

Comunitat Valenciana

Capítulo elaborado por la Dirección General de Modernización de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas

15.1 Descripción de la situación actual de la Sociedad de la Información en la Comunidad

A través de las diversas etapas y fases que la Sociedad de la Información ha atravesado, inevitables por la propia evolución tecnológica, la Generalitat de la Comunitat Valenciana ha reconocido la importancia que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los servicios, desarrollo y ejecución de las mismas, tienen en la consecución de un progreso sostenido y solidario de las sociedades avanzadas.

En la actualidad, las actuaciones de la Generalitat en la materia se encuadran en el planeamiento estratégico AVANTIC 2004-2010, compuesto por dos Planes: Plan Estratégico Valenciano de Telecomunicaciones Avanzadas (PEVTA) y Plan Estratégico para la Consolidación de la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (PETIC).

Esta renovada estrategia constituye la continuación de una amplia y preactiva actuación realizada por la Generalitat a lo largo de los últimos años, como el *Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana 1996-1999 (PEMAV)*, o el subsiguiente *2º Plan de Modernización de la Comunitat Valenciana 2000-2004 (MODERNIZA.COM)*.

Disponer de unas potentes redes de telecomunicaciones avanzadas; apostar decididamente por la inmersión en tecnologías de la información y la comunicación para que estén al alcance de toda la ciudadanía, de nuestras empresas y organizaciones de la sociedad civil y de nuestras administraciones públicas; y trabajar por la calidad, la excelencia y la mejora continua de nuestros servicios públicos y de los procedimientos de nuestras administraciones públicas, constituyen pilares inexcusables de unas organizaciones eficientes, orientadas plenamente a los ciudadanos y a la satisfacción de sus necesidades, sostenibles en el tiempo y respetuosas con el medio ambiente.

La planificación estratégica se completa y refuerza con el reconocimiento del Estatuto de Autonomía recientemente aprobado del derecho subjetivo exigible por los valencianos y valencianas ante sus administraciones públicas «*el derecho de acceso a las nuevas tecnologías y a que la Generalitat desarrolle políticas activas que impulsen la formación, las infraestructuras y su utilización*».

Este reconocimiento implica un mandato a la Generalitat para que ésta impulse «*un modelo de desarrollo equitativo, territorialmente equilibrado y sostenible, basado*», entre otros fundamentos, «*en la plena integración en la sociedad de la información*»

Los datos que a continuación siguen, constituyen una muestra resumida de los datos más significativos de la situación de la Sociedad de la Información en la Comunitat Valenciana, a partir, fundamentalmente, de los Infobarómetros realizados por la Fundación Oficina Valenciana para la Sociedad de la Información (FOVSI).

15.1.1 La Sociedad de la Información y los ciudadanos¹

Se identifican los apartados que a continuación se detallan:

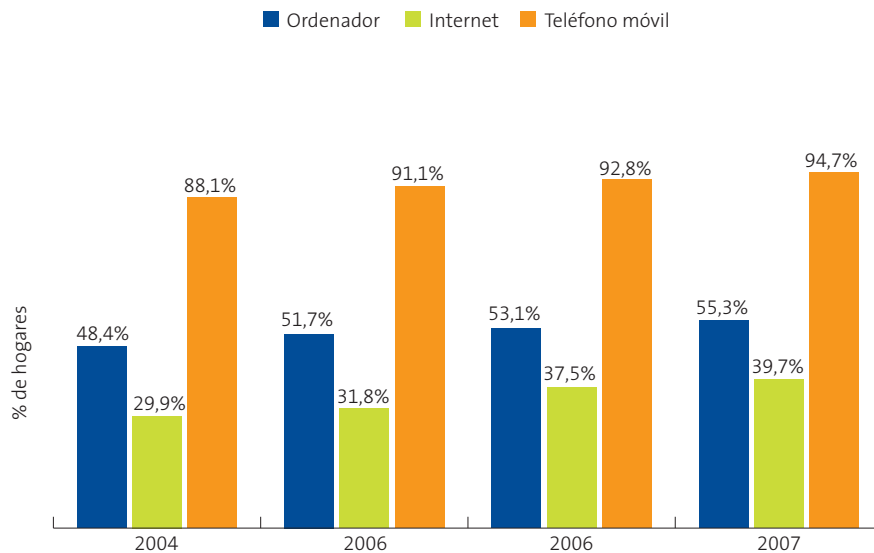
- **Equipamiento TIC en hogares.** Centrándonos en los datos de hogares, hay que resaltar que el equipamiento en TIC de los mismos continúa evolucionando positivamente año tras año. Los datos del año 2007 muestran que más de la mitad de los hogares de la Comunitat Valenciana cuentan con ordenador,

¹ Con el fin de conseguir una correcta comparabilidad con los datos que proporciona el INE, se han recalculado las cifras ofrecidas por los Infobarómetros, refiriéndose a individuos de ambos sexos entre 16 y 74 años, tal y como lo hace el INE.

demostrando así que ya se ha alcanzado el objetivo que se planteaba en el estudio «Comunitat Valenciana. Escenario Tecnológico 2007», donde se afirmaba que en el año 2007 el 51,5% de los hogares contarían con esta tecnología.

- **Acceso a Internet.** Los hogares conectados a Internet han aumentado más de un 30% desde 2004, hasta el punto de que casi un 40% de los hogares valencianos están online.
- **Telefonía móvil.** En cuanto a telefonía móvil y como muestra la **Figura 15-1**, es la tecnología que más hogares alcanza, situándose en niveles muy próximos a la saturación tecnológica. A finales de 2007, un 94,7% del total de hogares de la Comunitat Valenciana disponía de, al menos, un teléfono móvil, suponiendo un aumento de un 7,5% desde 2004.

Figura 15-1. EQUIPAMIENTO DE NTIC EN LOS HOGARES (COMUNITAT VALENCIANA).



Fuente: Cevalsi. Infobarómetros Sociales de la Comunidad Valenciana.

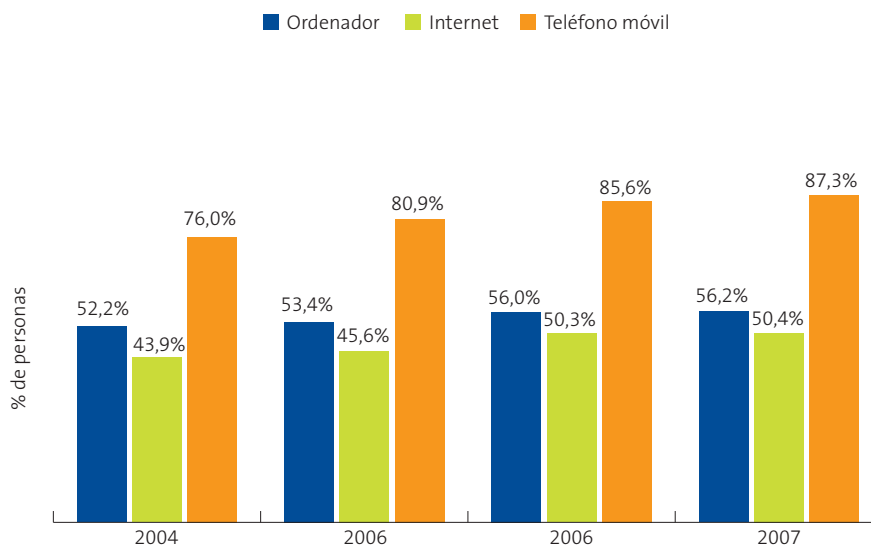
Base: Total de hogares entrevistados.

- **Usuarios de las TIC.** Profundizando un poco más en los datos referidos al hogar, es importante señalar que el tipo de conexión que predomina en los hogares valencianos es, sin lugar a dudas, la banda ancha (ADSL+Cable+Inalámbrico), llegando a superar la media nacional y europea; de hecho el crecimiento en los últimos cuatro años ha supuesto un aumento del 47,8% (de 2004 a 2007); la cifra de hogares conectados a Internet a través de banda ancha en la Comunitat Valenciana a finales del 2007 ascendía al 93,1%.

En cuanto al uso, cuyos datos se recogen en la **Figura 15-2**, debemos señalar que, del mismo modo que ocurría en los hogares, se trata de cifras que aumentan año tras año, independientemente de la tecnología que se analice. Así, tanto los usuarios de ordenador como los de Internet superan ya el 50% a finales de 2007 y nueve de cada diez valencianos son usuarios de teléfono móvil.

Las cifras de usuarios de ordenador e Internet superan a los hogares que cuentan con la tecnología, básicamente debido a que aunque en el hogar no se disponga de ordenador o de Internet, los valencianos hacen uso de estas TIC en otros lugares donde se les facilita el acceso y la conexión. Así, aunque el hogar continúa siendo el sitio donde más se usa tanto el ordenador (76,1%) como Internet (64,0%), un porcentaje considerable

Figura 15-2. USUARIOS DE LAS DIFERENTES TECNOLOGÍAS (COMUNITAT VALENCIANA).



Fuente: Cevasi. Infobarómetros Sociales de la Comunidad Valenciana.

Base: Total de individuos entrevistados.

table de valencianos utiliza estas tecnologías en el trabajo, en el lugar de estudios, en hogares de familiares y amigos e incluso en cibercafés o bibliotecas públicas.

Si profundizamos un poco más en el análisis, vemos que mientras el fin de uso preferido en el caso del ordenador es el doméstico (46,4%), seguido de cerca por el lúdico (43,8%), al hablar de Internet, el lúdico (50,4%) se sitúa por encima del doméstico (45,9%), invirtiendo así el orden de preferencia.

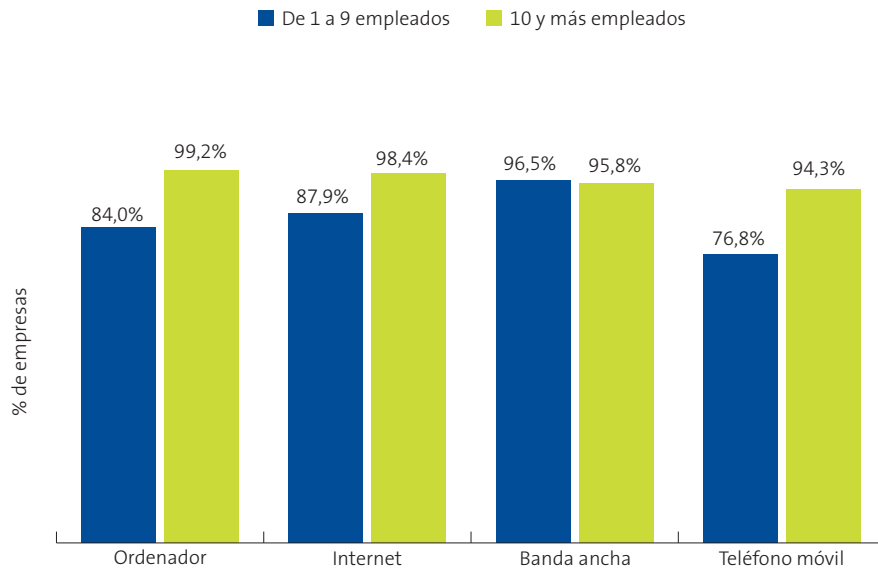
15.1.2 La Sociedad de la Información y las empresas

Se identifican los apartados que a continuación se detallan:

- Equipamiento TIC en empresas.** Los datos referidos a empresas varían al analizarlos por número de empleados. Así, tal y como muestran las cifras contenidas en la **Figura 15-3**, a mayor tamaño de empresa, mayor porcentaje de penetración de TIC. Es curioso resaltar que, aunque la diferencia no sea significativa, el porcentaje de microempresas con conexión a Internet a través de banda ancha es mayor que en las empresas de 10 o más empleados.

Las microempresas (de 1 a 9 empleados) son las que registran una menor penetración de ordenador en la Comunitat Valenciana, aunque su porcentaje de penetración es muy considerable: 4 de cada 5 empresas (84,0%) poseen ordenadores para el desarrollo de sus funciones. Esta misma cifra aumenta en el caso de las que cuentan con 10 y más empleados hasta alcanzarlas prácticamente a todas (99,2%).
- Acceso a Internet.** En el caso de las empresas que cuentan con Internet ocurre algo similar: mientras un 87,9% de las microempresas (de 1 a 9 empleados) están conectadas, un 98,4% de las más grandes (10 y más empleados) afirma estarlo. Independientemente del tamaño de la empresa, la gran mayoría de ellas están conectadas a Internet a través de la banda ancha (el 96,5% de las informatizadas de 1 a 9 empleados y el 95,8% de las que cuentan con 10 y más empleados). Así, podemos afirmar que, al igual

Figura 15-3. EQUIPAMIENTO DE LAS EMPRESAS VALENCIANAS (POR TAMAÑO).



Fuente: Cevasi. Infobarómetro Empresarial 2007.

Base: Ordenador y teléfono móvil (total de empresas); Internet (empresas informatizadas); banda ancha (empresas conectadas).

que en el caso de los hogares, las conexiones avanzadas son las que dominan la demanda para acceder a Internet en el ámbito empresarial.

- **Telefonía móvil.** La diferencia más acusada en cuanto a penetración entre las microempresas y las empresas más grandes de la Comunitat Valenciana la encontramos al analizar a la telefonía móvil. Mientras el 95% de empresas grandes (10 y más empleados) cuentan con móvil, son poco más del 75% las que adquieren esta tecnología entre las más pequeñas (de 1 a 9 empleados).
- **Uso de la Red.** Internet, junto al correo electrónico, es ya una herramienta imprescindible en el entorno empresarial y su generalización es un hecho, de ahí que el porcentaje medio de trabajadores que utiliza estos recursos para desempeñar su trabajo cotidiano sea alto, sobre todo entre las empresas con menos empleados (un 67,21% de los empleados de las empresas más pequeñas utiliza Internet y un 66,12% utiliza el correo electrónico): cuanto más grandes son las empresas analizadas y, por tanto, mayor es su plantilla y mayor la diversificación de tareas dentro de la empresa, menor es el porcentaje de empleados que utilizan estas potencialidades.

Al hablar de Internet, uno de los temas más importantes referidos a empresas es el relacionado con la página Web. La utilización de este recurso también depende en gran medida del número de empleados de la empresa: así, mientras que poco más del 40% de micropymes (de 1 a 9 empleados) conectadas cuentan con página Web (42,8%), en el caso de las empresas más grandes (10 y más empleados) este número asciende hasta el 70% (71,6%). De todas formas debemos resaltar que a pesar de la diferencia en porcentaje, la evolución de este indicador a lo largo del tiempo es claramente positiva, tanto entre las empresas más grandes como entre las más pequeñas.

El comercio electrónico, entendido como el conjunto de acciones de compra y venta a través de Internet, ha significado una revolución en el ámbito empresarial, ya que supone una nueva forma de hacer negocios y una importante fuente de productividad y competitividad. Año tras año se han ido produciendo pequeños incrementos entre las empresas valencianas conectadas que realizan esta práctica, hasta alcanzar las cifras con las que contamos en 2007: casi la mitad de las pymes (46,1%) conectadas (de 1 a 9 empleados) rea-

liza esta práctica, mientras que el mismo dato calculado para las empresas más grandes (10 o más empleados) alcanza al 52,5% de las conectadas.

Al hablar de las empresas no podemos olvidar a un colectivo que juega un papel crucial dentro de la economía valenciana: los profesionales autónomos, es decir, las personas físicas que deben su existencia en términos estadísticos al desarrollo de una actividad económica legalmente constituida. De manera general, podemos afirmar que los datos de penetración de estas tecnologías se sitúan por debajo de los obtenidos para hogares y los obtenidos para empresas.

Así, un 53,1% de los profesionales autónomos cuenta con ordenador para desempeñar su trabajo, un 70,4% tiene móvil y un 39,7% cuenta con Internet. Además, de este 40% que tiene Red para trabajar, un 86% utiliza el correo electrónico, un 21,9% tiene página Web y un 32,9% participa del comercio electrónico (ya sea comprando y/o vendiendo productos y servicios).

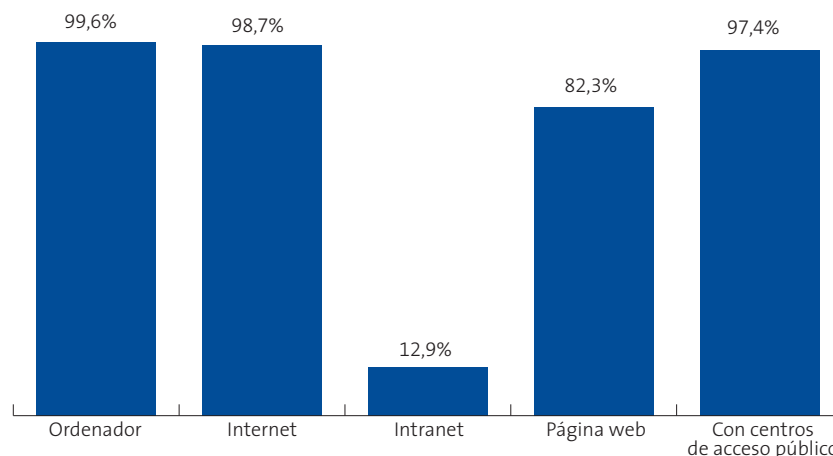
15.1.3 La Sociedad de la Información y la Administración

La penetración de ordenadores en la Administración Local valenciana alcanza prácticamente al 100% de los ayuntamientos (99,6%) y casi la totalidad de los ayuntamientos valencianos dispone de conexión a Internet (98,7%), siendo el número medio de ordenadores conectados por ayuntamiento de 42,09, dato que supone un nivel de conectividad considerable puesto que representa el 77% de los equipos instalados. La ratio de ordenadores conectados por empleado es de 0,60.

La línea ADSL es la tecnología de acceso con mayor implantación, seguida a gran distancia por la tecnología inalámbrica (wi-fi) y el satélite. La línea tradicional ocupa el último lugar y el cable y otro tipo de tecnologías tales como el RDSI, la línea dedicada o el PLC tienen por hoy una presencia prácticamente testimonial.

Por último, y teniendo en cuenta que casi la totalidad de los municipios de la Comunitat Valenciana (97,4%) dispone de centros de acceso público a Internet y que en muchos casos se trata de iniciativas del propio consistorio, no debe sorprender que más del 90% de los ayuntamientos afirmen que han establecido iniciativas que facilitan el acceso de los ciudadanos a las TIC.

Figura 15-4. EQUIPAMIENTO DE LOS AYUNTAMIENTOS (COMUNITAT VALENCIANA).



Fuente: Cevalsi. Infobarómetro de e-Gobierno 2007.

Base: Total de ayuntamientos entrevistados.

15.2 Análisis e impacto de la Sociedad de la Información en la Comunidad

El comercio electrónico ha experimentado un crecimiento considerable, especialmente en el ámbito empresarial: si en 2006 el 31,3% de las microempresas conectadas (entre 1 y 9 empleados) realizaban compras y/o ventas a través de la Red, en 2007 este porcentaje aumentó hasta el 46,1%. Las pymes y empresas de mayor tamaño siguieron la misma tónica, de modo que más de la mitad se han implicado plenamente en el negocio electrónico (exactamente el 52,5%).

Podemos confirmar que efectivamente se trata de una tendencia que afecta a todo nuestro tejido económico, al comprobar que también los profesionales autónomos pasan de un 30,7% en 2006 a un 35,2% en el año 2007.

Ciudadanos y hogares son partícipes de las compras a través de Internet, no en vano desde el año 2005 el porcentaje de internautas que han adquirido productos o servicios vía Web ha crecido en más de siete puntos porcentuales, de modo que uno de cada cuatro son compradores online.

Sin duda, estas novedades en el campo del comercio electrónico no hacen más que mostrar una Sociedad de la Información cada vez más sólida y consistente en la Comunitat Valenciana, una madurez tecnológica cuya base se asienta en la *Estrategia del Consell en materia de Telecomunicaciones Avanzadas y de Sociedad de la Información, Avantic 2004-2010*, así como a la permanente colaboración en la materia entre las administraciones valencianas, las empresas y los ciudadanos.

Como en años anteriores, la lucha contra la brecha digital es una prioridad *sine qua non* en el desarrollo de la Sociedad de la Información en la Comunitat Valenciana y, si en 2006 destacábamos dos conceptos básicos como son la interoperabilidad y la apuesta por el capital intelectual y la innovación, en esta ocasión no podemos dejar de lado el concepto de accesibilidad tecnológica para todos. Accesibilidad no sólo en el ámbito Web, sino en otros donde aún no se aplica y que, antes de lo que pensamos, serán muy comunes: telefonía móvil, televisión digital, Internet... cualquier canal o vía ha de ser accesible para cualquier ciudadano, es necesario fomentar la independencia en este acceso a las tecnologías y la accesibilidad es un herramienta básica donde la Generalitat sigue desplegando su acción estratégica gracias a CATIC, el nuevo Centro de Accesibilidad TIC, recogido dentro de la estrategia Avantic, que facilitará y promoverá la adopción de medidas y técnicas orientadas hacia la extensión de la accesibilidad y, en consecuencia, hacia la adopción de medidas que pongan las tecnologías y sus beneficios al alcance de todos y cada uno de los valencianos.

Formación, servicios y contenidos

La sociedad valenciana del siglo XXI está conformada, cada vez más, por ciudadanos tecno-activos que aprovechan las oportunidades de este nuevo modelo de sociedad, desde el espíritu de aprendizaje permanente, y de inmersión tecnológico. Este espíritu abierto es el basamento de cualquier conocimiento, de su gestión eficiente, y, en definitiva, del progreso.

La formación de los ciudadanos en las nuevas tecnologías ha constituido y seguirá constituyendo parte importante de la estrategia del Consell de la Generalitat Valenciana, como condición indispensable para fomentar la incorporación del ciudadano a la Sociedad de la Información y del Conocimiento, facilitar su acceso a las redes y servicios de telecomunicaciones avanzadas, y promover la universalización del uso de Internet, paradigma de la nueva Sociedad.

En el ámbito ciudadano, destaca el Programa *INTERNAUTA*, que constituye la plasmación práctica de la voluntad de la Generalitat en aumentar la capacitación del ciudadano en el uso de las nuevas tecnologías. *INTERNAUTA* ha desarrollado un concepto pedagógico vanguardista estructurado en tres niveles de formación, con contenidos desarrollados por la Generalitat: *Usuario Básico de Internet (UBI)*, *Usuario Medio de Internet (UMI)* y *Usuario Avanzado de Internet (UAI)*. *INTERNAUTA* comenzó su andadura el 25 de octubre de 2005 con el nivel UBI y en abril de 2007 se incorporó al proyecto el nivel UMI. Desde entonces hasta octubre de 2008, estos son algunos datos:

- Número de ciudadanos matriculados (UBI): 60.876
- Número de ciudadanos matriculados (UMI): 20.655
- Amplia red de aulas susceptibles de utilización, en 2008 dispone de 2.210 puestos operativos.

En el ámbito empresarial, cabe citar la iniciativa *CompeTIC*, destinada a fomentar en las pymes la productividad y la competitividad sobre la base de las modernas tecnologías, específicamente la incorporación y uso de Internet, promoviendo actuaciones de formación, capacitación, benchmarking, soluciones tecnológicas sectoriales, talleres TIC sectoriales, ADT, foros, Webs, directorio online de empresas, asistencia personalizada y cualificada a través de agentes de desarrollo tecnológico TIC, etc.

Las empresas pueden elegir entre su presencia en un directorio online o bien particularizar su presencia a través de dos tipos de Web, una con prestaciones básicas y otra con elementos más complejos tales como aspecto personalizado, creación de secciones, contenidos navegables, etc.

He aquí algunos datos de *CompeTIC*, desde su presentación el 11 de abril de 2006:

- Desarrollo de la Web *CompeTIC*, así como del Directorio *TodoCV.com*.
- Empresas activas en el directorio *TodoCV*: 5.528, lo que representa aproximadamente el 1,58 % de las empresas de la Comunitat Valenciana de los sectores comprendidos en *Competic*, destacando los de: servicios, comercios cercanos y hogar con un 18,14%; construcción e inmobiliarias con un 12,81%- 11,44% y hostelería turismo y viajes con un 10,90%
- Páginas Web creadas desde *CompeTIC*: 1.728

Durante el presente año la Administración Autonómica ha realizado un gran esfuerzo para impulsar la Administración electrónica, que se ha materializado en las siguientes actuaciones:

- Firma de un Convenio Marco de colaboración entre la Generalitat, las Diputaciones Provinciales y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, en materia de Administración electrónica en el ámbito de la Comunitat Valenciana (publicado en el DOCV nº 5820 de 4.8.2008). Tras la firma de este convenio se empieza a trabajar en conjunto todos los implicados en su firma, aunando los esfuerzos inversores de todos ellos de forma que se construya una única plataforma de Administración electrónica que debe ser modular, para que cada entidad local pueda utilizar de ella lo que realmente necesite. Este convenio está formulado de forma que las entidades locales pueden adherirse a él.
- Inicio de un procedimiento de contratación mediante petición de bienes de adquisición centralizada a la Dirección General de Patrimonio del Estado, con el siguiente objeto: planificación, análisis, diseño, construcción e implantación de una plataforma de Administración electrónica de las entidades locales de la Comunitat Valenciana. En el presente ejercicio se han centrado las acciones en conseguir una plataforma en la que conjugar los esfuerzos realizados por todas las administraciones públicas, a pesar de lo cual se han recibido algunas adhesiones formales al Convenio que articula las relaciones entre las mismas.
- Inicio de la tramitación del *Anteproyecto de Ley de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana*, que más allá del desarrollo de la Ley 11/2007, de 22 de junio, implicará abordar aspectos no contemplados dentro de la misma y que contribuirán a nuestra eficiencia, excelencia y fomentará también la competitividad TIC de nuestras empresas y el desarrollo social y personal de la ciudadanía de la Comunitat Valenciana.

Establecido el marco legal y de relaciones entre las distintas administraciones públicas implicadas, y adoptada la plataforma de contratación electrónica, entendemos que en el próximo ejercicio se agilizará la adhesión de las Entidades Locales a la misma produciendo un importante avance en la implantación de la Administración electrónica en el ámbito de las competencias de gestión de los ayuntamientos.

El Sistema Integrado Multicanal de Acceso al Ciudadano (SIMAC) incluido en AVANTIC constituye en la actualidad la principal actuación de la Generalitat en orden a la consecución de una «Administración inteligente», capaz no sólo de responder y hasta anticiparse a las demandas y solicitudes de la ciudadanía por cualquier medio o canal, sino también de la integración de todos esos inputs de manera inteligente y racional a través de avanzados mecanismos de CRM (Customer Relationship Management) aplicados a la Administración Pública.

Sus objetivos principales son: 1. **Facilitar al ciudadano el acceso** por todos los canales (presencial, telefónico, Internet, movilidad, TDT), en cualquier lugar y momento (*ubicuidad*); 2. **Mejorar la calidad** de la atención mediante la provisión de servicios integrales (información y tramitación); 3. Impulsar la **participación ciudadana y la Integración de la información de gestión de Consellerias**, para mejorar el servicio de atención al ciudadano.

Para conseguir estos objetivos, SIMAC contempla el desarrollo de distintas líneas de actuación, focalizadas tanto en la implantación de una plataforma tecnológica como en la de una cultura organizativa de gestión y relación con los ciudadanos, destacando las siguientes líneas de actuación:

1. El nuevo Portal Integrado (www.gva.es), que reemplazará a los actuales de la Generalitat (www.gva.es, www.prop.gva.es, www.tramita.gva.es) y que será la nueva imagen de la Generalitat en Internet. Nace con la vocación de convertirse en un único punto de acceso a la oferta global de contenidos y de servicios de la Generalitat. Entre sus objetivos destacan:

- Facilitar la navegación y la localización al ciudadano.
- Facilitar a la Organización la incorporación de nuevos servicios, permitir la personalización y garantizar la homogeneidad de los contenidos en cualquiera de los canales de acceso.
- Será más accesible, usable y dirigido a tres tipos de usuarios: ciudadanos, empresas y otras administraciones.
- Incorporar herramientas de participación.

2. El nuevo sistema de gestión única de contenidos (Gestor Único de Contenidos, en adelante GUC) es el nuevo sistema de información que, dentro de SIMAC, permite el tratamiento único de la información, con el fin de dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos, a través de los distintos canales de atención de la Generalitat (oficinas de atención presencial PROP, servicio de atención telefónica 012 e Internet). Es el eje central de SIMAC y constituye el pilar básico del nuevo modelo de prestación de servicios que se está implantando en todas las Consellerias. Es decir, es la herramienta que permite la gestión integral de la información que se utiliza para atender al ciudadano a través de los distintos canales (Internet, 012, oficinas PROP, chat, wap, pda). Al GUC tienen acceso las personas de cada Conselleria implicadas en la prestación de los servicios, así como personal de la Dirección General de Modernización y personal de atención al ciudadano: oficinas PROP y 012. Desde la puesta en marcha del Gestor en Diciembre de 2007 se ha formado a más de 200 usuarios que participan en el mantenimiento de contenidos en la herramienta. El principal logro obtenido a través del gestor es la obtención de un catálogo único de servicios de la Generalitat. Dicho catálogo está compuesto en la actualidad por 535 ofertas de empleo público y 2.413 servicios, de los cuáles:

- 786 están disponibles sólo para ciudadanos.
- 892 están disponibles sólo para empresas.
- 409 están disponibles sólo para administraciones.
- 326 están disponibles para varios colectivos.

3. Una nueva **Plataforma de tramitación electrónica**, que hace posible la *teleadministración*, es decir que los ciudadanos puedan realizar cualquier trámite sin moverse de casa, garantizando el servicio, 24 horas

365 días al año, mediante la tramitación electrónica de los distintos procesos de la Generalitat. Esta plataforma de tramitación electrónica estará integrada en el nuevo portal y está directamente relacionada con el gestor único de contenidos (GUC) a través del catálogo único de servicios de la Generalitat. El diseño de la plataforma de tramitación incluye entre sus componentes: el registro telemático, notificaciones telemáticas seguras, módulo de pagos, módulo de autenticación y firma, gestión de representantes y zona de persistencia, con lo que aporta los componentes básicos para el impulso de la Administración electrónica en la Generalitat.

En la actualidad la plataforma cuenta con 323 trámites electrónicos de los cuáles:

- 186 están destinados a ciudadanos.
- 55 están destinados a empresas.
- 82 están disponibles para los dos colectivos.

Además, de estos 323 servicios:

- 171 son trámites electrónicos que requieren firma digital.
- 4 llevan asociado el pago online de una tasa.
- 113 usan Registro Telemático.

Para la tramitación de todos estos trámites en la actualidad existen ocho unidades registrales telemáticas correspondientes a:

- Conselleria de Infraestructuras y Transporte,
- Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo,
- Conselleria de Educación,
- Conselleria de Industria,
- Comercio e Innovación,
- Conselleria de Bienestar Social,
- Conselleria de Turismo,
- Servef,
- Impiva.

4. Una nueva herramienta para el desarrollo de servicios electrónicos el Gestor de trámites electrónicos. Con esta herramienta se facilita la generación y el mantenimiento de nuevos trámites electrónicos, mediante la incorporación de una tecnología que permite transformar la plantilla generada como formulario de solicitud, en un formulario de tramitación electrónica. En la actualidad se está ejecutando el plan de formación de esta nueva herramienta con la finalidad de que las Consellerias tengan autonomía necesaria para la creación de servicios electrónicos y poder cumplir las obligaciones impuestas por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Hasta la fecha ya se han formado 26 técnicos de conselleria y 24 técnicos de empresas externas en el uso de la nueva herramienta.

Una plataforma de Interoperabilidad, que facilita el intercambio de información entre la Generalitat y el resto de administraciones, evitando al ciudadano la presentación de documentación que ya está en poder de otra Administración.

5. La Plataforma de Interoperabilidad introduce los siguientes logros: es una Plataforma centralizada de servicios Web horizontales que simplifica la fórmula legal para hacer posible el intercambio de información con otras administraciones a través de convenios únicos, que simplifica el acceso a los servicios unificando la forma en la que se hacen las peticiones (mismo sitio y mismo formato, sólo cambia el XML de ne-

gocio), y que facilita el cumplimiento de la mencionada Ley 11/2007 permitiendo ir desarrollando servicios en todas las Consellerías.

En la actualidad la plataforma ya cuenta con seis servicios:

- Servicio de Generación de Códigos de Verificación que permite, a partir de un documento, crear un código que lo identifica de forma unívoca, ante procedimientos administrativos con la Generalitat.
- Servicio de Comprobación de Códigos de Verificación, complementario al anterior, que permite identificar un documento original y validar una copia.
- Servicio de Consulta de Identidad, por el que se puede recuperar los datos principales de identificación de una persona, a partir de un número de documento de identidad (DNI).
- Servicio de Comprobación de Identidad que permite verificar si los datos personales de un individuo son correctos, comprobando que tanto su número de identificación como su fecha de nacimiento y su residencia corresponden con la información registrada en los archivos del MAP.
- Servicio de Consulta de datos del Padrón que ofrece, a partir de un número de documento de identidad (NIF o NIE), la información de padrón de un individuo, consultando la información de los registros del Ayuntamiento de Valencia y del MAP.
- Servicio de envío de SMS, por el que es posible el envío de mensajes cortos de móvil a uno o varios destinatarios.

En este marco la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, establece un horizonte temporal del 31 de diciembre de 2009 para que las Comunidades Autónomas cumplan con las previsiones de la Ley para hacer posible el acceso de los ciudadanos a los servicios de la Administración por medios electrónicos, atendiendo a sus disponibilidades presupuestarias, fecha que entendemos que ha de servir de referente a la hora de fijar objetivos. De este modo, la Generalitat pondrá al servicio de los ciudadanos una Administración cada día más moderna, más eficiente y más eficaz, que prestará un mejor servicio al ciudadano, que pondrá a su disposición unos servicios públicos que atiendan y satisfagan sus expectativas y necesidades, haciendo de este modo posible la efectividad no sólo del derecho concreto a que se refiere la Ley 11/2007, sino también del derecho «a disfrutar de unos servicios de calidad» que, con carácter general, reconoce a los ciudadanos nuestro Estatuto de Autonomía.

El proyecto SIMAC pone las bases para cumplir con el objetivo de la Administración electrónica, contando con las plataformas anteriormente descritas que nos permitirán desarrollar progresivamente los servicios electrónicos de todas las Consellerías para alcanzar el objetivo general.

En lo referente a elaborar y ejecutar un plan de extensión de la banda ancha con plena cobertura en todo el territorio de la Comunitat Valenciana, se ha procurado la banda ancha a casi todos los municipios de la Comunitat en este año 2008 (cobertura del 98,95% de la población: 4.833.736 personas); y se ha implantado prácticamente un Punto de Acceso Público a Internet en cada municipio de nuestra geografía.

También se ha consolidado la firma electrónica avanzada de la Generalitat con más de 110.757 certificados digitales emitidos y con una red capilar de Puntos de Registro de Usuario que alcanza ya los 301 puntos (198 externos y 103 internos).

El 99,73% (4.871.839 ciudadanos) del territorio de la Comunitat Valenciana dispone de cobertura plena de telefonía móvil gracias a la implementación del proyecto de la Generalitat Comunitat Mòbil, alcanzando la plena cobertura, del 100%, a lo largo de 2008. Por su parte, los municipios de la Comunitat Valenciana dotados de conexión con fibra óptica alcanzan la cifra de 430.

Este despliegue de infraestructuras y redes de telecomunicaciones avanzadas ha atendido especialmente a las zonas del territorio que por sus condiciones orográficas o de baja densidad demográfica, fundamentalmente de carácter rural y situadas en el interior de nuestra Comunidad, presentaban mayores riesgos de exclusión digital. Tal actuación estratégica ha determinado la incorporación de tal despliegue dentro del Plan de Revitalización de las Comarcas de Interior de la Comunitat Valenciana.

En lo que se refiere a las telecomunicaciones propias de la Generalitat, la Red Corporativa constituye la infraestructura de comunicaciones que hace posible la puesta en marcha de aplicaciones y servicios avanzados de información, necesarios para mejorar tanto la eficiencia del funcionamiento interno de la Administración Valenciana, como el servicio a los ciudadanos.

Esta red interconecta unas 4.900 dependencias de la Generalitat, entes públicos dependientes y organismos autónomos, incluyendo los centros educativos, hospitales y juzgados en todo el territorio; ofrece un amplio catálogo de servicios (telefonía con más de 38.400 extensiones, móviles con aproximadamente 14.000 terminales, datos, Internet, multimedia) que permiten aplicaciones avanzadas como las del ámbito sanitario (telediagnóstico, telerradiología), de difusión de vídeo como CanalGV, o de comunicaciones personales como la videoconferencia.

Todo ello con las tecnologías de banda ancha más avanzadas disponibles en el mercado con velocidades que van desde 1 Gigabit por segundo para la conexión de sedes centrales y grandes dependencias, hasta 100 y 10 Megabits por segundo para sedes más pequeñas.

15.2.1 Descripción de los aspectos más representativos que han sucedido en materia de Sociedad de la Información en la Comunidad Autónoma en el último año

El año 2007 supuso la confirmación del consistente avance tecnológico de la Comunitat Valenciana. Un progreso que, gracias a los Infobarómetros de Cevalsi, ha quedado registrado anualmente de forma clara y precisa.

Todos los indicadores principales indican incrementos homogéneos, que permiten observar un crecimiento ordenado de la adopción tecnológica. La importancia de este comportamiento es mayor de lo que parece, pues pone de manifiesto que la concienzuda labor innovadora desarrollada por las instituciones da sus frutos y la evolución, positiva, responde a las acciones puestas en marcha durante estos años.

Los datos relativos al ámbito empresarial permiten observar la dualidad existente entre microempresas (empresas entre 1 y 9 empleados) y las empresas de mayor tamaño (10 y más empleados). Como cabía esperar, existen diferencias entre ambos grupos, sin embargo 2007 ha supuesto una reducción importante de las mismas: a pesar de que los datos de las empresas más grandes han incrementado sus indicadores, el crecimiento experimentado por las más pequeñas ha sido mayor, hasta el punto de situarse a la par en la disposición de conexión de banda ancha.

En el ámbito administrativo destaca la plena penetración tecnológica en los ayuntamientos valencianos. La práctica totalidad cuenta con ordenadores y conexión a Internet. Un primer paso, ya superado, que pone la base adecuada para el desarrollo de la Administración electrónica y la prestación de servicios públicos online.

15.2.2 Descripción de las áreas o aspectos relativos a la Sociedad de la Información en los que la Comunidad Autónoma ha realizado más énfasis en el último año

La Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos supone un nuevo reto para las administraciones públicas, especialmente para los ayuntamientos de municipios pequeños, pues no todos cuentan con los recursos necesarios para implementar los servicios online que la ley espera estén disponibles para el 1 de enero de 2010.

La Generalitat de la Comunitat Valenciana detecta esta necesidad y decide liderar, trascendiendo sus funciones, la estrategia de despliegue de la Administración electrónica en los municipios de la Comunitat Valenciana, marcando como objetivo la puesta en marcha de una plataforma online pionera en España, que dé cabida a todos los municipios, facilitándoles la prestación de los servicios públicos online, ayudándoles en su inmersión en la Administración electrónica y poniendo a su disposición el software apropiado.

La labor hasta la implementación de dicha plataforma implica numerosas acciones e hitos intermedios, así como el establecimiento de criterios de base sólidos, que permitan alcanzar los objetivos con garantías de

futuro, es decir, que el empleo de esta nueva herramienta crezca y se consolide, tanto entre los ayuntamientos como entre los ciudadanos. Así, la estrategia diseñada se asienta en cuatro grandes bloques de trabajo:

- Desarrollo e implementación de la plataforma de servicios públicos online para los ayuntamientos.
- Unificación y estandarización de los servicios online ofrecidos en la plataforma.
- Publicación de una línea de subvención para la incorporación de los ayuntamientos al proceso.
- Publicación de una línea de subvención para la dotación y/o renovación de infraestructuras tecnológicas en los ayuntamientos.
- La elaboración de un marco legal propio autonómico, que impulsará y fomentará la Administración electrónica local de manera decidida y avanzada, a través de la futura *Ley de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana*.

En definitiva, todo un compendio de acciones, basadas en datos e información contrastada, cuyo objetivo final no es otro que la incorporación, a la Administración electrónica, de todos los municipios valencianos, pero que mira también al ciudadano con el fin de incluir a todos en las ventajas y beneficios derivados de la Sociedad de la Información.