



**observatorio**  
de la Sociedad de la Información en Navarra

# LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA. ANÁLISIS INICIAL.

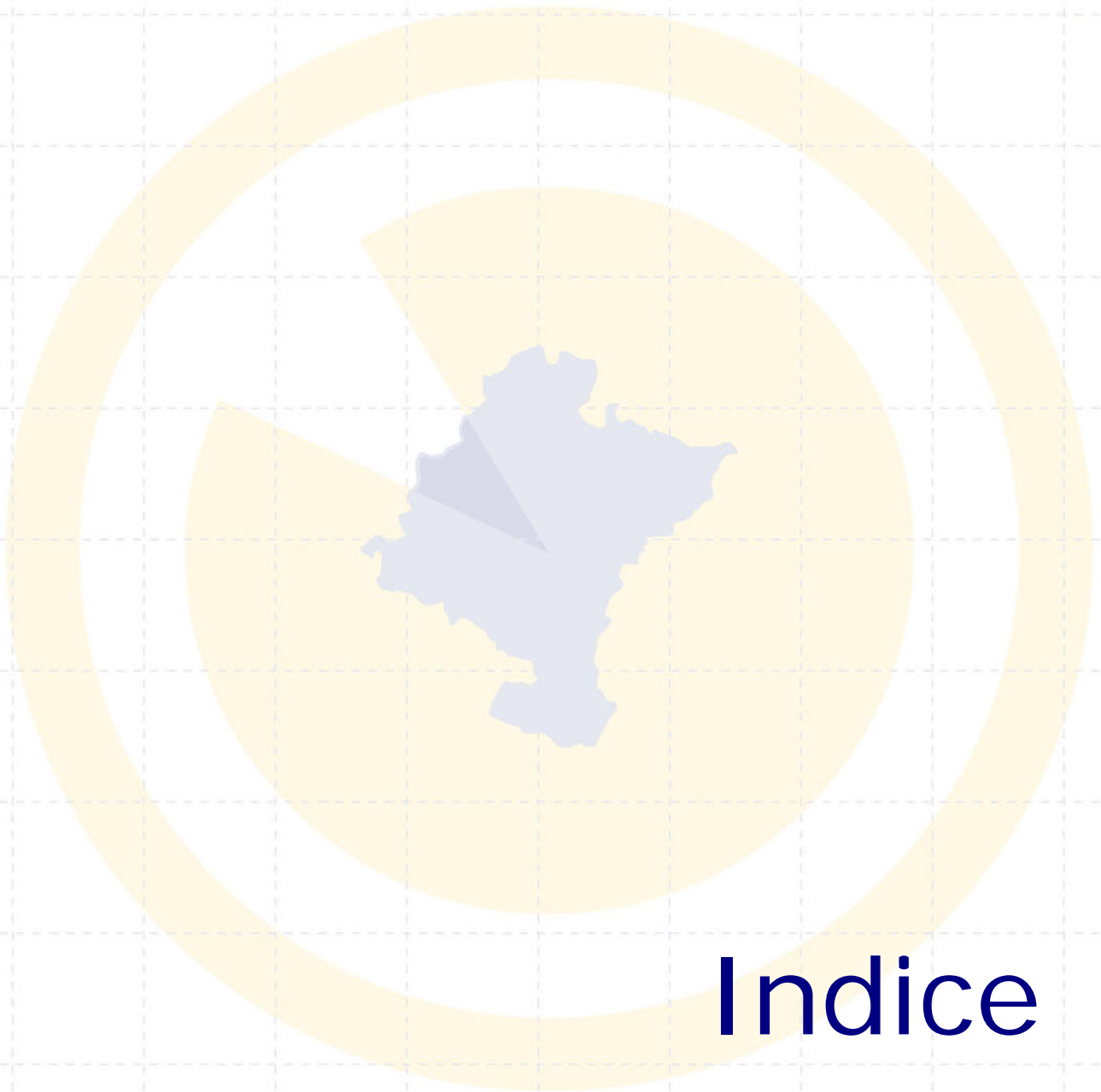


Marzo 2006





**observatorio**  
de la Sociedad de la Información en Navarra



# Indice





<b><u>1.- INTRODUCCIÓN</u></b>	5
<b><u>2.- FUENTE Y RECOGIDA DE DATOS</u></b>	7
<b><u>3.-EQUIPAMIENTO TIC EN LA ADMINISTRACIÓN</u></b>	9
3.1.- Equipamiento general	9
3.2.- Conectividad. Acceso a Internet y disponibilidad de Banda Ancha	12
3.3.- Servicios	17
3.3.1.- Correo electrónico	17
3.3.2.- Firma electrónica reconocida	19
3.4.- Equipamiento de telecomunicaciones	19
<b><u>4.-FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS. INSTITUTO NAVARRO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (INAP)</u></b>	25
<b><u>5.-SERVICIOS DE LAADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. RELACIÓN CON LOS CIUDADANOS Y LAS EMPRESAS</u></b>	33
5.1.- Introducción	33
5.2.- Puntos de Acceso Público a Internet	33
5.3.- Canales de comunicación entre la Administración y los ciudadanos	35
5.4.- Servicios vía web proporcionados por la Administración. Nivel de implementación	37
5.4.1.- Introducción	37
5.4.2.- Nivel de implementación de los servicios públicos disponibles online	39
5.4.3.- Actuaciones destacadas	47
5.4.3.1.- Hacienda Tributaria de Navarra	47
5.4.3.2.- SITNA (Sistema de Información Territorial de Navarra)	50



5.4.3.3.- Portal de empleo	52
5.4.3.4.- Biblioteca Pública en Casa	55
<b>6.- <u>LÍNEAS DE ACTUACIÓN FUTURAS. II PLAN DE PROMOCIÓN DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN</u></b>	57
6.1.- Introducción	57
6.2.- Ejes estratégicos del II Plan de Promoción de Sociedad de la Información	61
6.2.1.-Construcción de la SI	61
6.2.2.- Contenidos y Servicios de la SI	62
6.2.3.- Cultura de la SI	64
<b>7.- <u>RESUMEN FINAL</u></b>	67



**observatorio**  
de la Sociedad de la Información en Navarra

# 1. Introducción





## **1.- INTRODUCCIÓN**

El presente informe proporciona una panorámica general del nivel de desarrollo de la Administración Electrónica en Navarra, en cuanto a equipamiento y conectividad de la Administración Pública de la Comunidad Foral. Se han dividido los servicios en tres áreas: administración general, educación y sanidad, debido al alto número de trabajadores que agrupan estos dos últimos sectores, y a las necesidades y funciones particulares a los que están destinados sus equipos informáticos, por lo que en ciertos casos los datos son aproximados, que sirven no obstante para comparar el estado en cada sector, con las oportunas reservas.

También se explican brevemente ciertos servicios públicos disponibles online que se han considerado interesantes, por el interés mostrado por la ciudadanía, la novedad del servicio o la potencialidad del mismo como generador de nuevos recursos.

Posteriormente, se hace referencia a la relación entre Administración Pública de Navarra y los ciudadanos, las empresas y los ayuntamientos.

Por último, se indican las líneas de actuación para el desarrollo de la Administración Electrónica, planteadas en el II Plan de de Promoción para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, en el período 2005-2007.



**observatorio**  
de la Sociedad de la Información en Navarra



## 2.- Fuente y recogida de datos





## **2.- FUENTE Y RECOGIDA DE DATOS**

Los datos particulares de la encuesta han sido proporcionados por distintas unidades del Gobierno de Navarra: Bases de datos de Inventario del Gobierno de Navarra, Departamento de Educación, Datos del Servicio de Personal del Gobierno de Navarra, INAP y Dirección General de la Sociedad de la Información.

El capítulo dedicado a la formación de empleados públicos ha sido elaborado a partir de las memorias de actividades del INAP de los años 2003 y 2004, disponibles online en la dirección

[http://www.navarra.es/home\\_es/Navarra/Instituciones/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Los+departamentos/Presidencia+justicia+e+interior/Organigrama/Estructura+Organica/INAP/Publicaciones/default.htm](http://www.navarra.es/home_es/Navarra/Instituciones/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Los+departamentos/Presidencia+justicia+e+interior/Organigrama/Estructura+Organica/INAP/Publicaciones/default.htm)

Por último, el capítulo sobre acciones previstas por el Gobierno de Navarra respecto a la Administración Electrónica ha sido extraído del informe del II Plan de Actuación para la Promoción de la Sociedad de la Información, disponible online en el Observatorio de la Sociedad de la Información de Navarra <http://www.cfnavarra.es/ObservatorioSi/index.htm>



**observatorio**  
de la Sociedad de la Información en Navarra

# 3.- Equipamiento TIC en la Administración





### **3.- EQUIPAMIENTO TIC EN LA ADMINISTRACIÓN.**

#### **3.1.- Equipamiento general.**

En estos últimos años el Gobierno de Navarra ha puesto en marcha una serie de iniciativas destinadas a promocionar y extender el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la Comunidad Foral (ciudadanos, empresas y Administración Pública).

La incorporación de las Nuevas Tecnologías dentro de la Administración Pública permite la agilización de los procesos administrativos y burocráticos, así como el abaratamiento de dichos costes. Al mismo tiempo, facilita la transferencia de información entre los departamentos, mejorando la coordinación entre los diversos equipos de trabajo y la gestión de los recursos humanos y técnicos de la administración, lo que se traduce en una mayor eficacia de la Administración Pública.

En el año 2005 la Administración Pública de la Comunidad Foral de Navarra cuenta con un total de 14.819 equipos informáticos personales (entre PC y Network Computer), de los cuales un 32% (4.747 equipos) se dedican a la administración general, un 43.11% (6.384) de los equipos se dedican a tareas docentes y un 24.9% (3.688) de los equipos corresponden a centros sanitarios.



**Tabla 1. Distribución del personal de la Administración.**

	Total	Administración	Educación	Sanidad
Nº trabajadores	20.490	5.878	7.128	7.484
Equipos informáticos	14.819	4.747	6.384	3.688

Fuente y recogida de datos: Datos del Servicio de Personal, base de Datos del Inventario del Gobierno de Navarra y Departamento de Educación.

Teniendo en cuenta el número de empleados públicos de la administración general (5.880) y el número de equipos informáticos registrados en el inventario (4.747), casi un 81% del personal específico de la Administración Pública cuenta con al menos un equipo informático en su puesto de trabajo.

La tabla 2 indica el número de trabajadores por cada equipo. Se comprueba que existe un cierto equilibrio entre el personal de la Administración General y el personal de Educación, aproximándose ambos valores a la relación mínima ideal de 1 trabajador/equipo.

**Tabla 2. Equipamiento informático: número de trabajadores/equipo**

Promedio	Administración	Educación	Sanidad
1,38	1,23	1,1	2,02

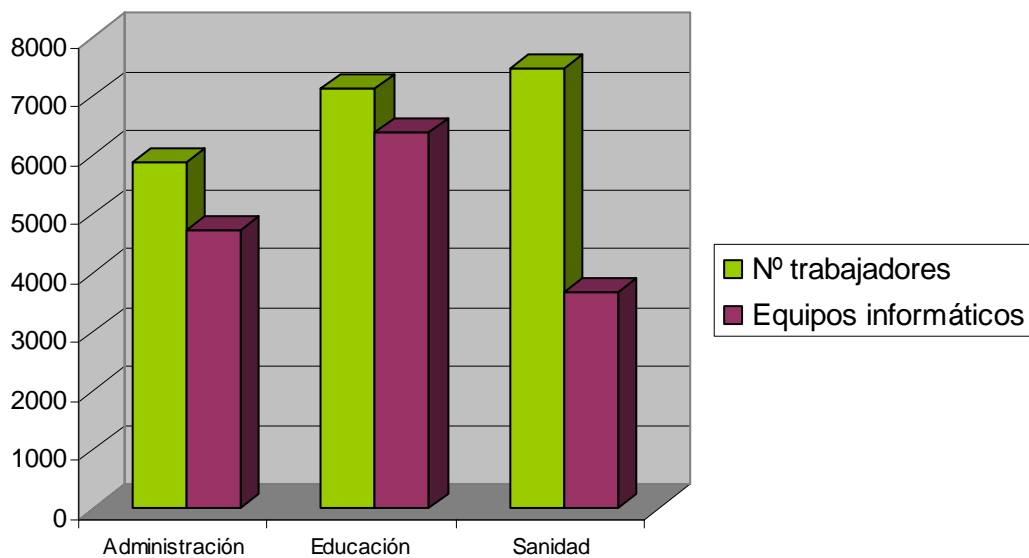


Gráfico 1. Distribución del equipamiento informático en la Administración Pública de Navarra

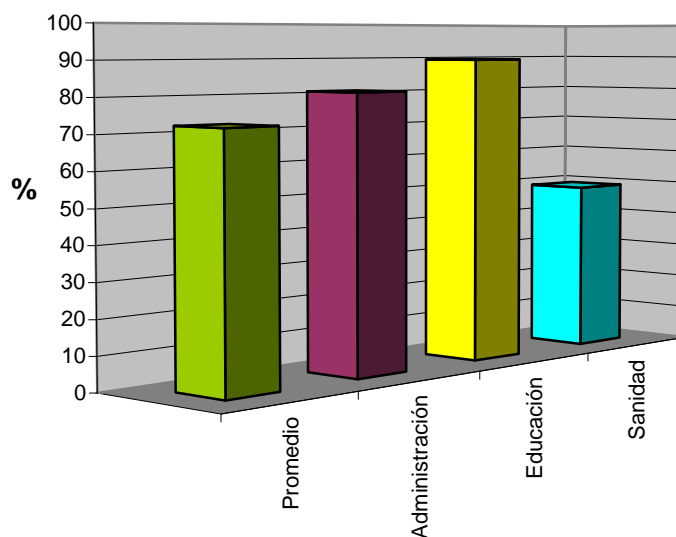


Gráfico 2. Relación entre el número de equipos informáticos y número de trabajadores, por sectores



### **3.2.- Conectividad. Acceso a Internet y disponibilidad de Banda Ancha.**

La tabla 3 muestra que en promedio, el porcentaje de trabajadores de servicios generales de la Administración Pública de Navarra que cuentan con acceso a Internet en su puesto de trabajo es ligeramente superior al 80%, por encima de los porcentajes de las áreas de educación y sanidad. Sin embargo, hay que recordar que estos datos son globales, y no se distinguen las tareas específicas de los trabajadores de cada sector, por lo que una parte de los empleados de Educación o Sanidad no precisarán de un equipo informático conectado a Internet para el desempeño de sus funciones, por lo que la tabla 3 es una aproximación, siendo necesario un análisis más detallado de los sectores de Educación y Sanidad Pública, que no corresponde a este informe.

No obstante, todos los equipos de la Administración Pública de Comunidad Foral conectados a Internet están a su vez conectados a una de las tres Intranets corporativas que soporta la Administración Pública de Navarra: la Intranet corporativa del Gobierno de Navarra, la Intranet de Educación y la Intranet de la Red Sanitaria de Navarra.



**Tabla 3. Porcentaje de equipos con conexión a Internet**

Promedio	Administración	Educación	Sanidad
78%	100%	50%	100%

Fuente y recogida de datos: Bases de Datos del Gobierno de Navarra

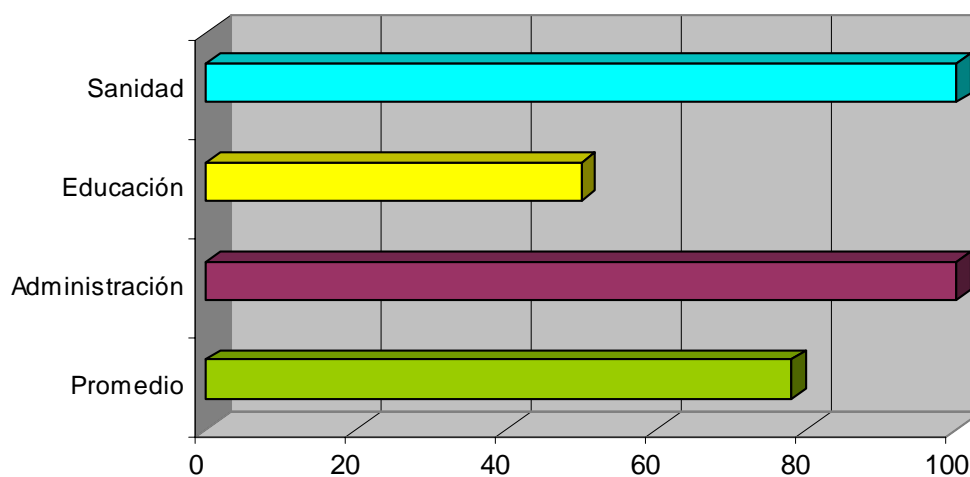


Gráfico 3. Porcentaje de equipos conectados a Internet.

La tabla 4 recoge las principales funciones de la Intranet corporativa de la Administración Pública del Gobierno de Navarra:



**Tabla 4. Funciones de la Intranet corporativa del Gobierno de Navarra**

Funciones generales	Utilidades
<b>Información general</b>	Calendario laboral
	Prevención de Riesgos laborales
	Acceso al Boletín Oficial de Navarra (B.O.N) y Boletín Oficial del Estado (B.O.E)
	Normativa general y específica
<b>Directorio</b>	Directorio de personal de la Administración
<b>Comunicación entre empleados</b>	Gestión de incidencias
	Modelos de solicitudes para trámites internos
	Manuales
<b>Consultas</b>	Consulta del expediente administrativo
	Certificado de obligaciones tributarias
	Petición de cursos de formación
	Solicitud de vacaciones y permisos
<b>Legislación y Normativa</b>	Acceso al Boletín Oficial de Navarra (BON) y Boletín Oficial del Estado (BOE)
	Boletín jurídico informativo
	Recopilaciones normativas específicas.
<b>Aplicaciones</b>	Suministros y compras
	Consulta de bienes y derechos
	Registro y seguimiento de documentos

Además, las Intranet de Educación y Sanidad incorporan otras funciones específicas para sus miembros.

Los servicios de formación de personal público o la matriculación en dichos cursos puede hacerse también a



través de la página Web del Instituto Navarro de Administración Pública (INAP) en la dirección [http://www.navarra.es/home\\_es/Navarra/Instituciones/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Los+departamentos/Presidencia+justicia+e+interior/Organigrama/Estructura+Organica/INAP/](http://www.navarra.es/home_es/Navarra/Instituciones/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Los+departamentos/Presidencia+justicia+e+interior/Organigrama/Estructura+Organica/INAP/)

Una vez vista la conexión a Internet se pasa a estudiar la conexión a banda ancha. La tabla 5 indica el porcentaje de centros de la Administración Foral conectados a Internet a través de una conexión de Banda Ancha, esto es, con una velocidad de conexión mínima de 512kbps.

**Tabla 5. Centros con conexión de Banda Ancha**  
**(Velocidad de conexión igual o superior a 512kbps)**

	Total	Administración	Educación	Sanidad
Nº total centros	712	184	259	269
Nº centros con Banda Ancha	582	164	209	209
Porcentaje de centros con Banda Ancha	81,74%	89,13%	80,69%	77,7%

Observaciones:

- Los 60 centros sanitarios que faltan atienden al 0.89% de la población.
- Los 70 centros educativos que faltan disponen de acceso a Internet, con una velocidad de 256 kbps.

Fuente y recogida de datos: Bases de Datos del Gobierno de Navarra

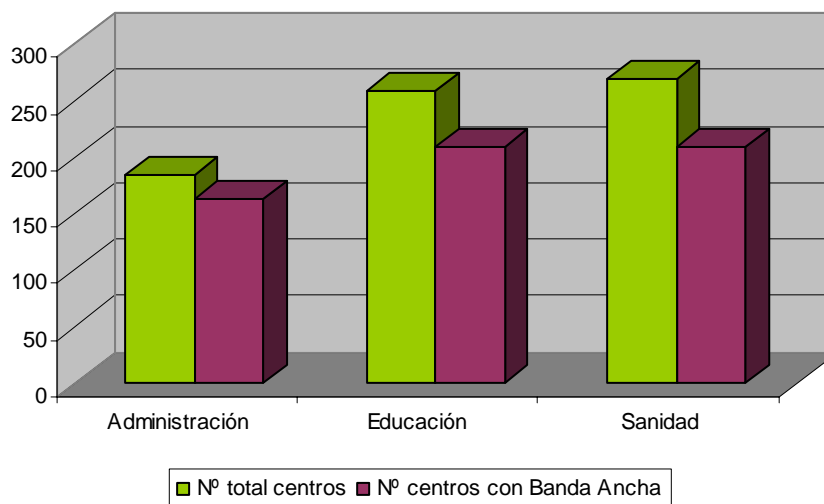


Gráfico 4. Disponibilidad de banda ancha en los centros de la Administración Pública, por sectores.

La tabla anterior muestra el equilibrio existente entre los tres sectores analizados, Administración Pública general, centros educativos y centros sanitarios: aparentemente, la conectividad de banda ancha de la Administración Pública general es ligeramente superior a la de los centros educativos y sanitarios. Sin embargo, hay que tener en cuenta que en el área de sanidad, los 60 consultorios que faltan atienden al 0,89% de la población. Además, los 70 centros de educación que no tienen conexión de Banda Ancha sí están conectados a Internet, aunque con una velocidad de conexión de 256 kbps.



El porcentaje alcanzado por la Administración Foral relativo a la conectividad de Banda Ancha es en promedio un 81.74%.

### 3.3.- Servicios informáticos

#### 3.3.1.- Correo electrónico

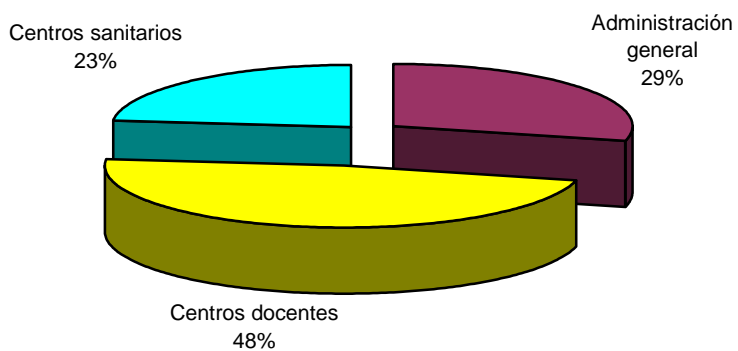
Tal como ocurre en la sociedad, uno de los principales instrumentos de comunicación en la Administración (comunicación interna y externa) es el correo electrónico. Actualmente, la Administración Pública de Navarra cuenta con un total de 18.000 buzones de correo, de los cuales un 47,7% corresponde a Educación, un 23,3% son de Sanidad y el 28,8% restante corresponden a buzones del resto de los Departamentos.

**Tabla 6. Buzones de correo que posee la Administración**

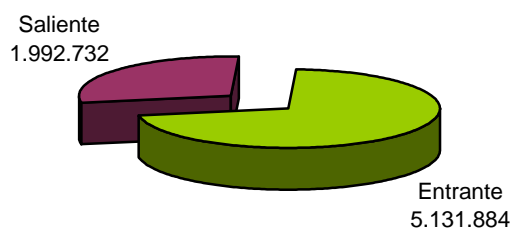
TOTAL	Administración general	Centros docentes	Centros sanitarios
18.000	5.200	8.600	4.200

Fuente y recogida de datos: Herramientas administrativas de Microsoft Exchange

Estos 18.000 buzones de correo generaron durante el año 2004 un tráfico 1.992.732 de correos de salida hacia fuera de la Administración, y un tráfico de entrada desde fuera de la Administración de 5.131.884 correos. No se tienen datos sobre el tráfico saliente o entrante de correos internos de la Administración.



Gráfica 5. Distribución de buzones de correo de la Administración Pública.



Gráfica 6. Correo electrónico. Tráfico de correo desde/hacia la Administración Pública de Navarra



### 3.3.1.- Firma electrónica reconocida

Actualmente, están registrados 50 empleados de la administración que disponen de una firma electrónica reconocida, empleando una PKI (“Public Key Infrastructure” o “Infraestructura de Clave Pública”) para el ejercicio de sus funciones.

### 3.4.- Equipamiento de telecomunicaciones

Finalmente, las siguientes tablas muestran los indicadores principales sobre infraestructuras de telecomunicaciones de la Administración Pública de Navarra, agrupados en cuatro redes: red de telefonía fija, red de telefonía móvil, red TETRA Y GPS y red de datos de la Administración Pública.

**Tabla 7. Infraestructura de Telecomunicaciones de la Administración Pública General de la Comunidad Foral de Navarra.**

Fuente: Dirección General Sociedad Información.

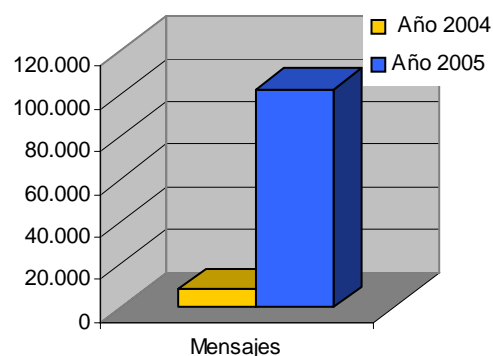
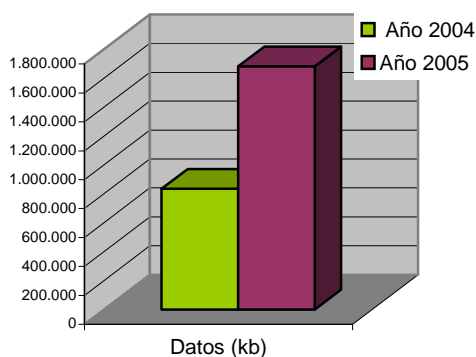
**Tabla 7.1. Telefonía fija**

	2004	2005
Terminales red corporativa	6.542	6.783
Líneas red corporativa	5.830	5.944
Centrales en sedes corporativas	54	54
Centrales en sedes remotas	287	296
Conexiones Red Pública Fija	22	22
Conexiones Red Pública Móvil	3	3
Líneas preasignadas	1.705	1.720
Tráfico externo desde red corporativa (horas)	97.184	110.142



**Tabla 7.2. Telefonía móvil**

	2004	2005
<b>Terminales</b>	1.787	2.013
<b>Líneas</b>	1.949	2.198
<b>Tráfico interno (horas)</b>	14.208	10.702
<b>Tráfico externo (horas)</b>	20.227	10.973
<b>Datos (kb)</b>	833.444	1.680.177
<b>Mensajes</b>	8.312	102.558



Gráfica 7. Telefonía móvil: Volumen de datos y mensajes enviados durante los años 2004 y 2005

Según los indicadores anteriores, cada trabajador de la Administración Pública de Navarra dispone de una línea telefónica fija asignada. En el caso de la red de telefonía móvil, un 38% de los empleados de la Administración dispone de una línea de telefonía móvil asignada para labores relacionadas con su actividad profesional. Por ello, no todos los trabajadores de la Administración tienen un terminal o una línea de telefonía móvil. De la misma manera, en ciertos casos un mismo trabajador puede disponer de más de un terminal móvil o más de una línea.



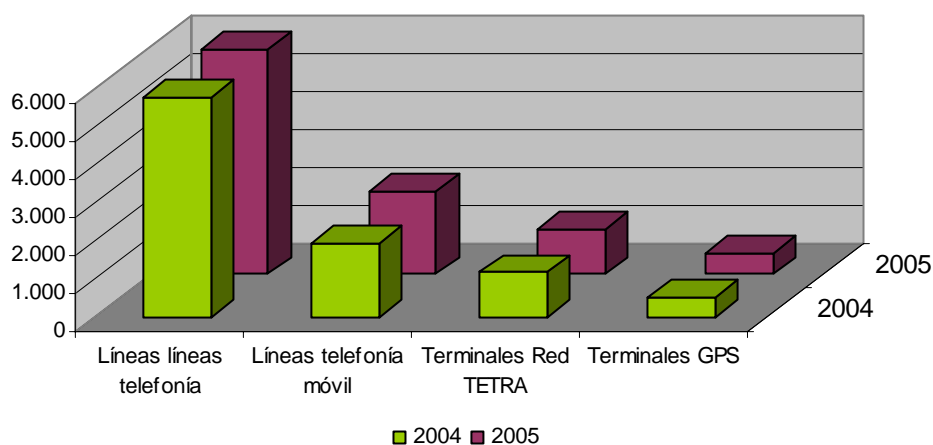
	Líneas de telefonía fija	Líneas de telefonía móvil
Número de líneas por trabajadores	1,01	0,38

La red de radio telefonía Trunking digital norma TETRA y el servicio GPS se emplean para dar cobertura de servicio a varios departamentos de la Administración Foral, dependientes en su mayoría de la Dirección General de Interior y de la Dirección General de Obras Públicas y Transportes, como Protección Civil, Bomberos, Policía Foral, Tráfico, Transportes, etc.

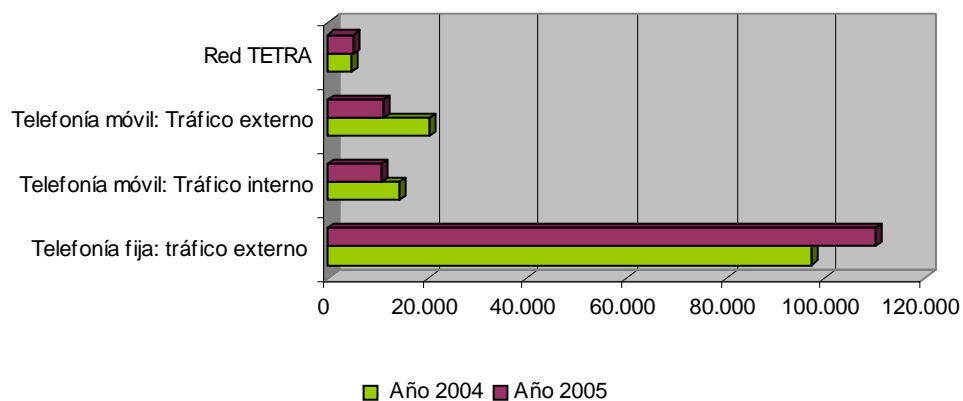
**Tabla 7.3. TETRA y GPS**

	2004	2005
<b>Red Tetra</b>		
Número de estaciones	28	28
Terminales	1.198	1.198
Tráfico (horas)	4.582	5.009
Facturación €	1.603.750	1.375.175
<b>Red GPS(*)</b>		
Número de terminales GPS	547	547

(\*) El servicio GPS aprovecha la infraestructura de radio telefonía digital TETRA.



Gráfica 7. Comparativa: Variación de terminales y líneas durante los años 2004 y 2005 en redes de telefonía fija, telefonía móvil y servicio TETRA/ GPS.



Gráfica 8. Tráfico interno y externo generado por la red de telefonía fija, móvil y servicio TETRA durante los años 2004 y 2005



**Tabla 7.4. Red de datos**

	<b>2004</b>	<b>2005</b>
<b>Sedes Remotas</b>	564	669
<b>Redes LAN en red corporativa</b>	72	77
<b>Redes LAN fuera de la red corporativa</b>	864	864
<b>Alta de bocas</b>	621	450
<b>Cableados nuevos</b>	65	9



**observatorio**  
de la Sociedad de la Información en Navarra

# 4.- Formación de empleados públicos





#### **4.- FORMACIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS** **INSTITUTO NAVARRO DE ADMINISTRACIONES** **PÚBLICAS**

El Instituto Navarro de Administraciones Públicas (INAP) gestiona las actividades de formación de los empleados públicos.

En el momento de la redacción de este informe el INAP no había publicado los datos del año 2005 sobre los cursos de formación impartidos, por lo que se hace referencia a los años 2003 y 2004.

Durante el año 2004 se impartieron un total de 28.892 horas presenciales de formación TIC, a lo largo de 169 cursos a los que asistieron 1.740 alumnos. El número total de horas de formación se ha calculado multiplicando las horas de los cursos por el número de asistentes al mismo que lo han completado. También se han contabilizado las horas de los cursos proporcionados por los sindicatos, sumándolas a la formación presencial.



**Tabla 8. Datos generales sobre cursos impartidos por el INAP. Año 2004.**

<b>Número horas presenciales</b>	28.892
<b>Número cursos presenciales</b>	169
<b>Número total de alumnos presenciales</b>	1.740
<b>Número de cursos online</b>	7

Fuente de recogida de datos: Memoria de actividades INAP. Año 2004.

El gráfico 9 muestra la variación de número de horas de formación TIC de los años 2003 y 2004, y compara el número de asistentes a dichas acciones de formación durante estos años.

Además, la tabla 10 muestra los datos de formación TIC con respecto al cómputo total de programas de formación del INAP de los años 2003 y 2004.

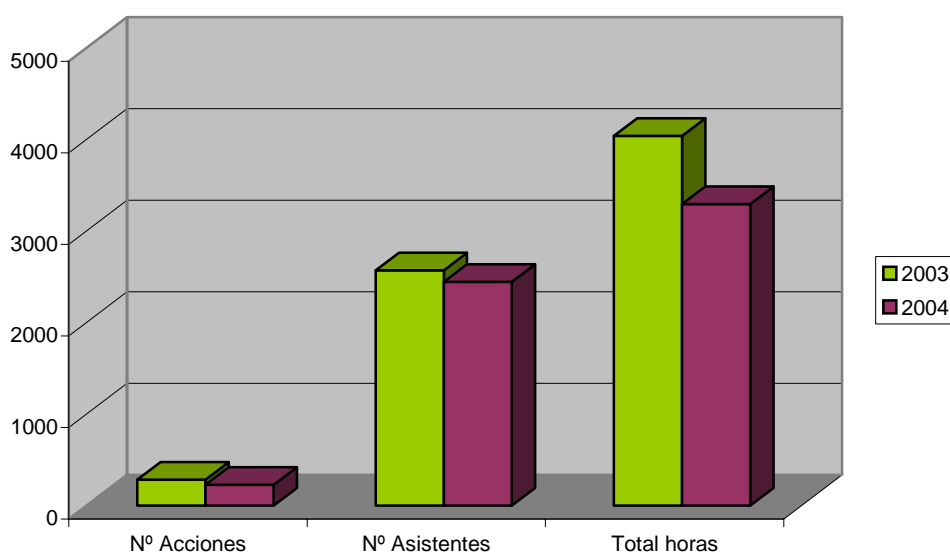
Por último, se ofrece un listado de cursos formativos en el área de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ofertados por el INAP durante los años 2003 y 2004.



Tabla 9. Formación TIC durante los años 2003 y 2004.

	Año 2004	Año 2003
Número acciones	227	285
Número de asistentes	2.446	2.571
Total horas	3.297	4.041

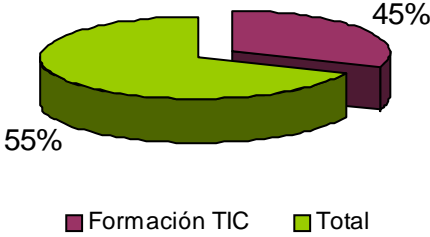
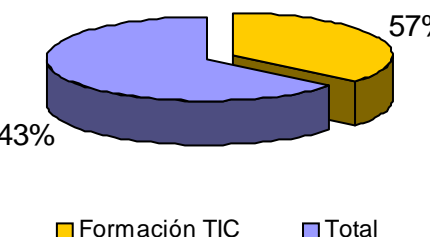
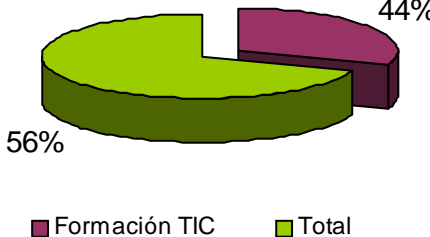
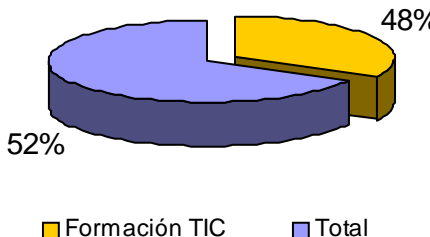
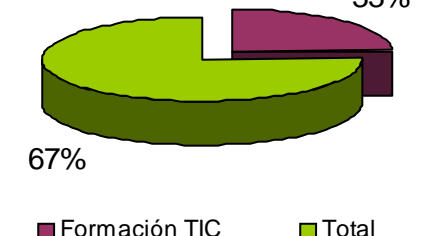
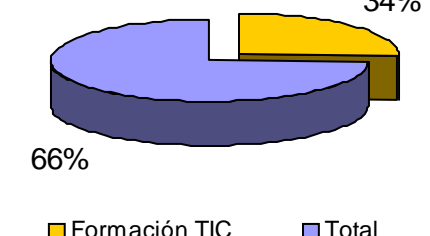
Fuente de recogida de datos: Memoria de actividades INAP. Años 2004 y 2003



Gráfica 9. Comparativa de cursos de formación TIC durante los años 2003 y 2004.



**Tabla 10. Acciones formativas en el área TIC respecto del total. Años 2003 y 2004**

Año 2004	Año 2003
<b>Acciones formativas en el área TIC. Porcentaje sobre el total</b>	
 <p>55% 45%</p> <p>■ Formación TIC ■ Total</p>	 <p>43% 57%</p> <p>■ Formación TIC ■ Total</p>
<b>Número de horas de formación en el área TIC. Porcentaje sobre el total</b>	
 <p>56% 44%</p> <p>■ Formación TIC ■ Total</p>	 <p>52% 48%</p> <p>■ Formación TIC ■ Total</p>
<b>Número total de asistentes a las acciones de formación en el área TIC. Porcentaje sobre el total</b>	
 <p>67% 33%</p> <p>■ Formación TIC ■ Total</p>	 <p>66% 34%</p> <p>■ Formación TIC ■ Total</p>

Fuente: Memoria INAP. Años 2004 y 2003



**Tabla 11. Cursos de formación en el área de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) impartidos por el INAP.**

**Tabla 9.1. Año 2003**

	Acciones	Total Horas	Asistentes
WORD	37	777	289
EXCEL	15	315	144
ACCESS	19	456	176
DISEÑO DE PRESENTACIÓN. POWER POINT	12	216	105
INFORMÁTICA BÁSICA E INTRODUCCIÓN A WINDOWS NT	23	345	186
INTERNET, INTRANET, CORREO ELECTRÓNICO	32	288	306
ACCESS ESPECÍFICO	1	18	12
OUTLOOK 98	15	270	142
BÁSICO DE HISTORIA CLÍNICA INFORMATIZADA	19	190	239
FRONTPAGE	1	8	3
WINDOWS XP	2	6	42
APLICACIÓN PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE CENTROS DE SALUD (O.M.I.), SANITARIOS	9	225	139
APLICACIÓN PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE CENTROS DE SALUD (O.M.I.), ADMINISTRATIVOS	1		17
LA CATALOGACIÓN AUTOMATIZADA: EL FORMATO MARC	2	20	23
WESTLAW (B.D. ARANZADI)	13	39	117
USUARIO DE ABSYS BÁSICO Y DE ADQUISICIONES	2	50	21
PHOTOSHOP	2	30	16
POWER PLAY - ENTERPRISE SERVER	1	6	4
COGNOS UPFRONT ADMINISTRATION	1	6	4
COGNOS ARCHITECT	1	12	6
COGNOS QUERY (BUSINESS INTELLIGENCE- BI PRODUCT TRAINING)	4	24	26
POWER PLAY - EXPLORACIÓN DE DATOS Y CREACIÓN DE INFORMES	1	6	5
POWER PLAY - EXPLORACIÓN DE DATOS	1	12	10
COGNOS VISUALIZER	1	6	5
POWER PLAY WEB DE COGNOS	5	30	55
SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN PROCESAL (AVANTIUS)	41	410	303
SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN PROCESAL (AVANTIUS). (AVANZADO)	8	48	30
DISEÑO DE OBRAS LINEALES (CLIP III)	2	48	19
MEDICIONES Y PRESUPUESTOS (SISPRE) NIVEL MEDIO	1	12	11
ABSYS BÁSICO DE USUARIO	1	20	2
ABSYS- CURSO DE SUSCRIPCIONES	1	5	2
ABSYS- CURSO DE PARAMETRIZACIÓN	1	5	2
ABSYS- CURSO DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS	1	5	3



WORD, EXCEL E INTERNET	3	90	29
HOJA DE CÁLCULO EXCEL ONLINE	1	21	37
SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN PROCESAL (AVANTIUS). (SESIÓN DE RECICLAJE)	2	4	6
ABSYS. MOSTRADOR DE PRÉSTAMO	1	10	7
EXPLOTACIÓN DE INFORMACIÓN DEL PROGRAMA DE HISTORIA CLÍNICA INFORMATIZADA	2	8	28
<b>TOTALES</b>	<b>285</b>	<b>4.041</b>	<b>2.571</b>

Fuente: Memoria INAP. Año 2003

**Tabla 9.2. Año 2004**

	Acciones	Total Horas	Asistentes
WORD	16	336	138
EXCEL	7	147	65
ACCESS	15	360	133
DISEÑO DE PRESENTACIÓN. POWER POINT	11	198	105
INFORMÁTICA BÁSICA E INTRODUCCIÓN A WINDOWS NT	12	180	100
INTERNET, INTRANET, CORREO ELECTRÓNICO	24	216	201
EXCEL ESPECÍFICO	4	57,00	44
OUTLOOK 98	9	162	80
BÁSICO DE HISTORIA CLÍNICA INFORMATIZADA	17	153	198
INTRODUCCIÓN A LA HISTORIA CLÍNICA ELECTRÓNICA S.U.E.	3	15	53
WINDOWS XP	2	6	31
APLICACIÓN PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE CENTROS DE SALUD (O.M.I.), SANITARIOS	18	504	290
APLICACIÓN PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE CENTROS DE SALUD (O.M.I.), ADMINISTRATIVOS	1	15	19
WINDOWS-INTERNET, FORMACIÓN Y OCIO EN LA JUBILACIÓN	1	20	15
LA CATALOGACIÓN AUTOMATIZADA: EL FORMATO MARC	1	10	13
HERRAMIENTA CREACIÓN CONTENIDOS C.M.S. (Catálogo)	1	4	5
USUARIO DE ABSYS BÁSICO Y DE ADQUISICIONES	1	25	13
POWER PLAY WEB DE COGNOS	1	6	13
SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN PROCESAL (AVANTIUS) (BÁSICO)	8	48	23
SAP. RECURSOS HUMANOS. GESTIÓN DE PERSONAL Y NÓMINAS (FASE I ARRANQUE)	7	154	82
SAP. RECURSOS HUMANOS. GESTIÓN DE PASIVOS (FASE I ARRANQUE)	1	15	4
SAP. RECURSOS HUMANOS. GESTIÓN DE PLANTILLA (FASE I ARRANQUE)	1	5	9
SAP. RECURSOS HUMANOS. SEGUROS SOCIALES (FASE I ARRANQUE)	3	60	39
SIUSS BÁSICO	1	21	12
SIUSS EXPLOTACIÓN	3	30	37



EXPLOTACIÓN DE INFORMACIÓN DEL PROGRAMA DE HISTORIA CLÍNICA INFORMATIZADA	2	8	26
SAP. RECURSOS HUMANOS. GESTIÓN DE PERSONAS Y NÓMINAS MULTIÁMBITO	1	20	13
SAP. SESIÓN DE SEGUROS SOCIALES (MULTIÁMBITO)	2	8	32
REPASO POWER PLAY WEB Y COGNOS QUERY	1	9	8
SAP. ELEMENTOS VARIABLES Y CONSULTA DE PLANTILLA-PERSONAL (MULTIÁMBITO)	6	24,90	81
USUARIOS DE APLICACIÓN DE REGISTRO	1	4	5
ADMINISTRACIÓN E IMPLANTACIÓN DE SHAREPOINT PORTAL SERVER	1	15	3
ADMINISTRACIÓN E IMPLANTACIÓN DE BIZTALK	1	15	6
CONCEPTOS AVANZADOS DE MS WINDOWS 2000 SERVER	1	25	4
MÓDULO DE CONSULTA DE RECURSOS DE BIENESTAR SOCIAL	4	8	22
GESTOR DE CONTENIDOS DEL PORTAL DE NAVARRA	1	4	11
CURSO PARA USUARIOS DE LA INTRANET DEL MÓDULO DE GESTIÓN DE COMPRAS Y ALMACENES (SAP)	18	54	258
CURSO OPERATIVO DEL MÓDULO DE GESTIÓN DE COMPRAS Y ALMACENES (MM-SAP)	6	180	79
FUNDAMENTOS DE TECNOLOGÍAS.NET	1	25	11
ABSYSNET (ADMINISTRACIÓN, TALLER DE PARAMETRIZACIÓN, RECICLAJE)	1	42,50	5
ABSYSNET (FORMACIÓN BÁSICA)	7	56	105
IMPLANTACIÓN DE UNA OFICINA DE PROYECTOS PRIMAVERA (PROJET MANAGEMENT Y MY PRIMAVERA)	1	20	7
IMPLANTACIÓN DE UNA OFICINA DE PROYECTOS PRIMAVERA (MY PRIMAVERA)	1	10	18
SAP MÓDULOS MATERIALES - CENTROS CONTABLES	2	4	12
<b>TOTALES</b>	<b>227</b>	<b>3.297</b>	<b>2.446</b>

Fuente: Memoria INAP. Año 2004



**observatorio**  
de la Sociedad de la Información en Navarra

# 5.- Servicios de la Administración Electrónica





## **5.- SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. RELACIÓN CON LOS CIUDADANOS Y LAS EMPRESAS**

### **5.1.- Introducción**

Uno de los objetivos de la iniciativa eEurope es mejorar las relaciones entre las administraciones públicas y la ciudadanía empleando las nuevas tecnologías: provisión de nuevos servicios a través de distintos canales (teléfono, correo electrónico), disponibilidad de puntos de acceso público a Internet y creación de servicios interactivos online.

A continuación se ofrecen estos datos particularizados para Navarra.

### **5.2.- Puntos de Acceso Público a Internet**

Navarra cuenta actualmente con 79 Puntos Públicos de Acceso a Internet, equipados con un total de 198 terminales. En este caso, no se incluyen los colegios, y se ha considerado público cualquier centro financiado por la Administración en su totalidad o al menos en un 50%. Estos Puntos Públicos están localizados en las Bibliotecas Públicas de la Comunidad Foral.



**Tabla 12. Puntos de Acceso Público a Internet. Número de terminales y bibliotecas.**

Terminales	Bibliotecas
198	79

Fuente y método de recogida de datos: Servicios de Bibliotecas del Gobierno de Navarra

En el año 2005 se firmó un convenio para crear 10 nuevos telecentros en la Comunidad Foral, con el fin de extender la red de Puntos de Acceso Público a Internet en Navarra. Estos centros facilitarán el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación a unos 40.000 ciudadanos de la Comunidad.

**Tabla 13. Relación de Municipios de Navarra beneficiarios del Programa "Telecentros.es"**

Localidad	Habitantes
Rocafort (Sangüesa)	
Caparroso	2.489
Murchante	3.289
Valle de Yerri	1.516
Fitero	2.213
Fontellas	804
Auritz-Burguete	
Barañain	22.529
Ablitas	2.417
Lodosa	4.672
<b>Total</b>	<b>39.929</b>

Fuente: Dirección General de la Sociedad para la Sociedad de la Información



### **5.3.- Canales de comunicación entre la Administración Pública y los ciudadanos**

Actualmente, es posible acceder a los servicios ofrecidos por el Gobierno de Navarra a través de distintos canales de comunicación (teléfono, fax, web, correo electrónico, etc.). En la mayoría de los casos, además, el canal permite la interacción entre los ciudadanos y la Administración Pública, es decir, permite al menos iniciar el proceso para obtener un servicio. En casos aislados el canal permite completar las transacciones, por ejemplo, solicitar entradas a espectáculos, consulta de documentación, validación de la declaración de la Renta, etc.

La tabla 14 indica los canales a través de los cuales es posible acceder a los servicios ofrecidos por la Administración Pública de Navarra, junto con el grado de interacción proporcionado por cada uno de ellos. La tabla 15 indica la posibilidad de monitorizar el número de ciudadanos que acceden a los servicios según los canales.



**Tabla 14. Desarrollo de los servicios en línea proporcionados por la Administración al ciudadano**

	Proporciona información	Efectúa interacción	Realiza transacción
Teléfono de información general unificado	✓		
Correo electrónico	✓	✓	
Presencial con soporte informático	✓	✓	✓
Servicio de mensajes a móviles (SMS)	✓	✓	
Fax	✓	✓	
Vía Web	✓	✓	✓
Acceso a través de teléfono móvil			

**Tabla 15. Monitorización del número de ciudadanos que acceden al servicio, según el canal.**

	Contabiliza visitantes			Identifica visitantes		
	Sí	No	Ns/Nc	Sí	No	Ns/Nc
Teléfono de información general unificado			✓		✓	
Correo electrónico	✓			✓		
Presencial con soporte informático	✓			✓		
Servicio de mensajes a móviles (SMS)	✓			✓		
Fax	✓	✓				
Vía Web	✓				✓	
Acceso a través de teléfono móvil			✓			✓

Fuente y método de recogida de datos: Dirección General de la Sociedad de la Información.



## **5.4.- Servicios vía web proporcionados por la Administración Pública.**

### **5.4.1.- Introducción.**

En el año 2000, la iniciativa eEurope puso en marcha el Plan de Acciones eEurope 2002, y posteriormente fue ampliado a través del Plan de Acción eEurope 2005. El objetivo de este Plan de Acción es el desarrollo de servicios públicos modernos y un entorno dinámico de eBusiness a través de la extensión del acceso a la banda ancha de alta fiabilidad informática a precios competitivos.

En el Plan de Acción eEurope 2002 el indicador político de e-Administración se denominó “porcentaje de servicios públicos básicos disponibles online”, que el Plan de Acción eEurope 2005 redefinió como “Número de servicios públicos básicos completos disponibles online”. Estos servicios básicos son 20 en total, divididos entre servicios de la Administración electrónica dirigidos a los ciudadanos particulares y a las empresas.

Con el objetivo de medir el indicador “Número de servicios públicos disponibles online” se definió un marco de 4 niveles: nivel 1 o de información, nivel 2 (interacción en un sentido), nivel 3 (interacción en dos sentidos) y nivel 4 o de interacción completa online.



**Tabla 16. Plan de acción eEurope 2005. Servicios públicos disponibles online**

Servicios de la Administración electrónica dirigidos al ciudadano	Servicios de la Administración electrónica dirigidos a la empresa
Impuestos	Seguros sociales
Búsqueda de empleo	Impuestos
Seguridad Social	IVA
Documentos personales	Alta actividad empresarial
Registro de coches	Entrega datos Oficina Nacional Estadística
Permisos de edificación	Aduanas
Declaraciones policiales	Medioambiente
Bibliotecas públicas	Aprovisionamiento
Certificados de nacimiento y matrimonio	
Matriculación en Educación Superior	
Censos y empadronamiento	
Servicios de salud	

**Tabla 17. Nivel de implementación de los servicios públicos disponibles online**

Nivel	Grado de desarrollo alcanzado por el servicio
<b>Nivel 0</b>	No existe página web o no se ofrece ninguna información relevante
<b>Nivel 1: Información</b>	La información necesaria para comenzar el procedimiento para obtener el servicio público está disponible online.
<b>Nivel 2. Interacción en un sentido</b>	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de obtener de un modo no electrónico (descargando formularios) el formulario en papel para comenzar el procedimiento para obtener el servicio. Un formulario electrónico utilizado para solicitar el formulario no electrónico se considera también dentro del nivel 2.



<b>Nivel 3. Interacción en dos sentidos</b>	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de realizar un envío electrónico a través de un formulario electrónico oficial, de comenzar el procedimiento para obtener el servicio. Esto implica que debe ser un formulario de autenticación de la persona (física o jurídica) que solicita los servicios para alcanzar el nivel 3.
<b>Nivel 4. Manejo de casos electrónicos completos</b>	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de tratar por completo el servicio público por medio de la web, incluyendo la resolución y la entrega. No es necesario ningún otro procedimiento formal en papel para el solicitante del envío.

#### **5.4.2.- Nivel de implementación de los servicios públicos de la Administración Pública de Navarra disponibles online.**

A continuación se muestra el nivel de implementación de servicios que línea que ha alcanzado la Administración Pública de Navarra. Para ello, se han definido varios entornos básicos o áreas de interés. Todos estos servicios se encuentran disponibles en el portal de Navarra (<http://www.navarra.es>) a través del departamento correspondiente o a través del Catálogo de Servicios Públicos, en la dirección [http://www.navarra.es/home\\_es/Catalogo+de+servicios/Todos+los+servicios/](http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Todos+los+servicios/)



**Tabla 18. Nivel de implementación de servicios online de la  
Administración Pública de Navarra.**

**Tabla 18.1. Información General**

	Nivel máximo	Nivel alcanzado	URL asociada al servicio
Información de carácter general (situación, historia, población, climatología, etc.)	1	1	<a href="http://www.navarra.es/home_es/Navarra/Asi+es+Navarra/">http://www.navarra.es/home_es/Navarra/Asi+es+Navarra/</a>
Información turística (alojamiento, restaurantes, rutas, patrimonio...)	3	2	<a href="http://www.navarra.es/home_es/Turismo/default.htm">http://www.navarra.es/home_es/Turismo/default.htm</a>
Noticias de actualidad (actos, eventos, acontecimientos deportivos...)	1	1	<a href="http://www.navarra.es/home_es/default.htm">http://www.navarra.es/home_es/default.htm</a>
Callejero	1	1	<a href="http://www.cfnavarra.es/estadistica/">http://www.cfnavarra.es/estadistica/</a>
Información cartográfica específica (catastro, planos topográficos...)	4	4	<a href="http://sitna.navarra.es">http://sitna.navarra.es</a> <a href="http://www.cfnavarra.es/obraspublicas/">http://www.cfnavarra.es/obraspublicas/</a>
Datos de población. Censo	3	3	<a href="http://www.navarra.es/home_es/Navarra/272%20municipios/entidad.html?cod=149">http://www.navarra.es/home_es/Navarra/272%20municipios/entidad.html?cod=149</a>



**Tabla 18.2. Entorno cívico-político**

	Nivel máximo	Nivel alcanzado	URL asociada al servicio
Organigrama (Órganos de Gobierno y sus funciones)	1	1	<a href="http://www.navarra.es/home_es/Navarra/Instituciones/Gobierno+de+Navarra/">http://www.navarra.es/home_es/Navarra/Instituciones/Gobierno+de+Navarra/</a>
Informaciones sobre leyes, decretos y otras normas jurídicas	1	1	<a href="http://www.cfnavarra.es/BON/BONIDX.HTM">http://www.cfnavarra.es/BON/BONIDX.HTM</a>  <a href="http://www.navarra.es/home_es/Navarra/Instituciones/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Los+departamentos/Economia+y+Hacienda/Organigrama/Estructura+organica/Hacienda/Informacion+Fiscal/Normativa+Fiscal/default.htm">http://www.navarra.es/home_es/Navarra/Instituciones/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Los+departamentos/Economia+y+Hacienda/Organigrama/Estructura+organica/Hacienda/Informacion+Fiscal/Normativa+Fiscal/default.htm</a>
Directorio e información sobre los servicios que ofrece la Administración	1	1	<a href="http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/">http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/</a>
Directorio e información sobre las asociaciones existentes	1	1	<a href="http://www.parlamento-navarra.es/index.asp">http://www.parlamento-navarra.es/index.asp</a>  <a href="http://www.navarra.es/home_es/Navarra/Instituciones/Otras+Instituciones+y+entidades/default.htm">http://www.navarra.es/home_es/Navarra/Instituciones/Otras+Instituciones+y+entidades/default.htm</a>  <a href="http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Todos+los+servicios/cultura/GruposArtisticos.htm">http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Todos+los+servicios/cultura/GruposArtisticos.htm</a>



**Tabla 18.3. Entorno económico y tributario**

	Nivel máximo	Nivel alcanzado	URL asociada al servicio
Trámites sobre impuestos y tasas	4	2	<a href="http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Todos+los+servicios/Hacienda/default.htm">http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Todos+los+servicios/Hacienda/default.htm</a> <a href="http://www.navarra.es/home_es/Navarra/Instituciones/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Los+departamentos/Economia+y+Hacienda/Organigrama/Estructura+organica/Hacienda/">http://www.navarra.es/home_es/Navarra/Instituciones/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Los+departamentos/Economia+y+Hacienda/Organigrama/Estructura+organica/Hacienda/</a>
Alegaciones o recursos a tributos	4	2	
Solicitud de fraccionamiento de pago	4	2	<a href="http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Todos+los+servicios/Hacienda/default.htm">http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Todos+los+servicios/Hacienda/default.htm</a>
Ayuda y subvenciones a empresas	4	2	<a href="http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Ayudas/">http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Ayudas/</a>
Directorio de empresas y profesionales del territorio de su Administración	4	2	<a href="http://www.navarra.es/home_es/Navarra/Instituciones/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Sociedades+publicas/">http://www.navarra.es/home_es/Navarra/Instituciones/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Sociedades+publicas/</a>

**Tabla 18.4. Entorno laboral**

	Nivel máximo	Nivel alcanzado	URL asociada al servicio
Ofertas de empleo público de ámbito autonómico y estatal	1	1	<a href="http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Empleo+Publico/">http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Empleo+Publico/</a>
Ofertas de empleo privado en el entorno autonómico (Búsqueda de empleo por los servicios de empleo)	1	1	<a href="http://www.navarra.es/home_es/Empleo+y+Economia/Empleo/Empleo/">http://www.navarra.es/home_es/Empleo+y+Economia/Empleo/Empleo/</a>
Cursos de formación para desempleados. Posibilidad de realizar la preinscripción y matriculación online.	4	1	<a href="http://www.navarra.es/home_es/Empleo+y+Economia/Empleo/Formacion/">http://www.navarra.es/home_es/Empleo+y+Economia/Empleo/Formacion/</a>



**Tabla 18.5. Educación, cultura y deportes**

	Nivel máximo	Nivel alcanzado	URL asociada al servicio
Bibliotecas	3	2	<a href="http://www.navarra.es/AppsExt/opac/abnetcl.exe/O7011/ID2b384ccd?ACC=101">http://www.navarra.es/AppsExt/opac/abnetcl.exe/O7011/ID2b384ccd?ACC=101</a>
Becas para estudiantes	4	2	<a href="http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Ayudas/Educacion/">http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Ayudas/Educacion/</a>

**Tabla 18.6. Otros servicios**

	Nivel máximo	Nivel alcanzado	URL asociada al servicio
Contratación de obra y servicios, incluyendo obras públicas (e-procurement)	4	2	<a href="http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Contrataciones/">http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Contrataciones/</a>
Información sobre la oferta de servicios sanitarios	1	1	<a href="http://www.cfnavarra.es/SALUD/">http://www.cfnavarra.es/SALUD/</a>
Trámites de carácter social (acreditación tercera edad, minusválidos, etc.)	4	1	<a href="http://www.cfnavarra.es/INBS/">http://www.cfnavarra.es/INBS/</a>
Acceso a consulta del expediente del ciudadano	3	0	

Fuente y método de recogida de datos: Dirección General para la Sociedad de la Información.

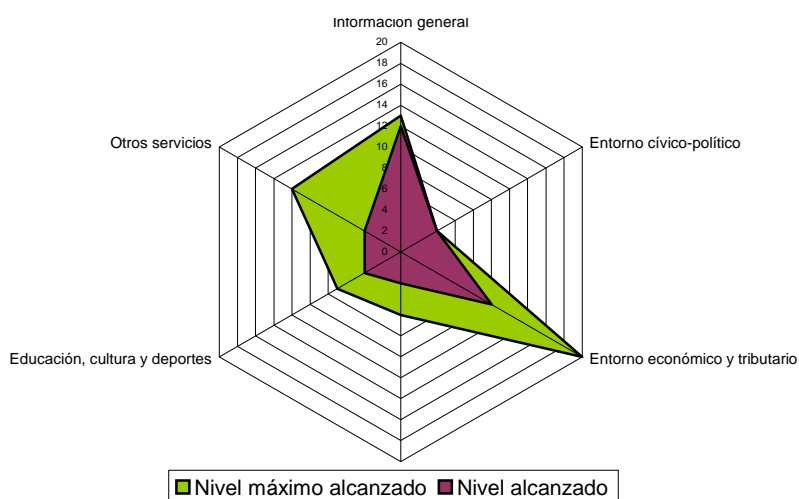
Como resumen de los cuadros anteriores, la tabla 19 recoge el nivel máximo alcanzable total en cada uno de los entornos definidos, obtenido como la suma de puntos de los sub-apartados correspondientes, el nivel alcanzado por la



Administración Pública de Navarra y el porcentaje equivalente.

**Tabla 19. Resumen de los servicios públicos disponibles online de la Administración Pública de Navarra**

	Nivel máximo alcanzado	Nivel alcanzado	Porcentaje
Información general	13	12	92%
Entorno cívico-político	4	4	100%
Entorno económico y tributario	20	10	50%
Entorno laboral	6	3	50%
Educación, cultura y deportes	7	4	57%
Otros servicios	12	4	33%



Gráfica 10. Comparativa del nivel de desarrollo alcanzado por los servicios públicos disponibles online de la Administración Pública de Navarra con respecto al nivel máximo alcanzable.

Además de los servicios citados, muchos de los servicios públicos que el Gobierno de Navarra ofrece a través de su Catálogo de Servicios y que no requieren transacciones dentro de un entorno seguro, alcanzan el nivel 4 (transacción completa online). Podemos citar entre ellos:



- Hacienda: Entorno virtual de gestión tributaria online que permite la gestión casi completa de los trámites con Hacienda, garantizando la privacidad y la seguridad de las comunicaciones. Posteriormente se explican este tipo de herramientas se explican posteriormente, dentro del apartado "Actuaciones destacadas".
- Cultura: Catálogo grupos artísticos (alta, baja, modificación de datos de grupos artísticos de la Comunidad).
- Formación para empleados públicos: Inscripción en cursos online. Para los cursos presenciales, se alcanza el nivel 3 (se puede descargar el formulario de inscripción y posteriormente enviarlo por correo electrónico).
- Turismo: Solicitud de fotografías, logo promocional de Turismo, publicaciones turísticas.
- Otros: Venta de cartografía, comunicación de contratación laboral.

Además, en los casos en lo que no exista una interacción bidireccional (niveles 3 o 4), siempre existe la posibilidad de descargar un formulario o realizar una solicitud online. Se puede indicar por ejemplo, los servicios relacionados con transportes (capacitación de consejeros de seguridad, autorizaciones para transportistas...)



En otras operaciones no se alcanza un nivel de implementación superior a 2 porque es necesario justificar el pago de tasas y se exige adjuntar copia física del ingreso. Es lo que ocurre por ejemplo, con las inscripciones en los concursos de canto y de violín “Julián Gayarre” y “Pablo Sarasate”, o la inscripción en los distintos cursos ofrecidos por el Departamento de Cultura (Concurso Internacional de Cine Documental “Punto de vista”, Semana de Estudios Medievales de Estella).

De cualquier manera, el Catálogo de Servicios Públicos en línea siempre proporciona una ficha con información sobre el servicio y el contacto: persona de contacto, teléfono, fax y correo electrónico, lo que facilita el intercambio de información entre el usuario final del servicio (ciudadanía, empresas, otras entidades) y la propia Administración.

El siguiente apartado muestra las actuaciones más destacadas de la Comunidad Foral en cuanto a disponibilidad de servicios públicos en línea: IRPF, Portal de Empleo, Portal del SITNA, Biblioteca Pública en Casa.



### **5.4.3.- Actuaciones destacadas.**

#### **5.4.3.1.- Hacienda Tributaria de Navarra**

El Gobierno de Navarra ha desarrollado una herramienta online para que los ciudadanos y las empresas puedan realizar las transacciones oportunas con Hacienda de Navarra, mediante la descarga de formularios electrónicos o la presentación telemática de ficheros con lotes de declaraciones (empresas, asesores fiscales y entidades colaboradoras).

Estas herramientas están disponibles en la página web del Departamento de Economía y Hacienda (<http://www.navarra.es>) o en el catálogo de servicios generales de la página del Gobierno de Navarra ([http://www.navarra.es/home\\_es/Catalogo+de+servicios/Todos+los+servicios/](http://www.navarra.es/home_es/Catalogo+de+servicios/Todos+los+servicios/)).

A continuación se indican las operaciones que pueden llevarse a cabo online:



**Tabla 20. Transacciones telemáticas de Hacienda Tributaria de Navarra**

Hacienda Tributaria de Navarra. Servicios disponibles online	
<b>Presentación telemática IRPF</b>	Declaración IRPF
	Pagos fraccionados, pagos online, retenciones
	Impuesto de Sociedades
	IVA (declaraciones trimestrales y mensuales, periódicas y no periódicas)
	Comunicaciones y modelos formativos
	Impuestos especiales
<b>Consulta de declaraciones</b>	Consulta y pago de impuestos
	Consulta de declaraciones de los años 2004/2003
	Simulador renta 2005
<b>Obtención de datos fiscales</b>	Años 2004,2003 y 2002
<b>Obtención de certificados</b>	Estar al corriente de las obligaciones tributarias
	Deducción vivienda habitual
	Verificación de certificados

Estos servicios pueden ser utilizados por ciudadanos particulares o empresas, que actúan como contribuyentes o representantes de terceros. En este caso, debe firmarse un acuerdo de colaboración externa en representación de estas personas. La firma del acuerdo de colaboración se realiza por vía telemática. En todo caso, para poder no sólo presentar declaraciones sino obtener justificantes en cualquier momento, realizar el pago de una deuda tributaria o de una autoliquidación, u otros trámites que puedan en



cualquier momento por vía telemática, es imprescindible que la persona o entidad disponga de un certificado de identidad expedido por la Fábrica Nacional de la moneda y Timbre (certificado 2CA que contiene la firma electrónica). De esta forma, se garantiza la seguridad y la privacidad de las comunicaciones.

El Gobierno de Navarra estima que durante el año 2005, cerca del 40% los declarantes (en mayor parte de las empresas, entidades colaboradoras y asesores fiscales) han utilizado el procedimiento telemático.

Como novedad, durante la campaña de la renta del año 2005 el Gobierno de Navarra ha introducido la posibilidad de realizar ciertos trámites con Hacienda mediante el envío de mensajes cortos (SMS) a un número público corto exclusivo del Gobierno de Navarra (5113).

El mensaje que el ciudadano envía tiene el siguiente formato:

*RENTA <información requerida>*

Desde Hacienda Tributaria de Navarra se proporcionaron los siguientes servicios, identificados con un nombre único:

Servicio facilitado por Hacienda	Formato del SMS
Confirmación de propuesta de declaración	RENTA <b>ACEPTO</b>
Cúanto me devolverán	RENTA <b>CUANDO</b>
Cuánto me sale	RENTA <b>CUANTO</b>



Domiciliación devolución de Propuestas	RENTA <b>DEVOL</b>
Domiciliación de Pagos e Ingresos	RENTA <b>DOMICI</b>
¿Me han enviado la Propuesta?	RENTA <b>ENVIO</b>

En función del servicio requerido era necesario proporcionar información relativa al NIF, PIN del ciudadano (cuatro últimas cifras) y el número de cuenta del contribuyente.

#### **5.4.3.2.- SITNA (Sistema de Información Territorial de Navarra)**

El SITNA (Sistema de Información Territorial de Navarra) pone a disposición de los usuarios toda la información cartográfica referida al territorio de Navarra, de un modo integral, en dos y tres dimensiones, y a través de un menú de servicios que permiten acceder a la información de acuerdo con las necesidades específicas de cada usuario.

En la siguiente tabla se detallan algunos de los servicios ofrecidos por el SITNA y sus aplicaciones:



**Tabla 21. Servicios ofrecidos por el SITNA y aplicaciones.**

Servicios ofrecidos por el SITNA	Aplicaciones
<b>Imágenes de Navarra, que sirven de soporte a la localización de otros datos</b>	Ortofotos e imágenes por satélites
	Modelos digitales del terreno en blanco y negro y en color
	Cartografía tipográfica en color y blanco y negro
<b>Información geográfica general, que identifica y delimita el terreno</b>	Divisiones administrativas
	Parcelación urbana y rústica
	Calificación del suelo
	Direcciones postales de Navarra, localización de topónimos.
	Clasificación de terrenos por cultivos
	Información turística de hoteles, albergues, casas rurales, restaurantes
<b>Ámbitos territoriales singulares</b>	Parques naturales
	Centros de interpretación de la naturaleza
	Viaje virtual sobre el Camino de Santiago
<b>Información alfanumérica</b>	

Durante el año 2004 el SITNA recibió 13,8 millones de peticiones de información, lo que supone un incremento en el número de consultas del 265 por ciento desde su inauguración, en 2001.

Se puede acceder al sitio web del SITNA a través de la página web <http://sitna.navarra.es/>



#### 5.4.3.3.- Portal de empleo

Esta herramienta pretende agilizar y mejorar los servicios de empleo y formación en la Comunidad Foral. Este sitio web está dirigido a personas desempleadas, empresas, trabajadores/as en activo, agentes sociales y profesionales del ámbito del empleo.

Las novedades que aporta este Portal de Empleo son:

- Facilitar a las empresas la búsqueda de trabajadores y la gestión de recursos humanos.
- Proporcionar a las personas desempleadas cauces ágiles y eficaces para encontrar empleo.
- Poner a disposición de los ciudadanos la oferta formativa, servicios y ayudas existentes en materia de empleo.
- Difundir información sobre programas europeos y estudios sobre el mercado laboral.
- Además, permite la interacción de todos los agentes implicados en el empleo en Navarra a través de una página de Intranet.

En la tabla 22 se indican los principales servicios que ofrece el Portal a las personas desempleadas y a las empresas.



**Tabla 22. Servicios ofrecidos por el Portal de Empleo**

Servicios ofrecidos a los trabajadores	Servicios ofrecidos a las empresas
Información sobre ofertas de trabajo	Tramitación de ofertas de empleo a través de Internet
Información e inscripción online en cursos de formación	Búsqueda de trabajadores
Fijación cita online con un orientador laboral especializado	Información sobre creación de empresas
Técnicas de búsqueda de empleo	Buscador de cursos de formación
Información sobre entidades especializadas, proyectos de apoyo, ETT's	Buscador de ayudas
Solicitud del Currículum almacenado en las bases de datos de las oficinas de empleo. Actualización del mismo	
Información e inscripción en cursos de mejora de cualificación profesional	
Información sobre posibilidades de mejora	

Además, para los profesionales del ámbito del empleo, centros colaboradores y agentes sociales se ofrecen servicios de recepción online de solicitudes de formación; foros de debate; acceso a bases de datos, informes y estadísticas laborales; y ficheros de personal experto en formación.

Se puede acceder al Portal de Empleo desde la dirección de Internet <http://www.empleo.navarra.es> y desde el propio portal del Gobierno de Navarra (<http://www.navarra.es>)



#### 5.4.3.4.- Biblioteca Pública en Casa

Los usuarios de las Bibliotecas Públicas de Navarra y los ciudadanos en general tienen a su disposición un acceso directo al catálogo colectivo de un fondo de un cuarto de millón de libros y audiovisuales a través del portal del Gobierno de Navarra [www.navarra.es](http://www.navarra.es).

A mediados del año 2005 se puso en marcha este servicio informático que ofrece al usuario información sobre los fondos bibliográficos y audiovisuales de la Biblioteca General de Navarra y de otras 39 bibliotecas locales cuyos catálogos están completamente informatizados. En 2004, las Bibliotecas Públicas de Navarra registraron 1,4 millones de visitas y consultas, y hay censados 90.000 usuarios que disponen de tarjeta de lector.

Al catálogo colectivo de las Bibliotecas Públicas de Navarra se puede acceder a través de la página del portal del Gobierno de Navarra en Internet (<http://www.navarra.es>). La búsqueda puede hacerse a través del autor, el título, el tema, la editorial, la colección y el año de publicación del documento buscado, así como rastrear éste a través de palabras indicativas. El sistema ofrece información de la existencia del documento en los fondos de la Red de Bibliotecas Públicas (ubicación, signatura, tipo de documento) y de su disponibilidad para préstamo o consulta. El usuario puede elegir la biblioteca a la que desea circunscribir su consulta o hacerla extensiva a todos los



fondos de la Red, ya que todos los documentos están potencialmente disponibles en todas las bibliotecas a través del préstamo ínter bibliotecario.



**observatorio**  
de la Sociedad de la Información en Navarra

# 6.- Líneas de actuación futuras





## **6- LÍNEAS DE ACTUACIÓN FUTURAS. II PLAN DE PROMOCIÓN DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.**

### **6.1.- Introducción**

Continuando con los trabajos iniciados en el I Plan de Promoción de la Sociedad de la Información, a mediados del 2.004 se comenzó el desarrollo del II Plan de Promoción de la Sociedad de la Información con la participación de representantes de diversos departamentos del Gobierno de Navarra, a través de una Comisión Interdepartamental, cuyos trabajos concluyeron en marzo de 2.005 y los resultados fueron sometidos a consideración del Consejo del Gobierno de Navarra.

El II Plan de Promoción de la Sociedad de la Información recoge:

➤ Las principales conclusiones del análisis de la SITUACIÓN ACTUAL de la Sociedad de la Información en Navarra. Se analizaron:

- ◆ Situación de infraestructuras de transporte y acceso
- ◆ Nivel de desarrollo de Sociedad de Información en el sector residencial navarro y en el ámbito empresarial



- ◆ Análisis de desequilibrios en desarrollo de Sociedad de Información en ámbito residencial (características sociales, grupo de edad, tamaño de hogar...) y en ámbito empresarial (tamaño de empresa, autónomos...)
- ◆ El interés existente, motivado por la cultura/conocimiento y la existencia de servicios atractivos
- ◆ La evaluación de I+D+I y análisis del sector TIC
- ◆ Datos cuantitativos existentes y existencia de proyectos de atención al ciudadano, así como la existencia de indicadores definidos

De forma más concreta se analizó el sistema educativo y el sistema de salud.

Concluyendo con un cuadro resumen con debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades.

- Con todo este análisis, se expuso la VISIÓN que desde el Gobierno de Navarra se maneja en relación con el futuro de la Sociedad de la Información en la Comunidad Foral y sus implicaciones en el desarrollo económico y social.

Las figura 1 representa las bases sobre las que se apoya el crecimiento económico de la Comunidad Foral de Navarra con relación al uso de la Sociedad de la Información y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La figura 2 la visión a medio plazo sustentada en el desarrollo



económico, el posicionamiento competitivo y la cohesión social y territorial.

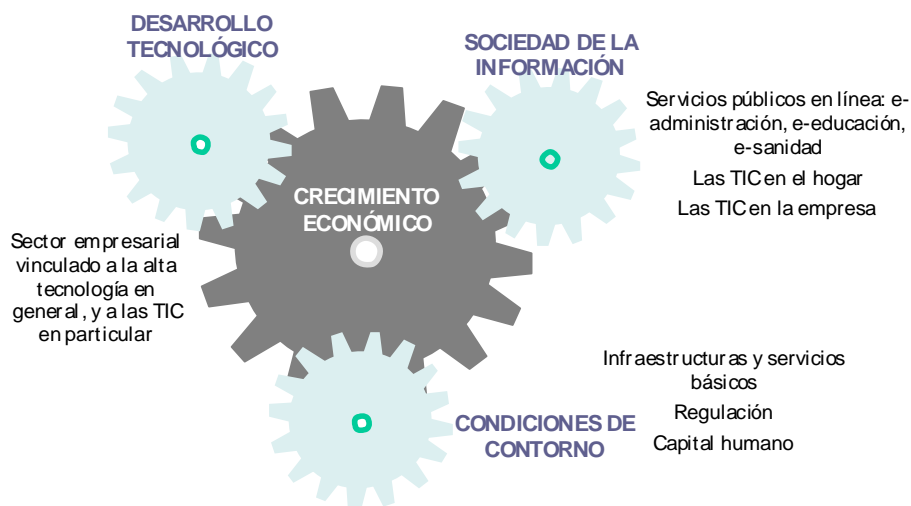
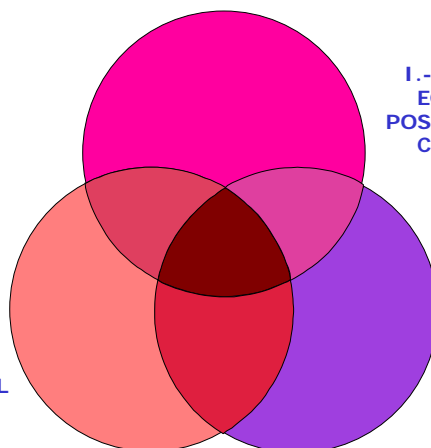


Figura 1. Escenario objetivo. Bases en que se apoya el crecimiento económico.

**I.-El tejido empresarial regional vinculado a la Sociedad de la Información debe constituirse en un eje tractor esencial del desarrollo económico, la creación de empleo y del posicionamiento competitivo de Navarra.**

**II.- Navarra debe situarse en una posición de liderazgo en cuanto a penetración y desarrollo de la Sociedad de la Información**

**II.- COHESIÓN SOCIAL Y TERRITORIAL**



**III.-Las TIC deben aprovecharse al máximo como instrumento de desarrollo, cohesión y equilibrio, tanto social como territorial.**

Figura 2. Visión a medio plazo.



➤ Desde la perspectiva de la visión a medio plazo, se marcó el rumbo en el II Plan de Promoción de la Sociedad de la Información, de las ESTRATEGIAS GENÉRICAS A CONCRETAR EN LAS SUCESIVAS PLANIFICACIONES PLURIANUALES que se abordasen. El II Plan de Actuación es de tres años. Dichas líneas, además de las estrategias genéricas, toman diversas referencias a la hora de ser definidas: los planes del Gobierno de Navarra vigentes en la actualidad y vinculados, de una u otra manera:

- ◆ Plan de Modernización 2.002
- ◆ Plan Director de Infraestructuras de Telecomunicaciones de Banda Ancha
- ◆ II Plan Tecnológico
- ◆ Plan del Sector TIC
- ◆ Directrices establecidas por administraciones del ámbito territorial superior, particularmente las contenidas en el programa eEurope
- ◆ Estrategias específicas de los Departamentos del Gobiernos de Navarra

Seguidamente, se detalla la representación gráfica de la formulación de los ejes estratégicos:



## CONTENIDOS Y SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN



Figura 3. Ejes estratégicos definidos en el II Plan de Promoción de la Sociedad de la Información

En los siguientes apartados se explican los objetivos generales de los ejes estratégicos definidos en el II Plan de Promoción de la Sociedad de la Información.

### 6.2.- Ejes estratégicos del II Plan de Promoción de la Sociedad de la Información.

#### 6.2.1- Construcción de la Sociedad de la Información

El objetivo de este eje es asentar los pilares básicos para la construcción de la Sociedad de la Información: el sector TIC regional y las infraestructuras de telecomunicaciones:



- Potenciando el desarrollo de un sector TIC regional fuerte, que aproveche el capital humano de Navarra y su potencial de innovación y se constituya en uno de los motores de la economía.

A este objetivo responden el plan de desarrollo del sector TIC y la creación de un polo de desarrollo multirregional.

- Garantizando infraestructuras y servicios básicos de calidad y asequibles para todos los navarros, equilibrando las desigualdades internas y favoreciendo la competencia.

Para ello, se ha puesto en marcha el Plan Director de Infraestructuras de Banda Ancha

### **6.2.2.- Contenidos y servicios de la Sociedad de la Información**

Con este eje, se pretende Favorecer la oferta de contenidos y servicios desde un enfoque de aportación de valor a sus destinatarios:

- Aprovechando el potencial de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para acercar la administración y los servicios públicos a los diferentes colectivos de la empresa y la sociedad navarra, abordando para ello el necesario proceso de cambio interno, con una visión de total orientación de los mismos a su consumidor – servicios públicos en línea. Para cumplir este objetivo, se van a desarrollar las siguientes acciones:



- ◆ Marco corporativo único de relación con el administrado del Gobierno de Navarra
  - ◆ Centro de relación con el ciudadano
  - ◆ Servicios sanitarios en línea
  - ◆ Servicios en línea a la comunidad educativa
  - ◆ SITNA
- Fomentando el desarrollo de contenidos y servicios multimedia, prestando especial atención a aquellos que utilicen nuevos dispositivos de acceso de mayor nivel de penetración. El II Plan de Promoción de la Sociedad de la Información contempla:
- ◆ El desarrollo de la TDT regional y local
  - ◆ La puesta en marcha de servicios públicos interactivos a través de nuevos dispositivos
  - ◆ Desarrollo de un centro de contenidos digitales y servicios interactivos
- Impulsando el desarrollo del negocio electrónico, incentivando al tejido empresarial navarro a que actúe sobre la componente de oferta e implantando de manera generalizada los canales y procedimientos electrónicos en la relación con la Administración. Con este fin:
- ◆ Se potenciará la relación telemática Administración-empresa
  - ◆ Se pondrá en marcha un plan de desarrollo del negocio electrónico en la Pyme



- ◆ Está previsto desarrollar una red de centros de excelencia de software
- ◆ Se propondrán soluciones sectoriales TIC para Pymes

### 6.2.3.- Cultura de la Sociedad de la Información

Este eje tiene por objetivo fomentar la divulgación, educación y formación como base para una sociedad más participativa y activa en la Sociedad de la Información. Para ello, se han definido tres líneas principales de actuación:

- Acercamiento de la cultura de la Sociedad de la Información y de las TIC´s a todos los colectivos, de manera personalizada y con especial atención a aquellos más desfavorecidos, como mecanismo para fomentar la demanda.

Para ello, está previsto poner en marcha programas de formación TIC para todos los colectivos en general, y en especial aquéllos que fomenten la inclusión social.

- Educación en la Sociedad de la Información, incorporando los principios de esta nueva sociedad y las TIC´s al sistema y la práctica educativa en todos sus ámbitos.

Para ello, se proseguirá con los programas de incorporación de las TIC en las aulas.

- Formación para el empleo en la Sociedad de la Información, garantizando la capacitación y preparación de los trabajadores navarros para hacer frente a los retos



y demandas laborales que plantea. Dentro de esta línea se van a desarrollar dos acciones principales:

- ◆ Programa de gestión de capital intelectual en el sector público.
- ◆ Programas de trabajo en la Sociedad de la Información



**observatorio**  
de la Sociedad de la Información en Navarra

# 7.- Resumen final





## **7.- RESUMEN FINAL**

En la actualidad, la Administración Pública navarra cuenta con un alto grado de equipamiento TIC. Un 81% de los empleados de la Administración General(exceptuando Educación y Sanidad) tiene un equipo informático.

La conectividad a Internet es bastante alta. En este sentido, es destacable que más del 80% de los centros de la Administración Pública general cuenten con una conexión de Banda Ancha. Además, todos los equipos informáticos que tienen conexión a Internet tienen también acceso a una Intranet corporativa.

La respuesta por parte de los empleados públicos a los cursos de formación del INAP es positiva, tal como queda reflejado en la tabla 10 del capítulo 4.

Por otra parte, desde el portal de Navarra (<http://www.navarra.es>) la Administración Pública de Navarra pone a disposición de sus ciudadanos un amplio abanico de recursos online. Estos servicios alcanzan un alto grado de implementación en relación con el nivel máximo que puede alcanzarse. Uno de los últimos servicios online en incorporarse ha sido el Portal de Empleo de Navarra.



El Gobierno de Navarra decidió establecer los Puntos de Acceso Público a Internet (PAPIS) en las Bibliotecas Públicas de la Comunidad. Esta red se verá ampliada con la creación de 10 nuevos telecentros.

Con el fin de difundir las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Comunidad Foral, el Gobierno de Navarra va a poner en marcha un conjunto de líneas de acción contempladas en el II Plan de la Sociedad de la Información, que responden a tres ejes estratégicos: infraestructuras TIC y de telecomunicaciones, nuevos contenidos y servicios y formación en TIC. Dentro de este II Plan, existen varias iniciativas relacionadas con el desarrollo de la Administración Electrónica en diferentes ámbitos: ciudadanía, educación, sanidad y la propia administración.