



# *estrategia tic*

2011-2015

**la hoja de ruta de la Generalitat  
Valenciana en TIC**



## ÍNDICE

<b>MARCO DE ACTUACIÓN.....</b>	<b>3</b>
MARCO ESTRATÉGICO.....	3
MARCO ORGANIZATIVO.....	4
MARCO ECONÓMICO.....	5
<b>ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA.....</b>	<b>6</b>
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN LÍNEAS ESTRATÉGICAS.....</b>	<b>8</b>
<b>EJE 1. GESTIÓN CENTRALIZADA .....</b>	<b>9</b>
L1.1. GESTIÓN ECONÓMICA.....	9
L1.2. GESTIÓN DE ACTIVOS Y SERVICIOS TIC.....	10
L1.3. GESTIÓN DE PERSONAL TIC.....	11
<b>EJE 2. DEFINICIÓN DE ESTÁNDARES Y DIRECTRICES COMUNES.....</b>	<b>12</b>
L2.1 ESTANDARIZACIÓN DE ACTIVOS TIC .....	12
L2.2 SEGURIDAD DE LAS TIC .....	13
L2.3. CALIDAD DE LAS TIC .....	14
<b>EJE 3 CONSOLIDACIÓN DE ACTIVOS TIC.....</b>	<b>15</b>
L3.1. CONSOLIDACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS .....	15
L3.2. CONSOLIDACIÓN DE SERVICIOS Y APLICACIONES .....	16
<b>EJE 4. IMPLANTACIÓN DE TECNOLOGÍAS PARA EL AHORRO EN TIC .....</b>	<b>17</b>
L4.1. AHORRO EN LICENCIAS DE SOFTWARE PRIVATIVO.....	17
L4.2. AHORRO EN GASTO DE COMUNICACIONES.....	18
L4.3. AHORRO EN GASTOS DE IMPRESIÓN.....	18
L4.4. AHORRO EN CONSUMO ENERGÉTICO.....	18
<b>EJE 5. IMPULSO DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE LA GESTIÓN PÚBLICA.....</b>	<b>19</b>
L5.1 INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE CARÁCTER CORPORATIVO.....	19
L5.2 INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE CARÁCTER SECTORIAL.....	19
<b>EJE6. IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....</b>	<b>20</b>
<b>EJE7. LAS TIC COMO MOTOR DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LA COMUNIDAD VALENCIANA -</b>	
<b>AGENDA DIGITAL.....</b>	<b>23</b>
L7.1. POTENCIAR EL SECTOR TIC EN LA COMUNIDAD VALENCIANA.....	23
L7.3. IMPULSAR EL SISTEMA DE I+D+I EN TIC EN LA COMUNIDAD VALENCIANA.....	24
L7.4. CAPACITACIÓN EN TIC.....	24
L7.5. MEDIDAS PARA LA INCLUSIÓN DIGITAL.....	24
L7.6. AUMENTAR LA CONFIANZA Y LA SEGURIDAD EN LA RED.....	24

## MARCO DE ACTUACIÓN

### 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 son directamente responsables del 5% del PIB europeo, y que contribuyen un 20% al crecimiento de la productividad general de la economía<sup>1</sup>.

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. De hecho el compromiso de España en este ámbito, es reducir en un 30% las cargas administrativas para empresas antes del 31 de diciembre de 2012.

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 Europa<sup>2</sup> y España<sup>3</sup> 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 que recibirán el 80% del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el próximo periodo de programación 2014-2020<sup>4</sup>. Esto es especialmente relevante para la Comunidad Valenciana, ya que en este periodo va a recibir muchos menos fondos por pasar 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 paneuropeos<sup>5</sup>.

Todas estas iniciativas condicionan la estrategia tic de la Generalitat, 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.

<sup>1</sup> 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..

<sup>2</sup> Agenda Digital Europea: [http://ec.europa.eu/information\\_society/digital-agenda/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/index_en.htm)

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

<sup>4</sup> 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".

<sup>5</sup> Más información sobre Mecanismo Conectar Europa en: [http://ec.europa.eu/news/energy/111019\\_es.htm](http://ec.europa.eu/news/energy/111019_es.htm)

## MARCO ORGANIZATIVO

En esta legislatura la Generalitat ha puesto en marcha la centralización de la gestión de las TIC de la Generalitat en un único departamento, después de 30 años de competencias distribuidas entre las consellerias. El objetivo fundamental de este cambio es eliminar gastos redundantes, aprovechar las sinergias entre los distintos departamentos, y obtener los ahorros propios de las economías de escala.

Para ello en 2011 se creó la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) dependiente de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, que asumió la gestión de recursos y la provisión de servicios TIC de la Generalitat (Decreto 119/2011).

Podemos diferenciar dos grandes áreas de actuación de la DGTI:

a) Hacia la administración de la Generalitat.

La DGTI tiene competencias en materia TIC en todas las consellerias salvo la C. Sanidad y en el ámbito de Hacienda. Esto implica que la DGTI es el proveedor de servicios TIC para el ámbito educativo, judicial y administrativo de la Generalitat, lo que incluye la provisión y el soporte del equipamiento de informática de usuario y de Centros de Procesos de Datos, el desarrollo y mantenimiento de todas las aplicaciones de gestión, o los portales web de las Consellerias.

En lo que se refiere a las comunicaciones corporativas de voz y datos, la DGTI ofrece estos servicios a todos los departamentos de la Generalitat, incluyendo el ámbito sanitario (hospitales, centros de salud), el ámbito educativo (centros docentes), y el ámbito judicial (sedes judiciales).

b) Hacia la sociedad valenciana.

La DGTI ofrece infraestructuras y servicios TIC a la sociedad, en concreto:

- servicios de Administración electrónica, mediante la provisión y mantenimiento de las plataformas tecnológicas necesarias, y mediante el desarrollo de servicios electrónicos;
- servicios de televisión digital en zonas no cubiertas por los operadores nacionales, mediante la provisión y el mantenimiento de la red de centros emisores propia;
- servicios de comunicaciones móviles de emergencias y seguridad, mediante la provisión y el mantenimiento de una red propia que da servicio a todas las flotas de la Comunidad, tanto de la propia Generalitat (plataforma 112, Protección Civil), como de de otras administraciones (consorcios de bomberos, policías locales etc.).

Además la DGTI lleva a cabo actuaciones para el fomento de la sociedad digital como los proyectos de alfabetización y capacitación en TIC tanto en forma presencial como on-line, la introducción de las TIC en el sistema educativo valenciano, medidas para el fomento del despliegue de redes de acceso rápido y ultrarrápido a Internet, y medidas para la inclusión digital.

A continuación se señalan algunos de los indicadores del volumen de gestión de la DGTI<sup>6</sup>:

127.800	Ordenadores
12.134	Líneas de red corporativa

<sup>6</sup>Fuente: DGTI (2011).

3.435	Sedes conectadas a red corporativa (1.688 centros docentes, 928 sedes judiciales)
709	Aplicaciones
18	Centros de Proceso Datos
284	Contratos TIC en vigor
170.625	Incidencias de informática y comunicaciones atendidas anualmente.
1.121	Incidentes de seguridad informática atendidos desde el Centro de Seguridad TIC de la Comunidad Valenciana (CSIRT-cv, dependiente de DGTI).
220.762	Alumnos en plataforma de formación on-line de la Generalitat (e- formacion.gva.es)
33	Flotas atendidas desde la red de Comunicaciones Móviles de Emergencias y Seguridad de la Generalitat
134	Repetidores de la red TDT de la Generalitat

Para desarrollar su actividad, la DGTI se estructura en torno a tres ámbitos de actuación correspondientes cada una de ellas a una Subdirección General: las infraestructuras, los proyectos o aplicaciones corporativas y sectoriales, y la innovación en el ámbito educativo. Cuenta con un personal de 244 funcionarios adscritos, y aproximadamente 350 personas de empresas colaboradoras.

## MARCO ECONÓMICO

Según los datos disponibles, el presupuesto dedicado a la TIC en la Generalitat ha ido decreciendo en los últimos años a una media del 17,7% anual<sup>7</sup>. Por capítulos, el gasto se ha reducido a un mayor ritmo, un 20,8% anual, pero en cualquier caso, la partida de inversiones siempre ha estado por debajo de la de los gastos corrientes.

Estos presupuestos corresponden a un modelo competencial distribuido, en el que las Consellerías tenían autonomía para la elaboración y ejecución de sus presupuestos en TIC. La situación cambia para los presupuestos de 2012, que ya elabora la DGTI a finales de 2011 de manera centralizada en su ámbito de competencias.

En este sentido cabe destacar que este plan estratégico arranca con un presupuesto para 2012 que tiene una reducción del 24,3% respecto al año anterior. Se estima que el presupuesto en TIC de 2011, antes del modelo centralizado, fue de 120,6 Mill €<sup>8</sup> mientras que los presupuestos aprobados para los programas de la DGTI en 2012 sumaron 91,3 Mill €. La principal reducción se da en el capítulo de inversiones, que baja de 50<sup>9</sup> a 27 Mill €, esto es, una reducción del 45 %.

<sup>7</sup>Datos de 2008 a 2010 obtenidos del estudio elaborado en 2011, Plan TIC, a partir del análisis de los presupuestos publicados relativos a las TIC de todas las Consellerías. Hay que tener en cuenta que durante estos años las competencias en materia TIC estaban distribuidas y por tanto había autonomía para la definición de presupuestos.

<sup>8</sup>Fuente: DGTI, elaboración propia. Se incluyen los presupuestos de las Consellerías incluídas en el ámbito competencial de la DGTI, para poder comparar las cifras con los presupuestos de esta Dirección General en los siguientes ejercicios.

<sup>9</sup> Este dato incluye la inversión en equipamiento TIC en centros docentes.

## ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La *estrategia tic* 2011-2015 de la Generalitat parte de una situación al inicio de legislatura, que se ha caracterizado a través del análisis de sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y de su situación externa (Amenazas y Oportunidades) (análisis DAFO). Los resultados se presentan a continuación en un diagrama de matriz:

	fortalezas	debilidades
análisis interno	<p>Liderazgo político para aumentar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública</p> <p>Personal con elevado conocimiento de la gestión pública y sus oportunidades de mejora a través de las TIC</p> <p>Disponibilidad de infraestructuras físicas que favorecen la centralización (Complejo Administrativo 9 d'Octubre)</p> <p>Gestión centralizada de parte de los activos TIC (comunicaciones)</p>	<p>Reducción progresiva del presupuesto en TIC en los últimos años (17,7 % anual)</p> <p>Redundancia de gastos y activos TIC entre consellerias (CPDs, sistemas, personal)</p> <p>Heterogeneidad de soluciones técnicas y del grado de implantación de las TIC entre Consellerias</p> <p>Elevada obsolescencia del parque informático</p> <p>Silos de conocimiento sobre los sistemas de información de las Consellerias y por tanto, dificultades para la recolocación de personal</p> <p>Excesiva dependencia de personal externo</p> <p>Problemas de motivación y formación del personal</p>
	oportunidades	amenazas
análisis externo	<p>Nuevas funcionalidades de las TIC que facilitan la consolidación de activos</p> <p>Mejora de la relación capacidad/coste de las TIC</p> <p>Tendencia a la centralización de la gestión TIC en todas las Administraciones Públicas</p>	<p>Empeoramiento de la situación económica general</p>

Esta estrategia contiene las líneas de actuación que surgen de combinar las fortalezas de la organización con las oportunidades externas, teniendo en cuenta las limitaciones que surgen de la combinación de debilidades y amenazas.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La *estrategia tic 2011-2015* es la hoja de ruta del Gobierno Valenciano para aprovechar el potencial de las TIC con el objetivo de conseguir:

- a) una administración pública más eficaz y eficiente en la prestación de servicios públicos
- b) generar crecimiento y empleo basado en la innovación y el conocimiento en la Comunitat Valenciana.

Con esta visión, se han definido una serie de líneas estratégicas con un horizonte temporal de legislatura, que se agrupan alrededor de tres objetivos prioritarios :

(Obj 1) Racionalizar el uso de los recursos TIC en la Generalitat.

La centralización de competencias va a permitir racionalizar el uso de los recursos TIC en la Generalitat. Para ello se aprovecharán las ventajas del modelo centralizado para encontrar sinergias entre proyectos, identificar y eliminar recursos redundantes, y obtener los ahorros propios de las economías de escala. Además se implantarán medidas para la reducción generalizada de gastos corrientes en TIC.

(Obj 2) Impulsar la innovación tecnológica en la administración de la Generalitat

Las TIC son una herramienta clave para mejorar la eficacia y la eficiencia de la administración, y la provisión de servicios públicos de calidad. Además facilitan información fiable y actualizada a los órganos directivos, lo que facilita la aplicación efectiva de políticas públicas.

Por tanto la innovación tecnológica de la gestión pública, incorporando las TIC en todos los procesos de la administración, es un objetivo prioritario de este plan. Esto incluye el impulso a la administración electrónica, indispensable para la simplificación de procedimientos y la reducción de cargas administrativas para ciudadanos y empresas.

(Obj 3) Favorecer una sociedad y una economía digitales en la Comunidad Valenciana.

La innovación tecnológica de la Generalitat tiene que servir para dinamizar del sector TIC en la Comunidad, motor de un crecimiento sostenible. En este sentido la Generalitat utilizará su poder de compra para potenciar la creación de empleo TIC en la Comunidad, y fomentar la inversión privada en infraestructuras y servicios en nuestro territorio.

Por otro lado las TIC producen un aumento de la productividad de otros sectores y aumentan la cohesión social. Por eso es también objetivo de esta estrategia, favorecer la incorporación de las TIC en la economía y en la sociedad valenciana, y aprovechar el potencial de las TIC como motor del crecimiento y el empleo.



## RESUMEN LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Para cumplir estos objetivos, el plan de actuación se estructura entorno a 7 ejes de actuación como sigue:

### **EJE 1. GESTIÓN CENTRALIZADA**

- L1.1. GESTIÓN ECONÓMICA
- L1.2. GESTIÓN DE ACTIVOS Y SERVICIOS TIC
- L1.3. GESTIÓN DE PERSONAL TIC

### **EJE 2. DEFINICIÓN DE ESTÁNDARES Y DIRECTRICES COMUNES**

- L2.1 ESTANDARIZACIÓN DE ACTIVOS TIC
- L2.2 SEGURIDAD DE LAS TIC
- L2.3. CALIDAD DE LAS TIC

### **EJE 3 CONSOLIDACIÓN DE ACTIVOS TIC**

- L3.1. CONSOLIDACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS
- L3.2. CONSOLIDACIÓN DE SERVICIOS Y APLICACIONES

### **EJE 4. IMPLANTACIÓN DE TECNOLOGÍAS PARA EL AHORRO EN TIC**

- L4.1. AHORRO EN LICENCIAS DE SOFTWARE PRIVATIVO
- L4.2. AHORRO EN GASTO DE COMUNICACIONES
- L4.3. AHORRO EN GASTOS DE IMPRESIÓN
- L4.4. AHORRO EN CONSUMO ENERGÉTICO

### **EJE 5. IMPULSO DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

- L5.1 INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE CARÁCTER CORPORATIVO
- L5.2 INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE CARÁCTER SECTORIAL

### **EJE6. IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.**

### **EJE7. LAS TIC COMO MOTOR DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LA COMUNIDAD VALENCIANA - AGENDA DIGITAL.**

- L7.1. POTENCIAR EL SECTOR TIC EN LA COMUNIDAD VALENCIANA
- L7.3. IMPULSAR EL SISTEMA DE I+D+I EN TIC EN LA COMUNIDAD VALENCIANA
- L7.4. CAPACITACIÓN EN TIC
- L7.5. MEDIDAS PARA LA INCLUSIÓN DIGITAL
- L7.6. AUMENTAR LA CONFIANZA Y LA SEGURIDAD EN LA RED

## EJE 1. GESTIÓN CENTRALIZADA

En esta legislatura 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 (Decreto 119/2011). 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 construir un modelo centralizado de gestión. Estas actuaciones se agrupan entorno a las siguientes líneas estratégicas:

L1.1 Gestión económica.

L2.2 Gestión de recursos y servicios TIC.

L2.3 Gestión de personal TIC.

### L1.1. GESTIÓN ECONÓMICA

El objetivo general de esta línea de actuación es aprovechar el modelo de gestión centralizado para racionalizar el gasto y las inversiones en TIC de la Generalitat, y maximizar la captación de fondos externos, especialmente europeos.

Para ello se llevarán a cabo actuaciones en tres áreas diferenciadas:

#### **A1. Presupuestos TIC.**

Las actuaciones en este ámbito están dirigidas a diseñar unos presupuestos que permitan reducir los recursos dedicados a las TIC, teniendo en cuenta la transformación sostenible de las infraestructuras y los sistemas de información. Este enfoque implica que las inversiones se dirigen a transformar y mejorar los servicios, lo que provoca una reducción de los gastos de mantenimiento a medio y largo plazo.

La transformación sostenible evita los riesgos de una aproximación más simplista en la que se reducen los presupuestos eliminando inversiones, y se dedican los recursos a mantener los mismos servicios. Esto provoca la obsolescencia tecnológica de las TIC, que son incapaces de proporcionar el nivel de servicio que demanda la organización.

Sin embargo si se dedican los recursos a transformar y mejorar los servicios, las TIC se convierten en una herramienta cada vez más útil para la organización, y de manera más sostenible. Las TIC no son un freno, sino un motor para la organización.

#### **A2. Contratación.**

Las actuaciones en este ámbito tienen como objetivo optimizar la contratación de bienes y servicios TIC para eliminar gastos redundantes, obtener economías de escala y simplificar la gestión. Para ello se trabajará fundamentalmente en:

- Optimizar los contratos existentes, con el fin utilizar al máximo los recursos o servicios contratados o, renegociarlos a la baja si se considera oportuno.

- Consolidar contratos con el mismo objeto, y lanzar nuevas contrataciones centralizadas que permitan ahorrar costes por la aplicación de economías de escala.

### A3. Fondos europeos.

Las actuaciones en este ámbito tienen como objetivo maximizar la captación de fondos europeos, en concreto del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), del Mecanismo Conectar Europa, y de los programas de la Comisión Europea dirigidos a las TIC. Para ello se llevarán a cabo las gestiones necesarias para que el mayor número de proyectos de la DGTI sean susceptibles de financiación europea de uno u otro tipo.

#### L1.2. GESTIÓN DE ACTIVOS Y SERVICIOS TIC

Con el modelo de gestión centralizado, la DGTI se convierte en proveedor de servicios TIC para toda la Generalitat. Los distintos centros directivos de las Consellerias ya no se dirigen a sus respectivos departamentos en TIC para resolver incidencias o para plantear nuevas necesidades, sino que solicitan a la DGTI todos estos servicios.

Este cambio de modelo supone un importante reto para garantizar la calidad en la prestación de servicios, pero también una gran oportunidad para obtener ahorros derivados de la gestión centralizada. Por eso el objetivo de esta línea de actuación es implantar un modelo centralizado para la provisión de productos y servicios TI de calidad, que ofrezcan un valor añadido a la organización, y asegurando la optimización de los costes.

Para ello se implantará un Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (SGSTI) alineado con el conjunto de buenas prácticas adoptadas y aceptadas por la industria para mejorar la gestión y provisión de servicios TI (ISO/IEC 20000 Parte 2, basada en el estándar de facto ITIL).

Estas buenas prácticas se aplicarán para adecuar todas fases del ciclo de vida de los servicios al nuevo entorno centralizado. En particular y como fase previa, se implantará una adecuada gestión centralizada de activos TIC, ya que antes del cambio al modelo centralizado su control estaba distribuido entre las distintas Consellerias. La gestión centralizada de los activos TIC permitirá:

- a) Identificar los recursos con que se cuenta para ofrecer servicios de TI para toda la organización.
- b) Identificar recursos redundados, lo que facilitará su eliminación o su consolidación.
- c) Identificar desequilibrios en el uso de recursos, lo que permitirá optimizarlos y reducir costes.
- d) Disponer de una herramienta para la planificación y la toma de decisiones.

El nuevo modelo centralizado para la provisión de productos y servicios TI, se estructurará en torno a tres tipos de servicios aplicables tanto a las infraestructuras (ej. equipamiento de puesto de usuario, sistemas, comunicaciones), como a las aplicaciones:

- a) Atención y resolución de incidencias (ej. incidencias de microinformática).
- b) Prestación de un servicio dentro de un catálogo predefinido (ej. la solicitud de un teléfono móvil).
- c) Elaboración de un nuevo proyecto (ej. el desarrollo de una nueva aplicación informática o la implantación de Telefonía IP en una dependencia).

La puesta en marcha de este modelo producirá, además de un aumento de la calidad de los productos y servicios TIC que se ofrecen a toda la Generalitat, un notable ahorro derivado de la consolidación de los recursos dedicados a esta prestación de servicios y que actualmente están distribuidos en las Consellerias (ej. Centros de Atención al Usuario, personal de mantenimiento, personal de desarrollo).

### L1.3. GESTIÓN DE PERSONAL TIC

Con la puesta en marcha del modelo centralizado se produce también una reordenación del personal TIC de la Generalitat, que pasa de depender funcionalmente del órgano competente en cada Conselleria, a estar adscrito a la DGTI. Pero esta consolidación de personal no lleva consigo de manera inmediata la adecuación al nuevo modelo. Si no se llevan a cabo las medidas oportunas, se corre el riesgo de perpetuar una forma de trabajo departamental que impide las sinergias entre proyectos y equipos de trabajo y por tanto, las ventajas del modelo centralizado.

Además también hay que tener en cuenta que el personal puede ofrecer resistencia al cambio hacia el nuevo modelo centralizado, sobre todo si no se siente partícipe del proceso. Esto puede provocar también falta de motivación y de implicación en los proyectos lo que, en última instancia, podría incluso hacer peligrar el éxito del cambio de modelo.

Por todo ello esta línea de actuación tiene como principales objetivos:

- a) Aprovechar al máximo el conocimiento en TIC que tiene la organización, eliminando silos departamentales.
- b) Facilitar el cambio hacia el modelo centralizado por parte del personal TIC.

Para ello se abordará una reorganización del personal creando una estructura operativa en dos dimensiones, grupos de trabajo por áreas de especialización y proyectos. Los grupos de trabajo estarán formados por técnicos agrupados en función de su especialización, que serán asignados a los diferentes proyectos de manera dinámica en función de las necesidades de cada uno de ellos.

Esta reorganización no sólo permitirá aprovechar al máximo el conocimiento de la organización y mejorar su funcionamiento, sino también racionalizar los recursos humanos permitiendo optimizar o incluso reducir los contratos de asistencias técnicas.

Por otro lado se llevarán a cabo actuaciones que faciliten esta reorganización y que mejoren el rendimiento y la motivación del personal. Entre ellas la implantación de herramientas para mejorar la comunicación interna y el trabajo colaborativo, (ej. reuniones periódicas, Intranet, wikis, repositorio común de documentación), o la elaboración de planes de formación específicos.

## EJE 2. DEFINICIÓN DE ESTÁNDARES Y DIRECTRICES COMUNES

### L2.1 ESTANDARIZACIÓN DE ACTIVOS TIC

El modelo centralizado de gestión de las TIC permite abordar la estandarización de los activos TIC de la Generalitat. Este proceso se llevará a cabo en a través de la identificación de tipologías de activos, y de la definición de los estándares para cada uno de ellos.

Las principales beneficios que se esperan de la estandarización de los activos TIC de la Generalitat son:

- a) Ahorros por la reducción de los costes de soporte y mantenimiento de los activos TIC, ya que éstos pertenecerán a un conjunto muy acotado de tipos con unas características homogéneas.
- b) Ahorros derivados de los beneficios de las economías de escala por la contratación centralizada de cantidades importantes de bienes o servicios TIC del mismo tipo.
- c) Facilidad para el desarrollo e implantación de nuevos proyectos TIC en toda la Generalitat.

Los criterios generales que condicionarán la elección de soluciones estándares en la Generalitat serán la interoperabilidad, la reutilización y la independencia de soluciones propietarias. 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.

A partir de la definición de estándares, la DGTI publicará instrucciones internas de obligado cumplimiento y guías de buenas prácticas que darán el soporte necesario para su implantación en toda la organización. El proceso de estandarización se llevará a cabo, entre otros, para los siguientes tipos de activos:

#### **Estandarización del puesto de trabajo del empleado público**

La DGTI asume la gestión de todo el equipamiento y los servicios TIC asociados al puesto de trabajo del empleado público, en su ámbito de actuación. Esto incluye el propio ordenador, pero también el terminal telefónico fijo o el dispositivo de movilidad. En este contexto se abordará la estandarización del equipamiento y los servicios asociados al puesto de trabajo del empleado público.

Para ello se identificarán cuáles son los perfiles de usuario (administrativo, directivo, técnico, etc.) y cuáles son sus necesidades en función de las tareas del puesto. A partir de aquí, se definirán unos puesto de trabajo tipo que incluirán el equipamiento, las aplicaciones y los servicios de telefonía necesarios para cada perfil.

Con esta medida se esperan obtener importantes ahorros por la reducción de:

- a) Licencias de sistema operativo y aplicaciones de carácter privativo, por su sustitución por *software* de fuentes abiertas siempre que sea posible.
- b) Gasto telefónico, por la extensión de servicios corporativos de comunicaciones que permiten un ahorro por la tarificación acordada en el marco del contrato actual.
- c) Consumo energético, por la implantación de tecnologías o prácticas de eficiencia energética (ej. virtualización de escritorios que ahorran un 80% del gasto energético).
- d) Recursos humanos dedicados a la resolución de incidencias.

### **Estandarización de las infraestructuras de red en los edificios**

Las infraestructuras de red local instalados en los edificios de la Generalitat, esto es, cableado estructurado y electrónica de red fundamentalmente, constituyen un elemento indispensable para el acceso a los sistemas de información por parte de los usuarios.

Sin embargo en la actualidad el equipamiento instalado es muy heterogéneo y no está gestionado de manera centralizada; esto da lugar que no se tenga el control de esta infraestructura tan crítica, y de que no se aprovechen los beneficios de las economías de escala.

Por eso se va a abordar la estandarización de este tipo de infraestructuras con lo que se esperan obtener ahorros en:

- a) Adquisición de material, debido a la posibilidad de llegar a acuerdos ventajosos con proveedores debido al volumen de compras correspondiente a toda la Generalitat.
- a) Consumo eléctrico, por la eliminación de equipamiento obsoleto que un mayor consumo que el actual (reducción estimada en un 5%).
- b) Gastos de soporte y mantenimiento, debido la facilidad para la reutilización de equipamiento entre edificios.

### **Estandarización del *software***

En esta línea se incluyen las actuaciones para la estandarización de las tecnologías relativas a las aplicaciones. En concreto se definirán estándares sobre la arquitectura y las tecnologías del *software* de todo tipo (ej. tecnología de portales, de gestión documental o de gestión de expedientes), y sobre las metodologías y herramientas para el desarrollo de aplicaciones.

Los criterios para la elección de estos estándares serán la garantía de interoperabilidad y la utilización de soluciones de fuentes abiertas, de manera coordinada con los estándares más extendidos y en línea con los marcos definidos a nivel nacional e internacional.

## **L2.2 SEGURIDAD DE LAS TIC**

La información constituye un activo de primer orden para la Generalitat desde el momento en que resulta esencial para la prestación de gran parte de sus servicios. Por otro lado las tecnologías de la información y las comunicaciones se han hecho imprescindibles en el funcionamiento de las administraciones públicas y en la prestación de servicios públicos.

Sin embargo las indiscutibles mejoras que aportan al tratamiento informático vienen acompañadas de nuevos riesgos, y por lo tanto es necesario introducir medidas de seguridad para proteger tanto la información como los servicios que dependan de ella. Para ello se pondrán en marcha las siguientes líneas de actuación.

### **Política de seguridad**

El objetivo de esta línea de actuación es abordar de forma global y organizada todas las medidas en materia de seguridad de la información que precisa la Administración de la Generalitat para adecuarse a la normativa vigente en esta materia.

Para ello se definirá una única política de seguridad que establecerá el marco general de los principios y obligaciones para toda la Administración de la Generalitat y sus Organismos Autónomos. A partir de esta política, se definirá e implantará el esquema organizativo de la seguridad en la Administración de la Generalitat que establece las responsabilidades, las funciones y la organización necesaria para la gestión de la seguridad de la información en la Generalitat.

### **Implantación de la Seguridad**

Para ello se determinará en primer lugar, el estado de seguridad en que se encuentra la Generalitat tomando como referencia la norma UNE-ISO 27002. A partir de aquí se elaborará el Plan Director de Seguridad constituirá la herramienta que permitirá definir las actividades en relativas a la seguridad de los sistemas de información a corto, medio y largo plazo en la Generalitat.

Para velar por el cumplimiento de los objetivos se llevará a cabo un seguimiento permanente a través de indicadores que evalúen la seguridad tanto los sistemas ya existentes, como en el proceso de evolución y construcción de nuevos sistemas de información.

### **Gestión global de la seguridad**

La seguridad debe entenderse como un proceso transversal a toda la organización y como tal requiere sus procedimientos de gestión. Por tanto el objetivo de esta línea de actuación es implantar de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) en la Generalitat siguiendo el estándar para la seguridad de la información ISO/IEC 27001.

## **L2.3. CALIDAD DE LAS TIC**

En el contexto de un modelo centralizado en el que la DGTI se convierte en un proveedor centralizado para todo la organización (L1.2), el objetivo de esta línea de actuación es garantizar una entrega de productos y servicios de TI de calidad, que ofrezcan valor añadido a la organización, y que estén alineados con sus necesidades.

Para ello se adoptarán el conjunto de buenas prácticas adoptadas y aceptadas por la industria para la provisión de servicios TIC y para el desarrollo de productos software. Asimismo se llevará a cabo un seguimiento permanente a través de un conjunto de indicadores que evalúen la calidad en la prestación del servicio y en los productos entregados.

### EJE 3 CONSOLIDACIÓN DE ACTIVOS TIC

El objetivo de este eje de actuación es aprovechar el modelo centralizado para consolidar los activos TIC que actualmente están replicados en las distintas Consellerías. 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 (L1.2) que permitirá disponer de un inventario actualizado y por tanto identificar redundancias, y con la estandarización de activos que ayudará a definir soluciones corporativas (L2.1).

Los beneficios esperados de este eje de actuación son:

- a) Ahorros directos por eliminación de activos redundantes y sus recursos asociados (ej. gastos por consumo energético de equipamiento, costes de alojamiento, mantenimiento).
- b) Ahorros indirectos por la simplificación que supone el proceso de consolidación que permitirá por ejemplo, reducir el personal destinado al soporte y el mantenimiento de los activos redundantes.
- c) Mejora en la calidad de los activos TIC de la Generalitat, debido al proceso de identificación y selección de las mejores alternativas, previo a la consolidación.

El proceso de consolidación se aplicará a todo tipo de activos TIC, tanto a infraestructuras y equipamiento (*hardware*), como a servicios y aplicaciones (*software*).

#### L3.1. CONSOLIDACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS

La consolidación de infraestructuras TIC vendrá propiciada por la puesta en marcha del Complejo Administrativo 9 d'Octubre. El Complejo Administrativo 9 d'Octubre es un conjunto de instalaciones para albergar prácticamente todas las sedes administrativas de la Generalitat Valenciana salvo el ámbito de Presidencia, Educación y Sanidad. Se prevé que el traslado de personal comience en 2013, hasta un total de 4.000 funcionarios.

En este contexto se va abordar un ambicioso proyecto para la consolidación de los Centros de Proceso de Datos (CPD) departamentales de la Generalitat, en dos o tres Centros de Proceso de Datos corporativos, previsiblemente ubicados en el Complejo Administrativo 9 d'Octubre, la Consellería de Educación, Formación y Empleo, y la Consellería de Sanidad.

Esta consolidación supondrá importantes ahorros de más de un 50%, derivados fundamentalmente de:

- a) Eliminación de CPD departamentales, lo que liberará locales, infraestructuras eléctricas y de comunicaciones, contrataciones de servicios de seguridad, mantenimiento, etc.
- b) Reducción del consumo energético, mediante la implantación de soluciones para mejorar la eficiencia energética, cumpliendo así con las recomendaciones de carácter medioambiental (Centro de Datos "verde").

Asociado a este proceso de consolidación de CPDs, se abordará la consolidación de servidores, almacenamiento o equipamiento de comunicaciones. Además mediante la utilización de tecnologías como la virtualización, se reducirá el número de servidores con la consiguiente reducción de gastos asociados.



### L3.2. CONSOLIDACIÓN DE SERVICIOS Y APLICACIONES

En el *software* se aplicarán los mismos criterios que con las infraestructuras. Se identificarán o diseñarán soluciones que pasarán a ser corporativas, y se eliminarán el resto.

En cuanto a aplicaciones, el objetivo de esta línea de actuación es tener una aplicación para cada necesidad. Para ello se partirá del inventario de aplicaciones para identificar cuál es la que mejor responde a las necesidades de los usuarios, y se establecerá una solución única para toda la Generalitat, eliminando así las aplicaciones redundantes.

En concreto se abordará la consolidación de aplicaciones relativas a necesidades comunes a todas las Consellerias como el control horario para funcionarios, la gestión de recursos humanos, la gestión contable o la de contratación. También se abordará la identificación de soluciones únicas de Administración Electrónica o de gestión de expedientes.

Esta iniciativa permitirá, además de la re-utilización de componentes y la mejora de la calidad de las soluciones, un notable ahorro por la liberación de recursos asociados a mantener las aplicaciones redundantes, en concreto:

- a) Licencias de aplicaciones o de herramientas *software* de carácter privativo.
- b) Equipamiento (servidores, infraestructuras de red) necesario para el funcionamiento de las aplicaciones.
- c) Recursos humanos dedicados al desarrollo y el mantenimiento de las aplicaciones.

## EJE 4. IMPLANTACIÓN DE TECNOLOGÍAS PARA EL AHORRO EN TIC

La centralización de las competencias para la planificación en TIC, permite abordar proyectos de implantación de tecnologías a gran escala. El objetivo de eje de actuación es aprovechar esta ventaja para implantar de manera generalizada tecnologías que, además de ofrecer una mejora técnica o funcional, permitan conseguir ahorros de gasto en TIC, especialmente gastos corrientes.

En concreto se priorizarán las actuaciones para obtener ahorros en:

- a) Licencias de *software* privativo.
- b) Gasto en comunicaciones (telefonía fija y móvil, y conexión de datos).
- c) Gasto en impresión.
- d) Gasto en consumo energético.

### L4.1. AHORRO EN LICENCIAS DE *SOFTWARE* PRIVATIVO

La Generalitat apuesta por el uso de sistemas operativos, aplicaciones y herramientas de fuentes abiertas<sup>10</sup> (*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 en las empresas y las administraciones públicas tiene ventajas no sólo por el ahorro gracias a la compartición, la reutilización y la ausencia de costes asociados a las licencias, sino también por la mejora objetiva de los sistemas de información en los siguientes aspectos:

- a) Independencia del fabricante de *software*

Gracias al tipo de licencia las Administraciones Públicas y las empresas usuarias pueden controlar el uso de la tecnología y tienen más libertad para diseñar su estrategia tecnológica futura.

- b) Mayor seguridad y calidad del *software*

Hacer público el código permite aportaciones de la Comunidad de Desarrolladores que contribuye de forma continua a la seguridad y la calidad del *software*, corrigiendo los errores detectados y haciendo evolucionar más rápido la aplicación.

- c) Desarrollo del sector TIC local

Al tener acceso al código, las PYMEs del entorno pueden ofrecer servicios a las Administraciones Públicas y Empresas, pudiendo competir en mejores condiciones con otros operadores dominantes en el sector.

- d) Generación de valor en comunidad

Usar *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 (tal y

---

<sup>10</sup>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.

como prevé el art. 45 de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos<sup>11</sup>).

Por todas estas ventajas, la DGTI partirá de la experiencia de la implantación de herramientas y aplicaciones de fuentes abiertas en ámbitos departamentales (ej. Lliurex en C.Educación, ó gvSIG entre otros), para planificar e implantar este tipo de soluciones de manera generalizada para toda la Generalitat.

#### L4.2. AHORRO EN GASTO DE COMUNICACIONES

Se llevará a cabo la evolución tecnológica de la red corporativa de la Generalitat para permitir la integración de las líneas y el equipamiento que dan servicio de telefonía y de datos en los edificios de la Generalitat, mediante el uso de la tecnología de conectividad Metro Ethernet y la Telefonía IP.

Con esta red convergente se mejora la calidad del servicio de comunicaciones y se consigue racionalizar el gasto por la eliminación del equipamiento redundante (ej. centralitas de edificio). Asimismo se facilita la aplicación de políticas de control del consumo telefónico, lo que genera ahorros adicionales.

#### L4.3. AHORRO EN GASTOS DE IMPRESIÓN

Para reducir progresivamente los gastos de impresión, se implantará un sistema de impresión de pago por copia impresa para todos los edificios de la Generalitat, y se aplicarán políticas de uso del servicio (cuotas de impresión) por cada perfil de empleado público. Además se procederá a la reducción progresiva del número de impresoras, hasta un 80% menos. Se estima que todo ello dará lugar a un ahorro del 30% en los gastos de impresión.

#### L4.4. AHORRO EN CONSUMO ENERGÉTICO

Para reducir el consumo energético del equipamiento TIC se van a utilizar entre otras soluciones, las tecnologías de *virtualización*, que consisten en la creación de una versión virtual de algún recurso físico con la mismas funcionalidades, a través de *software*. En concreto se va estudiar la implantación de tecnologías de *virtualización* en el entorno del puesto de trabajo (*virtualización* de escritorios) y en los sistemas instalados en los CPDs corporativos (*virtualización* de servidores).

Esta técnica optimiza el uso del equipamiento lo que da lugar a ahorros en consumo energético derivados de que reducen el número recursos físicos necesarios para cubrir los requerimientos de los sistemas de información (ej. se reduce el número de servidores físicos para soportar las mismas aplicaciones). Además la aplicación de la virtualización al puesto de trabajo hace que el propio equipo reduzca drásticamente su consumo energético, en concreto un 80%.

---

<sup>11</sup>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.

## EJE 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 administración y en la provisión de servicios públicos. Según el ámbito de actuación, podemos distinguir entre proyectos de innovación de carácter corporativo o sectorial.

### L5.1 INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE CARÁCTER CORPORATIVO

En esta línea se incluyen los proyectos de innovación tecnológica de carácter horizontal para todas las Consellerías. Se trata por tanto de actuaciones que ofrecen soluciones comunes para todos los ámbitos. La implantación de una solución de Oficina Móvil, o de un sistema para la gestión de subvenciones común para todas las Consellerías, son ejemplos de proyectos de innovación tecnológica corporativa.

### L5.2 INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE CARÁCTER SECTORIAL

En esta línea se incluyen los proyectos de innovación tecnológica de carácter sectorial, que responden a una problemática de un ámbito concreto. Por su impacto destacan los proyectos del ámbito educativo como ITACA, que es el sistema de información para la gestión integral del sistema educativo valenciano. En la actualidad está implantado en 1.100 centros educativos públicos y concertados, de enseñanza infantil y primaria.

También son relevantes los sistemas de información del ámbito judicial como CICERONE para la gestión de expedientes procesales, y ARCONTE-NOJ (Nuevo modelo de Oficina Judicial) para la grabación de vistas y la realización de videoconferencias en las Salas de Vista. Está implantado en las 481 sedes judiciales de la Administración de Justicia de la Generalitat Valenciana, de acuerdo con la Ley 13/2009.

Los sistemas de información del ámbito administrativo permiten la gestión del día a día y la provisión de servicios públicos sectoriales de cada Consellería. Constituyen más del 60% de las aplicaciones informáticas de la Generalitat, un total de 413 aplicaciones en producción, y su correcto funcionamiento consume el 75% de los recursos humanos de la DGTI (datos de 2012).

Los sistemas de información del ámbito administrativo se pueden clasificar según su ámbito de actuación en:

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

## EJE6. IMPULSO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

El acceso de los ciudadanos a la administración pública valenciana mediante las TIC, ha sido y es un objetivo prioritario de la acción del Gobierno Valenciano. Por eso en el marco de sucesivos planes estratégicos, la administración valenciana ha puesto en marcha diversas iniciativas para la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante 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 el ámbito autonómico la Generalitat ha ido implantando desde 2002, las herramientas y las plataformas tecnológicas necesarias para el desarrollo de la Administración electrónica. La evolución de estas plataformas ha ido de la mano tanto del desarrollo tecnológico como del desarrollo del marco normativo, que ha permitido la consolidación de la incorporación de las TIC en el procedimiento administrativo y en la relación con los ciudadanos y las empresas.

En estos años la Generalitat también ha liderado el desarrollo de la Administración electrónica en el ámbito de la administración local. Mediante el proyecto Tu Municipio en Red en colaboración con las tres Diputaciones provinciales y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, la Generalitat ha puesto a disposición de las entidades locales una plataforma tecnológica común, y ha ofrecido soporte para la implantación de la Administración electrónica en los ayuntamientos de la Comunitat.

En el periodo actual, el marco estratégico del desarrollo de la Administración electrónica en la Generalitat es el Plan de Innovación y Modernización de la Administración de la Generalitat, Gobernanza 2013, aprobado por el Gobierno Valenciano el 5 de febrero de 2010. El Plan Gobernanza está fundamentalmente dirigido a innovar y transformar la administración, e incluye como primer eje estratégico, la “innovación tecnológica y el desarrollo de la Administración electrónica de la Generalitat: una administración innovadora al servicio del ciudadano”.

En este marco estratégico y con el nuevo modelo centralizado de gestión de las TIC en la Generalitat, el desarrollo de la Administración electrónica se prevé avanzar en las siguientes líneas prioritarias

1. Expediente electrónico.

Se avanzará en la implantación del expediente electrónico, con el objetivo de agilizar los trámites y eliminar el papel en la administración de la Generalitat.

2. Adaptación a los estándares de Administración electrónica.

En los próximos meses se llevará a cabo adaptación de las plataformas autonómica y local a los estándares en materia de Administración electrónica, en concreto el Esquema Nacional de Seguridad, el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

3. Avanzar en la interoperabilidad entre Administraciones Públicas.

En el marco de los acuerdos suscritos con la Administración General del Estado y las Entidades Locales de la Comunidad Valenciana, la Generalitat va a poner en marcha las medidas necesarias para aumentar el intercambio de información entre las Administraciones Públicas.

Con esta actuación se da un paso muy importante para avanzar en el desarrollo de la Administración electrónica, ya que se pondrán desarrollar nuevos servicios electrónicos que oculten la complejidad administrativa, y que permitan reducir drásticamente las cargas administrativas para ciudadanos y empresas.

Para ello se potenciará el uso de la Plataforma Autonómica de Intermediación de Datos Segura como herramienta para el intercambio de información entre los propios departamentos de la Generalitat, y entre ella y el resto de Administraciones Públicas.

4. Integración de desarrollos de Administración electrónica de otros departamentos de la Generalitat.

En los próximos meses se van a dar los pasos necesarios para extender el uso de las plataformas comunes de Administración electrónica a departamentos de la Generalitat que ofrecen sus servicios a través de sus propias infraestructuras.

Esta integración permitirá optimizar el uso de las infraestructuras y por tanto, eliminar gastos redundantes. Además permitirá homogeneizar el acceso a los servicios y encontrar sinergias para la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

5. Desarrollo de nuevos servicios electrónicos.

De manera coordinada con el desarrollo del plan SIRCA, se informatizarán los procedimientos una vez se hayan revisado y simplificado para ofrecer nuevos servicios electrónicos. Con este paso se completa el proceso para conseguir la reducción de cargas administrativas para ciudadanos y empresas.



## EJE7. LAS TIC COMO MOTOR DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LA COMUNIDAD VALENCIANA - AGENDA DIGITAL.

Las TIC están en el centro de la estrategia europea y española para el crecimiento y el empleo. Se estima que el sector de las TIC es directamente responsable del 5 % del PIB europeo y que contribuye de manera decisiva al crecimiento de la productividad de la economía (un 20 % directamente del sector de las TIC y un 30 % de las inversiones en TIC).

En el ámbito de la Unión Europea esta prioridad se desarrolla con la Agenda Digital para Europa, el plan puesto en marcha por la Comisión Europea en 2010 para facilitar y promover el uso las tecnologías de la información y comunicación, así como los servicios basados en Internet, con un fin muy concreto: impulsar el empleo y el crecimiento, y mejorar la vida de los ciudadanos y las empresas.

En el ámbito de España, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio está elaborando la Agenda Digital para España con el mismo objetivo, que se espera aprobar en Consejo de Ministros antes de final de 2012. Este plan pretende fomentar el despliegue de redes y servicios, desarrollar la economía digital, mejorar la 'eAdministración', reforzar la confianza en el ámbito digital, impulsar el sistema de I+D+i en TIC, y promover la capacitación para la inclusión digital y la formación de nuevos profesionales TIC.

En este contexto, este eje de actuación tiene como objetivo potenciar el papel de las TIC como motor del crecimiento económico y social en la Comunidad Valenciana. Para ello la Administración valenciana ejercerá un doble papel; por un lado tendrá un efecto catalizador para el desarrollo del sector por su condición de gran consumidor de infraestructuras y servicios TIC, y por otro lado llevará a cabo actuaciones específicas que se incluirán en la Agenda Digital para la Comunidad Valenciana.

La Agenda Digital valenciana se elaborará teniendo en cuenta todos los agentes implicados, incluyendo el ámbito empresarial, el académico e investigador, y el punto de vista de los usuarios. Además tendrá en cuenta las prioridades marcadas por la Agenda Digital europea y española, y será coherente con con la Estrategia de Especialización Inteligente en Investigación e Innovación de la Comunidad Valenciana (RIS3, *Research and Innovation Smart Specialisation Strategy*), y el Programa Operativo de los Fondos de Desarrollo Regional para el periodo 2014-2020.

Aunque en los próximos meses se pondrá en marcha un proceso de consulta para identificar qué actuaciones serían más adecuadas en el entorno socio-económico valenciano, atendiendo a las orientaciones estratégicas de la Agenda Digital europea y española, estas actuaciones girarán principalmente entorno a las líneas de actuación que se detallan a continuación.

### L7.1. POTENCIAR EL SECTOR TIC EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

El objetivo de esta línea de actuación es potenciar el desarrollo de la economía digital en la Comunidad Valenciana, como motor del crecimiento económico y del empleo en los próximos años. Para ello se identificarán y apoyarán especialmente, aquéllos sectores de actividad en los que la Comunidad pueda tener una ventaja competitiva respecto a otros territorios.



### L7.3. IMPULSAR EL SISTEMA DE I+D+i EN TIC EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

La inversión en investigación, desarrollo e innovación en TIC y los resultados conseguidos a través de ésta, son factores claves en la mejora de la competitividad de las empresas y las administraciones de la Comunidad Valenciana.

Por eso los objetivos de esta línea de actuación son: mejorar la eficiencia de la inversión pública en I+D+i en TIC y fomentar la inversión privada, fomentar el I+D+i en TIC en las pequeñas y medianas empresas, y ampliar la participación valenciana en proyectos de ámbito internacional.

### L7.4. CAPACITACIÓN EN TIC

Para poder conseguir una sociedad digital inclusiva es necesario tener ciudadanos y profesionales capaces de utilizar las TIC. Por ello esta línea de actuación plantea dos áreas de trabajo fundamentales; la capacitación digital dentro del sistema educativo mediante la incorporación de las TIC en todos los espacios docentes, y las acciones de alfabetización digital especialmente dirigidos a desempleados y colectivos con riesgo de exclusión social.

### L7.5. MEDIDAS PARA LA INCLUSIÓN DIGITAL

El objetivo de esta línea de actuación es que todos los ciudadanos y empresas de la Comunidad Valenciana puedan obtener los beneficios de la sociedad digital, independientemente de su ubicación geográfica o de su situación económica o social.

Por eso esta línea de actuación incluye las medidas para fomentar el despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital, en concreto las redes de banda ancha ultrarrápida, en línea con la Agenda Digital europea y española.

Además se pondrán en marcha actuaciones para eliminar las barreras de acceso a las TIC, especialmente dirigidas a colectivos con especiales dificultades como las personas con algún tipo de discapacidad.

### L7.6. AUMENTAR LA CONFIANZA Y LA SEGURIDAD EN LA RED

El establecimiento de un clima de confianza en la red es imprescindible para conseguir un uso efectivo de las TIC en las empresas y las administraciones públicas, y para tener un uso más intensivo de las mismas por parte de los ciudadanos.

Por eso la Generalitat pondrá en marcha las herramientas necesarias para garantizar la seguridad en el tratamiento de la información de los ciudadanos en el ámbito de sus competencias. Además ofrecerá servicios de prevención, detección y seguimiento de incidentes de seguridad dirigidos a la sociedad en su conjunto.

Para ello se contará, entre otros recursos, con el Equipo de respuesta ante incidentes de seguridad informática de la Comunidad Valenciana (CSIRT-cv). Creado por la Generalitat en 2007, CSIRT-cv es un centro pionero en España en el ámbito autonómico y tiene como objetivo la prevención, detección, asesoramiento y seguimiento de los incidentes de seguridad informática, tanto para la propia administración como para ciudadanos y empresas de la Comunidad.

