

5.1 La realidad digital de la Comunidad Autónoma a través de sus indicadores

5.1.1 Ciudadanos¹

A lo largo de 2011, los indicadores básicos sobre la implantación de la Sociedad de la Información en la Comunidad de Canarias han seguido aumentando.

Más de la mitad de los hogares canarios dispone de conexión a Internet (62%), de las cuales la gran mayoría son conexiones de banda ancha (97,5%). El 64% de los canarios señala haber utilizado el ordenador en los últimos tres meses y un 62,8% se han conectado a Internet. De los canarios que se han conectado en los últimos tres meses un 13,9% asegura haber realizado compras a través de Internet en el último mes. En este sentido los servicios que más han usado los internautas en los últimos 3 meses son entre otros la banca electrónica (44,3%), el cual ha aumentado 2,3 puntos porcentuales con respecto al año anterior, la búsqueda de información sobre bienes y servicios (69%). Además la participación en redes sociales es un uso bastante generalizado entre la ciudadanía (55,3%). A pesar de la gran aceptación de las redes sociales aún son poco usadas las de tipo profesional como LinkedIn o Xing (8%).

5.1.2 Empresas

El 99,2% de las empresas canarias disponen de ordenador y el 98,1% disponen de Internet (el 99,8% son de banda ancha). Las conexiones a través de tecnología móvil 3G están aumentando y ya llegan al 33,5% sobre el total de empresas con conexión a Internet.

Las empresas canarias utilizan Internet sobre todo para buscar información (95,7%) y para servicios bancarios y financieros (89,5%). Cada vez más empresas canarias disponen de página web (57,7%), pero ya no sólo la usan como presentación de la empresa o como catálogo de productos y precios, sino que un 25,2% se usan para realización de pedidos o reservas online y un 12,5% para seguimiento online de pedidos.

Respecto a las empresas de menos de 10 trabajadores, el 64,4% ya dispone de Internet, y la mayoría de las conexiones vienen dadas por tecnología de banda ancha fija (97,9%), seguida por la banda ancha móvil (26,7%). Tan sólo el 18,8% disponen de página web, mientras que el 61,4% tiene correo electrónico.

5.1.3 Administración

El gobierno de Canarias cuenta con un punto general de acceso (PGA = sede.gobcan.es) habilitado para acceder a las SEDES del Gobierno de Canarias que recibe una media de 4.500 visitantes únicos mensuales que acceden a una media de 25.000 páginas.

En cuanto a los indicadores de la ciudadanía destaca que el 57,8% de los canarios han obtenido información a través de la web de la Administración en el último año y además el 35,2% han descargado formularios oficiales y el 25,7% los han enviado cumplimentados.

Con respecto a los indicadores en empresas, el 65% de las que disponen de conexión a Internet han interactuado con la Administración para obtener información, el 68,2% han conseguido impresos o formularios y el 62,2% los ha devuelto cumplimentados.

Con respecto a los servicios ADMe, desde 2009, se cuenta con una plataforma de interoperabilidad (PLATINO: www.gobcan.es/platino) que normaliza y habilita los principales servicios de ADMe necesarios para habilitar la tramitación telemática de sus procedimientos. Así, inicialmente durante el 2009 se habilitaron los servicios de base de datos de procedimientos, base de datos de organización, firma electrónica y sellado de tiempo, pasarela de pagos, repositorio de documentos electrónicos, base de datos de terceros, notificaciones electrónicas, registro electrónico, envío de sms y e-mail, servicio de soporte a la tramitación y formularios electrónicos. En esta línea, durante el 2010, se habilitaron nuevos servicios horizontales de carpeta de documentos administrativos del ciudadano, compulsas y sellado electrónico, tablón de anuncios electrónico, gestión de la representación, firma mancomunada, portafirmas y otros sistemas de firma.

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

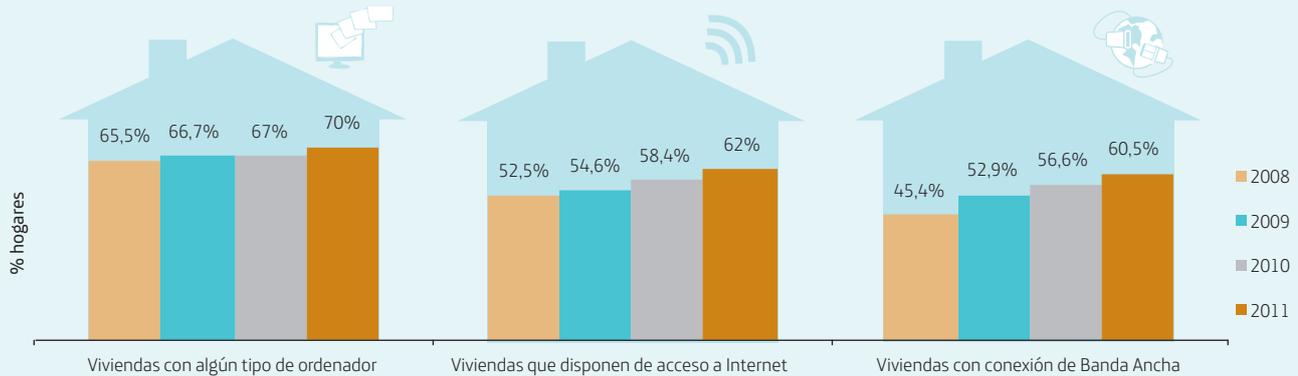
Marco normativo específico para Canarias

Una de las prioridades del Gobierno de Canarias en el área de la SI es mejorar las condiciones de conectividad en todas las islas. Fruto de la labor realizada en el terreno normativo es la inclusión en la ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual de las siguientes disposiciones:

- Disposición adicional cuarta – Régimen especial aplicable a Canarias: establecimiento de medidas compensatorias del sobrecoste que afrontan los operadores por desplegar servicios de banda ancha en Canarias debido a los tramos troncales de las redes de telecomunicaciones entre las islas y con la península. La Ley de Presupuestos Generales del Estado 2011 incluye una partida de cuatro millones de euros para esta medida.
- Disposición transitoria undécima – Cobertura de la televisión digital terrestre en Canarias: las coberturas alcanzadas por el servicio serán equivalentes a las de las restantes CCAA, asegurando asimismo un nivel equivalente de cobertura para cada una de las islas.

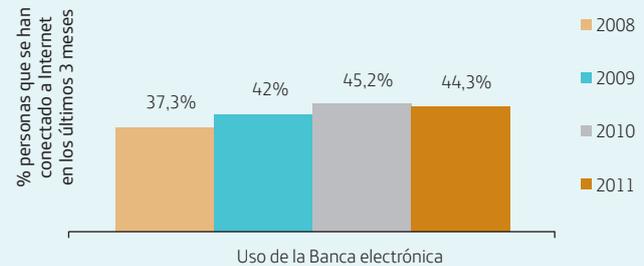
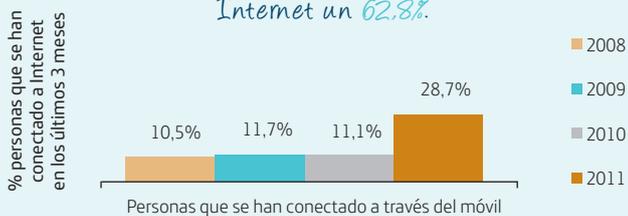
Canarias: realidad digital en números

Implantación de la Sociedad de la Información en la Comunidad de Canarias [1]



Ciudadanos en la Sociedad de la Información [1]

El **64%** de los ciudadanos ha utilizado el ordenador en los últimos 3 meses y se han conectado a Internet un **62,8%**.



Empresas en la Sociedad de la Información [2]

Empresas de 10 o menos empleados

El **64,4%** de las empresas disponen de Internet y el **97,9%** de las conexiones es banda ancha fija.

El **26,7%** de las empresas con Internet disponen de banda ancha móvil.

El **18,8%** de empresas con Internet disponen de página web.

Empresas de 10 o más empleados

El **98,1%** de las empresas disponen de Internet de las que el **99,8%** es de banda ancha.

El **57,7%** tienen página web (de las cuales el **25,2%** son para realización de pedidos o reservas online).

De las empresas con acceso a Internet el **33,5%** es mediante telefonía móvil de Banda ancha (móvil 3G).

El mayor uso que se le da a Internet es para buscar información (**95,7%**) y servicios bancarios y financieros (**89,5%**).

El **47,4%** de las empresas canarias envió facturas electrónicas durante el 2010.



El **13,9%** de las personas que han usado Internet en los últimos 3 meses han comprado a través de Internet en el último mes.

La Administración en la Sociedad de la Información [1]

El **57,8%** de los ciudadanos han obtenido información de las webs de la Administración. [1]

Y el **25,7%** han enviado formularios cumplimentados. [1]

El **65%** de las empresas con Internet han obtenido información de las webs de la Administración. [2]

Y el **62,2%** para devolver impresos cumplimentados. [2]

Extensión de la banda ancha

En cuanto al despliegue de infraestructuras, destaca la concesión de 14 M€ en préstamos para la extensión de infraestructuras de telecomunicaciones para acceso a servicios de la SI en entornos rurales y aislados sin planes inmediatos de cobertura, en condiciones similares a las disponibles en las zonas urbanas:

- Provisión de banda ancha y de otros servicios de telecomunicaciones con velocidades (subida/bajada) 3 Mbps/300 Kbps.
- Despliegue de infraestructura de red troncal para la provisión de servicios avanzados de telecomunicaciones.

Las actuaciones finalmente subvencionadas han afectado a un total de 309 núcleos de población, con un impacto potencial sobre 182.818 personas (75% de lo previsto en la convocatoria). Por otra parte, el Gobierno de Canarias ha concedido sendos préstamos de 7,5 M€ a los Cabildos Insulares de Gran Canaria y Tenerife para el desarrollo de infraestructuras troncales de telecomunicaciones (anillos insulares de fibra óptica).

Se destaca también el desarrollo de la red extendida del proyecto RedIRIS Nova en la Comunidad Autónoma de Canarias, que permitirá una notable mejora de las condiciones de conexión de las infraestructuras científicas de Canarias con el exterior.

Programa de Bonos Tecnológicos

La ACIISI ha articulado un conjunto de ayudas que se materializan mediante Bonos Tecnológicos a los que pueden optar las pymes y emprendedores canarios, siendo beneficiarios indirectos de la ayuda los proveedores de servicio. Los objetivos son impulsar el uso de las TIC y la innovación tecnológica. El importe de la ayuda concedida en 2010 ascendió a 2.635.500 € financiando 702 proyectos con un presupuesto global de más de 5 M€.

Promoción de la SI en la ciudadanía

Actuaciones encaminadas a fomentar el uso de las nuevas tecnologías y difundir sus cualidades como instrumento para promover la igualdad social y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. Destacan entre ellas la Ciberguagua, que en 2010 ha desarrollado 541 actividades recibiendo la visita de más de 18.000 personas; el proyecto Internet a bordo; el portal www.viveinternet.es, que promociona el uso responsable y seguro de las TIC; y en colaboración con Red.es el reparto de 8.000 lectores de DNle y el proyecto TICTAC, que ha proporcionado equipamiento avanzado y formación en 64 centros de servicios digitales.

Modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias²

En 2010 hay que destacar la aprobación del Catálogo de Procedimientos Administrativos de la CAC, que supone un paso

importante en el proceso de modernización de la Administración debido a que permite a los usuarios tener información completa, centralizada y actualizada de los procedimientos gestionados por ella.

El catálogo constituye un inventario de –inicialmente– 934 procedimientos, que recopila información de cada proceso facilitando su realización por parte de ciudadanos, empresas y otras Administraciones Públicas. Permite también la descarga de modelos de solicitud para su presentación, que desde mayo de 2010 se puede hacer telemáticamente a través del Registro Electrónico de la Administración Pública de la CAC.

Actualmente, el Gobierno de Canarias tiene inventariado 1.355 trámites y procedimientos de los cuales 999 están disponibles en la Red la mayoría en el nivel 2 (información + descarga de formulario rellenable).

ATLANTE

Este proyecto para la modernización en el ámbito TIC de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Canarias sin duda es un proyecto pionero que ha sido posteriormente adoptado por otras Comunidades. La última versión de este Sistema de Gestión Procesal de Justicia (SGP) es una de las 4 más avanzadas de España, siendo el único en integrar, en un único sistema, todos los actores judiciales internos a la Administración, incluyendo los Institutos de Medicina Legal, el Ministerio Fiscal en el ámbito de la CAC, la Inspección Remota del CGPJ, el envío de interconexión telemática con el FOGASA, la formación online de los candidatos a la Bolsa de Interinos de Justicia, y en breve la gestión procesal para los Juzgados de Paz y la gestión para la Asistencia Jurídica Gratuita.

El sistema Atlante está implantado en 225 órganos judiciales y es usado habitualmente por 4.220 usuarios, unos 3.200 de unidades judiciales y 1.000 pertenecen a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

012

El teléfono de información general 012 del Gobierno de Canarias es uno de los servicios más demandados por la población, llegando en 2010 a una media de 5,70 llamadas por habitante. En dicho año el total de llamadas rozó los 12 millones. Es el segundo canal de atención más utilizado tras Internet.

En la actualidad, los servicios ofrecidos por el 012 son los siguientes: servicios de Información General, servicios de Información Especializada, servicio de Citas Previas para relacionarse con diferentes servicios públicos, servicio para Realización de Trámites Administrativos vía telefónica y diferentes servicios de emisión de llamadas.

² <http://www.gobiernodecanarias.org/modernizacion/web/modernizacion-externo/paa>

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

Portal Institucional y SEDE institucional



Desarrollado sobre gestor de contenido y gestor de portales de *software* libre actualmente el punto general de acceso (PGA = sede.gobcan.es) habilitado para acceder a las SEDEs del Gobierno de Canarias recibe una media de 4.500 visitantes únicos mensuales con una media mensual de 25.000 páginas vistas.

ATLANTE

Agrupar las iniciativas de modernización en el ámbito TIC de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Canarias. ATLANTE es el único SGP en España con interconexión telemática con el servicio de Inspección Remota del CGPJ, con el Fondo de Garantía Salarial y con el servicio de Emergencias 112 para Violencia Doméstica. El sistema Atlante está implantado en 225 órganos judiciales y es usado habitualmente por 4.220 usuarios, unos 3.200 de unidades judiciales y 1.000 pertenecen a las FFCC de Seguridad.



Teléfono de Información del Gobierno de Canarias - 012

012

El teléfono de información general 012 del Gobierno de Canarias es uno de los servicios más demandados por la población, llegando en 2010 a una media de 5,70 llamadas por habitante. En dicho año el total de llamadas rozó los 12 millones. Es el segundo canal de atención más utilizado tras Internet.