

---

# El caso de la Diputación de Huesca

Carlos Becana Sanahuja

*Asesor técnico del Área de Nuevas Tecnologías. Diputación de Huesca*

**SUMARIO. 1. Introducción. Los problemas de gestión y acceso a la tecnología y al conocimiento en los pequeños municipios y el papel de las entidades supramunicipales. 2. El proyecto Diputación Digital de Huesca 2003-2007. 2.1. Garantizar la igualdad de oportunidades en el ámbito tecnológico. 2.2. Desarrollar políticas que fomenten la alfabetización y la dinamización digital. 2.3. Desarrollo de servicios públicos digitales en las Entidades Locales de la provincia. 3. Avanzando hacia la Administración electrónica. 4. La implementación de las soluciones tecnológicas. 5. Evaluación y resultado de los programas. 6. Acciones en materia de formación y comunicación. 7. Políticas dirigidas al uso de los servicios por parte de los ciudadanos. 8. Lecciones aprendidas y conclusiones. 9. Plan estratégico 2007-2011.**

## **1. Introducción. Los problemas de gestión y acceso a la tecnología y al conocimiento en los pequeños municipios y el papel de las entidades supramunicipales**

La importante atomización de la Administración local española, donde la mayoría de los municipios son de muy pequeño tamaño, pocos recursos y pocos conocimientos técnicos y tecnológicos, implica una importante necesidad de intermediación. Esta labor ha de ser abordada por las Diputaciones Provinciales, y con carácter global por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). El ámbito tecnológico y de modernización administrativa no es una excepción, y se topa con la dura realidad, pequeños y medianos municipios que necesitan soporte y asesoramiento para la implantación de las soluciones tecnológicas.

Pero hemos de entender que estas tecnologías no son exclusivamente las infraestructuras de comunicaciones, el equipamiento informático, etc., son también la parte de intangible de ellas: el conocimiento, la capacidad de atracción a personas, empresas y organizaciones que consiguen crear una atmósfera de innovación y progreso. Por todo ello, y aunque es indudable que la tecnología es importante, al fin y al cabo se trata de un medio para aplicar y compartir conocimiento, estableciendo sinergias

cooperativas entre las diferentes Administraciones Públicas que nos permitan optimizar nuestros recursos tanto humanos como económicos.

Antes de iniciar la exposición quisiera clarificar nuestra realidad demográfica y territorial, que puede ser un espejo donde muchas otras zonas rurales del territorio nacional pueden verse reflejadas. De esta descripción se pueden extraer algunas ideas replicables en cualquier ámbito rural de nuestro país. La provincia de Huesca tiene una densidad de población muy baja y una gran extensión geográfica: 13.192 km<sup>2</sup>. Existen 202 municipios, con más de 750 núcleos de población, para un total de 220.000 habitantes, teniendo la mayoría de ellos entre 100 y 500 habitantes, y siendo nuestra densidad de población de menos de 17 habitantes por kilómetro cuadrado. A continuación se muestra una tabla con la distribución de la población de los municipios oscenses a fecha 1 de enero de 2009, a excepción de la capital.

N.º habitantes	< 101	De 101 a 500	De 501 a 1.000	De 1.001 a 2.000	De 2.001 a 3.000	De 3.001 a 5.000	De 5.001 a 10.000	De 10.001 a 20.000
N.º municipios	16	124	30	18	4	3	1	5

Fuente: Instituto Nacional de Estadística.

De acuerdo con esta descripción, en el año 2003 se crea la Comisión de Nuevas Tecnologías en la Diputación Provincial de Huesca, la cual diseña un plan estratégico denominado "Diputación Digital de Huesca".

## 2. El proyecto Diputación Digital de Huesca 2003-2007

Este plan se convierte en el documento marco de trabajo de la Diputación Provincial de Huesca en el ámbito tecnológico, y nace con los siguientes objetivos:

### 2.1. Garantizar la igualdad de oportunidades en el ámbito tecnológico

El principal objetivo que debemos cumplir en una provincia de ámbito rural, es la igualdad de oportunidades de los ciudadanos de todos los municipios, independientemente de su situación geográfica y tamaño. Aquí es donde encontramos el primer problema; hasta hace muy poco, el acceso a las tecnologías de la información se regía únicamente por intereses privados (que marginaban a los municipios menos poblados) y distaba de ser un derecho universal como ordenaban las directivas de la Unión Europea.

Para paliar estas deficiencias, desde la Diputación Provincial de Huesca trabajamos para crear una red de infraestructura tecnológica que permita el acceso a esta nueva sociedad a los ciudadanos del ámbito rural. Pero además entendemos que la mayor prueba de la apuesta de esta casa son los más de 200 telecentros instalados en nuestra provincia desde el año 2003.

## **2.2. Desarrollar políticas que fomenten la alfabetización y la dinamización digital**

Una vez las tecnologías están a disposición de los ciudadanos, es imprescindible que desde las Administraciones se desarrollen programas que permitan su inclusión digital, además de intentar forjar una red de dinamizadores que, una vez formados, puedan desarrollar nuevas iniciativas de forma continuada en el tiempo, al margen de iniciativas concretas.

Hay que tener en cuenta que, cuando hablamos de la temida brecha digital, parece que el problema es únicamente la llegada o no de la tecnología, pero también la brecha se produce motivada por otros aspectos, como puede ser en este caso la edad o el nivel económico y cultural; por todo ello, y desde nuestro punto de vista, es necesario velar porque la posibilidad de utilización de las TIC llegue a todos los sectores de población.

La Diputación Provincial en este sentido puso en marcha, en el año 2005, la Red de Telecentros del Altoaragón, con un servicio de Dinamización y un Taller de Empleo con diez alumnos, distribuidos territorialmente, que están a disposición de los municipios para ayudar a desarrollar cualquier iniciativa, alineada con el desarrollo de la Sociedad de la Información en la provincia de Huesca.

## **2.3. Desarrollo de servicios públicos digitales en las Entidades Locales de la provincia**

Los municipios de la provincia de Huesca con escasos recursos y habitantes, requieren de la colaboración de otras instituciones para que faciliten su presencia en Internet.

No obstante hay que tener en cuenta que estamos desarrollando nuevos modelos de relación con los ciudadanos, y, a nivel de eficacia y legalidad, deben ser tan fiables como los tradicionales, y que por lo tanto hay una serie de premisas que se deben tener presentes. Sobre este punto versará el resto de esta ponencia: los criterios de relación entre los ciudadanos, Ayuntamientos y empresas con las Administraciones, por medios electrónicos. Uno de los principales objetivos del programa Diputación

Digital de Huesca, era aunar en una única plataforma tecnológica la comunicación con los Ayuntamientos, ciudadanos y empresas; las funcionalidades de dicha plataforma se describen en los siguientes puntos:

1. Permitir una comunicación fácil y fluida entre Ayuntamientos de la provincia y otras Entidades Locales con la Diputación Provincial de Huesca, mediante la creación de servicios en plataforma web privada.
2. Asegurar que todos los Ayuntamientos de la provincia tuvieran presencia en Internet.
3. Ofrecer contenidos y servicios a los ciudadanos, a través de una plataforma web pública, de modo que ésta sea su referente de comunicación con la Diputación Provincial de Huesca, e incluyendo elementos que no les proporcionen otros medios de comunicación con la Administración. Esto implicó una personalización de los contenidos, de acuerdo con el interés y perfil de los posibles usuarios.

Como resultado, se creó una plataforma web que, en sí misma, constituye una herramienta de trabajo interna para el personal de la Diputación Provincial de Huesca, y que integra sus procesos administrativos en su relación con terceros: Ayuntamientos, empresas, ciudadanos, etc.

El programa se puso en marcha dividiéndolo en dos grandes fases: el desarrollo del portal público orientado a ciudadanos y empresas, y el desarrollo de la extranet con los Ayuntamientos, así como la creación de los primeros servicios electrónicos en ambos contextos.

A nivel tecnológico, en todo el proyecto se ha utilizado *software* libre y en su mayoría de código abierto: Linux, Apache, Tomcat, PHP, MySQL, PostgreSQL... Adicionalmente, se desarrollaron integraciones con aplicativos internos de la Diputación, priorizando la utilización de *Web Services*.

Para el correcto desarrollo del proyecto, la Diputación se dotó de la infraestructura necesaria (equipamiento y conectividad) y de capacitación profesional suficiente para garantizar la sostenibilidad del servicio prestado. Una vez la dimensión tecnológica de la Diputación de Huesca es suficiente para el nivel de programas a desarrollar, y visto que a principios del año 2006 las estrategias de la Unión Europea y la del Gobierno Español se alinean con los objetivos de establecer derechos a la ciudadanía respecto a su relación telemática con las Administraciones Públicas, desde la Diputación de Huesca se redefinen ciertas líneas de actuación y se define el modelo de relación entre los Ayuntamientos de la Provincia y la propia Diputación Provincial de Huesca.

### 3. Avanzando hacia la Administración electrónica

A comienzos de 2006, y con toda la experiencia previa acumulada como punto de partida, la Diputación Provincial de Huesca se planteó una continuidad del proyecto Diputación Digital, ampliando sus objetivos e incluyendo nuevas actuaciones en el ámbito de la e-Administración, esta vez más avanzadas. Así, más que un proyecto, en la actualidad se trata de un programa marco en el cual se han incluido multitud de actuaciones y proyectos. Para su ejecución y correcta traslación a todos los municipios de la provincia de Huesca, se han firmado convenios de colaboración con 211 Entidades Locales de la Provincia, entre las cuales se incluyen las 10 Comarcas y 200 Ayuntamientos.

Dichos convenios son el instrumento que regula la colaboración entre la Diputación y las Entidades Locales de la provincia, para la implantación y extensión de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, como fórmula para la mejora de la gestión administrativa de las Administraciones, para el acercamiento de los servicios públicos a la población de la provincia de Huesca, así como para incentivo al desarrollo social y económico en el Altoaragón.

Además de la colaboración con las Administraciones locales, que se ha articulado a través de los mencionados convenios, también es objetivo del programa ofrecer nuevos contenidos y servicios a los ciudadanos, de modo que la plataforma web de la Diputación sea su referente de comunicación con la Diputación Provincial de Huesca, incluyendo elementos que no les proporcionen otros medios de comunicación con la Administración. Para ello se buscó una orientación y personalización de los contenidos de acuerdo con el perfil de los usuarios. Para los Ayuntamientos se creó un espacio privado (una extranet), a través de la cual pueden acceder a servicios y herramientas específicas para la gestión municipal. Los ciudadanos utilizan la parte pública de la plataforma web.

Junto a este objetivo genérico, a nivel más específico, los objetivos del programa Diputación Digital para el período 2003-2007 fueron:

- Avanzar en la implantación de la Administración electrónica:
  - Ofrecer nuevos servicios (trámites) más avanzados a los ciudadanos y Ayuntamientos a través de la plataforma web. Entre estos servicios se incluyen, por ejemplo, aquellos que requieren de identificación digital de los usuarios.
  - Consolidar y elevar la calidad en los servicios ya prestados.

- Mejorar la gestión, atención y productividad de los Ayuntamientos que hayan firmado convenio con la Diputación Provincial, y de la propia Diputación, impulsando un cambio cultural hacia una nueva metodología de trabajo.
- Facilitar el intercambio de información entre Administraciones: Ayuntamientos - Diputación Provincial de Huesca - Administración autonómica - Administración central.
- Disponer de una arquitectura tecnológica eficaz en la prestación de los servicios implantados, y a su vez flexible y abierta a la adición de nuevos servicios o aplicaciones por parte de las Administraciones que lo requieran.
- Disponer de una plataforma tecnológica segura, que garantice la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.

Aparte de estos objetivos tecnológicos, la Diputación Provincial de Huesca también garantiza:

- La coordinación y el buen funcionamiento del programa.
- El establecimiento de líneas de financiación para el correcto desarrollo del programa.
- La organización de una asamblea anual de Entidades Locales en la que se explican los avances del programa y se debaten nuevas iniciativas.

Es en este punto donde es importante realizar una matización imprescindible: la realidad de nuestro territorio hace que la dificultad a la hora de que los pequeños municipios utilicen las herramientas de Administración electrónica no esté en el desarrollo de las mismas, sino en la planificación de su implantación, su sostenibilidad y evolución, además de la capacidad de soporte y formación continua; por todo ello, en el siguiente capítulo vamos a incidir en la solución de esta problemática.

## 4. La implementación de las soluciones tecnológicas

En todos los desarrollos de aplicaciones y posteriores implantaciones, la Diputación de Huesca ha seguido una filosofía común basada en las siguientes premisas:

- Las actuaciones deben ser generalizables, para transformarlas en actuaciones globales que conlleven un beneficio para todas las Entidades Locales y por tanto sobre todos los ciudadanos de la provincia.

De esta forma se optimizan los recursos dedicados, dado que los costes de su ejecución tienen un impacto territorial y demográfico mucho mayor.

- En el caso particular de desarrollo o implantación de sistemas informáticos, se prioriza:

- El uso de sistemas informáticos y aplicaciones promovidos por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, el Ministerio de la Presidencia (antiguas competencias del Ministerio de las Administraciones Públicas), y la Federación Española de Municipios y Provincias.
- La generación de aplicaciones modulares, y multientidad, que permitan su instalación en un único centro (la Diputación Provincial), y su ejecución por parte de las diferentes Administraciones de la provincia vía web y en modo “servicio”.

De esta forma:

- Se simplifican la gestión y mantenimiento posterior de las soluciones tecnológicas desarrolladas, y se reducen sus costes.
- Se garantiza la sostenibilidad de los servicios electrónicos puestos en marcha a través de los sistemas informáticos implantados.

Y, en consecuencia, se aumenta el espectro de Entidades Locales que implantan estos sistemas, permitiendo que las “más pequeñas”, que disponen de menos recursos materiales y humanos, puedan poner en marcha estas soluciones y servicios.

- Intentar además fomentar el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre todas las Entidades Locales de la Provincia.

A continuación se describen las herramientas desarrolladas dentro del programa, y que cubren los objetivos descritos anteriormente. Otras iniciativas desarrolladas en el programa se recogen en otros apartados de esta experiencia.

**Portales públicos de Ayuntamientos:** Basados en Pista Local/Pista Local Plus: herramienta de software libre, la versión plus del programa es una evolución del gestor de contenidos de la plataforma web de la Diputación de Huesca; este software fue liberado y cedido gratuitamente a la FEMP por esta Diputación. Actualmente más de 2.500 Ayuntamientos en España realizan su portal web con esta herramienta, e incluso algunas Administraciones locales de Latinoamérica. La Diputación Provincial ha puesto en marcha varias convocatorias públicas para la creación de portales municipales con esta herramienta. Resultado: 188 portales municipales en marcha en la actualidad.

- Ejemplos: [www.hecho.es](http://www.hecho.es); [www.binaced.es](http://www.binaced.es); [www.velilladecinca.es](http://www.velilladecinca.es); [www.elgrado.es](http://www.elgrado.es).

- Ejemplo latinoamericano: Ayuntamiento de La Guardia, en Bolivia ([www.laguardiabolivia.org](http://www.laguardiabolivia.org)).

**Extranet Municipal:** está dirigida a personal y secretarios de las Administraciones locales de la provincia, y contiene información de utilidad para estas entidades. Su acceso es restringido a usuarios registrados a través del portal de la DPH. Se puede encontrar información sobre subvenciones, hacer la gestión de la subvención (respuesta inmediata a la solicitud, gestión de la tramitación), iniciar trámites ante la Diputación (archivo, asesoría económica, asesoría jurídica, cultura, ayudas y subvenciones, desarrollo, nuevas tecnologías y obras), enviar notificaciones (generar notificaciones a grupos de usuarios, histórico), efectuar la autoliquidación del boletín oficial de la provincia, gestión tributaria (listado de impuestos gestionados por el municipio, pago de tributos, actualización de domiciliaciones bancarias), cálculo de impuestos (IBI urbana, vehículos), y participar en foros de debate.

### Herramientas de Gestión Municipal:

- **Contabilidad Municipal (BASICAL):** Aplicación desarrollada por la Intervención General de la Administración del Estado, que pretende dar soporte informático a las operaciones y resto de información que contiene el Modelo Básico del Sistema de Información Contable para la Administración Local (SICAL-Básico). El área de Nuevas Tecnologías de la Diputación proporciona a los Ayuntamientos de la Provincia el asesoramiento en la instalación y mantenimiento de la aplicación.
- **Registro Entrada/Salida:** Aplicación web multientidad desarrollada por la DPH y que permite a las Entidades Locales mantener un registro de entrada y salida de documentos en su gestión cotidiana. La Diputación de Huesca ya tiene en explotación este software en sus dependencias, y quiere hacerlo extensible al resto de Ayuntamientos de la Provincia. Este software fue también liberado y cedido a la comunidad de usuarios de la Federación Española de Municipios y Provincias.
- **Sistema de Información Geográfica (LOCALGIS):** Sistema de Información Territorial para Ayuntamientos. En base a una cartografía, permite geo-referenciar la información y la gestión municipal, proporcionando así a los Ayuntamientos y a los ciudadanos servicios en línea basados en sistemas de información geográfica (SIG). Se trata de una aplicación de software libre que amplía el abanico de las ofrecidas por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, la FEMP y la Diputación Provincial de Huesca.
- **Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM):** Se trata de aplicativos de gestión interna (*Back Office*), sobre los que se apoyará la operativa de las propias Administraciones locales para facilitar la realización de los procesos de tramitación siguiendo un flujo de trabajo (*workflow*), permitiendo la gestión homogénea de los procedimientos y alimentando coherentemente el repositorio

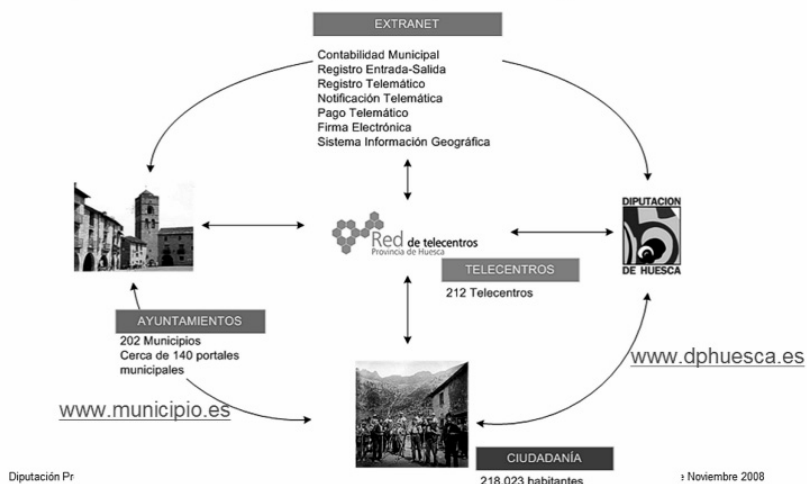


de información corporativo. El Gestor de Expedientes controlará la situación de todos los trámites, visualizando los nuevos trámites, los que se están realizando, la prioridad de los mismos, estadísticas de su carga de trabajo, etc. Esta herramienta ha sido desarrollada también dentro del Programa Avanza Local del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

- Avanza Local Padrón:** Sistema Integrado de Gestión de Habitantes del INE para el soporte a la Gestión del Padrón Continuo, que integre todos los procedimientos relacionados con la gestión de la población: cifras, electoral, intercambio de datos con otras Administraciones, estadísticos y de gestión, cumpliendo con los criterios de seguridad, normalización y conservación de las aplicaciones establecidos por el Consejo Superior de Informática. Se pretende disponer de un sistema transaccional en línea, que ayude a establecer los mecanismos de gestión cooperativa entre los diferentes agentes que intervienen en la gestión de la población, con objeto de resolver los problemas de coordinación de los Padrones Municipales con las Entidades Locales, especialmente los municipios, y evitar la inconsistencia de la información que les afecte, contando con una base de datos única de Padrón de Habitantes y con formularios y procedimientos normalizados de intercambio de información. Este servicio estará basado en los desarrollos de la plataforma web de la Diputación de Huesca y del Sistema de Información Territorial LOCALGIS, y sus prestaciones se han definido con detalle junto con los servicios competentes del Instituto Nacional de Estadística y de la Federación Española de Municipios y Provincias.



### Esquema resumen del Programa Diputación Digital de Huesca



## Herramientas de Administración electrónica:

- **Registro Telemático:** Aplicación web que permite a los Ayuntamientos la presentación electrónica, a través de Internet, de documentación dirigida a la Diputación de Huesca y con plena validez legal. Para poder garantizar la personalidad jurídica de quien remite la documentación se usan certificados electrónicos de usuario (se admiten los emitidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) y el DNI electrónico).
- **Notificación Telemática:** Aplicación web que permite a los Ayuntamientos la recepción electrónica, a través de Internet, de documentos emitidos por la DPH con plena validez legal. Del mismo modo que en el Registro Telemático, se utilizan certificados electrónicos de usuario. De este software fue también liberado el código y cedido a la comunidad de usuarios de la Federación Española de Municipios y Provincias.
- **Pago Telemático:** Aplicación web que permite el pago de recibos por vía telemática a través de entidades bancarias, y utilizando un certificado de firma digital.

Las tres herramientas anteriores se han integrado hasta la fecha con trámites de la Diputación de Huesca, y están en proceso de extensión a las EE.LL. de la provincia.

- **Desarrollo de nuevos módulos para el programa de recaudación:** En la actualidad, ya se permite el intercambio automatizado de ficheros de recaudación entre la Diputación y los Ayuntamientos a través de la extranet.
- **Desarrollo de políticas de uso de Firma Digital:** La Diputación Provincial de Huesca es entidad acreditadora para la obtención de los certificados electrónicos de la FNMT.
- **Pilotos sobre Televisión Digital Terrestre (TDT):** Desarrollo de una aplicación interactiva accesible a través de Televisión Digital Terrestre (emitida a través de Aragón Televisión), y que permite a la corporación provincial ofrecer los siguientes servicios al ciudadano:
  - Información estática sobre la propia corporación: estructura, historia, etc.
  - Información dinámica: concursos, licitaciones, oposiciones, boletín de la provincia, etc.
  - Acceso a servicios interactivos con áreas de la Diputación: realización de trámites, como la solicitud de adopción de perros.

## 5. Evaluación y resultado de los programas

Como resultado de este programa destinado a la implantación de la Administración electrónica se dispone de una plataforma web, que sirve de herramienta de trabajo e instrumento de información para ciudadanos, empresas, Ayuntamientos y otras Administraciones de la provincia, y a la que hoy se puede acceder por múltiples canales incluida la Televisión Digital Terrestre. Además se ha diseñado un conjunto de herramientas que ponen a nuestra provincia en un buen punto de partida para adaptarse a la nueva legislación en materia de Administración electrónica con celeridad.

En la plataforma web de la Diputación Provincial de Huesca, ya existe un conjunto de trámites electrónicos; por ello, y con el objetivo de que estas tramitaciones puedan llegar a su fase final sin necesidad de que los ciudadanos tengan que personarse en el Registro General de la entidad, la Diputación de Huesca puso en marcha recientemente el Registro electrónico, después de la aprobación de su Reglamento,<sup>1</sup> una herramienta que ha catalogado, de momento, 34 modelos diferentes para su tramitación desde el ordenador. En estos momentos más de 80 Ayuntamientos únicamente utilizan medios telemáticos para insertar los anuncios en el Boletín Oficial de la Provincia de Huesca, siendo más del 50% del total de los anuncios los que se tramitan íntegramente de forma telemática. Estos módulos de registro de entrada y salida, además del registro telemático, y perfil de contratante, forman parte del paquete de soluciones de la herramienta PISTA LOCAL+, por lo que cualquiera de los 188 Ayuntamientos de la Provincia que han desarrollado su sede electrónica con esta solución, libre y gratuita, pueden poner en funcionamiento estos módulos cuando lo consideren oportuno. Como hemos descrito anteriormente, la implantación de las soluciones debe ser complementada con líneas de formación y comunicación, dirigidas a los propios Ayuntamientos, pero por supuesto también a la ciudadanía, con objeto de que conozcan todas aquellas soluciones telemáticas que le facilitan su relación con la Administración sin necesidad de desplazamientos físicos, la mayoría de las ocasiones innecesarios.

## 6. Acciones en materia de formación y comunicación

Desde el inicio del proyecto, la página web de la Diputación Provincial de Huesca centraliza toda la información de la institución y la necesaria en las relaciones con el resto de Administraciones y los ciudadanos. Por eso es importante dar a conocer la

---

1. *Vid.* Boletín Oficial de la Provincia de Huesca, núm. 98, de 22 de mayo de 2007.

página web [www.dphuesca.es](http://www.dphuesca.es) y el proyecto Diputación Digital de Huesca a todos los usuarios de sus servicios. Como complemento para la mejora de la comunicación en base al portal, se han establecido actividades con el objeto de formar a los responsables de Ayuntamientos en el uso de los servicios que se ofrecen en [www.dphuesca.es](http://www.dphuesca.es), y potenciar la familiaridad del uso de Internet. Para ello se estableció la Asamblea Anual.

La Asamblea Anual, que aprueba los programas y elige a la Comisión Permanente, está formada por 1 representante por cada entidad adherida. La Comisión Permanente realiza un seguimiento más continuo de las actividades programadas: se reúne una vez por trimestre y está formada por 5 representantes de la DPH y 5 representantes de las Entidades Locales.

A nivel técnico, para mejorar las comunicaciones y facilitar la prestación de servicios entre Diputación y Ayuntamientos, se están creando redes privadas virtuales entre la Diputación y todos los Ayuntamientos de la provincia.

Dentro de las actividades de dinamización, la DPH promueve la creación de agentes TIC de proximidad. Con esta iniciativa se pretende formar profesionales, distribuidos por Comarcas, que puedan apoyar y difundir las nuevas tecnologías a las Entidades Locales y la población de manera más cercana. Asimismo, contribuirán a la difusión entre la ciudadanía de las iniciativas de Administración electrónica puestas en marcha.

## **7. Políticas dirigidas al uso de los servicios por parte de los ciudadanos**

En una provincia rural como la de Huesca, debido a sus características físicas ya descritas, la Diputación Provincial de Huesca intenta igualar las oportunidades de acceso de todos sus habitantes a las nuevas tecnologías, con especial atención a los pequeños municipios que, dadas sus limitaciones económicas, tendrían muy difícil ese acceso. Por ello la Red de Telecentros, con 182 telecentros en funcionamiento, permite a cualquier ciudadano altoaragonés el uso de un ordenador personal con conexión a Internet. Asimismo estos telecentros se utilizan como sede de las diferentes actividades dinamizadoras que pretenden acercar e involucrar a los habitantes de estos municipios con las nuevas tecnologías.

Todos estos objetivos se ven reflejados en un conjunto de acciones formativas que son realizadas por los Agentes TIC de proximidad: Los Agentes TIC de proximidad

son especialistas en tecnologías de la información y comunicación, cuyo reto es acercar esas tecnologías a lugares cuyo desarrollo ha resultado más desfavorecido. Gracias a su amplia cartera de servicios, dirigidos principalmente a las Administraciones y usuarios, buscan a través de la alfabetización digital superar la brecha digital existente en estos lugares. En estos momentos el programa consta de un Agente por cada una de las diez Comarcas de la provincia.

Cabe destacar entre estas acciones las jornadas técnicas de la Red de Telecentros: se desarrollaron a lo largo del año pasado una en cada una de las Comarcas altoaragonesas, con el objetivo de conocer de primera mano cuáles son las principales demandas y necesidades de los telecentros y habitantes de cada zona.

Asimismo los telecentros también han sido escenario para la realización de cursos de formación TIC, cursos de carácter general destinados a cubrir los diferentes grados de utilización de las tecnologías de la información y la comunicación. Administración digital, navegación web avanzada, búsqueda de recursos en la Red y alfabetización digital son los contenidos de estos primeros cursos que se completan con otros que supongan una innovación en el territorio, además de poder integrarse en la realidad social, económica y cultural de cada zona. Estamos hablando de un total de 400 actividades formativas por año, con una asistencia de unas 5.000 personas, lo que implica un gran esfuerzo organizativo teniendo en cuenta que llevamos estas actividades hasta el último rincón del territorio altoaragonés.

Por otra parte, las actuaciones definidas en este proyecto se alinean con las que plantea el plan eEurope 2005, al igual que todas las actuaciones emprendidas anteriormente, que han sido desarrolladas teniendo presentes los criterios de accesibilidad (WAI), usabilidad y navegabilidad, de modo que se ha fomentado la inclusión digital de los colectivos más desfavorecidos. Esta línea ha sido desarrollada en colaboración con el Instituto Tecnológico de Aragón, y en colaboración con los laboratorios de usabilidad y navegabilidad que la Universidad de Zaragoza tiene instalados en el Parque Tecnológico Walqa.

## **8. Lecciones aprendidas y conclusiones**

La Diputación de Huesca, así como el resto de Administraciones Públicas, se ha enfrentado en los últimos años al reto de conseguir un nivel de modernización que le permita ofrecer unos servicios de calidad a la altura de los ciudadanos y del entorno.

En el caso de la Administración local, y en particular para los pequeños Ayuntamientos, este reto sería inasumible de no existir la colaboración entre diferentes Administraciones. El derecho de los ciudadanos a recibir unos servicios de calidad por parte de la Administración es universal; sin embargo, los recursos con los que cuentan las diferentes Administraciones son muy dispares. En este contexto, el papel de entidades supramunicipales, como las Diputaciones o la FEMP, cobra especial importancia como organismos facilitadores y de soporte a las implantaciones de soluciones de Administración electrónica en los pequeños municipios. Asimismo, en el diseño de los programas de modernización administrativa dirigidos a Entidades Locales, no sólo se debe tener en cuenta el hecho de facilitar su puesta en marcha, sino su sostenibilidad futura, de acuerdo a sus dotaciones de personal y presupuestarias.

Los beneficios de la Administración electrónica han podido ratificarse con la experiencia de la propia Diputación. En el caso de la provincia de Huesca, de gran extensión y caracterizada por su escasa y dispersa población, el hecho de permitir a los ciudadanos el acceso a servicios allí donde llega la Red, contribuye enormemente a su bienestar, elimina las distancias y les proporciona un nivel de acceso a los servicios públicos en condiciones de igualdad, con respecto a los ciudadanos de las ciudades. Asimismo, promueve la comunicación e integración social, tan necesaria cuando la población es dispersa.

Por otro lado, otra de las características de la provincia es que el entorno rural, fundamentalmente compuesto por municipios de escasa población, como se ha mencionado, está asimismo integrado por una población envejecida. Los jóvenes se desplazan a los núcleos más grandes de población en busca de oportunidades laborales. La combinación entre el acceso a la tecnología (Red, telecentros) y el acceso a los servicios, ha permitido poner en marcha iniciativas que contribuyen a generar empleo y, por ende, a fijar la población, y contribuir al desarrollo económico y social de nuestros pueblos.

En consecuencia, la Diputación mantiene firme su compromiso político de seguir apostando por el desarrollo de la economía y el bienestar de los ciudadanos de la provincia a través del uso de las nuevas tecnologías. Es por ello que en el año 2007 se redefine la estrategia en materia tecnológica para el período 2007-2011.

## 9. Plan estratégico 2007-2011

Tras la descripción de las acciones realizadas durante el cuatrienio 2003-2007, la Comisión de Nuevas Tecnologías de la Diputación de Huesca aprueba en septiembre de 2007 el plan estratégico del área para la legislatura 2007-2011. Este plan debe basarse en la realidad del nuevo panorama legislativo y las acciones emprendidas por otras Administraciones en materia de Sociedad de la Información, que son las siguientes:

- Un plan europeo, PLAN DE ACCIÓN eEUROPA 2005,<sup>2</sup> para la extensión de la Sociedad de la Información y generación de servicios públicos *on-line*.
- Una iniciativa europea, i2010,<sup>3</sup> para orientar las políticas de Sociedad de la Información a la generación de crecimiento y empleo.
- Un nuevo marco legislativo: Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos al Sector Público, Ley del Suelo, Ley de Contratos del Sector Público, y Ley de Medidas de Impulso a la Sociedad de la Información.
- Un plan nacional, PLAN AVANZA,<sup>4</sup> para la adecuada utilización de las TIC potenciando el crecimiento económico basado en el incremento de la competitividad y la productividad, la promoción de la igualdad social y regional, y la mejora del bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos.

En base a este marco de iniciativas, se aprueba la continuación del programa Diputación Digital de Huesca, definiendo los siguientes objetivos:

- Profundizar en los programas de Administración electrónica en las Entidades Locales de la provincia, para conseguir la adaptación lo más rápida posible al nuevo marco legislativo.
- Trabajar los programas de e-inclusión como factor de cohesión social.
- Fomentar las formas directas de participación de los ciudadanos en la Administración, a través de las tecnologías de la información y la comunicación, en el ejercicio de la democracia representativa.

–Pero, sin duda, el propósito que marca la actuación de la Diputación de Huesca en materia de nuevas tecnologías para el período 2007-2011, es facilitar a las Entidades Locales de la provincia el cumplimiento de la Ley 11/2007. En este sentido, y a lo largo de este período, se han emprendido las siguientes acciones, para permitir a los ciudadanos el ejercicio de los derechos que reco-

---

2. <http://europa.eu/scadplus/leg/es/lvb/l24226.htm>

3. <http://europa.eu/scadplus/leg/es/cha/c11328.htm>

4. <http://www.planavanza.es/AvanzaLocal>

noce la mencionada Ley: Extensión a los Ayuntamientos del uso de las herramientas básicas de Administración electrónica, registro electrónico, pasarela de pagos telemáticos, sistema de notificación telemática.

- Incremento de la interacción telemática con otras Administraciones Públicas, definiendo estándares de interoperabilidad.
- Acceso de la Diputación Provincial a redes de otras entidades: conexión a la Intranet Administrativa de la Administración General del Estado (RED SARA).
- Acceso de los Ayuntamientos de la Provincia a redes de otras entidades: Extranet de la Diputación Provincial de Huesca, Red Aragonesa de Comunicaciones Institucionales e Intranet Administrativa de la Administración General del Estado. El acceso se permite a través de la Diputación Provincial.
- Desarrollo de servicios web para la recogida o emisión de información con aplicaciones de otras Administraciones Públicas.
- Desarrollo de las modificaciones en los trámites con los ciudadanos para solicitar su consentimiento a recabar los datos de otras Administraciones Públicas.
- Instalación centralizada de un Gestor de Expedientes en la Diputación Provincial. Asesoramiento a los Ayuntamientos para la normalización e incorporación paulatina de expedientes y su gestión a través de este sistema.
- Sistema para la digitalización certificada en los Ayuntamientos y en la Diputación, incorporando firma completa o permanente a los documentos, basada en el estándar XADES,<sup>5</sup> para garantizar la posterior consulta y custodia en los sistemas de archivo.
- Establecer procedimientos normalizados para la transferencia al archivo de los expedientes tramitados de forma telemática, una vez cerrados y con poca frecuencia de uso en las oficinas productoras:
  - Sistema de salvaguarda de las copias de seguridad.
  - Análisis de los plazos y otros imperativos legales para el almacenamiento de los datos.
  - Incorporación de los datos contenidos en la firma electrónica a los documentos electrónicos, así como sellado de tiempos, para permitir la comprobación futura del documento electrónico original.

---

5. <http://www.w3.org/TR/XAdES/>



## **Referencias y enlaces:**

Portal de la Diputación Provincial de Huesca: <http://www.dphuesca.es>

Red de Telecentros: <http://www.telecentrosdehuesca.es>

