

ADCV

Agenda Digital de la
Comunitat Valenciana



ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
INTRODUCCIÓN.....	6
MARCO ESTRATÉGICO.....	8
Objetivos estratégicos.....	9
Valores y principios de actuación.....	10
Ámbito de actuación.....	11
EJE 1.- CIUDADANÍA DIGITAL.....	11
Línea 1.1.- Las TIC para la Salud.....	12
Línea 1.2.- Las TIC para la Educación.....	14
Línea 1.3.- Las TIC para la Justicia.....	15
Línea 1.4.- Gobierno abierto, transparencia y participación activa.....	16
Línea 1.5.- Ciudades inteligentes (Smart Cities).....	18
Línea 1.6.- Seguridad y confianza en la Red.....	19
Línea 1.7.- Inclusión Digital.....	21
EJE 2.- ECONOMÍA DIGITAL.....	22
Línea 2.1.- Las TIC para la competitividad.....	23
Línea 2.2.- Impulso y especialización del hipersector TIC.....	25
Línea 2.3.- Las TIC para el empleo.....	28
Línea 2.4.- Sistema valenciano de I+D+i en TIC.....	30
Línea 2.5.- Despliegue de redes y servicios de banda ancha.....	33
EJE 3.- ADMINISTRACIÓN DIGITAL.....	36
Línea 3.1.- Servicios públicos digitales.....	36
Línea 3.2.- Administración sin papel.....	37
Línea 3.3.- Cooperación interadministrativa e interoperabilidad.....	39
Línea 3.4.- Gestión racional de recursos TIC.....	40
Línea 3.5.- Impulso de la innovación tecnológica de la gestión pública.....	43
CALENDARIO Y ESTIMACIÓN ECONÓMICA.....	45
DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DE LA AGENDA.....	46
Dirección de la Agenda.....	47
Seguimiento y evaluación.....	48
Participación.....	48

RESUMEN EJECUTIVO.

La Agenda Digital de la Comunidad Valenciana es la estrategia del Consell para impulsar el desarrollo de la sociedad digital en la Comunidad Valenciana, encabezada por una Administración autonómica ágil, eficiente e innovadora.

El objeto de la Agenda es aprovechar el potencial transformador de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como palanca para favorecer el cambio hacia un modelo económico sostenible basado en la innovación y el conocimiento, y un modelo social inclusivo basado en una ciudadanía participativa y altamente capacitada.

Este objeto se sustancia en los siguientes objetivos estratégicos:

1. Promover la incorporación de los ciudadanos a la sociedad digital a través de la intensificación TIC de los servicios públicos de Sanidad, Educación y Justicia.
2. Desarrollar nuevos cauces de participación ciudadana y favorecer la transparencia y el gobierno abierto.
3. Aumentar el nivel de seguridad de la red y la confianza en el uso de ésta para las actividades transaccionales.
4. Eliminar las barreras que dificulten un uso intensivo y generalizado de las TIC, con especial atención a los grupos con riesgo de exclusión digital.
5. Promover la intensificación TIC en las empresas, para el aumento de la competitividad y el fomento de la innovación de productos y procesos.
6. Potenciar el nacimiento y consolidación de empresas TIC en la Comunidad Valenciana.
7. Dinamizar el sistema de I+D+i en TIC valenciano, favoreciendo su especialización y la transferencia tecnológica.
8. Aumentar la capacitación TIC para el empleo.
9. Potenciar el despliegue de infraestructuras de banda ancha de nueva generación, y la universalización del acceso.
10. Avanzar en la reducción de la cargas administrativa para ciudadanos y empresas mediante el desarrollo de la Administración Electrónica.
11. Mejorar la eficacia y la eficiencia de la Administración a través del uso intensivo de las TIC en la gestión pública.
12. Lograr un uso más eficiente de los recursos TIC en la Administración.

Para el logro de estos objetivos, la Agenda está organizada en 17 líneas estratégicas y 73 actuaciones agrupadas entorno a tres ejes: Ciudadanía, Economía y Administración Pública. Las actuaciones serán objeto de planes operativos específicos que se deberán sustanciar, a lo largo del desarrollo de la Agenda, en un conjunto de proyectos concretos.

La estrategia se acompaña en visión, objetivos y plazos con la de la Unión Europea, expresada en su Agenda Digital para Europa, y con la del Gobierno de España, recogida en su Agenda Digital para España. Contiene, sin embargo, elementos propios, específicos de nuestra realidad social y económica.

El primer eje estratégico, la Ciudadanía Digital, tiene como objetivo la incorporación plena de los ciudadanos a la sociedad digital. Para ello aprovecha el potencial de las TIC para acercar a los ciudadanos servicios públicos esenciales como son la Educación, la Sanidad y la administración de Justicia, e incluye líneas de actuación específicas para estos ámbitos. Estas actuaciones se complementan con las líneas dedicadas al gobierno abierto, las Ciudades Inteligentes, y la lucha contra la exclusión digital, en concreto, favoreciendo la seguridad y la confianza en la Red.

El segundo eje estratégico, la Economía Digital, se sustancia en unas líneas de actuación encaminadas a la innovación tecnológica de las empresas, su especialización en mercados concretos y el incremento de su productividad. Asimismo incluye las actuaciones necesarias para mejorar la capacitación tecnológica de los empleados, reforzar el sistema de I+D+i valenciano, y fomentar el despliegue de redes de banda ancha de nueva generación para favorecer la aparición de nuevas oportunidades de negocio.

El tercer eje estratégico se centra en la Administración Digital. En este ámbito las actuaciones se dirigen a completar los avances en la provisión de servicios públicos digitales de los últimos años, con la implantación de la tramitación electrónica completa de los procedimientos que permita alcanzar la administración sin papel. Además la Generalitat impulsará el proceso de mejora e innovación en la gestión de los recursos TIC ya iniciado, con una decidida política que permita eliminar redundancias y abordar un proceso ordenado de renovación tecnológica.

La Agenda Digital tiene un marco temporal de siete años, 2014-2020, un periodo suficiente para abordar actuaciones de alcance estratégico. Además este periodo está sincronizado con el Marco Financiero Plurianual de la Unión Europea de manera que su desarrollo vaya en paralelo con el nuevo programa de Fondos Estructurales.

En cuanto a los recursos económicos, se ha estimado que la Agenda tendrá un presupuesto de 636,60 millones de euros para los próximos 7 años, distribuido entre los programas

presupuestarios de las Consellerias que desarrollarán los planes y proyectos específicos, y se propondrá su cofinanciación con fondos europeos.

INTRODUCCIÓN.

La presente Agenda Digital de la Comunidad Valenciana se pone en marcha por decisión del Consell para promover la intensificación digital de la sociedad valenciana, respecto a su ciudadanía, su economía y sus Administraciones Públicas. En línea con las estrategias de la Unión Europea y del Gobierno de España para impulsar un crecimiento inteligente, sostenible e integrador, la Generalitat Valenciana traza su propia estrategia, a la vez concordante con las anteriores y específica respecto a sus propios retos, para forjar una de las palancas más decisivas del crecimiento económico: la sociedad digital.

La visión que enmarca la elaboración de esta Agenda es la de una Comunidad Valenciana situada en posiciones de cabeza de una nueva etapa de desarrollo económico basado en actividades de alto valor añadido, en las que el conocimiento y la tecnología sean factores fundamentales de productividad y competitividad, y en la que la Administraciones Públicas valencianas, con la Generalitat a la cabeza, tengan un efecto catalizador e, incluso, un liderazgo claros y perceptibles.

La situación de contexto del desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Comunidad Valenciana, según el Observatorio nacional de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información, es de una intensidad digital media respecto al conjunto de España, con cierta desviación entre sus indicadores, algunos más altos y otros más bajos que la media. En cuanto a las Administración de la Generalitat y las Administraciones Locales valencianas, su nivel TIC y su grado de cumplimiento de la normativa de Administración Electrónica son altos.

Además, la Generalitat está en pleno proceso de centralización, normalización y racionalización de sus recursos tecnológicos, de conocimiento y presupuestarios. Es decir, las condiciones de entorno TIC para el lanzamiento de la Agenda pueden ser calificadas de favorables.

La Agenda se plantea como un plan estratégico. Se fundamenta en las fortalezas de la Comunidad Valenciana y sus Administraciones y hará frente a sus debilidades. Aprovechará las oportunidades que la evolución de la tecnología y los mercados ofrezcan, y combatirá las amenazas presentes y futuras. Establece objetivos claros y precisos, y se apoya en un sistema de indicadores para la gobernanza de su ejecución.

Concreta, en una jerarquía de clasificación, líneas y actuaciones concretas, es decir, lo que va a hacer y lo que va a evitar. Especifica plazos de ejecución y calcula costes anuales para la elaboración de los Presupuestos. No es, pues, una mera enunciación de lo que debería o

podría ser, sino que constituye un firme propósito de la Generalitat Valenciana de que sea una realidad tangible.

La Agenda está organizada en una jerarquía de conjuntos de cuatro niveles. El primer nivel agrupa todas las actuaciones en tres ejes como categorías básicas: Ciudadanía, Economía y Empleo, y Administración Pública. Cada uno de estos tres ejes se subdivide, en un segundo nivel, en un total de 17 líneas estratégicas, que establecen dominios de actuación con características propias, y exigen una estrategia específica y diferenciada.

Como tercer nivel, cada línea estratégica se divide en un total de más de 70 actuaciones definitorias, cada una de ellas, del objeto de un plan operativo específico que se deberá sustanciar, a lo largo del desarrollo de la Agenda, en un conjunto homogéneo de proyectos concretos, constitutivos del cuarto nivel de la Agenda y que son su trabajo y sus resultados efectivos, dentro de un marco coherente.

Más allá de los beneficios directos derivados de la aplicación de estas medidas, esperamos que la Agenda Digital contribuya a que la Comunidad Valenciana se acerque a los niveles de uso de la tecnología de los países más avanzados de Europa, a que pueda competir con eficacia en el Mercado Digital Único, y a hacer de la Comunidad un punto de referencia en algunas especialidades tecnológicas bien definidas.

MARCO ESTRATÉGICO.

La incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en todos los ámbitos de la sociedad, la llamada sociedad digital, es considerada un elemento clave para conseguir el llamado *crecimiento inteligente*, basado en la innovación y el conocimiento. Se estima que el sector de las TIC es directamente responsable del 6% del PIB europeo, y que contribuyen un 20% al crecimiento de la productividad general de la economía¹.

Por otro lado las TIC son sin duda un elemento clave para ayudar a las administraciones a ofrecer servicios públicos de calidad, optimizando al mismo tiempo el uso de los recursos. Dado que además facilitan la reducción de las cargas administrativas para ciudadanos y empresas, constituyen una herramienta muy eficaz para aumentar la competitividad y por tanto favorecer la actividad económica.

Por todo ello las TIC están en el centro de las estrategias de nuestro entorno para el crecimiento y el empleo. En el ámbito de la Unión Europea, la estrategia Europa 2020 incluye el *crecimiento inteligente* como una de sus prioridades. Esta prioridad se desarrolla con los planes puestos en marcha por la Comisión Europea y el gobierno español, la Agenda Digital para Europa² y España³ respectivamente, con el fin de facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y comunicación en todos los ámbitos de la sociedad.

En línea con estas iniciativas estratégicas, las TIC son una prioridad para la financiación europea de los próximos años. Así el desarrollo de la Agenda Digital debe ser una de las prioridades de inversión de las regiones a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el próximo periodo de programación 2014-2020⁴. Esto es especialmente relevante para la Comunidad Valenciana, ya que en este periodo va a estar en el grupo de las regiones más desarrolladas (tasa de cofinanciación pasará del 80% al 50%).

Las TIC son también objeto de financiación europea a través del nuevo Mecanismo «Conectar Europa» para infraestructuras que interconecten a Europa en los ámbitos del transporte, la energía y las telecomunicaciones. En concreto la Comisión prevé 9.200 millones de euros para el apoyo a las redes digitales de alta velocidad y servicios digitales paneuropeos⁵.

¹ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, Una Agenda Digital para Europa. Bruselas, 26.8.2010. COM(2010) 245 final/2.

² Agenda Digital Europea: http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/index_en.htm

³ Agenda Digital Española: <https://agendadigital.gob.es/>

⁴ REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO sobre disposiciones específicas relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional y al objetivo de «inversión en crecimiento y empleo» y por el que se deroga el Reglamento (CE) nº 1080/2006; art. 4 y 5 "mejorar el acceso, el uso y la calidad de las TIC".

⁵ Más información sobre Mecanismo Conectar Europa en: http://ec.europa.eu/news/energy/111019_es.htm

Todas estas iniciativas condicionan la Agenda Digital de la Generalitat Valenciana, que comparte con los gobiernos de nuestro entorno la necesidad de fomentar el crecimiento inteligente, y la utilización de fondos europeos para alcanzar este objetivo.

Objetivos estratégicos.

La Agenda Digital de la Comunidad Valenciana es la estrategia del Consell para impulsar el desarrollo de la sociedad digital en la Comunidad Valenciana, encabezada por una Administración autonómica ágil, eficiente e innovadora.

El objeto de la Agenda es aprovechar el potencial transformador de las TIC como palanca para favorecer el cambio hacia un modelo económico sostenible basado en la innovación y el conocimiento, y un modelo social inclusivo, basado en una ciudadanía participativa y altamente capacitada.

Este objeto se sustancia en los siguientes **objetivos estratégicos**:

1. Intensificar la incorporación de los ciudadanos a la sociedad digital promoviendo el uso de las tecnologías de la información en todos los ámbitos de la sociedad, y en particular, en el acceso a los servicios públicos.
2. Desarrollar nuevos cauces de participación ciudadana y favorecer la transparencia y el gobierno abierto.
3. Aumentar el nivel de seguridad de la red y la confianza en el uso de ésta para las actividades transaccionales.
4. Eliminar las barreras que dificulten un uso intensivo y generalizado de las TIC, con especial atención a los grupos con riesgo de exclusión digital.
5. Promover la intensificación TIC digital en las empresas, para el aumento de la competitividad y el fomento de la innovación de productos y procesos.
6. Potenciar el nacimiento y consolidación de empresas TIC valencianas especializadas en áreas concretas y fuertemente internacionalizadas.
7. Creación de un sistema de I+D+i en TIC en el ámbito valenciano, racionalmente dimensionado, especializado en áreas de I+D específicas, y en colaboración con el sector TIC radicado en la Comunidad Valenciana.
8. Aumentar la capacitación TIC de la sociedad valenciana en sus diversas áreas: formación para la búsqueda de empleo, mejora de las capacidades en el empleo.
9. Potenciar el despliegue de infraestructuras TIC de la Comunidad en banda ancha de muy alta capacidad, y la universalización del acceso.

10. Avanzar en la reducción de la carga administrativa para ciudadanos y empresas mediante el desarrollo de la Administración Electrónica en los aspectos aun no completados, y la promoción de los servicios públicos digitales.
11. Mejorar la eficacia y la eficiencia de la Administración a través del uso intensivo de las TIC en la gestión pública.
12. Lograr un uso más eficiente de los recursos TIC en la Administración, de manera que su utilización más racional permita a la vez ahorrar costes y mejorar la calidad de la gestión y del servicio a los ciudadanos.

Tanto el objeto de la Agenda como los objetivos estratégicos están alineados con la estrategia europea expresada en la iniciativa Europa 2020 y en la Agenda Digital para Europa. Asimismo, están en sintonía con la Agenda Digital para España aprobada por el Consejo de Ministros en febrero de 2013.

Consecuentemente, sus ejes estratégicos y sus líneas de acción reúnen la concordancia con las iniciativas europeas y estatales con las acciones específicas que requiere la realidad económica, social y administrativa en la Comunidad Valenciana. No contiene discrepancias con su marco de referencia, ni se limita a trasponerlo o reproducirlo a escala.

Valores y principios de actuación.

La visión de la Generalitat que subyace en la presente Agenda está basada en un conjunto de valores que configuran los ejes y líneas de actuación:

- Orientación de la Administración al servicio de los ciudadanos y no a ser un fin en sí misma.
- La Administración, como elemento dinamizador de una economía basada en el conocimiento y la innovación.
- Modelo de Gobierno basado en el concepto de Gobernanza Pública, es decir, basado en la eficacia, la calidad, la transparencia y la participación.

Estos valores se completan con un conjunto de principios de actuación que configurarán la forma en que la ejecución de la Agenda sea dirigida y gestionada:

- Liderazgo. La correcta ejecución de la Agenda se basa en un liderazgo claro y continuado que sea capaz de dirigir, convencer y alinear a la organización y a los diversos agentes desarrolladores y usuarios con los objetivos estratégicos.
- Visión global. Aunque la Agenda se ejecute por proyectos, su concepción global y estratégica asegurará la coherencia de los desarrollos parciales.

- Orientación a resultados. La gestión estará orientada a conseguir los objetivos operacionales y no a la aplicación de rutinas predeterminadas.
- Cooperación y coordinación. El desarrollo de la Agenda se aborda con un espíritu global de cooperación entre Administraciones, entre Administración y sectores empresariales y profesionales, entre departamentos y entre equipos de trabajo para efectuar los trabajos de forma coordinada.
- Mejora de la calidad y ahorro de costes. Aunque, en principio, parecen principios antitéticos, ambos son, o pueden ser si se actúa debidamente, la consecuencia de la innovación en los procesos, en la tecnología y en la gestión.
- Gestión del cambio. Los distintos factores inhibidores para el uso intensivo y extensivo de las TIC sólo pueden combatirse con una eficaz gestión de los cambios que la innovación que este uso de tecnologías favorecen.
- Búsqueda de la excelencia. Compromiso con la mejora continua basada en la evaluación de los resultados mediante indicadores objetivos.

Ámbito de actuación.

La presente Agenda es prescriptora para el conjunto de los departamentos y organismos de la Generalitat Valenciana, que entran en el dominio de su planificación, su determinación de estándares y su gestión presupuestaria. Es orientativa para las Administraciones Locales valencianas salvo en los proyectos específicos que las incluyan, en cuyo caso también lo planificado en la Agenda será prescriptivo.

EJE 1.- CIUDADANÍA DIGITAL.

La existencia de ciudadanos digitales, entendidos éstos como personas que utilizan las tecnologías de la información para participar en todos los ámbitos la sociedad, sean económicos, culturales, políticos o de cualquier otro tipo, es una condición necesaria para la existencia misma de la llamada sociedad digital.

La ciudadanía digital abre nuevos cauces de participación social, elimina barreras para el acceso a los servicios públicos, ofrece nuevas oportunidades de empleo y para el desarrollo de negocio, y facilita la transparencia y el gobierno abierto. Pero también conlleva un nuevo peligro de exclusión, la llamada brecha digital, que deja fuera de esta nueva sociedad y de los beneficios que comporta, a aquéllos que no tienen acceso a las TIC por razones geográficas, económicas, o de capacitación tecnológica.

La Generalitat Valenciana es plenamente consciente de ello y su Agenda Digital es la herramienta que pone en marcha para promover e intensificar la incorporación de los ciudadanos a la Sociedad Digital en la Comunidad Valenciana. Para ello la acción de la Generalitat contribuirá a la ciudadanía digital en dos sentidos; desde el punto de vista de la oferta, se potenciará la incorporación de las TIC en servicios públicos básicos, la sanidad, la educación y la administración de justicia, así como para el impulso en las políticas de transparencia y de gobierno abierto.

Por otro lado la Generalitat, como garante de la cohesión social y territorial, pondrá en marcha actuaciones para eliminar las barreras que dificultan el uso intensivo y generalizado de las tecnologías de la información, con especial atención a los grupos con riesgo de exclusión digital. Estas políticas se concretarán en las siguientes líneas de actuación.

Línea 1.1.- Las TIC para la Salud.

La Unión Europea destaca el papel prioritario del gasto en TIC para la Salud, por considerar a esta área como una de las que presentan un mayor potencial de mercado. Además las TIC son un componente esencial en la asistencia sanitaria actual. Los sistemas de información para la Salud realizan aportaciones fundamentales en ámbitos claves tales como soporte a la decisión clínica, la recopilación y uso compartido de la información clínica, el apoyo al análisis de información epidemiológica, ó la participación del paciente en sus cuidados de salud.

Las TIC contribuyen asimismo, a la sostenibilidad del sistema público de salud. Específicamente, el sistema valenciano es una organización extremadamente compleja que da cobertura asistencial a cerca de 5 millones de ciudadanos residentes, más casi 1 millón de residentes españoles y 500.000 de otros países comunitarios, a lo que sumar los 24 millones de turistas que visitan cada año nuestra Comunidad. Con una plantilla que oscila entre los 53.000 y las 60.000 personas, repartidas en 1.238 centros y unidades de la red asistencial, formada por 24 Departamentos de Salud.

En este contexto, la estrategia de TIC en Sanidad relativa al eje de Ciudadanía se basa en profundizar en la implantación y renovación de los sistemas de información clínico-asistenciales incorporando los nuevos dispositivos que el mercado pone a disposición de los profesionales clínicos para mejorar su trabajo. Esto se traducirá en una mejor servicio a los ciudadanos, tanto en su atención sanitaria como en las medidas proactivas de mejora de salud e iniciativas de salud pública. Por otra parte se pretende acercar al paciente a su historia de salud de forma que pueda gestionarla y enriquecerla y avanzar en la interoperabilidad de los sistemas de salud. A tal efecto, la Generalitat abordará las siguientes líneas de actuación.

A1. Dotación de infraestructura TIC en Sanidad. Se mantendrá un esfuerzo continuado de dotación y renovación tecnológica de las infraestructuras TIC adecuadas para la criticidad del ámbito sanitario, la rápida obsolescencia tecnológica, y la puesta en marcha de nuevos servicios (diagnóstico por imagen, genómica, cronicidad, portal ciudadano, mSalud, Salud 2.0, colaboración abierta distribuida (*crowdsourcing*), etc.)

A2. Soluciones tecnológicas para los ámbitos clínico-asistenciales. Se incorporarán las TIC en ámbitos estratégicos de carácter clínico asistencial como la medicina personalizada, la atención a la cronicidad, la prevención de enfermedades y el desarrollo de nuevos productos.

- Desarrollo e implantación de soluciones en las áreas de genómica, la nanomedicina o la medicina regenerativa como en la práctica clínica.
- Desarrollo modelo de atención a enfermos crónicos, que enfatiza el papel del paciente y del uso de las TIC, y que presta especial atención a la experiencia del usuario.
- Diseño de nuevas vías clínicas y planes de cuidado dirigidos a mejorar y facilitar la práctica de los clínicos.
- Explotación de la información generada en el proceso clínico-asistencial que permita medir el impacto de la introducción de tecnología.
- Carpeta personal de salud, que permita al ciudadano incorporar información que considera relevante en el manejo de su enfermedad.
- Gamificación como herramienta de apoyo al auto-cuidado y apoyo a la corresponsabilidad en el manejo de la enfermedad.

A3. Sistemas de salud interoperables. Tanto dentro del Sistema Nacional de Salud (SNS), como con los restantes países miembros de la Unión Europea (Espacio europeo de la Sanidad Electrónica), así como con las entidades privadas proveedoras de servicios sanitarios, se seguirá profundizando en el desarrollo de soluciones técnicas para la integración de sistemas, y en la implementación de nuevas estrategias que nos permitan abordar con garantía los retos en materia de cooperación transfronteriza así como los nuevos modelos de negocio:

- Representación y usabilidad de la información clínica.
- Disponibilidad de Bases de Datos de carácter clínico-asistencial para investigación.
- Incorporación y puesta a disposición de información asistencial relevante para uso transfronterizo.

- Historia de salud asociada al ciudadano.
- Accesibilidad, movilidad.
- Portal Salud, Portal de acceso a ciudadanos.

Línea 1.2.- Las TIC para la Educación.

La sociedad digital plantea nuevos retos para el sistema educativo. La disponibilidad de la información de manera masiva, global y muy fácilmente accesible, y la rápida evolución científica y tecnológica, hace que sea necesario que el sistema educativo sea capaz de integrar rápidamente los cambios técnicos, sociales y culturales. Sólo así será capaz de contribuir a la competitividad general de la economía, y al desarrollo como sociedad. A tal efecto, la Generalitat Valenciana perseguirá las siguientes líneas de acción:

A4. Centros educativos inteligentes. El modelo valenciano de Centro Inteligente tiene como objetivo integrar las TIC en la totalidad de espacios existentes en un centro educativo. Para ello se proveerán las herramientas informáticas necesarias para que el uso de las TIC sea una realidad en todas las aulas, y sean accesibles por todo el alumnado y el profesorado.

La incorporación de las TIC deberá ser progresiva, teniendo en cuenta la realidad de la comunidad educativa, su formación y habilidades en las nuevas metodologías de aprendizaje, y la sostenibilidad del modelo.

A5. Aprendizaje electrónico (*eLearning*) y aprendizaje móvil (*mLearning*) en la enseñanza. Desarrollo de un portal educativo para el aprendizaje electrónico (*eLearning*) como piedra angular para la integración del conocimiento, complementado con el aprendizaje móvil (*mLearning*) basado en dispositivos como los portátiles, las tabletas, los dispositivos con MP3 y los teléfonos inteligentes. La combinación de ambos sistemas general un aprendizaje personalizado, interactivo, ubicuo, cooperativo y contextualizado, capaz de mejorar el sistema educativo en su conjunto.

A6. Desarrollo de contenidos digitales educativos. Se favorecerá la producción de contenidos digitales centrados en aspectos concretos de la enseñanza que enriquezcan la información contenida en los medios tradicionales.

A7. Capacitación TIC de docentes. Las competencias profesionales del profesorado han de contemplar una continua actualización en TIC, pero también han de establecerse unos requisitos mínimos de conocimientos acreditados a los docentes, que permitan asegurar que son capaces de reconocer, utilizar y producir con las herramientas TIC disponibles y futuras.

Línea 1.3. Las TIC para la Justicia.

La Administración de Justicia presenta características que la diferencian de las restantes Administraciones públicas, en primer lugar por la propia naturaleza de la función que tiene atribuida ya que se trata de un poder del Estado distinto del poder ejecutivo en el que se encuadran las Administraciones Públicas. En segundo lugar, porque la relación de los ciudadanos con los órganos judiciales se establece casi siempre a través de profesionales, cosa que no suele suceder en el caso de las Administraciones públicas. Dadas estas características se consideró que la Ley 11/2007, de 22 de junio, no es plenamente aplicable a la Administración de Justicia lo que dio lugar a la Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia.

En el ámbito de la Administración de Justicia la Generalitat establece como objetivos prioritarios contribuir a mejorar los niveles de eficiencia de las oficinas judiciales modernizando sus sistemas de información, potenciar los canales de comunicación con los profesionales y favorecer el acercamiento de la justicia al ciudadano, todo ello siguiendo las directrices establecidas por la Ley 18/2011. A tal efecto se abordarán las siguientes líneas de actuación:

A8. Implantación del expediente judicial electrónico. Con la implantación del expediente judicial electrónico se persigue mejorar la tramitación de las causas judiciales y favorecer la implantación de servicios en línea para el ciudadano y los operadores judiciales (ej. procuradores, abogados, graduados sociales). Será necesario abordar la interoperabilidad con todas las oficinas judiciales del Estado y con el resto de Administraciones Públicas, siempre en coordinación con las administraciones con competencias en materia de justicia, con el Ministerio de Justicia, con el Consejo General del Poder Judicial y la Fiscalía General del Estado.

La implantación del expediente judicial electrónico está estrechamente unido al cambio del actual sistema de gestión procesal de los órganos judiciales de la Comunidad Valenciana, por lo que una de las primeras acciones será determinar el sistema a implantar y las fases del proceso de cambio. Dentro de esta línea de actuación se seguirá con la implantación del expediente digital para la Asistencia Jurídica Gratuita y de la comunicación con los colegios de abogados para la tramitación de estos expedientes.

A9. Comunicación electrónica con los profesionales. Se abordará la definición y en su caso construcción de los servicios necesarios para poder ofrecerles información del estado de los expedientes judiciales y potenciar la comunicación electrónica, tanto como destinatarios de información (ej. notificaciones, grabaciones de actos judiciales, copias electrónicas), como proveedores de documentación (ej. presentación de escritos). Con este objetivo se seguirá con la implantación al resto de colectivos de profesionales del

sistema de notificación Lexnet del Ministerio de Justicia ya en uso para la notificación a procuradores.

A10. Acercamiento de la Justicia la ciudadano. La Ley 18/2011 reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con la Administración de Justicia utilizando medios electrónicos, pero además se considera que para conseguir un acercamiento de la Justicia al ciudadano, es necesario ofrecerle un punto donde encontrar información que le permita conocer qué es, cómo funciona la Administración de Justicia y cómo relacionarse con ella. Por ello se creará un portal de la Administración de Justicia de la Comunidad Valenciana como punto de acceso tanto a la información general como a los servicios que le permitan ,entre otras cosas, conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean parte, obtener copias electrónicas de documentos o conocer las resoluciones de sus expedientes de Asistencia Jurídica Gratuita.

Línea 1.4.- Gobierno abierto, transparencia y participación activa

Las Tecnologías de la Información y Comunicación facilitan la interacción y la comunicación entre la Administración y la ciudadanía, ofreciendo nuevos cauces para el intercambio de información y conocimiento, y para la participación activa del ciudadano en los asuntos públicos. Las Administraciones públicas deben aprovechar las nuevas formas de colaboración y de relación mediante el empleo de la tecnología para ser más transparentes, incrementar el intercambio de información y conocimiento con la sociedad para crear nuevas oportunidades, y ofrecer servicios públicos que se ajusten a las necesidades de sus ciudadanos.

El paradigma de gobierno abierto (*open government*) que están adoptando los gobiernos de nuestro entorno contribuye a facilitar esta transformación. Está basado en ofrecer acceso a la información pública (*open data*) y en facilitar la colaboración para el diseño, producción y provisión de servicios públicos. Implica también ofrecer transparencia sobre los procesos y las decisiones públicas, y fomentar la participación activa de los ciudadanos.

La información pública, esto es, aquella que los organismos públicos son capaces de producir o recoger como la información geográfica, estadística, registros de carácter económico, monitorización medioambiental, información sobre educación, salud o turismo, es considerada un recurso valioso capaz de impulsar la economía digital. La reutilización de esta información para generar nuevos productos y servicios permite, además de beneficiar a los ciudadanos, estimular la creación de nuevos mercados, negocios y empleos alrededor del valor añadido sobre la información original ofrecida por las administraciones. Se estima que los beneficios económicos de abrir estos recursos supondría 40 billones de euros anuales en toda la Unión Europea, y que la explotación de estos datos (*big data*) por parte de los 23 mayores gobiernos de Europa podría reducir los costes administrativos entre un 15% y un 20%.

La Generalitat, consciente del potencial de las TIC para impulsar la transparencia y el gobierno abierto, pondrá en marcha las siguientes actuaciones:

A11. Plataforma de Transparencia, acceso a la información pública y gobierno abierto. Se pondrá en marcha una plataforma para el impulso de criterios de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno dentro de la Administración de la Generalitat Valenciana.

Esta plataforma tecnológica ofrecerá acceso a la información pública (*open data*) en el ámbito de la Generalitat Valenciana, pero además ofrecerá enlaces con la información publicada por el resto de las administraciones valencianas y otras instituciones. Asimismo se integrará con las plataformas de que se establezcan a nivel nacional y europeo, utilizando los estándares establecidos a tal efecto.

La plataforma ofrecerá además, conectores informáticos para el acceso a los datos que faciliten un acceso fácil y seguro a esta información (ej. *web services*). La información se hará pública a través de un Portal que ofrezca el catálogo de datos y sus conectores, y los servicios y aplicaciones que se desarrollen a partir de esta información pública.

A12. Fomento de la reutilización de la información pública. Estas medidas tendrán como objetivo favorecer la reutilización de información pública de las administraciones valencianas por parte de la sociedad, en virtud de lo dispuesto en la Ley 37/2007 de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.

Para ello se pondrán en marcha medidas para impulsar el desarrollo de nuevos servicios y aplicaciones de valor añadido para ciudadanos y empresas de la Comunidad. En concreto se apoyará la creación de aplicaciones relacionadas con el turismo en la Comunidad Valenciana, y otros proyectos innovadores para el tratamiento y la reutilización de estos datos, en el marco del apoyo al sector TIC valenciano.

A13. Fomento de la participación activa. A partir de la disponibilidad de información pública, se pondrán en marcha las medidas para facilitar la colaboración para el diseño, producción y provisión de servicios públicos, mejorar la transparencia sobre los procesos y las decisiones públicas, la escucha activa y comunicación *on-line* a través de distintas herramientas participativas. Asimismo se favorecerá la comunicación multicanal con el ciudadano, en particular a través de dispositivos móviles.

A14. Impulso de la digitalización del legado cultural valenciano. La Generalitat impulsará la digitalización y acceso *on-line* del legado cultural de bibliotecas, archivos, museos y

archivos audiovisuales. Asimismo mediante la integración en otras iniciativas de carácter regional, nacional y europeo (EuropeanaLocal⁶), se dará visibilidad internacional al legado cultural valenciano.

Con esta medida la Generalitat contribuye a promover la cultura y la lengua valenciana en el mundo digital y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Además la digitalización y la oferta de este tipo de información pública, permitirá estimular la creación de nuevos productos y servicios de valor añadido en sectores como el turismo, el diseño, la publicidad o los juegos. Además permitirá crear nuevas oportunidades de empleo en áreas innovadoras como el procesado 3D, las herramientas para la digitalización de texto y la conservación del material audiovisual.

A15. Open Data Turístico. La Generalitat, a través de la plataforma de acceso a la información pública, pondrá a disposición del sector turístico en particular y del usuario final en general, los datos generales de turismo de la Comunidad Valenciana, listados públicos, y otros datos estadísticos. Para ello promoverá los servicios de adquisición, análisis y explotación de los datos turísticos (*big data turístico*), el desarrollo de herramientas sectoriales para el sector turístico así como su integración con otros sectores como el del transporte y el bancario.

Línea 1.5.- Ciudades inteligentes (*Smart Cities*).

La adecuación de las ciudades a las necesidades de sus ciudadanos no dependen solo, aunque sí muy fundamentalmente, de sus infraestructuras o “capital físico”. Otro elemento importante es el capital tecnológico e intelectual que se sustancie en introducir “inteligencia” en su economía, su preservación medioambiental, la prevención de la salud, la lucha contra la pobreza, su administración, etc. Las TIC, en este contexto, son indispensables para la implementación de las herramientas necesarias, pero también es indispensable la voluntad política para llevar a cabo proyectos de esta complejidad.

Para ello la Generalitat Valenciana, de manera selectiva y mediante pilotajes sucesivos, estimulará la conversión en “ciudades inteligentes” (*Smart Cities*) de los municipios valencianos. Sus objetivos son los siguientes:

A16. Creación de un modelo básico de Smart City. Desarrollo de un modelo adecuado a los propósitos, necesidades y posibilidades de las Administraciones Locales valencianas a partir de un conjunto de dimensiones de desarrollo: economía, sanidad y salud pública, educación, gestión medioambiental, movilidad, socialización, infraestructuras y administración.

⁶ Más información en: <http://www.europeana.eu/portal>

Este modelo incluirá un modelo tecnológico básico que facilite la incorporación e integración de diferentes tecnologías y servicios con criterios de *arquitectura abierta*, que ahorren costes y faciliten la innovación y la sostenibilidad de los servicios. Asimismo incluirá un modelo de análisis masivo de datos, de manera coordinada con las iniciativas de *open data*.

Para ello se tendrán en cuenta iniciativas de carácter europeo y español (*Smart Cities Stakeholder Platform*⁷, Red Española de Ciudades Inteligentes⁸), y se contará con la participación de los ciudadanos, agentes económicos y sociales, y expertos de carácter multi-disciplinar.

A17. Proyectos piloto de ciudades inteligentes valencianas. Selección de un número de ciudades piloto de acuerdo con un conjunto de criterios (aceptación del proyecto, disposición a la innovación, capacidad de liderazgo, nivel de intensidad TIC ya presente, etc.), para la implantación del modelo de ciudad inteligente en colaboración con la Administración Local, los proveedores de soluciones tecnológicas y otros agentes implicados. Los proyectos piloto permitirán validar y mejorar el modelo, y favorecer la extensión del mismo por su efecto demostrador.

A18. Plan global de desarrollo de Smart Cities. En colaboración con las Administraciones Locales, se elaborará un plan para el desarrollo de Smart Cities en la Comunidad Valenciana. Para ello se maximizará la utilización de financiación pública (española y europea), así como el establecimiento de acuerdos de colaboración público-privada. Con cada ciudad candidata deberá establecerse un Convenio específico que adapte el modelo básico a las necesidades y los requerimientos de cada ciudad, así como un calendario pactado para el inicio y desarrollo del proyecto. Finalmente se llevará a cabo el control y evaluación de avance y calidad de los proyectos.

Línea 1.6.- Seguridad y confianza en la Red.

Las amenazas en la red son numerosas y variadas, y la desconfianza que generan constituye una de las principales barreras para la difusión de la economía digital y la sociedad de la información. En consecuencia, el incremento constante de la seguridad, consecuente con la evolución de las amenazas, es condición ineludible para el éxito de cualquier proyecto TIC avanzado.

Las necesidades de seguridad TIC y, sobre todo de seguridad de la información, han aumentado a medida que las amenazas y riesgos también aumentan, tanto en variabilidad como en

⁷ <http://eu-smartcities.eu>

⁸ <http://www.redciudadesinteligentes.es>

complejidad y peligrosidad. El enfoque de la Generalitat Valenciana, es el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad vigente y el impulso de la concienciación y capacitación en seguridad TIC de ciudadanos y PYME en colaboración con todos los agentes implicados, los profesionales y los expertos del sector y de las universidades en este ámbito. Para ello, se establecen las siguientes líneas de acción:

A19. Confianza del ciudadano en la Administración electrónica. Refuerzo de la confianza del ciudadano en su relación con la administración por medios electrónicos, desarrollando sistemas de gestión de la seguridad en las Administraciones Públicas y mejorando los sistemas de prevención, detección y reacción ante incidentes de seguridad.

Para ello se desarrollará un sistema de gestión global de la seguridad y se implantarán un modelo organizativo de la seguridad normalizado, políticas de seguridad avanzadas y estándares para el conjunto de la Administración autonómica. En particular se fomentará la formación específica de reconocido prestigio en gestión de la seguridad para personal directivo y técnico de las Administraciones Públicas.

El gobierno de la seguridad se basará en el proceso de mejora continua de la seguridad y en el alineamiento de la organización con los principales estándares en materia de seguridad (familia normativa ISO 27000). Asimismo velará por el cumplimiento de la normativa aplicable, en particular el Esquema Nacional de Seguridad y la normativa de protección de datos, teniendo en cuenta la futura normativa europea en este ámbito.

Por otro lado, la visión clásica de la seguridad entendida como la mera reacción ante un evento adverso da paso a una visión más global que potencie aspectos como la prevención y la detección temprana de los incidentes frente a la reacción y respuesta ante estos. La Generalitat Valenciana contará para ello con el centro de Seguridad TIC CSIRT-CV cuya misión y alcance será potenciado y ampliado a tal efecto.

A20. Apoyo en ciberseguridad para ciudadanos. El uso intensivo de las tecnologías por parte de los ciudadanos requiere una adecuada formación y concienciación en esta materia. Por ello se impulsará la inclusión tecnológica segura, esto es, la utilización de los recursos tecnológicos que faciliten la participación y comunicación *on-line* de los ciudadanos y en particular, menores y adolescentes, de manera que se garantice su seguridad y privacidad en la red.

En este sentido se llevarán a cabo medidas en colaboración para la concienciación y educación de los ciudadanos, y en especial de los menores y adolescentes, en el uso seguro de los recursos tecnológicos, preservando su seguridad y privacidad *on-line*.

Asimismo se ofrecerán recursos técnicos, información, protocolos, o asesoramiento especializado, y se favorecerá la elaboración de códigos de conducta dirigidos a prestadores de servicio con el fin de garantizar que los contenidos sean compatibles con el desarrollo de los menores.

A21. Apoyo a la ciberseguridad para PYME. Para impulsar el desarrollo digital de las empresas se llevarán a cabo actuaciones tanto para aumentar su confianza en el mundo digital, como para favorecer el uso seguro de la información.

Para ello se aunarán esfuerzos de todos los agentes implicados, profesionales y expertos, para la concienciación y soporte en ciberseguridad a empresas, especialmente PYME, para favorecer su desarrollo digital seguro ante la ciberdelincuencia. En concreto se impulsará la capacitación en materia de seguridad de la información y se ofrecerán los servicios de apoyo necesarios para garantizar uso seguro de las tecnologías de la información en todos los procesos de negocio.

Asimismo se potenciará la colaboración con los profesionales y expertos en materia de seguridad de la información para potenciar el uso de instrumentos tanto para el uso seguro de las TIC como para la reacción ante incidentes (ej. arbitraje profesional, periciales especializadas etc.).

Línea 1.7.- Inclusión Digital.

La inclusión digital es un factor de inclusión social. Por eso el objeto de esta iniciativa es que el uso de las TIC ayuden a cualquier persona con riesgo de exclusión por cualquier causa a mejorar su calidad de vida, sus relaciones sociales y sus posibilidades promocionales tanto mediante programas de alfabetización basados en valores y necesidades, como de mejora de la accesibilidad.

Una sociedad digital inclusiva exige que intervengan tanto el Sector Público en todos sus niveles, europeo, nacional, regional, local como las propias empresas. Debe estar basada en la igualdad de oportunidades digitales, en evitar modernas formas de exclusión, y en que las TIC estén a disposición de toda la ciudadanía. A tal efecto, la Generalitat Valenciana propone lo siguiente:

A22. Lucha contra la brecha digital. Lo que se ha venido a llamar la brecha digital es, en realidad, un conjunto de brechas de naturaleza, causas y soluciones diferentes, alineadas en torno a variables como el nivel de renta, el estado de salud, el nivel educativo, la edad, el hábitat, etc. La política de la Generalitat al respecto será el establecimiento de planes específicos para cada tipo de brecha.

En particular la Generalitat pondrá en marcha actuaciones para garantizar el acceso universal a los servicios de administración electrónica, facilitando el uso de herramientas como la firma digital.

A23. Alfabetización digital. La Generalitat establecerá planes específicos para mejorar las competencias de su población, sobre todo de aquella que sea víctima de algunos aspectos de la brecha digital mediante el apoyo a la formación digital especializada por perfiles e impartida por profesionales experimentados. Para ello contará con las organizaciones del sistema educativo como las universidades, agentes del sector como los colegios profesionales, y otras organizaciones del tercer sector.

A24. Accesibilidad digital. Las personas con discapacidades tienen igual derecho que las demás al uso de las TIC en general, y de Internet en particular. Por ello la Generalitat avanzará en una política de accesibilidad creciente sobre todo en los servicios públicos digitales ofrecidos a la ciudadanía, mediante diseños de la herramientas destinadas a la prestación de dichos servicios a todos los ciudadanos de manera accesible, amigable y fácil de utilizar.

EJE 2.- ECONOMÍA DIGITAL.

La Comisión Europea estima que el sector de las TIC representa ocho millones de puestos de trabajo en la Unión Europea y el 6% del PIB comunitario. Pero además de ser un sector estratégico de alto valor añadido, las TIC están asociadas a casi todos los procesos de innovación y aumento de la productividad del resto de sectores. Se estima que el sector TIC contribuye en un 20 por ciento al crecimiento de la productividad general de la economía.

Por eso la economía basada en las tecnologías digitales es una prioridad nuclear en la iniciativa Europa 2020 como estrategia de crecimiento para la próxima década, para salir reforzados de la crisis con un crecimiento más inteligente, más sostenible y más integrador. Actuaciones en las áreas de comercio electrónico, capacitación *online*, teletrabajo, servicios públicos digitales, desarrollo del sector TIC, mejora de las redes y el acceso a Internet, etc., son consideradas palancas fundamentales del desarrollo.

La Generalitat proyecta sumarse a esta iniciativa europea para lograr importantes avances cuantitativos y cualitativos en la economía valenciana. Para ello, se plantea las siguientes líneas de actuación.

Línea 2.1.- Las TIC para la competitividad.

Las TIC son, indudablemente, un elemento fundamental para conseguir que las empresas sean más eficientes y competitivas en un mercado cada vez más global. La aplicación de las TIC al proceso productivo, incluyendo las actividades de mayor valor añadido: diseño, fabricación, marketing, dirección, etc. son vectores de productividad y de capacidad de competir.

Pero para poder identificar las oportunidades de innovación que ofrecen las TIC es necesario extender una cultura de base en las empresas valencianas. El apoyo a la adquisición de tecnología, se debe complementar por tanto con actuaciones de concienciación, apoyo profesional y capacitación TIC para trabajadores y empleadores.

Para favorecer el uso de las TIC en las empresas la Generalitat ejercerá un doble papel. Por un lado una regulación activa de la preferencia de los intercambios electrónicos entre las empresas y las Administraciones valencianas en tributación y pagos, facturación, procesos administrativos, contratación etc., tendrá un efecto catalizador para la incorporación de las TIC en el tejido empresarial.

Por otro lado, la Generalitat pondrá en marcha actuaciones específicas que favorezcan la competitividad de las empresas valencianas a través de las TIC, en el marco de las políticas generales para la innovación y la competitividad empresarial: la Estrategia de Política Industrial de la Comunidad Valenciana Visión 2020⁹, y la Estrategia de Especialización Inteligente en Investigación e Innovación (RIS3 Comunidad Valenciana¹⁰). Aunando los esfuerzos de los distintos agentes implicados (asociaciones empresariales, cámaras de comercio, colegios profesionales, institutos tecnológicos, universidades etc.), se prevé las siguientes actuaciones:

A25. Desarrollo de una cultura TIC en las empresas valencianas. En colaboración con los agentes sociales y económicos, la Generalitat pondrá en marcha un conjunto de actuaciones para mejorar capacitación digital de los emprendedores y los trabajadores de las empresas valencianas. De esta manera se favorecerá la creación de una cultura TIC de base que fortalezca y oriente la demanda TIC gracias a un mejor conocimiento de las posibilidades de mejora que ofrecen a todos los procesos de negocio.

Para ello se llevará un análisis de las necesidades formativas a todos los niveles, y se favorecerán los acuerdos entre asociaciones empresariales y de trabajadores, colegios profesionales, universidades y otros centros formativos públicos y privados, que permitan satisfacerla. Asimismo se establecerán incentivos para el acceso a la

⁹ Más información en: <http://www.indi.gva.es/portal/opencms/es/industria/EPI.html>

¹⁰ Más información en: <http://innovacion.ivace.es/>

formación en TIC de los trabajadores y para la realización de prácticas de empleo en PYME.

A26. Apoyo a la incorporación de las TIC para la mejora de la competitividad de las empresas valencianas. Se pondrán en marcha las actuaciones para favorecer el uso de las TIC en las empresas valencianas, en particular a las PYME, como elemento de mejora de la competitividad. Para ello se impulsará la adopción de soluciones tecnológicas que faciliten los procesos de innovación, sea en productos (bienes o servicios), procesos, mercados, organización, gestión, etc.

Aunando los esfuerzos de los distintos agentes implicados (asociaciones empresariales, cámaras de comercio, colegios profesionales, institutos tecnológicos, universidades etc.), se prevé entre otras, las siguientes actuaciones:

- Incentivar proyectos de innovación empresarial a través de las TIC (una de las tecnologías clave para la innovación, *Key Enabling Technology, KET*) en la producción de bienes o servicios. Entre otros, se apoyarán proyectos que utilicen soluciones basadas en el modelo de computación en la nube (*cloud computing*), tecnologías NFC, CRM, factura electrónica, marketing *on-line* o teletrabajo.
- Ofrecer asesoramiento personalizado, soporte a la implantación *in situ* de soluciones y acompañamiento continuado hasta la integración de TIC en el negocio.
- Facilitar el contacto entre las PYME y los profesionales del sector TIC valenciano, a través de la celebración de encuentros, jornadas, o seminarios formativos entre otros, con el objetivo de para favorecer la correspondencia entre la demanda y la oferta de soluciones innovadoras en la Comunitat.

A27. Apoyo a la incorporación de las PYME al comercio electrónico. Desarrollo de una iniciativa estructurada que englobe entre otros, formación, recopilación y difusión de buenas prácticas, soporte e incluso herramientas comunes para facilitar la incorporación de las PYME al comercio electrónico, y campañas de marketing específico.

A28. Evolución de la Comunidad Valenciana como destino turístico inteligente. Creación de destinos turísticos inteligentes e innovadores, consolidados sobre una infraestructura tecnológica avanzada, que garantice el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilite la interacción e integración del visitante con el entorno e incremente la calidad de su experiencia en el destino. Para ello se creará un modelo básico y luego se extenderá a los principales destinos turísticos de la Comunidad Valenciana.

Para ello se llevará a cabo la modernización de la oferta en destino a través de la Red de Oficinas de Turismo (Tourist-Info) de la Comunidad Valenciana con tecnologías emergentes de geolocalización, aplicaciones móviles, adquisición de *smart data*, servicios de conectividad, adaptación a nuevas plataformas móviles, sistemas de realidad aumentada y con capacidad de comercializar el destino en tiempo real.

Asimismo se mejorarán las comunicaciones y el acceso a Internet al turista mediante el servicio *traiga su propio dispositivo* (BYOD) en todos los centros de la Agència Valenciana del Turisme, la implantación de un servicio de Internet para turistas en destino, y servicios de conectividad varios para el sector turístico.

Línea 2.2.- Impulso y especialización del hipersector TIC.

Las TIC constituyen un sector especialmente relevante en la Comunidad Valenciana, y con un enorme potencial de crecimiento. Según datos de AETIC, el sector TIC supone el 9,5% del PIB regional, situándose claramente entre los más significativos de la economía valenciana (9,77% del PIB español).

En cuanto a nivel de negocio, según un informe del Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI), el sector español de las TIC y los contenidos alcanzó en 2012 una cifra de negocio de más de 100.000 millones de euros de los que cerca del 10% correspondieron a la Comunidad Valenciana.

Todos los agentes empresariales de la cadena de valor del sector están presentes en la Comunidad Valenciana. En términos de número de empresas, se contabilizan más de 2.100 empresas del hipersector TIC (componentes, electrónica de consumo, electrónica profesional, telecomunicaciones, tecnologías de la información y contenidos digitales), el 8,9% del total en España, que emplean a más de 26.000 contratados¹¹.

Dada la importancia del propio sector TIC como actividad económica de alto valor añadido, como por su efecto de mejora de la competitividad en el resto de sectores, es propósito decidido de la Generalitat fortalecer el peso y la presencia del Hipersector TIC en la economía valenciana. Para ello la Generalitat priorizará las acciones para su especialización y consolidación con las siguientes medidas:

A29. Favorecer la especialización del hipersector TIC valenciano alrededor de los procesos de innovación de otros sectores.

¹¹[Según el mapa hipersectorial de las TIC publicado en enero de 2012 por AMETIC, \[http://www.ametic.es/resources/events/MapaHiperSec_AMETIC_abril2012.pdf\]\(http://www.ametic.es/resources/events/MapaHiperSec_AMETIC_abril2012.pdf\)](http://www.ametic.es/resources/events/MapaHiperSec_AMETIC_abril2012.pdf)

Se favorecerá la creación de *clusters* o ecosistemas regionales en TIC altamente especializados, alrededor de la innovación de los sectores productivos prioritarios (ej. agroalimentario, servicios logísticos, turismo etc.) y de las Administraciones Públicas (ej. salud, educación, servicios públicos digitales).

La especialización de estos *clusters* estará alineada con la estrategia de especialización inteligente de la Comunidad Valenciana (RIS3 CV) de manera que el sector TIC valenciano se beneficie de esa concentración de la actividad económica en unos sectores prioritarios y que a su vez, constituya un motor para la innovación de los mismos (las TIC como *Key Enabling Technology*, KET).

Se impulsará la colaboración en materia de I+D+i de las empresas líderes en cada uno de los sectores productivos (ejes prioritarios de desarrollo identificados en RIS3 CV), con las PYME del sector TIC. Esto potenciará el efecto arrastre del esfuerzo innovador de las empresas tractoras en los sectores más representativos de la economía valenciana, en el sector TIC de la Comunitat. En particular se generarán centros de innovación para PYME turísticas que favorezcan el establecimiento de relaciones con socios tecnológicos que ayuden a las empresas a consolidarse tecnológicamente y las impulsen su internacionalización.

Asimismo se favorecerá el efecto de arrastre de los procesos de modernización de las Administraciones Públicas, para lo que la Generalitat impulsará la colaboración entre las distintas Administraciones Públicas para consolidar la demanda de soluciones tecnológicas.

Asimismo se incentivará la colaboración entre empresas complementarias y con agentes generadores de conocimiento como universidades y organismos de investigación que permita dar soluciones excelentes con la masa crítica suficiente para competir en un mercado global.

A30. Creación de un *hub* TIC de la Comunidad Valenciana altamente especializado.

En colaboración con las empresas y profesionales TIC, las Administraciones Públicas, los sectores productivos, los Institutos Tecnológicos, las universidades y demás agentes implicados, se identificarán las áreas de especialización tecnológica en la que el sector TIC valenciano podría ofrecer capacidades diferenciales.

En particular se estudiará la especialización en subsectores como el desarrollo de aplicaciones sobre plataformas *cloud computing* (PaaS), contenidos digitales (educativos, videojuegos) comunicaciones inalámbricas, *hardware* y *software* libre, eficiencia energética en TIC, seguridad, e inclusión digital.

A31. Promoción y ayuda al nacimiento y desarrollo de *startups* TIC valencianas. Se promoverá el nacimiento de *startups* en el mercado de la actividad TIC mediante programas *aceleradores* que incluyen el asesoramiento en el ámbito de la gestión empresarial (planes de negocio, búsqueda de mercado, tramitación, financiación), y el apoyo para alentar su participación en proyectos de implantación en el marco de esta Agenda.

A partir de aquí, se favorecerá la creación de un *hub* TIC altamente especializado en la Comunidad, mediante el apoyo para la creación, establecimiento y crecimiento de empresas de alto contenido tecnológico e innovador, la internacionalización, y la participación en proyectos europeos.

En particular se favorecerá el desarrollo de *startups* en las áreas de especialización TIC identificadas, tanto entorno a los sectores prioritarios como a las tecnologías (*hub* TIC de la Comunidad Valenciana). Para ello se ofrecerá apoyo financiero a través de créditos participativos a empresas innovadoras (línea IVF crecimiento empresas innovadoras) y el apoyo a fondos de capital riesgo para invertir en el sector TIC.

A32. Promoción de proyectos TIC basados en *software* y *hardware* libre. Se facilitarán las condiciones adecuadas para el desarrollo de proyectos TIC basados en *software* y *hardware* libre en la Comunidad Valenciana. Entre otras iniciativas se impulsará el uso de *software* de fuentes abiertas en las Administraciones Públicas y se favorecerá el desarrollo de soluciones estándar. Además se facilitará que los ciudadanos y las empresas puedan beneficiarse de estos recursos de manera gratuita de manera que se eliminen las barreras económicas para el uso de las TIC.

A33. Creación de una marca de calidad TIC de referencia internacional.

A partir de la especialización del sector TIC valenciano, se pondrá en marcha una estrategia para la creación de una marca de calidad que sitúe a la Comunidad Valenciana como un centro de referencia internacional en algunas áreas de especialización.

Para ello se instrumentarán los procesos adecuados para la certificación de la calidad de los productos y servicios TIC valencianos, se incluirán las empresas TIC valencianas en las actuaciones para apoyar la internacionalización de las empresas valencianas, y se impulsará la realización de actividades (jornadas, eventos etc.) para la difusión de la marca Comunidad Valenciana en TIC.

Línea 2.3.- Las TIC para el empleo

Dos de las causas fundamentales del desempleo estructural son el desarrollo tecnológico, que deja obsoletos conocimientos y capacidades, y el desempleo cíclico, o producido por los ciclos económicos y sus correspondientes crisis. La conjunción de ambos factores genera altos niveles de desempleo de larga duración que, en general, responde con mucha lentitud a las políticas activas de reactivación y promoción del empleo.

Básicamente, el desajuste entre la demanda y la oferta de empleo radica en que las capacidades (*skills*) y conocimientos de quienes buscan empleo no se corresponden con lo requerido por los potenciales empleadores. Por otro lado la falta de personal con capacitación tecnológica en las empresas hace que los necesarios procesos para incrementar la productividad, sobre todo en las PYME, sean lentos y difíciles, lo que provoca bajas tasas de innovación.

La superación de estos retos requiere la puesta en marcha de medidas en las que las TIC tienen un papel fundamental. Por un lado desde un punto de vista instrumental, constituyen una herramienta básica para mejorar la eficacia y la eficiencia de las políticas activas de empleo. La digitalización de contenidos y su disponibilidad *on line* a través de múltiples dispositivos permiten mejorar la calidad de la formación con un uso eficiente de recursos. Asimismo herramientas tecnológicas como los portales o las redes sociales favorecen la empleabilidad mediante el acceso y la difusión de información actualizada y fiable sobre la demanda y la oferta existente.

Por otro lado, el empleo en las TIC constituye en si mismo una oportunidad para la creación de puestos de trabajo, por lo que es necesario potenciar la capacitación de profesionales a todos los niveles. Se estima que la demanda de profesionales TIC en la Unión Europea crece entre 100.000 y 150.000 empleos anuales, y que la falta de una oferta adecuada dará lugar a un déficit de 900.000 profesionales en 2015.

Por último cabe destacar que la disponibilidad de profesionales cualificados en TIC es indispensable para implantar las soluciones tecnológicas que permiten aumentar la productividad de las empresas, y constituye un incentivo para la localización territorial de las inversiones en este sector.

Para todo ello, la Generalitat Valenciana se fija las siguientes líneas de acción:

A34. Desarrollo de un cuerpo de contenidos digitales para el empleo y la competitividad.

Se desarrollará un repositorio abierto de contenidos digitales relacionados con la formación para el empleo, para compartirlo e integrarlo en los repositorios de contenidos digitales existentes, con el objetivo de rentabilizar y democratizar el

acceso a los recursos digitales de formación para el empleo existentes, y satisfacer las necesidades de cualificación profesional y aumentar la eficiencia productiva.

Además se impulsará el desarrollo de contenidos digitales abiertos *online* (MOOCs), sobre aspectos que mejoren el desarrollo de competencias transversales y aplicables a mercados laborales en constante cambio (movilidad europea, idiomas aplicados al ámbito laboral, búsqueda activa de empleo en Internet, uso didáctico de las TIC en el aula, entre otros), para lograr mayor y más dinámica adecuación de las materias formativas a los yacimientos y oportunidades de empleo reales.

A35. Impulsar el uso de las TIC a los propios procesos formativos: eLearning, bLearning y mLearning. Combinar, en un entorno de *blended learning*, los métodos presenciales con la formación apoyada en la tecnología tales como las plataformas de *eLearning*, plataformas MOOC, y *mobile learning* a través de teléfonos inteligentes y tabletas, en un entorno armónico de formación globalmente orientado al *uLearning*, (*ubiquitous learning*), creando un ambiente que permita el aprendizaje en cualquier lugar.

Para ello se fomentará la creación de contenidos formativos *on-line* para cualquier sector y en particular, para el sector turístico. Además se llevará a cabo la dotación tecnológica integral en la red centros de formación (ej. SERVEF, Centros de Formación Turística) para implantar metodologías de formación innovadoras (conectividad, portátiles, tabletas u otros dispositivos en general). Asimismo se pondrá en marcha un plan formativo de innovación metodológica en el uso de las TIC que comprenda cursos de capacitación metodológica para quienes participan en el proceso de la formación para el empleo (formadores, responsables y técnicos).

A36. Portal de formación para el empleo. Creación y mantenimiento de un portal para el empleo que sea punto de referencia para la mejora de la cualificación y la acreditación de competencias profesionales. Mediante este portal el trabajador podrá encontrar de forma rápida, clara e intuitiva la información y herramientas necesarias para ir conformando su trayectoria formativa y profesional, adoptando un rol activo con la introducción de redes sociales.

Para ello incluirá el acceso al repositorio de contenidos digitales y a la información actualizada sobre certificados de profesionalidad. En particular se integrará la información de autoempleo de los Centros de Turismo, y para la gestión y difusión de los Guías de Turismo de la Comunidad Valenciana.

Asimismo ofrecerá herramientas avanzadas para la búsqueda de empleo como un portfolio digital (historial de formación) para trabajadores y demandantes de empleo,

acceso a las redes sociales de los distintos organismos, o funcionalidades de web semántica para ofrecer al usuario información personalizada.

A37. Plan para el impulso del perfil profesional en TIC.

En colaboración con el sistema educativo, las Universidades, el sector productivo, las Administraciones Públicas y otros agentes económicos y sociales implicados, se llevará a cabo un plan para impulsar el perfil del profesional TIC en la Comunidad Valenciana.

Este plan incluirá actuaciones para incorporar la formación en TIC en los contenidos curriculares de los niveles básicos del sistema educativo (educación infantil, primaria y secundaria) (iniciativas similares en Reino Unido).

En cuanto a las carreras universitarias tecnológicas, se impulsará la formación de más especialistas en TIC, a través de actuaciones para aumentar el número de vocaciones hacia este tipo de estudios. Asimismo se favorecerá la actualización ágil de los contenidos curriculares (ej. *cloud computing*, desarrollo de videojuegos etc.)

Línea 2.4.- Sistema valenciano de I+D+i en TIC.

La I+D+i en TIC es una prioridad en el ámbito europeo. La Agenda Digital para Europa, en su Pilar V, Investigación e Innovación, plantea 7 acciones encaminadas al reforzamiento del sistema público-privado de la investigación, el desarrollo y la innovación en materia TIC, hasta llegar, en el año 2020, a duplicar la inversión en esta materia.

En cuanto a los fondos para la I+D+i, la financiación europea en el próximo Marco Financiero Plurianual 2014-2020 vendrá, no sólo a través del próximo Programa Marco Horizon 2020, sino también a través de los Fondos de Cohesión. La Comunidad Valenciana pasará a estar entre las regiones más avanzadas de Europa para este periodo de programación y por tanto, una parte importante de los fondos estructurales deberá dedicarse a los objetivos temáticos de innovación y fomento de las TIC.

En línea con este marco estratégico, la agenda económica de la Comunidad Valenciana para el periodo 2014-2020 incluye entre sus prioridades, la investigación y la innovación tecnológica de sus sectores productivos a través de la Estrategia de Especialización Inteligente en Investigación e Innovación (RIS3 Comunidad Valenciana) y la Estrategia de Política Industrial de la Comunidad Valenciana Visión 2020.

En este contexto el desafío de la Generalitat Valenciana es, desde la perspectiva de la especialización y la selección de iniciativas, liderar el estímulo a los centros de conocimiento y al sector TIC en el ámbito valenciano para sumarse eficazmente a estas iniciativas y desarrollar soluciones TIC capaces de innovar y generar productividad en sus empresas. Asimismo, es

fundamental sumar y coordinar las iniciativas valencianas en este terreno con las de España, como Estado Miembro de la Unión Europea.

A tal, efecto, la Generalitat Valenciana convocará al hipersector TIC presente en la Comunidad Valenciana (empresarios, universidades y organismos de investigación públicos y privados, institutos tecnológicos) para la dinamización del sistema valenciano de I+D+i en TIC con las siguientes líneas de acción:

A38. Impulso de la compra pública de tecnología TIC innovadora. La compra pública innovadora es una herramienta que puede favorecer de manera decisiva, el desarrollo de nuevos mercados innovadores desde la demanda pública. Por ello se pretende poner en práctica un conjunto de actuaciones para impulsar la contratación pública de soluciones TIC innovadoras en la Generalitat y en el conjunto de las Administraciones Públicas valencianas.

Para ello se llevarán a cabo las actuaciones administrativas y normativas para conseguir una compra pública que impulse la innovación, con especificaciones técnicas claramente enfocadas a resultados obtenidos mediante soluciones que, respondiendo de manera óptima a las necesidades de la organización licitante, representen una clara innovación respecto a soluciones rutinarias. Entre otros aspectos, se implantarán procedimientos de licitación que impulsen la innovación, y se garantizará una correcta asignación de derechos de propiedad industrial, y la gestión de la confidencialidad.

A39. Desarrollo de ecosistemas regionales de innovación en TIC (*ICT Living Labs*). Se favorecerá el desarrollo de ecosistemas para la innovación en TIC basados en la integración las necesidades y las particularidades del tejido social y productivo local en los procesos de innovación e investigación en TIC, los llamados *Living Labs*.

En el entorno de los *Living Labs* en TIC se desarrollarán nuevos productos y servicios que respondan a los requerimientos previamente establecidos por los potenciales beneficiarios (ej. Administraciones Públicas, sectores productivos valencianos, tercer sector). De esta manera se obtendrá un doble beneficio; por un lado que los resultados de la I+D+i encajen con las expectativas del mercado en la Comunidad y que como consecuencia, generen empleo local de calidad (ej. PYME innovadoras). Y por otro, que la innovación en TIC se traduzca en beneficios para el territorio mediante su aplicación directa en el sector público, privado, y el tercer sector de la Comunidad.

Los ecosistemas regionales de innovación en TIC se centrarán en los sectores productivos y las oportunidades de innovación identificados en la estrategia de

especialización inteligente de la Comunidad Valenciana (RIS3 CV), y en otras oportunidades de desarrollo regional como la incorporación de las TIC en la salud, la educación, o la inclusión social.

A40. Puesta en marcha de iniciativas específicas para la creación de centros de excelencia en I+D en materia TIC. Se valorarán propuestas de proyectos específicos de centros de conocimiento y excelencia en las materias TIC seleccionadas en línea con las áreas de especialización del sector TIC valenciano, y que le sirvan de referencia. En la medida de lo posible estos centros partirán de la base de las infraestructuras ya existentes, y se potenciará la integración de recursos complementarios o la instrumentación de proyectos distribuidos o en red.

Con el fin de optimizar el uso de recursos y de maximizar el impacto en la economía valenciana, se llevará a cabo una evaluación del conjunto productivo de las TIC en la Comunidad, y se priorizarán las actuaciones en un conjunto de ámbitos de actuación. Para ello se tendrá en cuenta no sólo la situación inicial del sector TIC, sino también qué subsectores podrían ser los motores para la innovación en los próximos años.

A41. Apoyo para la participación en proyectos europeos de I+D+i en TIC (H2020) . La Comunidad Valenciana destaca por el número de proyectos y el retorno obtenido del programa ICT del 7º Programa Marco. Estas iniciativas soportan la generación del conocimiento de base necesario para construir soluciones competitivas, por lo que se desarrollarán programas de apoyo al posicionamiento en Horizon 2020 buscando también la cooperación con otros polos regionales complementarios en sus elecciones de especialización para integrarse en proyectos piloto de gran envergadura a nivel europeo

A42. Desarrollo de una plataforma avanzada de acceso a recursos de I+D en TIC. La Generalitat, en colaboración con las Universidades y los Institutos Tecnológicos, desarrollará una plataforma de recursos I+D+i en materia TIC, que contenga toda la información relevante respecto a recursos de infraestructura y de conocimiento, y destinada tanto a los agentes públicos como a la iniciativa privada. En este sentido, la Ley de la Ciencia valenciana crea el Registro de Institutos y Centros de Investigación y el Registro de Personal de Investigación y Desarrollo de la Comunidad Valenciana, adscritos a la Conselleria competente en materia de política científica. El registro de investigadores podrá desarrollarse en cuanto se disponga de financiación. Así pues, existe ya una base útil para el desarrollo de una plataforma avanzada en I+D+i.

A43. Puesta en marcha de un sistema de transferencia tecnológica a las empresas. En el contexto de la presente Agenda, la principal misión del Sistema Valenciano de I+D en TIC será transferir conocimiento y soluciones innovadoras a las empresas valencianas, así como proveer de herramientas y metodologías que favorezcan la asimilación tecnológica en dichas empresas. Como forma específica de transferencia se apoyará la el emprendedurismo empresarial TIC a partir de resultados de investigación e innovación originados desde los centros de generación de conocimiento regionales.

Línea 2.5.- Despliegue de redes y servicios de banda ancha.

Las iniciativas de la Unión Europea y de España son unánimemente coincidentes en la necesidad de disponer y utilizar buenas infraestructuras de telecomunicaciones como requisito de todo desarrollo TIC, y sitúan el despliegue de redes de banda ancha de nueva generación como uno de los principales objetivos políticos y estratégicos de la presente década.

Las telecomunicaciones son consideradas el oxígeno para el crecimiento económico. Según la vicepresidenta de la Comisión Europea el despliegue de redes de banda ancha ofrece nuevas oportunidades que impulsan la economía¹². Se estima que un aumento porcentual de 10 puntos en banda ancha, genera entre un 1 y un 1,5% de crecimiento económico. Asimismo el despliegue de redes ultrarrápidas (redes NGA o de nueva generación) está llamado a provocar un importante impacto en la creación de empleo, estimándose en 2 millones de empleos para 2020.

Por eso la Agenda Digital para Europa define unos ambiciosos objetivos en materia de banda ancha, para los que la Comisión Europea estima que el sector privado debería invertir en España unos 23.000 millones de euros. :

- Banda ancha básica para 100% de población en 2013.
- 100% de población con cobertura a 30 Mbps en 2020 (alta velocidad).
- 50% de hogares conectados a 100 Mbps en 2020 (muy alta velocidad).

En la última década la Comunidad Valenciana ha avanzado de manera destacada en el despliegue de redes de banda ancha en el territorio, ofreciendo una buena cobertura tanto para ciudadanos y empresas como para las Administraciones. Pero la Generalitat Valenciana es plenamente consciente de los retos y del esfuerzo inversor que supone la evolución tecnológica de estas infraestructuras hacia las redes de alta y muy alta velocidad, las redes de banda ancha de nueva generación.

Por ello, partiendo de que las redes serán desplegadas fundamentalmente por la iniciativa privada, la Agenda Digital Valenciana contiene una serie de actuaciones destinadas a eliminar obstáculos y favorecer el desarrollo tanto de la oferta como de la demanda de servicios de

¹² http://europa.eu/rapid/press-release_SPEECH-13-263_en.htm

banda ancha, utilizando allí donde se requiera, mecanismos de colaboración público-privada. Todo ello para conseguir tanto la mejora continua de las infraestructuras y redes existentes de acuerdo con los nuevos paradigmas tecnológicos, y su aprovechamiento cada vez mayor por parte de ciudadanos y empresas.

A44. Ventanilla única de telecomunicaciones. La Generalitat pondrá en marcha un punto único de acceso a la información relativa a las condiciones y permisos necesarios para el despliegue de redes de telecomunicaciones en la Comunidad Valenciana. Para ello se coordinará con las distintas Administraciones para integrar la información, recibir las peticiones de permisos y redirigirlos a las autoridades competentes. El punto único de acceso facilitará la coordinación entre administraciones, reducirá las cargas administrativas, y mejorará la transparencia y el trato no discriminatorio de los operadores de telecomunicaciones.

A45. Simplificación de la normativa y gestión de procedimientos que afectan al despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones. La Generalitat favorecerá la homogeneización de la normativa a nivel autonómico y municipal que afecte al despliegue de redes de telecomunicaciones (ej. regulación de carácter medioambiental, de urbanismo) teniendo en cuenta en cualquier caso, la normativa estatal y europea en esta materia.

Para ello se elaborarán recomendaciones para que las Administraciones Públicas locales aprueben las normas o instrumentos de planificación que favorezcan el despliegue de redes de comunicaciones. En concreto se orientará hacia una tramitación simplificada y flexible, y se coordinará la aplicación de la normativa sectorial de telecomunicaciones.

A46. Favorecer el uso compartido de infraestructuras. En línea con el Reglamento de la Comisión Europea para reducir el coste del despliegue de redes de banda ancha, se favorecerá el uso compartido de infraestructuras de distintos sectores (telecomunicaciones, electricidad, gas, transporte) y de distintas Administraciones Públicas (ej. carreteras, infraestructuras urbanas, edificios públicos, canalizaciones), susceptibles de ser utilizadas para el despliegue de redes de telecomunicaciones en la Comunidad Valenciana. Para ello se llevarán a cabo entre otras, las siguientes medidas:

- ofrecer un punto único de acceso a la información sobre infraestructuras en el territorio, en las condiciones que el regulador establezca,

- desarrollar los instrumentos normativos y de otro tipo (ej. acuerdos marco) para poner estas infraestructuras a disposición de los operadores, en condiciones de igualdad, transparencia y no discriminación,
- elaborar instrucciones técnicas para la inclusión de elementos de infraestructuras de telecomunicaciones en infraestructuras físicas (ej. carreteras, vías férreas, canales de riego, canalizaciones etc.)

A47. Plan de comunicación, formación y asesoramiento sobre el despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones. En colaboración con los operadores de telecomunicaciones, los profesionales y otros agentes del sector, la Generalitat pondrá en marcha planes específicos para sensibilizar sobre los beneficios económicos y sociales del despliegue de infraestructuras de banda ancha, especialmente las redes inalámbricas (ej. LTE), dirigidos fundamentalmente a municipios y ciudadanos.

Asimismo la Generalitat impulsará y coordinará acciones de formación y asesoramiento técnico a entidades locales en cuestiones relativas al despliegue de redes de telecomunicaciones .

A48. Modelo de sostenibilidad de servicios de banda ancha en áreas rurales. La Generalitat reunirá a las Administraciones Públicas, los operadores de telecomunicaciones y otros agentes económicos y sociales, para poner en marcha un modelo de sostenibilidad de servicios de banda ancha ultrarrápida en áreas rurales o escasamente pobladas. A este respecto se tendrán en consideración posibles escenarios de colaboración público-privada, la financiación europea para la banda ancha (FEDER y Mecanismo Conectar Europa), y la agregación de la demanda pública, entre otros.

EJE 3.- ADMINISTRACIÓN DIGITAL.

La gestión pública debe ser eficiente y racional, equilibrando el control con la productividad: procesos ágiles y aligerados de carga administrativa, identidad digital, relación por medios electrónicos, administraciones sin papel, gestión automatizada, o las técnicas avanzadas de gestión.

La Generalitat Valenciana está plenamente comprometida con estos principios, y por eso en el marco de sucesivos planes estratégicos ha puesto en marcha diversas iniciativas para la incorporación de las TIC a la actividad administrativa y a la provisión de servicios a los ciudadanos y a las empresas de la Comunitat, persiguiendo en todo momento la excelencia en la presentación de servicios públicos. En este contexto el objetivo seguir avanzando mediante las siguientes líneas de acción.

Línea 3.1.- Servicios públicos digitales.

La dedicación de la Generalitat Valenciana en materia de Administración Electrónica es de largo recorrido, pero la propia evolución de las necesidades y las tecnologías que las resuelven obligan a proseguir su evolución. El cumplimiento de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos es prácticamente total en las Administraciones valencianas, pero sin duda resta por completar la cadena de valor de manera que se pueda hablar de procesos completamente electrónicos, *end to end*, a partir de la plataforma ya existente.

Para ello, se parte del supuesto de que el *Front Office* está maduro, mientras que el *Back Office* y el conjunto de actividades y tareas asociadas al despliegue y funcionamiento de la Administración Electrónica necesitan completarse. En consecuencia, los objetivos de la Generalitat son los siguientes:

A49. Desarrollo unificado de la plataforma de Administración Electrónica. Unificar y homogeneizar las plataformas e iniciativas de Administración Electrónica desarrolladas hasta hoy en torno a una Plataforma corporativa que centralice todos los desarrollos y las tareas de administración de la misma. Asimismo se promoverá la colaboración y compartición de estos recursos tecnológicos por las distintas Administraciones Públicas.

La plataforma de Administración Electrónica de la Generalitat, debe completar el conjunto de elementos habilitantes y comunes necesarios para las tareas internas de gestión: portafirmas, valija electrónica, copia y compulsas electrónicas, federación de

Identidades, plataforma de pago etc. hasta el punto de que toda la gestión, de extremo a extremo, pueda realizarse por medios electrónicos.

A50. Simplificación y digitalización de procedimientos. La Generalitat tiene en marcha un Plan de Simplificación y Reducción de cargas Administrativas, cuya ejecución cumple con lo prescrito por la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos respecto al imperativo legal de revisar y simplificar los procedimientos antes de desarrollar su tramitación electrónica. De manera coordinada con este Plan, se digitalizarán los procedimientos simplificados para completar su tramitación electrónica.

A51. Calidad de los servicios. Concurrentemente con la ejecución del antedicho Plan, están previstas actuaciones para la mejora continua de los servicios públicos digitales sobre la base del Catálogo de Servicios unificado, la gestión por procesos, la fijación de niveles de servicio, el desarrollo de un sistema de seguimiento por indicadores de los niveles de satisfacción de los usuarios, etc. Asimismo se habilitarán los canales de participación activa adecuados para conocer los niveles de satisfacción de ciudadanos y empresas.

De manera concordante con la actividad anterior, la Generalitat pondrá en marcha la función de observatorio, es decir, el seguimiento mediante un sistema de indicadores, de los niveles de desarrollo, uso y satisfacción de los servicios públicos digitales, a partir de los que elaborar informes y propuestas de actuación.

A52. Formación y Gestión del cambio. El desarrollo de nuevos servicios públicos digitales irá acompañado de la formación de los gestores y funcionarios en los sistemas que dan soporte a los servicios públicos digitales, así como de actividades de difusión y formación. Todas estas actividades son necesarias para superar las resistencias a su implantación, que deberán ir acompañados de profundos cambios organizativos.

A53. Promoción del uso de los servicios. Un problema recurrente de la prestación de servicios por el canal telemático es que sus niveles de uso tienden a estancarse en niveles muy bajos, ya que son utilizados solo por los *early adopters*, salvo que sean obligatorios, como para las empresas en algunos casos. Promocionar su uso es una tarea pendiente de estructurar sobre la base de estudiar los inhibidores y superarlos.

Línea 3.2.- Administración sin papel.

El desarrollo de la Administración Electrónica, en general, ha sido mucho mayor en los aspectos relacionados con la relación de la Administración con los ciudadanos, o *Front Office* (Sede

Electrónica, Registro, Notificaciones, Identidad digital, etc.) que en la tramitación interna o resolución de los expedientes. La tramitación electrónica es un concepto algo más extenso que la gestión electrónica de expedientes, sobre todo si está basada en documentos, ya que debe resolver la digitalización total de los documentos que entra en papel por Registro, la interfaz con éste, la notificación de la resolución de los expedientes y el paso un Archivo Electrónico, que se debe poner en marcha.

La Generalitat Valenciana tiene entre los objetivos de su Agenda Digital avanzar de la gestión electrónica de expedientes a la cadena completa de Tramitación Electrónica, tanto la correspondiente al interesado en la presentación de documentos, como la que corresponde a los gestores públicos para resolver los expedientes, todo ello basado en documentos y expedientes electrónicos según prescripciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad. Este proceso tendrá beneficios, no sólo para la mejora de la eficacia y la eficiencia de la Administración, sino de carácter medioambiental como la reducción de CO2. A tal efecto, la Generalitat persigue las siguientes líneas de acción:

A54. Registro electrónico. Se pondrá en marcha un registro electrónico único en la Administración de la Generalitat, que siga los estándares de interoperabilidad establecidos y conectado con otras Administraciones. Asimismo se llevará a cabo la conversión de la documentación entregada por los ciudadanos en papel, incluida la documentación complementaria, en documentos electrónicos.

A55. Gestor de documentos electrónicos. Tanto los documentos digitales nativos como los digitalizados y legitimados a partir de originales en papel, deben ser incorporados a un Gestor Documental (ECM) capaz de soportar todo el ciclo de vida de los documentos y sus correspondientes metadatos hasta su fase de documentos semiactivos. Deberá incluir la movilidad y el trabajo colaborativo.

A56. Notificaciones electrónicas. Las comunicaciones de la Administración a los interesados que tengan efectos jurídicos, como subsanación, resolución, etc., deberán poder hacerse por vía telemática y depositarse en sus buzones seguros asociados a una dirección electrónica.

A57. Gestor avanzado de expedientes. Sistema completo de tramitación (BPM) de expedientes para su completo ciclo de vida: apertura, tramitación, cierre y archivo, y que incluya modelador, interfaz con el gestor documental, índice de documentos, firma electrónica del índice, diseñador de formularios, motor de flujo, reglas de negocio, metadatos del expediente, intercambio entre Administraciones y Departamentos, consulta y seguimiento, estadísticas de tramitación, etc.

A58. Archivo electrónico longevo. Sistema seguro de almacenamiento, custodia, preservación, recuperación y consulta de los documentos y ficheros relacionados con cada expediente tras la finalización de sus fases activa y semiactiva. Además de la funcionalidad de almacenamiento permite la recuperación y consulta de los documentos.

A59. Receta electrónica. El uso y la extensión de la receta electrónica está suponiendo un avance significativo en lo que se refiere a dotar de un mayor nivel de accesibilidad al ciudadano, la asistencia en la prescripción al facultativo y la agilización de toda la cadena de actividades en la adaptación y facturación de tal manera que todos los procesos cursen en formato electrónico. A medio plazo se persigue como innovación alcanzar la *“receta electrónica de productos ortoprotésicos”*.

A60. Historia clínica digital. La paulatina desaparición del papel como soporte prioritario en la realización de las tareas asistenciales supone una mejora encaminada a la prestación de una asistencia de calidad y un apoyo al sistema para ganar en eficiencia de un modo sostenible. Con el fin de conseguir estos objetivos se trabajará en dos líneas de acción:

- Generación de información electrónica y estructurada a través del uso de los nuevos sistemas de información, diseñados para facilitar la labor de los profesionales sanitarios, su implantación, adecuación y mejora.
- Digitalización de los archivos de historia clínica en papel con el fin de eliminar su requerimiento y por tanto plantear la desaparición de los mecanismos de almacenamiento y acceso.

Línea 3.3.- Cooperación interadministrativa e interoperabilidad.

Una vez asegurado el acceso electrónico para la presentación de documentos, el siguiente desafío en materia de Administración Electrónica es que el ciudadano no tenga que buscar y aportar documentación complementaria que está en poder de la Administración, solicitándola en unas ventanillas para llevar a otras. La forma de resolver esta vieja aspiración está recogida en el Esquema Nacional de Interoperabilidad español, de cumplimiento obligatorio y correlato del Esquema Europeo de Interoperabilidad.

La compleja puesta en marcha de la cooperación entre Administraciones y departamentos para el intercambio seguro de datos y documentos por vía electrónica es otro importante eje de actuación de la Agenda Digital Valenciana, teniendo como objetivos:

- A61. Adecuación de los sistemas de información al Esquema Nacional de Interoperabilidad.** Adecuación de los sistemas de información de la Generalitat a las Normas Técnicas del Esquema Nacional de Interoperabilidad, según prescripción regulatoria, como criterios generales en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, los formatos y las aplicaciones.
- A62. Facilitar a todas las Administraciones valencianas su conexión a la red SARA.** Facilitar a todas las Administraciones valencianas su conexión a la red SARA, conjunto de infraestructuras tecnológicas que permiten la intersección de las Administraciones españolas, facilitando el intercambio de información entre ellas en forma de servicios web.
- A63. Intercambio de datos y documentos.** Extensión de la Plataforma Autonómica de Intermediación de Datos Segura de la Generalitat para facilitar el intercambio de datos y documentos entre las Administraciones. Asimismo se elaborará un plan de incorporación de datos provenientes de otras Administraciones en la tramitación de los expedientes de la Generalitat, con la correspondiente eliminación de exigencia de aportar documentación por parte del ciudadano.
- A64. Colaboración para la interoperabilidad.** Colaboración con el Centro de Interoperabilidad Semántica (CISE) de la Administración del Estado, para la homogeneización y gestión de los activos semánticos como estructuras de información que homogeneizan los datos que manejan las Administraciones.
- A65. Interoperabilidad para la salud.** Desarrollar la Interoperabilidad con otros sistemas asistenciales del Sistema Nacional de Salud (SNS) y de la Unión Europea. Para ello se aprovecharán los avances realizados en los últimos años entre los que destacan la integración de la Historia de Salud Electrónica, la adopción homologada de estándares de documentación clínica, la homologación del *Patient Summary*, así como de intercambiar información a nivel nacional allí donde han adoptado los criterios de HCDSNS.

Línea 3.4.- Gestión racional de recursos TIC.

El Gobierno Valenciano ha puesto en marcha un nuevo modelo centralizado para la gestión de los recursos y servicios TIC de la Generalitat. El objetivo fundamental de este cambio es impulsar la innovación tecnológica en la administración con un uso eficiente de recursos. El nuevo modelo centralizado permite eliminar gastos redundantes, aprovechar las sinergias entre los distintos departamentos, y obtener los ahorros propios de las economías de escala.

Este cambio de modelo también ha reunido por primera vez en un departamento, las competencias para impulsar el uso de las TIC dentro y fuera de la Administración, esto es, la innovación tecnológica en la Generalitat y el desarrollo de la sociedad digital en la Comunidad Valenciana. De esta manera se potencia el efecto dinamizador que tiene el proceso de innovación tecnológica en la administración, como motor de la incorporación de las TIC en la economía y en la sociedad valenciana.

El objetivo de la Generalitat con esta línea de actuación es por tanto, combinar la racionalización de recursos TIC con una profunda innovación tecnológica y arquitectural de los mismos. Para ello prevé las siguientes líneas de acción:

A66. Gobierno TIC y gestión del cambio. La Generalitat ha puesto en marcha la centralización de la gestión de los recursos y de los servicios las TIC de la Generalitat en un único departamento, la Dirección General de Tecnologías de la Información. Este cambio de modelo supone la ruptura con un modelo de gestión distribuida vigente más de 30 años, en el que las Consellerias tenían autonomía presupuestaria y funcional en el ámbito de las TIC.

Dada la relevancia y la dificultad de este proceso de reorganización, es necesario poner en marcha una serie de actuaciones para gestionar el cambio hacia un nuevo modelo de Gobierno TIC en la Generalitat que garantice la gestión eficiente y eficaz de los recursos, la calidad de los servicios TIC que se prestan a toda la organización, y garantizar la gobernanza estratégica, financiera y operativa. Entre otras medidas, se prevé la adopción de marcos de referencia para la gestión de las TIC, y la formación del personal directivo y técnico de las TIC en aspectos relativos a la gobernanza. Esta actuación incluye, expresamente, la gestión centralizada y el gobierno TIC de Sanidad a efectos del desarrollo de la Agenda.

A67. Consolidación de los activos TIC. El objetivo de esta actuación es aprovechar el modelo centralizado para consolidar los activos TIC que actualmente están replicados en distintos departamentos. Para ello se implantará una solución corporativa cuando sea posible, y se eliminarán el resto de soluciones redundantes. Esta consolidación vendrá facilitada por el sistema centralizado de gestión de activos que permitirá disponer de un inventario actualizado y para identificar redundancias, y con la estandarización de activos que ayudará a definir soluciones corporativas.

Los criterios generales que condicionarán la elección de soluciones estándares en la Generalitat serán la interoperabilidad, la reutilización, la independencia de soluciones propietarias y la neutralidad tecnológica. Además se actuará de manera coordinada con otras iniciativas de estandarización, especialmente en el ámbito de las

Administraciones Públicas. Por ello se tendrá en cuenta el Esquema Nacional y Europeo de Interoperabilidad y sus Normas Técnicas derivadas. El proceso de consolidación se aplicará a todo tipo de activos TIC, tanto a infraestructuras y equipamiento, como a servicios y aplicaciones.

A68. Reutilización del software. En un contexto general de racionalización de los activos TIC de la Generalitat, se llevará a cabo la reutilización del código sobre el que la Generalitat posea derechos de propiedad intelectual, en un entorno de cooperación entre Administraciones (tal y como prevé el art. 45 de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos¹³). El concepto alcanza tanto a la reutilización de aplicaciones completas como de módulos, librerías, subrutinas, componentes, etc., destinados a desarrollar nuevas aplicaciones, y tanto a la reutilización interna de la propia Generalitat, como externa por parte de otras Administraciones valencianas o españolas.

A69. Impulso del *software libre*. La Generalitat apuesta por el uso de sistemas operativos, aplicaciones y herramientas de fuentes abiertas¹⁴ (*software libre*) allí donde sea posible, siguiendo las recomendaciones de la Unión Europea y de manera similar a otras Administraciones Públicas.

La utilización de *software libre* por parte de la Administración no sólo permite reducir gastos corrientes por la ausencia de costes asociados a las licencias, sino obtener otras ventajas como la independencia del fabricante o la mejora de la calidad y la seguridad del software desarrollado.

Mediante esta línea de actuación, la Generalitat favorecerá asimismo la generación de valor en comunidad, ya que el uso del *software libre* permite a las Administraciones Públicas y las empresas compartir y reutilizar aplicaciones, colaborando entre sí, con el sector tecnológico y con la Comunidad de Desarrolladores.

¹³ Ley 11/2007 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos: Reutilización de aplicaciones y transferencia de tecnologías

Artículo 45. Reutilización de sistemas y aplicaciones de propiedad de la Administración.

2. Las aplicaciones a las que se refiere el apartado anterior podrán ser declaradas como de fuentes abiertas, cuando de ello se derive una mayor transparencia en el funcionamiento de la Administración Pública o se fomente la incorporación de los ciudadanos a la Sociedad de la información.

¹⁴ Definición según la LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos:

Aplicación de fuentes abiertas: Aquella que se distribuye con una licencia que permite la libertad de ejecutarla, de conocer el código fuente, de modificarla o mejorarla y de redistribuir copias a otros usuarios.

Línea 3.5.- Impulso de la innovación tecnológica de la gestión pública

Las TIC constituyen en la actualidad, una herramienta clave para mejorar la eficacia y la eficiencia de la administración pública y para ofrecer servicios públicos de calidad. Además permiten mejorar la productividad de los empleados públicos, y proporcionan información veraz y actualizada para la toma de decisiones de los órganos directivos. Por eso este eje de actuación tiene como objetivo impulsar la incorporación de las TIC en todos los ámbitos de la gestión pública de la Generalitat.

En esta actuación se incluyen los proyectos de innovación tecnológica de carácter horizontal y sectorial, que responden a una problemática de alcance operativo concreto. La Administración de la Generalitat, tiene un enorme campo competencial, y aunque su nuevo modelo centralizado de TIC para la provisión de productos y servicios permite desplazar presupuesto y recursos desde las actuaciones departamentales a las transversales y unificadas, sigue existiendo un vasto campo de actuación especializada en los diferentes departamentos y que requieren soluciones específicas. Los objetivos de la Generalitat con esta actuación son los siguientes:

A70. Sistemas de información en la Administración de la Sanidad. En esta actuación se incluyen los proyectos de innovación tecnológica de carácter sectorial correspondientes a la gestión del sistema sanitario público valenciano. Entre los proyectos específicos a poner en marcha destacan los siguientes:

- Soporte a la toma de decisiones en el ámbito sanitario.
- Sistema para general conocimiento de gestión a partir del tratamiento de los datos (ej. análisis y evaluación de la calidad y de la eficiencia de los centros asistenciales).
- Sistemas de gestión de integral de Recursos Humanos.
- Sistema integrado de información para la gestión de recursos humanos en todos los centros sanitarios.
- Sistemas para la gestión económica y logística.
- Sistemas para la gestión económico-asistencial.

Esta actuación incluye asimismo, el proyecto de e-Gobierno en Sanidad, un conjunto de actividades transversales para la gobernanza de los sistemas de información en el ámbito sanitario, de vital importancia para garantizar los objetivos marcados en las líneas anteriores. Entre las actividades para la gobernanza se destacan las siguientes:

- Reducir dependencia de proveedores.

- Evitar las actuaciones a corto plazo.
- Mejorar procedimientos de gestión económico – administrativa.
- Simplificación, homogeneización y estandarización de los procesos de gestión de los servicios de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones.
- Orientación de los servicios a Acuerdos de Nivel de Servicio, estandarizados.
- Optimización de los costes y del uso de licencias de *software*.
- Introducción de una disciplina formal de gestión y dirección de proyectos.
- Dotar de mayor visibilidad a las acciones en TIC Salud.
- Gobierno de seguridad.

A71. Sistemas de información en la Administración de la Educación. En esta actuación se incluyen los proyectos de innovación tecnológica de carácter sectorial correspondientes a la gestión del sistema educativo público valenciano. Entre los proyectos específicos destacan los siguientes:

- Sistema de Gestión integral de los centros educativos .
- Servicios electrónicos integrados para los docentes.
- Servicios electrónicos para el alumnado de los centros educativos.
- Sistema de Gestión del Conocimiento de la administración educativa, incluyendo las Universidades.

A72. Sistemas de información para la Administración de Justicia. En esta actuación se incluyen los proyectos de innovación tecnológica de carácter sectorial correspondientes a la gestión de la Administración de Justicia.

Entre los proyectos específicos que se pondrán en marcha, destaca el Sistema de Gestión de expedientes procesales para la implantación de la Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de la tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia.

A73. Sistemas de información en otros ámbitos sectoriales y de carácter corporativo. Los sistemas de información del ámbito administrativo permiten la gestión del día a día y la provisión de servicios públicos sectoriales de cada Conselleria. Constituyen más del 60% de las aplicaciones informáticas de la Generalitat, y su correcto funcionamiento consume el 75% de los recursos humanos de TI.

Se prevé la renovación o el desarrollo de nuevos sistemas en los siguientes ámbitos de carácter corporativo:

- Sistemas para la gestión integral de recursos humanos.
- Sistemas para la gestión económica.
- Sistemas para el análisis de datos y soporte a la toma de decisiones.
- Sistema para la gestión integral de la contratación y la facturación electrónica.

Se prevé la renovación o el desarrollo de nuevos sistemas en los siguientes ámbitos de carácter sectorial:

- Sistemas de gestión de la dependencia.
- Sistemas vinculados con la actividad del mercado laboral (intermediación laboral, y formación profesional y laboral).
- Sistemas vinculados con el ejercicio de una actividad económica (industria, comercio, consumo, IVE, etc.).
- Sistemas de ordenación legislativa (urbanismo, territorio, medio ambiente, bienestar social etc.).
- Sistemas de gestión para la Política Agraria Común (agricultura).
- Sistemas de gestión de ayudas y subvenciones.

CALENDARIO Y ESTIMACIÓN ECONÓMICA.

En cuanto al calendario de la Agenda, se ha adoptado un marco temporal de siete años, un periodo suficiente para abordar actuaciones de alcance estratégico. Además este periodo está sincronizado con el Marco Financiero Plurianual de la Unión Europea, 2014-2020, de manera que su desarrollo vaya en paralelo con el nuevo programa de Fondos Estructurales.

En cuanto a los recursos económicos, se ha estimado que la Agenda tendrá un presupuesto de 636,60 millones de euros para los próximos 7 años. Este presupuesto estará distribuido entre los programas presupuestarios de las Consellerias que desarrollarán los planes y proyectos específicos, y se pondrá su cofinanciación con fondos europeos.

El presupuesto total para el periodo 2014-2020 se distribuye en los ejes y líneas de actuación como sigue:

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Eje estratégico 1.- Ciudadanía Digital.	22,70	33,30	48,20	53,70	47,08	42,48	31,68	279,13
Línea 1.1. Las TIC para la Salud	18,30	20,90	18,60	19,60	17,10	15,20	14,90	124,60
Línea 1.2. Las TIC para la Educación	2,80	5,60	19,40	21,50	23,00	20,00	11,50	103,80
Línea 1.3. Las TIC para la Justicia	0,50	3,50	4,00	3,50	1,50	1,50	1,00	15,50
Línea 1.4. Gobierno abierto, transparencia y participación activa	0,10	1,10	3,40	4,90	2,38	1,98	0,28	14,13
Línea 1.5. Ciudades inteligentes (<i>Smart Cities</i>)	0,00	0,30	0,70	2,00	1,00	2,00	2,00	8,00
Línea 1.6. Seguridad y confianza en la Red	0,50	1,50	1,30	1,40	1,40	1,40	1,60	9,10
Línea 1.7. Inclusión Digital	0,10	0,80	0,80	0,80	0,70	0,40	0,40	4,00
Eje estratégico 2.- Economía Digital.	5,69	8,52	33,85	33,15	32,60	22,40	12,00	148,18
Línea 2.1. Las TIC para la competitividad	0,80	1,30	1,60	1,50	1,38	1,28	1,28	9,13
Línea 2.2. Impulso y especialización del hipersector TIC	1,45	3,65	3,85	3,45	3,25	3,25	3,15	22,05
Línea 2.3. Las TIC para el empleo	1,89	1,00	1,10	1,10	0,97	0,87	0,57	7,48
Línea 2.4. Sistema valenciano de I+D+i en TIC.	1,15	1,70	2,00	1,80	1,80	1,80	1,80	12,05
Línea 2.5. Despliegue de redes y servicios de banda ancha	0,40	0,87	25,30	25,30	25,20	15,20	5,20	97,47
Eje estratégico 3.- Administración Digital.	25,87	33,97	39,57	36,23	26,92	24,62	22,12	209,30
Línea 3.1. Servicios Públicos Digitales	0,50	2,40	3,80	4,30	1,60	0,70	0,60	13,90
Línea 3.2. Administración sin papel	1,86	5,16	6,66	5,82	3,34	6,84	6,84	36,52
Línea 3.3. Cooperación interadministrativa e interoperabilidad	0,90	1,40	0,80	0,70	0,60	0,70	0,60	5,70
Línea 3.4. Gestión racional de recursos TIC	12,80	10,60	7,70	2,30	0,60	0,70	0,60	35,30
Línea 3.5. Impulso de la innovación tecnológica de la gestión pública	9,81	14,41	20,61	23,11	20,78	15,68	13,48	117,88

La distribución del presupuesto de cada actuación en los ejercicios económicos se ha realizado a partir del análisis de un panel de expertos. El presupuesto necesario para cada una de las actuaciones se ha calculado tras analizar las medidas y proyectos constituyentes más probables, estimar sus costes individuales y agregarlos después.

No obstante una vez arranque la ejecución de la Agenda, en cada proyecto y en cada ejercicio económico se deberá hacer las pertinentes correcciones presupuestarias debidas tanto a la necesidad de ajustar los cálculos de costes como a la evolución de la tecnología y de sus precios, y de la situación general de la economía. Otro tanto cabe decir respecto al calendario, aunque es probable que en este caso los ajustes entre lo planificado y la realidad sean menores.

DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DE LA AGENDA.

La Agenda Digital Valenciana se sustanciará en planes precisos para cada una de las actuaciones y, estos a su vez, en proyectos específicos para desarrollarlas. Los proyectos serán debidamente definidos, planificados y gestionados en sus fases, actividades y tareas. El proceso total de la ejecución de la Agenda se organizará mediante planes anuales. El seguimiento del conjunto de actuaciones, en cada uno de sus niveles, se efectuará mediante un conjunto definido de indicadores y un sistema de reporte periódico.

Dirección de la Agenda.

A fin de asegurar tanto el liderazgo como el alineamiento de la Agenda con la estrategia global de la Generalitat, la Dirección y gestión de la Agenda se articulará en tres niveles:

Dirección Estratégica

La Dirección Estratégica de la Agenda corresponderá a una Comisión integrada por los Secretarios Autonómicos y los directores de los organismos de la Generalitat, que determinará las líneas maestras de actuación y que tendrá, entre otras, las siguientes atribuciones:

- Aprobación de la planificación anual.
- Aprobación de los presupuestos anuales.
- Decidir sobre la estrategia y las operaciones de amplio alcance.
- La comunicación de los avances y resultados de la Agenda.

Dirección técnica.

La Dirección Técnica de la Agenda corresponderá a la Dirección General de Tecnologías de la Información que presidirá una Comisión formada por los responsables técnicos de las distintas Consellerias y organismos de la Generalitat. Responderá ante la Dirección estratégica y tendrá entre otras, las siguientes atribuciones:

- La dirección de la Oficina Técnica de la Agenda.
- La coordinación interdepartamental en el ámbito de la Generalitat.
- La relación con otras Administraciones.
- La elaboración de los planes y presupuestos anuales.
- La aprobación de los planes de proyectos.
- La supervisión y validación de los trabajos.
- La dirección de la gestión de riesgos.
- La contratación de productos y trabajos externalizados.

Oficina Técnica de la Agenda.

Estará compuesto de personal técnico, representativo de las organizaciones participantes, con conocimientos técnicos en las materias de la Agenda, y eventualmente, si así lo decide la Dirección técnica, de expertos de reconocido prestigio. Sus funciones serán:

- Arranque, desarrollo y dirección técnica de los proyectos.
-
- Control de entregables.
- Seguimiento del avance y la calidad de los trabajos.
- Gestión de la documentación de la Agenda.

- Soporte a los usuarios de los productos de la Agenda. Determinación de las necesidades formativas.
- Apoyo a la Dirección técnica en todo cuanto ésta necesite.

Seguimiento y evaluación.

A cargo de la Oficina Técnica de la Agenda, tal como se ha citado, estará el proceso completo de seguimiento, control y evaluación de los trabajos:

Sistema de indicadores.

Los indicadores de la Agenda permitirán definir, medir y controlar las variables críticas o importantes y sus valores como resultado de un proceso y en la consecución de un objetivo. Se definirán indicadores de dos clases:

- a) de resultados, que reflejan lo conseguido por una actividad ya realizada;y
- b) de desempeño (*performance*), siendo éstos últimos los pertinentes en el desarrollo de la Agenda.

La taxonomía básica de indicadores, a desarrollar por la Dirección y el equipo de la Agenda, será la siguiente:

- a) Indicadores de avance.
- b) De ejecución.
- c) De impacto o efectividad (tras la puesta en servicio).

Corresponderá por tanto al Equipo de la Agenda, las siguientes tareas de seguimiento y evaluación:

- Actualización de indicadores y Cuadro de Mando, con ayuda de herramientas informáticas.
- Análisis de riesgos de cada proyecto, y propuesta de las medidas preventivas y/o correctivas adecuadas.
- Control de lo realizado respecto a lo planificado. Propuesta y ejecución de medidas correctoras en caso de desviación entre lo planificado y lo realizado.
- Observatorio. Elaboración de informes periódicos y *ad hoc*.

Participación.

La participación de los agentes económicos y sociales en el ámbito de las TIC, así como de la sociedad civil en su conjunto, se instrumentará a través del Consejo Asesor TIC.



GENERALITAT
VALENCIANA

ADCV
Agenda Digital de la
Comunitat Valenciana