



Comunicación

181

CENTROS “KZGUNEA” COMO SOPORTE A LA EADMINISTRACIÓN

Begoña Gutiérrez Lizarralde
Directora de Informática y Telecomunicaciones
GOBIERNO VASCO

Palabras clave

Ciudadan@s hacia la Sociedad de la Información: KZgunea plataforma de impulsos a la e-administración en cualquier municipio vasco, firma digital.

Resumen de su Comunicación

El reto marcado hasta la fecha por KZgunea se resume en incorporar a un 10% del total de los habitantes de Euskadi mayores de 15 años como usuarios de los centros y en formar en TICs al 4% de ese mismo segmento poblacional.

KZgunea colabora de manera importante en el despegue de la utilización de Internet entre la sociedad Vasca en los últimos años. Especialmente en aquellos sectores más alejados de las nuevas tecnologías (reducción de la “brecha digital”).

El presente y futuro de KZgunea se configura en torno al despliegue de servicios y actividades que tienen a la e-administración y los dispositivos de firma digital mediante soporte de tarjeta electrónica como eje fundamental.

DESARROLLO DE SERVICIOS PÚBLICOS TELEMÁTICOS EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL

1. Antecedentes del proyecto

Los antecedentes marco del proyecto son el Plan Euskadi en la Sociedad de la Información 2002-2005 (PESI) y el Plan eEurope 2002 dado que es en el contexto establecido por estos dos planes que se sustenta y origina el proyecto en cuestión. El objetivo general del PESI es: "Adaptar la sociedad vasca a la nueva era digital, favoreciendo el cambio cultural y poniendo las nuevas tecnologías al servicio de todas las personas, para lograr una mayor calidad de vida y equilibrio social y la generación de valor y riqueza en nuestra economía". Además, nuestro proyecto entronca en el marco de los proyectos "Konekta Zaitez" ("Conéctate") donde han surgido proyectos como el KZequipos (subvención para la compra de equipos con conexión a Internet); KZcomercio (formación específica en nuevas tecnologías dirigida al sector comercial); KZprestakuntza (formación específica en nuevas tecnologías dirigida al sector de la microempresa); KZmikroempresak (subvención para la actualización de las PYMES a las TICs); KZwifi (apoyo a las instalaciones de redes inalámbricas en lugares públicos). Por último, nuestro proyecto tiene un claro antecedente en la experiencia piloto desarrollada durante el cuarto trimestre de 2001. Dicha experiencia piloto se diseñó para abrir 10 centros de acceso y formación en Nuevas Tecnologías en 10 municipios vascos. La saturación del servicio y la demanda de otros municipios lleva a abrir el doble de los centros planteados durante la fase piloto y desencadena la propuesta de desarrollo del proyecto en su concepción actual en el marco del PESI.

2. Objetivos específicos

- Generales:

- Ruptura brecha digital: diseño e implementación de acciones específicas dirigidas a los sectores de la población vasca más desfavorecidos para el acceso a las Nuevas Tecnologías mediante la apertura de una red de centros cercanos donde gratuitamente poder acceder a Internet y/o recibir formación en las Nuevas Tecnologías. Una red de centros cercanos (presente en todos y cada uno de los municipios de la Comunidad Autónoma Vasca) y globales (todos los servicios disponibles en todos los centros sin consideración del tamaño del municipio).
- Ofrecer servicio público, gratuito y asistido de acceso a Internet para toda persona mayor de 15 años, residente o no en la Comunidad Autónoma Vasca.
- Organizar e impartir formación gratuita, en modalidad on-line y presencial, a la sociedad sobre Internet para su acercamiento a la Tecnología y uso de la misma con fines cotidianos.
- Favorecer el uso del correo electrónico, así como de la navegación por Internet y potenciar la generación de contenidos Web propios mediante el surgimiento de comunidades virtuales.
- Acercamiento de la administración al Ciudadan@ mediante una red de centros identificados como parte de la administración donde se puede recibir información sobre los servicios que ésta dispone para el ciudadan@.
- Facilitar los cauces para la cooperación entre diversas administraciones en el ámbito de los servicios de e-administración dirigidos a los Ciudadan@s.
- Integración de datos para el uso común de estos vía web tanto para los Ciudadan@s como para la Administración.

- Cuantitativos:

- Acceso a Internet mediante los centros KZgunea:
 - 10% de la población mayor de 15 años inscrita
 - 100% de la población con cobertura en su propio municipio
 - 100% de los municipios con al menos un centro KZgunea
- Formación en Internet presencial en los propios centros KZgunea y autoformación en el portal kzgunea.net:
 - 4% de la población mayor de 15 años formada
 - Generación de contenidos: creación de 250 comunidades virtuales
- Formación complementaria:
 - 45 cursos como oferta formativa complementaria
 - 25 cursos on-line (multimedia) con acceso público desde el portal
- Formación Sectorial:
 - Formación para micropymes: 45 cursos como oferta formativa
 - Formación al sector comercio: 18 cursos como oferta formativa

3. Recursos Empleados

- Recursos estratégicos de los órganos de la administración involucrados:

- Dirección de Informática y Telecomunicaciones del Gobierno Vasco (DIT)
- Departamento de Industria del Gobierno Vasco
- EUDEL (Asociación de Municipios Vascos)
- Todos y cada uno de los Ayuntamientos

- Delegación de la gestión del proyecto:

- EJI (Sociedad Informática del Gobierno Vasco)

- Recursos dedicados a la prestación de los servicios:

- Personal
 - Centro de gestión
 - Personal gestor de los centros de modo individual (Tutores)
 - Personal formador (Monitores)
- Equipamiento
 - Hardware
 - Centros KZgunea:
 - Local municipal
 - Mobiliario
 - Infraestructura y accesibilidad física
 - Líneas de comunicación:
 - Red Local (LAN)
 - Banda Ancha (acceso a Internet)
 - Intranet
 - Portal y contenidos públicos
 - Comunicación y Marketing (campañas de captación de usuarios y de promoción de servicios)
 - Software libre
 - Software propietario

4. Implementación

En el origen de nuestro proyecto se encuentran una serie de acuerdos interinstitucionales:

- Acuerdo entre el Gobierno Vasco y EUDEL (Asociación de Municipios Vascos) por el cual se regulan las condiciones generales que regirán las aperturas de los centros KZgunea.
- Acuerdo entre el Gobierno Vasco y la Sociedad Informática del Gobierno Vasco (EJIE) por el cual se regula el marco general de la gestión del proyecto.
- Acuerdos entre EJIE y cada uno de los Ayuntamientos por el cual se regulan las relaciones de colaboración en la apertura y gestión de cada uno de los centros KZgunea.
- Acuerdos entre EJIE y distintos proveedores (Euskaltel, Ibermática, ...) que regulan las condiciones de operatividad de los centros.

Así mismo, se han firmado otros acuerdos de diversa índole con entidades colaboradoras (Fed. de Cajas de Ahorro, entidades financieras, ...) bien para desarrollar servicios y/o contenidos concretos, bien para colaborar en la difusión del proyecto.

A la luz de los resultados de una experiencia piloto en el 2001, se desarrolla en el marco del PESI un plan de implantación del proyecto para los años 2002/2005 que contempla la apertura de 274 centros en 250 municipios (totalidad de municipios). Es decir, el proyecto nace con la pretensión de abrir al menos un centro KZgunea en todos y cada uno de los municipios de Euskadi, incluyendo municipios de difícil acceso, sin infraestructura de comunicación previa.

Nuestro proyecto se desarrolla en colaboración con otros proyectos e instituciones. Además de las colaboración general con los Ayuntamientos, se han desarrollado colaboraciones específicas con:

- Diputación de Álava: acciones dirigidas a la sensibilización intercultural
- Diputación de Gipuzkoa: promoción y colaboración en campañas de la Renta
- Diputación de Bizkaia: jornadas multidisciplinares de acercamiento de Internet a la población (Sareskola)
- Agencias de Desarrollo y para la promoción de empleo de los Tres Territorios Históricos: apoyo a la autoformación y a la búsqueda de empleo

En cuanto a los proyectos con los que colaboramos, destacan aquellos que se llevan a cabo con el apoyo de la infraestructura de los centros KZgunea:

- IT Txartela: el sistema de Certificación de Competencias básicas en Tecnologías de la Información ofrecen más de 30 módulos de certificación (desde Internet Básico hasta Linux y Open Office). Actualmente este sistema de Certificación es reconocido por el Instituto de Administración Pública Vasca (IVAP) para los procesos de selección del personal de la administración.
- KZPrestakuntza: de la mano de SPRI se comenzó a utilizar la red KZgunea (en concreto una selección de 65 centros) como lugares de formación en TICs para las microempresas y autónomos.

- PIC Comercio: la importancia que tiene la incorporación de las Nuevas Tecnologías en la modernización del sector de Distribución Comercial ha hecho que el Dep. de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco prepare un conjunto de cursos entre 2 y 20 horas específicamente definidos para cubrir las necesidades del sector.
- Usuarios Activos: promoción y formación para la creación de páginas Web de asociaciones sin ánimo de lucro de Euskadi.
- Ticalia-Inmigrantia: promovido por el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales este doble programa de formación pretende acercar las TICs como medio integrador (en acceso a la información, idioma, cultura, etc...) a los colectivos con riesgo de exclusión y a los inmigrantes.
- Colegio de Farmacéuticos: se está trabajando en un programa de formación en nuevas aplicaciones de este sector para sus propios miembros, comenzando en Bizkaia y extendido a Alaba y Gipuzkoa, en vista de los excelentes resultados obtenidos, con posterioridad a otros sectores colegiados.
- Tarjeta Sanitaria: la introducción de una identificación electrónica para la relación de la sociedad con la sanidad pública obligará a un esfuerzo de formación sin precedentes en el uso de esta nueva tecnología.
- Tarjeta Identificación Electrónica: acceso a equipos y disponibilidad de recursos por parte de los usuarios mediante la identificación electrónica. Supone el equipamiento del hardware y el software del programa KZgunea con los medios técnicos necesarios.

En el primer semestre del 2002, y como parte de una estrategia general encaminada a la identificación, simplificación y claridad de los procesos que se dan lugar en el desarrollo nuestro proyecto, se desarrolla un Plan de Calidad cuyo fruto más notable es la obtención de la certificación de Calidad en la Gestión otorgada por AENOR (ISO 9001/2000).

Desde el inicio del proyecto se ha tenido presente que para alcanzar el objetivo fundamental de ruptura de la brecha digital había que desarrollar un catálogo de cursos pensando en los sectores sociales más alejados de las Nuevas Tecnologías a las que se dirige el programa. De este modo se ha desarrollado un curso básico en Internet en tres modalidades (general, mujeres y mayores) y una serie de seminarios (formación complementaria).

Un proyecto destinado a la promoción de la Sociedad de la Información tiene que predicar con el ejemplo. En este sentido se ha desarrollado un portal Web para el proyecto www.kzgunea.net en el que se distinguen dos claros apartados: Internet e Intranet. En la parte Internet se puede acceder a información sobre el proyecto, sobre los centros, calendarios de cursos, acreditaciones, comunidades virtuales, información estadística, y autoformación. En la parte Intranet se dispone de una herramienta de gestión vía Web que permite el uso compartido de datos. De este modo, los proyectos que se sustentan en la infraestructura de la red de centros KZgunea pueden compartir una aplicación de gestión común, simplificando los procesos similares así como favoreciendo la integración de estos proyectos.

Dentro del plan general del Gobierno Vasco para la accesibilidad de todos los portales Web bajo su responsabilidad, el portal kzgunea.net se destaca por presentar una adaptabilidad nivel AAA. El fruto más reciente del esfuerzo realizado por KZgunea para presentar un portal con adaptabilidad triple AAA ha sido la obtención del Web Accessibility Certification AAA, siendo la primera web a nivel mundial en alcanzar dicha certificación. De modo paralelo, la especial dedicación del proyecto KZgunea para disponer de un portal con adaptabilidad triple ha sido reconocida mediante la obtención del premio Mejor Web Accesible en el apartado de Webs de la Administración Pública dentro de los Premios DÍA de INTERNET.

Dentro del plan general del Gobierno Vasco para favorecer la utilización de software libre, en nuestro proyecto destaca la convivencia de software libre y software propietario. Todos los centros están dotados con software libre del siguiente modo:

- al menos un equipo íntegramente funcionales con software libre
- todos los equipos poseen aplicaciones de ofimática y de navegación en software libre

Por último, el desarrollo de nuestro programa ha diseñado el inicio de una evolución a futuro del mismo como elemento potenciador de la e-administración. En este sentido se han desarrollado experiencias piloto de los centros KZgunea como lugares de tramitación y como centros de formación en los aplicativos específicos de e-administración, fomentando una administración cercana e integrada.

5. Resultados

A fecha de febrero 2006 se han alcanzado:

- el 100% de municipios con al menos un centro KZgunea público, gratuito y asistido de acceso y formación en Internet y las Nuevas Tecnologías.
- el 100% de la población con cobertura
- 114.000 mujeres inscritas
- 42.400 usuarios desempleados
- 14.400 jubilados inscritos
- 63.700 usuarios mayores de 45 años
- 58.000 mujeres formadas
- 18.500 desempleados formados
- 13.000 jubilados formados
- 44.700 mayores de 45 años formados
- 4.000 personas distintas acceden a un centro KZgunea cada día

Como fruto de todas las iniciativas emprendidas por el Gobierno Vasco dentro del PESI, pero especialmente gracias a la labor desarrollada por este proyecto, la Comunidad del País Vasco ha avanzado desde posiciones modestas antes del 2002 hasta convertirse hoy día en líder en las estadísticas ofrecidas por el EGM en cuanto a la penetración de población con acceso a Internet (siempre variando entre los tres primeros puestos del ranking).

Del mismo modo, nuestro proyecto se ha forjado un nombre como referente para otras comunidades a la hora de desarrollar planes que favorezcan la ruptura de la brecha digital.

El desarrollo de los procesos de mejora continua establecidos en el Plan de Calidad del proyecto resultaron en la obtención de la ISO 9001/2000 en septiembre 2002 y posteriores renovaciones anuales.

Como herramienta de seguimiento de la eficacia y mejora continua en la calidad del servicio ofrecido por nuestro proyecto en los centros KZgunea se realizan de forma periódica (semestral) una Encuesta de Satisfacción de Usuarios. Los resultados de estas encuestas han sido siempre altamente positivos ofreciendo un índice general de satisfacción de nuestros usuarios superior a 4,5 sobre 5.

Uno de los resultados más visibles de nuestro proyecto es que el servicio se ha consolidado en todos los municipios y es demandado por la población solicitando un incremento de los servicios ofrecidos desde los centros KZgunea. Como muestra se mantiene una lista de 2.100 demandantes de formación futura en aquellos centros con una alta densidad de población (lo que ha llevado a abrir más de un centro en estos municipios).

Uno de los resultados que ofrece nuestro proyecto viene de la mano de las experiencias piloto realizadas en las tecnologías más novedosas:

- Conectividad: WIMAX, satélite y LMDS
- Videoconferencia

6. Datos de utilización del servicio o servicios

Datos Generales:

- Centros
 - 274 centros operativos
 - 249 municipios
- Usuarios inscritos
 - 198.000 (11, 21 % de la población mayor de 15 años)
 - 57,20 % mujeres
 - 42,78 % hombres
 - 7, 20% jubilados
 - 10,32 % amas de casa
 - 32,20 % mayor de 45 años
- Usuarios formados (formación básica)
 - 81.000 (4,59 % de la población mayor de 15 años)
 - 62,66 % mujeres
 - 37,34 % hombres
 - 13,92 % jubilados
 - 18,77 % amas de casa
 - 55,19 % mayor de 45 años
- Usuarios formados (formación complementaria)
 - 28.892 (36 % de los formados)
 - 64,31 % mujeres
 - 35,69 % hombres
 - 12,28 % jubilados
 - 18,31 % amas de casa
 - 51,32 % mayor de 45 años

Cursos:

- Catálogo de cursos KZgunea: 48 (básico y complementario)
- Catálogo de cursos micropymes: 49
- Catálogo de cursos comercio: 18
- Cursos impartidos: 29.700 + 2.100 sectoriales
- Horas de formación: 283.000
- Cursos on-line (multimedia): 28

Otros Datos:

- Usuario de mayor edad formado: 95 años
- Usuarios Acreditados: 4.100
- Direcciones de e-mail: 198.000
- Equipos gestionados: 2.700

- Accesos diarios a centros: 4.000
- Comunidades Virtuales: 252
- Accesos portal por mes (media): 3 millones de accesos
- E-administración: 36 cursos – 164 asistentes
- Boletines distribuidos on-line: 19 (multilingüe – 3 idiomas)
- Datos estadísticos en el portal www.kzgunea.net. Datos públicos accesibles tanto para los Ciudadan@s como para la administración que se personalizan por centro y se actualizan mensualmente.
- Formación a colectivos de discapacitados físicos, psíquicos y sensoriales. Así como a colectivos de inmigrantes.

7. Lecciones aprendidas y conclusiones

Servicio que favorece la progresiva adaptación de la sociedad vasca y, en especial, de los sectores más desfavorecidos a la nueva era digital.

La colaboración inter-institucional emprendida, base del éxito de este programa, nos muestra que las acciones coordinadas entre distintas administraciones redundan en mayores beneficios para el Ciudadan@ al favorecer la optimización de los recursos, evitar las duplicidades de esfuerzos y ofrecer una respuesta unívoca a sus demandas.

El despliegue de la red de centros en todos los municipios ha supuesto, en algunos casos, un desarrollo y mejora de la conectividad y acceso a banda ancha de los mismos. La presencia de un centro KZgunea ha sido promotor de la disponibilidad de acceso a Internet por banda ancha en algunos municipios.

El acercamiento a las nuevas tecnologías de los sectores de población más alejados se realiza de modo mucho más eficaz a través de personal formador humanizando las Nuevas Tecnologías y ofreciendo un entorno amigable en el que poder percibir la utilidad de las mismas en la vida cotidiana.

Facilitar la incorporación de personas en situación de desempleo al mundo laboral mediante cursos específicos y facilitando el acceso a ofertas de empleo a través de Internet.

La experiencia de estos cinco años ha consolidado nuestro proyecto como un servicio público y gratuito implantado y demandado por la sociedad. La propia demanda de la sociedad ha sido motivo para la apertura de nuevos centros en aquellos municipios que ya disponían de un centro KZgunea.

Una de las conclusiones que se desprenden con mayor claridad de nuestro proyecto es su apertura al futuro con una red de centros presente en todos los municipios del territorio, que puede ofrecer la posibilidad de desplegar acciones encaminadas a la promoción de la e-administración entre los Ciudadan@s, ofreciendo lugares de tramitación cercanos y conocidos, así como lugares donde formarse en el uso de las aplicaciones derivadas de la e-administración.

Proyecto KZgunea 2006 – Actividades Previstas

El año 2006 se inicia con toda una batería de líneas de trabajo en las que se irán desarrollando distintas actividades:

Continuar con la Formación en Internet
 Plataforma de impulso y soporte a la e-administración
 Centro de soporte para las tarjetas electrónicas de firma digital
 Infraestructura de acceso de Calidad