

por Telefónica y la Junta de Andalucía, con vocación de integrar a múltiples actores. Nace con el propósito de impulsar el EBI en Andalucía, mediante la actuación independiente y coordinada de los principales actores involucrados (emprendedores, administración pública, grandes empresas, PYMEs, universidades, instituciones, sector financiero, etc.). Entre las iniciativas puestas en marcha dentro del programa destacamos:

- **ImpulsaT:** Programa formativo, cuya primera edición, con más de 400 cursos, se ha lanzado en agosto de 2014. Pretende generar oportunidades de empleo y autoempleo para jóvenes desempleados mediante el desarrollo de los nuevos perfiles profesionales TIC que demanda el mercado.
- **Becas para egresados:** Se lanzan convocatorias de becas para realizar estudios de postgrado en emprendimiento e innovación en las universidades andaluzas. Este programa continuará durante 2015 hasta completar 600 becas.
- **Talentum Startups:** durante 2014 se han entregado más de 70 becas del programa Talentum Startups, que permite a los estudiantes universitarios de últimos cursos o recién titulados de Andalucía realizar prácticas remuneradas en *startups*, que les supone, además de una primera experiencia laboral, la posibilidad de conocer de primera mano cómo se pone en marcha una empresa. Este programa continuará durante 2015 hasta completar 400 becas.
- **Plataforma Andalucía Open Future:** plataforma online que permite a los emprendedores desarrollar sus proyectos mediante una metodología de aceleración, así como acceder a recursos de formación y financiación específicos. Inicialmente esta plataforma se ha utilizado con éxito en 160 proyectos provenientes de Centros Guadalinfo y Centros de apoyo al desarrollo Empresarial (CADE) de Junta de Andalucía.
- **Internacionalización de empresas TIC Andaluzas:** en 2014 se han seleccionado 8 empresas TIC a las que se les está dando formación, mentorización y consultoría, tanto en Andalucía como durante su desembarco en USA, para lanzar sus productos/servicios en un mercado tan competitivo como el de EEUU.
- **Espacios de *crowdworking*.** Espacios de conocimiento e innovación donde los emprendedores tienen la oportunidad de trabajar dentro de un sistema de innovación abierta y donde pueden desarrollar los proyectos de forma independiente o en colaboración. En estos espacios se realiza un asesoramiento personalizado a las empresas participantes para dotarlas de aquellos instrumentos necesarios para su éxito empresarial. En junio de 2014 se inaugura el primero de ellos, en Sevilla, denominándose 'El Cubo', y en el que ya están alojadas 8 *startups* de las más de 140 que se presentaron a la primera convocatoria abierta.

- **Mesas Sectoriales:** a raíz de las necesidades identificadas por los emprendedores en la primera de una serie prevista de 5 Mesas Regionales/Sectoriales, durante 2014 se ha celebrado la Mesa de Financiación para el Emprendimiento. Son unas mesas de difusión, reflexión y trabajo que tiene por objetivo establecer un marco de colaboración entre diferentes agentes empresariales, económicos y sociales de la región. En la mesa de financiación para el Emprendimiento se busca conocer de mano de todas las entidades implicadas: recursos de financiación, necesidades de financiación, *gaps* a cubrir y propuesta de actuaciones para reducir estos *gaps*.

Para más información sobre el proyecto <http://andalucia.openfuture.org>

1.2.12 Fortalecimiento del sector TIC andaluz

En cuanto al apoyo para el fortalecimiento del sector andaluz de las tecnologías de la información y las comunicaciones, la administración ha seguido impulsando el desarrollo de iniciativas cuyo objetivo final es favorecer el desarrollo y consolidación del conjunto de empresas que conforman este sector.

Entre las mismas, cabe destacar la Estrategia de Impulso del Sector TIC de Andalucía 2020. A lo largo de 2013, se ha venido trabajando de cara a la aprobación de la formulación de la citada estrategia por parte del Consejo de Gobierno, hito que fue alcanzado mediante acuerdo suscrito el 26 de noviembre de 2013. De forma paralela se ha ido avanzando en los trabajos relativos a la elaboración de la estrategia.

Por otra parte, cabe destacar la puesta en marcha de una nueva edición del proyecto Minerva, desarrollado por la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo y Vodafone. El objetivo de Minerva es apoyar a aquellos emprendedores y/o empresas que tengan una idea de negocio (innovadora y de alto potencial de crecimiento) en el ámbito de las comunicaciones móviles, ayudándoles en todas las fases del proceso necesario para que estas ideas se conviertan en productos y/o servicios comercializables, y por tanto en negocio.

En el marco de la convocatoria abierta en el primer semestre de 2013 se recibieron un total de 114 solicitudes, habiéndose seleccionado finalmente un total de 15 candidaturas como participantes en el proyecto y con las que se ha venido trabajando desde el segundo trimestre de 2013.

Asimismo, se ha seguido colaborando en el desarrollo del proyecto Pymética Calidad del Software, a la vez que se han organizado y/o participado en diversas jornadas dirigidas a las empresas TIC andaluzas, y focalizadas en temas de internacionalización.

La disminución de la brecha territorial a través del impulso a la dotación de infraestructuras de banda ancha en el territorio, la apertura de datos y la reutilización de la información así como el diseño de la Agenda Digital Aragonesa, han sido los principales ejes de trabajo de 2014 en Aragón.

2.1 La realidad digital de la Comunidad Autónoma en números

2.1.1 Ciudadanía

Uno de los datos destacables en 2014 es la todavía creciente penetración de la banda ancha en los hogares aragoneses. El 74,4% de los que cuentan con al menos una persona de entre 16 y 74 años disponen de ordenador, el 70,5% de conexión a Internet y el 69,7% de conexión a Internet de banda ancha, cifras que han crecido con respecto al 2013 en 2,5; 2,9 y 2,7 puntos porcentuales respectivamente. La presencia de teléfono móvil en los hogares continúa superando la del fijo, siendo el 95,7% los que disponen de móvil y el 85% de fijo.

El uso de Internet también continúa creciendo. El 76,1% de las personas de entre 16 y 74 años que habitan en Aragón han utilizado Internet en los últimos 3 meses, cifra que ha aumentado en 1,7 puntos en el último año y en 9,3 desde 2010. Uno de los datos más relevantes es el de personas que han comprado por Internet en los últimos 3 meses, un 32,5%, cifra que supera en 5 puntos la media nacional y en 10,1 el dato de 2013. El 77,1% se han conectado a través de cualquier tipo de dispositivo móvil (teléfono móvil, *netbook*, *tablet*, PDA...) y el 27,5% han utilizado en dicho periodo, con fines privados, algún espacio de almacenamiento en Internet para guardar ficheros.

2.1.2 Empresas

El tejido empresarial aragonés es un tejido configurado fundamentalmente por microempresas. Los datos del DIRCE a 1 de enero de 2014 cifran en 88.114 el total de empresas en Aragón, frenándose así la caída en el número de éstas que se venía produciendo desde 2008, al aumentar dicha cifra en 47 empresas respecto a 2013. Del total de empresas aragonesas, un 52% no cuenta con personas empleadas, mientras que un 91% de las que sí que tienen personal, tiene menos de 10 personas, mientras que sólo el 1,4% tiene más de 50. Por ello, en el análisis de la penetración de las TIC en Aragón, tiene gran importancia la evolución que muestran las empresas más pequeñas.

Todas las empresas aragonesas con más de 10 personas empleadas que cuentan con conexión a Internet tienen banda ancha. La conexión de banda ancha de telefonía móvil está presente en el 80,8% de las que se conectan a Internet, dato que es del 63,5% en las empresas con menos de 10 personas empleadas. Este dato ha aumentado en el último año en 12,5 puntos porcentuales en el caso de las de más de 10 personas empleadas y en 8,8 en el de las menos de 10, lo que viene a reflejar la creciente penetración de la banda ancha móvil entre las empresas.

Otro de los datos relevantes en Aragón en este 2014 es el de empresas que se conectan a Internet y cuentan con página web, un 77,8% en el caso de las de más de 10 personas empleadas, dato que supera en 2 puntos la media nacional, y un 31% en el caso de las de menos de 10, con 2,3 puntos por encima de la media nacional.

Destacar así mismo que el 32,3% de las empresas de más de 10 empleados utilizaron los medios sociales, mientras que cuentan con ellos el 28,2% de las de menos de 10.

2.1.3 Administración Electrónica

El 65,7% de las personas que habitan en Aragón han señalado en este 2014 obtener información de las páginas web de las administraciones públicas, mientras que el 37,6% han señalado enviar formularios cumplimentados, cifra que fue de un 29% en 2013, experimentándose por tanto un crecimiento de 8,6 puntos en este último año.

En el caso de las empresas aragonesas el 91,7% de las que se conectan a Internet y cuentan con más de 10 personas empleadas, han señalado interactuar con las administraciones públicas, cifra que es de un 64,3% en el caso de las empresas con menos de 10 personas empleadas.

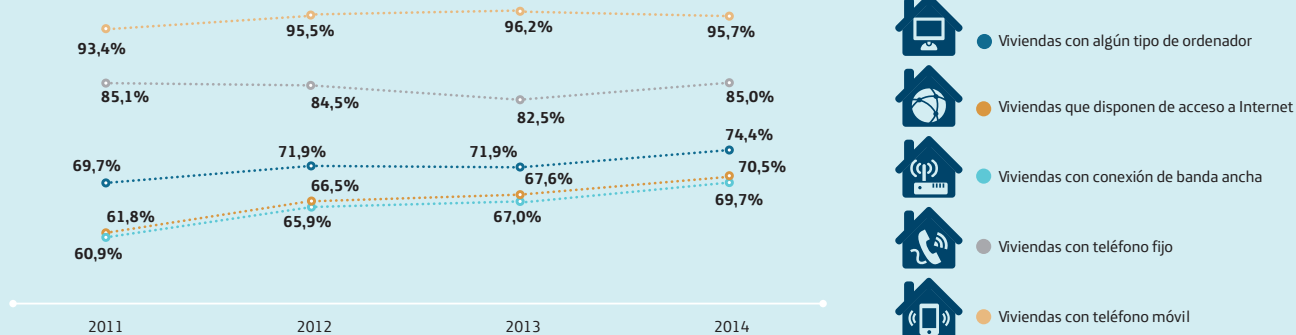
Estos datos se ven reforzados por el número de procedimientos que las administraciones públicas ponen a disposición de la ciudadanía, de las empresas y de las propias administraciones públicas, que en el caso del Gobierno de Aragón se cifra en 2014 en 1.193 procedimientos catalogados.

Todos los procedimientos catalogados del Gobierno de Aragón se encuentran en nivel 2, siendo el 53% los que están en nivel 3 (cifra que evoluciona desde el 37% de 2013) y el 8% en nivel 4 (considerándose aquellos que únicamente requieren el uso de las notificaciones telemáticas).

Se trata de un conjunto de datos que muestran un avance en la utilización de la administración electrónica por parte de la ciudadanía aragonesa y de los medios que la Administración autonómica pone a disposición de la sociedad.

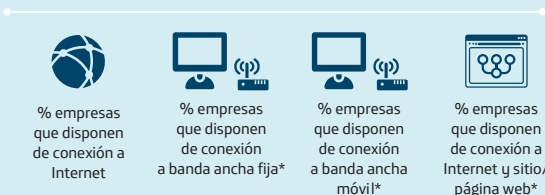
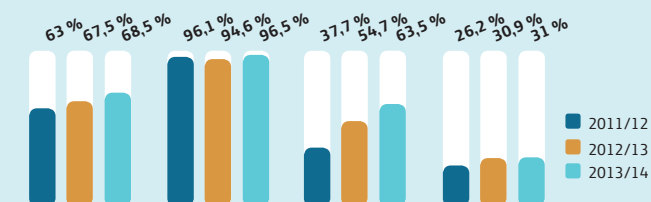
Aragón: realidad digital en números^[1]

Implantación de la Sociedad de la Información en Aragón



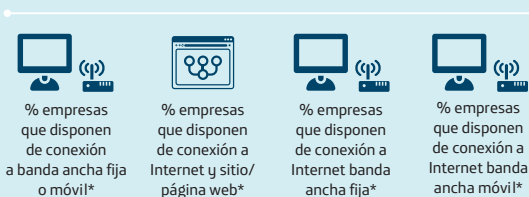
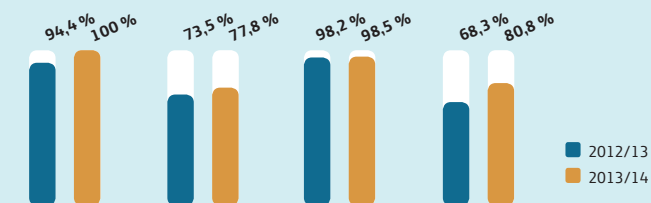
Empresas en la Sociedad de la Información

Empresas de menos de 10 empleados



* Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.

Empresas de más de 10 empleados



* Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.

Ciudadanos en la Sociedad de la Información

El **76,1%** de los ciudadanos ha utilizado Internet en los últimos **3 meses**, y el **32,5%** de los ciudadanos que acceden a Internet ha realizado alguna compra.

La Administración en la Sociedad de la Información

El **65,7%** de los ciudadanos ha obtenido información de las páginas web de la Administración y el **37,6%** ha enviado formularios cumplimentados.

El **80,5%** de las empresas ha conseguido impresos o formularios a través de las web de la Administración y el **65,6%** los ha devuelto cumplimentados.

Entre las empresas de más de 10 empleados los usos más habituales de Internet son la búsqueda de información, realizado por el **98,8%** de las empresas, y los servicios bancarios y financieros a través de Internet, utilizados por el **92%** de las empresas.

El **77,8%** de las empresas con más de 10 empleados tiene página web, que es utilizada principalmente para presentar la empresa (**91,7%**), dar acceso a catálogos de productos o precios (**52,6%**), referenciar a los perfiles en redes sociales de la empresa (**28,1%**) y permitir el envío electrónico de reclamaciones (**25,7%**).

El **67,8%** de las empresas de más de 10 empleados utiliza la firma electrónica.

2.2 La realidad digital de la Comunidad a través de sus proyectos más relevantes

Aragón ha diseñado en 2014 la Agenda Digital de Aragón. Configurada como el marco canalizador de objetivos y estrategias mundiales, europeas y nacionales y no como un plan de acción aislado, en ella se particulariza el contexto global en materia de Sociedad de la Información a la realidad económica y social, avances y necesidades, de la Comunidad Autónoma de Aragón. La Agenda Digital se articula en cuatro ejes estratégicos que interactúan de forma dependiente unos con otros: *ciudadanos, empresas, sector TIC aragonés y Administraciones Públicas*, así como de uno transversal denominado *nuevas tecnologías*.

Junto a la definición del marco estratégico, la apuesta por acercar las TIC a la población que reside en zonas rurales, el impulso de proyectos innovadores entre las empresas del sector TIC a través de la creación de rutas tecnológicas, así como el apoyo a proyectos de investigación TIC, la apertura de datos, el proyecto de contratación electrónica y la culminación del proceso de contratación del despliegue y explotación de una red de acceso y transporte de comunicaciones electrónicas para la prestación de servicios de banda ancha superior a 30mb iniciado en 2013, son algunos de los proyectos puestos en marcha en Aragón en su apuesta por impulsar el avance de la sociedad de la información en este 2014.

Así mismo, la función de Observatorio Aragonés de Sociedad de la Información, clave en la evaluación del desarrollo de la Sociedad de la Información en Aragón, ha cumplido en 2014 diez años, habiéndose desarrollado un informe y una jornada, que han permitido constatar cómo ha ido transformándose la sociedad de la información en los últimos diez años.

La disminución de la brecha digital territorial, una de las claves de una sociedad de la información integradora, se ha abordado un año más a través de la realización de talleres de divulgación y formación en el entorno rural aragonés, en los que en torno a 700 personas han podido acercarse a las redes sociales, al comercio electrónico...

El proyecto rutas tecnológicas para empresas TIC ha buscado fomentar la competitividad de las empresas del sector

TIC aragonés a través de la generación de una metodología que las ha apoyado en la gestión de la tecnología, diseñando una ruta tecnológica alineada con su modelo de negocio, sus mercados y sus productos o servicios. El piloto desarrollado en tres empresas aragonesas permite la extensión del proyecto a otras empresas del sector.

En el ámbito de la innovación TIC, durante 2014 se han estado apoyando diversos proyectos de investigación sobre visualización multimedia de big data, tecnologías audiovisuales multimodales avanzadas, interacción tangible en 3D e integración de sistemas de visualización autoestereoscópica 3D y herramientas de e-training multimedia para software de ingeniería hidráulica y energética de sistemas de riego.

El proceso de apertura de datos, transparencia y reaprovechamiento de soluciones, iniciado en 2012, y materializado en 2013 con la publicación del portal de datos abiertos del Gobierno de Aragón, ha continuado su desarrollo con la puesta en marcha de varios servicios, entre los que destacan la Aragopedia, servicio que permite a las entidades locales de Aragón contar con su propia web de datos abiertos, AragoDBpedia, servicio con información en formato semántico, o la creación de Aragón Open Social Data, servicio de escucha activa en redes sociales sobre los temas de interés en Aragón.

En administración electrónica y en línea con la aprobación de las nuevas directivas del Parlamento Europeo en contratación electrónica, que establecen la digitalización total de los procedimientos desde su inicio hasta su finalización, con los valores añadidos de reducción de costes y transparencia, destaca el arranque del proyecto de creación de un sistema de licitación pública electrónica para distintos tipos de expedientes de contratación bajo la modalidad *software* como servicios (SAAS).

Por último, la particularidad orográfica y la dispersión poblacional existente en Aragón, elementos condicionantes en el despliegue y explotación de la red de acceso y transporte de comunicaciones electrónicas, ha comportado la puesta en marcha del proyecto de contratación de colaboración público privada, adjudicado en 2014, que permitirá hacer efectiva la prestación de servicios de banda ancha superior a 30mb en Aragón y asegurar así el cumplimiento de los objetivos de la Agenda Digital Europea.

Aragón: realidad digital a través de sus proyectos más relevantes



Aragón ha diseñado en 2014 la **Agenda Digital de Aragón**. Configurada en el marco de las estrategias nacionales y europeas, en ella se particulariza el contexto global en materia de Sociedad de la Información a la realidad económica y social, avances y necesidades, de la Comunidad Autónoma de Aragón. La Agenda Digital se articula en cuatro ejes estratégicos: *ciudadanos, empresas, sector TIC aragonés y Administraciones Públicas*, así como de uno transversal denominado de nuevas tecnologías.



En 2014 el **Observatorio Aragonés de Sociedad de la Información**, clave en la evaluación del desarrollo de la Sociedad de la Información en Aragón, ha cumplido diez años.

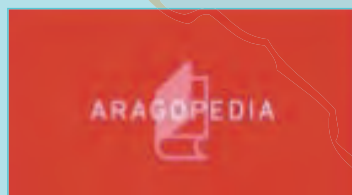


Uno de los proyectos desarrollados en 2014 ha sido el proyecto **rutas tecnológicas para empresas TIC**, destinado a mejorar la competitividad de las empresas del sector TIC aragonés a través del diseño de una ruta tecnológica personalizada y adaptada a sus necesidades de negocio.



Aragón Open Data cumple un año desde su presentación y puesta en marcha de manera pública. A lo largo de este año se ha continuado trabajando en la

apertura de **datos, transparencia y reaprovechamiento de soluciones**, gracias a la puesta en marcha de varios servicios, especialmente la **Aragopedia**, servicio que permite a las entidades locales de Aragón contar con su propia web de datos abiertos, y la creación de **Aragón Open Social Data**, servicio de escucha activa en redes sociales.



Las TIC tienen una fuerte presencia en la estrategia de especialización inteligente de Asturias para el próximo periodo 2014-2020, contribuyendo así a lograr no solo que el conjunto de la ciudadanía y el tejido empresarial tengan acceso a la tecnología, sino también la generación de nuevos modelos económicos basados en la innovación y la transformación hacia un territorio inteligente.

3.1 La realidad digital de la Comunidad Autónoma en números

3.1.1 Ciudadanía¹

Según cifras del INE, el 71% de las viviendas asturianas disponen de ordenador y el 97% cuentan con teléfono móvil. El 72,8% de las viviendas disponen de conexión a Internet (20,4 puntos porcentuales por encima del porcentaje registrado hace 5 años) y un 72,2% cuentan con una conexión a Internet de banda ancha (crecimiento de 23,6 puntos porcentuales en los últimos 5 años).

En cuanto a los usos de Internet por parte de la ciudadanía, destacar que el 71% de la población ha utilizado Internet en los últimos 3 meses (crecimiento de 10,3 puntos en los últimos 5 años), mientras que un 26,9% declara haber comprado por Internet en los últimos 3 meses.

La conexión entre las TIC y el empoderamiento de la ciudadanía se manifiesta a través de indicadores como los que nos confirman que el 60,7% de la población² asturiana participa en redes sociales, el 23,8% emite opiniones sobre asuntos de tipo social o político a través de la Red³, mientras que un 15,1% declaran haber tomado parte en consultas online o votaciones a través de Internet⁴.

3.1.2 Empresas⁵ Empresas de 10 o más trabajadores

El 98,6% de las empresas dispone de conexión a Internet, de las cuales la totalidad se conecta mediante banda ancha fija o móvil (100%).

Respecto a la presencia web, el 80,3% cuentan con página web propia (crecimiento de casi 20 puntos en los últimos 5 años), mientras se incrementa el uso de medios sociales (37,2% están presentes en redes sociales) ligados principalmente al desarrollo de la imagen de la empresa (72,7%) y a la interacción con el cliente (54,6%).

La alianza entre las ventas e Internet va calando en las empresas asturianas, aunque aún se mantiene en un modes-

to 13,4%⁶ (porcentaje de empresas que realizan ventas a través de Internet). En cuanto a la incorporación de herramientas que permitan mejorar la productividad y la gestión del negocio, un 37,5% dispone de ERP y el 37,3% cuenta con CRM.

Empresas de menos de 10 trabajadores

El equipamiento TIC de las microempresas asturianas continúa mejorando año a año. El 60,5% dispone de conexión a Internet, de las cuales el 90% se conecta mediante una conexión de banda ancha fija y el 65% mediante banda ancha móvil⁷. Ello favorece que, por ejemplo, el personal del 53% de las empresas encuestadas use a diario ordenadores conectados a Internet y que el 3,7% de las microempresas hayan apostado ya por la incorporación de soluciones *cloud computing* en sus negocios⁸.

En cuanto al comercio electrónico, sólo el 1,8% declara vender a través de esta modalidad. Por otra parte, la factura electrónica continúa siendo una asignatura pendiente. Así, sólo el 1,3% envía facturas electrónicas⁹ con formatos estándar adecuados para su procesamiento automático.

En cuanto a la presencia web y el uso de medios sociales, estos crecen a ritmo lento entre las microempresas. Así, mientras que el 31,9% cuentan con web propia, el 36,5% tiene presencia en redes sociales y un 6,9% en blogs y microblogs¹⁰.

3.1.3 Administración Electrónica Ciudadanía y su interacción con las AA.PP

El 68,1% de la población interactuó con las AA.PP a través de Internet en el último año, un 62,7% para obtener información, mientras que el 43,6% lo hizo para descargar formularios y un 36,2% para realizar el envío de formularios (tramitación completa)¹¹.

En cuanto al nivel de satisfacción de la ciudadanía en su interacción con las páginas web de las administraciones, el 83,4% afirma estar satisfecha con la facilidad para encontrar información, un 86,3% con la utilidad de la información y el 78,8% afirma estar satisfecha con la información proporcionada en el proceso de seguimiento de su solicitud¹².

Empresas y su interacción con las AA.PP

El 92,4% de las empresas asturianas (10 o más trabajadores) interactúan con las AA.PP. a través de Internet, lo que supone un incremento de 25,1 puntos porcentuales durante los últimos 5 años.

El 83,1% de estas empresas establece dicha interacción para obtener información (crecimiento de 24,5 puntos porcentuales en los últimos 5 años), el 82% para conseguir im-

1 Instituto Nacional de Estadística (INE), Encuesta TIC-H 2014.

2 Dato de 2014.

3 Dato de 2013.

4 Dato de 2013.

5 Instituto Nacional de Estadística (INE), Encuesta TIC-E 2013-2014.

6 Dato de 2013.

7 Datos de 2014.

8 Datos de 2013.

9 Datos de 2013.

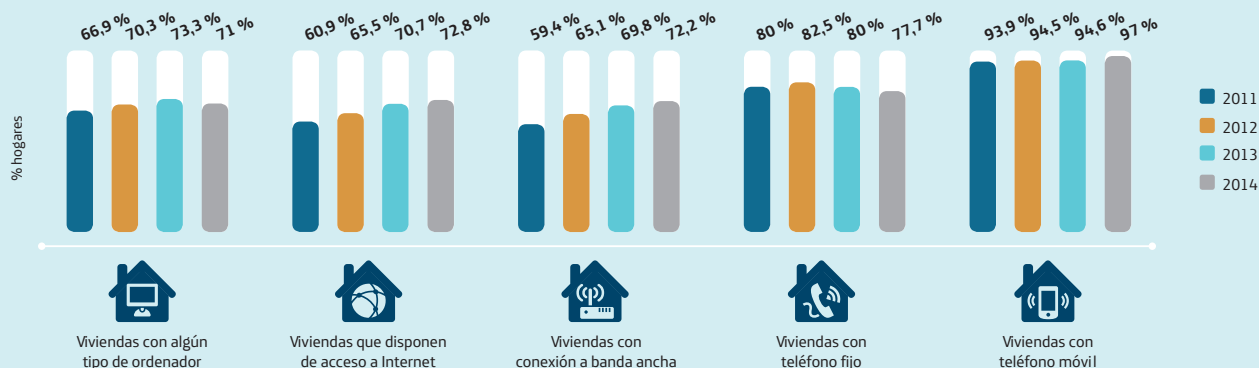
10 Datos de 2013.

11 Datos de 2014.

12 Datos de 2013.

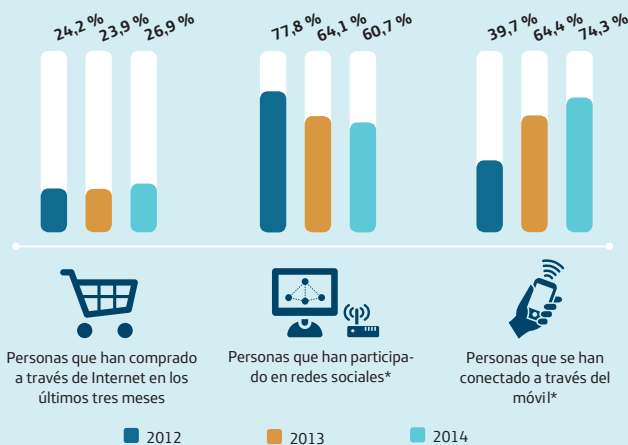
Principado de Asturias: realidad digital en números^[1]

Implantación de la Sociedad de la Información en el Principado de Asturias



Ciudadanos en la Sociedad de la Información

El **60,7%** de la ciudadanía tiene presencia en redes sociales, casi 4 puntos menos que el año pasado, sin embargo aumenta el porcentaje de ciudadanos que compra a través de Internet (un **26,9%**) y de los que se conectan a través del móvil, un **74,3%**, casi 10 puntos más que el año pasado.



* Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.

La Administración en la Sociedad de la Información

El **62,7%** de los ciudadanos ha obtenido información de las webs de la Administración y el **43,6%** ha descargado formularios oficiales.

El **83,1%** de las empresas con Internet ha obtenido información de las webs de la Administración y el **79,6%** ya realiza la declaración de impuestos de forma electrónica sin necesidad de ningún trámite adicional en papel.

Empresas en la Sociedad de la Información

Empresas de menos de 10 empleados

El **60,5%** de las empresas dispone de Internet, de las cuales el **90%** dispone de conexión de banda ancha fija, **3,5 puntos** menos que el año anterior, y el **65%** de banda ancha móvil, **15,6 puntos** más que en 2013.

El **31,9%** de empresas con Internet dispone de página web.

Empresas de 10 o más empleados

El **98,6%** de las empresas dispone de Internet de las que el **100%** es de banda ancha. El **80,3%** de las empresas del Principado tiene página web.

De las empresas con conexión a Internet el **79,7%** accede mediante telefonía móvil de banda ancha (smartphone), **15,7 puntos** más que el año pasado.

El mayor uso que las empresas hacen de Internet es buscar información (**98,7%**) y servicios bancarios y financieros (**92,2%**)

Son ya el **37,2%** de las empresas las que utilizan las redes sociales. El **72,7%** de ellas lo hacen para desarrollar la imagen de la empresa o sus productos y **54,6%** para recibir o enviar opiniones de sus clientes.

presos o formularios y el 71,2% para devolver impresos cumplimentados (tramitación completa).

Respecto a las microempresas (menos de 10 trabajadores), el 65,6% de estas declaran interactuar con las AA.PP. a través de Internet. Cabe destacar usos avanzados como el de un 39,2% de dichas empresas que afirman realizar la declaración de impuestos de forma electrónica sin necesidad de ningún trámite adicional en papel, así como el de un 27,8% de microempresas que realiza la tramitación completa de los servicios electrónicos a través de Internet¹³.

3.2 La realidad digital de la Comunidad a través de sus proyectos más relevantes

3.2.1 Nuevo marco estratégico para el crecimiento digital

- **Agenda Digital de Asturias (ADA2020):** Focalizada en el desarrollo competitivo del territorio a través del impulso de las TIC, la ADA2020 está alineada con las principales políticas de crecimiento y desarrollo económico y digital del contexto autonómico, nacional e internacional. Se estructura en torno a 5 grandes ejes estratégicos: ciudadanía digital, economía digital, administración digital, conectividad digital y sector TIC. Una de las principales novedades de esta Estrategia ha consistido en la articulación de una campaña de participación ciudadana (presencial + online, llevada a cabo por parte de CTIC Centro Tecnológico) en la que se han recogido las opiniones y aportaciones de empresas, ciudadanía, expertos y expertas en el ámbito digital, tejido asociativo y, en general, todos aquellos agentes clave en el desarrollo económico y social de la región.
- **Estrategia para el Crecimiento Digital de Asturias (RIS3):** Nace con el objetivo de apoyar el desarrollo de las actuaciones realizadas en el marco de la Estrategia RIS3 (Especialización Inteligente) del Principado de Asturias desde el punto de vista de la incorporación y apropiación de las TIC y del impulso a la demanda de productos y servicios TIC avanzados por parte de la población. Asimismo, desarrolla ámbitos específicos de especialización en el marco del crecimiento digital de Asturias a partir de las fortalezas y necesidades de la región. Entre sus prioridades se encuentran: innovación social digital; envejecimiento TIC y salud; apertura y reutilización de datos públicos. El documento ha contado con el asesoramiento especializado de CTIC Centro Tecnológico.

3.2.2 Ampliación de la Red de Centros SAT de Asturias

La Red de Centros SAT es una iniciativa pionera en el panorama nacional cuya misión, desde su creación en el año 2000, es la de ofrecer a las PYMEs un acompañamiento tecnológico para fomentar y optimizar la implantación de las TIC en sus modelos de negocio, aumentando así la competitividad del tejido empresarial asturiano. Gestionada por CTIC Centro Tecnológico y apoyada y financiada por el Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias (IDEPA), ha protagonizado este año la apertura de un nuevo centro en Oviedo, ampliando así la Red hasta un total de 10 Centros SAT repartidos por toda la geografía asturiana.

3.2.3 Las TIC, pieza clave en las nuevas políticas del Gobierno asturiano

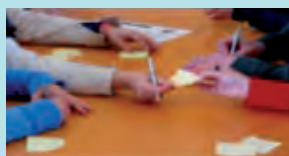
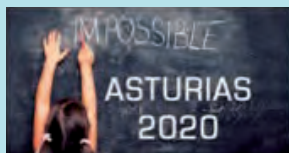
El firme compromiso del Gobierno asturiano en el impulso del crecimiento digital de la región ha comenzado a manifestarse a través de la incorporación de las TIC como pieza transversal y trectora en algunas de sus últimas políticas de desarrollo económico y social, como son los casos del Plan Estratégico para la Igualdad entre hombres y mujeres del Principado de Asturias (reducción de las brechas digitales de acceso y uso entre las mujeres, contenidos digitales para la promoción de la igualdad de género, incremento de la presencia de las mujeres en el sector TIC, promoción de la igualdad a través de los medios de comunicación, etc.), y del *Programa Integral para el fomento de la cultura emprendedora* (incorporación de las TIC a los nuevos modelos de negocio, emprendimiento tecnológico, las TIC como elemento de mejora de la consolidación empresarial, etc.), ambos con un periodo de vigencia comprendido entre 2013 y 2015.

3.2.4 MediaTIC

Se trata de un proyecto llevado a cabo por La Consejería de Educación, Cultura y Deporte, en colaboración con CTIC, que ha planteado la construcción de fórmulas alternativas y atractivas para reforzar la seguridad TIC entre los jóvenes asturianos en las escuelas. Construyendo juntos—docentes, equipos directivos, alumnado y familias— estrategias que permitan implementar actuaciones de prevención de riesgos TIC en el centro. Fortaleciendo las capacidades del alumnado para prevenir situaciones de riesgo, motivando para poner en práctica medidas de auto-protección y desarrollando conductas éticas en relación con las TIC. En el proyecto han participado 14 centros educativos seleccionados por la Consejería de Educación, Cultura y Deportes (6 de primaria y 8 de secundaria).

Principado de Asturias: realidad digital a través de sus proyectos más relevantes

Proceso de construcción colaborativo de Asturias Digital 2020 en cifras



- 270 cuestionarios online dirigidos a la ciudadanía recibidos.
- 222 votos emitidos en el banco de ideas de la web de Asturias Digital 2020.
- 250 participantes en las 8 charlas realizadas en 7 municipios.
- 3 sesiones de participación ciudadana (zona centro, zona del oriente y zona del occidente asturiano) con la participación de ciudadanía y agentes territoriales.
- 3 mesas de participación celebradas (*focus group*) con la participación de cerca de 30 expertos y miembros de empresas, tejido asociativo y otros agentes clave del territorio.
- 14 entrevistas a personajes destacados del ámbito digital asturiano que desempeñan su labor en diferentes ámbitos (educación, emprendimiento, audiovisual, tecnología, etc.).
- URL: <https://www.fundacionctic.org/asturias2020>

Ampliación de la Red de Centros SAT del Principado de Asturias



Ampliación de la Red de Centros SAT del Principado de Asturias. El Centro SAT de Oviedo se convierte en el décimo centro de la Red, consiguiendo reforzar así la cobertura del territorio.

RED DE CENTROS SAT EN CIFRAS:

DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN TECNOLÓGICA:

En 2013:

- 292 actividades (123 seminarios + 129 talleres + 40 conferencias y jornadas); 4.331 participantes.
- 53 contenidos divulgativos desarrollados + 16 casos de éxito.

A fecha junio 2014:

- 224 actividades (135 seminarios + 62 talleres + 27 conferencias y jornadas); 2.760 participantes.
- 26 contenidos divulgativos desarrollados + 10 casos de éxito.

ACOMPañAMIENTO INDIVIDUAL:

- En 2013: 4.360 servicios individuales.
- A fecha junio 2014: 3.024 servicios individuales.

- Nº total de empresas distintas atendidas en 2013: 1.824 (+15% con respecto a 2012).
- Empresas nuevas 2013: 951 (52,14% del total anual)
- Nº total de empresas distintas desde 2008 (a fecha junio 2014): 5.644 empresas.
- En el primer semestre de 2014, el número de empresas atendidas ha aumentado un 6,86% respecto al mismo periodo de años anteriores.

URL: <http://www.fundacionctic.org/sat/inicio>



MEDIA-TIC: por una Internet más segura. MEDIA-TIC en cifras



- Nº total de centros educativos participantes: 14 (6 de primaria + 8 de secundaria).
- Beneficiarios: 1677 alumnos/as y 125 familias.
- 6 ciclos (de 3 sesiones cada uno) formativos presenciales con los CPR (Centros del Profesorado y Recursos).
- 2 ediciones de teleformación dirigida al profesorado con un total de 200 personas inscritas.
- 61 sesiones de acompañamiento Media-TIC en los 14 centros participantes para la creación de grupos de liderazgo sobre seguridad TIC en los centros.

URL: http://www.educastur.es/index.php?option=com_content&task=view&id=5340&Itemid=124

Durante el año 2014 se consolidan tendencias en relación al uso de Internet, así como en el aumento del comercio electrónico. También se caracteriza por ser un año de cambio, que han protagonizado los dispositivos móviles, cuyo uso ha crecido, rompiendo con la tendencia de aumento tanto del uso de ordenadores como de hogares con conexión de banda ancha fija.

4.1 La realidad digital de la Comunidad Autónoma en números

4.1.1 Ciudadanía

El 78,4% de los hogares balears dispone de acceso a Internet, cifra que aumenta de forma notable respecto a 2013 lo mismo sucede con los hogares con ordenador y con las conexiones a través de banda ancha fija.

En relación al uso, ya son 8 de cada 10 las personas que han utilizado Internet alguna vez en las Illes Balears, y el 81,1% los que lo han usado en los últimos 3 meses, casi 5 puntos más que en el período anterior; y de estas, casi 8 de cada 10 afirma haberse conectado a través de dispositivo móvil.

El correo electrónico sigue siendo el servicio más usado por motivos particulares, mientras buscar información sobre bienes y servicios, leer los periódicos y participar en redes sociales se consolidan como las tareas más realizadas por la ciudadanía balear. Respecto las compras online, sector en el que nuestra Comunidad se encuentra en los primeros puestos nacionales desde hace años, el 50,2% ha realizado compras a través de la Red este 2014, 7 puntos porcentuales por encima de la media española y se ha alcanzado el objetivo para 2015 que propone la Agenda Digital Española; los servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches), seguidos del alojamiento vacacional (apartamentos, hoteles) y el material deportivo y ropa, son los servicios más comprados.

4.1.2 Empresas

La conexión a Internet es hoy día una realidad en todas las empresas de más de 10 trabajadores y la forma de conexión que predomina entre ellas es la banda ancha fija DSL, con un 97,6%, la banda ancha móvil con un 76,5% y la red de cable y fibra óptica con un 14,5% (6,6 puntos por debajo de la media nacional). La velocidad máxima de bajada contratada por las empresas se mueve entre los 2 y los 10 Mb/seg., siendo éste uno de los ejes en los que se centra la Agenda Digital, el fomento del despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital.

Aunque disminuye el número de empresas con página web, pasando del 73,1% en el período anterior al 71,4% actual (4,4 puntos por debajo de la media española), aumenta el porcentaje de webs que permiten realizar pedidos o reservas (28,2%) cifra que supera en casi 12 puntos la media del total nacional.

Respecto al uso de medios sociales, el 35,5% de las empresas balears de más de 10 empleados las utiliza, aunque los usos de Internet por parte de las empresas se centran sobre todo en la búsqueda de información (97,1%) y la banca electrónica (92,2%).

La implantación de las TIC en las empresas de menos de 10 empleados presenta otra realidad; en las Illes Balears el 71,9% de ellas dispone de conexión a Internet, 4,2 puntos porcentuales por encima de la media nacional. De éstas, el 95,5% dispone de banda ancha fija y el 64,6% de banda ancha móvil, y sólo un 24,1% tiene página web, situando a las Illes Balears a 4,6 puntos porcentuales de la media nacional. Comparando los resultados con los del período anterior, se observa cómo aumenta la penetración de la conexión fija, situándose en 95,5% (94% en el período anterior). También aumenta el porcentaje de empresas con conexión móvil (que pasa del 59,1% al 64,6%).

4.1.3 Administración Electrónica

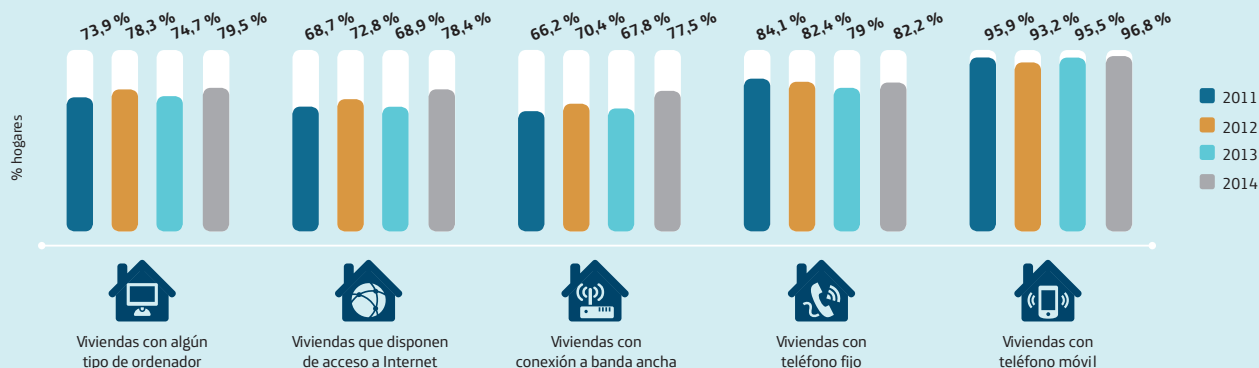
El 53,9% de los ciudadanos utiliza la Administración electrónica para obtener información, el 44,3% para descargar formularios oficiales y el 35% para mandar formularios cumplimentados. Estas cifras, que van aumentando año tras año, han crecido unos 12 puntos porcentuales desde el 2011.

Este año se incrementa en un 4% el número de empresas que ha interactuado con la Administración a través de Internet, pasando del 85,7% en el período anterior al 89,1% este año. La mayoría ha usado la eAdministración para obtener información (80,7%) y para descargar formularios (76%); aumentan los usos que las empresas encuentran en la Administración electrónica, como la declaración de impuestos, con un 67,5%, el retorno de formularios cumplimentados, con un 62,4% y la declaración de contribuciones a la Seguridad Social, con un 55,4%.

El hecho de cada vez se encuentren más servicios disponibles, tanto dirigidos a empresas como a la ciudadanía, sumado a la madurez de los usuarios de Internet, hace que aumente año tras año el uso de la Administración electrónica. En relación a los objetivos propuestos por la Agenda Digital para el año 2015, las Illes Balears superan en 10 puntos el objetivo de que el 25% de personas devuelvan formularios cumplimentados a través de la Red.

Illes Balears: realidad digital en números^[1]

Implantación de la Sociedad de la Información en las Illes Balears



Ciudadanos en la Sociedad de la Información

El **83,3%** de los ciudadanos se ha conectado alguna vez a Internet. De estos, el **95,6%** lo ha hecho en el último mes.

El **30,2%** de los ciudadanos ha realizado alguna compra por Internet en los últimos **3 meses**, **3,6 puntos** porcentuales más que el año anterior.

El **74%** de las personas que ha usado Internet en los últimos **3 meses** ha participado en redes sociales.

La Administración en la Sociedad de la Información

El **53,9%** de los ciudadanos ha obtenido información de las webs de la Administración y el **35%** ha enviado formularios cumplimentados (casi 7 puntos porcentuales más que el año anterior).

El **89,1%** de las empresas con Internet ha obtenido información de las páginas web de la Administración y el **62,4%** ha utilizado Internet para devolver impresos cumplimentados.

Empresas en la Sociedad de la Información

Empresas de 10 o más empleados

El **99,4%** de las empresas dispone de Internet.

El **100%** de los accesos es de banda ancha.

El **35,5%** de las empresas utiliza las redes sociales y un **16,1%** las usa para selección de personal.

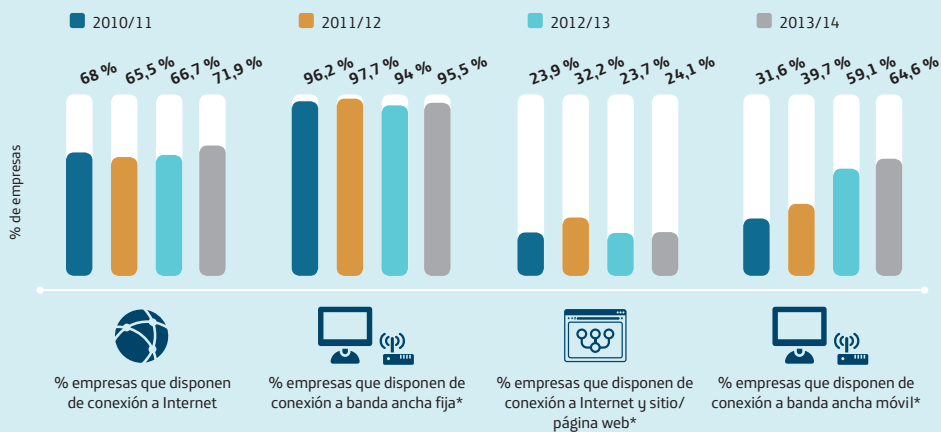
De las empresas con acceso a Internet el **73,6%** utiliza telefonía móvil de banda ancha (móvil 3G).

El mayor uso que se le da a Internet es para buscar información (**97,1%**) y servicios bancarios y financieros (**92,2%**).

El **63,9%** de las empresas hace uso de la firma digital.

El **50,7%** de las empresas con página web proporciona acceso a catálogos de productos y listas de precios a través de su web.

Empresas de menos de 10 empleados



Fuente: [1] INE 2014.

* Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.



4.2 La realidad digital de la Comunidad a través de sus proyectos más relevantes

Este año se presenta la que será la Estrategia de Investigación e Innovación para la Especialización Inteligente de Baleares, la llamada *RIS 3*, que se desarrolla en el marco de la nueva “Estrategia de crecimiento de la Comisión Europea Europa 2020”. Con la RIS3 se persigue conseguir una economía inteligente, sostenible e integradora para las Illes Balears. Su objetivo general consiste en concentrar los recursos disponibles en aquellas áreas de actividad económica y de innovación en las que cada región europea tenga una ventaja competitiva más prometedora. Así, en el caso de las Illes Balears, la Estrategia RIS3 pretende consolidar a nuestra Comunidad como destino sostenible líder en turismo vacacional, y ser pioneros en diseñar, desarrollar y exportar nuevos productos, servicios y modelos de turismo sostenible de bienestar y calidad de vida, basados en innovación, tecnología y conocimiento.

Desde el área de Turismo de la Fundació Bit, se están desarrollando dos herramientas que pretenden ayudar a las organizaciones de gestión de destinos turísticos (DMOs) y a los hoteles a tomar las decisiones correctas para adaptarse a las necesidades y preferencias de los turistas y a detectar cambios en las tendencias o intereses manifiestos en las redes sociales. *Destination Branding Tool* es una herramienta que analiza los tweets en los que se habla explícitamente de un destino turístico y se recopila información sobre el mismo. De momento ya se han recogido cerca de millón y medio de tweets con información sobre las islas. La segunda herramienta en la que se trabaja en el departamento se llama *Hoteles Twitter Report*, y pretende analizar los tweets que se ge-

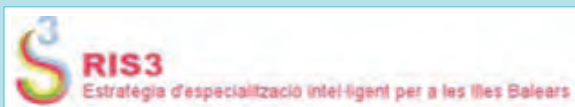
neran sobre los hoteles balears y los de sus destinos competidores con la intención de extraer conclusiones útiles para el sector hotelero balear.

En materia de salud, lo más destacado es la continuidad a la tarea iniciada con el proyecto *Play for Health*, plataforma tecnológica que permite realizar tratamientos de telerehabilitación combinando la terapia con los elementos lúdicos de los videojuegos, convirtiendo el producto en un servicio de telerehabilitación disponible en todos los hospitales públicos de Mallorca y transfiriendo la tecnología a empresas privadas, con la intención de que puedan explotarla y evolucionar.

En relación a la innovación e inclusión digital de empresas y ciudadanos, cabe destacar que el proyecto *Dr. TIC*, iniciado el año 2012, ha visto ampliada su red de alcance, ofreciendo más cursos de formación y añadiendo la formación online a sus servicios. Durante el 2013, este servicio de asesoramiento ha formado a más de 1.400 empresas y emprendedores y ha impartido cerca de 150 cursos. Mientras, la red de telecentros *XarxaBit*, continúa su misión de reducir la brecha digital acercando y ofreciendo formación en TIC a los ciudadanos de las islas, trabajando en la ampliación de su red de telecentros desde el 2009. Durante este 2013, más de 600 usuarios han pasado por la Red de Telecentros de las Illes Balears.

En Administración Electrónica destaca el impulso dado a la interoperabilidad dado durante el año 2013. A través de la plataforma *PINBAL* todas las administraciones públicas de las Illes Balears pueden compartir datos entre ellas y con la Administración General del Estado y evitar que el ciudadano tenga que volver a presentar documentación que ya está en manos de la administración pública. Durante este año se han adherido 36 ayuntamientos al convenio para la intermediación de datos y la plataforma ha tenido más de 700 consultas.

Illes Balears: realidad digital a través de sus proyectos más relevantes



La Estrategia de Investigación e Innovación para la Especialización Inteligente de las Illes Balears denominada **RIS3** que pretende consolidar a las Illes Balears como **destino sostenible líder en turismo vacacional**, y ser pioneros en diseñar, **desarrollar y exportar nuevos productos, servicios** y modelos de turismo sostenible de bienestar y calidad de vida, basados en **innovación, tecnología y conocimiento**.



Más información: <http://www.ris3balears.org/?lang=es>



La plataforma PINBAL permite a todas las administraciones públicas de las Illes Balears compartir datos entre ellas y con la Administración General del Estado y evitar que el ciudadano tenga que volver a presentar documentación que ya está en manos de la administración pública. Más información: <http://interoperabilitat.caib.es/>



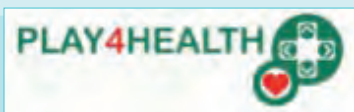
branding tool



Desde el área de Turismo de la **Fundació Bit**, se están desarrollando dos herramientas que pretenden ayudar a las organizaciones de gestión de destinos turísticos (DMOs) y a los hoteles a tomar las decisiones correctas para adaptarse a las necesidades y preferencias de los turistas y a detectar cambios en las tendencias o intereses manifiestos en las redes sociales.

Más información: <http://blog.fundaciobit.org/es/la-fundacio-bit-exporta-els-seus-coneixements-sobre-l'impacte-de-les-xarxes-socials-en-el-sector-turistic/>

"Destination Branding Tool" <http://brandingtool.fundaciobit.org/>



El proyecto **Play for Health**, plataforma tecnológica que permite realizar tratamientos de telerehabilitación combinando la terapia con los elementos lúdicos de los videojuegos, disponible en todos los hospitales públicos de Mallorca y transfiriendo la tecnología a empresas privadas, con la intención de que puedan explotarla y evolucionar. Más información: <http://www.play4health.com/>



Iniciado el año 2012, el proyecto **Dr. TIC** ha visto ampliada su red de alcance, ofreciendo más cursos de formación y añadiendo la formación online a sus servicios. Durante el 2013, este servicio de **asesoramiento ha formado a más de 1.400 empresas y emprendedores** y ha impartido cerca de **150 cursos**. De igual manera la red de telecentros XarxaBit, continua su misión de reducir la brecha digital acercando y ofreciendo formación en TIC a los ciudadanos de las islas. Durante este 2013, más de 600 usuarios han pasado por la Red de Telecentros de las Illes Balears. Más información: <http://drtic.fundaciobit.org/> y <http://xarxabit.org/>

5.1 La realidad digital de la Comunidad Autónoma en números

La actual crisis económica y financiera internacional ha motivado un replanteamiento de las políticas europeas de crecimiento económico y generación de empleo, con objeto de ayudar a Europa a “salir fortalecida de la crisis y convertirla en una economía inteligente, sostenible e integradora que disfrute de altos niveles de empleo, de productividad y de cohesión social”. La Estrategia Europa 2020 sustituye a la anterior Estrategia de Lisboa, presentada en el año 2000 y revisada en el año 2005, y si bien es innegablemente tributaria de ésta en cuanto al propósito de desarrollar una potente economía basada en el conocimiento en Europa, también lo es que se ha hecho un nuevo diseño para alcanzar tal propósito, considerando para ello la realidad de la crisis, el desempeño de la estrategia anterior y el importante papel que tienen que jugar las regiones europeas.

Canarias ha desarrollado su “Estrategia de Especialización Inteligente” adaptada a la realidad de la Comunidad Autónoma de Canarias en el marco de la Estrategia Europa 2020, así como ha proporcionado criterios orientadores para el Plan de Acción que la desarrolle, de acuerdo con la sugerencia de la Comisión en su comunicación: “Las regiones ultraperiféricas de la Unión Europea: hacia una asociación en pos de un crecimiento inteligente, sostenible e integrador”, COM(2012) 287.

Canarias ha sido una de las primeras regiones españolas y europeas en abordar la elaboración de una estrategia de especialización inteligente en el marco de Europa 2020. Para ello, a finales de 2011, solicitó el apoyo de la Plataforma S3 coordinada por el Instituto de Prospectiva Tecnológica de Se-

villa (IPTS), del Centro Común para la Investigación (Joint Research Centre) de la Comisión Europea, que tiene como misión apoyar a las autoridades nacionales y regionales en la elaboración de sus respectivas Estrategias de Innovación, facilitándoles los consejos metodológicos y la asistencia técnica, que les permita profundizar en sus políticas de innovación e identificar aquellas actividades de alto valor añadido que ofrezcan las mejores oportunidades para reforzar su competitividad, todo ello en concordancia con los objetivos de la Estrategia “Europa 2020” y de la iniciativa emblemática “Unión por la Innovación”.

5.1.1 Ciudadanía

El INE ha publicado recientemente los resultados de la encuesta sobre equipamiento y uso de TIC en los hogares 2014. A continuación se presentan los principales resultados de Canarias y su comparación con la media nacional y el resto de CCAA.

Según el INE, en el año 2014 el 72,6% de los hogares canarios con al menos un miembro de 16 a 74 años dispone de conexión a Internet, registro que supone un 8,4% más que el año anterior y que por primera vez es superior a la disponibilidad de ordenador (72,3%). Un 71% de hogares tiene banda ancha, un 6,4% más que en 2013, mientras que la disponibilidad de teléfono móvil ha descendido un 1,4% hasta el 94,8%.

Canarias no supera la media nacional en ninguna de las categorías contempladas, aunque las diferencias son pequeñas y el archipiélago mantiene su posición respecto al resto de CCAA, a excepción de la disponibilidad de teléfono móvil, que ha empeorado, y la de ordenador, que ha mejorado.

Equipamiento de las TIC de los hogares

	Canarias	Media Nacional	Posición 2013	Posición 2014
Ordenador	72,3%	74,8%	15ª	11ª
Acceso a Internet	72,6%	74,4%	11ª	10ª
Conexión de banda ancha	71,0%	73,0%	9ª	9ª
Teléfono fijo	75,5%	78,2%	11ª	12ª
Teléfono móvil	94,8%	96,4%	7ª	15ª

En el año 2014, un 75,4% de los canarios accede habitualmente a Internet (un 14% más que el año anterior), un 69,2% usa habitualmente el ordenador y un 16,9% realiza compras a través de Internet (en los tres meses anteriores al momento de realizar la encuesta), un 30% más que en 2013.

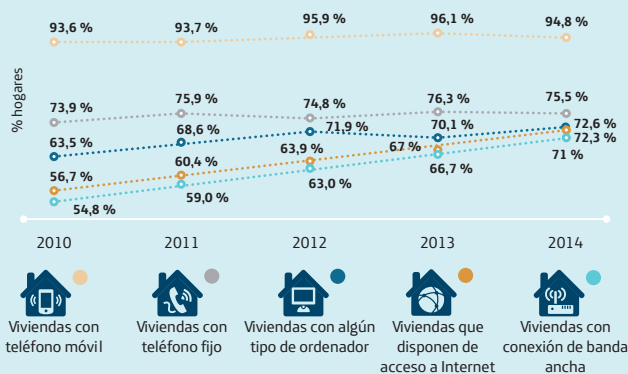
En lo que respecta a los principales indicadores de uso habitual de las TIC, Canarias se mantiene por debajo de la media

nacional. La situación es especialmente preocupante en la realización de compras por Internet, categoría en la que a pesar de la evolución en el último año la diferencia con la media nacional es superior a los 10 puntos porcentuales. En relación al resto de CCAA, Canarias ha mejorado su posición en el acceso a Internet, y mantiene una situación retrasada en uso del ordenador y realización de compras por Internet.

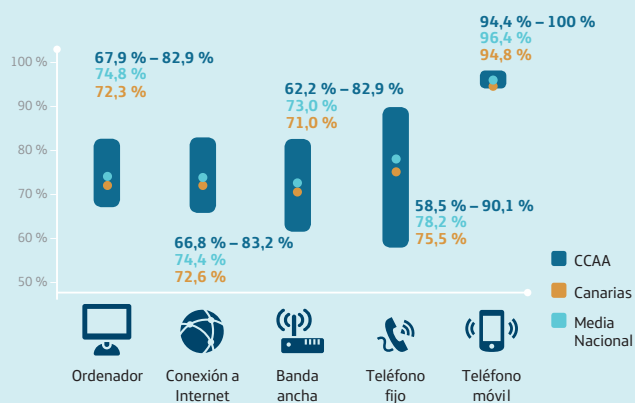
Canarias: realidad digital en números^[1]

Implantación de la Sociedad de la Información en Canarias

Evolución del equipamiento principal de TIC en viviendas de Canarias

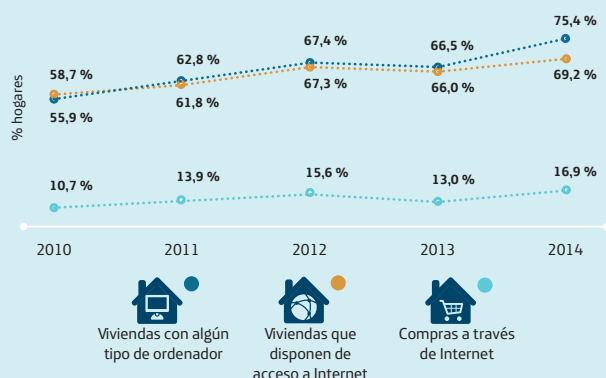


Equipamiento principal de TIC en viviendas (2014)

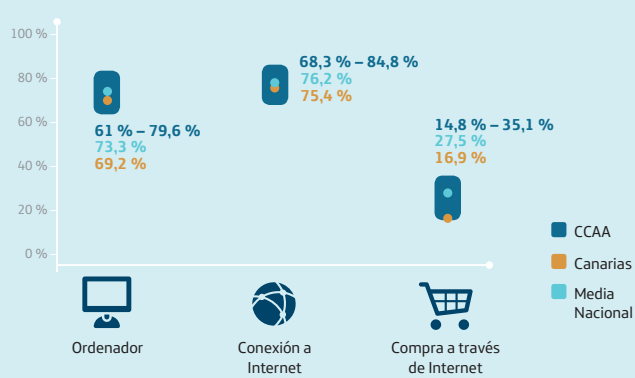


Ciudadanos en la Sociedad de la Información en Canarias

Evolución del uso de TIC en los últimos tres meses

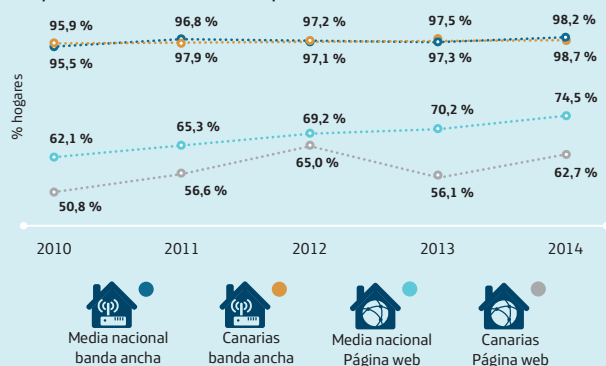


Uso habitual (últimos 3 meses) de TIC (2014)

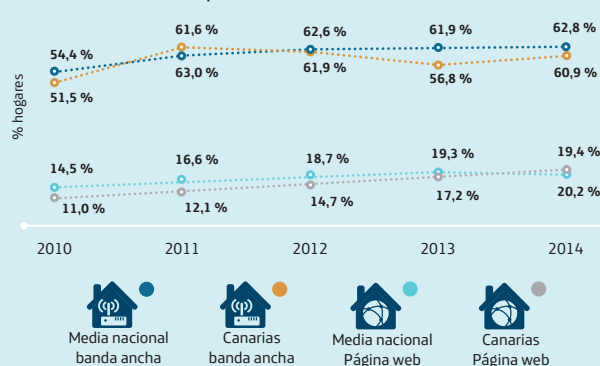


Implantación de la Sociedad de la Información en Canarias

Evolución del uso de las TIC principales en las empresas de 10 o más empleados



Evolución del uso de las TIC principales en las empresas de menos de 10 empleados



El 94,5% de las empresas interactuaron con las AAPP a través de Internet, 8,5 puntos más que en el año anterior. El 53,9% de los ciudadanos ha obtenido información de las webs de la Administración y el 31,8% ha enviado formularios cumplimentados.

Fuente: [1] OCTSI a partir de datos del INE 2014.

Uso de las TIC por personas de 16 a 74 años

	Canarias	Media Nacional	Posición 2013	Posición 2014
Ordenador	69,2%	73,3%	15 ^a	14 ^a
Acceso a Internet	75,4%	76,2%	14 ^a	8 ^a
Compras a través de Internet	16,9%	27,5%	17 ^a	17 ^a

El uso habitual de las TIC por parte de la población infantil (de 10 a 15 años) canaria alcanza en 2014 el 93% en el caso de los ordenadores, el 90,7% en el de Internet, y el

60,5% en el del teléfono móvil. Todos estos registros están por debajo de la media nacional.

Uso de las TIC por menores

	Canarias	Media Nacional	Posición 2013	Posición 2014
Niños que disponen de teléfono móvil	60,5%	63,5%	14 ^a	12 ^a
Niños usuarios de ordenador en los últimos 3 meses	92,9%	93,8%	15 ^a	13 ^a
Niños usuarios de Internet en los últimos 3 meses	90,7%	92,0%	16 ^a	11 ^a

En comparación con el resto de CCAA, Canarias ha mejorado ligeramente su posición en las tres categorías observadas.

5.1.2 Empresas Empresas de 10 o más empleados

La mayoría de las principales variables de equipamiento y uso de las TIC por parte de las empresas de Canarias ha aumentado

entre 2013 y 2014. Los descensos que se venían experimentando desde 2011 en disponibilidad de ordenador y de conexión a Internet se han interrumpido, y se ha incrementado la adopción de la banda ancha y de la telefonía móvil.

La disponibilidad de sitio web también se ha incrementado en el último año, aunque continúa siendo un factor muy negativo pues la media de las empresas de las islas se man-

Total de empresas con 10 o más empleados	Canarias 2013	Canarias 2014	Media Nacional 2014	Posición Canarias 2013	Posición Canarias 2014
Ordenador	97,8%	99,4%	99,2%	15 ^a	7 ^a
Red de Área Local	84,8%	84,3%	87,3%	7 ^a	11 ^a
Conexión a Internet	97,3%	98,9%	98,3%	11 ^a	4 ^a
Banda ancha (fija o móvil)	97,3%	98,7%	98,2%	10 ^a	6 ^o
Telefonía móvil	92,9%	96,4%	95,3%	15 ^a	5 ^a
Página web	56,1%	62,7%	74,5%	17 ^a	17 ^a
Firma digital	64,4%	64,9%	69,5%	13 ^a	14 ^a
Envío de facturas electrónicas para procesamiento automático	9,4%	21,4%	18,9%	3 ^a	6 ^a
Software de código abierto	71,9%	88,3%	85,6%	7 ^a	2 ^a
Medios sociales (redes, blogs, compartición de contenidos)	n.d.	40,5%	36,9%	n.d.	1 ^a
Redes sociales	30,3%	39,3%	34,1%	6 ^a	1 ^a
Pago de servicios de <i>cloud computing</i>	n.d.	14,9%	14,7%	n.d.	3 ^a

Canarias: realidad digital a través de sus proyectos más relevantes ^[1]

eGobcan



Aplicación desarrollada por el Gobierno de Canarias con el fin de facilitar a los ciudadanos un punto de acceso único a todas las aplicaciones y servicios móviles desarrollados por los distintos Departamentos y Organismos Públicos del Gobierno de Canarias.

OBIDIC. El Observatorio de la I+D+i



Es una Iniciativa promovida por la Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACIISI), con el objetivo de dar a conocer a las comunidades científica (universidades y organismos públicos de investigación), tecnológica, empresarial, administraciones públicas y sociedad canaria en general, la importancia que tanto la investigación y desarrollo (I+D), como la innovación (i) suponen para el desarrollo socioeconómico de Canarias.

Es una Iniciativa promovida por la Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACIISI), con el objetivo de dar a conocer a las comunidades científica (universidades y organismos públicos de investigación), tecnológica, empresarial, administraciones públicas y sociedad canaria en general, la importancia que tanto la investigación y desarrollo (I+D), como la innovación (i) suponen para el desarrollo socioeconómico de Canarias.

Codecan. Programa para el Fomento de las Competencias Digitales en Canarias



Busca potenciar las capacidades y conocimientos de las TIC, principalmente, en los sectores más jóvenes de la población, favoreciendo la igualdad de género así como la inclusión de colectivos con minusvalías físicas o psíquicas. Sus objetivos específicos son: impulsar el conocimiento, uso y especialización de las TIC desde un enfoque práctico y didáctico; potenciar el espíritu innovador; fomentar el uso responsable de los servicios de la Sociedad de la Información (SI); promover la accesibilidad de los servicios de la Sociedad de la Información, con especial atención a los colectivos más desfavorecidos.

Oficina de Soporte a la Administración Electrónica (OSAE)

Se encarga del estudio, análisis y soporte técnico-funcional a los diferentes departamentos y organismos públicos del Gobierno de Canarias en el desarrollo de la administración electrónica.

Interconexión de Registros SIR/ORVE

Actualmente 58 ayuntamientos, seis cabildos y dos organismos autónomos de la comunidad autónoma están activos, con el 94% de los asientos registrales completamente digitalizados. Se da cobertura con este servicio al 80% de la población del archipiélago y se ha dotado a las oficinas de registro de los escáneres necesarios para la digitalización de documentación presentada por la ciudadanía.

Portal de Open Data



Su finalidad es habilitar una Plataforma tecnológica horizontal de portal de datos abiertos que permite publicar de forma normalizada la distinta información disponible sobre las gestiones realizadas por las distintas Consejerías y Organismos (presupuestos, inversiones, subvenciones, etc.) para su consulta y explotación por parte de la ciudadanía.

RIS3. La Estrategia de Especialización Inteligente de Canarias



Su propósito es identificar, mediante el trabajo conjunto de los agentes públicos y del tejido empresarial, las tareas de investigación y de innovación en las que nuestra región puede aspirar a destacar, en función de sus ventajas competitivas existentes y emergentes. La (RIS3) de Canarias forma parte, junto con el Plan de Acción Europa 2020 en Canarias, de la Estrategia Canarias 2020.

tiene a gran distancia de la media nacional (62,7% frente a 74,5%) y a la cola de las CCAA. Esta baja disponibilidad de sitio web por parte de las empresas canarias constituye, junto con el escaso uso del comercio electrónico, el principal lastre para la digitalización de los sectores tradicionales de la economía en Canarias.

Por el contrario Canarias tiene una posición destacada entre las CCAA en el uso de *software* de código abierto, de medios y redes sociales, y de servicios de computación en la nube de pago.

En lo que respecta a la velocidad del acceso a Internet de las empresas canarias, en el último año se ha reducido la disponibilidad de conexiones por debajo de los 10 Mbps (del 57,9% en 2013 al 46,9% en 2014) y se ha incrementado la disponibilidad de velocidades superiores. La distribución de uso de los tramos de velocidad definidos es similar a la media nacional.

Por otra parte, la interacción con las administraciones públicas a través de Internet por parte de las empresas de Canarias continúa creciendo y supera la media nacional en las variables observadas.

Empresas con conexión a Internet	Canarias 2013	Canarias 2014	Media Nacional 2014	Posición Canarias 2013	Posición Canarias 2014
Interacción con las AA.PP. mediante Internet el año anterior	86,0%	94,5%	91,1%	15ª	3ª
Interacción para obtener información	78,8%	85,4%	80,0%	7ª	3ª
Interacción para devolver impresos cumplimentados	60,2%	70,8%	68,4%	13ª	6ª

Empresas de menos de 10 empleados

En cuanto a las empresas canarias con menos de 10 empleados, en el último año se han producido incrementos en todas las variables de equipamiento y uso de TIC registradas por el INE.

Las empresas canarias con menos de 10 empleados destacan, sobre la media nacional, en disponibilidad de red de área local y de página web, así como en uso de medios sociales (redes sociales, blogs, y compartición de contenidos multimedia) e interacción con las administraciones públicas a través de Internet.

Total de empresas con 10 o más empleados	Canarias 2013	Canarias 2014	Media Nacional 2014	Posición Canarias 2013	Posición Canarias 2014
Ordenador	65,8%	68,8%	72,3%	13ª	12ª
Red de Área Local	21,3%	27,5%	24,4%	10ª	3ª
Conexión a Internet	58,1%	64,9%	67,7%	13ª	8ª
Banda ancha fija	56,8%	60,9%	62,8%	12ª	7ª
Banda ancha móvil	32,7%	41,3%	45,0%	11ª	9ª
Telefonía móvil	69,7%	71,7%	76,5%	14ª	14ª
Página web	17,2%	20,2%	19,4%	11ª	5ª
Interacción con administraciones públicas	n.d.	46,8%	44,8%	n.d.	2ª
Medios sociales (redes, blogs, compartición de contenidos)	n.d.	23,4%	21,5%	n.d.	3ª
Servicios de <i>cloud computing</i>	n.d.	4,6%	5,5%	n.d.	5ª

Llama la atención la buena situación de las empresas canarias de menos de 10 empleados en disponibilidad de sitio web respecto al conjunto del país, en comparación con la mala situación relativa de las empresas de 10 o más empleados.

5.1.3 Administración Electrónica

La Estrategia para la Modernización y Mejora de los Servicios Públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (PEMAC) tiene como misión conseguir una Administración Pública más moderna e innovadora, basada en los principios de participación, transparencia, responsabilidad y excelencia en la gestión de los recursos y servicios públicos, que dé respuesta a las demandas y necesidades actuales de la sociedad canaria. El (PEMAC), ordena y sistematiza los objetivos para adaptar la Administración Pública autonómica a la creciente demanda ciudadana, que exige mayor agilidad, menor burocracia y aumento de la vía telemática para sus relaciones con la Administración Pública.

El informe de seguimiento y evaluación de la Estrategia (PEMAC) 2012-2014, correspondiente al primer semestre de 2014, indica que, a 30 de junio de 2014, del total de los 231 proyectos incluidos en el marco del PEMAC, había en ejecución 106, (46%) y se habían finalizado 73, lo que representa un 32% del total.

A lo largo de esos meses el avance ha sido destacable, en ese período, se han concluido 23 proyectos más, que unidos a los 50 con los que se cerró la evaluación a 31 de diciembre de 2013, suma ya 73. El Ejecutivo es optimista respecto a la conclusión durante el presente ejercicio de un número importante de las 106 actuaciones que están iniciadas.

Respecto al plan de formación, el informe recoge que a 30 de junio se había impartido el 69% de las acciones formativas planificadas para todo el año.

Los datos de 2013/2014 de la encuesta TIC en empresas del INE, señala que en Canarias, el 94,5% de las empresas interactuaron con las AAPP a través de Internet, 8,5 puntos más que en el año anterior. De ellas, el 70,8% devolvieron impresos cumplimentados, 10 puntos porcentuales más que el año anterior.

El 53,9% de los ciudadanos han obtenido información de las webs de la Administración y el 31,8% han enviado formularios cumplimentados. El 85,4% de las empresas con Internet han obtenido información de las webs de la Administración y el 70,8% ha devuelto impresos cumplimentados.

La evolución de las visitas recibidas en las sedes electrónicas, durante el periodo enero-agosto, años 2013-2014 es la siguiente, total de visitas enero-agosto 2013: 1.621.500, total de visitas enero-agosto 2014: 2.891.318.

Total de registros electrónicos presentados a través de las sedes electrónicas. Comparativa para el periodo enero-agosto, de los años 2012, 2013 y 2014 es la siguiente, total de registros presentados en el año 2012 fue de 4.935, en el año 2013 fue de 32.279 y en el año 2014, de 50.219.

5.2 La realidad digital de la Comunidad a través de sus proyectos más relevantes

Programa para el Fomento de las Competencias Digitales en Canarias CODECAN, busca potenciar las capacidades y conocimientos de las TIC, principalmente, en los sectores más jóvenes de la población, favoreciendo la igualdad de género así como la inclusión de colectivos con minusvalías físicas o psíquicas. Sus objetivos específicos son: Impulsar el conocimiento, uso y especialización de las TIC desde un enfoque práctico y didáctico; Potenciar el espíritu innovador; Fomentar el uso responsable de los servicios de la Sociedad de la Información (SI); Promover la accesibilidad de los servicios de la Sociedad de la Información, con especial atención a los colectivos más desfavorecidos.

El Programa consta de tres áreas de actuación:

Formación. Se potencia la formación teórico-práctica, reforzándose los conocimientos adquiridos mediante distintos tipos de competiciones. Se acompaña con una labor de sensibilización sobre los peligros y amenazas que existen en el uso de los servicios de la SI. Se persigue trasladar unos conocimientos teórico-prácticos de las principales tecnologías *open hardware* y *open software*. Para ello, se abordarán: Puesta a disposición de un material formativo, propio o de terceros, que se impartirá tanto de forma presencial como online; Ejecución de distintos talleres que tratarán de afianzar los conocimientos adquiridos; Organización de muestras y exposiciones abiertas al público en general.

Sensibilización. Esta parte del Programa busca concienciar sobre los principales riesgos de las TIC así como fomentar un uso responsable y la accesibilidad de los servicios de la SI. Para ello, se abordará: Realización de charlas para padres y alumnos. Campañas de sensibilización en medios. Elaboración y difusión de material divulgativo. Actuaciones específicas para favorecer el acceso a los servicios SI en colectivos con minusvalías físicas o psíquicas.

Y Arena. Esta área persigue poner en valor los conocimientos adquiridos, por los distintos colectivos a los que se dirige el programa, a través del planteamiento de distintas modalidades de competiciones.

El Observatorio de la I+D+i de Canarias es una iniciativa promovida por la Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACIISI), con el objetivo de dar a conocer a las comunidades científica (universidades y organismos públicos de investigación), tecnológica, empresarial, administraciones públicas y sociedad canaria en general, la importancia que tanto la investigación y desarrollo (I+D), como la innovación (i) suponen para el desarrollo socioeconómico de Canarias.

Esta iniciativa surge con el convencimiento de que las claves para crear una economía competitiva que contribuya a

nuestro crecimiento económico son, entre otras, una adecuada gestión del conocimiento, la mejora de la productividad y, sobre todo, el impulso de la innovación. De ahí que se haya considerado como acción estratégica la creación del Observatorio de la I+D+i de Canarias.

El conocimiento científico es un requisito para la innovación, que a su vez se ha convertido en uno de los grandes retos que deben afrontar las empresas, organizaciones y la sociedad canaria en general para adaptarse a las nuevas circunstancias tecnológicas y a sus cambios. Este espacio facilitará a las empresas y al resto de agentes del sistema canario de innovación el conocimiento de la situación actual de la innovación en nuestra comunidad autónoma con un análisis, seguimiento y posicionamiento realizado de forma sistemática y objetiva.

La labor primordial del Observatorio de la I+D+i es contribuir al conocimiento y análisis de la actividad científica y tecnológica que se genera fundamentalmente en el ámbito de Canarias, realizando un seguimiento de la situación de esta Comunidad Autónoma con relación a la aplicación de la innovación. También recoge, entre otros aspectos, las causas que impulsan a innovar a las empresas, así como los obstáculos o las principales necesidades que se encuentran para hacerla.

Estrategia para la Modernización y mejora de los Servicios Públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (PEMAC), centrada en las siguientes líneas de actuación: 1.- Desarrollo e implantación de la administración electrónica; 2.- Simplificación de procedimientos administrativos y reducción de cargas administrativas; 3.- Mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos; 4.- Evaluación de los programas y políticas públicas; 5.- La dirección por objetivos orientada a resultados; 6.- Gestión integral del conocimiento corporativo.

A destacar en el año las siguientes actuaciones:

Portal de *Open Data*: su finalidad es habilitar una Plataforma tecnológica horizontal de portal de datos abiertos que permite publicar de forma normalizada la distinta información disponible sobre las gestiones realizadas por las distintas Consejerías y Organismos (presupuestos, inversiones, subvenciones, etc.) para su consulta y explotación por parte de la ciudadanía. En una primera fase de ejecución el portal se puso en explotación durante el segundo semestre de 2014 con las funcionalidades y datos siguientes:

- Módulo de explotación: Búsqueda de recursos por diferentes filtros (palabras clave, fecha de publicación, formatos, tipo de *dataset*, cobertura geográfica, tipo de licencia). Visualización y/o descarga de los recursos coincidentes con la consulta. Visualización cartográfica de los recursos y explotación geoestadística.
- Módulo de administración: Publicación de recursos en formato nativo. Generación RDF de los recursos a partir de archivos en formato csv, Excel. Uso de metadatos en

los recursos según norma NTI. Generación de URIs de los recursos RDF publicados según norma NTI. Generación de tripletas semánticas simples a partir de la información existente en los recursos. Administración de "tripletras geográficas" para la explotación geoespacial de los recursos publicados.

Carrusel para aplicaciones móviles eGobcan: Hoy en día, el canal móvil se posiciona como el nuevo medio que tiene la ciudadanía para comunicarse con la Administración Pública, a través del móvil el ciudadano puede acceder a los servicios electrónicos, tramitar y consultar electrónicamente, interactuar a través de las redes sociales. En definitiva el móvil se convierte en el nuevo canal de comunicación que tiene la ciudadanía para relacionarse con la Administración.

El Gobierno de Canarias ha desarrollado la aplicación para móviles eGobcan, con el fin de facilitar a los ciudadanos un punto de acceso único a todas las aplicaciones (apps) y servicios móviles que desarrollen los diferentes Departamentos y Organismos Públicos del Gobierno de Canarias. Dispone además de un servicio de noticias y de avisos para que la ciudadanía se encuentre en todo momento informada tanto de la actividad del Gobierno de Canarias, como de las posibles alertas y avisos que puedan suceder en el día a día.

Así mismo, ofrece un mapa de localización e información de las oficinas de información y atención ciudadana, oficinas de atención especializada y oficinas de registro. Por último, como medio directo de interacción entre ciudadanía y la Administración, cuenta con un acceso a las redes sociales del Gobierno de Canarias.

En la actualidad están censadas 11 apps publicadas y desarrolladas por departamentos del Gobierno de Canarias entre las que destacan las siguientes: SCS. Cita Previa de Atención Primaria. Aplicación para la gestión de citas de Atención Primaria del Servicio Canario de la Salud; App Movil SCE. Aplicación desarrollada por el Servicio Canario de Empleo permite realizar la Renovación de la Demanda de Empleo y la solicitud de Cita Previa; Hipot CNV. Facilita la comunicación a personas que sufren de dificultad en la expresión oral, bien por enfermedad bien por dificultades con el idioma; eBiblio Canarias. Gracias a esta aplicación se puede tomar en préstamo las últimas novedades editoriales y tener acceso en cualquier lugar a todos los libros disponibles en la Red de Bibliotecas de Canarias; IDE Canarias. Información geográfica producida por el Gobierno de Canarias a través de su visor y de servicios estándares definidos conforme a las especificaciones del OGC; FRESS 112. Aplicación creada exclusivamente para optimizar la solicitud de atención a emergencias.

La Oficina de Soporte a la Administración Electrónica (OSAE), es el elemento encargado del estudio, análisis y soporte técnico-funcional a los diferentes departamentos y organismos

públicos del Gobierno de Canarias en el desarrollo de la administración electrónica.

Principales objetivos:

- Servir de unidad de apoyo a la DGTNT e IGS en sus funciones de impulso, mejora, seguimiento y evaluación de los distintos proyectos de implantación de la administración electrónica en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Actuar como eje vertebrador de los proyectos horizontales/corporativos vinculados a la implantación y desarrollo de la e-administración.
- Constituir una estructura organizativa estable, conformada por recursos expertos y especializados, que ofrezca asesoramiento y soporte permanente en los distintos ámbitos clave de desarrollo de la administración electrónica.
- Coordinar la ejecución de los diferentes proyectos propuestos por los departamentos, especialmente las dependencias con los proyectos horizontales/corporativos.
- Evaluación y Seguimiento del grado de implantación de la administración electrónica.

El Sistema de Interconexión de Registros SIR es la infraestructura que interconecta las oficinas de registro presenciales y electrónicas utilizando las Normas Técnicas de Interoperabilidad de SICRES 3.0.

Permite la remisión de documentos electrónicos presentados originalmente en papel por los ciudadanos, aplicando la NTI Digitalización y de Documento Electrónico.

Permite el intercambio de asientos registrales en forma de comunicaciones electrónicas seguras entre las Oficinas de Registro y los Organismos Competentes, aportando evidentes beneficios tanto al ciudadano como a las Administraciones Públicas.

Las Administraciones que ya intercambian en SIR:

- La Administración General del Estado.
- La Comunidad de Madrid y sus Entidades Locales adheridas.
- El Gobierno de Canarias y sus Entidades Locales adheridas (67 ayuntamientos y 6 Cabildos). Previsión del 100% durante el 2º semestre de 2014.
- La Diputación de Toledo y sus Entidades Locales adheridas.
- El Ayuntamiento de Gijón.

Con los 67 ayuntamientos activos, la población a la que se da cobertura de servicio a través de ORVE es de 1.788.206 habitantes (84% de la población total de Canarias, 2.118.344 habitantes). Se llevan realizados 16.818 asientos registrales los cuales 654 pertenecen a oficinas de registro del Gobierno de Canarias y 16.164 a Entidades Locales de Canarias.

67 Ayuntamientos, 6 Cabildos y 2 Organismos Autónomos están activos. 3.158 oficinas interconectadas en el territorio nacional, de las cuales en el ámbito de las Islas Canarias

23 pertenecen al Gobierno de Canarias, 108 oficinas de Correos, 13 a la Administración General del Estado en Canarias y 172 correspondientes a Entidades Locales.

El 96% de los asientos registrales han sido plenamente digitalizados. La distribución de asientos por destino, es de un 52% al Gobierno de Canarias, un 11% a la AGE y 37% Ayuntamientos y Cabildos.

Proyecto WIMAX

El gobierno de Canarias cuenta con numerosos centros, que por su ubicación geográfica, disponen de una conexión de datos nula o deficitaria (≤ 1 Mbps). Las principales operadoras de telecomunicaciones no cuentan con la infraestructura adecuada en zonas rurales, o bien ésta es insuficiente para ofrecer conexiones de calidad. Los centros afectados son principalmente centros educativos y centros de salud, por su mayor dispersión geográfica.

El Gobierno de Canarias, consciente de la problemática existente, ha desarrollado el proyecto WIMAX para dar cobertura a los centros afectados mediante tecnología inalámbrica e infraestructuras propias de telecomunicaciones. El Proyecto se planifica con las siguientes características:

- Conexión de un mínimo de 200 centros (Educación y Servicio de Salud) de todo el archipiélago Canario.
- 26 centros con tecnología de radioenlaces a 10 Mbps.
- 174 centros con tecnología WIMAX con un mínimo de 6 Mbps (2 Mbps de subida de información y 4 Mbps de bajada).
- Estos centros se integran en la red de transporte del Gobierno de Canarias.
- En cada isla no capitalina el tráfico se transporta por la red de radioenlaces que da soporte a la Red Tetra hasta un centro que permita la conexión con la red Corporativa.
- Alcance de hasta 70 Kilómetros (línea vista - LoS).
- Se permiten tasas de transmisión hasta 75 Mbps.
- Banda no Licenciada 5Ghz.
- Topología punto (estación base) a multipunto (estaciones suscriptoras).

Los datos actuales del proyecto arrojan, que se ha dado conexión a 350 centros, la gran mayoría centros que no tendrían acceso a la banda ancha por medio de infraestructuras de operadores de telecomunicaciones, por lo que el proyecto ha conseguido que para unos centros las conexiones sean más rentables, y para otros, que se les dote de banda ancha (que sin este proyecto no tendrían), todos con conexión de 8Mb en bajada y 2Mb en subida, con un tráfico garantizado del 50%.

Este proyecto mantiene una relación con la Red TETRA de la Red de Seguridad y Emergencias, pues se utiliza tanto por Wimax como por TETRA la misma red de radiocomunicaciones de transporte, lo cual ha permitido reducir costes de despliegue, al utilizarse la misma infraestructura de transporte troncal, haciendo que el proyecto sea más económico (y por tanto, viable).

Un año más la Sociedad de la Información muestra una evolución positiva entre los hogares y empresas cántabras. Tanto en el ámbito residencial como en el empresarial se hace patente el incesante crecimiento de la penetración y uso de las TIC. El Gobierno de Cantabria continúa incentivando y promocionando su uso, ya que son la clave para el establecimiento de un modelo económico y social más productivo.

6.1 La realidad digital de la Comunidad Autónoma en números

6.1.1 Ciudadanía

En 2014 el comportamiento de los indicadores más importantes sobre el grado de implantación de la Sociedad de la Información ha sido el siguiente:

Se mantiene el avance en la utilización de Internet, así como en su intensidad de uso. El 74,8% de la población cántabra ha utilizado Internet en los últimos tres meses, aumentando un punto porcentual con respecto a 2013. Por otro lado las personas que han comprado a través de Internet en los últimos tres meses han aumentado en casi 9 puntos porcentuales con respecto al 2013, situándose en un 31,7%. Y un 61,4% participan en redes sociales (casi 6 puntos porcentuales más respecto al 2013).

Sin embargo la dotación de infraestructura TIC y su uso en los hogares cántabros ha disminuido, puesto que un 74,6% disponen de algún tipo de ordenador (1,2% menos que en 2013), un 73,9% cuenta con acceso a Internet (0,7% menos que en 2013) y un 72,4% con conexión banda ancha (1,8% menos que en 2013).

Dentro de los servicios más usados por los cántabros durante el 2014, destacan el 85,2% que han utilizado Internet para comunicarse a través del correo electrónico 3,4 puntos porcentuales más que en el 2013 superando la media nacional, seguido por un 84,9% que se han conectado para buscar información sobre bienes y servicios y por último un 84,3% se ha conectado para leer o descargar noticias (5,5 puntos porcentuales más que el año anterior).

6.1.2 Empresas

En el ámbito de las empresas de 10 o menos empleados se observa un aumento en las empresas que disponen de conexión a Internet, pasando de un 56,7% de 2012/2013 a un 62,9% en 2013/2014. De ellas el 92,5% disponen de conexión Banda ancha fija, 3,1 puntos porcentuales más que el año anterior.

Se mantiene el crecimiento en el porcentaje de empresas que cuenta con conexión Banda ancha móvil, que ha pasado del 47,4% en 2012/2013 al 61,1% en el periodo 2013/2014.

Se observa un repunte del porcentaje de empresas cántabras con 10 o más asalariados en varios indicadores: un 97,8% de éstas empresas disponen de conexión a Internet, 1,4 puntos porcentuales más que el período anterior, 99,3% dispone de acceso a Internet mediante banda ancha y un 79% lo realiza a través de telefonía móvil de banda ancha, representando un incremento de casi 20 puntos porcentuales con respecto al período anterior.

Entre los principales usos TIC por parte de las empresas con conexión a Internet, destacan: la búsqueda de información con un 99,3% (1,2 puntos porcentuales más que el período anterior) y el uso de servicios bancarios y financieros con un 93,5% (5,5 puntos porcentuales más). El 77,1% de las empresas con acceso a Internet cuentan también con página web. De ellas el 91,8% utiliza la página web para la presentación de la empresa. Finalmente, el 72,4% de las empresas han utilizado la firma digital 9,4 puntos porcentuales más que en 2013.

6.1.3 Administración Electrónica

En lo que respecta a los servicios de las AAPP utilizados por los ciudadanos destaca el incremento en casi 3 puntos porcentuales de los ciudadanos que han obtenido información de páginas web de la Administración (56,3%). El 41,2% ha descargado formularios oficiales (12,3 puntos porcentuales más que en 2013). En resumen un 60,6% de las personas han contactado en los últimos 12 meses con las administraciones por motivos particulares a través de Internet.

En relación a las empresas y su relación a través de las TIC con las administraciones, se observa que el 95,3% de las empresas contactan con las AAPP a través de Internet (9,2 puntos porcentuales más que el período anterior). El 85,9% de las empresas con acceso a Internet interactuaron con la Administración para obtener información, un 82,3% para conseguir impresos y formularios y un 64,3% para devolver impresos cumplimentados (10,9, 8,7 y 4,8 puntos porcentuales de incremento en relación a 2013, respectivamente).

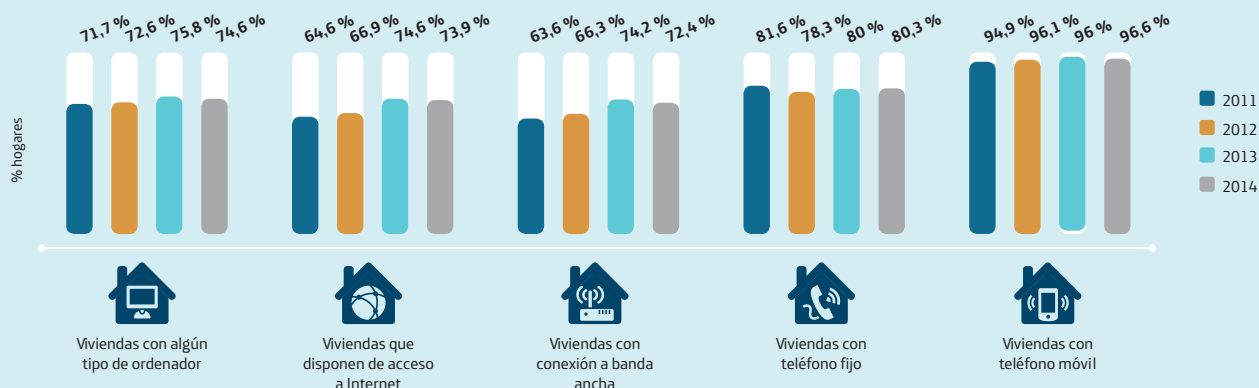
Igualmente se observa un incremento en cuanto a la presentación de Declaraciones de impuestos (77,4%) y las Declaraciones contributivas a la Seguridad Social (66,4%) lo que representa un incremento de 11,2 puntos porcentuales y 10,4 puntos porcentuales respectivamente con respecto al período anterior.

6.2 La realidad digital de la Comunidad a través de sus proyectos más relevantes

El Gobierno de Cantabria ha definido la Estrategia de Innovación para la especialización inteligente (RIS 3) (<http://>

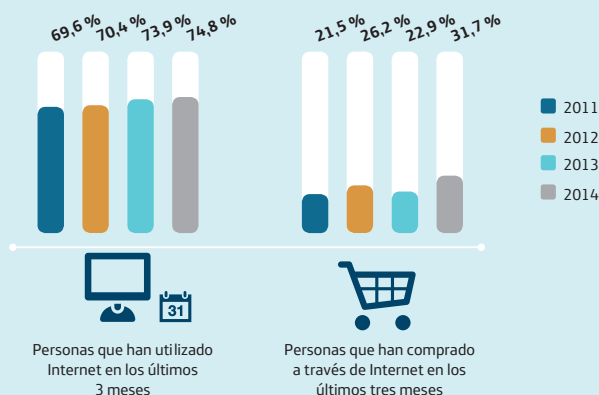
Cantabria: realidad digital en números^[1]

Implantación de la Sociedad de la Información en Cantabria



Ciudadanos en la Sociedad de la Información

El **74,8%** de los ciudadanos ha utilizado Internet en los últimos tres meses. Un **31,7%** de ciudadanos lo ha usado para realizar compras, casi 9 puntos porcentuales más que el año anterior.



El **61,4%** de los ciudadanos ha participado en redes sociales en los últimos tres meses, casi 6 puntos más que el año anterior.

La Administración en la Sociedad de la Información

El **56,3%** de los ciudadanos ha obtenido información de páginas web de la Administración y el **29,8%** ha enviado formularios cumplimentados, 1 punto porcentual más que en 2013.

El **95,3%** de las empresas han interactuado con las AAPPA a través de Internet.

El **64,3%** devuelve impresos cumplimentados de forma telemática.

Empresas en la Sociedad de la Información

Empresas de menos de 10 empleados

El **62,9%** de las empresas disponen de acceso a Internet. De ellas el **92,5%** cuenta con una conexión de banda ancha y el **27,1%** cuenta con página web.

El porcentaje de empresas que cuenta con conexión de banda ancha móvil ha crecido del **47,4%** en 2013 al **61,1%** en 2014.

Empresas de 10 o más empleados

El **97,8%** de las empresas dispone de conexión a Internet y un **99,3%** dispone de conexión a Internet de banda ancha.

El **33,2%** de las empresas utiliza las redes sociales. De ellas, el **73,1%** las utiliza para desarrollar la imagen de la empresa y el **55,9%** para recibir o enviar opiniones de clientes.

De las empresas con acceso a Internet el **79%** utiliza telefonía móvil de banda ancha, casi 20 puntos porcentuales más que el año anterior.

El mayor uso que se le da a Internet es la búsqueda de información (**99,3%**) y servicios bancarios y financieros (**93,5%**).

El **72,4%** de las empresas hacen uso de la firma digital.

ican.cantabria.es/que-es-ican) como estrategia abierta y relacionada con el entorno, tanto con el cercano, con las regiones vecinas, como con el más lejano, otras regiones nacionales, europeas o internacionales, ya que a través de esta apertura se busca mejorar la competitividad regional a través de la internacionalización, la transferencia de conocimiento y la creación de sinergias.

La especialización inteligente significa identificar las características y activos exclusivos de cada país y región, subrayar las ventajas competitivas de cada territorio y reunir a los participantes y recursos del mismo en torno a una visión de su futuro que tienda a la excelencia. La especialización inteligente está enormemente relacionada con el concepto de "entorno innovador".

En este sentido, la estrategia innovadora se ha diseñado teniendo en cuenta los sectores más vinculados con la alta y media tecnología y el futuro programa marco de Investigación e innovación 2014-2020. Entre ellos, tiene especial importancia el orientado a los servicios TIC, centrado en: "Dinámica social, sociedades innovadoras y seguridad". Teniendo en cuenta esta planificación estratégica y de alineamiento de esfuerzos del conjunto de agentes de la región, se presentan a continuación las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Durante el año 2013, desde la Consejería de Educación Cultura y Deportes se han desarrollado diferentes actuaciones con el objetivo de fortalecer la integración de la digitalización en el proceso de enseñanza.

Para poder incrementar el uso de las nuevas tecnologías en los centros educativos se ha diseñado un plan de actuación que incluirá los siguientes pasos: Mejora de las infraestructuras internas, mejora del acceso a Internet, introducción de los contenidos digitales en el proceso de enseñanza, aumento de la formación del profesorado en TIC, renovación del equipamiento informático, equipamiento de las aulas participantes en proyectos de innovación, fomento de actividades emprendedoras en nuevas tecnologías.

En cuanto a los contenidos digitales, durante este curso, más de 50 centros y 250 profesores han podido utilizar de manera gratuita los contenidos de Educaline.

Esta introducción en los contenidos digitales, supone un preámbulo a la participación en el proyecto del MECD denominado "Punto Neutro", en el que Cantabria ha participado de manera activa colaborando en los distintos grupos de trabajo junto al resto de las comunidades autónomas.

En cuanto a los Proyectos de Innovación, las aulas digitales interactivas instaladas en los centros educativos que desarrollan un Plan de Inmersión Lingüística en lengua inglesa en 2º ciclo de Educación Infantil, cuentan con la última tecnología táctil, siendo pioneros en España en la instalación de las mismas. En este momento son 40 los centros que están participando en este proyecto.

El Proyecto Cantabrobots, contó con la participación de 16 centros y más de 500 alumnos. Este concurso fomenta el uso de las nuevas tecnologías y el carácter emprendedor en alumnos de ESO, así como la formación del profesorado y la creación de grupos de trabajo en tres diferentes centros educativos.

Durante el inicio del curso 2013 se desarrolló el Proyecto de Olimpiadas de Formación Profesional Cantabriaskills. Se llevaron a cabo actividades a cargo de empresas, profesionales cualificados, alumnos y profesores. Estas actividades estaban relacionadas con la Formación Profesional: talleres de emprendimiento, charlas de orientación profesional, demostraciones tecnológicas, presentación de proyectos de innovación, difusión de productos, etc.

También, se pusieron en marcha nuevos servicios relacionados con las nuevas tecnologías y el acceso a la información;

- Nuevas páginas web del Palacio de Festivales y filmotecas (Regional, de Santander, y Torrelavega),
- App para iOS y Android del Palacio de Festivales,
- Visitas virtuales a las Cuevas Prehistóricas, museos (Casona de Tudanca, Museo de la Naturaleza, Museo Marítimo, Museo Etnográfico) y Centros Culturales (Palacio de Sobrellano).
- Estaciones meteorológicas con consulta remota para uso interno en las Cuevas del Castillo para la medición y control de la temperatura, humedad y corrientes de aire.
- Sistema de Reserva online de entradas en las Cuevas Prehistóricas y Centros Culturales.
- Webcam en el Palacio de Festivales en tiempo real, accesible desde su web.
- Webcam y estación meteorológica en la Torre del Infantado de Potes accesible desde la web del Jubileo Lebaniego.

En el área de Sanidad y Servicios Sociales se ha trabajado con el equipo de cartografía de la Dirección General de Ordenación del Territorio y Evaluación Ambiental Urbanística para geoposicionar todos los recursos de la red sanitaria de Cantabria en el Visor Geográfico Avanzado (<http://mapas.cantabria.es/>), permitiendo así que el ciudadano acceda a la información con el máximo nivel de detalle. Destaca también, la integración de diversos Programas de Salud con la mejora y el nuevo desarrollo Visor Corporativo de Historia Clínica del SCS. De esta forma, el profesional sanitario tendrá acceso a una información más completa de los pacientes. Además, se ha habilitado la conexión al Visor de Historia Clínica del SCS desde ciertas ubicaciones remotas de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales (unidades de atención ambulatoria a las drogodependencias, centro de atención psiquiátrica de Parayas) y se ha mejorado la solución de conectividad con

Cantabria: realidad digital a través de sus proyectos más relevantes

Dirección General de Innovación e Industria



El Gobierno de Cantabria ha definido la Estrategia de Innovación para la especialización inteligente (RIS 3). La especialización inteligente significa identificar las características y activos exclusivos de cada país y región, subrayar las ventajas competitivas de cada territorio y reunir a los participantes y recursos del mismo en torno a una visión de su futuro que tienda a la excelencia. Esta estrategia innovadora se ha diseñado teniendo en cuenta los sectores más vinculados con la alta y media tecnología y el futuro programa marco de investigación e innovación 2014-2020. Entre ellos, tiene especial importancia el orientado a los servicios TIC, centrado en: "Dinámica social, sociedades innovadoras y seguridad".

Punto neutro



Servicio de implantación, gestión, operación y soporte de una plataforma tecnológica de catálogo de recursos educativos digitales para su utilización y difusión en la comunidad educativa dentro de la iniciativa del punto neutro.

<http://puntoneutro.cantabria.es/>

Visor Geográfico Avanzado



La Dirección General de Ordenación del Territorio y Evaluación Ambiental Urbanística ha puesto en marcha un Visor Geográfico Avanzado que permite la visualización personalizada de diferentes productos cartográficos existentes.

<http://mapas.cantabria.es>

Cantabriaskills



Durante el inicio del curso 2013 se desarrolló el Proyecto de Olimpiadas de Formación Profesional Cantabriaskills. Entre otras actividades se celebraron: charlas, talleres, demostraciones, ponencias... a cargo de empresas, profesionales cualificados, alumnos y profesores. Estas actividades estaban relacionadas con la Formación Profesional. <https://www.facebook.com/Cantabriaskills>

icass



Desde el ICASS se ha potenciado el uso de su página web convirtiéndose en una fuente de referencia que permite acceder a toda la información sobre los trámites administrativos que pueden ser realizados por los ciudadanos en relación a los Servicios Sociales del Gobierno de Cantabria.

<http://www.serviciosocialescantabria.org>

CantabRobots



El 2º concurso CantabRobots 2014 contó con la participación de 16 centros y más de 500 alumnos. Este concurso fomenta el uso de las nuevas tecnologías y el carácter emprendedor en alumnos de ESO, así como la formación del profesorado y la creación de grupos de trabajo en tres centros educativos diferentes.

<https://sites.google.com/site/cantabrobots/>

otras unidades remotas (mataderos, centros de salud, etc.).

Se ha modificado el sistema informático utilizado en el Servicio de Seguridad Alimentaria (SIGESAL) que soporta el Registro de Empresas y Establecimientos Alimentarios de Cantabria para integrarlo de forma automática con el Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Notificación de Alimentos de la AECOSAN, lo que simplificará enormemente la gestión interna.

Asimismo, se ha comenzado a explotar una nueva aplicación informática de Business Intelligence (CLARA) de la Dirección Gerencia del Servicio Cántabro de Salud. Esta herramienta permite el registro, análisis y puesta a disposición general, de toda la morbilidad hospitalaria, pública y privada, en Cantabria. Esta aplicación da soporte al Registro de Morbilidad Atendida de Cantabria, y al correspondiente Registro Nacional perteneciente al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Impulsado por la D.G. de Salud Pública se ha desarrollado el portal web "Escuela Cántabra de Salud" (<http://www.escuelacantabradesalud.es/>) como un nuevo canal abierto a la ciudadanía que permita que acceder a toda la información acerca de la salud, la prevención de las enfermedades y los hábitos de vida saludables.

Desde el ICASS se ha potenciado el uso de la página web <http://www.serviciosocialescantabria.org> convirtiéndose en una fuente de referencia que permite acceder a toda la información sobre los trámites administrativos que pueden ser realizados por los ciudadanos en relación a los Servicios Sociales del Gobierno de Cantabria. Basándose en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de Cantabria, se ha incorporado recientemente a la página web del ICASS una consulta que permite a aquellas personas que han solicitado la ayuda de dependencia, conocer de forma sencilla y rápida el estado de su expediente de dependencia.

Desde la Dirección General de Organización y Tecnología del Gobierno de Cantabria en el 2013 se ha desarrollado la implantación de la teletramitación en el ámbito de Justicia para todos los operadores que participan en los procedimientos judiciales: Abogados, Graduados Sociales, Abogacía del Estado, Letrados de la Seguridad Social. También se tiene prevista la implantación del servicio de presentación telemática (con firma electrónica) de escritos de trámite para todos los operadores judiciales (procuradores, abogados, graduados sociales, letrados, etc.).

El 25/4/2012 se ha publicado en el Boletín Oficial de Cantabria el Decreto 20/2012, de 12 de abril, de Simplificación Documental en los Procedimientos Administrativos. La entrada en vigor de este decreto produce una gran reducción en los documentos exigidos a la ciudadanía para iniciar un procedimiento ("reducción de cargas"), impulsando las declaraciones responsables y la no exigencia de documen-

tos o informaciones que obren en poder de cualquier administración (estatal, autonómica o local), pasando la responsabilidad de recabarla a la propia Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, para lo cual, las unidades gestoras, se apoyan en gran medida en el sistema informático SCSP. A fecha actual, desde su implantación en el año 2012, nuestra Administración ha generado con este sistema 584.365 certificados en soporte electrónico, que los ciudadanos se han ahorrado tener que conseguir ante diversas administraciones y presentarlos después en soporte papel en el inicio de los correspondientes procedimientos. En el año 2013 se inicia por la Dirección General de Organización y Tecnología (DGOT) un proyecto de centralización y consolidación de la arquitectura de telecomunicaciones de voz fija corporativas.

Este proyecto, con un plazo previsto de 2 años, tiene por objeto consolidar en el Centro de Proceso de Datos corporativo los sistemas de comunicaciones de voz fija corporativas y los accesos a la red pública de voz a través de redes NGN.

Para lograr esta consolidación se está orientando el modelo de voz corporativa hacia una solución de voz IP. Inicialmente la arquitectura está formada por dos centralitas principales en modo activo-pasivo que dan servicio a aproximadamente 1.200 teléfonos IP.

Durante los próximos años el modelo de voz corporativa convergerá hacia esta arquitectura.

En el año 2013 se inicia por la Dirección General de Organización y Tecnología (DGOT) un proyecto de centralización y consolidación de Centros de Proceso de Datos y Salas Técnicas.

Este proyecto con un plazo previsto de 2 años tiene por objeto consolidar en el Centro de Proceso de Datos corporativo la totalidad de los sistemas de la administración General del Gobierno de Cantabria.

En paralelo a este proyecto y con objeto de adecuar el CPD corporativo, la DGOT está diseñando una renovación de los sistemas auxiliares (Sistemas eléctricos, Anti-incendios, CCTV, etc.) con objeto de poder asumir los futuros crecimientos que en materia de sistemas de información puedan producirse en los próximos años, todo ello con la premisa de mantener una adecuada "Eficiencia energética", dentro del marco del Código de Conducta de Eficiencia Energética de CPD de la Unión Europea al que está suscrito el Centro de Proceso de Datos corporativo.

Adicionalmente como refuerzo a esta línea de trabajo y con objeto de racionalizar los costes de operación de los sistemas, una de las líneas prioritarias del área de sistemas es el establecimiento de unos adecuados estándares tecnológicos. Este proyecto, realizado en colaboración con el resto de áreas asociadas a la Función Informática, tiene como objeto homogeneizar al máximo la infraestructura existente con el

objetivo puesto en la simplificación de las tareas de administración y explotación de sistemas, el uso compartido de sistemas y la racionalización del coste total de propiedad a nivel de HW y SW.

En octubre del 2013 el Consejo de Gobierno aprobó la Política de Seguridad de la Información de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Desde la Dirección General de Transportes y Comunicaciones se han desarrollado distintas iniciativas con nuevas propuestas tecnológicas:

Tarjeta sin contacto "Transporte de Cantabria"

Al igual que el desarrollo tecnológico producido en los últimos años, la movilidad y los hábitos de los usuarios del transporte público han cambiado de manera notable, gracias en parte a la mejora de la accesibilidad a la red de transporte, apoyándose tanto en la mejora de las infraestructuras físicas y medios de transporte como en el desarrollo e implantación de nuevas tecnologías.

El uso de nuevas herramientas tecnológicas de telecomunicación aplicadas al sector transporte permite, no sólo una sustancial mejora de gestión para la Administración Autónoma y los operadores, sino también de calidad para los usuarios, principales destinatarios a los que se dirigen las actuaciones a desarrollar.

A fin de impulsar la expansión de la Sociedad de la Información en todos los ámbitos y, en general, el desarrollo integral de Cantabria, se aboga por la promoción del transporte público como medio de transporte eficaz, seguro y sostenible. Esa mejora del transporte público conjuga varios aspectos, haciendo compatibles el desarrollo socioeconómico y la preservación del medio natural. Para ello, se decidió implantar sucesivamente entre los diferentes operadores, una nueva plataforma tecnológica en los servicios de transporte por carretera, ferroviario y marítimo, que sirviese para potenciar el uso del transporte público a través de la puesta a disposición de los usuarios de sistemas avanzados de pago en estos servicios mediante tarjeta sin contacto. Esta medida ha comportado numerosas ventajas para la explotación: mayor rapidez de paso en las líneas de validación, menor deterioro de los soportes actuales, mayor y gestión control de los datos estadísticos de movilidad para la Administración y los operadores, etc.

Las tarjetas sin contacto puestas en uso hasta finales de 2013 suman 102.206. Y de acuerdo al último análisis estadístico el 56,40% de las personas viajeras usan la tarjeta sin contacto en las concesiones del transporte regional por carretera del Gobierno de Cantabria, porcentaje que ha ido aumentando año tras año.

En el ámbito de las nuevas tecnologías también se han llevado a cabo actuaciones en materia de sistemas de información al usuario. La implantación y gestión de estos sistemas

contribuyen en buena medida a mejorar la imagen del transporte público y, con ello, a fomentar su uso. En este ámbito se han ampliado los equipos instalados en estaciones de autobuses, cuya gestión se realiza remotamente desde un centro de control. Asimismo, como cada día la sociedad demanda más información, y que esta sea más dinámica y accesible desde cualquier punto, se han desarrollado y puesto en servicio aplicaciones móviles, bajo diferentes sistemas operativos, que permiten consultar los horarios de los servicios de transporte público de Cantabria por carretera, ferrocarril y aéreo, siendo posible en los servicios de transporte por carretera de Cercanías la consulta en tiempo real de paso por parada.

Además, dentro de la evolución que todos los sistemas requieren y que los usuarios demandan se trabaja en el diseño e implantación de un sistema unificado de pago integrado para todos los operadores, facilitando aun más la accesibilidad a la red de transporte y la intermodalidad entre servicios y operadores distintos.

Red de Telecentros CantabriaSI

El acceso a la Sociedad de la Información y el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación se configuran hoy en día como elementos indispensables para garantizar un desarrollo social moderno. La obtención de información de forma ágil y completa en el mundo global que las nuevas tecnologías permiten poner a disposición de los ciudadanos facilita su desenvolvimiento en un marco social en constante progreso tecnológico.

Los telecentros como espacio público de acceso a las nuevas tecnologías y por extensión a Internet, permiten apoyar nuestro proceso de desarrollo, generando conocimiento, estimulando la creatividad y la innovación y fortaleciendo el desarrollo social y comunitario.

La Red de Telecentros CantabriaSI cuenta con 175 telecentros repartidos por toda Cantabria apoyando el acceso y el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación que se establecen hoy en día, como elementos indispensables para garantizar un desarrollo social moderno.

Observatorio de Televisión Digital TDCAN

El Plan de trabajo del Observatorio de Televisión Digital TDCAN, está concebido para obtener y analizar información de forma sistemática sobre el impacto de las nuevas tecnologías en el ámbito de los ciudadanos, de las empresas y de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Así como utilizar las sinergias en el ámbito de los servicios asociados a las telecomunicaciones para generar un modelo altamente eficiente.

Dada la relevancia de la tecnología digital y su aplicación a la transmisión y difusión de los servicios públicos de radiodifusión sonora y televisión en los planes locales de desarrollo integral de la Sociedad de la Información, es necesario velar

por la garantía de los derechos de los ciudadanos a recibir comunicación audiovisual en condiciones de pluralismo cultural, así como a exigir ante las autoridades la adecuación de los contenidos al ordenamiento constitucional vigente. Por lo tanto, el Observatorio TDCan continuará con acciones orientadas al seguimiento de la evolución de la Sociedad de la Información desde los ámbitos de ciudadanía, empresas y administraciones públicas, así como del mercado de las telecomunicaciones, con el objeto de mejorar el estado y uso del espectro radioeléctrico principalmente en los servicios de Televisión Digital. Acciones inminentes que pretenden capitalizar social y territorialmente el entorno de las telecomunicaciones en Cantabria.

El proyecto RADICAL (*Rapid deployment and adoption of sustainable socially-aware and intelligent sensing services for emerging smart cities*) tiene por objeto facilitar y

agilizar la creación de servicios interoperables y sostenibles, mediante el aprovechamiento de Internet y las nuevas tecnologías de la información (redes sociales). Esta plataforma es una herramienta para la gestión inteligente, flexible y replicable de servicios a través de ciudades y regiones, acortando así el tiempo de comercialización y permitiendo a las PYMEs, los ciudadanos y a las autoridades locales participar plenamente en las ciudades inteligentes. Los servicios de RADICAL se dirigen a 7 áreas: Seguridad en el Ciclismo, Gestión Sostenible de Productos, Datos para aplicaciones de Prensa, Urbanismo Participativo, Realidad Aumentada, Eco-conciencia y Datos Comerciales y Transacciones de Peatones. En concreto, la región de Cantabria participa con un piloto de Realidad Aumentada en Santillana del Mar y otro de concienciación medioambiental en la comarca del Besaya.

En 2014 se ha aprobado la Estrategia Regional de Investigación e Innovación para una Especialización Inteligente (RIS3) de Castilla y León para el periodo 2014-2020. Uno de sus programas es la Agenda Digital para Castilla y León, cuyo reto es lograr la transformación digital de la sociedad de esta Comunidad, haciendo hincapié en que las TIC se conviertan en herramientas facilitadoras de la innovación y la competitividad y de una mayor cohesión social y territorial. Para ello incide en cuatro objetivos básicos: desplegar infraestructuras de telecomunicaciones, desarrollar la economía digital, impulsar la e-administración y el uso de las TIC en los servicios públicos y conseguir la adaptación digital de la ciudadanía.

7.1 La realidad digital de la Comunidad Autónoma en números

7.1.1 Ciudadanía

Actualmente, el 68,7% de los hogares en Castilla y León accede a Internet y el 67,6% a Internet de banda ancha. Precisamente, el acceso a Internet de banda ancha es uno de los indicadores que mayor crecimiento ha experimentado en los últimos años (más de 20 puntos porcentuales en los últimos 4 años). Lo cual pone de manifiesto los esfuerzos realizados por la Junta de Castilla y León para desplegar infraestructuras de telecomunicaciones de banda ancha en zonas rurales de la región y garantizar así el acceso a las nuevas tecnologías en igualdad de condiciones y con independencia del lugar de residencia.

Asimismo, el 74,9% de la población castellano y leonesa utiliza Internet, destacando que cada vez son más los internautas que navegan de forma regular¹ por la Web (68,1%). Asimismo, podemos decir que las TIC son una herramienta más en el día a día de los jóvenes y niños (el 98,8% de jóvenes de 16 a 24 años y el 85,7% de los niños de 10 a 15 años son internautas).

Los principales usos que los castellanos y leoneses hacen de Internet son por este orden: buscar información sobre bienes y servicios (82,5%), correo electrónico (81,2%), lectura de noticias/prensa online (79,4%) y uso de redes sociales (60,9%).

Finalmente, destaca el incremento de personas que hacen uso de Internet desde sus *smartphones*, pasando del 58,1% de los internautas en 2013 al 70,8% en 2014.

7.1.2 Empresas

La penetración de las TIC en las empresas de Castilla y León muestra una evolución creciente, no obstante, se aprecia una acusada diferencia en el uso de las TIC entre las empresas de

más de 10 trabajadores y las de menos de 10 trabajadores (microempresas): mientras que el 98,2% de las medianas y grandes empresas disponen de acceso a Internet, y el 72,2% de éstas tiene página web, únicamente el 64,5% de las microempresas han contratado dicha conexión y, de ellas, el 28,5% tiene página web.

No obstante, parece que las microempresas empiezan a ver la importancia de tener una página web (28,5%): el incremento de este indicador ha experimentado un repunte en el último año de más de 5 puntos porcentuales llegando a alcanzar el dato de la media española. Asimismo, son ya el 25,3% de las microempresas con acceso a Internet las que también utilizan redes sociales en su estrategia de presencia en Internet y marketing digital.

Por otro lado, destaca el notable incremento del uso de tecnologías de Banda Ancha móvil en las empresas, especialmente en el caso de las microempresas, siendo actualmente el 73,8% de las medianas y grandes empresas y un 57,5% de las microempresas con conexión a Internet las que hacen uso de servicios de Internet móvil.

Entre los principales usos TIC por parte de las empresas con conexión a Internet, destacan: la Banca Electrónica (89,6%), el uso de la Firma Digital en las transacciones electrónicas (71,6%), ERP (32,1%), CRM (32,6%) y el incremento de las empresas que utilizan la factura electrónica con tratamiento automatizado (20%) que casi ha triplicado el dato del año anterior.

7.1.3 Administración Electrónica

Castilla y León es una de las Comunidades Autónomas con posición destacada en materia de Administración Electrónica, con un 83% de disponibilidad media total de los servicios públicos básicos online de la Administración de la Comunidad, dato por encima de la media española.

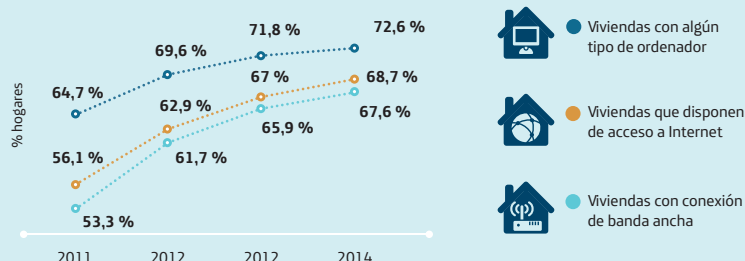
En cuanto a la demanda de servicios de Administración Electrónica por parte de los ciudadanos, el 60,5% de los internautas de Castilla y León ha contactado o interactuado con las Administraciones o servicios públicos por Internet, el 39,7% de los internautas ha descargado formularios oficiales de las páginas web y el 29,1% ha enviado los formularios cumplimentados en línea.

Respecto al uso de la administración electrónica por parte de las empresas, cabe decir que el 94,2% de las empresas con conexión a Internet declara relacionarse con sus Administraciones a través de este medio, y un 98,4% de las empresas que usan la firma digital, lo hacen para relacionarse con las Administraciones Públicas. Entre los trámites que se realizan completamente por procedimientos electrónicos destacan como los más utilizados la declaración de impuestos (78,8%) y la declaración de contribuciones a la Seguridad Social (67%).

1 Al menos una vez a la semana.

Castilla y León: realidad digital en números^[1]

Implantación de la Sociedad de la Información en Castilla y León



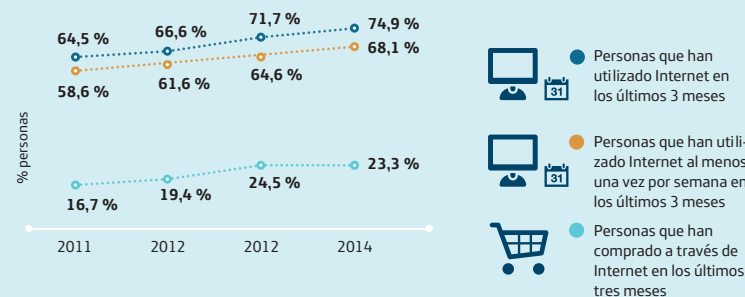
El 82,5% de los ciudadanos busca información sobre bienes y servicios.

El 79,4% de los ciudadanos lee prensa online.

El 60,9% de los ciudadanos participa en redes sociales.

El 45,2% utiliza servicios relacionados con viajes y alojamiento.

Ciudadanos en la Sociedad de la Información

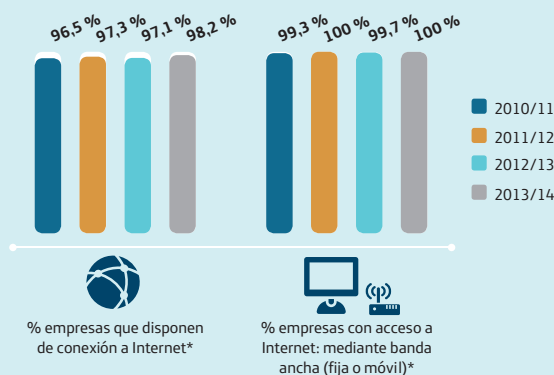


El 70,8% de los internautas ya utilizan Internet en el teléfono móvil.

El 85,7% de los niños (10 a 15 años) son internautas y el 62,9% tiene teléfono móvil.

Empresas en la Sociedad de la Información

Empresas de 10 o más empleados



* Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.

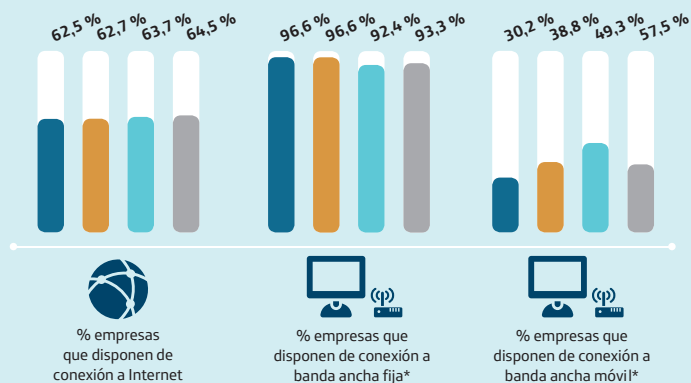
El 72,2% de las empresas con más de 10 empleados con conexión a Internet disponen de página web (de las cuales el 16,2% poseen servicios de realización de pedidos).

El 89,6% de las empresas de más de 10 empleados que disponen de conexión a Internet utilizan banca electrónica y el 71,6% la firma digital.

Un 57,5% de las microempresas con conexión a Internet hacen uso de servicios de Internet móvil. Un 25,3% de las microempresas que disponen de conexión a Internet hacen uso de los medios sociales.

Fuente: [1] INE 2014.

Empresas de menos de 10 empleados



* Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.

La Administración en la Sociedad de la Información

El 55,2% de los internautas han obtenido información de las webs de la Administración y el 29,1% han enviado formularios cumplimentados online.

El 94,2% de las empresas con conexión a Internet se relaciona por este medio con sus Administraciones.

El 79,8% de las empresas que interactúan con las AAPP online es para obtener información. Un 78,8% de las empresas realiza declaraciones de impuestos y un 67% las declaraciones de contribuciones a la Seguridad Social.

7.2 La realidad digital de la Comunidad a través de sus proyectos más relevantes

En este marco, los proyectos más relevantes han sido:

Programa CyL Digital

El objetivo del Programa CyL Digital (<http://www.cyldigital.es>) es impulsar y fomentar plenamente la Sociedad de la Información entre los ciudadanos, los autónomos y las PYMEs de Castilla y León, formándolos y asesorándoles en materia TIC.

CyL Digital se desarrolla fundamentalmente a través de dos herramientas: la red de Espacios CyL Digital (9 centros de referencia en nuevas tecnologías en los que se fomenta la capacitación tecnológica de ciudadanos y empresas) y la web www.cyldigital.es, donde se ofrecen actividades de formación online.

Cabe destacar varias iniciativas como son: el Programa de Fomento del DNI electrónico (más de 300 ciudadanos y empresas formados), el Programa BECAMOS (480 jóvenes han podido obtener de forma gratuita la certificación Microsoft Office Specialist) o el Programa Senior Clic (más de 2.000 mayores de localidades rurales de Castilla y León formados en nuevas tecnologías).

Como novedad del Programa CYL Digital, en 2014 se impulsó el Voluntariado Tecnológico y se reguló el procedimiento de adhesión de colaboradores y de centros asociados al Programa CyL Digital.

Proyecto e-Incorporate2

El proyecto e-Incorporate2, perteneciente al programa SUDOE Interreg IV B, financiado por la Unión Europea, pretende crear una red duradera de asesores de proximidad en innovación TIC, y dotarla de contenidos y soporte para que presten en cada una de las regiones servicios de apoyo y asesoría especializada a las pequeñas empresas y autónomos.

Se han realizado actividades de formación tecnológica a asesores TIC y empresas, jornadas de innovación social (living labs) para apoyar a empresas que utilizan las TIC en sus procesos de negocio, así como la puesta en marcha de servicios online de apoyo como el Catálogo online de recursos para el Asesor TIC o el servicio online para que las empresas puedan encontrar a los asesores TIC más cercanos (<http://asesorate.cyldigital.es>).

Centro de Supercomputación de Castilla y León

El Centro de Supercomputación de Castilla y León pretende mejorar las tareas de investigación de la Universidad, de los Centros de Investigación y de las empresas de Castilla y León, promoviendo acciones de innovación en el mundo de la Sociedad Digital del Conocimiento en áreas de actividad como son el cálculo científico, los servicios en la nube y la Red de Ciencia y Tecnología.

Cabe destacar su alto grado de eficiencia energética siendo pionero y centro de referencia en este ámbito.

Asimismo, en 2014 el Centro de Supercomputación se ha constituido como centro gestor del despliegue en Castilla y León de la Red de Ciencia y Tecnología, una red que conectará entre sí, inicialmente, a todos los *campus* universitarios públicos de la comunidad y éstos a la red nacional de investigadores (RedIRIS-NOVA). El despliegue de la red ha comenzado en este año.

Apoyo a la implantación de soluciones tecnológicas innovadoras en PYMEs

Programa de ayudas dirigidas a proyectos en cooperación de PYMEs de Castilla y León para la implantación de soluciones tecnológicas innovadoras basadas en las TIC. Los proyectos abarcan las siguientes áreas: seguridad, soluciones de movilidad, gestión productiva (ERP, CRM), marketing online, así como la mejora de infraestructuras que justifiquen un aumento en la productividad y en la eficiencia energética.

Desde que se pusiera en marcha, se han impulsado un total de 68 proyectos colaborativos en 2013 y 2014, en el que se han visto involucradas 130 PYMEs y una inversión por parte de éstas de más de 1,2M€, principalmente dirigidas a proyectos de implantaciones de ERP y CRM (52%), y a proyectos de marketing y comercio electrónico (43%).

Creación de empresas innovadoras: Aceleradora ADE 2020

La aceleradora ADE 2020 tiene como objetivo la rápida puesta en marcha y consolidación posterior de proyectos innovadores y/o de base tecnológica gracias a un apoyo global y asesoramiento especializado durante 2 años, que incluye las siguientes prestaciones: apoyo a la elaboración del plan de negocio y su despliegue, formación y entrenamiento en áreas específicas, asesoramiento e intermediación financiera, infraestructuras técnicas y de gestión, así como el apoyo de un equipo de profesionales de alto nivel que prestan un servicio personalizado, redes de expertos, mentores e inversores.

Constituida en junio de 2012, la aceleradora ADE 2020 ha impulsado 10 nuevos proyectos cada semestre, la mayoría (un 70%) en el ámbito de las tecnologías de la información, medios de comunicación y entretenimiento (TIME) y que, en general, nacen con vocación internacional. La aceleradora continuará con el objetivo de crear 20 empresas innovadoras cada año hasta 2020.

Gobierno Abierto y Transparencia

Las iniciativas llevadas por la Junta de Castilla y León dentro de su modelo de Gobierno Abierto han tenido su continuidad a lo largo del año 2014 afianzando la vocación de continuidad del proyecto. Todas las iniciativas puestas en marcha en el marco de este proyecto pueden consultarse en el portal de

Castilla y León: realidad digital a través de sus proyectos más relevantes ^[1]

Programa CYL Digital



- Más de 50.000 usuarios en los Espacios CyL Digital y 5.600 actividades formativas desde su puesta en marcha.
- En torno a 100 cursos de formación online disponibles en la web cyldigital.es.
- Más de 20 voluntarios tecnológicos.
- Más de 40 entidades adheridas al Programa CyL Digital.

Implantación de soluciones tecnológicas innovadoras en PYMEs



Proyectos en cooperación. 68 proyectos colaborativos en 2013 y 2014, 130 PYMEs involucradas, inversión de las PYMEs de más de 1,2M€.

E-INCORPORATE 2



- Cerca de 100 asesores formados en materias relacionadas con las TIC en la empresa.
- Más de 20 proyectos impulsados mediante las jornadas de innovación social asistidas por expertos en tecnología.

Aceleradora ADE2020



10 nuevos proyectos cada semestre, la mayoría (un 70%) en el ámbito de las tecnologías de la información, medios de comunicación y entretenimiento (TIME) y que, en general, nacen con vocación internacional.

Competencia digital de los docentes



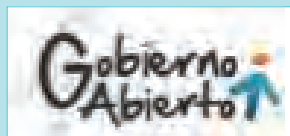
Durante el curso 2013-2014 se realizaron 1.217 actividades formativas, que supusieron 29.457 horas de formación y en las que se formaron 17.036 profesores.

Impulso de las TIC en el ámbito cultural



- 210.000 € en ayudas al desarrollo de contenidos digitales culturales y recursos didácticos del español en Internet o en dispositivos móviles.
- Actividades formativas en TIC dirigidas a industrias culturales y creativas.

Estrategia de Gobierno Abierto



Portal de Gobierno Abierto www.gobiernoabierto.jcyl.es
Información sobre transparencia, reutilización de la información pública (datos abiertos) y acceso a la plataforma de participación ciudadana.

Estrategia e-salud



- Implantación del Sistema de Identificación Único (EMPI) para crear la base de datos única de usuarios del Sistema de Salud Público de Castilla y León.
- Nueva versión de la Historia Clínica Electrónica en Atención Primaria.
- Implantación del Visado Electrónico de Recetas (VERE).

Centro de supercomputación de Castilla y León



- Soporte a cálculo científico en múltiples proyectos de I+D+i, servicios en la nube y gestión de la Red de Ciencia y Tecnología en Castilla y León.
- Pionero en gestión de la eficiencia energética.

Gobierno Abierto (<http://www.gobiernoabierto.jcyl.es/>). Entre las mismas destacan:

- La elaboración del Anteproyecto de Ley de Transparencia, acceso y reutilización de la información pública y participación ciudadana en los asuntos públicos de la Comunidad de Castilla y León.
- Información sobre transparencia: en el último informe publicado por “Transparencia Internacional” en julio de 2014 se ha conseguido la máxima puntuación.
- El Portal de Datos Abiertos (<http://www.datosabiertos.jcyl.es>), que ha continuado con la incorporación de nuevos conjuntos de datos. Se ha convocado la segunda edición del Concurso de Datos Abiertos de la Comunidad de Castilla y León.
- La plataforma de Participación ciudadana (<http://participa.jcyl.es>).
- La estrategia de presencia en redes sociales, realizada de forma coordinada en la Administración regional.
- La divulgación del Gobierno Abierto para el interés de otras Administraciones y la ciudadanía.

Estrategia E-Salud

Se ha implantado un Sistema de Identificación Único en Sacyl (EMPI), para minimizar la duplicidad de Historias Clínicas y crear la base de datos única de usuarios del Sistema de Salud Público de Castilla y León.

La nueva versión de la Historia Clínica Electrónica en Atención Primaria, Medora4, facilita la atención continuada y de urgencia a los pacientes independientemente del centro sanitario, incorpora la utilización de agendas compartidas así como el sistema de gestión de asistencia sociosanitaria (GASS).

En cuanto al Visado Electrónico de Recetas (VERE), se ha procedido a su implantación en todas las Áreas de Inspección y los 247 Centros de salud, lo cual contribuye a mejorar la accesibilidad de los pacientes a sus tratamientos cuando estos requieran la autorización previa de la Inspección. Se han realizado pruebas con el Consejo de Colegios de Farmacéuticos de Castilla y León y se preveía su despliegue en el último trimestre de 2014.

Referente al acceso a la Historia de Salud Digital del Sistema Nacional de Salud, se ha remitido al Ministerio de Sanidad los resúmenes de Historias de Atención Primaria de todos los pacientes de Castilla y León.

Se ha continuado ampliando el sistema de Cita Previa y en Atención Especializada se está implantando un sistema de recuerdo de cita con especialista, mediante SMS. Se ha desplegado la Plataforma de Gestión de Navegación e Internet.

Se ha llevado a cabo la consolidación de los CPD externos en los CPD Corporativos del Hospital Universitario Río Hortega de Valladolid y el Complejo Asistencial de León y se ha iniciado el proceso de consolidación de los 14 CPD de todos los hospitales de Castilla y León.

Adquisición y perfeccionamiento de la competencia digital de los docentes

Plan de formación específico para la adquisición y perfeccionamiento de la competencia digital de los docentes, organizado en itinerarios formativos adaptados a sus niveles de competencia digital.

Para ayudar al profesorado a diseñar su propio itinerario formativo en TIC, se le facilita una herramienta de autoevaluación de su competencia digital mediante una aplicación web en la que se analizan las dimensiones técnica, didáctica-metodológica, profesional-gestión y finalmente la actitudinal-sociocultural en tres grandes niveles de desarrollo competencial en TIC: Básico, Medio y Avanzado.

El docente determinará al final su “situación digital”, sus necesidades formativas y cuál es el camino de avance, es decir el “itinerario formativo” que podrá seguir bien de forma presencial o de forma online.

Impulso de las TIC en el ámbito cultural

En 2014 se estableció una línea de subvenciones destinadas a financiar proyectos de contenidos digitales culturales y recursos didácticos del español en Internet o dispositivos móviles.

Asimismo, se han realizado jornadas divulgativas y actividades formativas dirigidas a industrias culturales y creativas para la adopción de las TIC en el ámbito de su sector.

También destacable la nueva web de Cultura <http://www.cultura.jcyl.es> con nuevos servicios online como es la Agenda Cultural de Castilla y León, un espacio con toda la información del sector cultural de Castilla y León, que además permite que cualquier entidad pueda difundir estas actividades mediante una herramienta pasarela.

8.1 La realidad digital de la Comunidad Autónoma en números

Es notable la evolución en el terreno digital que ha experimentado en los últimos años la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. Así lo apreciamos en los datos estadísticos que han servido de indicadores para hacer una evaluación sobre la situación digital de esta región. La tendencia que se aprecia es claramente positiva y se muestra de forma satisfactoria como la sociedad castellano-manchega se aprovecha de los beneficios que reporta el uso de las nuevas tecnologías, pero aun así creemos que todavía existe un margen de mejora por ejemplo para determinados usos TIC, tanto por parte de los ciudadanos como de las empresas así como en materia de implementación de soporte de las telecomunicaciones.

8.1.1 Ciudadanía

Si realizamos una comparación de los datos publicados por el INE en los años 2013/2014 destaca el aumento durante el año 2014 del número de viviendas con acceso a Internet, se observa un incremento de cuatro puntos porcentuales respecto a los datos publicados en el año 2013. Lo mismo ha ocurrido con el acceso a Internet de banda ancha, que se ha incrementado en 2014 en 2 puntos y medio porcentuales en relación a 2013.

En cuanto a los usos que los castellano-manchegos hacen de Internet, destaca la utilización de la banca electrónica, que alcanza ya el 39,2% en los últimos 3 meses. Otro de los usos que también ha tenido un aumento considerable son las cyber-compras que han aumentado casi 5 puntos porcentuales en este último año.

8.1.2 Empresas

Es un hecho que el 96,7% de las empresas de más de 10 empleados disponen de Internet de las que el 100% disponen de acceso de banda ancha fija. El 9,3% de las empresas utiliza servicios de *cloud computing*. De ellas, el 64,5% de las empresas las utiliza como herramienta de almacenamiento de ficheros. De las empresas con acceso a Internet el 55,1% lo hace mediante telefonía móvil de banda ancha (módem 3G), frente al 52,1% del año anterior. El mayor uso que se le da a Internet es en la búsqueda de información (98,3%) y servicios bancarios y financieros (90,8%). El 71,2% de las empresas hacen uso de la firma digital.

Por otro lado, en el caso de las empresas de 10 o menos empleados podemos apreciar que tan solo el 66,8% de las mismas disponen de acceso a Internet. De ellas el 89,4% cuenta con una conexión de banda ancha y el 27% cuenta con página web. También es necesario destacar que el por-

centaje de empresas que cuenta con conexión de banda ancha móvil ha crecido en 19,6 puntos, ya que observamos que del 49,8% en 2013 se ha pasado al 69,4% que se ha publicado en 2014.

8.1.3 Administración Electrónica

El 62,5% de los ciudadanos ha obtenido información de páginas web de la Administración en el 2013, el 42,9% han enviado formularios cumplimentados y el 48,6% se ha descargado documentos oficiales. Por otro lado, el 89,3% de las empresas han interactuado con las AA.PP. a través de Internet, donde el 78,9% de éstas, interactúa para obtener información.

8.2 La realidad digital de la Comunidad a través de sus proyectos más relevantes

Debemos destacar que a lo largo del año 2014 se han llevado a cabo algunos de los proyectos más relevantes que la Junta está desarrollando en materia TIC para lograr la plena incorporación a la Sociedad de la Información de los ciudadanos de la región logrando reducir la brecha digital. Resumimos a continuación los proyectos más relevantes y logros alcanzados.

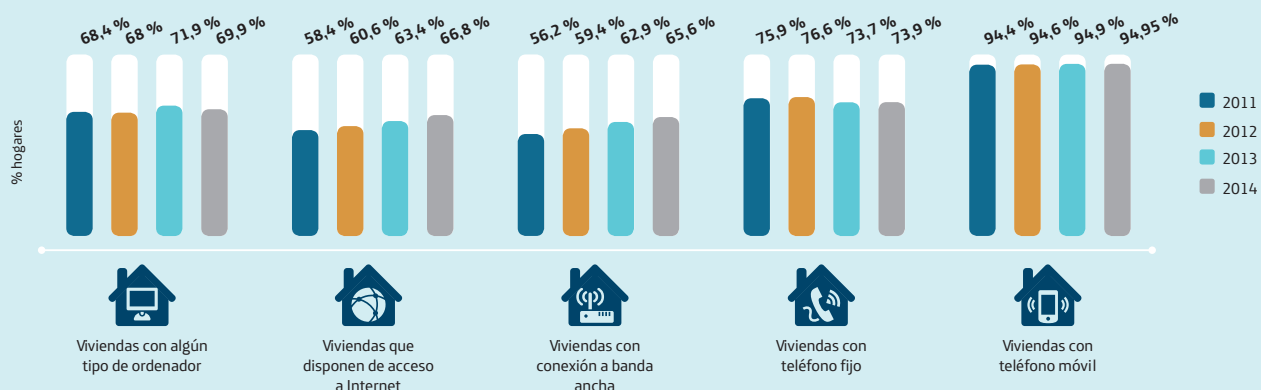
8.2.1 Proyectos para mejorar las Infraestructuras de Telecomunicaciones

En el área de telecomunicaciones los logros alcanzados durante el último año son los siguientes:

- Acceso universal regional a la banda ancha. Con esta actuación el objetivo es que en marzo de 2015 todas las localidades de la Comunidad Autónoma dispongan de un servicio de acceso de banda ancha con una velocidad de acceso mínima de 2 Mbps. Desde 2011 se ha extendido la cobertura del servicio de banda ancha a un total de 354 localidades, reduciendo en más de 18 puntos el número de entidades de población que sólo disponen del servicio de acceso universal (1 Mbps). Durante el año 2014 el servicio se ha extendido a 53 nuevas localidades. Actualmente están cubiertas el 95,68% de las localidades de la Comunidad Autónoma y el 99,85% de la población autonómica.
- Extensión de cobertura del servicio de banda ancha móvil (BAM). El objetivo de esta actuación es ampliar el servicio BAM mediante tecnología 3G en zonas rurales de la Comunidad Autónoma. Desde 2011 se ha extendido la cobertura 3G a un total de 338 localidades (más de 146.000 habitantes afectados), reduciendo en cerca de 18 puntos el número de entidades de población que no

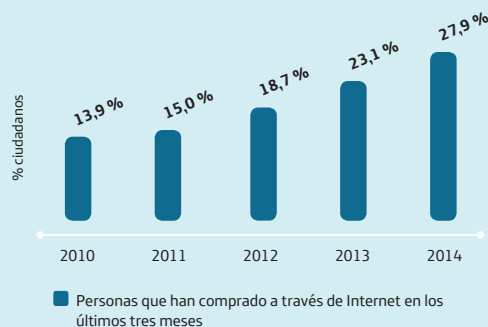
Castilla-La Mancha: realidad digital en números^[1]

Implantación de la Sociedad de la Información en Castilla-La Mancha



Ciudadanos en la Sociedad de la Información

El **71,1%** de los ciudadanos se ha conectado a Internet en los últimos 3 meses.



El **27,9%** de los ciudadanos ha comprado a través de Internet en los últimos tres meses.

El **39,2%** de los ciudadanos utilizaron servicios de banca electrónica en los últimos tres meses.

La Administración en la Sociedad de la Información

El **62,5%** de los ciudadanos ha obtenido información de páginas web de la Administración y el **42,9%** ha enviado formularios cumplimentados.

El **89,3%** de las empresas han interactuado con las AAPP a través de Internet, de las cuales el **78,9%** interactúa para obtener información.

Empresas en la Sociedad de la Información

Empresas de menos de 10 empleados

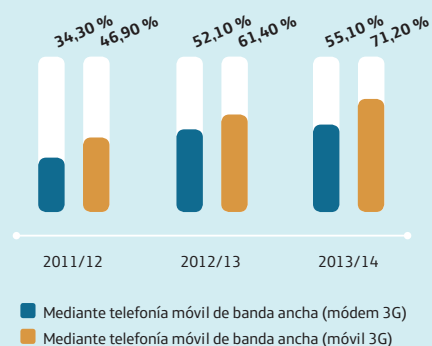
El **66,8%** de las empresas disponen de acceso a Internet. De ellas el **89,4%** cuenta con una conexión de banda ancha y el **27%** cuenta con página web.

El porcentaje de empresas que cuenta con conexión de banda ancha móvil ha crecido casi 20 puntos porcentuales, hasta el **69,4%** en 2014.

Empresas de 10 o más empleados

El **96,7%** de las empresas disponen de Internet de las que el **100%** es de banda ancha fija.

Evolución penetración banda ancha móvil entre las empresas de más de 10 empleados



El **72,8%** de las empresas hacen uso de la firma digital.

disponen de este servicio. Durante el año 2014 la cobertura se extendió a 69 localidades. Actualmente este servicio alcanza al 91,14 % de la población autonómica.

- Extensión de cobertura del servicio de telefonía de voz móvil. El objetivo de esta actuación es extender el servicio de telefonía móvil en pequeñas localidades de la Comunidad Autónoma que no disponen de él. Desde 2011 el servicio se ha ampliado a un total de 90 localidades, reduciendo más de 4 puntos el número de entidades de población que no disponen de este servicio. Durante el año 2014 la cobertura se extendió a 25 localidades. Actualmente este servicio alcanza al 99,73% de la población autonómica (85,73% de las localidades). Hasta marzo de 2015 se prevé extender el servicio 3G a otras 15 nuevas localidades.
- Despliegue de redes de nueva generación (NGAs). Tenemos que hacer las siguientes observaciones:
 - En relación a la cobertura 4G actualmente está disponible en todas las capitales de Castilla-La Mancha; es decir, Albacete, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara y Toledo disponen de la citada cobertura prestada por diversos operadores: Movistar, Vodafone, Orange y Yoigo. Asimismo hay cobertura 4G en Talavera de la Reina y en Puertollano. El objetivo a finales de 2014 es extender este servicio a 6 localidades más de la Comunidad Autónoma. Se pretende que el 25 % de la población autonómica disponga de cobertura 4G a finales de 2014.
 - Respecto a la fibra óptica, se está desplegando FTTH en las 5 capitales de provincia y en los 8 polí-

gonos industriales más importantes de la Comunidad Autónoma. Actualmente el servicio está disponible en cerca de 29.000 hogares de la Castilla-La Mancha. El objetivo es que el 54 % de la población residente en las capitales de provincia de Castilla-La Mancha tengan acceso a esta tecnología a finales de 2014.

8.2.2 Proyecto de Formación TIC online de ciudadanos

Es un proyecto de oferta formativa a usuarios de centros de Internet con los recursos didácticos propios generados y mediante talleres de productos TIC específicos. Se prevé que se realicen 90 actuaciones por todos los centros de Internet de la región antes de finalizar 2014.

A través de la plataforma de formación "Formados" se han puesto a disposición de los ciudadanos de la región más de 40 cursos online sobre diversos aspectos de las TIC (de los más de 100 previstos a realizar durante 2014), cursos que han realizado desde 2012 más de 6.000 usuarios en su formato online y que en sus ediciones presenciales han congregado y formado a más de 1.000 ciudadanos.

8.2.3 Programas de apoyo TIC a emprendedores

En el área de apoyo TIC a emprendedores los logros alcanzados durante el año 2013 son los que se detallan a continuación.

Objetivo	Actuación	Nº Participantes/acciones
Mejora de la productividad y competitividad de las empresas de la región	<ul style="list-style-type: none"> • Formación • Capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • 11.800 usuarios • 28 empresas
Apoyar tecnológicamente las iniciativas de emprendedores	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> • 60 acciones • 40 entidades
Promoción las NNTT para crear nuevas oportunidades de negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Observatorio de Tecnologías Emergentes • Generación de recursos TIC 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 artículos de asesoramiento sobre escenarios TIC en las empresas. • 80 análisis de confianza para aplicaciones
Dinamización Red de Centros Demostradores TIC de CLM	<ul style="list-style-type: none"> • 6 Centros Demostradores TIC 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización sesiones demostradoras
Red de asesores tecnológicos TIC para asociaciones empresariales	<ul style="list-style-type: none"> • 30 asesores tecnológicos y 18 entidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Formar a los técnicos de las asociaciones para dar el servicio
Escuela Taller de Profesionales Digitales	<ul style="list-style-type: none"> • Cuatro ediciones programa de prácticas especialistas de la generación de contenidos digitales 	<ul style="list-style-type: none"> • 100 profesionales

Castilla-La Mancha: realidad digital a través de sus proyectos más relevantes

Acceso Universal regional a la banda ancha

El objetivo es que en marzo de 2015 todas las localidades de la Comunidad Autónoma dispongan de un servicio de acceso de banda ancha con una velocidad de acceso mínima de 2 Mbps.

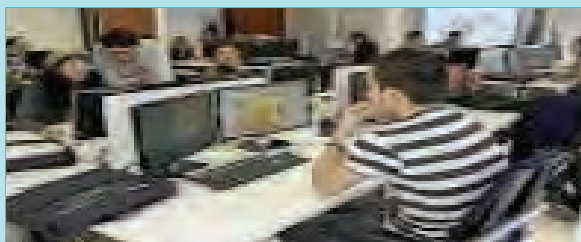
Actualmente están cubiertas el 95,68 % de las localidades de la Comunidad Autónoma y el 99,85 % de la población autonómica.

Extensión de cobertura del servicio de banda ancha móvil (BAM)

El objetivo de esta actuación es extender el servicio BAM mediante tecnología 3G en zonas rurales de la Comunidad Autónoma. Actualmente este servicio alcanza al 91,14 % de la población autonómica.

Despliegue de redes de nueva generación

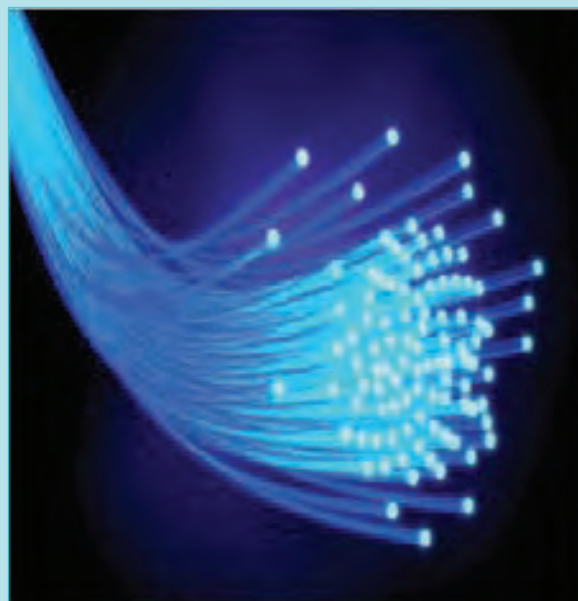
Actualmente se dispone de cobertura 4G en todas las capitales de provincia de Castilla-La Mancha y se está desplegando FTTH en estas capitales y en los 8 polígonos industriales más importantes de la Comunidad Autónoma.



Programa de apoyo TIC a emprendedores

- 11.800 usuarios formados para mejorar la productividad y competitividad a través de las TIC.
- 60 acciones de asesoramiento para apoyar tecnológicamente iniciativas de emprendedores.
- 6 centros demostradores TIC.

Número de CPD y salas técnicas migradas	15
Número de armarios de equipos trasladados	45
Sistemas de almacenamiento disponibles (Teras)	470
Número de servidores físicos en explotación	400
Número de servidores virtuales en explotación	730
Número de bases de datos en explotación	2.031
Armarios de equipos eliminados	33%
Servidores físicos eliminados	6%
Ahorros directos contabilizados	6.129.715,14€



Plataforma de formación "Formados"

- 40 cursos de formación.
- Más de 6.000 usuarios online.
- Más de 1.000 ciudadanos formados.



Proyecto Centralización de las herramientas TIC en la Administración Regional

Se ha continuado la ejecución del Plan de Infraestructuras de la Información (PITI), que el Gobierno Regional puso en marcha en el año 2012, iniciando la fase 3. Este plan plurianual es una herramienta innovadora para un mejor alineamiento de la totalidad de infraestructuras y recursos de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

8.2.4 Proyecto Centralización de las herramientas TIC en la Administración Regional

Durante el año 2014 se ha continuado la ejecución del Plan de Infraestructuras de la Información (PITI), que el Gobierno Regional puso en marcha en el año 2012, iniciando la fase 3. Este plan plurianual es una herramienta innovadora para un mejor alineamiento de la totalidad de infraestructuras y recursos de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, lo cual, además de incrementar las capacidades está permitiendo una reducción de los costes TIC a través de las compras centralizadas, la definición y adopción de estándares tecnológicos, la homogeneización de plataformas, la centralización de infraestructuras, la unificación de aplicaciones horizontales y la agrupación organizacional de determinados recursos con las mismas funciones (administradores de sistemas operativos, bases de datos, desarrolladores de *software*, especialistas de Red, etc.).

Mantener la eficiencia de la e-administración sin elevar el presupuesto ha sido el objetivo general fijado por la Junta para este proyecto. Este proyecto hace posible modernizar la Administración de la región. Castilla-La Mancha se ha anticipado en la ejecución de medidas que después fueron recogidas en el informe CORA por parte de la Administración General del Estado.

a) Aplicaciones corporativas. En el año 2014 se han puesto herramientas de gestión de proyectos y de ticketing comunes para todo el personal TIC de la región. Las aplicaciones más relevantes son las siguientes:

- **PICOS.** Es la aplicación de contratación implantada en la Administración de la Junta bajo la dirección funcional de la Consejería de Hacienda. Esta aplicación ha entrado en producción para toda la Junta el pasado 1 de mayo con aproximadamente 700 usuarios.
- **Tramitadores.** Se han identificado hasta 77 aplicaciones de tramitación administrativa existentes en las Consejerías de la Junta. Se han propuesto como corporativas solo dos de ellas: CESAR y TRAMITA.
- **Aplicaciones Horizontales:**
Chronos. Aplicación para fichaje, solicitud de vacaciones, etc. que sustituirá a las distintas soluciones de las distintas Consejerías.
Intranet. Una *intranet* corporativa y se está trabajando en migrar las actuales *intranets* existentes.
Gestión de Tasas, Gestión de Almacenes y Gestión de Sanciones. Se va a implantar una única aplicación por cada una de las materias a gestionar (tasas, almacenes y sanciones) correspondientes a los diferentes departamentos de la Administración.

Aplicaciones de RR.HH. En la actualidad existen tres sistemas diferentes en la Junta para la gestión de personal y nóminas. Actualmente, se está trabajando en la interconexión lógica de los sistemas para que, aunque la aplicación sea distinta, la información se pueda compartir.

- **Aplicaciones para Administración Electrónica.** Se han puesto en marcha una serie de aplicaciones y módulos de uso común o corporativo, que dan servicio a todas las Consejerías para temas relacionados con administración electrónica:
Ventanilla electrónica. Consulta del estado de tramitación. Consulta de documentos electrónico. SVD (consulta electrónica de datos). TSA (sello de tiempo). CSV (código seguro de verificación). SIACI (catálogo de servicios). SAFC (autenticidad/firma ciudadano). Registro electrónico. Pago electrónico. Notificación electrónica. CRAE (catálogo de recursos). Sistema de Integración (intercambio de datos entre Consejerías). Justificante de firma (copias de documentos). Portafirmas.
- **Reutilización de plataformas.** Se están reutilizando plataformas que ofrecen soluciones de distinto tipo para dar servicio a todos los ámbitos de la Junta. Entre estas plataformas citamos las siguientes:
GIS. Sistema de Información Geográfico que soporta ya actualmente soluciones para Suelo Industrial, Aguas, Minas y Agricultura.
RODAL. Capa de servicios sobre el gestor documental de Alfresco. Se está utilizando ya en Agricultura y Educación.
Business Intelligence. Cuadros de Mando y Estadísticas basadas en Qlikview para varios departamentos como Empleo, Administraciones Públicas, Agricultura y Fomento.
Moodle. Plataforma de formación online utilizada en la Escuela de Protección Ciudadana, Educación, Escuela de Administración Regional y Agricultura.

b) Infraestructuras TIC para la consolidación física y de los servicios prestados por e-gobierno. Principalmente el objeto de la actuación era cerrar los múltiples CPD de Consejerías y aglutinar todos los recursos en un CPD, por lo que se han cerrado 15 CPD. Se está acometiendo la consolidación lógica de los servicios que se prestan con el fin de poder eliminar ineficiencias y duplicidades. Por todo ello debemos remarcar que los principales logros obtenidos en los proyectos de infraestructuras realizados en 2014 son los siguientes:

- Licitación de la nueva red de comunicaciones corporativas.
- Gestión corporativa y renovación TIC del puesto de trabajo a través de la adquisición de ordenadores personales para el personal de la Junta.

- Mejora en la eficiencia energética del CPD, mediante los ajustes necesarios para optimizar el consumo energético.
- Conseguir la adaptación global de ITIL (metodología de mercado para los servicios de tecnología) a todos los niveles: gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión de la configuración, etc.
- Reordenar la red de telecomunicaciones de los Centros Internet gracias a lo cual se ha mantenido la actividad en más de 500 centros. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ha asumido y mejorado la conectividad de estos centros, liberando de esa carga —económica y de administración— a los ayuntamientos.
- Servicio seguro de WiFi corporativa con gestión unificada, en el interior de los edificios públicos de la administración regional. Bajo demanda, las diversas dependencias del Gobierno Regional pueden ofrecer este servicio a los ciudadanos que visitan sus instalaciones.
- Teletrabajo para los empleados públicos. Con el fin de dar soporte a esta modalidad de trabajo se han puesto en marcha todas las medidas necesarias para trabajar remotamente de forma segura y protegiendo los datos sensibles que maneja la Administración Regional.
- Conectividad de los centros educativos, acometiendo un plan de ampliación de caudales que ha afectado a 1.500 líneas.
- Certificaciones de las normas ISO 9001 (Calidad) e ISO 27001 (Seguridad de la Información), ampliándose el alcance de servicios auditados frente a años anteriores y conservando por tanto las mencionadas.

Un año más, se percibe un avance de la Sociedad de la Información en Catalunya tanto en relación a los ciudadanos como a las empresas. No obstante aún se detectan indicadores en los que es necesario incidir para lograr que los ciudadanos y empresas aprovechen las ventajas que ofrece la Sociedad de la Información para incrementar su competitividad.

9.1 La realidad digital de la Comunidad Autónoma en números

9.1.1 Ciudadanía

En 2014 el porcentaje de hogares catalanes que disponen de acceso a Internet y de banda ancha se sitúan en el 77,6% y en el 76,4%, respectivamente. Estos porcentajes suponen un aumento de 5,4 y 5,5 puntos porcentuales más que en 2013.

En 2014 se ha invertido la tendencia descendente de la penetración del ordenador en los hogares catalanes, incrementándose 4 puntos porcentuales hasta el 78,7%.

La telefonía fija en los hogares catalanes se sitúa en 2014 en el 82,1%, porcentaje similar al alcanzado en 2013. En lo referente a la telefonía móvil su penetración se sitúa en el 97,1% de las viviendas catalanas (96,1% en 2013).

Respecto a los ciudadanos, el porcentaje de usuarios de Internet, considerando el uso en los tres meses anteriores, se situó en el 80,5%, aumentando 5,6 puntos porcentuales respecto a 2013. De los ciudadanos que utilizaron Internet en los tres meses anteriores, el 81,4% lo utilizó diariamente. Asimismo, el porcentaje de ciudadanos que ha comprado a través de Internet en los últimos tres meses ha crecido casi siete puntos porcentuales, hasta el 30,3%.

Entre los principales usos de Internet por los ciudadanos catalanes están el envío y recepción de correo electrónico (88,2%), buscar información sobre bienes y servicios (85,1%), leer o descargar noticias (70,8%) y participar en redes sociales (67,9%).

9.1.2 Empresas

En 2014 se ha producido un notable avance de los principales indicadores de la Sociedad de la Información entre las microempresas catalanas (menos de 10 empleados). La proporción de éstas que disponen de acceso a Internet se sitúa en el 74,1%, cinco puntos más que en 2013. Destaca también de manera especial el avance de la utilización de la banda ancha móvil, presente en el 67,8% de las microempresas (9,1 puntos más que en 2013).

Si se analiza la penetración de Internet en el resto de empresas se aprecia un ligero avance hasta el 99%. De la misma manera que en las microempresas, la banda ancha móvil ha continuado ganando presencia, alcanzando una penetración del 82,4%.

Uno de los elementos esenciales para las empresas es la página web. Su penetración ha crecido notablemente entre las empresas de más de 10 empleados (del 75,2% al 83,5%). Sin embargo, entre las microempresas las ventajas de este elemento básico de la Sociedad de la Información no son tan perceptibles, ya que la penetración ha disminuido hasta el 31,1%.

Las redes sociales también comienzan a tener una presencia relevante entre las empresas catalanas. El 36,3% de las que tienen más de 10 empleados las utilizan en sus estrategias empresariales.

Analizando el uso que las empresas hacen de su conexión a Internet podemos observar que el 98,2% lo utiliza para buscar información, el 94% como plataforma de comunicación y el 90,5% para obtener servicios bancarios y financieros. Usos menos comunes son la observación del comportamiento del mercado (60,4%) o la formación y aprendizaje (49%).

Finalmente, prestando atención a los servicios proporcionados por las empresas a través de sus páginas web merece la pena destacar la presentación de la empresa (93,7%), el acceso a catálogos o listados de precios (55,2%) o los vínculos o referencias a los perfiles de la empresa en medios sociales (35,4%).

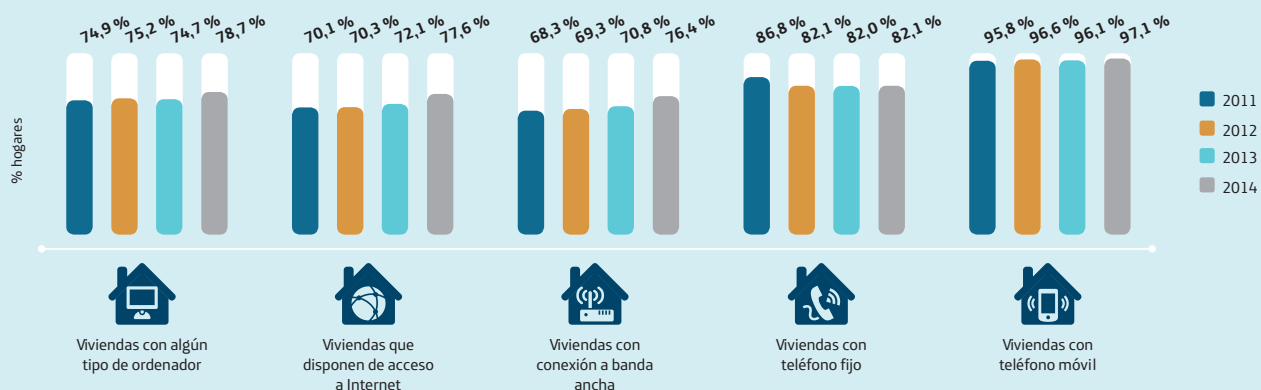
9.1.3 Administración Electrónica

El uso de comunicaciones electrónicas con la Administración por parte de la ciudadanía ha continuado avanzando en 2014. Los datos relativos a los últimos doce meses para Catalunya, y sin distinguir entre administraciones públicas, muestran que por motivos particulares, el 57,7% de los ciudadanos accede para obtener información de páginas web de la Administración, el 44,3% descarga formularios oficiales y el 39,3% envía formularios cumplimentados.

La Administración Electrónica entre las empresas catalanas ha experimentado un ligero retroceso, ya que es utilizada por el 90,1% en 2014, 1,3 puntos menos que en 2013. El principal motivo de interacción es la obtención de información (80,3%), la declaración de impuestos sin necesidad de ningún otro trámite en papel (76,2%), la obtención de formularios o impresos (75,8%), la devolución de impresos cumplimentados (68,9%) y la declaración de contribuciones a la Seguridad Social sin necesidad de trámites adicionales en papel (57,3%).

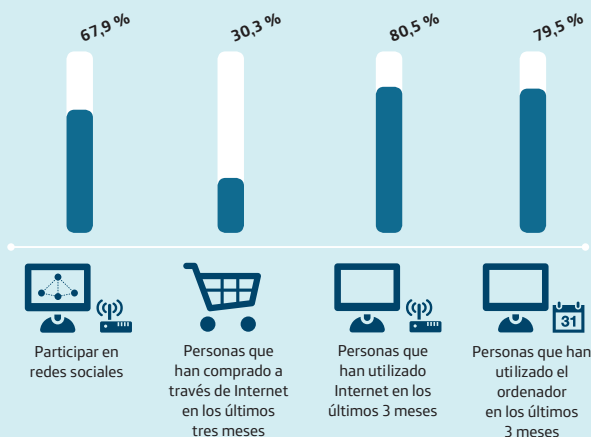
Catalunya: realidad digital en números^[1]

Implantación de la Sociedad de la Información en Catalunya



Ciudadanos en la Sociedad de la Información

El **79,5%** de los ciudadanos ha utilizado el ordenador en los últimos 3 meses y se ha conectado a Internet un **80,5%**.



El **33,6%** de las personas que ha usado Internet en los últimos 3 meses ha concertado una cita con un médico a través de la página web de un hospital o centro de salud.

La Administración en la Sociedad de la Información

El **57,7%** de los ciudadanos ha obtenido información de las webs de la Administración y el **39,3%** ha enviado formularios cumplimentados.

El **80,3%** de las empresas con Internet ha obtenido información de las webs de la Administración y el **76,2%** realiza la declaración de impuestos sin necesidad de ningún otro trámite en papel.

Empresas en la Sociedad de la Información

Empresas de menos de 10 empleados

El **74,1%** de las empresas dispone de Internet y el **67,8%** de las conexiones son de banda ancha móvil.

El **82,4%** de las empresas con Internet dispone de banda ancha móvil.

El **31,1%** de empresas con Internet dispone de página web.

Empresas de 10 o más empleados

El **99%** de las empresas dispone de Internet de las que el **99,9%** es de banda ancha.

El **83,5%** tiene página web (de las cuales el **17,9%** son para realización de pedidos y el **10,5%** para seguimiento de pedidos).

De las empresas con conexión a Internet el **78,5%** accede mediante telefonía móvil de banda ancha (móvil 3G), 5,5 puntos porcentuales más que el año anterior.

El mayor uso que se le da a Internet es para buscar información (**98,2%**) y como plataforma de comunicación (**94%**).

El **20,8%** de las empresas compró algún servicio de cloud computing usado a través de Internet, siendo los principales el almacenamiento de ficheros (**73%**) y el e-mail (**58,2%**).

9.2 La realidad digital de la Comunidad a través de sus proyectos más relevantes

- Capacitar, ocupar, revalorizar y emprender con las TIC (CoreTIC). La DGTSI impulsa el proyecto CoreTIC, una iniciativa vinculada al nuevo Modelo TIC que tiene como objetivos crear empleo e inserción sociolaboral en el sector TIC, hacer una gestión más eficiente de los recursos TIC, promover que las empresas del sector dediquen más esfuerzos a la reutilización y al reciclaje de *hardware* (terminales móviles, ordenadores, servidores...) y mejorar la capacitación de los ciudadanos respecto al uso de las TIC. En el marco de este programa se ha definido un recorrido de formación y certificación oficial para jóvenes vulnerables en situación de desempleo, y se han realizado varios proyectos piloto para la reutilización de equipos informáticos procedentes de la renovación de *hardware* vinculada al nuevo Modelo TIC.
- **Smartcat:** La Generalitat de Catalunya impulsa la Estrategia Smart de Catalunya (Smartcat) con la que extiende el concepto de *Smart City* a nivel de país —equiparable a lo que la Comisión Europea llama *Smart Region*—, para desarrollar un programa que integre y coordine las iniciativas locales y supralocales, apoye a las empresas y desarrolle iniciativas *Smart* en clave de país. Alineado con la estrategia de la Comisión Europea "Europa 2020", Smartcat se plantea como objetivo convertir a Catalunya en una *Smart Region* de referencia internacional que aproveche la utilización de la tecnología y la información digital para innovar en los servicios públicos, impulsar el crecimiento económico y convertirse en una sociedad más inteligente, sostenible e integradora.
- **eSkills:** potenciar las competencias digitales. Dentro de las políticas para potenciar la capacitación digital de la ciudadanía que lleva a cabo la DGTSI se inscribe la Acreditación de competencias en TIC (ACTIC), un certificado expedido por la Generalitat que permite demostrar el nivel de conocimiento en TIC ante cualquier empresa o administración pública. Durante sus 5 primeros años de

implantación casi 30.000 personas ya han obtenido el certificado y varias administraciones de todo el mundo se han interesado en este proyecto pionero de factura catalana. Otro proyecto destacado en este ámbito es el mSchools, programa educativo pionero impulsado por Mobile World Capital Barcelona, con la colaboración de la Generalitat de Catalunya, el Ayuntamiento de Barcelona y GSMA, que permite que los estudiantes de secundaria trabajen en el aula con tecnología móvil a través de la creación y uso de soluciones móviles. En su primera edición han participado alumnos de 4º de ESO de 196 centros educativos de Catalunya.

- **Mejorar la competitividad de la empresa catalana con las TIC.** Desarrollo de programas de apoyo a las PYMEs para que incorporen las TIC y mejoren su competitividad y productividad. Más de 3.000 empresas sensibilizadas en jornadas de divulgación TIC, y más de 350 empresas participantes en los proyectos de impulso TIC en Turismo, Comercio e Industria. A la vez se ha trabajado en varios eventos que han acogido más de 100.000 profesionales internacionales y más de 2.600 empresas TIC han participado en los clústeres tecnológicos catalanes.
- **Gestión de las infraestructuras de comunicación electrónicas de la Generalitat de Catalunya (GIT).** El Gobierno de Catalunya considera de importancia estratégica poner en valor las infraestructuras de comunicaciones electrónicas de titularidad de la Generalitat como elemento determinante de desarrollo y cohesión territorial y social, por ello dispuso, mediante un Acuerdo de Gobierno, las medidas para la gestión de las infraestructuras y para garantizar el derecho de ocupación de los operadores de telecomunicaciones. Entre esas medidas se estableció la creación de un Inventario de infraestructuras de comunicaciones, responsabilidad de la Dirección General de Telecomunicaciones (DGTSI), con el fin de garantizar un único punto de acceso a la información para la tramitación de las peticiones de los operadores por parte de los titulares de las infraestructuras de comunicaciones electrónicas competencia de la Generalitat.

Catalunya: realidad digital a través de sus proyectos más relevantes ^[1]

CoreTIC



La DGTSI impulsa el proyecto CoreTIC, una iniciativa vinculada al nuevo Modelo TIC que tiene como objetivos

crear empleo e inserción sociolaboral en el sector TIC, hacer una gestión más eficiente de los recursos TIC, promover que las empresas del sector dediquen más esfuerzos a la reutilización y al reciclaje de *hardware* (terminales móviles, ordenadores, servidores...) y mejorar la capacitación de los ciudadanos respecto al uso de las TIC.

Gestión de las infraestructuras de comunicación electrónicas de la Generalitat de Catalunya (GIT)

El Gobierno de Catalunya considera de importancia estratégica poner en valor las infraestructuras de comunicaciones electrónicas de titularidad de la Generalidad como elemento determinante de desarrollo y cohesión territorial y social, por ello dispuso, mediante un Acuerdo de Gobierno, las medidas para la gestión de las infraestructuras y para garantizar el derecho de ocupación de los operadores de telecomunicaciones.

mSchools



Programa educativo pionero impulsado por Mobile World Capital Barcelona, con la colaboración de la Generalitat de Catalunya, el Ayuntamiento de Barcelona y GSMA, que permite que los estudiantes de secundaria trabajen en el aula con tecnología móvil a través de la creación y uso de soluciones móviles. En su primera edición han participado alumnos de 4º de ESO de 196 centros educativos de Catalunya.

SmartCAT



La Generalitat de Catalunya impulsa la Estrategia Smart de Catalunya (Smartcat) con la que extiende el concepto de Smart City a nivel de país –equiparable a lo que la Comisión Europea llama Smart Region–, para desarrollar un programa que integre y coordine las iniciativas locales y supralocales, apoye a las empresas y desarrolle iniciativas *Smart* en clave de país.



Mejorar la competitividad de la empresa catalana con las TIC

Desarrollo de programas de apoyo a las PYMEs para que incorporen las TIC y mejoren su competitividad y productividad. Más de 3.000 empresas sensibilizadas en jornadas de divulgación TIC, y más de 350 empresas participantes en los proyectos de impulso TIC en Turismo, Comercio e Industria.

10.1 La realidad digital de la Comunidad Autónoma en números

10.1.1 Ciudadanía

La penetración del equipamiento y servicios TIC entre las viviendas de las Comunitat Valenciana continúa incrementándose en 2014 con la excepción del ordenador y el teléfono móvil. Mientras que este equipamiento ha experimentado una ligera caída en su penetración (69,6%, 0,7 puntos porcentuales menos que en 2013), el porcentaje de viviendas que cuentan con acceso a Internet ha crecido 3,5 puntos, hasta el 70,6%. De igual modo, las viviendas con accesos de banda ancha crece del 66,4% al 69,8%. La penetración del teléfono fijo se incrementa 1,1 puntos, hasta el 68,8% y el teléfono móvil experimenta un mínimo retroceso de 0,5 puntos, hasta el 96,5%.

Considerando los ciudadanos, el 70,2% ha utilizado el ordenador en los últimos tres meses, 0,8 puntos porcentuales más que en 2013. El porcentaje de personas que ha accedido a Internet en los últimos tres meses también crece, pasando del 70% en 2013 al 74,2% en 2014. Por último se percibe un notable avance en el porcentaje de personas que compra a través de Internet, alcanzando el 24,5% en 2014, 6,1 puntos porcentuales más que en 2013.

El 78,9% de las personas que habitan en la Comunitat Valenciana que han utilizado Internet en los últimos tres meses declara acceder a través de su teléfono móvil, 7,1 puntos porcentuales más que en 2013.

10.1.2 Empresas

Las TIC continúan incrementando su presencia entre las empresas de la Comunitat Valenciana. Considerando las empresas de menos de 10 empleados, el 66,2% cuenta con acceso a Internet, 1,6 puntos porcentuales más que en 2013. El principal avance en este segmento de empresas se aprecia en la utilización de la banda ancha móvil. Mientras que en 2013 el porcentaje de microempresas con banda ancha móvil era del 54,1% de las que disponían de acceso a Internet, esta penetración se ha situado en el 73,4% en 2014, casi 20 puntos porcentuales más. Las microempresas valencianas están dando gran importancia al acceso a Internet en movilidad.

Por el contrario un servicio que disminuye su penetración entre las microempresas en 2014 es la página web, presente en el 25,7% de las empresas con acceso a Internet, 5,3 puntos menos que en 2013.

Analizando ahora las empresas de más de 10 empleados podemos observar como el 97,2% cuenta con acceso a Internet, de las cuales el 99,2% tiene accesos de banda ancha y el 76,5% cuenta con accesos de banda ancha móvil.

Entre los principales usos del acceso a Internet encontramos la búsqueda de información (96,7% de las empresas con acceso a Internet), como plataforma de comunicación (92,8%) y para la obtención de servicios bancarios y financieros (91,3%). Destaca el incremento del porcentaje de empresas con acceso a Internet y página web (del 71,7% en 2013 al 76,3% en 2014).

10.1.3 Administración Electrónica

El uso de la Administración Electrónica se consolida entre ciudadanos y empresas de la Comunitat Valenciana.

En relación a los ciudadanos, el 60,5% de los usuarios de Internet ha interactuado con la Administración a través de la Red. El 57,9% ha obtenido información de las páginas web de la Administración, 3,7 puntos porcentuales más que en 2013. El 41,7% ha descargado formularios oficiales y el 35,8% ha enviado formularios cumplimentados. En ambas actividades se ha producido un incremento respecto a 2013 (7,1 y 6,7 puntos porcentuales respectivamente).

Respecto a las empresas, un 89,7% de las que cuentan con acceso a Internet declara haber interactuado con la Administración mediante su conexión a la Red. El 76,5% declara haber obtenido información a través de las páginas web de la Administración, el 73,4% interactúa para conseguir formularios oficiales, el 72,5% para declarar impuestos sin necesidad de realizar ningún otro trámite en papel y el 62,3% devuelve impresos cumplimentados.

10.2 La realidad digital de la Comunidad a través de sus proyectos más relevantes

10.2.1 Consolidación y Centralización de la gestión TIC

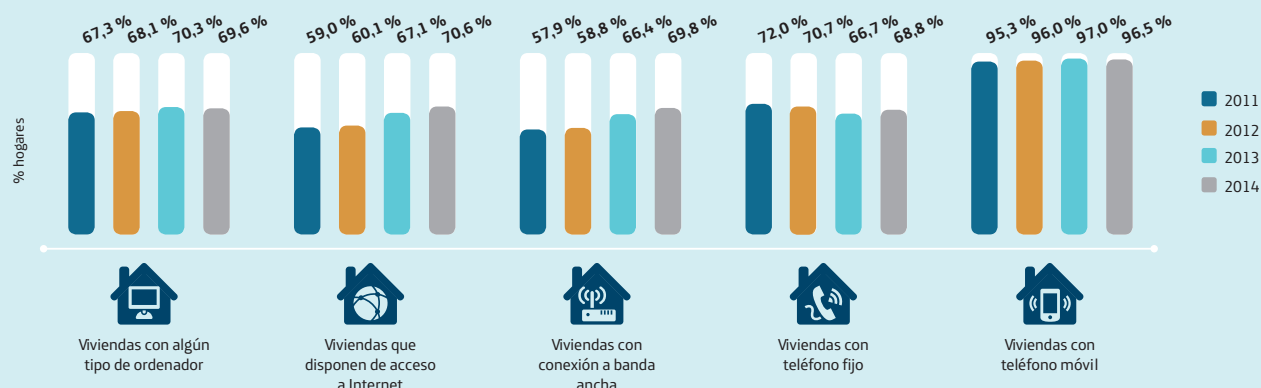
En 2014 se ha seguido implantando el modelo centralizado de gestión de las TIC en la Administración de la Generalitat. El establecimiento de la figura del CIO en la Administración autonómica ha sido fundamental para avanzar en la innovación tecnológica de la Administración, con un modelo más eficiente.

La gestión centralizada ha permitido abordar la transformación sostenible de las infraestructuras y los sistemas de información de la Generalitat, incluso con una reducción presupuestaria.

Para conseguir estos resultados se ha hecho un gran esfuerzo en la concentración y optimización de los contratos en TIC, que ha dado lugar a importantes ahorros al eliminar gastos redundantes, aprovechar las sinergias entre proyectos de distintas Consellerías, y utilizar los beneficios de las economías de escala.

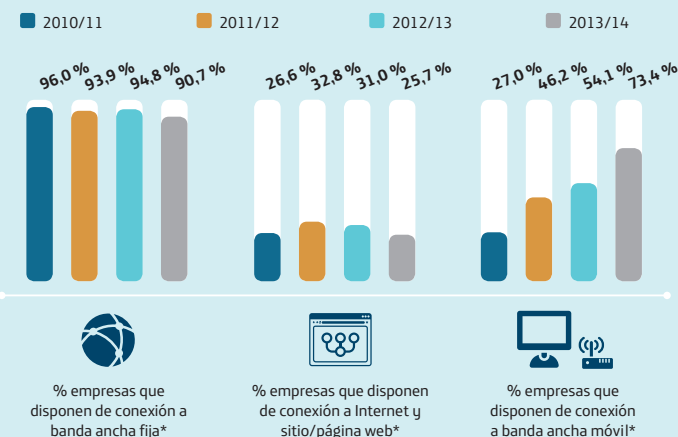
Comunitat Valenciana: realidad digital en números^[1]

Implantación de la Sociedad de la Información en la Comunitat Valenciana



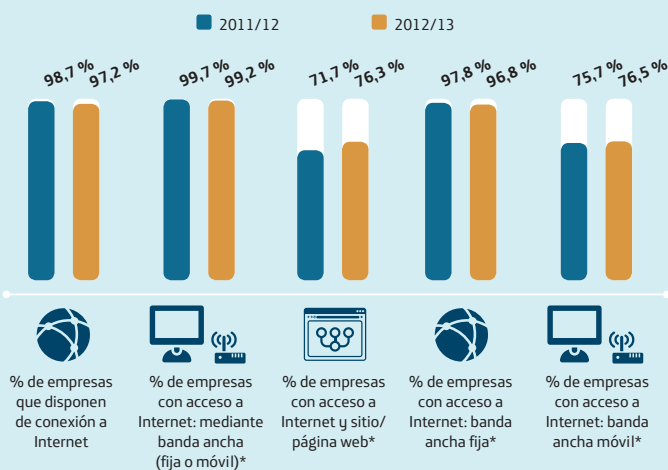
Empresas en la Sociedad de la Información

Empresas de menos de 10 empleados



* Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.

Empresas de 10 o más empleados



* Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.

El **73,4%** de las empresas de menos de 10 empleados dispone de conexión a través de banda ancha móvil.

El **35,4%** de las empresas de menos de 10 empleados con conexión a Internet utiliza los medios sociales como herramienta de trabajo.

El **96,7%** de las empresa de más de 10 empleados utiliza Internet para buscar información. Los servicios bancarios y financieros a través de Internet son utilizados por el **91,3%** de estas empresas.

El **76%** de las empresas de más de 10 empleados utilizó firma digital en las comunicaciones enviadas desde la empresa.

Ciudadanos en la Sociedad de la Información

El **78,9%** de los usuarios de Internet accede a través de su teléfono móvil.

El **67,9%** de los ciudadanos que acceden a Internet participa en redes sociales.

La Administración en la Sociedad de la Información

El **57,9%** de los ciudadanos ha obtenido información de las páginas web de la Administración y el **35,8%** ha enviado formularios cumplimentados.

El **73,4%** de las empresas ha conseguido impresos o formularios a través de las web de la Administración y el **62,3%** los ha devuelto cumplimentados.

En este sentido cabe destacar el contrato único para el Desarrollo y Soporte de las Aplicaciones y Sistemas de Información de la Generalitat (proyecto DESIG), que ha permitido obtener unos ahorros del 28,4% tras el proceso de licitación.

Los ahorros derivados de la centralización se han destinado a inversiones dirigidas a la transformación y renovación tecnológica de los sistemas, lo que ha dado lugar a una reducción de los gastos de mantenimiento por obsolescencia tecnológica, a medio y largo plazo.

Esta inversión en tecnología ha generado, no sólo una mejora de la calidad de los servicios de Administración electrónica, sino además una mejora en la eficiencia de la gestión de recursos públicos, que tiene un efecto multiplicador en los ahorros que se generan en otros ámbitos.

10.2.2 GVA Cloud

El proyecto de GVA Cloud, la nube privada de la Generalitat Valenciana, consiste en la instalación del equipamiento y las tecnologías de computación más avanzadas (*cloud computing* o computación en la nube) en el Centro de Proceso de Datos (CPD) de la Ciudad Administrativa 9 d'Octubre. El proyecto ha supuesto una inversión de 5,3 millones de euros.

El proyecto GVA Cloud tiene los siguientes objetivos:

- Dotar a la Ciudad Administrativa 9 d'Octubre de las infraestructuras TIC necesarias para dar servicio a los empleados públicos de la Generalitat (Centro de Proceso de Datos, telefonía IP, electrónica de red, conectividad).
- Integrar y consolidar todos los sistemas de información de las Consellerías garantizando la continuidad del servicio.
- Implantación de tecnologías de *cloud computing* para mejorar fiabilidad, escalabilidad y rendimiento de los sistemas.

Con la tecnología de computación en la nube, los nuevos sistemas de información de cualquier Consellería se desarrollarán de manera estándar y sobre una única infraestructura. Para ello, se implantará un modelo de servicios en la nube que se irá ampliando progresivamente. En una primera fase, GVA Cloud ofrecerá servicios de infraestructuras (modelo *Infrastructure as a Service*, IaaS). A partir de aquí se seguirá avanzando hasta llegar a ofrecer el *software* como servicio (modelo *Software as a Service*, SaaS).

En 2014 se está finalizando la fase de consolidación física de infraestructuras y ya han trasladado y consolidado en el Centro de Proceso de Datos Corporativo de la Ciudad Administrativa 9 d'Octubre, un total de 20 Centros de Proceso de Datos y un conjunto de salas técnicas departamentales anteriormente distribuidas.

Con estas actuaciones se prevé conseguir unos ahorros estimados en 1,5 millones de euros anuales en gastos corrientes, y mejorar considerablemente la calidad de los sistemas de información de la Generalitat.

En lo que se refiere al avance en la fase de consolidación lógica, se ha llevado a cabo la provisión de las infraestructuras necesarias y se ha iniciado la virtualización de servidores. El objetivo es reducir el número de servidores físicos de 1.000 (aproximadamente) a 100 (proporción de 10:1). También se abordará en esta fase la consolidación de Bases de Datos, con el objetivo de pasar de las 60 instancias actuales, a 10 (6:1).

10.2.3 GE-Factura

En 2014 se ha implantado la facturación electrónica de manera generalizada en la Administración de la Generalitat y sus Entidades Autónomas, con la obligación para los proveedores de presentar las facturas en formato electrónico a partir de julio de 2014.

Esta actuación se enmarca en la línea de actuación para conseguir una Administración sin papel, implantando sistemas de información en la gestión interna de las Consellerías y ofreciendo servicios electrónicos de calidad a los ciudadanos y empresas de la Comunitat. En el primer semestre de 2014 se han recibido ya 21.700 facturas de más de 1.700 proveedores.

10.2.4 Itaca

ITACA es un sistema de información centralizado e integral, que incluye tanto la gestión administrativa como académica del sistema educativo valenciano.

El proyecto ITACA ofrece a los centros educativos un sistema centralizado de gestión que reemplaza a los anteriores, ayuda en su labor al equipo directivo y facilita el funcionamiento diario. Entre otras ventajas, permite disponer del historial completo del alumnado, así como información adicional referente al personal docente, los interinos de sustitución, tipos de aula, etc.

El profesorado también ve facilitadas sus tareas habituales, ya que ITACA permite, por ejemplo, introducir las notas o las faltas en el sistema desde cualquier lugar con conexión a Internet. Asimismo, simplifica los procedimientos y reduce la gestión de documentos en formato papel, así como la presentación de la documentación de la Programación General Anual (PGA) para la inspección educativa en formato electrónico.

Con ITACA, todos los alumnos de la Comunitat que cursan estudios no universitarios contarán con un Número de Identificación del Alumnado (NIA) para acceder al sistema y consultar toda la información relacionada con su historial

académico. El NIA acompañará al alumno a lo largo de toda la vida académica, recogiendo toda su documentación en un único expediente, lo que facilitará los trámites educativos, como traslados, solicitudes de ayudas y becas, matrículas, etc. Más de un millón de ciudadanos valencianos, que han pasado por el sistema educativo, cuentan ya con su identificador.

ITACA ofrece, también, un servicio específico para padres y tutores que permite a las familias seguir informadas sobre la evolución de sus hijos o tutelados y mejorar la comunicación con los centros educativos y los profesores. Esta vía de comunicación alternativa resulta especialmente útil para personas con dificultades para establecer una relación continuada con los centros, debido a horarios laborales y causas similares.

En el curso 2013-2014 se ha alcanzado el hito de la implantación de ITACA en todo el sistema educativo valenciano, en un total de 1.804 centros educativos (Infantil, Primaria, Secundaria), lo que supone la integración en el sistema de un total de 868.790 alumnos en este curso. En cuanto al número de profesores potenciales usuarios del sistema, ha ascendido a 53.281 docentes de centros públicos y 17.888 de centros concertados.

10.2.5 Arconte-NOJ

La incorporación de las TIC en la Administración de Justicia se considera una herramienta indispensable para mejorar la agilidad de este servicio público, y favorecer el intercambio seguro de datos entre administraciones. Además permite una reducción sustancial de costes al eliminar los soportes físicos de almacenamiento de la información (papel, CD, etc.).

En este sentido la Generalitat Valenciana ha completado la implantación de la Nueva Oficina Judicial (NOJ). Este proyecto permite la grabación de vistas y la realización de videoconferencias en las salas de vista de la Administración de Justicia de la Generalitat Valenciana. Además del cumplimiento legal, facilita la puesta en marcha de un repositorio central de las grabaciones de toda la Comunitat Valenciana y de un portal de vídeos (ARCONTE-Master) que permite la descarga de las grabaciones por parte de los profesionales.

Este sistema supone un importante ahorro de costes y una mejora de calidad de la información, ya que evita la copia original de los vídeos que se realiza en CD. Se estima que permitirá un ahorro de 4,9 Mill € en 3 años, en desplazamientos y dietas (fiscales, médicos forenses o testigos), y 120.000 CD al año.

La Generalitat ha implantado ya esta solución en todas las salas judiciales correspondientes a 36 partidos judiciales (244 sistemas de videoconferencias y 387 sistemas de grabación instalados). Además se ha atendido la capacitación del personal en estos sistemas de información, que ya as-

ciende a 2.100 personas. El sistema tiene más de 1.100 usuarios activos, 2.500 horas de vídeo grabadas, y se han realizado 2.200 videoconferencias.

10.2.6 Telefonía IP

La implantación de la tecnología de Telefonía IP permite dar una solución integrada para los servicios de comunicaciones de voz y datos. Esta integración se extiende desde la conexión del edificio a la Red que integra en una única línea los servicios de telefonía y de datos, hasta el propio terminal del usuario, el teléfono IP, que puede ofrecer servicios de telefonía, datos y videoconferencia de manera integrada.

El proyecto de Telefonía IP en la Generalitat ha permitido además, integrar más del 95 % de las sedes de la Generalitat en la red corporativa, permitiendo a los usuarios marcación a 6 cifras y la aplicación de la tarificación corporativa, más reducida.

En 2014 se ha extendido la red corporativa de la Generalitat y la telefonía IP al 56% de las sedes judiciales, con la previsión de llegar al 100% en 2015. Con este esfuerzo se completa el trabajo realizado ya de integración de más de 1.500 centros docentes y 547 centros de salud, con lo que más del 95% de los edificios o sedes cuenta ya con servicios corporativos de voz.

10.2.7 Modelo Integral de Ciberseguridad

La Generalitat ha implantado un modelo de gestión de la ciberseguridad pionero, para abordar de forma integral todas las medidas legales, organizativas y técnicas en materia de seguridad de la información en la Generalitat.

Este modelo incluye la definición de la política de seguridad común a través de la definición de un marco legal único para toda la organización, la implantación de medidas preventivas, un plan de formación y concienciación en seguridad y un sistema de detección y gestión de incidentes a través de Centro de Seguridad TIC de la Comunitat Valenciana (CSIRT-cv).

Cabe destacar en este sentido el plan para la formación de empleados públicos en materia de seguridad llevado a cabo a través del Instituto Valenciano de Administración Pública. Se han formado a 2.485 personas con perfil de usuario y 120 técnicos informáticos de la Administración de la Generalitat. Asimismo también se ha abordado la formación de los altos cargos por su acceso a información sensible, que ha dado lugar a la formación de más de 200 personas.

10.2.8 Lliurex

Desde 2003, el Gobierno valenciano apuesta decididamente por el uso del *software* libre con proyectos emblemáticos como LliureX, una distribución GNU/Linux basada en Ubuntu

Comunitat Valenciana: realidad digital a través de sus proyectos más relevantes^[1]

Consolidación y Centralización de la Gestión TIC

En 2014 se han seguido implantando el modelo centralizado de gestión de las TIC en la Administración de la Generalitat. El establecimiento de la figura del CIO en la Administración autonómica ha sido fundamental para avanzar en la innovación tecnológica de la Administración, con un modelo más eficiente.

GVA Cloud



El proyecto de GVA Cloud, la nube privada de la Generalitat Valenciana, consiste en la instalación del equipamiento y las tecnologías de computación más avanzadas (*cloud computing* o computación en la nube) en el Centro de Proceso de Datos (CPD) de la Ciudad Administrativa 9 d'Octubre. El proyecto ha supuesto una inversión de 5,3 millones de euros.

GE-FACTURA



En 2014 se ha implantado la facturación electrónica de manera generalizada en la Administración de la Generalitat y sus Entidades Autónomas, con la obligación para los proveedores de presentar las facturas en formato electrónico a partir de julio de 2014.

ITACA



ITACA es un sistema de información centralizado e integral, que incluye tanto la gestión administrativa como académica del sistema educativo valenciano.

El proyecto ITACA ofrece a los centros educativos un sistema centralizado de gestión que reemplaza a los anteriores, ayuda en su labor al equipo directivo y facilita el funcionamiento diario.

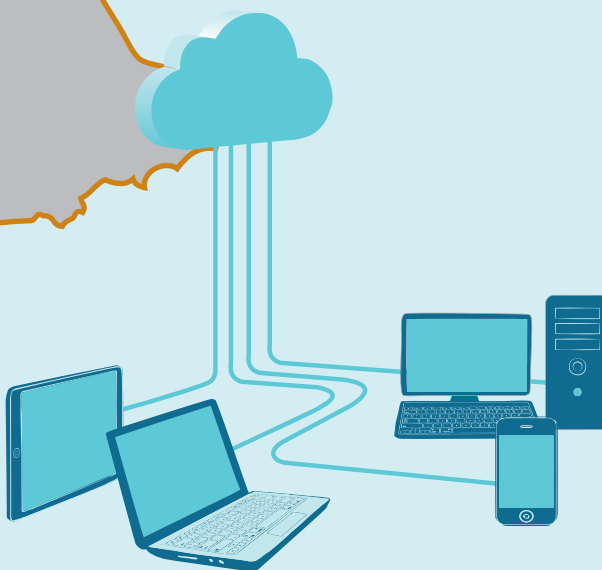
ARCONTE-NOJ

La Generalitat Valenciana ha completado la implantación de la Nueva Oficina Judicial (NOJ). Este proyecto permite la grabación de vistas y la realización de videoconferencias en las salas de vista de la Administración de Justicia de la Generalitat Valenciana.

LLIUREX



Desde 2003, el Gobierno valenciano apuesta decididamente por el uso del software libre con proyectos emblemáticos como LliureX, una distribución GNU/Linux basada en Ubuntu y Debian. Desde que se está aplicando esta política tecnológica, la Generalitat ha conseguido ahorros de más de 36 millones de euros.



y Debian. Desde que se está aplicando esta política tecnológica, la Generalitat ha conseguido ahorros de más de 36 millones de euros.

LliureX está desarrollado por la Generalitat Valenciana y desde 2005 se liberan versiones anuales de esta distribución, con diferentes adaptaciones a entornos educativos (ej. educación infantil, musical) y a otros entornos como LliureX Pime que incluye una selección de aplicaciones adaptadas al entorno empresarial. Todas las versiones se pueden descargar a través de la página web www.lliurex.es, donde además están disponibles otras herramientas como documentación o foros.

LliureX incluye todas las aplicaciones de uso común como las de carácter ofimático (ej. procesador de textos, hoja de cálculo), de acceso a Internet (ej. navegador, cliente de co-

rreo), gráficos (ej. editor de imágenes, CAD), y multimedia (ej. reproductores, editor de vídeo).

Cabe destacar asimismo que LliureX está completamente disponible en valenciano y castellano, hecho que se facilita por la capacidad de traducción y localización del *software* libre. Se dispone así de un sistema operativo y de un conjunto de 400 aplicaciones que ofrecen soporte al profesorado para cualquier nivel educativo (desde infantil hasta ciclos formativos), y materia docente.

Además de LliureX, que está implantado en el sistema educativo valenciano, la Generalitat ha puesto en marcha otras actuaciones para el impulso del uso de *software* libre. Así en 2014 se ha completado la implantación de Libre Office como solución corporativa para la ofimática en la Generalitat. En la actualidad esta solución está instalada en 127.800 ordenadores.

En Extremadura continúa el paulatino incremento en el uso de las TIC, tanto en el ámbito doméstico, en el que destacan el uso de teléfono móvil y la conexión a Internet mediante banda ancha, como en el empresarial, donde casi la totalidad de empresas cuentan con conexión a Internet mediante banda ancha y bastante más de la mitad de las mismas ofrecen sus productos a través de la Red.

11.1 La realidad digital de la Comunidad Autónoma en números

11.1.1 Ciudadanía

El equipamiento tecnológico de los hogares ha experimentado un incremento constante en el caso de la disponibilidad de ordenador, acceso a Internet y conexión de banda ancha. En el primer caso ha sido del 6,6% desde 2011, en el segundo del 15% y en el tercero del 11,4%.

En cuanto al equipamiento telefónico, se pone de manifiesto un predominio de los dispositivos móviles, puesto que en 2014 el 70,4% de los hogares disponen de teléfono fijo, mientras que el 94,4% cuentan con teléfono móvil.

Estos datos revelan el predominio en el uso de la telefonía móvil como medio de comunicación, mientras que el acceso a Internet y la modalidad de conexión a través de banda ancha experimentan crecimientos porcentuales menos intensos.

11.1.2 Empresas

La adaptación tecnológica de las empresas extremeñas ha experimentado una evolución constante en función de los condicionantes en materia de infraestructura existente en el territorio. Así se pone de manifiesto en su equipamiento básico, como es la disponibilidad de ordenadores, que, tras una leve disminución en el año 2012, en el primer trimestre de 2014 alcanza al 98,2% de las empresas. También de forma constante el porcentaje de empresas que disponen de conexión a Internet ha pasado del 94,2% al 97,1% del total. Más acusado ha sido el incremento en la disponibilidad de telefonía móvil, pasando del 92,8% en 2011 al 97,3% en el primer trimestre de 2014.

En cuanto al tipo de conexión a Internet la casi totalidad de las empresas lo hacen mediante banda ancha fija o móvil, pasando en los tres últimos años del 99,5% al 99,7%. Similar evolución se ha producido en el caso de la conexión mediante cable y fibra óptica, puesto que, salvo en año 2012 que reflejó un leve descenso, se ha pasado del 12,7% en 2011 al 15,6% en el primer trimestre de 2014.

Las empresas extremeñas han hecho una apuesta más decidida por la versatilidad de las conexiones a través de la telefonía móvil, con un incremento de un 21,4% en los tres últimos años. Igualmente, se han decantado por la contratación de mayores velocidades de bajada, puesto que mientras que se ha producido una disminución en el caso de las comprendidas entre 2 y 10 Mb/s, los incrementos han sido considerables en los mayores niveles de velocidad, como ha sucedido en las comprendidas entre 30 y 100Mb/s, con un 5,7%, y las superiores a 100Mb/s, con un incremento del 9,5%.

Finalmente, también se ha registrado un incremento sostenido en las empresas que disponen de página web, las cuales han pasado del 62,2% al 67,2%.

Las empresas del sector tecnológico aún componen un colectivo minoritario respecto al total del tejido empresarial regional, con un peso inferior al 1% en los cuatro últimos años. Sin embargo en este periodo de tiempo han experimentado un crecimiento constante, contrastando esta evolución con la contraria del conjunto de empresas de la región. En este sentido, el crecimiento, aún lento, ha permitido pasar del 0,63% en 2011 al 0,75% en 2014. Esta constante se produce especialmente en los casos de las empresas de telecomunicaciones, con un crecimiento en los cuatro últimos años de un 13,84%; en las que proporcionan servicios de procesos y almacenamiento de datos, así como de elaboración de portales web, cuyo aumento ha sido del 46,8 %; y las dedicadas a la reparación y mantenimiento de equipos de comunicación, con el 24,1%.

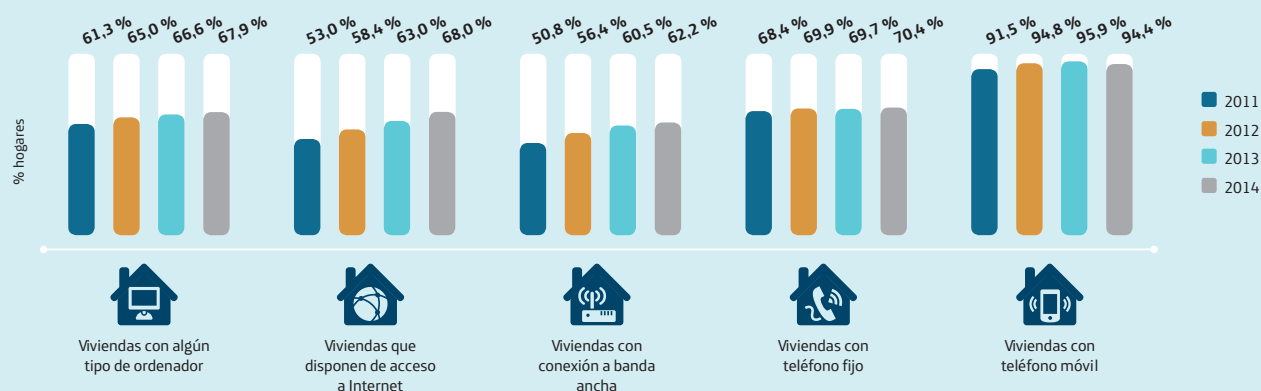
11.1.3 Administración Electrónica

La Administración Electrónica ha mostrado en 2014 un notable avance respecto a años anteriores. En el ámbito de los ciudadanos el porcentaje de personas que ha obtenido información de páginas web de la Administración ha pasado del 51% en 2011 al 59,9% en 2014. De la misma forma las personas que han descargado formularios oficiales ha aumentado del 30,7 % en 2011 al 46% en 2014, un crecimiento del 49,8% en tres años. Finalmente el porcentaje de los que han enviado formularios cumplimentados ha alcanzado el 37,3% en 2014 mientras que en 2011 era solo el 25,8%.

En relación a las empresas, el avance de la Administración Electrónica también es palpable. En 2013 interactuaron con la Administración Pública a través de Internet el 92,4 % de las empresas de más de 10 empleados. Este porcentaje se situó en 2011 en el 87,7%. El principal motivo de interacción es el de búsqueda de información (83,4%), seguido de la declaración de impuestos sin necesidad de realizar ningún otro trámite en papel (71,2%) y la obtención de impresos o formularios (70,6%).

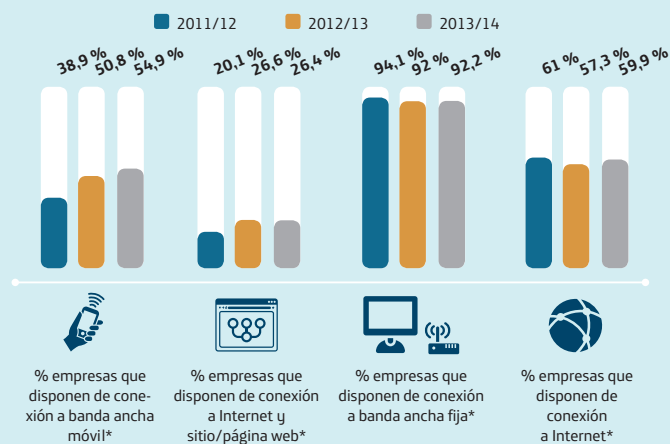
Extremadura: realidad digital en números^[1]

Implantación de la Sociedad de la Información en Extremadura



Empresas en la Sociedad de la Información

Empresas de menos de 10 empleados



* Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.

La Administración en la Sociedad de la Información

El **64,5%** de las personas ha interactuado con las administraciones o servicios públicos a través de Internet. El **59,9%** ha obtenido información de las páginas web, el **46%** ha descargado formularios oficiales y el **37,3%** ha enviado formularios cumplimentados.

El **92,4%** de las empresas interactuaron con las AAPP a través de Internet. El **65,9%** devolvió impresos cumplimentados.

Empresas de 10 o más empleados

El **97,1%** de las empresas disponen de Internet, de las cuales el **99,7%** cuenta con accesos de banda ancha: **98,4%** banda ancha fija y **76%** banda ancha móvil.

El **33,6%** de las empresas utilizó medios sociales. De ellas el **94%** utilizaron redes sociales y el **34,9%** blogs de empresas o microblogs.

El **67,2%** de las empresas con acceso a Internet dispone de página web. Los servicios más presentes en la página web son la presentación de la empresa (**86,5%**) y los catálogos de productos o listas de precios (**55,1%**).

El **19,5%** de las empresas impartieron actividades formativas en TIC a sus empleados.

El **66,1%** de las empresas utilizó la firma digital en alguna comunicación enviada desde la propia empresa. De ellas el **100%** la utilizó para relacionarse con la Administración Pública y el **6,7%** para relacionarse con clientes y/o proveedores.

Ciudadanos en la Sociedad de la Información

El **68,3%** de los ciudadanos se ha conectado a Internet. El **24%** de ciudadanos ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses.

El **71,6%** de las personas que han usado Internet en los últimos 3 meses han participado en redes sociales y el **47,1%** cuelga sus propios contenidos en páginas web para ser compartidos.

11.2 La realidad digital de la Comunidad a través de sus proyectos más relevantes

11.2.1 Estrategia de especialización inteligente de Extremadura ris3. Agenda digital de Extremadura

- **Tecnologías de la información y la comunicación.** En cumplimiento de la Estrategia de Especialización Inteligente RIS 3 y de la Agenda Digital de Extremadura se desarrollan los siguientes proyectos:
 - Ampliación de la Red de Fibra Óptica, para poder disponer de una infraestructura de telecomunicaciones tecnológicamente avanzada, capaz de soportar accesos telemáticos de última generación.
 - Extensión o capilaridad de la red de fibra óptica en los núcleos urbanos, haciendo factible su accesibilidad para otros edificios o centros de la Administración Autonómica y local.
 - Proporcionar la conectividad en los polígonos industriales.
 - Ampliación y mejora de las infraestructuras necesarias para implementar una red de telefonía móvil, que asegure la conectividad en todos los núcleos de población.
 - Ampliar la infraestructura de la Red Óptica para que se llegue a más centros tecnológicos.
 - Promover proyectos estratégicos de desarrollo de la Sociedad de la Información en Extremadura.
- Elaboración de normativa, de aplicación general, para el desarrollo de programas relacionados con los nuevos medios y tecnologías de la Sociedad de la Información.
- **Fomento del uso de las TIC por parte de las PYMES extremeñas.** Línea de ayudas para el fomento del uso de servicios de asesoramiento, consultoría y asistencia técnica en materia de tecnología de la información y la comunicación en la comunidad autónoma de Extremadura.
- **Centros Demostradores TIC y SFA.** Las actividades desarrolladas en colaboración con CENATIC y Red.es permiten poner a disposición de las empresas extremeñas las experiencias y conocimientos tanto en materia de tecnologías de la información y la comunicación como de *software* libre, mediante las que se pretende optimizar los procesos necesarios para mejorar su competitividad.
- **CenitS.** El Centro Extremeño de Investigación, Innovación Tecnológica y Supercomputación realiza proyectos destinados a fomentar, difundir y prestar servicios de cálculo intensivo y comunicaciones avanzadas a las comunidades investigadoras o a empresas e instituciones que lo soliciten a través del supercomputador Lusitania, contribuyendo de este modo al perfeccionamiento tecnológico y la innovación y, con ello, a la mejora de las competitividad de las empresas.
- **Fundecyt-PCTEX.** Continúa desarrollando proyectos para la vertebración del Sistema Extremeño de Ciencia y Tecnología, mediante el desarrollo de proyectos en el ámbito de la empresa, la sociedad, la ciencia y la tecnología, así como el análisis de la situación de las TIC regional.

Extremadura: realidad digital a través de sus proyectos más relevantes^[1]



La Sociedad de Información ha continuado avanzando a buen ritmo en Euskadi durante el año 2014, según se deduce de los resultados combinados de sus principales indicadores de referencia. Este avance ha estado ayudado por las políticas públicas de promoción en este ámbito, a través de la continuidad de medidas de impulso de eficacia probada con anterioridad y a través del lanzamiento de nuevos proyectos innovadores.

A la vista de lo que reflejan los resultados estadísticos, se puede afirmar que la sociedad vasca muestra un comportamiento similar al esperable en una sociedad ya madura en el desarrollo de las TIC, con altos niveles de penetración en ciudadanía y en torno a máximos en sus empresas.

Igualmente, en el periodo analizado los datos han mantenido niveles superiores respecto a las economías de su entorno. De hecho se obtienen porcentajes más altos respecto de las medias estatales en todos los epígrafes, con una trayectoria que ha sido paralela, aunque más dinámica.

No obstante, todavía quedan aspectos de mejora si se desea una plena socialización de la Sociedad de la Información, en los que se deben destacar dos. Por una parte, deben pretenderse mayores niveles de apropiación tecnológica de las TIC si se desea alcanzar un escenario más expansivo y semejante al de las economías europeas más avanzadas, que se acercan a tasas por encima del 90% en todas las variables analizables. Por otra parte, debe ahondarse en una distribución más homogénea de la penetración TIC en las distintas segmentaciones; por edades y colectivo para hogares y por tamaño de establecimiento para empresas.

12.1 La realidad digital de la Comunidad Autónoma en números

12.1.1 Ciudadanía

Las distintas variables contempladas en la Encuesta de Tecnologías de la Información en los hogares del INE constatan que Euskadi ha mantenido en 2014 la tendencia creciente que ha manifestado durante años.

Así el porcentaje de hogares con acceso a Internet ha crecido en el último año 4,4 puntos porcentuales, ascendiendo al 77,8%.

En lo que se refiere a la utilización de la banda ancha en Euskadi, el acceso a Internet a través de este tipo de conexión se ha incrementado con respecto al ejercicio anterior, ascendiendo al 76,6% de los hogares vascos, de manera que la CAE disfruta de una posición destacada, como resultado del esfuerzo inversor realizado en este ámbito.

Con respecto a estas infraestructuras, de acuerdo con datos de 2013 del Ministerio de Industria, Energía y Turis-

mo, Euskadi ha logrado una elevada cobertura poblacional de las redes de nueva generación o ultrarrápidas, estimándose en un 91,6% para redes de más de 30Mbps y en un 90,4% para las de más de 100 Mbps.

En este mismo sentido y en relación a la plataforma tecnológica, Euskadi se sitúa en cabeza dentro del Estado con índices máximos de cobertura por cable, presentando un nivel del 90,4%.

En cuanto al uso de Internet por parte de la ciudadanía vasca, el porcentaje de usuarios en los últimos tres meses, dentro de la población de 16 a 74 años, se ha ampliado hasta el 81%.

Asimismo, el porcentaje de mujeres internautas (80,5%) ha crecido un significativo 5,5%, en tanto que el de hombres (81,5%) lo ha hecho en 3,5 puntos. En consecuencia, es importante resaltar la sensible reducción que ha experimentado la brecha digital por género, que ha quedado diluida a un punto porcentual.

Por último, en el capítulo relativo al comercio electrónico, el porcentaje de población usuaria de Internet que declara haber comprado a través de la Red en los últimos 3 meses ha mantenido en 2014 su tendencia creciente, y se sitúa en el 35,1%.

12.1.2 Empresas

El nivel de digitalización del tejido empresarial vasco ha experimentado un crecimiento muy sólido durante años y así ha continuado en 2014, de acuerdo con los últimos resultados obtenidos de la Encuesta de uso de las TIC y del Comercio Electrónico en las empresas del INE.

Prácticamente el 81% de las empresas vascas dispone de conexión a Internet. Con respecto a las empresas de 10 o más empleados, la penetración de Internet se mantiene en niveles muy altos, 98,7%, frente al 63,1% que presentan las de menos de 10 empleados.

En lo que se refiere al uso de la banda ancha, prácticamente la totalidad de las empresas de 10 o más empleados con conexión a Internet accede a la Red a través de una conexión de este tipo (99,8%).

En este sentido, las tecnologías más utilizadas son las soluciones ADSL (90,7%), la banda ancha móvil 3G (76,9%), seguidas de la conexión mediante móvil 3G (73,8%).

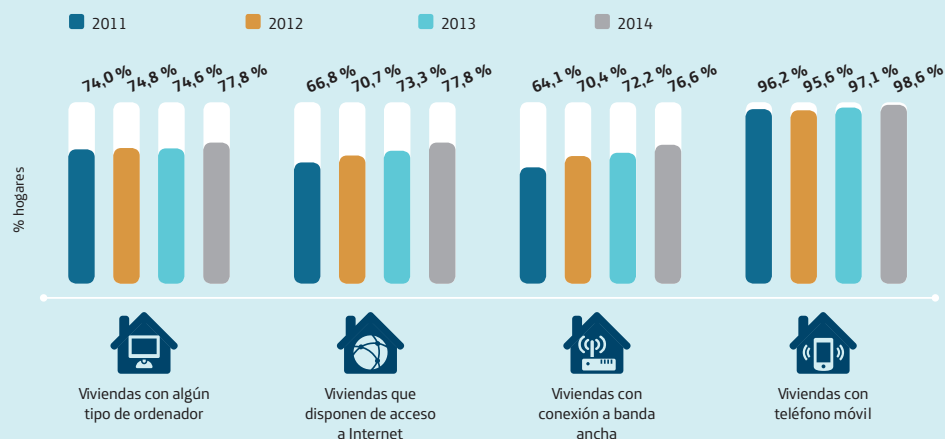
A una distancia considerable se sitúan otras tipologías de conexión móvil (redes analógicas, GSM, GPRS, etc.), con el 20,6%, así como las conexiones fijas con modem 3G, que representan el 55,7%.

Asimismo, cabe destacar el todavía escaso despliegue existente en Euskadi a nivel empresarial de las redes basadas en cable y/o fibra óptica, con un porcentaje de utilización menor (20%).

Por otra parte, con relación a la web corporativa, el 78,4% de las empresas de la CAE de 10 o más empleados

Euskadi: realidad digital en números^[1]

Implantación de la Sociedad de la Información en Euskadi

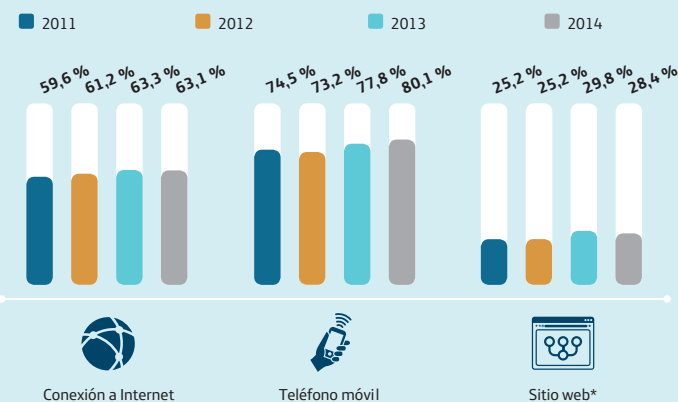


eAdministración

Según la encuesta del INE sobre el equipamiento y uso de las TIC en 2014, en la ciudadanía vasca el 68% de los ciudadanos han interactuado con las administraciones o servicios públicos por Internet en el último año, así como el 84% de las empresas.

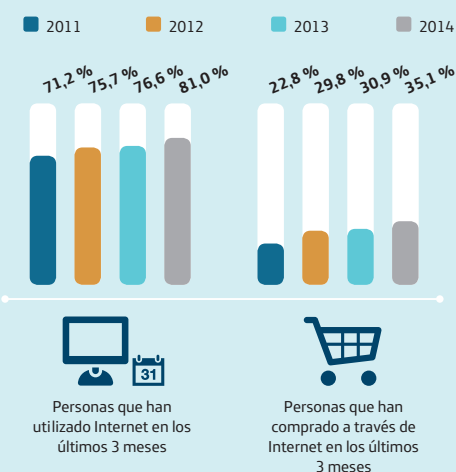
Empresas en la Sociedad de la Información

Microempresas

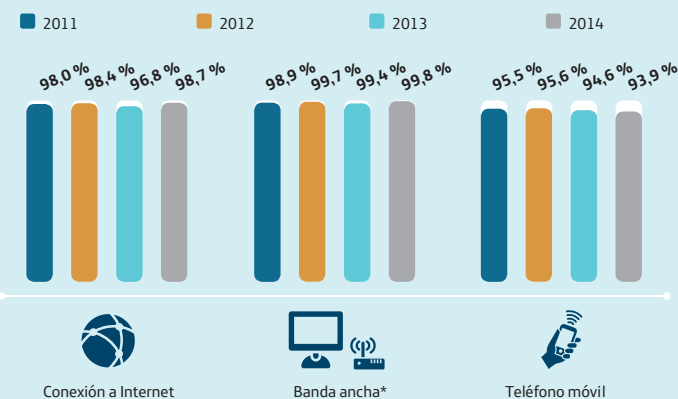


* Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.

Ciudadanos en la Sociedad de la Información



PYMES y grandes empresas



* Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.

El 86% usa Internet para recibir o enviar correos.
 El 89,2% busca información sobre bienes y servicios.
 El 84,2% lee prensa online.
 El 52,5% participa en redes sociales.
 El 55,9% utiliza servicios relacionados con viajes y alojamiento.
 El 53,4% utiliza banca electrónica.
 El 98,3% de los menores de 10 a 15 años son internautas y el 76,9% tiene teléfono móvil.

que tienen conexión a Internet dispone de página o sitio web propio, habiendo crecido con respecto al ejercicio precedente. No obstante, el caso de PYMEs o microPYMEs (de menos de 10 empleados), la disponibilidad de sitio web se reduce drásticamente, presentando un valor del 28,4%.

En lo que se refiere a la utilización de herramientas digitales avanzadas de gestión, las empresas de Euskadi cuentan con un nivel destacado de implantación de las mismas, observándose que un 42,9% de estas empresas disponen de ERP, y un 36,7% de un sistema CRM.

La firma digital se encuentra ampliamente extendida en las empresas, donde el 64,7% de las mismas la utiliza.

No sucede lo mismo en lo que respecta a las aplicaciones sociales, cuyo uso empresarial resulta aún muy incipiente; en este ámbito, de acuerdo con las tipologías utilizadas, los servicios más utilizados son las redes sociales propiamente dichas de tipo profesional (LinkedIn, Facebook, etc.), que son utilizadas por un 28,4% de las empresas vascas.

Asimismo, analizando los motivos o fines de uso de las redes sociales en el ámbito empresarial, los principales motivos de uso se centran en desarrollar la imagen de la empresa (63,3%), así como enviar o recibir opiniones de clientes (56,3%).

Por su parte, en relación a la utilización que las empresas vascas hacen de Internet como usuarias de servicios, se observa que el 97,5% de las mismas lo utiliza para buscar información, el 88,1% para obtener servicios bancarios y financieros, el 53,5% para observar el comportamiento del mercado y que el 50,3% emplea la Red como canal para la formación y el aprendizaje.

12.1.3 Administración Electrónica

Ciudadanía

En lo que se refiere a la interacción de la ciudadanía con la Administración, de acuerdo con los últimos datos aportados por el INE, el posicionamiento de Euskadi se encuentra en una situación muy similar a la media del Estado.

Así, el 68% de los usuarios de Internet ha obtenido información de la Administración en los últimos 12 meses, el 28,8% de ellos ha enviado formularios cumplimentados y el 39,9% ha procedido a descargar impresos, considerándose estas dos últimas actividades como servicios avanzados.

Empresas

En 2014, el 84,4% de las empresas vascas que disponen de conexión a Internet han interactuado a través de la Red con la Administración Pública, valor muy similar al recogido en el ejercicio precedente.

Con respecto a los motivos de interacción, efectuando un análisis más detallado, se puede concluir que, si bien el

71,2% de las empresas vascas que disponen de conexión a Internet obtienen información de la Administración a través de este canal, el 72,7% de las mismas descarga formularios de la Administración, mientras que el 63,4% devuelven impresos cumplimentados a través de la Red. En los tres casos, se ha experimentado un ligero retroceso en el valor del indicador con respecto al ejercicio anterior.

Por otra parte, el 69,3% de las empresas vascas realizan declaraciones de impuestos de manera electrónica, el 57,8% de las mismas presenta por esta misma vía declaraciones de contribuciones a la Seguridad Social.

12.2 La realidad digital de la Comunidad a través de sus proyectos más relevantes

El despliegue operativo de la Agenda Digital de Euskadi 2015, plan estratégico del Gobierno Vasco en promoción de la Sociedad de la Información, pretende contribuir al desarrollo de una sociedad competente, altamente participativa y corresponsable, usuaria de servicios digitales avanzados y de alto impacto y que mediante la palanca innovadora de las TIC incrementa su competitividad y mejora la calidad de vida de las personas y el bienestar colectivo.

Este despliegue se mantendrá hasta su año horizonte de 2015. Durante el año 2013, en Euskadi se han impulsado nuevas iniciativas y se han fortalecido algunas otras, siendo algunas de las más destacadas las siguientes:

- **IKANOS: iniciativa para el impulso de las competencias digitales**

La Agenda Digital de Euskadi 2015 contempla, entre sus acciones de mayor relevancia, un programa denominado "Difusión e impulso a la adopción en Euskadi del marco europeo de competencias digitales en la Comunidad Autónoma de Euskadi", que toma como referencia el modelo conceptual de competencias digitales de la Comisión Europea, resultante del proyecto europeo de investigación DIGCOMP (Digital Competence: Identification and European-wide validation of its key components for all levels of learners) y que pretende convertirse en canal activo de su aplicación en Euskadi.

Para dar cumplimiento al citado programa, la Dirección de Emprendimiento, Innovación y Sociedad de la Información del Gobierno Vasco comenzó en el año 2013 el lanzamiento de un proyecto ambicioso y pionero en este ámbito, denominado Ikanos.

El proyecto Ikanos pretende facilitar acompañamiento experto a personas y organizaciones para fomentar la colaboración, explorar, compartir y difundir qué

Euskadi: realidad digital a través de sus proyectos más relevantes^[1]

Ikanos



Iniciativa que, de manera alineada con el marco europeo de competencias digitales, facilita acompañamiento experto a personas y organizaciones para fomentar la colaboración, explorar, compartir y difundir qué son las competencias digitales, así como definir y facilitar la manera en que éstas pueden ser adquiridas, evaluadas, certificadas y acreditadas.

Más info: <http://ikanos.blog.euskadi.net>

Basque EIT coalition



Iniciativa enmarcada dentro de la Gran Coalición Europea por el empleo digital que representa el **compromiso de Euskadi a nivel regional de impulsar la sociedad digital** por medio de la creación de una plataforma común de evaluación, certificación y acreditación de competencias digitales.

Más info: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/grand-coalition-pledge-basque-eit-coalition>

IT Txartela



Servicio público promovido por el Gobierno Vasco que,

desde hace más de 10 años, certifica la competencia digital de los ciudadanos y funcionarios públicos.

Más info: <http://www.it-txartela.net>

Metaposta

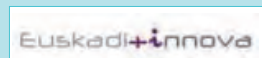


Buzón y caja fuerte electrónica en Internet en el que se

almacenan documentos de valor vital para las personas físicas o jurídicas, de forma segura, confidencial y perenne, respaldados por la consideración legal que otorga la firma electrónica.

Más info: <https://www.metaposta.com>

Euskadi + innova



Portal de Innovación para la mejora competitiva del empresariado vasco a través de iniciativas que fomentan el cambio hacia la cultura de la innovación, potenciando un entorno innovador, desarrollando capacidades y habilidades directivas, impulsando la implantación y utilización de las TEIC en las empresas y en la sociedad en general.

Más info: <http://www.euskadinnova.net>

Mikroenpresa Digital@



Servicios de asesoramiento tecnológico, acompañamiento y seguimiento, así como de formación en el uso de los diferentes servicios a los que pueden acceder las microempresas a través de Internet.

Más info: <https://app3.spri.net/ayudaspri/paginas/ficha.aspx?idprograma=510>

Centros Empresa Digitala



Red de centros que proporcionan herramientas, metodologías y programas de apoyo que, a través de la sensibilización, la formación y el acompañamiento, permiten a las empresas interesadas potenciar su ritmo de acercamiento a las TEIC con el fin de lograr una mejora competitiva a la vez que habilita espacios y recursos para facilitar la aparición de los nuevos negocios.

Más info: <http://www.euskadinnova.net/es/enpresa-digitala/enpresa-digitala/134.aspx>

son las competencias digitales, así como definir y facilitar la manera en que éstas pueden ser adquiridas, evaluadas y acreditadas, atendiendo al nuevo marco conceptual.

En la fase inicial de lanzamiento de Ikanos las tareas desarrolladas se han centrado en hacer llegar el marco conceptual europeo a aquellos agentes que se han identificado como relevantes y mostrar cómo el marco amplía lo que se venía haciendo hasta la fecha en cuanto a conocimientos informáticos.

Más concretamente, cabe destacar como principales hitos de esta fase la ampliación de la metodología DIGCOMP, a través de la definición de descriptores para las 21 competencias, y la adaptación al marco de cualificaciones profesionales, la elaboración y puesta en marcha de un test de autoevaluación de competencias digitales, la celebración de encuentros temáticos, el mapeo de experiencias de evaluación y certificación de competencias digitales y la difusión del proyecto a agentes estatales y europeos.

- **Basque EIT Coalition.** Liderada por el Gobierno Vasco y en conexión con la Gran Coalición europea por el empleo digital, de la que Euskadi forma parte, la Basque EIT Coalition representa un compromiso firme adquirido con la Comisión Europea de unir esfuerzos y trabajar conjuntamente para impulsar el empleo digital y la digitalización de la sociedad, a través de la creación de un modelo y una plataforma común de evaluación, certificación y reconocimiento de la competencia digital. Para ello, Euskadi pone a disposición de los miembros de la Gran Coalición su dilatada experiencia en la certificación pública de las competencias digitales, materializada en el sistema IT-txartela. También se ha comprometido a desarrollar una Coalición para la competencia digital a nivel regional. Ambos compromisos son gestionados a través de la iniciativa IKANOS.
- **IT Txartela.** Se trata de un servicio público promovido por el Gobierno Vasco que certifica la competencia digital de los ciudadanos y funcionarios públicos, persiguiendo un doble objetivo:
 - Motivar a los ciudadanos al aprendizaje en materia de Sociedad de la Información a cambio de la obtención de un certificado que acredita sus conocimientos y habilidades.
 - Ser una herramienta que permite a las empresas y administraciones evaluar objetivamente las competencias en TEIC de las personas de su organización, así como de las que prevén incorporar a la misma.

A lo largo de más de 10 años de existencia, el servicio IT Txartela ha gestionado la realización de más de 510.000 exámenes por parte de 90.000 personas,

que han obtenido más de 260.000 certificados en sus 275 centros homologados.

IT Txartela está integrado por una completa Red de Agentes: SPRI - Agencia de desarrollo empresarial del Gobierno Vasco, Tecnalia Research & Innovation, la red pública vasca de telecentros KZgunea, así como centros de enseñanza a lo largo de todo el País Vasco.

- **Metaposta.** Buzón y caja fuerte en Internet que permite recibir y almacenar de manera totalmente segura documentos, con validez legal e importante en la vida de las personas y las empresas (facturas, nóminas, justificantes bancarios, pólizas de seguros, información sanitaria, certificados académicos, etc.). Actualmente son ya cerca de 40.000 los usuarios de este servicio y más de 100 empresas que emplean este sistema para el envío de documentos (senders).
- **Programa +DIGITAL@ (Hobeki/Mejora y Lankidetzta/Asociación).** Hobeki +Digital@ es una iniciativa dirigida a apoyar proyectos que permitan digitalizar procesos en las diferentes áreas de negocio y en la relación con otras empresas y con la Administración (ERPs, CRMs, Intranet, Extranets, Comercio electrónico, etc.). Durante el año 2013 se han apoyado 835 proyectos. Por su parte, con la línea del Programa Lankidetzta +Digital@ que favorece la incorporación de las Tecnologías de la Información en las Asociaciones de Empresas y Profesionales, han sido 85 los proyectos aprobados en el mismo período.
- **Centros Empresa Digitala.** Se trata de una red de cuatro centros de digitalización para las empresas que tiene como objetivo la promoción de las TEICs, a través de la organización de actividades de promoción de las mismas para las empresas en el entorno de los Parques Tecnológicos (jornadas, talleres, seminarios, cursos técnicos, etc.), y eventos singulares de alto impacto en la difusión de las TEIC. Durante el ejercicio 2013, se han desarrollado 237 cursos y eventos, con más de 10.000 asistentes.
- **Mikroenpresa Digital@.** Este programa engloba servicios de asesoramiento tecnológico, acompañamiento y seguimiento, así como de formación en el uso de los diferentes servicios a los que pueden acceder las microempresas a través de Internet. Todo ello a través de la figura neutral y gratuita del implantador/a tecnológico/a y con el objeto de mejorar la competitividad de las microempresas. Desde su lanzamiento en 2012 hasta la fecha, más de 1.200 microempresas han recibido asesoramiento. Con respecto a los programas de formación, que llevan en marcha más de 6 años, el número de asistentes a las actividades formativas sobrepasa en estos momentos los 17.000 (3.120 asistentes en 2013).

- **Portal de Innovación Euskadi+Innova.** Más de 150 personas de diferentes instituciones publican anualmente a través de este portal más de 1.200 noticias, 1.400 convocatorias de jornadas y cursos, vídeos y documentos con un único objetivo: fomentar el cambio hacia una cultura de la innovación mediante el

desarrollo de capacidades y habilidades directivas y la implantación de las TICs. El boletín Euskadi+Innova lo reciben semanalmente más de 24.000 personas y en el portal son visualizadas más de un millón y medio de páginas al año, superando las 700.000 visitas anuales.

13.1 La realidad digital de la Comunidad Autónoma en números

13.1.1 Ciudadanía

El 72,6% de los hogares gallegos dispone de ordenador, un 6% más que en 2013, reduciendo en 2,7 puntos la diferencia con la media estatal. Un 69,1% dispone de banda ancha, incrementándose un 50% desde el 2010, año en el que arrancaba el Plan de Banda Ancha de la Xunta de Galicia. Además, un 82,9% accede a través de dispositivos móviles, 1,2 puntos más que la media estatal.

Un 69,3% de la población gallega empleó Internet en los tres últimos meses y un 25,9% compró a través de la Red en ese período, experimentando un crecimiento del 22% respecto al 2013.

Por primera vez, Galicia supera la media estatal en el uso de ordenador e Internet en el grupo de edad de 16 a 44 años y el 100% de los jóvenes de 16 a 24 años usa Internet.

En relación al uso de los servicios de Internet, un 87,3% de los internautas gallegos lee periódicos online, casi 10 puntos más que la media estatal, un 65,3% participa en redes sociales y un 50% solicitó una cita médica a través de la web, 14 puntos más que la media estatal.

13.1.2 Empresas

Un 33,1% de las microempresas gallegas con conexión a Internet dispone de web, un 17,8% más que el año anterior, situando a Galicia en la 1ª posición en el ranking autonómico. Resulta significativo que un 35,4% emplea las redes sociales, superando la media estatal (31,8%) en 3,6 puntos, lo que las sitúa en la 4ª posición en el ranking autonómico.

Un 62,6% de las microempresas gallegas dispone de conexión a Internet, de las cuales, un 63,5% cuenta con banda ancha móvil, con un crecimiento del 21,6% en el último año.

Por otra parte, la práctica totalidad de las empresas de 10 o más asalariados de Galicia dispone de conexión a Internet (97,6%), de las cuales, el 72,4 % accede a la Red a través de telefonía móvil de banda ancha. Cabe destacar que un 46,4% de estas empresas cuenta con una velocidad entre 2 Mbps y 10 Mbps, superando la media estatal (44,3%). Además, el 12,4% tiene contratada velocidades entre 30 Mbps y 100 Mbps, igualando al valor medio estatal.

El 71,6% de las empresas de este segmento dispone de página web, experimentando un incremento del 11,2%, reduciendo la diferencia con la media estatal en 3 puntos.

Un 19,9% de las empresas gallegas de 10 y más trabajadores recibió facturas electrónicas, superando en 3,7 puntos a la media estatal y un 13,1% compraron algún servicio de cloud computing, principalmente para gestionar el correo electrónico y el almacenamiento de archivos.

Un 33,2% de las empresas gallegas de 10 y más empleados/as utilizaron algún tipo de medios sociales (Facebook, LinkedIn, Google+, etc.), creciendo casi un 30% en el último año. Las tecnologías de identificación por radiofrecuencia (RFID) son empleadas ya por el 8,1% de las empresas gallegas de 10 y más empleados/as, 0,4 puntos más que la media estatal.

El sector TIC tiene especial relevancia en el tejido empresarial gallego: Galicia es la quinta Comunidad en número de empresas (2.232) y emplea a 15.312 trabajadores/as.

13.1.3 Administración Electrónica

Galicia asciende un puesto y pasa a ocupar la 1ª posición en la interacción de la ciudadanía con las Administraciones Públicas a través de Internet con un porcentaje del 72,6%, 9,2 puntos más que la media estatal. Según la forma de interacción, Galicia también ocupa la 1ª posición en el ranking autonómico para obtener información de páginas web de la Administración y la 2ª posición en la descarga de formularios. Además, asciende 4 puestos en el ranking respecto al envío de formularios cumplimentados, pasando de la 7ª posición en el año 2013 a la 3ª posición en el 2014.

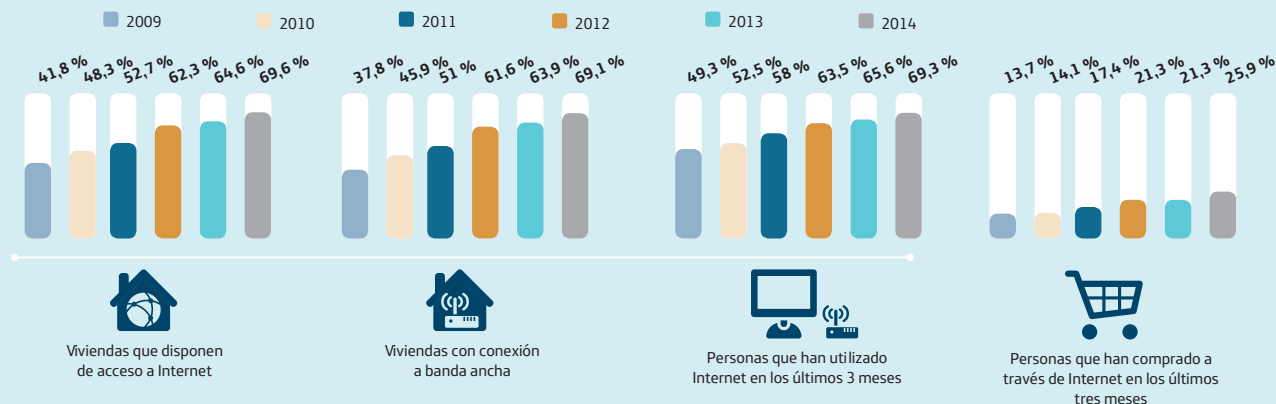
Concretamente, un 67,8% de los internautas gallegos obtuvo información de páginas web de la Administración (7,8 puntos más que la media estatal), un 48,9% descargó formularios oficiales (4,8 puntos más que la media estatal) y un 40,6% envió formularios cumplimentados a través de Internet (3,5 puntos más que la media estatal).

En el ámbito empresarial, un 91,8% de las empresas gallegas de 10 y más empleados/as interactuó con las AAPP a través de Internet, un 3,8% más que en el año anterior y dos de cada tres microempresas gallegas utilizan la eAdministración, superando ligeramente la media estatal.

Ciudadanía y empresas pueden iniciar más de 800 procedimientos en la sede electrónica de la Xunta de Galicia, el 50% del total. En 2014 fueron cerca de 30.000 los expedientes iniciados electrónicamente, lo que supone un incremento del 76% en sólo un año. Además, Galicia, pionera en el sistema de facturación electrónica, recibió en este formato el 27,5% del total de facturas del año 2013, el 44% del importe total.

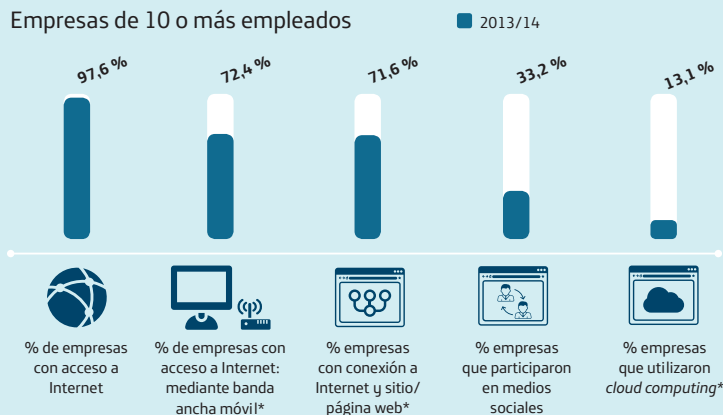
Galicia: realidad digital en números

Ciudadanía en la Sociedad de la Información



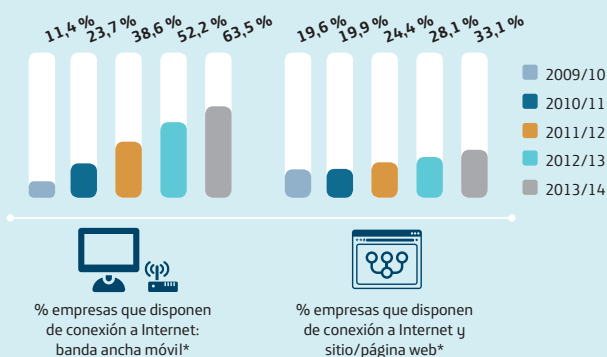
Empresas en la Sociedad de la Información

Empresas de 10 o más empleados



* Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.

Empresas de menos de 10 empleados



* Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.

Por primera vez, Galicia supera la media estatal en el uso de ordenador e Internet en el grupo de edad de 16 a 44 años y el 100% de los jóvenes de 16 a 24 años usa Internet.

Un 46,4% de las empresas de 10 o más empleados/as con conexión a Internet cuenta con una velocidad de entre 2 Mbps y 10 Mbps, superando la media estatal (44,3%). Además, el 12,4% tiene contratada velocidades entre 30 Mbps y 100 Mbps, igualando al valor medio estatal.

Un 72,4% accede a través de telefonía móvil de banda ancha.

En el ranking autonómico, las microempresas gallegas se sitúan en la 1ª posición en disponibilidad de página web y en la 4ª posición en participación en las redes sociales.

La Administración en la Sociedad de la Información^[2]

Galicia es la 1ª Comunidad Autónoma en el ranking autonómico en el uso de la Administración electrónica por parte de la ciudadanía.

Un 91,8% de las empresas de 10 y más empleados/as y dos de cada tres microempresas con conexión a Internet interactuaron con las Administraciones Públicas a través de la Red.

Más de medio millón de visitas a la sede electrónica de la Xunta de Galicia donde se iniciaron cerca de treinta mil expedientes electrónicos entre los más de 800 procedimientos disponibles.

Galicia es la 5ª Comunidad Autónoma con mayor número de empresas TIC.

13.2 La realidad digital de la Comunidad a través de sus proyectos más relevantes

AXENDA DIXITAL DE GALICIA 2014.gal

La Axenda Dixital, la estrategia tecnológica de la administración autonómica ha movilizó desde su puesta en marcha casi 1.100 millones de euros, suma de las inversiones públicas y privadas. Son especialmente significativos los avances en materia de administración electrónica, así como en la mejora de los servicios públicos: educación y sanidad, en la dotación de infraestructuras de telecomunicación para dar cobertura a todo el territorio y en la formación de la ciudadanía para dotarla de unas mejores competencias digitales.

La definición de la nueva Agenda Digital de Galicia 2020 atiende a un modelo de inteligencia colectiva, haciendo partícipes desde el inicio a todos los agentes implicados, tanto desde una perspectiva interna a la propia administración autonómica como desde una perspectiva externa: otras instituciones públicas, agentes económico-sociales y representantes de la sociedad civil, en la identificación y resolución de los desafíos digitales a los que se enfrenta Galicia.

Administración inteligente y eficiente

La sede electrónica de la Xunta de Galicia permitió en 2014 a ciudadanos y empresas el inicio de más de 30.000 expedientes en los más de 800 procedimientos disponibles, el 50% del total. Además, más de 12.000 empleados públicos están acreditados digitalmente a través de una tarjeta inteligente que les permite firmar documentos electrónicamente, entre otras funcionalidades.

La participación y comunicación con la sociedad se desarrolla a través de 211 portales y 227 canales en las principales redes sociales. Además el portal Abert@s ofrece más de 300 conjuntos de datos y este año se ha incorporado al portal estatal <http://datos.gob.es>. El portal web de la Xunta de Galicia ha puesto a disposición de sus usuarios información georreferenciada de la localización de las 6.300 oficinas de servicios públicos.

La apuesta por el acercamiento a una sociedad digital es patente también en el desarrollo de aplicaciones para movilidad: 15 aplicaciones móviles hasta el momento en ámbitos como las relaciones con el Servicio Gallego de Empleo, turismo, la información meteorológica, etc.

En el área sanitaria, en 2013 se puso en marcha un nuevo servicio, la consulta telefónica de los pacientes a los médicos de atención primaria para síntomas menores, gestión de recetas, etc. Además todos los centros de salud disponen de acceso al servicio de imagen digital y a consultas de telemedicina, un sistema que utiliza casi el 40% de los profesionales sanitarios. Dentro del proyecto InnovaSaúde, este año se ha puesto en marcha una iniciativa de hogar digital para desa-

rollar un canal bidireccional de comunicación entre el Servicio de Salud y el paciente lo que permitirá el seguimiento de parámetros como presión arterial, temperatura, peso, glucosa, etc.

En el ámbito de la justicia, dentro del Plan Senda 2014 se ha comenzado la instalación de sistemas de grabación digital de vistas en las salas de los juzgados y se ha puesto en marcha el portal eXustiza para conectar la administración con la ciudadanía. Además se ha firmado un convenio con el Estado que complementa las acciones del Plan Senda para poner en marcha el expediente judicial electrónico.

Ciudadanía digital

La dotación de competencias digitales a la ciudadanía camina en varios frentes, por un lado, los más jóvenes con el desarrollo del Proyecto Abalar, que integra las TIC en la educación, y por otro en acciones para acercar la tecnología a colectivos con riesgo de exclusión digital, a través de la red CeMIT y las acciones de Voluntariado Digital.

En el ámbito educativo, el Proyecto Abalar, llega ya a 531 centros de primaria y secundaria y más de 2.000 aulas y se ha puesto en marcha la aplicación AbalarMobil para facilitar la comunicación entre el personal docente y las familias. En el presente curso, 2014-2105, 3.500 alumnos de 84 centros educativos están conectados a la plataforma de contenidos digitales de la Xunta, un entorno virtual de aprendizaje que ofrece contenidos curriculares digitales y gratuitos.

La Rede de Centros para a Modernización e Inclusión Tecnológica (Rede CeMIT), llegó en el 2014 a más de 39.000 usuarios e impatió 130.000 horas de formación desde su puesta en marcha hace 3 años. El plan formativo dispone de 11 itinerarios y más de 60 cursos.

Por otra parte, dentro del proyecto de Voluntariado Digital al que están adheridos más de 340 voluntarios y 78 entidades de acción social, se han realizado actividades formativas que beneficiaron a 4.300 personas. El proyecto fue seleccionado por la Comisión Europea para ser analizado en un *Peer Review* como ejemplo de buena práctica en materia de inclusión digital a través de las TIC.

Impulso de la economía del conocimiento

En 2013 la Xunta de Galicia firmó un Pacto Tecnológico con las principales empresas autonómicas, estatales y multinacionales del sector TIC, y en este año, 2014, se ha puesto en marcha en colaboración con Telefónica la iniciativa Galicia Open Future, un centro de crowdworking, a cuya primera convocatoria se presentaron 130 proyectos, de los que se seleccionaron 50 de campos tan diversos como las *smartcities*, la cultura, la sanidad o el *agrotech*.

Por otra parte el Centro Demostrador TIC, punto de encuentro entre el sector TIC y el resto de sectores empresariales, lleva ya desde su creación en 2011 realizadas 180 activi-

Galicia: realidad digital a través de sus proyectos más relevantes^[1]

AXENDA DIXITAL DE GALICIA 2014.gal



La Axenda Dixital de Galicia 2014.gal recoge la estrategia global de la administración autonómica en materia tecnológica. Desde su puesta en marcha las acciones del Gobierno gallego en la materia han movilizado casi 1.100 millones de euros, entre capital público y privado. En la siguiente relación se incluyen datos de las principales iniciativas transformadoras:

Administración inteligente y eficiente

Las TIC en otros servicios públicos

- Plan Smart Turismo: estrategia TIC para un sector turístico más competitivo.
- Plan Trabe: modernización tecnológica de los servicios sociales.
- Publicación de las primeras webs bajo el dominio gallego “.gal”.
- Punto de acceso único a la información geográfica de Galicia <http://mapas.xunta.es>

AMTEGA

- En el 2014 la Amtega avanzó en la eAdministración, la inclusión y capacitación digital, el impulso del hipersector TIC y el despliegue de infraestructuras.
- Elaboración de la nueva Axenda Digital de Galicia 2020.



e-Administración

- La sede electrónica de la Xunta de Galicia permite la tramitación electrónica de más de 800 procedimientos, un 50% del total.
- Cerca de 30.000 expedientes iniciados electrónicamente durante el 2014 en la sede electrónica lo que supone un incremento del 76% en sólo un año.
- El portal OpenData de la Xunta, Abert@s, con más de 300 conjuntos de datos se ha incorporado al portal estatal <http://datos.gob.es>.
- El catálogo de portales de las entidades públicas de la Xunta de Galicia recoge 211 portales y 227 canales en las principales redes sociales.



e-justicia: Plan Senda 2014

- Portal eXustiza, para conectar la administración con la ciudadanía.
- LexNet permite la presentación telemática de demanda y escritos.
- Georreferenciación de los órganos, instituciones y recursos judiciales.
- Agenda de señalamientos online.



Archivo Digital de Galicia

- Puesta en marcha de la construcción del Archivo Digital de Galicia, piedra angular de la Administración, que permitirá eliminar progresivamente el papel y gestionar y conservar la documentación de la Administración y los fondos digitalizados del Patrimonio Documental de Galicia.



Ciudadanía Digital

CeMIT

- 98 aulas de formación digital gratuitas presentes en 92 ayuntamientos.
- Más de 39.000 usuarios y 130.000 horas de formación impartidas en 3 años.
- Nuevas iniciativas como Faite Dixit@I que ofrece formación en TIC que favorezcan el empleo y el emprendimiento.



Proyecto ABALAR

- Abalar llega ya a 531 centros de primaria y secundaria y más de 2.000 aulas equipadas con casi 50.000 alumnos.
- Más de 2.300 alumnos de 5º de primaria de 84 centros educativos iniciaron el curso con libros digitales gracias a la iniciativa e-Dixgal.
- Aplicación AbalarMobil: accesible para 14.000 familias.



Impulso de la economía del conocimiento



- Más de 130 proyectos se presentaron a la primera convocatoria de Galicia Open Future, centro de *crowdworking* de Telefónica en colaboración con la Xunta.
- Los 50 seleccionados recibirán una bolsa de 2.000 euros. Una vez superada la fase de formación, los tres mejores proyectos podrán optar a otra ayuda de 25.000 euros.
- El Centro Demostrador (CDTIC), lleva realizadas más de 180 actividades desde la puesta en marcha en 2011.

Infraestructuras de Telecomunicación

Plan de banda ancha

- Más del 97% de los gallegos pueden acceder a Internet de calidad.
- La mitad de los gallegos pueden conectarse a Internet mediante redes de 100 Mbps.

Voluntariado digital

- Proyecto solidario que pretende garantizar la inclusión digital. Cuenta con 340 voluntari@s y 78 entidades asociadas.
- Más de 4.300 personas beneficiadas.
- Peer Review de la Comisión Europea en 2014 como ejemplo de inclusión social a través de las TIC.



dades con la asistencia de más de 3.000 personas de 910 empresas. Además el mapaTIC ya recoge casi 617 soluciones tecnológicas de 274 proveedores.

Infraestructuras de telecomunicación

A finales de 2013 el Plan de Banda Ancha ha permitido avanzar en 2 frentes, por un lado dotar de cobertura a prácticamente la totalidad de la población: 97% a través de redes fijas o sin hilos y el 3% mediante satélite. En 2009 la cobertura

era de sólo el 70%. Por otra parte, la extensión de redes de nueva generación ha permitido que el 50% de los gallegos dispongan de cobertura de redes de 100 Mbps.

Después de la aprobación de la Ley 3/2013, de impulso y ordenación de las infraestructuras de telecomunicaciones de Galicia, este año el Consello de la Xunta ha aprobado el proyecto de Decreto para regular la inclusión de infraestructuras de telecomunicación en las carreteras del sector público autonómico.

Un año más, la Comunidad de Madrid mantiene su posición de liderazgo en el desarrollo de la Sociedad de la Información. Los indicadores de los últimos estudios oficiales reseñan que en ningún otro lugar de España hay tantas conexiones a Internet en los hogares, y en ninguna otra región los teléfonos inteligentes se han consolidado tanto como una herramienta cotidiana que permite al ciudadano disfrutar de las ventajas del mundo digital.

Pese a enfrentarse a una situación económica comprometida por la crisis, Madrid ha impulsado el uso de las TIC como oportunidad, motor económico, herramienta para el incremento de la competitividad de las empresas y, lo que es especialmente relevante, para mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, ahorrándoles tiempo y evitándoles innecesarios desplazamientos.

El incremento en el uso del comercio electrónico en la región es un ejemplo perfecto de que la recuperación económica llega con nuevas formas de intercambio comercial. Y en este terreno de las nuevas tecnologías el impulso del gobierno madrileño ha fomentado que muchas empresas hayan podido abrir, ampliar su negocio e incluso internacionalizarlo a través de Internet.

También, como se ha dicho, Madrid es líder en eAdministración, poniendo a disposición de los madrileños más de un millar de trámites telemáticos, que constituyen el 98% de los procedimientos ofrecidos a ciudadanos y empresas. Prácticamente todo lo que se puede hacer a través de la administración madrileña, se puede hacer desde casa.

14.1 La realidad digital de la Comunidad Autónoma en números

14.1.1 Ciudadanía

Los madrileños continúan avanzando en el desarrollo de la Sociedad de la Información, liderando el conjunto de las autonomías. Aunque el número de hogares madrileños que tienen acceso a Internet y banda ancha continúa aumentando (ya está en el 83,1%), el *smartphone* se consolida como dispositivo de acceso líder, sobre todo en combinación con la red 4G.

Los internautas madrileños hacen un uso activo de la Red, fundamentalmente para la consulta online de periódicos, noticias y revistas, compras, búsqueda de empleo, banca electrónica y concertación de citas médicas.

El grupo con mayor riesgo de exclusión digital, tanto en la Comunidad de Madrid como en España, sigue siendo el de las personas con discapacidad. Un segundo colectivo con muy alto riesgo de exclusión digital está constituido por las personas mayores de 55 años. La brecha de acceso a Internet por razones de género o renta baja también se mantiene.

14.1.2 Empresas

La penetración de las TIC en las empresas madrileñas se sitúa por encima de la media nacional.

El uso de las TIC por las empresas de menos de 10 empleados continúa en un excelente porcentaje. El 74,2% del total tiene acceso a Internet, en su mayoría a través de banda ancha. Aunque sólo el 29,2% dispone de página web para darse a conocer o suministrar sus productos o servicios.

Además de para ahorrar a sus ciudadanos trámites y desplazamientos, mejorando así su calidad de vida, el gobierno de la Comunidad de Madrid considera las TIC como una de las herramientas más potentes para el crecimiento económico y la mejora de la competitividad de las empresas. Es por ello que ha desplegado diversas actuaciones en este sentido: plataformas de apoyo para la creación de un negocio propio, ayudas a la formación en nuevas tecnologías aplicadas a la empresa y dirigidas a emprendedores, creación de páginas web, desarrollo del comercio electrónico, marketing, internacionalización, etc.

Las empresas de más de 10 empleados continúan avanzando a buen ritmo en el uso de las TIC. El 98,6% tiene acceso a Internet, todas ellas con acceso de banda ancha (100%); y un 76,3% cuenta con página web propia. Se consolida el uso de la Red para la consulta de información, banca electrónica, solicitud y seguimiento de pedidos y formación. Han tomado la iniciativa en el uso de redes sociales como canal de relación con los clientes (el 74,4% de las que usan las redes sociales) y empleados (36,3% de los que usan redes sociales).

14.1.3 Administración Electrónica

La Comunidad de Madrid es también líder en eAdministración en cuanto al índice de disponibilidad de servicios telemáticos, que constituyen el 98% de su cartera.

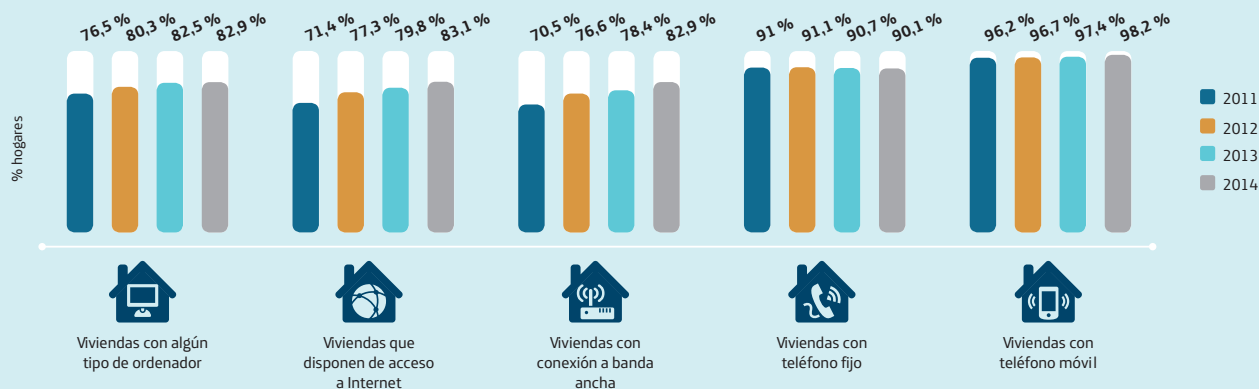
El uso que los ciudadanos madrileños hacen del canal telemático de la Comunidad de Madrid se concreta en que el 66,5% de los ciudadanos internautas afirma haber obtenido información de la Administración, el 53,4% haber descargado formularios y el 44,2% haber devuelto formularios cumplimentados vía Internet.

En el ámbito de las empresas, se mantiene la tendencia incremental en el acceso a los servicios electrónicos ofrecidos por las Administraciones Públicas (AA.PP). Así, el 91,5% interactuaron en los últimos meses con las AA.PP a través de Internet. El 80,4% afirma haber obtenido información de las Administraciones, el 80,8% haber descargado formularios y el 73% haber devuelto completo el formulario.

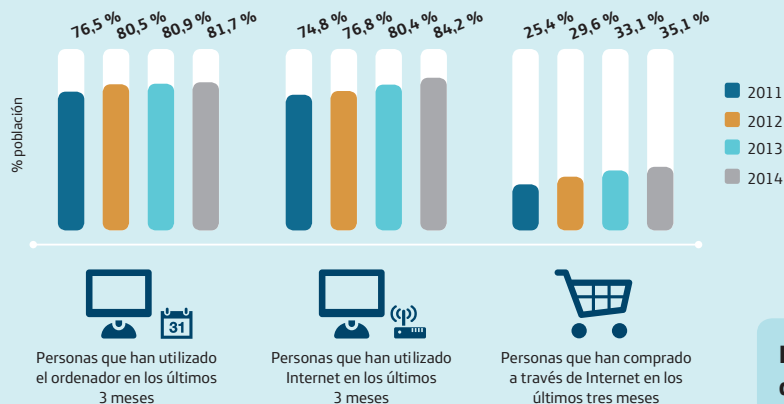
En cuanto a la interoperabilidad entre administraciones local, regional y estatal, la Comunidad de Madrid fue la primera región en implantar el registro virtual que suministra un punto de entrada único al ciudadano y conecta electrónicamente todas las administraciones. También impulsa la inte-

Comunidad de Madrid: realidad digital en números^[1]

Implantación de la Sociedad de la Información en la Comunidad de Madrid



Ciudadanos en la Sociedad de la Información



Las actividades que más realizan los internautas madrileños son: recibir o enviar correo electrónico (89,9%), buscar información sobre bienes y servicios (89,8%) y leer o descargar noticias (82,5%).

El 66,2% de los ciudadanos que se conecta a Internet participa en redes sociales.

Empresas en la Sociedad de la Información

Empresas de 10 o más empleados

El 98,6% de las empresas disponen de acceso a Internet.
El 100% de estas empresas acceden mediante conexiones de banda ancha.

La totalidad de las empresas con Internet en la Comunidad de Madrid cuentan con acceso a Internet de banda ancha fija y el 76,4% cuenta con conexiones de telefonía móvil de banda ancha (móviles 3G o 4G).

El mayor uso que se le da a Internet es para buscar información (97,9%) y servicios bancarios y financieros (87%).

El 76,3% de las empresas cuenta con conexión a Internet y página web.

La e-Administración en la Sociedad de la Información

El 71,2% de los ciudadanos ha interactuado con las AAPP o servicios públicos por Internet en el último año, el 66,5% para obtener información y el 44,2% ha enviado formularios cumplimentados, casi 8 puntos más que el año anterior.

El 91,5% de las empresas interactuaron con las AAPP a través de Internet.

Empresas de menos de 10 empleados

El 74,2% de las empresas dispone de acceso a Internet, tres puntos más que el año anterior. El 95% dispone de banda ancha fija y el 67,2% dispone de conexión de banda ancha móvil.

roperabilidad integrándose en la plataforma de intermediación para el intercambio de información entre AA.PP como ayuda a la tramitación.

De forma complementaria, y con la intención de estar más cerca de los madrileños, en comunicación directa con todos los habitantes de la región, prestando atención ciudadana e informando al momento de toda la actualidad, la Comunidad de Madrid ha desplegado perfiles sociales en las redes sociales de uso más extendido.

14.2 La realidad digital de la Comunidad a través de sus proyectos más relevantes

La Comunidad de Madrid ha dirigido el impulso de las nuevas tecnologías a ciudadanos y empresas, para que cada vez más madrileños puedan acceder a los beneficios de la Sociedad de la Información, de una forma segura y racional y facilitando a las empresas madrileñas la creación de nuevas oportunidades de negocio, ampliando mercados, mejorando la competitividad y productividad y en definitiva colaborando en el crecimiento económico de la región.

De acuerdo con las directrices europeas y nacionales por el desarrollo digital, la Comunidad de Madrid enmarca y dirige sus actuaciones en torno a los siguientes ejes estratégicos, en los que están enmarcados los principales proyectos:

14.2.1 Adecuación de los servicios públicos electrónicos a las necesidades de ciudadanos y empresas

La Comunidad de Madrid ofrece más de un millar de trámites telemáticos que constituyen el 98% de los procedimientos ofertados a ciudadanos y empresas. En los últimos años ha puesto en marcha 59 portales que permiten tramitar, entre otros, la solicitud de becas y ayudas educativas, la expedición de carnets como el de familia numerosa, la solicitud de ayuda económica para el emprendimiento, la cita con el médico o la autorización de actividad para cualquier negocio.

Con el objetivo de dar respuesta a los madrileños sobre necesidades específicas, ha desplegado soluciones en materias de especial interés, apostando por el uso masivo que los madrileños hacen del canal móvil y los teléfonos inteligentes.

El Portal de Salud, sitio de referencia en madrid.org para temas sanitarios, ha incorporado varios servicios online hacia el ciudadano entre los que destacan: la Receta Electrónica, que permite consultar fechas en las que estará disponible @receta en su farmacia y centro de salud; Tarjeta Sanitaria, que facilita la gestión los datos de contacto y la consulta de la aportación farmacéutica; Libre Elección, que proporciona la asignación de enfermera, médico de atención primaria,

hospital y especialista; y Buscador de Centros. El siguiente paso sobre el que se está trabajando, para adecuar completamente los servicios sanitarios al ciudadano, es la Carpeta Virtual Sanitaria, que le permitirá la gestión de sus informes clínicos, de la información clínica, así como la cumplimentación de datos sobre el seguimiento en tiempo real de diversos parámetros relacionados con su salud. El primer paso de la carpeta lo ha constituido el despliegue realizado de la Historia clínica Digital, que permite ya hoy día al ciudadano y a los médicos a los que autorice a consultar cualquier informe personal elaborado en cualquier centro del Sistema Nacional de Salud.

Dentro del proceso de modernización de la Justicia, soportado por la implantación del nuevo sistema de información lusMadrid en los diversos Órdenes y Juzgados, se ha puesto a disposición de ciudadanos y profesionales el Portal de Justicia. Los ciudadanos pueden realizar de forma telemática entre otros, gestiones relacionadas con matrimonio y nacionalidad; trámites para la asistencia jurídica gratuita; y obtención de información sobre localización y horario de cualquiera de los organismos judiciales. El portal proporciona a los diversos profesionales acceso telemático a algunos servicios proporcionados por lusMadrid.

Teniendo en cuenta el uso masivo de los teléfonos inteligentes por parte de los ciudadanos, y las facilidades que este dispositivo proporciona en cuanto a la relación online, se han desplegado en todas las plataformas aplicaciones como la Cita Previa en Atención Primaria y Especializada o My112, una aplicación de geolocalización que incluso sin acceso a Internet permite al ciudadano enviar su posicionamiento al 112 para un posible rescate, ambas con una gran aceptación por parte de los ciudadanos.

El canal móvil se ha utilizado también para ofrecer a los jóvenes una aplicación que refuerza las ventajas del Carné Joven y potencia la formación en idiomas, deporte y cultura.

Los teléfonos inteligentes también se han utilizado para acercar a los madrileños diversas facetas del transporte en la región: desde una aplicación móvil para evitar el vandalismo en paradas de transporte hasta una app que permite conocer el saldo y puntos de recarga de la tarjeta de transporte. Se trabaja para que desde el móvil pueda procederse al prepagado de la tarjeta, o que el dispositivo sustituya a la propia tarjeta, siendo reconocido en los tornos, gracias a la tecnología NFC.

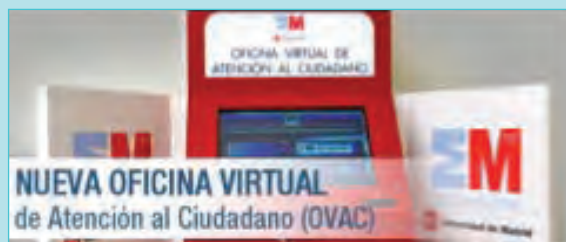
Las Oficinas Virtuales de Atención al Ciudadano (OVAC) completan este conjunto de recursos que la Comunidad de Madrid pone a disposición de los ciudadanos y las empresas con el fin de adecuar los servicios públicos electrónicos a sus necesidades. Se trata de 65 quioscos que posibilitan acceder a cualquier información relativa a servicios y prestaciones, tanto de la Comunidad de Madrid como de otras Administraciones, e incluso permiten la tramitación telemática de los mismos utilizando un certificado digital.

Comunidad de Madrid: realidad digital a través de sus proyectos más relevantes

Racionalización y simplificación de la gestión administrativa a través de la utilización de las TIC

En su camino hacia la "Administración sin papeles" y con el objetivo de alcanzar el máximo nivel de extensión a la automatización e informatización de su gestión administrativa, la Comunidad de Madrid trabaja en la digitalización de la documentación presentada por ciudadanos en los registros de entrada de la Comunidad, racionalización de la impresión, archivo electrónico regional y la mecanización de la gestión administrativa, que tiene por objetivo el máximo nivel de automatización e informatización de la gestión administrativa en la Comunidad.

Oficinas Virtuales de Atención al Ciudadano (OVAC)



Las Oficinas Virtuales son quioscos digitales que permiten, sin necesidad de realizar esperas innecesarias, consultar cualquier información relacionada con trámites, prestaciones y servicios de la Comunidad de Madrid o de otras Administraciones, así como presentar solicitudes telemáticas ante la Administración regional mediante el uso de certificado electrónico en tarjeta. La primera se instaló en julio de 2013 y actualmente existen 65 en toda la región.

eBiblio Madrid



Un ejemplo de colaboración con otras Administraciones en materia TIC es la App eBiblio, desarrollada por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y personalizada por la Comunidad de Madrid, que permite a los madrileños acceder al préstamo de libros electrónicos.



Campaña The Phonbies



La Comunidad de Madrid ha lanzado en 2014 una campaña llamada The Phonbies, en colaboración con Protégeles, destinada a fomentar el uso racional de la tecnología entre los jóvenes y prevenir adicciones, en su afán de fomentar el uso de las nuevas tecnologías de una forma segura y racional.
www.thephonbies.com



Las OVAC se encuentran distribuidas por todo el territorio de la región, en concreto en las Oficinas de Atención al Ciudadano, en las Oficinas Conjuntas de Atención al Ciudadano situadas en más de treinta municipios y en los Hospitales de la Red Pública de la Comunidad de Madrid. Próximamente se podrán utilizar estos dispositivos también en diversas las Bibliotecas Públicas.

14.2.2 Colaboración con otras administraciones, como refuerzo a la eficiencia administrativa y mejora del servicio a la sociedad

La Comunidad de Madrid mantiene la prioridad por avanzar en el intercambio de información de ciudadanos entre administraciones a través de los Servicios de Intermediación, de la Interconexión de Registros desplegados por la AGE o de Emprende en 3. Estas actividades facilitan que los ciudadanos y empresas madrileñas utilicen cualquier registro de la región para iniciar gestiones con AA.PP a cualquier nivel; que no tengan que aportar certificados en poder de una Administración Pública para realizar sus gestiones con otra; y que las comunicaciones entre AA.PP sean online reduciendo tiempos de tramitación, valijas y avanzando en el objetivo de papel 0.

En colaboración con la Federación Madrileña de Municipios, proporciona acceso a la Red SARA y a los Servicios de Intermediación, portales y sedes electrónicas y otros sistemas de gestión interna a las entidades locales de menor tamaño.

Otro ejemplo de éxito basado en la colaboración es la puesta a disposición de los ciudadanos la app eBiblio, desarrollada por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y personalizada por la Comunidad de Madrid, y que permite a los madrileños acceder al préstamo de libros electrónicos.

14.2.3 Racionalización y simplificación de la gestión administrativa a través de la utilización de las TIC

En este contexto, la Comunidad de Madrid contempla actuaciones determinadas hacia el ahorro y el uso inteligente de las TIC, tales como la "Administración sin papeles", con la que se avanzará en la digitalización de la documentación presentada por ciudadanos en los registros de entrada de la Comunidad, racionalización de la impresión, archivo electrónico regional y la mecanización de la gestión administrativa, que tiene por objetivo alcanzar el máximo nivel de extensión a la automatización e informatización de la gestión administrativa de la Comunidad de Madrid, aplicando principios de eficacia y homogeneización en la disposición de Sistemas de Información, y el alineamiento con los servicios electrónicos al ciudadano.

14.2.4 Colaboración activa en el desarrollo económico de la región

Comprometida y responsable con la situación actual, la Comunidad de Madrid trabaja en diversas actuaciones para facilitar el desarrollo económico de la región, considerando todos sus actores.

Así, ha puesto a disposición de los madrileños el Portal de Intermediación Laboral, que sirve de instrumento electrónico para facilitar el acercamiento entre empresas y ciudadanos que buscan trabajo en la región. Explora el eje de la captación de capital mediante contenidos y espacios de difusión y colaboración, destacando especialmente el sitio web Invest in Madrid y el Portal de Suelo.

La iniciativa Impulsa a un emprendedor, a través de una plataforma digital, permite a las empresas poner a disposición de los emprendedores recursos infrutilizados como vehículos, espacios publicitarios, locales, almacenes, oficinas, Carteras de clientes o equipos industriales, mientras que las empresas que ofrecen estos servicios tendrán la oportunidad de participar en los nuevos negocios sin coste adicional.

También merece la pena destacar el despliegue del Portal de Comercio de la Comunidad, una herramienta referente en la difusión y la promoción del comercio electrónico entre las PYMEs de la región y que les permite ofrecer sus servicios y productos a través del mundo digital, internacionalizando el target de mercado, reduciendo costes y tiempos de establecimiento del canal de venta.

Con el objetivo de impulsar los diferentes tipos de turismo en la región, se han desplegado varias aplicaciones sobre las diferentes plataformas móviles. Cabe destacar "Guía Madrid 5D", que recoge de forma visual e intuitiva los principales recursos y programas turísticos de la región; "Orni Vías", que ofrece a los madrileños 30 rutas ornitológicas guiadas sobre las vías pecuarias.

También el canal móvil ha permitido poner a disposición de los ciudadanos aplicaciones que facilitan la dinamización del comercio en la región: "Compras Madrid" acerca inicialmente a los madrileños los servicios y productos de más de 1.200 comercios ubicados en 24 municipios de la región.

14.2.5 Ampliación de la oferta de servicios y trámites telemáticos hacia sus proveedores

Dirigido a las potenciales empresas proveedoras, la Comunidad de Madrid ha complementado el Portal de Contratación con un servicio piloto para Subastas Electrónicas, que permitirá reducir tiempos de gestión, conseguir los mejores precios del mercado y asegurar la transparencia.

Ha habilitado el canal telemático para el despliegue del mecanismo extraordinario de financiación puesto en marcha

por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas para el pago a proveedores.

Conforme a los recientes requerimientos del marco legal, la Comunidad de Madrid avanzará durante los próximos meses la disposición de servicios de facturación electrónica dirigidos a empresas proveedoras de esta Comunidad.

14.2.6 Fomento del uso de la tecnología

La Comunidad de Madrid fomenta el uso de las nuevas tecnologías con el objetivo de que cada vez más madrileños puedan acceder a los beneficios de la Sociedad de la Información, de una forma segura y racional. La campaña The Phonbies en colaboración con Protégeles, muestra a los jóvenes cómo hacer uso de las nuevas tecnologías de una forma racional y segura, informando de los riesgos de la adicción u otros tipos de amenazas. La iniciativa, como expresión del compromiso de la Comunidad de Madrid con la utilización responsable de estas tecnologías por parte de los menores, se compone de diversas actuaciones, entre las que destacan la campaña publicitaria en diversos soportes que se puso en marcha con motivo de su lanzamiento, la recogida de toda la información necesaria sobre esta materia en la página www.madrid.org, la impartición de acciones formativas en polideportivos pú-

blicos durante el verano para facilitar la comunicación con los destinatarios principales de este servicio, así como el desarrollo de sesiones informativas en 50 centros educativos de la región a partir del comienzo del curso escolar.

Dentro de las actividades del Aula Permanente de Consumo, profesionales del consumo han difundido los mecanismos de protección en las compras online.

Facilitar la capacitación a los madrileños es otro de los objetivos claves de la Comunidad de Madrid introduciendo las TIC en el proceso de aprendizaje. Muestra de ello es la reciente propuesta de inclusión de una nueva asignatura que permitirá que los alumnos madrileños terminen la Educación Secundaria Obligatoria sabiendo programar: hacer una página web, diseñar una app de móvil, un juego de ordenador, manejar la impresión de 3D y adquirir conocimientos de robótica. Así, aprenderán no sólo a usar la tecnología, sino a crearla.

De forma complementaria, la Comunidad impulsa el uso de las TIC en la empresa como principal herramienta para la mejora de la competitividad. Muestra de ello son los servicios ofrecidos desde los portales lidera, emprende o comercio electrónico o diversos convenios para fomentar las TIC en las PYMEs entre los que destaca el firmado con la Cámara de Comercio, PYME Digital y los orientados al comercio electrónico.

El Gobierno Regional, desde el año 2002, desarrolla una política de impulso y desarrollo de la Sociedad de la Información. Durante 2013 los nuevos proyectos han tenido como objetivo fomentar aquellas áreas en las que la Región de Murcia presenta mayor potencial en un futuro próximo.

15.1 La realidad digital de la Comunidad Autónoma en números

15.1.1 Ciudadanía

Durante el año 2014, en la Región de Murcia, continúa la tendencia predominante de los años anteriores.

Los altos valores de la telefonía móvil se mantienen, alcanzando el porcentaje del 96,9% de las viviendas en las que existe un teléfono móvil, frente a la telefonía fija que es utilizada en el 58,5% de las mismas.

En cuanto al acceso a Internet y la conexión de banda ancha, la tendencia se mantiene al alza con un incremento en 2014 superior a los que se han producido en años anteriores.

El número de viviendas con algún tipo de ordenador y el uso del mismo en los tres últimos meses ha aumentado ligeramente en 2014.

El acceso a Internet presenta los siguientes resultados:

- El número de ciudadanos que ha accedido a Internet en los últimos tres meses sube, alcanzando el 73%. De estos, el 67,2% ha participado en redes sociales.
- El servicio de compra electrónica, a través de Internet, ha llegado al 25,8% de ciudadanos de la Región, experimentando una subida de más de 8 puntos en el último año.

15.1.2 Empresas

El 66,5% de las empresas de menos de 10 empleados en la Región de Murcia disponen de acceso a Internet, valor que ha experimentado un crecimiento de 6,2 puntos, siendo el 67,4% de estas conexiones con banda ancha móvil.

En relación al uso de la banda ancha móvil en empresas de menos de 10 empleados, es muy significativo el incremento que se ha producido de forma generalizada año tras año desde el 2009 y que se ha visto reforzado durante este periodo pasando de un 60% en el periodo 2012-13 a un 67,4% en 2013-2014.

En la pequeña empresa, durante el periodo 2009 al 2013-14, se ha mantenido prácticamente estable el número de empresas que disponían de página web, alcanzando el 23,6% de las mismas.

Los valores anteriores aumentan si observamos las empresas de la Región de Murcia que tienen más de 10 empleados. Prácticamente la totalidad de las mismas disponen de

conexión a Internet, un 99,6% y además, en todas ellas, hay una conexión de banda ancha fija. En este tipo de empresa, es significativo que el 80,5% de las mismas accedan ya a Internet a través del banda ancha móvil.

El mayor uso que se le da a Internet, por parte de las empresas de más de 10 empleados, es buscar información (98,7%) y servicios bancarios y financieros (90,3%) que se mantienen estables prácticamente desde el 2009.

Este uso de Internet se complementa con la utilización, por parte del 21,5% de las empresas, de las redes sociales para desarrollar la imagen corporativa.

15.1.3 Administración Electrónica

El uso de la Administración electrónica por las empresas de la Región de Murcia está mucho más generalizado que el que se realiza por parte de los ciudadanos a título personal.

En enero del 2014, según la misma fuente, el 91,8% de las empresas murcianas interactuaron con la Administración a través de Internet, el 80,2% de las que tienen Internet ha obtenido información de las webs de la Administración, el 61,7% ha devuelto impresos cumplimentados a través de la web y el 66,6% ha tramitado su declaración de impuestos de forma electrónica sin necesidad de ningún trámite adicional, valores todos ellos similares a los de 2013.

15.2 La realidad digital de la Comunidad a través de sus proyectos más relevantes

15.2.1 Región de Murcia Digital

Creación de contenidos digitales multimedia para los canales de Historia, Patrimonio y Naturaleza del portal regional www.regmurcia.com.

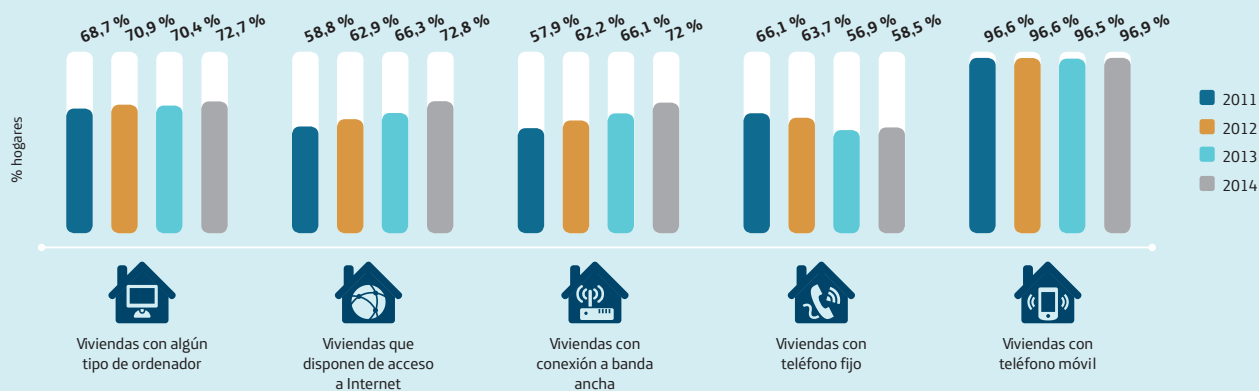
Se han desarrollado audiovisuales de carácter didáctico para dar a conocer fragmentos de la historia y patrimonio de la Región de Murcia, entre los que destacan "La Cueva Negra" o "Carthago Nova", seleccionado como finalista en la categoría de "Mejor película de animación" en la 26ª edición de los Premios Goya. Los trabajos más destacados se han editado en DVD para su distribución.

En 2013, otros trabajos más relevantes han sido:

- Región de Murcia Inédita II: segunda parte de la serie que descubre los aspectos menos conocidos del patrimonio natural y cultural regional.
- Catedral de Murcia Interactiva: trabajo que permite visitar con un gran nivel de detalle la Catedral de Murcia a través de fotografías de altísima resolución.

Región de Murcia: realidad digital en números^[1]

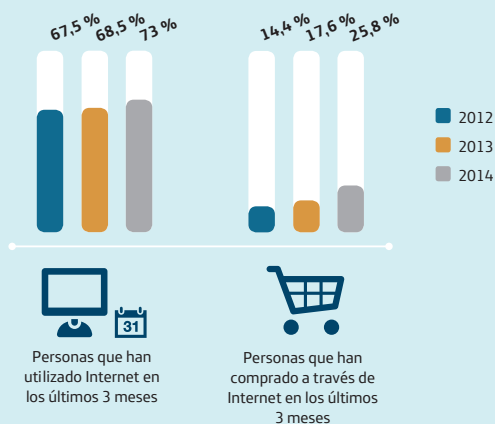
Implantación de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia



Ciudadanos en la Sociedad de la Información

El **67,2%** de las personas que ha usado Internet en los últimos 3 meses, ha participado en redes sociales.

El **25,8%** de ciudadanos ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses.



La Administración en la Sociedad de la Información

El **54,5%** de los ciudadanos ha obtenido información de las webs de la Administración y el **29,2%** ha enviado formularios cumplimentados

El **91,8%** de las empresas interactuaron con la Administración a través de Internet. El **66,6%** declara impuestos de forma electrónica sin necesidad de realizar ningún otro trámite en papel.

Empresas en la Sociedad de la Información

Empresas de menos de 10 empleados

El **66,5%** de las empresas disponen de acceso a Internet. El **91,9%** es de banda ancha.

El **23,6%** de las empresas que disponen de acceso a Internet tienen página web.

El **67,4%** de las empresas con conexión a Internet disponen de accesos de banda ancha móvil.

Empresas de 10 o más empleados

El **99,6%** de las empresas disponen de acceso a Internet. El **100%** es de banda ancha.

El **80,5%** de las empresas con acceso a Internet dispone de conexión de banda ancha móvil.

El **28,2%** de las empresas utiliza las redes sociales como herramienta corporativa.

El mayor uso que se le da a Internet es para buscar información (**98,7%**) y servicios bancarios y financieros (**90,3%**).

El **21,1%** de las empresas proporcionaron actividades formativas en TIC a sus empleados.

15.2.2 Carmesí

Digitalización y catalogación de documentos medievales y antiguos custodiados en los archivos regionales. Accesibles desde www.regmurcia.com/carmesi.

Desde 2005 se han digitalizado 815.537 imágenes: documentos medievales, Actas Capitulares de los siglos ^{xvi}, ^{xvii} y ^{xviii}, fotografías antiguas, prensa local (^{xix})...

En el último año se ha procedido a la digitalización de 27.700 páginas de actas capitulares del siglo ^{xviii} de Cartagena y a la inclusión de todos los documentos de CARMESÍ en Europeana, la biblioteca digital europea.

15.2.3 Formacarm

La plataforma de eFormación "form@carm" (www.formacarm.es) dispone de una extensa oferta autoformativa on-line cuyos destinatarios son todos los ciudadanos de la Región. Se presta especial atención al desarrollo de cursos en materias relacionadas con las tecnologías de la información y las comunicaciones, aunque también en las áreas de idiomas y habilidades profesionales.

En 2013 se alcanzaron los 40.000 alumnos que generaron un total de 67.600 matrículas en alguno de los 68 cursos disponibles.

15.2.4 Cecarm

Conjunto de servicios online y talleres presenciales para PYMEs, ciudadanos y emprendedores, relacionados con los

múltiples aspectos (legales, tecnológicos, comerciales, etc.) del negocio electrónico. La gran mayoría de los servicios se dan desde el portal principal www.cecarm.es, entre los que destaca "Murcia Comercial", directorio de empresas regionales que realizan comercio electrónico, y el "Sello de Confianza CECARM", que distingue a las empresas que cumplen una serie de condiciones de información, seguridad y confianza a los usuarios de su página web.

Los servicios de la web se refuerzan con charlas y talleres presenciales. En el año 2013 se han celebrado 26 talleres en diversos municipios, con una asistencia acumulada de casi 2.000 personas.

15.2.5 El proyecto Enseñanza XXI

Este proyecto impulsa la incorporación plena del uso de libros digitales y contenidos de Internet como medio para enseñar al alumno de la ESO. Toda la actividad del centro y del docente es la misma que hasta ahora, lo que cambia es que el alumno y el profesor no van a llevar libro en formato papel y lo cambian por un equipo (portátil o tableta) con libros en formato digital.

El proyecto tiene muchas ventajas para el alumno, el profesor, las familias y el centro: el uso de las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para aprender, un coste menor a largo plazo, un menor peso en la mochila, un compromiso con el medio ambiente y un impulso a la competencia digital de toda la comunidad educativa.

Para el curso 2013/2014 el proyecto se inicia en 25 centros de la Región, con más de 1.200 alumnos matriculados.

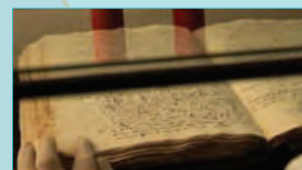
Región de Murcia: realidad digital a través de sus proyectos más relevantes^[1]

Región de Murcia Digital



Creación de contenidos digitales multimedia para los canales de Historia, Patrimonio y Naturaleza del portal regional www.regmurcia.com
Los proyectos más relevantes de 2013 han sido:

- Región de Murcia inédita II.
- Catedral de Murcia interactiva.



Proyecto Carmesí



Digitalización y catalogación de documentos medievales y antiguos custodiados en los archivos regionales.

Proyecto Enseñanza XXI



Impulsa la incorporación plena del uso de libros digitales y contenidos de Internet como medio para enseñar al alumno de la ESO.

CECARM



Conjunto de servicios online y talleres presenciales para PYMEs, ciudadanos y emprendedores, relacionados con los múltiples aspectos (legales, tecnológicos, comerciales, etc.) del negocio electrónico.

form@carm



Plataforma de eFormación (www.formacarm.es) dispone de una extensa oferta autoformativa online cuyos destinatarios son todos los ciudadanos de la Región.



Capítulo elaborado por la Dirección General de Política Económica y Empresarial - Sección de Promoción de la Sociedad de la Información, con la colaboración del Servicio de Organización y Modernización de la Dirección General de Función Pública.

16.1 La realidad digital de la Comunidad Autónoma en números

16.1.1 Ciudadanía

De acuerdo con la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de TIC en Hogares 2014, el 76% de los hogares navarros dispone de conexión a Internet. Esto supone un incremento de 4,5 puntos sobre el porcentaje de viviendas conectadas del año anterior. La práctica totalidad de éstas tiene conexión de banda ancha.

El porcentaje de ciudadanos que han utilizado Internet en los últimos 3 meses es del 76,5%, 4,4% por encima del año anterior.

Más de la mitad (55%) lo utiliza para participar en redes sociales. Un 30,4% de los ciudadanos ha realizado compras a través de Internet, 7% más que el año anterior.

De las personas que han accedido a Internet, un 78,3% lo ha hecho mediante dispositivos móviles, lo que supone un incremento de 13,6% respecto del año anterior. Destacan los teléfonos móviles, que han sido utilizados por un 73,9% de los ciudadanos, seguidos de los ordenadores portátiles con un 38,8%.

16.1.2 Empresas

En el ámbito de las empresas de más de 10 trabajadores, el 98,9%, porcentaje muy similar al del año anterior, dispone de conexión a Internet. El 100% de ellas tiene conexión de banda ancha, ya sea fija o móvil.

La banda ancha fija está estabilizada y alcanza el 97,2%, mientras que la banda ancha móvil ha experimentado un incremento con respecto al año anterior. Cabe destacar el acceso mediante teléfonos móviles que, al igual que en el ámbito de la ciudadanía, ha crecido. Está disponible en el 76,1 % de las empresas, con un incremento respecto del año anterior del 7,1%.

El 79,1% de las empresas tiene página web. Continúa la tendencia de crecimiento de años anteriores, en este caso del 6,5% sobre el año anterior.

Como principales usos que las empresas hacen de Internet, sin presentar cambios significativos respecto a años anteriores, cabe reseñar los siguientes:

- Casi todas las empresas (98,2%) lo emplean para buscar información.

- Un 92,6% hace uso de la banca electrónica.
- Es empleado como fuente de información sobre el mercado en un 54,7%.
- El 51,8% lo utiliza para obtener servicios de postventa y preventa.

De la misma forma, el uso de la firma electrónica en sus operaciones está estabilizado en torno al 70%.

Lo que sí representa una novedad es el incremento significativo en el uso de las redes sociales, utilizadas por el 27,3% de las empresas. De ellas, el 76,9% las utiliza para desarrollar la imagen de la empresa, el 56,7% para el intercambio de información con clientes y el 24% para la selección de personal.

En las empresas de menor tamaño, aquellas con menos de 10 trabajadores, el porcentaje de conectadas es del 62,2 %, presentando las mismas tendencias señaladas en las empresas de mayor tamaño y la ciudadanía. La banda ancha fija se mantiene en el 96% de las empresas conectadas, mientras que la banda ancha móvil crece 18,9 puntos porcentuales, hasta alcanzar el 71,1%.

El porcentaje de empresas de menos de 10 trabajadores con página web es del 29,5%, con un crecimiento sostenido pero moderado sobre los años anteriores.

16.1.3 Administración Electrónica

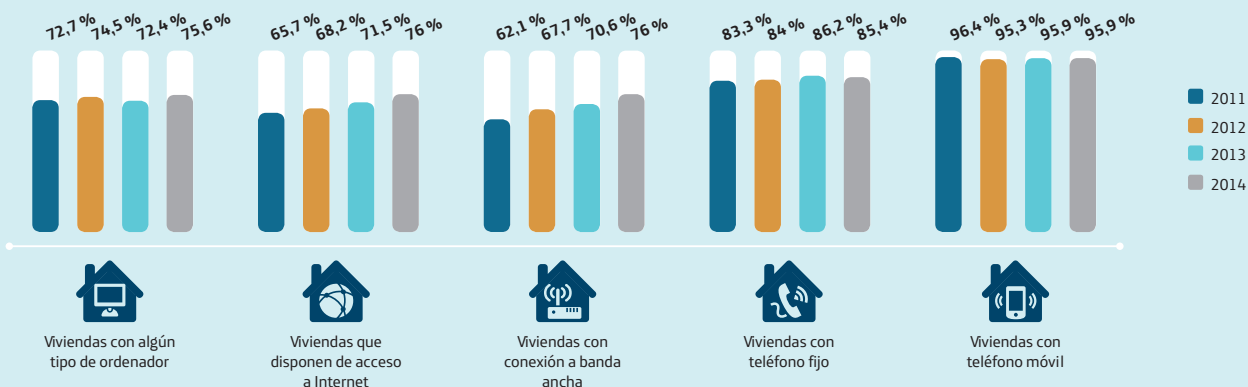
El 65,6% de los ciudadanos ha contactado o interactuado por Internet con las administraciones públicas. El principal motivo sigue siendo la búsqueda de información, con un 62,6% y un incremento de 5,3 puntos porcentuales sobre el año anterior. Le sigue, con un 40,3% y un incremento de 4,4 puntos porcentuales, la descarga de formularios. Pero cuando la interacción con la administración consiste en el envío de formularios ya cumplimentados, el porcentaje baja al 25%, porcentaje incluso ligeramente inferior al del año anterior. Esto pone de manifiesto la conveniencia de seguir informando a los ciudadanos sobre las vías telemáticas de presentación de documentación y promover su utilización.

Sin embargo, la utilización de la administración electrónica está más consolidada entre las empresas, con un 87,7% de las mismas. Igualmente, la emplean de forma más intensiva para la búsqueda de información (76,6%) y para conseguir impresos y formularios (78,4%). Estos porcentajes son similares a los de años anteriores.

A diferencia de los ciudadanos, en el ámbito empresarial encontramos también unos porcentajes significativamente mayores en el uso de la administración electrónica para la presentación de impresos cumplimentados, con un 69% de las empresas. También es destacable la presentación telemática de declaraciones de impuestos y contribuciones a la Seguridad Social, con unos porcentajes respectivos del 77,9% y 57,7%.

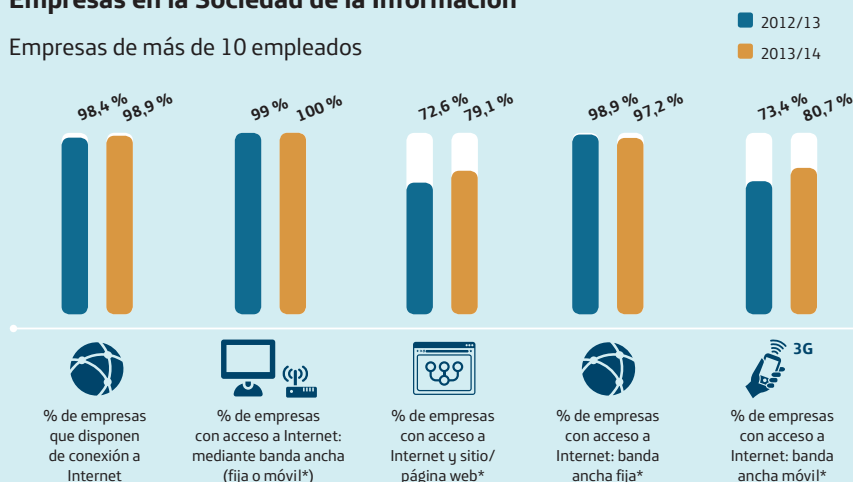
Comunidad Foral de Navarra: realidad digital en números^[1]

Implantación de la Sociedad de la Información en la Comunidad Foral de Navarra



Empresas en la Sociedad de la Información

Empresas de más de 10 empleados



Empresas de menos de 10 empleados

El **62,2%** de las empresas disponen de conexión a Internet y el **96%** de las conexiones es banda ancha fija.

El **71,1%** de las empresas con Internet disponen de banda ancha móvil, 189 puntos más que el año anterior.

El **29,5%** de empresas con Internet disponen de página web.

* Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.

La Administración en la Sociedad de la Información

El **65,6%** de los ciudadanos ha contactado o interactuado por Internet con las administraciones públicas. El **62,6%** de los ciudadanos ha obtenido información de las webs de la Administración y el **25%** ha enviado formularios cumplimentados.

El **87,7%** de las empresas ha interactuado a través de Internet con la Administración.

El **76,6%** de las empresas con Internet ha obtenido información de las páginas web de la Administración y el **78,4%** ha obtenido impresos y formularios.

El **77,9%** de las empresas con Internet declaran impuestos de forma electrónica y el **57,7%** declara contribuciones a la Seguridad Social.

Ciudadanos en la Sociedad de la Información

El **76,5%** de los ciudadanos se ha conectado a Internet en los últimos tres meses.

El **55%** de los ciudadanos que se conecta a Internet participa en redes sociales y el **30,4%** realiza compras por Internet.

16.2 La realidad digital de la Comunidad a través de sus proyectos más relevantes

En el año anterior se finalizó la elaboración de la Agenda Digital de Navarra 2013-2016, que comprende 5 ejes estratégicos:

- Despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones y creación de un entorno habilitador.
- Fomento de un sector TIC innovador.
- Mejora de la competitividad de las empresas a través de las TIC.
- Desarrollo de las capacidades digitales de los ciudadanos.
- Impulso de una Administración eficiente y colaborativa.

A pesar de que no se han podido desarrollar todas las acciones previstas que están dirigidas a las empresas y ciudadanía, se ha trabajado en la elaboración de la convocatoria de Fomento de la Empresa Digital de Navarra, mediante la que se pretende favorecer la incorporación de TIC por las microempresas, así como el desarrollo de proyectos innovadores de colaboración entre empresas usuarias y empresas del sector TIC.

Por otra parte, también se ha previsto la actualización de los materiales didácticos utilizados en el programa “Acércate a las TIC”, dirigido a colectivos con mayor riesgo de exclusión digital.

Así mismo, se apoyará la continuidad de las acciones formativas mediante la cesión de los equipos informáticos de las denominadas “Aulas móviles”, a través de Acuerdos de Colaboración con las entidades que actuaban como colaboradoras en el programa.

Dentro del periodo 2015-2017 se tiene previsto desarrollar el despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones para el acceso a banda ancha.

Nuestra apuesta enfocada a la especialización en sectores estratégicos (RIS3) contempla iniciativas y proyectos transversales, los cuales permitirán mejorar tanto nuestra calidad

de vida como la competitividad de nuestras empresas, facilitando a su vez el desarrollo tecnológico de procesos, productos y servicios con alto valor añadido.

En este contexto consideramos esencial contar con un acceso a Internet rápido y ultrarrápido que permita no tener restricciones en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), las cuales juegan un papel muy importante en el modelo de desarrollo económico de nuestra sociedad, facilitando la creación de empleo y el crecimiento de nuestra región.

La aplicación eficiente de tecnologías digitales en sectores estratégicos como el energético, sanitario o industrial son clave para el futuro de la Comunidad. Por consiguiente debemos optimizar los recursos públicos y privados coordinando mejor las iniciativas para desarrollar un entorno atractivo de inversión que ponga en valor nuestras infraestructuras y la capacidad que nos ofrecerá para innovar.

El despliegue de nuevas infraestructuras de acceso fijo y móvil a la banda ancha rápido y ultrarrápido, junto con el fomento del uso intensivo y eficiente de las mismas, es una de las prioridades a corto plazo.

En el marco del acuerdo alcanzado para la reactivación de la economía y el empleo cabe destacar el plan Navarra2020, el cual tiene como objetivo desplegar la infraestructura necesaria para permitir acceder a servicios digitales a velocidades mínimas de 30 Mb en todo el territorio, contemplando tanto tecnologías fijas como móviles (fibra óptica como accesos en 4G).

Las principales líneas de actuación a considerar son dos. Por una parte, los instrumentos de financiación y cofinanciación para la extensión de la cobertura de banda ancha a través de diferentes convocatorias de apoyo público a los operadores para la inversión en proyectos de despliegue de redes de alta velocidad en aquellas zonas en las que no existe oferta y en las que no esté prevista en el corto plazo, priorizando en este sentido las zonas industriales existentes. Por otra parte es fundamental simplificar los trámites y requisitos para el despliegue de redes móviles.

Comunidad Foral de Navarra: realidad digital a través de sus proyectos más relevantes^[1]

Agenda digital Navarra 2013-2016

Comprende 5 ejes estratégicos:

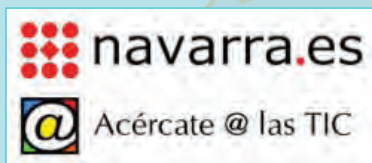
- Despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones y creación de un entorno habilitador.
- Fomento de un sector TIC innovador.
- Mejora de la competitividad de las empresas a través de las TIC.
- Desarrollo de las capacidades digitales de los ciudadanos.
- Impulso de una Administración eficiente y colaborativa.

Fomento de la Empresa Digital de Navarra

Convocatoria mediante la que se pretende favorecer la incorporación de TIC por las microempresas, así como el desarrollo de proyectos innovadores de colaboración entre empresas usuarias y empresas del sector TIC.

Programa "Acércate a las TIC"

Dirigido a colectivos con mayor riesgo de exclusión social.



Aulas móviles



Continuidad de las acciones formativas mediante la cesión de los equipos informáticos de las denominadas "Aulas móviles", a través de Acuerdos de Colaboración con las entidades que actuaban como colaboradoras en el programa.

Plan Navarra2020

Tiene como objetivo desplegar la infraestructura necesaria para permitir acceder a servicios digitales a velocidades mínimas de 30 Mb en todo el territorio, contemplando tanto tecnologías fijas como móviles (fibra óptica como accesos en 4 y 5G).



Las tecnologías de la información y las comunicaciones son una herramienta indispensable para mejorar el bienestar de los ciudadanos, la productividad y competitividad de la economía. La Rioja quiere aprovechar las oportunidades que nos ofrecen las nuevas tecnologías.

17.1 La realidad digital de la Comunidad Autónoma en números

17.1.1 Ciudadanía

La Sociedad de la Información ha continuado un año más creciendo entre los ciudadanos y hogares riojanos. En 2014 ha destacado el incremento en el número de viviendas que cuentan con conexión a Internet, 7 de cada 10, aumentando la penetración 5,2 puntos porcentuales respecto a 2013. De la misma manera las que tienen conexión de banda ancha también han crecido en 2014, alcanzando el 68,5%. En 2014 se ha producido un repunte en el número de hogares que cuenta con telefonía fija instalada, superando de nuevo el 75%, concretamente un 76,8%. Finalmente el porcentaje de viviendas que cuenta con telefonía móvil no ha experimentado ningún cambio significativo en 2014, situándose en el 96,6%, por encima de la media nacional.

El número de internautas riojanos ha experimentado un crecimiento destacado, pasando del 71% en 2013 al 75,7% en 2014. Por tanto 3 de cada 4 riojanos hace un uso regular de Internet. Otro indicador que muestra la evolución positiva de la Sociedad de la Información en La Rioja es el comercio electrónico entre los ciudadanos. El 27,8% declara haber comprado por Internet en los últimos 3 meses, 5,8 puntos porcentuales más que en 2013.

17.1.2 Empresas

La Sociedad de la Información también progresa entre las empresas riojanas. El 98,3% de las empresas de más de 10 empleados cuenta con conexión a Internet, de las que el 100% son de banda ancha fija o móvil. En el ámbito de las tecnologías de acceso a Internet, merece la pena destacar el gran crecimiento de la banda ancha móvil en las PYMES y grandes empresas riojanas. Esta tecnología ha pasado de ser utilizada en 2013 en el 66,9% de las empresas al 80% en 2014.

Entre los principales usos del acceso a Internet continúan destacando la búsqueda de información (97,9%), obtención de servicios bancarios y financieros (95,3%) y como plataforma de comunicación (91,8%).

Uno de los servicios de Internet que más ha crecido en 2014 es el de las redes sociales. En 2014 el 32,3% de las empresas las utilizan como herramienta de trabajo, 11,6 puntos porcentuales más que en 2013.

En cuanto a las microempresas riojanas (menos de 10 empleados), el uso de Internet ha experimentado un crecimiento más que notable, pasando de estar presente en el 54,4% de las empresas en 2013 al 64% en 2014. La banda ancha móvil también ha crecido de forma importante, alcanzando al 59,8% de las empresas con conexión a Internet. Sin embargo, se ha producido un ligero descenso en el porcentaje de empresas que tienen acceso a Internet y página web (del 25,4% al 25,1%).

17.1.3 Administración Electrónica

La utilización de la Administración Electrónica en La Rioja crece año tras año gracias al esfuerzo del Gobierno de La Rioja por facilitar a los ciudadanos y empresas unos servicios públicos digitales eficaces, accesibles y fáciles de utilizar.

Las empresas que declaran interactuar con la Administración Pública a través de Internet han crecido del 94,7% en 2013 al 96,2% en 2014. En cuanto a los ciudadanos, el 61,6% declara haberse puesto en contacto o interactuado con las administraciones y servicios públicos por Internet en los últimos 12 meses. El 56,8% lo hizo para obtener información, el 38,1% para descargar formularios oficiales y el 31,3% para enviar los formularios cumplimentados. En todos los indicadores se percibe un incremento respecto al año anterior.

Referente a los procedimientos de trámites electrónicos gestionados por el Gobierno de La Rioja, el número de procedimientos había superado en agosto de 2014 la cifra de 36.000 y se estima que su crecimiento a finales de 2014 fue del 56% respecto a 2013. De la misma manera, el número de trámites realizados entre enero y agosto de 2014 fueron más de 195.000, estimándose un crecimiento a finales de 2014 del 38%.

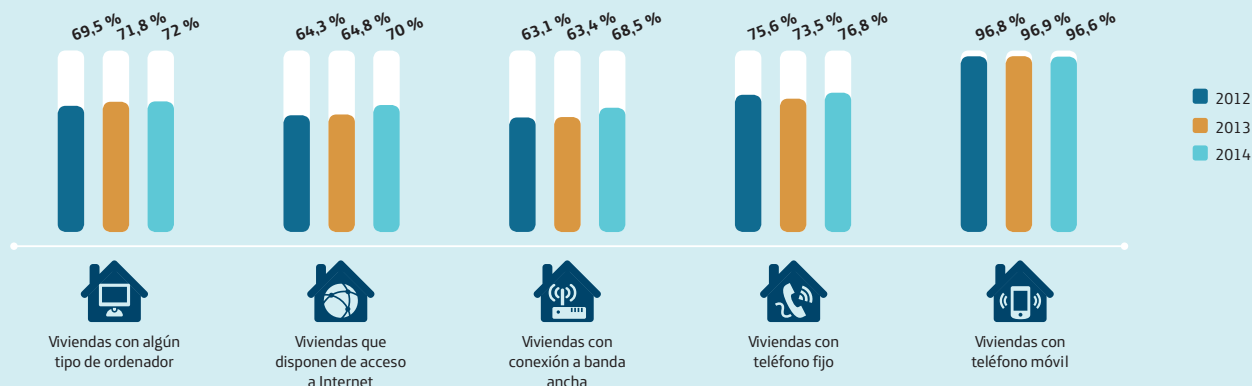
El sistema de porta-firmas regional también crece de manera notable en 2014. Hasta agosto estaban registradas más de 47.000 firmas electrónicas, esperándose un crecimiento del 67% a finales de 2014. También los pagos telemáticos a través de la pasarela de pagos están creciendo en 2014, hasta un porcentaje del 36%. Estos datos confirman el gran crecimiento de la Administración Electrónica en nuestra comunidad a lo largo de 2014.

17.2 La realidad digital de la Comunidad a través de sus proyectos más relevantes

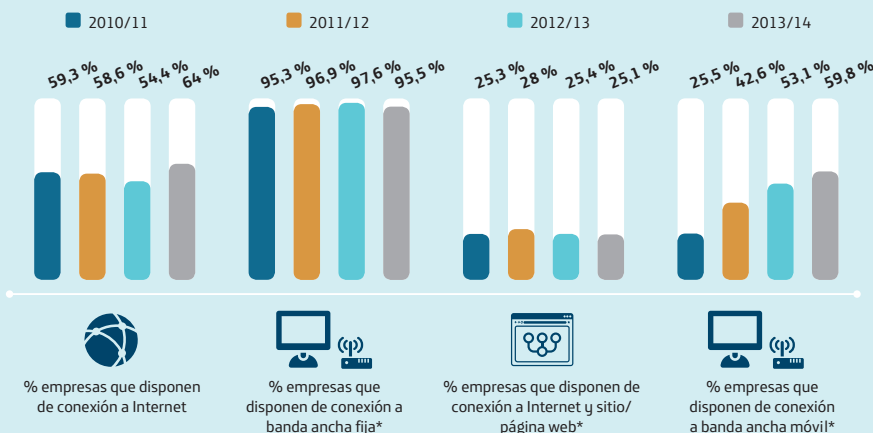
El Gobierno de La Rioja lanzó en 2013 la Estrategia Digital para una Administración Electrónica en La Rioja 2013-2015, comprometiéndose a fomentar el progreso a través de todas las herramientas que estén en su mano, construyendo

La Rioja: realidad digital en números^[1]

Implantación de la Sociedad de la Información en La Rioja



Empresas de menos de 10 empleados



* Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.

Empresas de 10 o más empleados

El **98,3%** de las empresas tienen conexión a Internet, todas ellas de banda ancha, contando el **99,2%** con banda ancha fija y el **80%** de banda ancha móvil (3G).

El **76,2%** de las empresas dispone de página web, utilizada por el **63,4%** de las empresas para dar acceso a catálogos de productos o a listas de precios.

El **21,5%** de las empresas proporciona formación TIC a sus empleados, 3 puntos y medio más que al año pasado.

El **33,8%** de las empresas usa medios sociales, fundamentalmente para desarrollar su imagen de marca (**77,7%**) y comunicarse con sus clientes (**70,3%**).

Ciudadanos en la Sociedad de la Información^[1]

El **74,5%** de los riojanos se conectó el año pasado a Internet a través del teléfono móvil, el **31%** accedió con un ordenador portátil o tabletas y el **10,7%** con otros dispositivos como videoconsolas.

La Administración en la Sociedad de la Información

El **56,8%** de los ciudadanos ha obtenido información de las páginas web de la Administración y el **31,3%** ha enviado formularios cumplimentados, 44 puntos más que el año pasado.

El **96,2%** de las empresas con acceso a Internet interactuaron electrónicamente con las AAPP el **89,2%** para declarar impuestos de forma electrónica sin necesidad de ningún trámite adicional en papel.

los cimientos del futuro de nuestra región sobre una base segura como es la tecnología y dando un paso más hacia la prosperidad. En el proceso de elaboración de esta Estrategia es necesario destacar la participación de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de La Rioja, la Federación de Empresarios de La Rioja (AERTIC) y la Asociación de Ingenieros de Telecomunicaciones de La Rioja (AITER) que han presentado sus propuestas y opiniones sobre la misma.

La Estrategia, alineada con las Agendas Digitales europea y española, se subdivide en 10 objetivos, con sus correspondientes enunciados, métricas e indicadores: conectividad digital, eAdministración, transparencia, cooperación interadministrativa, seguridad, alfabetización digital, cualificación digital del personal, datos abiertos, participación social e impulso a las redes sociales.

Dentro del marco de esta estrategia, cabe destacarse los siguientes proyectos:

17.2.1 Receta electrónica

Solución informática que permite la prescripción de medicamentos en los centros de salud y hospitales y la dispensación de los mismos en las oficinas de farmacia sin necesidad de imprimir recetas.

Entre las ventajas obtenidas por la ejecución de este proyecto destacamos:

- Mayor tiempo del médico dedicado a la atención a pacientes, al reducirse el tiempo en cumplimentación de recetas para la continuación de tratamientos.
- Minimización de trámites para el control sanitario de visados, que se realizarán de forma electrónica, evitando desplazamientos a los ciudadanos hasta la inspección médica.
- Mayor control del seguimiento de tratamientos por parte de los médicos, que podrá consultar las dispensaciones que se le realicen en las farmacias.
- Mejor atención por parte del farmacéutico, puesto que puede visualizar las prescripciones activas de todos los tratamientos.
- Se eliminan esperas y desplazamientos innecesarios a los pacientes crónicos para la recogida de recetas en los centros de salud en los tratamientos de continuidad.
- Mejora de la trazabilidad de los medicamentos dispensados y reducción de tiempos de actuación por parte de Salud Pública en caso de una alarma sanitaria.
- Eliminación de errores humanos derivados de la transcripción o interpretación de recetas manuscritas.
- Inmediatez en el cálculo de la aportación farmacéutica en el cobro al paciente por parte del farmacéutico.
- Inmediatez en el cálculo de la facturación por parte de la farmacia y del Colegio Oficial de Farmacéuticos, ya que se elimina la gestión del papel y por tanto la nece-

sidad de la digitalización e interpretación de las recetas impresas.

- Garantía de disponibilidad del servicio, al haberse implantado un circuito principal de dispensación desde las aplicaciones existentes en las oficinas de farmacia, un sistema alternativo de dispensación desde una aplicación web y un tercer sistema para dispensación de contingencia por teléfono, mediante la interlocución con una Unidad de Reconocimiento Vocal, habiendo sido implantados los tres sistemas con arquitecturas de alta disponibilidad que respaldan la continuidad de la actividad en las farmacias.
- Dificulta el fraude farmacéutico.

A fecha de 8 de Agosto de 2014, y pendientes del despliegue del proyecto a todas las localidades de Rioja Alta y Rioja Baja, desde la entrada en servicio de este proyecto el 16 de Junio de 2014 en la zona de Alberite y su posterior extensión el 1 de Julio a la población de Logroño, el número de recetas electrónica generadas es de:

- Número de recetas electrónicas prescritas: 1.271.930.
- Número de recetas electrónicas dispensaciones: 166.841.

17.2.2 Factura electrónica

La facturación electrónica es un equivalente funcional de la factura en papel y consiste en la transmisión de las facturas entre un emisor y receptor por medios electrónicos y telemáticos, firmados digitalmente con certificados reconocidos.

Entre las ventajas obtenidas por la ejecución de este proyecto destacamos:

- Menor coste que la factura en papel.
- Mayor rapidez: el envío y recepción es prácticamente inmediato, favoreciendo que el pago se realice en menos tiempo.
- Mejora de la eficiencia: la factura no hay que introducirla manualmente en el sistema de gestión, por tanto se aumenta la productividad del personal de administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja dedicado a estas tareas. Además favorece la optimización de los flujos de trabajo de administración, al poder tramitarse digitalmente junto a otros procesos como son los de conciliación de las facturas con pedidos y albaranes, o la aprobación y contabilización del gasto.
- Trazabilidad: se puede saber en todo momento dónde está la factura y su historia completa (no se pierden facturas).
- Es más segura: hay menos errores en su tramitación, se custodia electrónicamente durante el periodo legal, vigilando su integridad y se garantiza el acceso sólo a las personas autorizadas.

- Tiene la misma validez legal que la factura en papel.
- Se entrega de forma gratuita para los proveedores de Gobierno de La Rioja, quienes podrán hacer uso de la misma, para facturar al gobierno o a otros clientes.
- Además de permitir el envío de facturas, también ofrece un sistema de ERP para la gestión de facturas, siendo una herramienta de gran utilidad para las PYMES que no dispusiesen de un sistema informático para tal fin.

17.2.3 Cuaderno del agricultor

Las explotaciones agrarias deben cumplir una serie de exigencias en los tratamientos de sus cultivos con el objetivo de optar por prácticas culturales y productos con menos riesgos para la salud y el medio ambiente.

Para ello se ha desarrollado una aplicación que enlaza e integra toda la información de cada explotación agraria, maquinaria, parcelas, recintos, datos generales de la explotación, instalaciones, operadores de fitosanitarios, evitando el trabajo, errores y duplicidad de la información, y utilizando además una información veraz y actualizada.

17.2.4 Contabilidad presupuestaria y firma electrónica

A lo largo del 2014 se ha realizado un esfuerzo importante para incluir en la funcionalidad de la Contabilidad Presupuestaria la codificación que permite la firma electrónica en documentos contables y otros.

Se estima que a lo largo de 2014 se han realizado unas 70.000 firmas electrónicas en documentos contables.

17.2.5 Capacitación integral TIC en los centros educativos

Se ha pretendido evolucionar el modelo tradicional de dotación de servicios TIC para garantizar que todos los centros de educación cuenten con unas infraestructuras TIC profesionales sobre las que los centros puedan apoyar sus programas académicos de forma óptima dando el apoyo necesario y personalizado a cada centro para que puedan aprovechar estas tecnologías, entendiendo que esta evolución redundará en una mejora en el rendimiento académico de nuestros alumnos.

La forma de abordar el proyecto no pretende menoscabar toda la actividad de investigación y las propias iniciativas TIC que se lanzan de forma habitual en los centros. Antes bien al contrario, se pretende emancipar a los centros de las cargas que supone velar por la infraestructura de base y permitir que se centren en la evolución de servicios TIC de valor añadido, asegurando que todos los centros tienen las mismas oportunidades y cuentan con el mismo poso TIC sobre el que apoyarse.

De esta forma se están utilizando las buenas prácticas de un entorno profesional-empresarial para crear una red de

centros educativos, que atienda lógicamente a la especificidad de ésta. Se va a aprovechar la capacidad de compra de toda la organización del Gobierno de La Rioja para obtener los mejores precios y los mejores servicios. Se extienden los servicios de base estándar del propio Gobierno a los centros, haciendo de éstos, centros gestionables donde la capacidad de resolver incidencias o aplicar políticas sea ágil. Queremos conseguir que las infraestructuras y materiales de todos los centros sean iguales y la obsolescencia similar. Finalmente, se acompaña todo este proceso con una formación y asesoramiento personalizado a cada centro, a fin de ir suturando la brecha que pueda existir en el uso de las TIC por parte de los profesores, pero con un espíritu no de imponer el uso de las TIC en toda programación académica, pero sí de conseguir que si se requiere estará en tiempo y forma, y a su vez, los profesores sabrán cómo utilizarla.

En definitiva, no se tratará de ir lanzando proyectos de formación a los profesores, o suministrar una serie de tabletas, o crear una red WiFi global, o lanzar iniciativas puntuales sino que se pretende cerrar el círculo e ir abordando los centros de forma integral, dejándolos "niquelados en sentido TIC".

Este programa se lanzó en 2013 con la consecución de los siguientes hitos:

- Se ha incorporado una solución centralizada y controlada de conectividad de voz y datos con navegación segura para el 90% de los centros.
- Se ha renovado el 25% del parque informático, homogeneizando la antigüedad de los centros.
- Se proporciona servicio de CAU a todos los centros.
- Se ha revisado y renovado el cableado del 20% de los centros, separando, conforme a la arquitectura definida, las distintas subredes de los centros.
- Se ha definido el plataformado de la microinformática.
- Se ha lanzado la regularización de licencias del uso de programas informáticos en los centros.
- Se han lanzado prototipos de uso de tabletas y libro electrónico en el 10% de los centros.
- Se están actualizando los servicios de portales y Moodle de los propios centros.

En el ámbito del ERP de los centros de educación, destaca la incorporación de toda la gestión de becas y ayudas, así como la matriculación telemática en las enseñanzas más demandadas.

17.2.6 Gestión de impresión

El Gobierno de La Rioja también apuesta por una reducción significativa del coste de los servicios de impresión.

Dentro del Proyecto ITACAR de Gestión Integral del Puesto de Trabajo, se incluyó un apartado específico destinado a los costes de impresión. Se apostó por un modelo de servicio

que va más allá de los modelos de “pago por copia” (PPC) tradicionales y que rompe con el modelo de la auto prestación. Se trata de un modelo de servicio puro en el que el proveedor se encarga no solo de los suministros de los consumibles sino que además asume la responsabilidad del mantenimiento y suministros de dispositivos, si fueran necesarios.

El control del servicio se realiza a través de un conjunto de agentes que se integran tanto con impresoras personales, como impresoras de red, servidores de impresión y grandes copiadoras multifunción, aportando información muy valio-

sa sobre el servicio tal como el número de copias impresas por un usuario o por un dispositivo, lo que permite tomar acciones correctoras.

Asimismo permite el despliegue de políticas de impresión que fuerzan a la impresión a doble cara, en modo borrador, en monocromo o asignan cuotas de impresión, entre otras muchas posibilidades y/o combinaciones. Se estima que pueda llegar a reducirse hasta un 10% el número de copias y un porcentaje bastante superior el coste del servicio frente a los costes en modo auto prestación y PPC.

La Sociedad de la Información en la Ciudad Autónoma de Melilla ha conseguido en 2014 alcanzar la media nacional en muchos de los indicadores clave. Tanto empresas como ciudadanos continúan avanzando en el uso de los servicios relacionados con las telecomunicaciones e Internet, aprovechando las oportunidades que estos servicios brindan tanto a nivel económico como social.

18.1 La realidad digital de la Comunidad Autónoma en números

18.1.1 Ciudadanía

Los indicadores clave de la Sociedad de la Información relacionados con las viviendas de Melilla han experimentado un notable ascenso en 2014. El porcentaje de viviendas con ordenador ha aumentado casi 10 puntos porcentuales hasta alcanzar el 75%. De la misma forma las viviendas que disponen de acceso a Internet han crecido más de 16 puntos porcentuales, alcanzando el 83,2%. El 81,8% de las viviendas dispone de banda ancha fija. Y el 100% de las viviendas dispone de teléfono móvil.

Centrando el análisis en los ciudadanos, podemos observar también un destacado aumento en la utilización de servicios de la Sociedad de la Información. El 61% de los melillenses ha utilizado el ordenador en los últimos 3 meses, 8 puntos porcentuales superior al alcanzado en 2013. Sin embargo el gran avance se percibe en el uso de Internet. El 74% de los melillenses han utilizado Internet en los últimos tres meses, casi 20 puntos porcentuales más que en 2013. Por último también se aprecia un notable incremento del uso del comercio electrónico. El 20,9% de los ciudadanos de Melilla declara haber comprado por Internet en los últimos tres meses, 7,2 puntos porcentuales más que en 2013.

Entre los usos de Internet podemos destacar el de las redes sociales (71,5% de las personas que han utilizado Internet en los últimos tres meses), la recepción y envío de correos electrónicos (67,6%) y la lectura o descarga de noticias (79,3%).

18.1.2 Empresas

El 51,2% de las empresas de menos de diez empleados cuenta con acceso a Internet, 12,7 puntos porcentuales más que en 2013. El 96,5% de estas empresas dispone de banda ancha y el 68,7% cuenta con accesos de banda ancha móvil, que un año más ha experimentado un crecimiento muy destacado (14,8 puntos porcentuales más que en 2013). La penetración de la página web entre las microempresas ha crecido ligeramente en 2014, alcanzando el 16,4%. Por último, el 25,7% de las microempresas que cuentan con acceso a Internet disponen de medios sociales como herramienta de negocio.

En relación a las empresas de más de 10 empleados, el 96,9% cuenta con acceso a Internet, 1,6 puntos porcentuales más que en 2013. El 100% cuenta con acceso a Internet de banda ancha y el 71,6% con acceso de banda ancha móvil, más de 23 puntos porcentuales que en 2013. También se aprecia un notable incremento en el porcentaje de empresas que cuenta con acceso a Internet y página web, que pasa del 44,5% en 2013 al 57% en 2014.

18.1.3 Administración Electrónica

La interacción con la Administración a través de Internet es cada vez más frecuente entre ciudadanos y empresas melillenses. El 59,7% de los ciudadanos de Melilla declaran haber interactuado con la Administración por motivos particulares. El 57,2% ha obtenido información de las páginas web de la Administración (3,1 puntos porcentuales más que en 2013), el 38,9% descarga formularios oficiales y el 25,4% envía formularios cumplimentados.

Respecto a las empresas, el 91,5% interactuaron con la Administración, 13,7 puntos porcentuales más que en 2013. El 85,8% interactuó para obtener información de las páginas web de la Administración, el 67,9% para obtener formularios, el 61,4% para devolver formularios cumplimentados y el 51,2% para declarar impuestos sin necesidad de ningún otro trámite en papel.

18.2 La realidad digital de la Comunidad a través de sus proyectos más relevantes

Melilla sienta las bases tecnológicas para convertirse en la plataforma empresarial europea de referencia en el Norte de África.

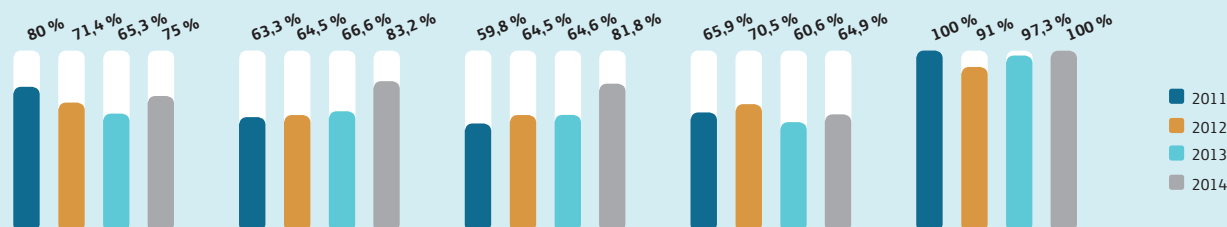
El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, siendo consciente de la oportunidad que supone su situación geográfica, apostó y sigue haciéndolo por configurar una ciudad con una sólida infraestructura tecnológica en el campo de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, aspirando a convertirse en una sólida plataforma tecnológica europea en el Norte de África.

Esta idea nace de la necesidad identificada por el Gobierno de la Ciudad Autónoma en cuanto a que sus empresas y ciudadanos no pueden quedar aislados en la Sociedad de la Información y del Conocimiento, cuyo avance imparable en los últimos años está suponiendo a nivel mundial una revolución similar o incluso superior a lo que supuso en su momento la revolución industrial.

Por otra parte Melilla ha tomado conciencia de la oportunidad que suponen las peculiaridades de la ciudad con el respaldo de una sólida apuesta por las TIC y la Sociedad de la Información, por lo que en este sentido está desarrollando y va a desa-

Melilla: realidad digital en números^[1]

Implantación de la Sociedad de la Información en Melilla



Viviendas con algún tipo de ordenador



Viviendas que disponen de acceso a Internet



Viviendas con conexión a banda ancha

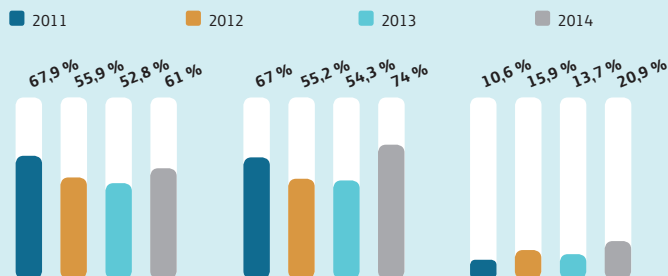


Viviendas con teléfono fijo



Viviendas con teléfono móvil

Ciudadanos en la Sociedad de la Información



Personas que han utilizado el ordenador en los últimos 3 meses



Personas que han utilizado Internet en los últimos 3 meses



Personas que han comprado a través de Internet en los últimos 3 meses

La Administración en la Sociedad de la Información

El **57,2%** de los ciudadanos han obtenido información de las webs de la Administración y el **25,4%** han enviado formularios cumplimentados.

El **85,8%** de las empresas con Internet han obtenido información de las webs de la Administración.

El **61,4%** ha devuelto impresos cumplimentados.

Empresas en la Sociedad de la Información

Empresas de 10 o más empleados

El **96,9%** de las empresas disponen de Internet. De ellas, el **100%** dispone de conexiones de banda ancha.

De las empresas con acceso a Internet el **71,6%** es mediante telefonía móvil de banda ancha, **23,3 puntos porcentuales** más que el año anterior.

El porcentaje de empresas que dispone de acceso a Internet y página web ha aumentado **12,5 puntos porcentuales**, situándose en 2014 en el **57%**.

Empresas de menos de 10 empleados

El **51,2%** de las empresas dispone de acceso a Internet, **12,7 puntos porcentuales** más que en 2013. El **16,4%** dispone también de página web.

El **68,7%** dispone de conexión de banda ancha móvil, **14,8 puntos** más que en 2013.



rollar su estrategia de ciudad para los próximos años. Ésta ha trabajado durante años en desplegar una sólida infraestructura que le permita desarrollarse como una plataforma atractiva y sin carencias para prestar servicios que requieran de uso intensivo de las telecomunicaciones:

- Se ha adjudicado a Telefónica el despliegue de un segundo cable submarino de fibra óptica, con unas capacidades que superan con creces las necesidades actuales y futuras de la ciudad, y que entró en funcionamiento a finales de 2013.
- Se ha realizado un despliegue de FTTH en toda la ciudad, tanto por Telefónica como por un operador Local. A finales de 2014 estaba previsto alcanzar una cobertura del 90%.
- Se ha reforzado la cobertura y tecnología de la banda ancha móvil, y prácticamente toda la ciudad tiene cobertura con conectividad 3G, 4G y LTE.
- Se ha construido un Centro Tecnológico en TIC para dinamizar, promover y potenciar la innovación tecnológica basada en las TIC, cuya obra fue entregada el pasado mes de octubre. Este proyecto ha sido cofinanciado en un 80% por la Unión Europea (FEDER).

Además se han realizado experiencias muy interesantes para el desarrollo y recuperación del capital humano en el ámbito de la tecnología y para la promoción de emprendimiento basado en el uso de la tecnología, ambos liderados por Telefónica:

Proyecto "Melilla InnovaTec"

Proyecto cofinanciado en un 75% por la Unión Europea a través del FSE, gracias al cual se ha desarrollado un importante calendario de acciones formativas, de divulgación y sensibilización entre la ciudadanía y empresas, y que además ha incluido la realización de un "Master en Diseño y Tecnología", en colaboración con la Universidad Politécnica de Cataluña, con el que se ha logrado recuperar algunos jóvenes que, tras estudiar una Ingeniería fuera de Melilla, han regresado, han realizado una formación postgrado y han encontrado empleo en la ciudad.

Entre los objetivos que se pretendían lograr con el proyecto destacan los siguientes:

- Apoyar la inversión en capital humano en Investigación, Desarrollo e Innovación I+D+i.
- Promover la creación de grupos de investigación en el ámbito de las TIC.
- Mejorar los sistemas de transferencia de tecnología al sector productivo.
- Crear las condiciones más adecuadas para explotar las posibilidades de las TIC para incrementar el capital humano y social de la ciudad autónoma.

Entre las actividades que han formado parte del programa merece la pena destacar las siguientes:

- Máster en Negocio, Diseño y Tecnología (MNDT).
- Cursos de verano:
 - Evolución de los modelos de negocio en Internet. Innovación, diseño y tecnología.
 - Primeros pasos para emprender en un mundo digital.
- Cursos online:
 - Fundamentos de Negocio Electrónico.
 - Avanzado de Negocio Electrónico.
 - Experto en Marketing Electrónico.
 - Financiación y Aspectos Legales para la Internacionalización Digital.
 - Plan de Negocio para la Internacionalización Digital.
- Conferencias:
 - La figura del *Community Manager*.
 - Reputación online para PYMEs y Autónomos.
 - Actividades de divulgación de la innovación.
 - Cómo la innovación puede cambiar tu vida.
 - Cómo obtener financiación para tu proyecto innovador.
 - Cómo generar un modelo de negocio innovador de forma fácil.
- Grupo de investigación.
- Transferencia de tecnología:
 - Asesoramiento grupal presencial.
 - Asesoramiento grupal online.
 - Planes de Innovación.

Proyecto "PEBIT"

El proyecto "PEBIT" (Promoción del Emprendimiento Basado en la Innovación y la Tecnología) es un programa diseñado por la Dirección General de la Sociedad de la Información de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana de la Ciudad Autónoma y está cofinanciado en un 80% por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER). Este proyecto lo está desarrollando Telefónica y su objetivo es generar emprendimiento en la ciudad, utilizando para ello la plataforma "Open Future". El proyecto persigue explotar las posibilidades de las TIC e impulsar el desarrollo del capital humano melillense.

El proyecto está orientado a jóvenes capaces de generar ideas innovadoras, que quieran tener su negocio propio y que necesiten financiación para empezar.

Talleres para la mejora de la competitividad en la Sociedad de la Información

El servicio de capacitación se desarrolla dentro del proyecto PASI en el marco del Programa de Cooperación Transfronteriza España-Fronteras exteriores (POCTEFEX) 2008-13.

Consiste en la organización, captación de alumnos e impartición de tres talleres presenciales.

Melilla: realidad digital a través de sus proyectos más relevantes

Melilla ha tomado conciencia de la oportunidad que suponen las peculiaridades de la ciudad con el respaldo de una sólida apuesta por las TIC y la Sociedad de la Información, por lo que en este sentido está desarrollando y va a desarrollar su estrategia de ciudad para los próximos años. Esta ciudad ha trabajado durante años en desplegar una sólida infraestructura que le permita desarrollarse como una plataforma atractiva y sin carencias para prestar servicios que requieran de uso intensivo de las telecomunicaciones.

Melilla InnovaTec



Se ha desarrollado un importante calendario de acciones formativas, de divulgación y sensibilización entre la ciudadanía y empresas, y que además ha incluido la realización de un “Master en Negocio, Diseño y Tecnología”.

PEBIT: Promoción del Emprendimiento Basado en la Innovación y la Tecnología



Programa diseñado por la Dirección General de la Sociedad de la Información de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana de la ciudad autónoma cuyo objetivo es generar emprendimiento en la ciudad, utilizando para ello la plataforma “Open Future”. El proyecto persigue explotar las posibilidades de las TIC e impulsar el desarrollo del capital humano melillense.

Proyecto PASI



Talleres para el fomento del emprendimiento y mejora de la competitividad con herramientas TIC.

Talleres para la mejora de la competitividad en la Sociedad de la Información.

Servicios de capacitación en herramientas y estrategias para dar los primeros pasos para el emprendimiento en un mundo digital.

Centro de Operación de Red e Innovación en las Telecomunicaciones



Proyecto dinamizador de las telecomunicaciones con Telefónica, con el que se prestan servicios integrales en telecomunicaciones a la Administración.



Los talleres desarrollados han sido:

- Branding en la era digital.
- Taller práctico en redes sociales para empresas y profesionales.
- Posicionamiento en Internet.

Talleres para el fomento del emprendimiento y mejora de la competitividad con herramientas TIC

En el marco de la ejecución del Programa Operativo 2007-2013 en la línea de ejecución de acciones cofinanciadas por el Fondo Social Europeo (FSE), la ciudad autónoma de Melilla, a través de la Dirección General de la Sociedad de la Información desarrolla los Talleres para el fomento del emprendimiento y mejora de la competitividad con herramientas TIC.

El servicio consiste en la organización, captación de alumnos e impartición de tres talleres presenciales denominados:

- Comunicar en la era digital.
- Marca personal.
- Productividad personal.

Servicios de capacitación en herramientas y estrategias para dar los primeros pasos para el emprendimiento en un mundo digital

El Servicio de capacitación se desarrolla dentro del proyecto PASI en el marco del Programa de Cooperación Transfronteriza España-Fronteras exteriores (POCTEFEX) 2008-13.

Consiste en la organización, captación de alumnos e impartición de dos ediciones del taller presencial denominado "Herramientas y estrategias para dar los primeros pasos para el emprendimiento en un mundo digital".

Centro de Operación de Red e Innovación en las Telecomunicaciones

La ciudad mantiene, desde hace seis años, un proyecto dinamizador de las telecomunicaciones con Telefónica, con el que se prestan servicios integrales en telecomunicaciones a la Administración, denominado "Centro de Operación de Red e Innovación en las Telecomunicaciones" (CORIT). En este proyecto el adjudicatario, además de incluir los gastos en telecomunicaciones (voz y datos), incorpora el soporte y mantenimiento de las infraestructuras existentes, un equipo de trabajo formado por seis técnicos y unas instalaciones de unos 300 metros cuadrados en las que se ubica el Centro de Servicios.

En definitiva, Melilla realiza una fuerte apuesta por la tecnología, especialmente por las telecomunicaciones, con el firme objetivo de ofrecer una imagen de Melilla como enclave tecnológico, a la par que permitir a la ciudadanía y empresas el acceso a las mejores ofertas y servicios de telecomunicaciones disponibles.

La implantación de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones continúa avanzando un año más en la Ciudad Autónoma de Ceuta. Los diferentes servicios de la Sociedad de la Información avanzan con buen ritmo entre empresas y ciudadanos.

19.1 La realidad digital de la Ciudad Autónoma en números

19.1.1 Ciudadanía

En la Ciudad Autónoma de Ceuta se mantienen los porcentajes de las viviendas que tienen acceso a Internet (81,3%), así como con teléfono fijo (76,9%) y móvil (96,6%). En relación a los ciudadanos, se observa un crecimiento en el porcentaje de personas que ha utilizado el ordenador en los últimos 3 meses (del 76,4% en 2013 al 78,8% en 2014) y sobre todo en el porcentaje de personas que han utilizado Internet en los últimos tres meses, que ha aumentado 7,5 puntos porcentuales hasta situarse en el 84,8%, superando ampliamente la media nacional (76,2%). En el ámbito en el que Ceuta aún tiene gran margen de mejora es en la utilización del comercio electrónico, usado por el 14,8% de los ciudadanos de Ceuta, lejos de la media nacional (27,5%).

El acceso a Internet a través de dispositivos móviles continúa siendo una característica muy importante entre los ciudadanos ceutíes, ya que el 85,8% de los ciudadanos que accede a Internet declara utilizar su teléfono móvil para llevar a cabo dicho acceso.

Entre los principales usos de Internet podemos destacar la participación en redes sociales, utilizadas por el 63,9% de las personas que accedieron a Internet en los últimos tres meses, la lectura o descarga de noticias, 77,6%, o el acceso a servicios relacionados con el entretenimiento como juegos, películas o música (61,7%).

19.1.2 Empresas

En el periodo 2013-2014 han aumentados las pequeñas empresas que disponen de conexión a Internet, y las que dispo-

nen de página web. Concretamente las empresas de menos de 10 empleados que cuentan con conexión a Internet han pasado del 51,1% en el periodo 2012-2013 al 54,3% en el periodo 2013-2014. De la misma forma las empresas con acceso a Internet y página web han aumentado 5,7 puntos porcentuales hasta el 14,2% en 2014.

Resulta de especial interés el aumento constante de pequeñas empresas con acceso a Internet a través de banda ancha móvil. Si en el periodo 2012-2013 el acceso a través de banda ancha móvil era utilizado por el 43,5% de las empresas con acceso a Internet, en 2013-2014 este porcentaje ha aumentado hasta el 53,1%.

Respecto a las PYMEs y grandes empresas, prácticamente han duplicado su presencia en la web (del 47,9% en 2013 al 71,1% en 2014) y han aumentado considerablemente las conexiones a Internet vía banda ancha móvil (del 60,3% en 2013 al 67,6% en 2014). En el resto de indicadores clave (empresas con acceso a Internet y principales usos del acceso a Internet) no se aprecian diferencias significativas respecto al año anterior.

19.1.3 Administración Electrónica

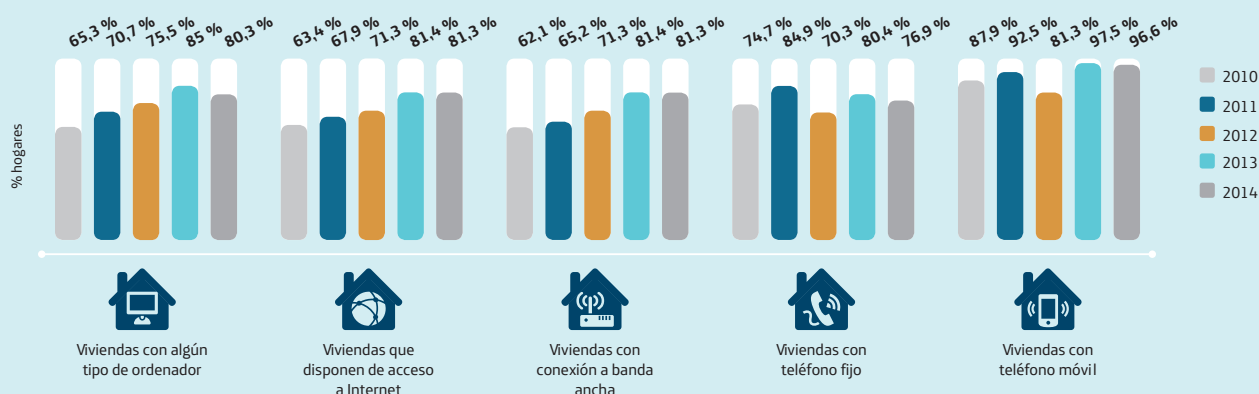
Las relaciones entre ciudadano-empresa y Administración mantienen la misma tendencia en el 2013-2014.

El porcentaje de personas que ha contactado con la Administración a través de Internet se sitúa en el 64,3%, porcentaje superior a la media nacional (63,4%). El 61,9% contacta para obtener información de las páginas web de la Administración, el 40,7% descarga formularios oficiales y el 29,1% envía formularios cumplimentados.

El porcentaje de empresas que ha interactuado con la Administración a través de Internet ha disminuido 2 puntos porcentuales en 2013, alcanzando el 93,6%. El 84,9% de las empresas interactuó para obtener información, el 75,9% para obtener formularios oficiales, el 62,9% para devolver formularios cumplimentados, el 71,3% para declarar impuestos sin necesidad de realizar ningún otro trámite adicional y el 61,2% para realizar declaraciones de contribuciones a la Seguridad Social sin necesidad de ningún otro trámite adicional.

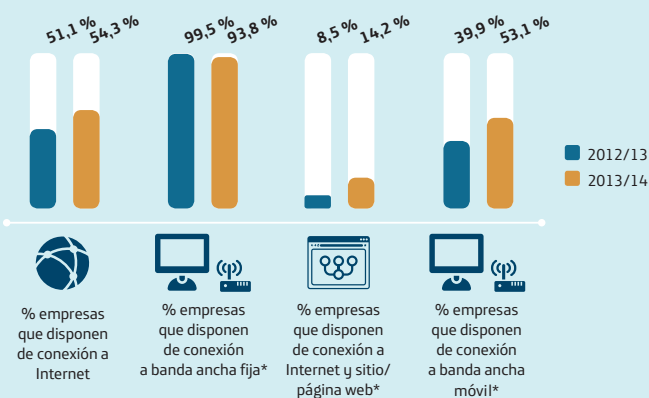
Ceuta: realidad digital en números^[1]

Implantación de la Sociedad de la Información en Ceuta



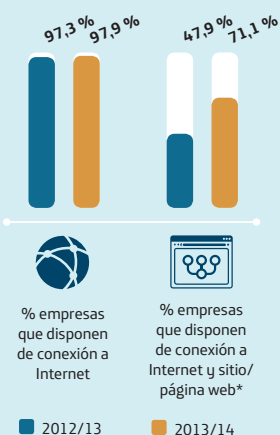
Empresas en la Sociedad de la Información

Empresas de menos de 10 empleados



* Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.

Empresas de 10 o más empleados



* Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.

Ciudadanos en la Sociedad de la Información

El **14,8%** de los ciudadanos ha realizado compras a través de Internet.

El **63,9%** de los ciudadanos que accede a Internet participa en redes sociales.

La Administración en la Sociedad de la Información

El **61,9%** de los ciudadanos ha obtenido información de las páginas web de la Administración y el **29,1%** ha enviado formularios cumplimentados.

El **75,9%** de las empresas ha conseguido impresos o formularios a través de las web de la Administración y el **62,9%** los ha devuelto cumplimentados.

El **53,1%** de las empresas de menos de 10 empleados dispone de conexión a través de banda ancha móvil.

El **67,6%** de las empresas de más de 10 empleados dispone de conexión de banda móvil.

El **47,1%** accede a Internet a través de móviles 3G.

El **96,2%** de las empresas de más de 10 empleados utiliza Internet para buscar información. Los servicios bancarios y financieros a través de Internet son utilizados por el **89,7%** de las empresas.

El **14,9%** de las empresas con página web la utiliza para que los clientes realicen pedidos o reservas. El acceso a catálogos de productos o a listas de precios a través de la página web está presente en el **53,7%** de las empresas con página web.

El **60%** de las empresas utiliza la firma electrónica.