



Correos, la historia interminable

Si la Comisión Nacional de la Competencia (CNC) tuviese entre sus cometidos extender carnets por puntos a las empresas, Correos habría perdido ya gran parte por sus malas prácticas con respecto a sus competidores. La pública ha vuelto a ser noticia al ser castigada con una nueva multa millonaria por parte del organismo que preside Luis Berenguer. En esta ocasión han sido 4,8 millones de euros por favorecer con precios predatorios -por debajo de costes- a 33 de sus grandes clientes, todos ellos entidades financieras. Resulta difícil explicar a los ciudadanos que una empresa pública, no sólo ha hecho de las malas prácticas para perjudicar a sus competidores privados un modus operandi, sino que, además, nos obliga a todos vía Presupuestos Generales del Estado a com-

pensar económicamente a la pública por este trato de favor a las grandes entidades bancarias. Indignante resulta también constatar que no es nada nuevo, ya que estas prácticas están en el punto de mira de Competencia desde hace una década y que ahora lo que se ha penado es el incumplimiento reiterado de un Acuerdo de Terminación Convencional firmado en 2005 en el que los operadores privados confiaron en la buena fe de Correos para detener su mala praxis. Correos va a recurrir, como ya hizo con la anterior multa millonaria de Competencia de 2004, en ese caso por otra práctica similar, el abuso de posición dominante, aunque en aquella ocasión sólo le sirviera para que el Supremo redujera el importe de la sanción de 15 a 8,14 millones de euros. ¿Se pondrá algún día fin a este disparate?



Competencia castiga a Correos por beneficiar a 33 entidades financieras

El dumping de la pública le cuesta una sanción de 4,8 millones

► Competencia ha vuelto a castigar a Correos por su política de precios predatorios que beneficiaron a 33 entidades financieras en 2008 y 2009. El dumping de la pública le ha costado una multa de 4,8 millones, la segunda sanción millonaria por este motivo tras la dictada por Competencia en 2004 y que ratificó el Supremo en 2010.

CARLOS SÁNCHEZ. Madrid

La Comisión Nacional de la Competencia (CNC), que preside Luis Berenguer, continúa estrechando el cerco sobre las prácticas restrictivas de la competencia que viene aplicando Correos.

En esta ocasión, Competencia ha castigado a la pública con una multa de 4,8 millones de euros por su política de precios predatorios que benefició en 2008 y 2009 a 33



CORREOS aplicó descuentos por debajo de sus costes reales según la CNC.

C.S.

entidades financieras. Correos ha anunciado que recurrirá.

El origen de la resolución de la CNC está en la denuncia de Asempre, patronal de los operadores

postales privados, por incumplimiento del Acuerdo de Terminación Convencional de 2005, por el que Correos se comprometía a que los precios de sus servicios a gran-

reales de las prestaciones a partir de ese momento. Sin embargo, tal y como acreditó la Dirección de Investigación de la CNC, que puede cruzar los datos de la contabilidad analítica del operador público y de sus contratos con grandes clientes -los de facturación anual superior a 100.000 euros-, Correos aplicó precios predatorios en 32 de los 207 grandes contratos en 2008 y en 33 de los 204 en 2009.

La CNC se ha basado en ese informe para imponer la nueva sanción millonaria, que en cualquier caso no es la primera por un motivo similar, ya que en 2004 aplicó otra multa millonaria a Correos por abuso de posición dominante. En aquel caso se condenaba a la pública por acordar contratos en exclusiva con grandes clientes a los que se les ofrecían importantes descuentos por la prestación de servicios postales. Competencia fijó una multa de 15 millones corroborada por la Audiencia Nacional, mientras que el Supremo, pese a que ratificó el contenido de la sentencia redujo la cuantía de la sanción a 8,14 millones, en aplicación del principio de proporcionalidad. Además, la CNC mantiene abierto otro expediente contra Correos por negar el acceso a su red postal a las notificaciones administrativas de otros operadores.



LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, cada día más cerca

FALTA LA ENTRADILLA FALTA LA ENTRADILLA FALTA LA ENTRADILLA FALTA LA ENTRADILLA FALTA LA
ENTRADILLA FALTA LA ENTRADILLA FALTA LA ENTRADILLA FALTA LA ENTRADILLA FALTA LA ENTRADILLA
FALTA LA ENTRADILLA FALTA LA ENTRADILLA FALTA LA ENTRADILLA FALTA LA ENTRADILLA FALTA LA
ENTRADILLA FALTA LA ENTRADILLA FALTA LA ENTRADILLA FALTA LA ENTRADILLA

Hoy en día las Tecnologías de Información y Comunicación se han convertido en el principal factor en la transformación de la Administración Pública, teniendo importante efectos en cómo procesan la información del ciudadano. Dado que los organismos públicos son fundamentalmente procesadores de información, las TIC pasan a ser entonces un elemento central en la misma estructura con que funciona el estado. →





Texto. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

→ El 1 de enero de 2010 entró en vigor e-Administración, una fecha clave en la que se materializó el trabajo de cuatro años de estudio, desarrollo e implantación de tecnologías de la información y la comunicación; un esfuerzo importante que están llevando a cabo tanto de las Administraciones Públicas como las empresas que están creando las soluciones y aplicaciones electrónicas. Esta reconversión, adaptación y

burocratización electrónica supone un lento e intenso proceso; pasos de gigante que la Administración, consciente del reto que supone, está abordando desde los cimientos, partiendo de un cambio de mentalidad y una apertura cultural a la modernización de herramientas y procesos de trabajo. Y todo ello tiene un objetivo muy claro y definido: mejorar los servicios, simplificar los procedimientos y optimi- →

ESPECIAL / AA.PP

→ zar las infraestructuras tecnológicas y de comunicaciones, es decir llevar a cabo operativas eficientes. No hay duda de que el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración Pública, combinadas con ciertos cambios organizativos y nuevas capacidades de los empleados públicos, mejoran la eficacia, la productividad, la agilidad y la comodidad en la prestación de servicios a los ciudadanos. No obstante, la idea clave sobre la administración electrónica es que no se trata simplemente de llevar las TIC a la actividad administrativa, sino que constituye un elemento fundamental en los procesos de modernización administrativa que debe llevar a la mejora y simplificación de los servicios. Si hablamos del impacto que tiene en la economía la inversión en tecnología por parte de los organismos públicos, según estudios del World Economic Forum (www.weforum.org), fundación sin ánimo de lucro que reúne líderes empresariales de todo el mundo, "los países que más destacan en cuanto a apertura y eficiencia del sector público y en preparación para la administración electrónica son también los primeros en cuanto a rendimiento económico y competitividad." Por otro lado, se produce lo que se denomina "efecto locomotora", ya que el gasto directo en TIC por parte de la Administración Pública aumenta la confianza de los inversores privados; a la vez que supone una menor carga para las empresas, les reduce costes y aumenta su productividad contratación electrónica, factura electrónica, modelos de cotización electrónicos en la seguridad social, etc.

No obstante, existen todavía diferentes barreras en este ámbito como la insuficiente penetración de las TIC en la población española; usabilidad, accesibilidad y falta de experiencia en el uso de las TIC; desconfianza en los medios electrónicos de intercambio de información; desconocimiento de la existencia de la Administración online; recelo de la administración con la seguridad electrónica y la falta de integración entre las diferentes administraciones.

Si se compara la administración electrónica con la problemática general de las TIC en el sector privado, la diferencia más característica es la necesidad de mantener en todo momento las mismas garantías de seguridad jurídica de las actuaciones administrativas en papel en el plano de la tecnología.

Cuando se habla de administración electrónica en España, se suele citar la Agencia Tributaria como el buque insignia de la Administración Pública en nuestro país en este campo; el Portal 060 o la consulta de Puntos en la DGT, casos ejemplares dentro y fuera de nuestras fronteras. Pero, por descontando, no son los únicos. La Administración Pública, a pesar de que lleva un tiempo un tanto estancado en cuanto a proyectos tecnológicos, debido en gran parte a la grave crisis que sufrimos, es muy activa en este sentido. Mostramos en las siguientes páginas algunos casos de éxito, que muestran el esfuerzo realizado por el sector público para mejorar el servicio al ciudadano. ♦



Informática El Corte Inglés implanta la plataforma SIGEM de administración electrónica en el Ayuntamiento de Tarragona

Se trata de un proyecto de consultoría y asistencia para el diseño de servicios de administración electrónica y de un plan de modernización basado en la plataforma SIGEM. Informática El Corte Inglés resultó su adjudicataria a finales de 2008. El sistema, cuyo diseño e implantación ha finalizado recientemente, supondrá para el Ayuntamiento múltiples beneficios, como son: la reducción del tiempo medio en la tramitación de expedientes y la mayor facilidad en la generación de documentos; la reducción progresiva en el uso de papel y la normalización de los procesos. Con el despliegue del sistema SIGEM también se ha mejorado la calidad y cantidad de la información relacionada y la creación de un marco común de trabajo para todas las unidades involucradas del organismo, apoyando la interoperabilidad.

Expediente electrónico de inicio a fin

SIGEM es una plataforma tecnológica concebida para la administración local, que ofrece el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. La misma facilita el despliegue de la Administración Electrónica abarcando, entre otras, las funcionalidades de: registro electrónico de entrada, registro electrónico de entrada y salida presencial, catálogo de procedimientos, tramitación de procedimientos y gestión de archivo, todas ellas desde el paradigma del expediente y documento electrónico, lo que implica el uso intensivo de la firma electrónica avanzada, la notificación electrónica y la compulsa de documentos, etc.

El proyecto específico llevado a cabo en el Ayuntamiento de Tarragona ha abarcado, concretamente, el desarrollo de un plan de moderni-

SIGEM es una plataforma tecnológica para la administración local que ofrece el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

zación; el análisis y simplificación administrativa de un conjunto de procedimientos; el despliegue de la plataforma SIGEM con un conjunto de integraciones específicas para el Consistorio y, por último, el despliegue de los procedimientos analizados sobre la plataforma SIGEM, incluyendo la gestión del cambio y la puesta en marcha de los mismos. Uno de los principales objetivos perseguidos por el Ayuntamiento ha sido la posibilidad de tramitar los expedientes en formato electrónico de inicio a fin, incluyendo un

uso intensivo de los certificados digitales, documentos electrónicos firmados y la notificación de los documentos por vía telemática:

Así pues, un ciudadano puede hacer una solicitud de una licencia por medios electrónicos en el portal eTràmits (<http://tramits.tarragona.cat>) utilizando para ello su certificado digital, puede consultar el estado de tramitación en el mismo portal y puede aportar por el mismo canal telemático nuevos documentos electrónicos, en caso de que le hubieran sido solicitados.

A su vez, el Ayuntamiento genera los documentos respuesta y de tramitación a partir de plantillas, los firma electrónicamente y los notifica al interesado por medios electrónicos, utilizando en este caso concreto, la plataforma e-Notum de notificación electrónica proporcionada por el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya. El interesado recibe en este caso un correo electrónico de aviso con los enlaces necesarios para descargar el documento o aportar nuevos documentos al trámite. ♦

ESPECIAL AAPP/ Caso de éxito

Correos, intranet corporativa con Steria

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos ha encargado a Steria el desarrollo de una nueva Intranet que mejore el rendimiento y la productividad de la compañía a través de la simplificación de los procesos de gestión de contenidos y la agilización del acceso a la información más relevante por parte de sus más de 60.000 empleados.

“En Correos distribuimos al año más de 4.600 millones de envíos a 19 millones de hogares y 2 millones de empresas, realizamos también tareas de reparto urgente y comercializamos una amplia diversidad de servicios en una red de más de 2.300 oficinas. Ante este enorme y creciente volumen de actividad, necesitábamos un potente gestor documental para que todos los empleados puedan localizar de forma más veloz los documentos que necesitan para su trabajo diario y así optimizar al máximo nuestro rendimiento”, indica Juan Jesús Torres, Director de Tecnología, Sistemas e Innovación de Correos.

Hasta ahora, la actual Intranet corporativa de Correos recibía aproximadamente un millón de visitas al mes y el número de contenidos rondaba los vein-



ticinco mil. Sin embargo, no gozaba de un uso generalizado

Con el proyecto abordado de la mano de Steria y su socio NetPoint Solutions, la Intranet de Correos se convertirá en un canal de comunicación eficaz y eficiente, y en una herramienta de colaboración y de gestión del conocimiento corporativo de referencia en todas las áreas de negocio, habilitando y poniendo a disposición de sus usuarios los recursos más novedosos y potentes a este respecto. Se potenciará entre otros, elementos como la personalización y el acceso a la información.

Además, la gestión de contenidos y documentos se ajustará al máximo a las necesidades detectadas en Correos, para lo cual se desarrollarán métodos de acceso y consumo de la información adecuados, intuitivos y ágiles, incluyendo un potente buscador corporativo.

En esta línea, se personalizarán los contenidos, de manera que los usuarios accedan a información muy relevante para su rol, ubicación, puesto o cualquier otro factor, e incluso se permitirá a los usuarios el establecer qué información es útil para su trabajo y se les dotará de mecanismos para disponer de ella de manera inmediata.

Por otro lado, se mejorará la eficiencia en la Gestión de Contenidos dando autonomía y autocontrol a las diversas áreas de negocio. Para ello se facilitará la edición y publicación de los contenidos mediante workflows de validación y la inclusión de mecanismos que permitan dirigir la información a las personas más relevantes.

El software que soportará la Intranet será Microsoft SharePoint 2010, utilizando como motor de Base de Datos Microsoft SQL Server 2008. ♦

Sistemas de Información Geográfica en el Ayuntamiento de Madrid

El Ayuntamiento de Madrid es un buen ejemplo de explotación de los Sistemas de Información Geográfica (SIG), ya que ha venido utilizando la tecnología de Esri desde hace más de cinco años para mejorar la calidad de vida de los madrileños. Urbanismo, transporte, medio ambiente, obras, catastro o prevención de delitos son algunas de las áreas en las que los SIG han tenido un mayor peso dentro de la capital madrileña.

El desarrollo más reciente en el que Esri España ha trabajado con el Ayuntamiento de Madrid para el Área de Gobierno de Urbanismo e Infraestructuras,

es el nuevo Sistema de Información Geográfica de Información Urbanística en Internet, un nuevo Visualizador Urbanístico, que ha puesto en marcha a través de su web. Esta potente herramienta ha sido diseñada para que los ciudadanos, empresas y entidades puedan acceder de forma online a toda la información urbanística de la Ciudad de Madrid. De esta forma, los madrileños pueden consultar la cartografía municipal, el planteamiento urbanístico, la red topográfica de Madrid, los expedientes asociados a la tramitación de licencias, o el estado de la Inspección Técnica de Edificios. ♦



ESPECIAL AAPP/ Caso de éxito

El Ayuntamiento de Picanya mejora sus procesos gracias a la plataforma de Sage

Organizativamente el ayuntamiento de Picanya, situado a cinco kilómetros de Valencia, ha sido siempre un modelo de gestión para otros municipios y de hecho así lo atestigua su certificación ISO en tres de sus cuatro áreas, así como diversos premios y reconocimientos a esta labor.

Sin embargo y como señala Fernando Gallego García, Jefe del Departamento de Informática, "en los últimos años y al aumentar exponencialmente los servicios ofertados y no crecer al mismo nivel la plantilla de personal, ha sido necesario un cambio importante en el modelo de gestión, apostando por la máxima eficiencia de la función pública, tratando de aprovechar al máximo los recursos disponibles, especialmente por la limitación económica existente actualmente".

La gestión informática era un sistema completo, teniendo prácticamente toda la información en soporte electrónico, a excepción de documentos, firmas y automatismos. Tampoco se había abordado la publicación de servicios orientados a la ciudadanía por medios telemáticos. Se puede decir que existía un sistema de gestión ordenado y razonablemente informatizado en "backoffice", pero faltaba el salto a la administración electrónica.



Con el objetivo de cumplir la implantación de la administración electrónica en el municipio, en 2009 se creó el departamento de informática. Es en ese punto en el que el ayuntamiento entra en contacto con SAGE Aytos.

Según Víctor Almonacid, Secretario General del Ayuntamiento de Picanya, "en el proceso de implantación de la Administración electrónica, en Picanya optamos por un modelo de ayuda técnica de empresas colaboradoras a través de contratos de servicios o de suministro, y ayuda financiera procedente sobre todo de los planes estatales, subvenciones que precisamente financian un porcentaje alto de dichos contratos. En este sentido el Ayuntamiento de Picanya ha encontrado su socio tecnológico ideal en

SAGE Aytos". SAGE Aytos FIRMA-
Doc es una suite completa para la gestión de los documentos electrónicos de las administraciones públicas, que comprende toda las funciones del ciclo de vida de un documento: creación, manipulación, aprobación, consulta y archivado. Posee un completo catálogo de características funcionales que le permiten ejecutar cualquier tarea propia de un gestor documental corporativo, así como extender las capacidades del producto integrándolo con otros aplicativos.

Por su parte el Portal del Ciudadano permite realizar una amplia variedad de trámites online. Dicho portal se integra con diferentes aplicaciones de Back-Office de Sage Aytos. ♦

Red.es adjudica a Delaware la gestión de dominios ".es"

La entidad pública empresarial Red.es ha encargado a Delaware un proyecto para la puesta en marcha y prestación de un servicio de "Oficina de Control y Gestión de las operaciones relativas a los nombres de dominio ".es". La prestación de este servicio de Oficina Técnica tiene como objetivo mejorar la calidad de la gestión diaria de las operaciones funcionales y

estratégicas que se desarrollan dentro del CCTLD (Country code top level domain) español al que corresponde el dominio ".es", y que es responsabilidad de Red.es. Las actuaciones se realizarán de acuerdo con las directrices establecidas por el Ministerio de Industria y en conformidad con el ICANN (Internet Corporation for Assigned Names & Numbers) y las guías derivadas del

mercado internacional. Entre las diferentes labores técnicas que desarrollará Delaware se encuentran operaciones de gestión de dominios, gestión de eventos y documental, monitorización de la herramienta de gestión de dominios así como la elaboración de diferentes informes y métricas sobre la operación del servicio y el funcionamiento de la Oficina. ♦

Satdata, gestión de Flotas para el 061

ambuibérica es una empresa española, muy conocida en el sector del transporte sanitario, tanto de urgencias como de citas programadas. Entre otros servicios, es la adjudicataria del servicio de urgencias médicas 061 Aragón, Castilla y León y próximamente Castilla La Mancha. La compañía seleccionó la solución Satdata después de haber probado varias soluciones de diversos fabricantes.

Inicialmente, utilizaban como solución de Gestión de Urgencias la plataforma Séneca y la Gestión de los Servicios y Rutas se hacía de forma totalmente manual.

Entre las necesidades que la surgieron se encontraba la localización de la flota de vehículos mediante plataforma Web (en propiedad); información en tiempo real de los estados de los vehículos; la localización



inmediata de ambulancia más cercana a un punto de urgencia y la gestión de rutas con cumplimientos de horarios de llegada para los servicios programados. Otros requisitos eran la comunicación con las ambulancias a través de display para el envío de servicios; la consulta de datos de los enfermos a través de este visualizador y con datos obtenidos de ERP y la integración completa con la Ges-

ción Séneca. La compañía implantó un Sistema de Gestión Integrado con plataforma de comunicación entre el ERP y el conductor, obteniendo un control absoluto sobre los servicios y de los vehículos; mayor rapidez en la gestión de servicios de urgencias y en la gestión administrativa de los servicios, así como un incremento del número de servicios atendidos por cada operador. ♦

El Ayuntamiento de Adeje migra a Google Apps con Unitronics

Unitronics ha sido la empresa elegida por el Ayuntamiento de Adeje para migrar su correo a Google Apps, la solución de correo y colaboración en modo Cloud Computing de Google.

La elección del Ayuntamiento de Adeje ha venido motivada por los diferentes beneficios que la migración a esta solución supone. Entre ellos, una mejora del nivel de servicio que se ofrece a los empleados, ya que la disponibilidad que Google ofrece es de un 99,9%, muy superior a la que obtenían con su sistema anterior. Además, esta migración permite la optimización de recursos de TI, ya que el tiempo de administración es muy inferior, al no tener que realizar tareas de mantenimiento del sistema operativo. Por tanto, el personal del departamento de TI del Ayuntamiento puede dedicar sus esfuerzos a proyectos que aporten mayor valor al ciudadano.

Gracias a esta nueva solución de Google Apps, los empleados del ayuntamiento consiguen una importante mejora en su movilidad, ya que permite acceder al correo desde cualquier dispositivo móvil de una manera sencilla. Esto permitirá, al igual que las características anteriores, una mejora de la colaboración y de la comunicación entre los empleados del ayuntamiento.

Como comenta Doña Nayra Medina Bethencourt, Concejal de Sociedad de la Información del Ayuntamiento de Adeje: "Google Apps nos permite mejorar nuestras comunicaciones gracias a una herramienta más moderna y adaptadas a las necesidades de trabajo de hoy en día. La colaboración con Unitronics nos permite que la transición sea sencilla y que el tiempo de adaptación sea mínimo. Esta herramienta se incluye dentro de nuestros objetivos en modernización recogidos en nuestro Plan de



Modernización Municipal con el que a día de hoy hemos dado cumplimiento a los servicios marcados por la Ley de Acceso de los Ciudadanos a los Servicios Públicos de 11/2007. Los invitamos a visitarnos en www.adeje.es". ♦