensamente de la Sociedad de la Información – como los habitantes del medio rural, la tercera edad o los discapacitados físicos o psíquicos – y de un colectivo fundamental en el desarrollo de ésta en la Comunidad Foral: la juventud, principal protagonista del futuro de Navarra y actor decisivo en su plena integración en la Sociedad de la Información.

Actuaciones

→ **Integración de las personas con discapacidad en la Sociedad de la Información**, desarrollando actividades de divulgación y formación específicas. Deben tratarse con especial preferencia las actuaciones encaminadas a la integración en la S.I. de las personas con deficiencias físicas, visuales, auditivas o mentales, de forma que puedan ser los primeros en beneficiarse de las ventajas que las NTICS puedan proporcionarles.

Asimismo, es conveniente acordar con los diversos agentes sociales un conjunto de normas de diseño que garantice la accesibilidad de los servicios y de los productos de las NTICS a las personas discapacitadas, especialmente para mejorar sus posibilidades de empleo e integración social. En este sentido, el Gobierno Foral debe ser ejemplificante, dotando a los servicios que proporcione a través de Internet de interfaces de usuario adaptados a las necesidades de este tipo de colectivos.

→ Prestación de **servicios de asistencia y control, a través de medios telemáticos**, a colectivos necesitados de ésta, tales como las personas de la Tercera Edad, los enfermos crónicos o los discapacitados.

→ **Acceso de las personas de la Tercera Edad a la Sociedad de la Información**, a través de planes de formación específicos en el empleo básico de los servicios de la S.I. y facilitando la dotación de infraestructuras en los centros sociales de la Tercera Edad.

→ Realización de actividades de **formación a personal dedicado a la ayuda a colectivos especiales**, de modo que puedan aprovechar al máximo las facilidades que las NTICS les pueden proporcionar en su trabajo diario.

→ Acercamiento de los servicios de la Sociedad de la Información a los **habitantes del medio rural**.

- **Integración de los Servicios Sociales de Base en una red de comunicaciones** que permita la conexión *on-line* con el Instituto Navarro de Bienestar Social, para un aumento en la calidad de los servicios prestados desde los mismos.
- **Acceso pleno de la juventud navarra a la Sociedad de la Información.** Los jóvenes navarros deben ser destinatarios preferentes de las acciones de divulgación y formación, lo que les permitirá estar preparados para acoger las S.I. y para jugar un papel activo en su desarrollo.

Se deben promover servicios específicos de información para la juventud que garanticen a los jóvenes de todos los estratos sociales la familiaridad del uso de las tecnologías y servicios de la Sociedad de la Información, e induzcan la demanda de nuevas utilidades.
- **Fomento de la integración laboral a través de las NTICS.** Además de las acciones específicas de formación y teletrabajo propuestas en otros puntos del Plan¹⁹, deben desarrollarse servicios específicos desde el Servicio Navarro de Empleo, tales como bolsas de trabajo o foros de intercambio entre demandantes y oferentes de empleo.

Agentes

Departamento de Salud; Servicio Navarro de Salud; Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo; Servicio Navarro de Empleo; Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud; Instituto Navarro de la Mujer.

TELETRABAJO

Es indudable la importancia del papel que el teletrabajo jugará – empieza a jugar – en la Sociedad de la Información. Para la economía – y, por tanto, para la sociedad – representa la aparición de nuevas posibilidades de empleo; para la empresa, un factor a tener en cuenta en el aumento de la productividad y en la reducción de costes; para el trabajador, en fin, la posibilidad de compatibilizar la vida familiar con la laboral, aumentando así su calidad de vida.

No se debe perder de vista, además, la importante baza que puede suponer el teletrabajo para permitir el acceso al mercado laboral de determinados colectivos, que bien por sus necesidades especiales – discapacitados con minusvalías sensoriales y de motricidad – o por sus circunstancias personales – habitantes de zonas deprimidas, amas de casa, imposibilidad de movilidad laboral -, no lo pueden hacer en la actualidad.

Actuaciones

- **Mejora de las posibilidades de empleo e integración social de las personas con necesidades especiales**, buscando la colaboración entre la Administración Foral y las entidades en torno a las cuales se

¹⁹ Líneas de actuación "Teletrabajo" – en este mismo ámbito –, "Teleformación" y "Formación en NTICS" – en el ámbito *Educación y Formación* –.

agrupan a los colectivos especiales para el apoyo a la implantación del teletrabajo y, en general, del trabajo mediante NTICS.

Los objetivos del esfuerzo común se centrarán en alcanzar acuerdos para la regulación de teletrabajo cuando concurra la circunstancia de discapacidad del trabajador, en implantar centros especiales de empleo para discapacitados y en facilitar el trabajo de discapacitados en su hogar mediante NTICS.

- Establecimiento de medidas que permitan la **conciliación de la vida familiar y la vida profesional** a través del trabajo a distancia, mediante el acuerdo entre los agentes sociales – sindicatos, asociaciones empresariales – para dotar de una mayor flexibilidad y adaptabilidad al puesto de trabajo, en beneficio de trabajador y empresa.
- **Creación de centros o talleres de teletrabajo**, consistentes en locales perfectamente equipados con los equipos e infraestructuras necesarios para el teletrabajo²⁰.

La implantación piloto de estos centros permitirá divulgar al público – y a la empresa – las ventajas del teletrabajo; se podrá determinar, mediante la respuesta obtenida, la ubicación idónea de los centros; se facilitará el acceso al teletrabajador, evitando el coste, tiempo e inconvenientes de mantener por los equipos necesarios en el hogar; y, finalmente, se conseguirá conocer el verdadero impacto económico y social de la incorporación del teletrabajo como un elemento más de la Sociedad de la Información.

- **Mejora de las perspectivas de empleo de las mujeres**. La tasa de paro en la Comunidad Foral es prácticamente nula para los hombres, pero cercana al 8% en las mujeres. En buena medida, esta circunstancia se produce por la dedicación todavía mayoritaria de la mujer a las labores domésticas y familiares.

Como aplicación directa de las dos actuaciones precedentes, se planteará la creación de un centro piloto de teletrabajo orientado a las trabajadoras que a la vez son amas de casa. Se aprovecharán estos centros para acercar a la mujer a las profesiones relacionadas con las NTICS, mediante actividades de divulgación y formación.

Agentes

Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo; Servicio Navarro de Empleo; Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud; Sindicatos; Agentes Sociales; Centros de Formación; Instituto Navarro de la Mujer.

²⁰ Estos talleres podrán compartir emplazamiento con los centros de formación en NTICS a los que se hace referencia en la línea estratégica Formación en NTICS, desarrollada en el ámbito *Educación y Formación*.

35.2. Reflejo en el Catálogo de Actuaciones

Componen las iniciativas del Catálogo de Actuaciones que quedan encuadradas en este ámbito las correspondientes a la categoría *F. Empleo de NTICS en los ámbitos competenciales del Gobierno Foral* con incidencia directa en las líneas estratégicas definidas – servicios sanitarios, atención a colectivos especiales, teletrabajo –. Esta categoría agrupa actuaciones cuyo objetivo es la mejora de los servicios prestados por la Administración Foral de manera indirecta - a través de centros asistenciales, centros educativos, bibliotecas o administraciones locales - mediante el empleo de NTICS. Asimismo, se incluyen proyectos de teleformación o formación en NTICS, teletrabajo y telemedicina.

Integración laboral mediante teletrabajo

Creación de un taller de teletrabajo para la integración en el mercado laboral de colectivos con una posición de desventaja en el mismo.

Actuación

- Creación de un taller de teletrabajo.

Mejora de los servicios asistenciales

Mejora de los servicios asistenciales mediante el empleo de sistemas de información que permitan la gestión inmediata, concurrente y estandarizada de la información clínica básica de todo ciudadano.

Actuaciones

- Sistema universal de cita y derivación.
- Historia clínica informatizada.
- Acceso remoto al historial clínico informatizado.
- Historia clínica global del SNS-Osasunbidea.

Web del SNS-Osasunbidea

Diseño y desarrollo de una página Web para la difusión de información sanitaria, así como para canalizar las relaciones del SNS-Osasunbidea con ciudadanos y proveedores.

Actuación

- Web del SNS-Osasunbidea.

Telemedicina

Iniciativa encaminada a alcanzar la posibilidad de consulta remota del ciudadano mediante el empleo de medios telemáticos, el seguimiento (monitorización) remoto de pacientes, la interconsulta o el acceso remoto a información clínica multimedia.

Actuación

- Telemedicina.

Oficina Joven

Iniciativa que persigue facilitar el acceso a todos los jóvenes de Navarra a información de su interés.

Actuaciones

- Teléfono joven "dime..." 902230400.
- Oficina Joven Virtual.

Intranet del SNS-Osasunbidea

Elaboración de una plataforma de información que posibilite la compartición de información y conocimientos específicos para cada colectivo.

Actuación

- Intranet del SNS-Osasunbidea.

36. Educación y formación

La educación es un pilar básico de toda sociedad, tanto más de la Sociedad de la Información, por lo que el Gobierno Foral la considera como un ámbito de actuación fundamental.

Pero, además de la importancia intrínseca de la educación, concurren dos circunstancias que le otorgan, si cabe, una mayor relevancia en el marco de la Sociedad de la Información. Por una parte, las posibilidades que brinda la aplicación de las NTICS al proceso formativo permiten desarrollar una educación adaptada al contexto de cada situación, mediante el empleo de herramientas y contenidos apropiados y de sistemas de comunicación que eliminen la barrera que suponía la distancia entre el docente y el alumno.

Por otro lado, como ha quedado patente en diferentes estudios, existe un fuerte desfase formativo en lo que se refiere a profesionales de las NTICS. En la actualidad, Europa tiene 800.000 puestos de trabajo vacantes en el sector, cifra que se prevé que aumente a 1,7 millones para el 2003²¹.

Uno de los objetivos planteados para este ámbito de actuación es el desarrollo de nuevos contenidos educativos de calidad. La formación es uno de los sectores en los que en mayor medida se pone de manifiesto la convergencia de sectores de actividad. Según el Grupo Asesor de las Industrias de la Sociedad de la Información, "en ella el sector editorial, el de los medios de comunicación, el de entretenimiento, y el de la enseñanza tradicional y formación en general, se confunden en uno nuevo con la aparición de tecnologías multimedia que combinan entretenimiento con educación, información con comunicación".

De la misma forma, las posibilidades ofrecidas por el empleo de NTICS se aplican ya en los métodos educativos. Así, no es extraño el empleo de contenidos multimedia e interactivos en las clases o la búsqueda de información – educativa o de otro tipo – a través de Internet. Según el Grupo Asesor, "las etapas de la cadena de valor de la enseñanza – investigación previa, preparación de material docente, y presentación y distribución de los conocimientos – se ven afectados de manera sustancial por las NTICS".

Por tanto, el cumplimiento de este primer objetivo, pasa por la involucración del sector docente y de la industria de la educación – entendida como tal el conjunto de sectores de actividad citados anteriormente –. Sólo mediante su actuación conjunta se logrará obtener contenidos educativos de calidad, adaptados a las posibilidades de presentación multimedia e interactividad que proporcionan las NTICS, y diseñados específicamente con criterios pedagógicos adaptados a la nueva

²¹ "Europe's Growing IT Skills Crisis". A Special Report by IDC.

realidad formativa, no sólo como el traslado de los materiales existentes a un nuevo soporte. Es decir, los contenidos ya no son sólo textos, imágenes o dibujos: son también herramientas de aprendizaje.

No debe olvidarse en este punto – en ningún caso en el que se esté haciendo referencia a contenidos – el establecimiento de los canales adecuados de distribución de los citados contenidos. Deben habilitarse las vías de acceso apropiadas a los mismos, una de las cuales será el Portal Educativo contemplado en la primera línea estratégica.

Si se consigue la conjunción de producción y distribución de contenidos educativos, se habrá logrado, indirectamente, incorporar a la Sociedad de la Información un nuevo elemento de demanda, constituido por docentes y alumnos, como consumidores directos de contenidos y NTICS relacionados con la formación. Pero además, si se logra que sean conscientes de las posibilidades que encierra la Sociedad de la Información, se producirá una demanda inducida enorme de todo tipo de servicios.

La segunda línea estratégica pretende dar respuesta a las carencias formativas detectadas en el campo de las nuevas tecnologías, puestas de manifiesto también en la Comunidad Foral a través del Observatorio del Empleo. Así, se realizará un gran esfuerzo en el aumento de programas y centros formativos en NTICS, incluyendo la adaptación de los currícula formativos, tanto para la formación básica y secundaria, como para la superior, la profesional y la continuada y ocupacional. Se espera como resultado una aportación destacada al desarrollo de nuevas cualificaciones.

Estas actuaciones pretenden, desde un punto de vista más general, dar a la población activa la posibilidad de adquirir una cultura de la Sociedad de la Información mediante el aprendizaje permanente, ya que, como se indica desde la Comisión Europea en el programa eEurope, “la alfabetización digital es un factor esencial de la capacidad de adaptación de la mano de obra y de la posibilidad de ofrecer empleo a todos los ciudadanos”.

Finalmente, se incorpora a este ámbito una línea estratégica en relación con la teleformación. Aunque el empleo general de las NTICS en formación se contempla dentro del ámbito *Mejora de la calidad mediante el empleo de NTICS*, las características especiales de este servicio han propiciado su tratamiento en este punto del Plan.

36.1. Líneas estratégicas de actuación

DESARROLLO DE CONTENIDOS EDUCATIVOS

Los contenidos son la base del proceso educativo. La disponibilidad de contenidos de elevada calidad desde el punto de vista pedagógico y de atractivo para el usuario merced al empleo de las nuevas tecnologías multimedia, así como la posibilidad de acceso a múltiples fuentes de conocimiento, conforman un claro camino de mejora en la calidad de la formación que tiene lugar en la Comunidad Foral.

Actuaciones

→ **Potenciación e impulso del Portal Educativo** que en la actualidad ya mantiene el Departamento de Educación y Cultura, el cual, al igual que se plantea para el Portal Sanitario²², debe erigirse en un punto de referencia regional sobre actividades y proyectos en educación, así como en un punto de encuentro entre profesores y alumnos de diversa procedencia, que favorezca la relación entre ambos colectivos.

El Portal Educativo constituirá una plataforma de cooperación entre los centros educativos y la Administración Foral, que ponga a disposición del ciudadano toda la información relativa a aquéllos – incluida la posibilidad de mantener la necesaria relación en temas administrativos: matriculación o consulta de calificaciones – y que sirva como soporte para facilitar recursos educativos en línea para las familias.

→ Promoción de la elaboración de **nuevos contenidos formativos multimedia**. Como medida complementaria – no hay que olvidar que el éxito de la producción de contenidos, sean del tipo que sean, se encuentra íntimamente ligado a la validez de los canales de distribución –, presencia en línea de los materiales y contenidos, bien a través del Portal Educativo, bien mediante canales alternativos, como pueda ser la Televisión Digital Terrenal de carácter autonómico.

→ Establecimiento de medidas que faciliten la **adaptación de contenidos actualmente en soporte tradicional a entornos multimedia**.

→ **Desarrollo de modelos pedagógicos que faciliten un empleo eficaz de las NTICS en la formación**, adoptándolos en el desarrollo de nuevas herramientas y contenidos. Creación de mecanismos para la valoración, desde un punto de vista pedagógico, de la calidad de los contenidos formativos multimedia.

Agentes

Departamento de Educación y Cultura; Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo; Centros Educativos; Profesionales docentes; Asociaciones de Padres de Alumnos; sector editorial.

FORMACIÓN EN NTICS

El Consejo Europeo de Lisboa estableció que *“existe un desfase creciente entre cualificaciones y necesidades en tecnologías de la información, en las que cada vez hay más empleos sin cubrir”*. En consecuencia, los sistemas de formación tienen que adaptarse a las exigencias de la sociedad del conocimiento y, por tanto, ofrecer oportunidades de formación adaptadas a esta necesidad.

²² Ver la línea de actuación denominada “Portal Sanitario”, en el ámbito de *Calidad de Vida y Cohesión Social*.

Actuaciones

- **Aumento significativo de plazas y cursos de formación sobre nuevas tecnologías**, orientados a aumentar la capacitación profesional de colectivos con especial necesidad de estos conocimientos – fundamentalmente, según se desprende de la información manejada por el Observatorio de Empleo, jóvenes titulados superiores en áreas de humanidades, desempleados, mujeres y determinados colectivos profesionales –.
- **Creación de una red de centros de aprendizaje en NTICS**, en los cuales se puedan poner en marcha los programas definidos en el punto anterior. Estos centros de aprendizaje pueden compartir ubicación, tecnologías y objetivos con los centros-taller de teletrabajo propuestos dentro de la línea estratégica de Teletrabajo, encuadrada en el ámbito de Calidad de vida y cohesión social.
- Elaboración de **programas sectoriales de formación en NTICS** destinados a colectivos específicos, con una necesidad evidente de conocimientos en esta materia – personal de la Administración Foral, personal sanitario o personal docente –.
- Divulgación y **apoyo a los programas de formación en NTICS en el sector privado**, especialmente en las PYMES y en ramas de escasa introducción de las NTICS, como la agroalimentaria.
- **Adaptación de los currícula formativos a las necesidades de la Sociedad de la Información**. Para responder a esta necesidad, desde la Administración Foral debe trabajarse, por una parte, en coordinación con el Ministerio de Trabajo, para la elaboración de currícula modulares que aumenten la cualificación de los destinatarios de los cursos, en los ámbitos de la Formación Profesional, la Formación Ocupacional y la Formación Continua.

Asimismo, debe tenerse en consideración, de igual manera, la adaptación de los currícula de la enseñanza primaria y secundaria, para adecuar la formación de los jóvenes desde la base a la realidad de la Sociedad de la Información, y de los currícula superiores, de manera que los titulados superiores navarros estén perfectamente preparados para hacer frente al competitivo mercado laboral que les espera.

Agentes

Departamento de Educación y Cultura; Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo; Ministerio de Trabajo; INAP; Centros de Formación.

TELEFORMACIÓN

Esta línea de actuación se plantea como objetivo demostrar la viabilidad del desarrollo de la actividad formativa a distancia, mediante el empleo de medios telemáticos, en todos los niveles de la enseñanza reglada y de la formación a profesionales.

Actuaciones

- Desarrollo de un proyecto piloto de **Campus Virtual**, que permita la asistencia a distancia a cursos desarrollados en la Universidad Pública de Navarra, a través de medios telemáticos.
- Puesta en marcha de **actividades de formación para teleformadores**, que les permita familiarizarse con las tecnologías empleadas y desarrollar técnicas pedagógicas adaptadas a éstas.
- **Fomento de la implantación de la teleformación en la empresa.** Establecimiento de acuerdos con las asociaciones empresariales para la incorporación de la teleformación a la empresa, como solución a los problemas que plantea la formación especializada de sus técnicos, principalmente mediante el abaratamiento de costes – eliminando los de desplazamiento – y la prestación simultánea de la formación a trabajadores ubicados en distintos centros.

Esta línea de actuación puede canalizarse a través de acuerdos con asociaciones empresariales, centros de formación y empresas del sector de las NTICS – operadores, proveedores de tecnología, desarrolladores de contenidos – para definir los servicios a prestar – contenidos, formadores, medios tecnológicos, destinatarios, financiación –. El apoyo de la Administración podría concretarse en la subvención de programas o proyectos piloto presentados desde consorcios formados por los tres tipos de agentes citados anteriormente, valorando la posterior extensión de los elementos definidos.

Agentes

Departamento de Educación y Cultura; Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo; Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones; Universidad; Centros de Formación; Profesionales Docentes.

36.2. Reflejo en el Catálogo de Actuaciones

Componen las iniciativas del Catálogo de Actuaciones que quedan encuadradas en este ámbito las correspondientes a la categoría *F. Empleo de NTICS en los ámbitos competenciales del Gobierno Foral* con incidencia directa en las líneas estratégicas definidas – contenidos educativos, formación en NTICS, teleformación –. Esta categoría agrupa actuaciones cuyo objetivo es la mejora de los servicios prestados por la Administración Foral de manera indirecta - a través de centros asistenciales, centros educativos, bibliotecas o administraciones locales - mediante el empleo de NTICS. Asimismo, se incluyen proyectos de teleformación o formación en NTICS, teletrabajo y telemedicina.

Empleo de NTICS en programas de formación

Desarrollo de programas de formación sobre las NTICS o apoyados en las mismas.

Actuaciones

- Formación telemática del profesorado.
- Centro de Autoaprendizaje de Idiomas (C.A.I).
- Actuación: Aula Virtual de la UPNA en Tudela.
- Plan de formación en NTICS para el personal de la Administración Foral
- Plan de formación en NTICS para los colectivos profesionales relacionados con la Administración de Justicia
- Programa piloto para la teleformación en idiomas

Portal de Educación

Página WWW que incorpora contenidos de la D.G. de Educación y de los centros educativos, constituyéndose en un punto de referencia educativo en Internet para la Comunidad Foral.

Actuaciones

- Portal de Educación.

Plan de Formación en NTICS

Elaboración y desarrollo de un Plan de Formación en NTICS destinado a colectivos cuya capacitación profesional es susceptible de mejora con este tipo de conocimientos.

Actuación

- Plan de Formación en NTICS

Gestión centralizada de los centros educativos

Desarrollo e implantación de un sistema de información que permita la gestión centralizada de la información académica y administrativa de los centros, así como el acceso a la misma a través de Internet.

Actuación

- Centralización de los datos de gestión de los centros docentes

37. Industria y comercio

La incorporación de los sectores industrial y comercial a la Sociedad de la Información estará marcado por el acierto y la actitud ante los siguientes factores decisivos: la adopción en los procesos internos – productivos o no – de las nuevas tecnologías de la información y de los cambios en la cultura de la empresa que implican; el acercamiento a la nueva forma de hacer negocios en una economía cada vez más articulada en torno a la Red; y el desarrollo de un poderoso tejido industrial en torno al sector de las tecnologías de la información.

El primero de los factores citados ha sido abordado en el ámbito de actuación denominado “Mejora de la calidad mediante las NTICS”, en el que se aboga por una incorporación de las NTICS a los procesos productivos y de gestión, especialmente en las pequeñas y medianas empresas.

Con respecto a la segunda de las consideraciones anteriores, es necesario arbitrar medidas encaminadas a alentar a las empresas – y en especial a las PYMES – a que inicien o mejoren su presencia en Internet y se preparen para competir en un mercado en el que cobrará una importancia cada vez mayor el comercio electrónico. En relación con este objetivo, se deben impulsar actuaciones que posibiliten el posicionamiento competitivo de la industria navarra, principalmente apoyo financiero y tecnológico para el acceso a nuevos mercados, tanto externos como internos.

Con ello debe tratar de lograrse que la empresa navarra conozca las capacidades y limitaciones de las tecnologías clave en la economía en red, se anticipe en el establecimiento de su presencia en Internet, se prepare para un crecimiento elevado y cobre ventaja mediante la personalización de su oferta de bienes y servicios.

Mediante las campañas de divulgación oportunas, el Gobierno Foral debe hacer llegar, tanto a empresarios como al público, la suficiente información para dejar claro el concepto de comercio electrónico: sus ventajas, pero también las necesarias precauciones; asimismo, serán imprescindibles acciones cuyo objetivo sea el fomento de la oferta, mediante el establecimiento de negocios basados total o parcialmente en el comercio electrónico y la incorporación a éste de las empresas de la “vieja economía”; y, finalmente, se tratará de impulsar la demanda, eliminando las actuales incertidumbres y generando confianza en el público para acrecentar el consumo.

El tercer elemento citado es el desarrollo del tejido industrial en el sector de las tecnologías de la información²³. Se ha citado en más de una ocasión en

²³ Entre las que se incluyen las de creación de contenidos, tratadas en el ámbito “Contenidos y Presencia en la Red”.

el presente documento el peso que este ámbito empresarial tendrá en la economía europea y mundial, tanto en lo que se refiere a magnitudes de negocio como a generación de puestos de trabajo.

Por tanto, desde el Gobierno Foral se impulsará la creación, el crecimiento y la aplicación de la innovación en empresas diseñadoras y fabricantes de componentes electrónicos, audiovisuales, proveedoras de servicios en NTICS, operadoras de telecomunicaciones y demás integrantes del sector. Para ello, se emplearán los instrumentos de los que dispone la Administración Foral, articulados en torno a la asesoría tecnológica y de negocio y al apoyo financiero.

37.1. Líneas estratégicas de actuación

RED TEMÁTICA DE PYMES (NAVACTIVA)

El objeto de esta línea estratégica es propiciar la presencia activa de las PYMES navarras en Internet, facilitándoles el acceso al comercio electrónico, la aplicación de las NTICs a su actividad, la relación con la Administración y el intercambio de información.

Esta línea estratégica, que ya se encuentra en desarrollo, cuenta con la participación del Gobierno de Navarra (Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones), de dos sociedades públicas del mismo (Agencia Navarra de Innovación y CEIN), de la Cámara Navarra de Comercio e Industria y del operador de telecomunicaciones RETENA

Actuaciones

- Creación de un sitio en Internet – **Red Temática Virtual de Empresas, también llamada Navactiva**– que permita la presencia activa de las PYMES navarras en Internet, con servicios de información, comunicación y transacción entre las empresas y la Administración Pública y entre las empresas entre sí.
- **Creación de intranets y plataformas sectoriales** en las que estarán presentes proveedores, fabricantes, mayoristas y minoristas, que favorecerán el intercambio entre las empresas y permitirán aprovechar oportunidades de negocio.
- Elaboración de un **catálogo electrónico de productos y servicios**.
- Constitución de una **plataforma de comercio electrónico**²⁴ entre las empresas integrantes de la Red y hacia sus clientes.
- Incorporación de **información complementaria, de utilidad para las empresas**, referida a los trámites administrativos que deben cumplimentar, a recursos humanos (oferta y demanda de puestos de trabajo, cursos de formación, etcétera), oferta de suelo industrial, calendario fiscal, oferta de centros tecnológicos o equipamientos.

²⁴ Ver línea estratégica "Fomento del Comercio Electrónico", en este mismo ámbito de actuación.

Agentes

Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo; Agencia Navarra de Innovación; Cámara de Comercio; CEIN; operadores de telecomunicaciones; tejido empresarial navarro.

FOMENTO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

El Consejo de Lisboa estableció la necesidad de aprobar toda la legislación pendiente sobre comercio electrónico para finales del año 2000, de manera que los Estados miembros la incorporen a la legislación nacional antes del fin de 2001. Por ello, Navarra debe estar preparada para competir en un mercado, el del comercio electrónico, que en el próximo año dispondrá de todos los elementos necesarios para su definitiva eclosión.

En este sentido, se plantean una serie de actuaciones centradas en torno a la información – destinada tanto a empresarios como a consumidores –, el fomento de la oferta – establecimiento de negocios – y el de la demanda – básicamente, generar la confianza del consumidor –.

Actuaciones

- **Divulgación**, a empresas y particulares, **de conocimientos sobre las características del comercio electrónico**: posibilidades que ofrece, principales ventajas, legislación existente, garantías aplicables, tasas e impuestos o cuestiones técnicas.
- **Acciones encaminadas a la protección del consumidor** – tal como recomienda el Consejo de Lisboa –, de manera que se genere la confianza de los usuarios en los proveedores, en los sistemas de pago y en los servicios de defensa del consumidor, fomentando de esta manera la demanda de servicios de comercio electrónico.
- Apoyo al **establecimiento de las empresas navarras en Internet para prestar servicios de comercio electrónico**, principalmente en aquellos ámbitos en los que pueda resultar más factible, como puedan ser el turismo o la distribución de contenidos digitales.

Apoyo, asimismo, de la incorporación a este canal de venta de productos y servicios con una fuerte imagen navarra.
- Desarrollo de **proyectos piloto de comercio electrónico** que integren los tres pilares sobre los que se asienta esta actividad: la empresa comercializadora, la banca y la logística de distribución, a la que quizás no se le presta toda la atención debida cuando se estudian proyectos de comercio electrónico.
- Apoyo al **desarrollo de aplicaciones informáticas relacionadas con el comercio electrónico**, fundamentalmente las orientadas a las PYMES, que integren la gestión de todos los procesos de *back-office* involucrados: pedidos, almacenamiento, distribución...

- Actividades de **promoción del comercio electrónico desde la Administración Foral**, mediante el estudio sobre la conveniencia de crear un ente certificador propio y la puesta en marcha de la telecontratación²⁵.

Agentes

Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo; Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones; Departamento de Presidencia, Justicia e Interior; Departamento de Economía y Hacienda; empresas del sector; entidades financieras.

DESARROLLO EN LA COMUNIDAD FORAL DEL TEJIDO INDUSTRIAL EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES, NUEVAS TECNOLOGÍAS Y AUDIOVISUAL

Esta línea estratégica tiene por objeto el desarrollo del tejido empresarial navarro en los sectores más directamente relacionados con la Sociedad de la Información: las telecomunicaciones, las nuevas tecnologías y el audiovisual.

Actuaciones

- **Apoyo en la creación y desarrollo de nuevas empresas del sector**. Este apoyo puede concretarse en diferentes aspectos
- ❑ Creación de viveros de empresas del sector de las NTICS, en el que se ofrezca espacio físico y virtual para el desarrollo del negocio.
 - ❑ Ofrecimiento de asesoramiento y apoyo, desde la creación y gestión de la empresa hasta la orientación en diversos ámbitos del negocio, incluidos las barreras y obstáculos en su desarrollo.
 - ❑ Asesoramiento tecnológico, en relación con las potenciales necesidades en NTICS de la empresa.
- **Fomento de la cooperación tecnológica**, mediante programas de cooperación empresarial y redes de emprendedores.
- Puesta en marcha de **medidas económicas**, tales como el tratamiento fiscal específico a este tipo de actividades o la definición de nuevos instrumentos de financiación y apoyo a la capitalización de empresas.
- **Promoción exterior de la industria navarra de la Sociedad de la Información**, incentivando la participación en programas europeos o conformando un Portal Tecnológico que le permita el acceso a un mercado mucho mayor que el de su entorno geográfico.

Evidentemente, esta línea estratégica presenta puntos en común con otras de las planteadas en este documento, tales como el Portal de PYMES – del cual podrán formar parte las PYMES del sector de las NTICS – o el fomento de la industria de producción de contenidos, parte integrante del sector empresarial de la Sociedad de la Información.

²⁵ Ver línea estratégica “Telecontratación”, en el ámbito *Gobierno Electrónico*.

Deberán arbitrarse las medidas oportunas para aprovechar las sinergias existentes entre las tres líneas de actuación, en pro del beneficio del sector en la Comunidad Foral.

Agentes

Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo; Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones; Departamento de Economía y Hacienda; empresas del sector.

37.2. Reflejo en el Catálogo de Actuaciones

Un conjunto de las actuaciones catalogadas como categoría *D. Desarrollo tecnológico y uso de NTICS en la empresa* se encuadran en este ámbito de actuación. Son acciones cuyo objetivo es la promoción del desarrollo tecnológico o el uso de nuevas tecnologías, incluyendo el comercio electrónico, en la empresa y en diferentes sectores económicos.

Plan de Internacionalización de la Empresa Navarra

Plan desarrollado por la Dirección General de Comercio y Turismo para la proyección de la empresa navarra al mercado exterior.

Actuaciones

- Bolsa de jóvenes profesionales
- Información sobre la tramitación de solicitudes de comercio exterior
- Plan de apoyo a empresas exportadoras para el empleo de NTICS

Red Temática Virtual de Empresas

Creación de una red temática virtual en Internet con servicios de información, comunicación y transacción entre las empresas y la Administración Pública y entre las empresas entre sí.

Actuación

- Red Temática Virtual de Empresas (Navactiva).