

i-gipuzkoa2010 | 

**GIPUZKOA EN LA SOCIEDAD
DE LA INFORMACIÓN**

INFORME ANUAL

2010

GIPUZKOA
berrikuntza lurraldea
territorio de innovación
www.i-gipuzkoa.net



Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa
Berrikuntzako eta Jakintzaren Gizarteko Departamentua
Departamento de Innovación y Sociedad del Conocimiento

ÍNDICE

1. VISION GENERAL	5
1.1. PRESENTACIÓN.....	5
1.2. ESTRATEGIA I-GIPUZKOA2010: DIRECTRICES ESTRATÉGICAS.....	6
2. GRADO DE AVANCE: VISIÓN GLOBAL	9
2.1. GRADO DE AVANCE EN EL AÑO 2009.....	9
2.2. GRADO DE AVANCE EN EL PERIODO 2005-2009.....	14
2.3. GIPUZKOA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EUROPEA.....	15
3. PERSONAS	19
3.1. INDICADORES CLAVE DE LA ESTRATEGIA I-GIPUZKOA2010: PERSONAS.....	19
3.2. POBLACIÓN USUARIA.....	21
3.3. ACCESO Y TIPO DE CONEXIÓN.....	23
3.4. CARACTERÍSTICAS DE LA UTILIZACIÓN.....	25
3.5. COMPRAS ELECTRÓNICAS.....	29
3.6. PARTICIPACIÓN ON-LINE.....	31
4. EMPRESAS	37
4.1. INDICADORES CLAVE DE LA ESTRATEGIA I-GIPUZKOA2010: EMPRESAS.....	37
4.2. USO DE INTERNET.....	39
4.3. USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN POR PARTE DE LAS EMPRESAS DE GIPUZKOA.....	41
4.4. SITIO WEB.....	43
4.5. COMERCIO ELECTRÓNICO.....	44
4.6. SEGURIDAD.....	47
4.7. LOS SECTORES TIC Y AUDIOVISUAL.....	49
5. CONOCIMIENTO	57
5.1. INDICADORES CLAVE DE LA ESTRATEGIA I-GIPUZKOA2010: CONOCIMIENTO.....	57
5.2. USO DE INTERNET PARA LA FORMACIÓN Y EL APRENDIZAJE.....	59
5.3. EQUIPAMIENTO Y USO DE LAS TIC EN LOS CENTROS EDUCATIVOS.....	61
5.4. LA FORMACIÓN RELACIONADA CON LAS TIC.....	64
6. ADMINISTRACIÓN	67
6.1. INDICADORES CLAVE DE LA ESTRATEGIA I-GIPUZKOA2010: ADMINISTRACIÓN.....	67
6.2. LAS PERSONAS Y LA E-ADMINISTRACIÓN.....	69
6.3. LAS EMPRESAS Y LA E-ADMINISTRACIÓN.....	71
6.4. LA WEB 2.0 EN LA ADMINISTRACIÓN GUIPUZCOANA.....	73
6.5. LA E-ADMINISTRACIÓN EN GIPUZKOA.....	74
7. INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN GIPUZKOA	83
7.1. INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES.....	83
7.2. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.....	86
7.3. SERVICIOS DE ACCESO INALÁMBRICO EN ESPACIOS PÚBLICOS.....	88

8.	GIPUZKOA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EUROPEA	93
8.1.	INDICADORES DE BENCHMARKING CON LA UNIÓN EUROPEA	93
8.2.	PERSONAS	96
8.3.	EMPRESAS	99
8.4.	CONOCIMIENTO	101
8.5.	ADMINISTRACIÓN	102
8.6.	GIPUZKOA EN LA EUROPA DE LAS REGIONES.....	103
8.7.	ANÁLISIS DE BENCHMARKING CON EL ESTADO	106
9.	ANEXO ESTADÍSTICO: GIPUZKOA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.....	109
9.1.	PERSONAS	109
9.2.	EMPRESAS	110
9.3.	CONOCIMIENTO	111
9.4.	ADMINISTRACIÓN	112

1. VISIÓN GENERAL

1. VISION GENERAL

1.1. PRESENTACIÓN

El 2 de mayo de 2006 el Consejo de Diputados de la Diputación Foral de Gipuzkoa aprobó la puesta en marcha de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**, como nuevo marco de referencia estratégico a medio plazo para el diseño de actuaciones dirigidas a impulsar Gipuzkoa en la Sociedad de la Información, actualizando el programa **eGipuzkoa**, iniciado cuatro años antes.

Tal y como se indica en el texto de la propia **Estrategia i-gipuzkoa2010**, ésta debe considerarse como un marco de referencia actualizable y abierto a nuevas acciones dirigidas a la consecución de los objetivos planteados. Así, y como parte de esa labor necesaria de seguimiento y actualización de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**, se acordó realizar anualmente un informe en el que se reflejara el grado de avance de Gipuzkoa en la Sociedad de la Información.

El presente informe, por tanto, responde a dicho objetivo, estructurándose en los siguientes apartados:

- **Visión General:** introducción al informe, en la que se realiza una breve presentación de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**, sus objetivos y ejes de actuación.
- **Grado de avance:** apartado en el que se exponen los resultados de los principales indicadores y elementos determinantes del avance de la Sociedad de la Información en Gipuzkoa.
- **Personas, Empresas, Conocimiento y Administración.** Estos cuatro apartados corresponden, cada uno de ellos, a un programa de actuación de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**. En cada uno de ellos se presentan los resultados del último año en los indicadores clave, así como otros indicadores relevantes.
- En el último apartado del informe se realiza un análisis de **Evaluación comparativa entre Gipuzkoa, la Unión Europea y España**. Para ello se ha seleccionado un conjunto de indicadores, que sirven para efectuar un análisis comparativo de cada uno de los cuatro ámbitos de intervención definidos por la propia **Estrategia i-gipuzkoa2010**. También se incluye, como novedad en esta edición, una referencia a la situación de las regiones europeas.
- Finalmente, y a modo de **Anexo Estadístico**, se exponen los resultados del avance de Gipuzkoa en la Sociedad de la Información en la última década.

1.2. ESTRATEGIA I-GIPUZKOA2010: DIRECTRICES ESTRATÉGICAS

La **Estrategia i-gipuzkoa2010** tiene como objetivo impulsar Gipuzkoa como territorio avanzado en el desarrollo y utilización de los recursos de la Sociedad de la Información. Y, asimismo, alcanzar una sociedad innovadora y competitiva comprometida con la generación de riqueza y empleo de calidad, así como el bienestar y la cohesión social.

Para ello, la **Estrategia i-gipuzkoa2010** se sustenta en dos pilares estratégicos asociados a los retos de Gipuzkoa:

*...la Sociedad de la Información para la competitividad y el empleo,
...la Sociedad de la Información para la mejora de la calidad de vida y la
inclusión social*

Estos dos pilares se desarrollan en los siguientes cuatro programas de intervención:

Personas

Empresas

Conocimiento

Administración

A su vez, cada uno de estos programas, se relacionan estrechamente, en mayor o menor medida, con alguno de los dos pilares estratégicos de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**.

Así, el ámbito **Personas** responde en mayor medida a la prioridad relativa a la calidad de vida, y el ámbito **Empresas** a la prioridad de competitividad y empleo. Los ámbitos **Conocimiento** y **Administración** atienden a ambas prioridades.

2. GRADO DE AVANCE: VISIÓN GLOBAL

2. GRADO DE AVANCE: VISIÓN GLOBAL

2.1. GRADO DE AVANCE EN EL AÑO 2009

La evolución en el último año de los indicadores clave de la Estrategia i-gipuzkoa2010 muestra, en términos generales, una evolución positiva en el proceso de avance de Gipuzkoa en la Sociedad de la Información.

Esta valoración general, no obstante, requiere de un análisis más exhaustivo y pormenorizado para cada uno de los indicadores clave de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**.

A continuación se realiza un resumen, del grado de avance obtenido en el último año en dichos indicadores:

Personas

A finales del año 2009, más de la mitad (51,7%) de la población guipuzcoana de 15 y más años es usuaria de Internet (indicador 1), lo que supone un aumento del 3,2% respecto a la cifra del año anterior. Con relación a los objetivos definidos en el marco de la estrategia, parece difícil alcanzar la tasa del 70%, sin embargo, el avance obtenido en los últimos años ha sido muy positivo.

En lo que se refiere al acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de las personas de más edad, cabe destacar el incremento de uso de Internet obtenido en los últimos años por parte de las personas con edades superiores a los 45 años (indicador 2), alcanzando el 29% de la población en el último año. No obstante, estos resultados distan todavía de alcanzar el objetivo marcado.

Por su parte, la conectividad de los hogares guipuzcoanos sigue mejorando. Según los últimos datos disponibles, el 60% de la población de Gipuzkoa afirma disponer de conexión a Internet en su hogar (indicador 3). Este indicador es el que ha experimentado una evolución más favorable de cara a alcanzar los objetivos establecidos.

En lo que la práctica del comercio electrónico se refiere, el 23% del conjunto de población internauta en Gipuzkoa (indicador 4) ha contratado a lo largo de 2009 algún bien o servicio a través Internet, recuperándose, de esta manera, los niveles obtenidos dos años antes. No obstante, y a pesar de esta recuperación, se constata el estancamiento de la práctica del comercio electrónico por parte de la población guipuzcoana.

Finalmente, cada año se anota que cada vez son más los guipuzcoanos que, aprovechando las herramientas y modelo 2.0, participan en la Red generando nuevos y más variados contenidos. En concreto, y según los últimos datos disponibles, el 16% de la población usuaria afirma participar con cierta asiduidad en alguna comunidad virtual, red social, web, foro o blog (indicador 5).

Empresas

En el último año, la incorporación de las empresas guipuzcoanas a la Sociedad de la Información ha registrado un nuevo avance. El 72% de los establecimientos de Gipuzkoa dispone de acceso a Internet. Además, esta proporción aumenta hasta prácticamente la totalidad en las empresas de 10 y más empleados; en las de menor tamaño el grado de penetración es más limitado, situándose en el 70% (indicador 6), aunque sigue avanzando año a año.

Se observa, además, una importante mejora en la calidad de las conexiones a Internet. El 85% de las mismas dispone de conexión de banda ancha –ADSL– (indicador 7).

También aumenta, aunque en menor medida, el uso de equipamientos TIC avanzados como los sistemas de transferencia electrónica de fondos, las redes informáticas, Intranets o Extranets. En este último caso, concretamente, el 30% de las empresas guipuzcoanas de 10 y más empleos dispone de Extranet (indicador 8), facilitando así el acceso inmediato a la información a clientes y proveedores.

Por su parte, la utilización de los medios electrónicos para la compra-venta de productos y/o servicios parece haberse estabilizado en el último año. Casi una de cada cuatro empresas guipuzcoanas de más de 10 empleos declara haber utilizado Internet para sus operaciones comerciales (indicador 9). No obstante, la falta de adecuación de los productos y servicios sigue siendo la principal razón argüida por las empresas para la no utilización del comercio electrónico.

En lo que se refiere al sector TIC de Gipuzkoa, éste lo componen un total de 1.259 establecimientos, alcanzado una cifra de negocio cercano a los 1.600 millones de euros en 2008, y aportando el 3,5% del Valor Añadido Bruto –VAB– de la economía del Territorio. Lo que da muestras de la relevancia del sector TIC en el conjunto de la economía guipuzcoana.

Estrechamente relacionado con el sector TIC se encuentra el sector Audiovisual. En este caso, se contabilizan en el Territorio un total de 244 establecimientos, que dan empleo a más de 1.320 personas.

Conocimiento

El uso de las nuevas tecnologías en los procesos de conocimiento y aprendizaje es una práctica cada vez más habitual en Gipuzkoa. El 40% de la población internauta guipuzcoana afirma haber accedido en el último año a la Red con una finalidad formativa (indicador 10)

Por su parte, la proporción de empresas que accede de forma habitual a materiales formativos a través de la Red (indicador 11) ha aumentado considerablemente en el último año, alcanzando el 51,5% del tejido empresarial guipuzcoano.

La educación reglada es uno de los ámbitos en los que la introducción de las tecnologías de la información y la comunicación ha generado mayores cambios. Las TIC están obligando a modificar algunos de los procesos de enseñanza y aprendizaje hasta ahora habituales en los centros educativos.

En este sentido, y según los últimos datos disponibles referidos a Gipuzkoa, la dotación de ordenadores en nuestro Territorio ha mejorado de forma continuada en los últimos años. Así, en el curso académico 2008/2009, la ratio de penetración de ordenadores alcanza los 153 ordenadores por cada 1.000 alumnos, lo que supone una notable mejora sobre los resultados del curso precedente. En el caso del profesorado, la ratio se sitúa en 376 ordenadores por cada 1.000 profesores.

La totalidad de los centros educativos de Gipuzkoa dispone de acceso a Internet de alta capacidad y el 75% dispone de sitio web propio.

Finalmente, en lo que al uso efectivo de las TIC se refiere, la utilización del ordenador en el aula, aunque de manera moderada, sigue aumentando. Según los últimos datos disponibles, referentes al curso 2008-2009, el 67% del profesorado de los centros educativos guipuzcoanos ha utilizado el ordenador en el aula.

Administración

Los servicios digitales que prestan las distintas Administraciones en Gipuzkoa, tanto foral como municipal, han aumentado en número y calidad de forma considerable en los últimos años.

La totalidad de los ayuntamientos guipuzcoanos dispone de sitio web oficial, y los servicios que se prestan a través de estos portales son cada vez más numerosos y avanzados.

El número de servicios digitales prestados desde la Diputación Foral de Gipuzkoa, a través del portal *gipuzkoa.net*, así como el resto de portales asociados, sigue aumentando progresivamente y son cada vez más utilizados por la ciudadanía y empresas guipuzcoanas.

En concreto, el 36% de la población usuaria de Gipuzkoa afirma haber utilizado Internet para relacionarse con la Administración (indicador 12), incluyendo, como tal, la búsqueda de información y la realización de consultas.

La Administración digital alcanza sus mayores niveles de penetración cuando se trata de las empresas. De hecho, seis de cada diez empresas de Gipuzkoa (62%) con acceso a Internet afirma haber realizado en el último año trámites administrativos a través de la Red (indicador 13).

Indicadores Clave de la Estrategia i-gipuzkoa2010

	2000	2005	2006	2007	2008	2009	2010 (objetivo)
PERSONAS							
i1. Personas usuarias de Internet (% de población de 15 y más años)	18,9	40,4	42,6	46,4	50,1	51,7	70
i2. Personas usuarias de 45 y más años (% de población de 45 y más años)	18,9 ¹	20,4	22,0	22,8	26,9	29,1	50
i3. Personas con acceso a Internet en el hogar (% de población de 15 y más años)	13,6	45,1	47,9	52,3	58,5	60,4	65
i4. Personas que realizan compras electrónicas (% de población usuaria de 15 y más años)	11,0	22,2	22,3	22,5	21,0	23,0	40
i5. Personas que participan en alguna comunidad social (% de población usuaria de 15 y más años)	14,6	15,7	16,1	35
EMPRESAS							
i6. Empresas más pequeñas con acceso a Internet (% de empresas de menos de 10 empleos)	23,6	47,7	53,5	61,0	66,9	69,8	90
i7. Empresas con acceso de banda ancha a Internet (% de empresas usuarias)	25,7 ²	60,5	71,2	80,6	84,5	84,6	90
i8. Empresas con Extranet (% de empresas de 10 y más empleos)	11,1	21,2	25,4	29,1	28,5	30,3	50
i9. Empresas usuarias de comercio electrónico (% de empresas de 10 y más empleos)	5,5	20,3	21,7	25,1	23,6	..	50
CONOCIMIENTO							
i10. Personas con finalidad de formación y aprendizaje (% de población usuaria de 15 y más años)	32,4	44,8	40,4	65
i11. Empresas que utilizan materiales de e-formación (% de empresas usuarias de Internet)	20,9	21,6	25,7	28,3	44,7	51,5	50
ADMINISTRACIÓN							
i12. Personas con relación on-line con la Admón. (% de población usuaria de 15 y más años)	..	31,1	32,0	38,4	38,3	36,4	60
i13. Empresas con relación on-line con la Admón. (% de empresas usuarias de Internet)	33,2 ¹	41,3	42,5	45,3	52,0	61,5	60

1) Indicador correspondiente a 2003

2) Indicador correspondiente a 2001

Fuente: Eustat, Diputación Foral de Gipuzkoa y elaboración propia

2.2. GRADO DE AVANCE EN EL PERIODO 2005-2009

Al igual que se ha venido realizando en ediciones anteriores de este informe, resulta interesante analizar el avance de la incorporación de Gipuzkoa a la Sociedad de la Información con una visión temporal más amplia; en concreto, la correspondiente al periodo de tiempo comprendido desde la puesta en marcha de la propia **Estrategia i-gipuzkoa2010**, a finales del año 2005, hasta la fecha actual.

La evolución de Gipuzkoa en el avance de la Sociedad de la Información en los últimos cuatro años (2005-2009), con relación al grado de cumplimiento intermedio de los objetivos planteados para dicho periodo se sitúa en el 76%, como media del nivel alcanzado por los catorce indicadores, correspondientes a los cuatro ejes o áreas de intervención de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**.

En el ámbito de las *Personas*, el grado de cumplimiento de los objetivos de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**, a partir del seguimiento de los cinco indicadores clave definidos, se sitúa como media en el 73%.

Al igual que en años anteriores, destaca favorablemente la penetración de Internet en los hogares en los últimos años, en tanto que los indicadores referidos a la población usuaria (total y sobre todo la de más de 44 años), se mantienen a cierta distancia de los objetivos planteados por la **Estrategia i-gipuzkoa2010**. La práctica del comercio electrónico por parte de la población, así como la participación en la Red, muestran menores progresos.

En el ámbito de las *Empresas*, el grado de cumplimiento intermedio alcanzado en los últimos cuatro años en relación a los objetivos establecidos para dicho periodo de tiempo por la **Estrategia i-gipuzkoa2010**, es ligeramente superior, situándose en el 79%. A este respecto, cabe destacar la ralentización del ritmo de avance observada en el último año.

Por indicadores, en 2009 el acceso a Internet mediante conexiones de banda ancha supera el objetivo intermedio establecido por la **Estrategia i-gipuzkoa2010**. El acceso de las empresas de menor tamaño y la utilización por parte de las de mayor tamaño de tecnologías TIC avanzadas (Extranet, concretamente), no alcanzan los objetivos esperables, así como tampoco en lo referido a la utilización del comercio electrónico.

En el ámbito del *Conocimiento* el grado de cumplimiento de los objetivos se acerca al marcado por la **Estrategia i-gipuzkoa2010** para el periodo mencionado, situándose ligeramente por encima del 94%.

Finalmente, en lo que al avance obtenido en el ámbito de la *Administración* se refiere, el nivel de cumplimiento de los objetivos intermedios en este eje es del 65%. En este caso, los resultados obtenidos en la relación con las empresas son mejores que los relativos a las personas.

2.3. GIPUZKOA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EUROPEA

Tal y como se menciona en su definición, la **Estrategia i-gipuzkoa2010** asume el marco estratégico general de referencia europeo: la iniciativa i2010¹ de la Comisión Europea definida en junio de 2005 y que bajo el título “*Una Sociedad de la Información europea para el crecimiento y el empleo*”, constituye las grandes orientaciones de políticas de la Unión Europea para el periodo de tiempo 2005-2010 en materia de nuevas tecnologías y Sociedad de la Información.

En este contexto y con el objeto de analizar el grado de incorporación y la contribución de Gipuzkoa a la Sociedad de la Información europea, se ha procedido a efectuar una evaluación comparativa de Gipuzkoa respecto al conjunto de la Unión Europea (Ver Apartado 9) y que a continuación se extracta:

En el ámbito de las *Personas*, y en lo que a la población usuaria se refiere, Gipuzkoa se mantiene aún por debajo de la media europea y lejos de la realidad de los países más avanzados. Además, atendiendo a los indicadores de frecuencia de acceso a Internet y de uso del comercio electrónico, la distancia respecto a la media europea, así como de los países más avanzados, ha aumentado ligeramente en el último ejercicio.

En cuanto a la conectividad de los hogares, Gipuzkoa ha registrado una mejora apreciable en los últimos años, principalmente en lo que a las conexiones de banda ancha se refiere. A pesar de registrar un ligero empeoramiento en el último año, la penetración de la banda ancha alcanza en Gipuzkoa niveles similares a la media europea.

¹ La Comisión Europea inició a finales de 2009 el proceso de revisión de la Estrategia i2010.

En el ámbito empresarial, por su parte, la situación de Gipuzkoa en el acceso a Internet ha mejorado en el último año, ampliándose la distancia existente con la media europea y superando, por primera vez, los niveles alcanzados por los países europeos más avanzados. Asimismo, Gipuzkoa se sitúa claramente por encima de la media europea en la disponibilidad de conexiones mediante banda ancha, así como en la utilización de aplicaciones TIC avanzadas, como es el caso de la Extranet.

En cuanto al uso del comercio electrónico por parte de las empresas guipuzcoanas, se observa un proceso de convergencia con la Unión Europea, aunque se mantienen todavía importantes distancias respecto a los países más avanzados.

En el ámbito del conocimiento, en los últimos años se ha observado una notable mejora en la dotación de equipamiento TIC así como en la conectividad de los centros educativos guipuzcoanos, alcanzando niveles similares a las de la Unión Europea, aunque todavía algo inferiores en comparación con los países más avanzados. Asimismo, las empresas guipuzcoanas se sitúan muy por encima de la media europea en el uso de aplicaciones de e-learning como medio para la formación de sus trabajadores.

La e-Administración ha registrado un importante avance en los últimos años en Gipuzkoa, especialmente en el entorno empresarial donde alcanza tasas superiores a la media de la Unión Europea e incluso a la de los países más avanzados. En el caso de la ciudadanía, si bien es cierto que se mantiene por debajo de la media europea, se observa en el último año un ligero avance hacia la convergencia.

3. PERSONAS

3. PERSONAS

3.1. INDICADORES CLAVE DE LA ESTRATEGIA I-GIPUZKOA2010: PERSONAS

Promover y facilitar el acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de todas las personas y, sobre todo, de aquellas con mayores riesgos de exclusión digital (personas con alguna discapacidad, de más edad, con menor formación, sin ocupación remunerada o residentes en núcleos alejados), ese uno de los principales objetivos de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**.

A continuación se presentan los indicadores clave de seguimiento de la **Estrategia i-gipuzkoa2010** correspondientes al ámbito de actuación *Personas*, pudiéndose destacar, con respecto a su evolución en el último año, los siguientes aspectos:

- *El 51,7% de la población guipuzcoana de 15 y más años es usuaria de Internet (indicador 1), lo que supone un aumento del 3,2% respecto al conjunto de usuarios existentes a finales del año anterior. Con relación a los objetivos definidos en el marco de la estrategia, parece difícil alcanzar la tasa del 70%, sin embargo, el avance obtenido en los últimos años ha sido muy positivo.*
- *En lo que se refiere al acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de los colectivos con mayor riesgo de exclusión digital, y en concreto, por parte de las personas de más edad, cabe destacar el incremento de uso de Internet obtenido por parte de las personas con edades superiores a los 45 años (indicador 2), alcanzando el 29% de la población en el último año. No obstante, estos resultados distan todavía de alcanzar el objetivo marcado.*
- *La conectividad de los hogares guipuzcoanos sigue mejorando, tanto en número de líneas como en la calidad de las conexiones. En este sentido, según los últimos datos disponibles, el 60% de la población de 15 y más años afirma disponer de conexión a Internet en su hogar (indicador 3). Este indicador es el que ha experimentado una evolución más favorable de cara a alcanzar los objetivos establecidos.*
- *El 23% del conjunto de población internauta en Gipuzkoa (indicador 4) ha contratado algún bien o servicio a través Internet en 2009, recuperándose, de esta manera, los niveles obtenidos dos años antes. No obstante, y a pesar de esta recuperación, se constata el*

estancamiento de la práctica del comercio electrónico por parte de la población guipuzcoana en los últimos años.

- En lo que participación en la Red se refiere, el 16% de la población usuaria guipuzcoana afirma participar con cierta asiduidad en alguna comunidad virtual, red social, web, foro o blog (indicador 5).

Indicadores Clave de la Estrategia i-gipuzkoa2010: PERSONAS

	2000	2005	2006	2007	2008	2009	2010 (objetivo)
PERSONAS							
i1. Personas usuarias de Internet (% de población de 15 y más años)	18,9	40,4	42,6	46,4	50,1	51,7	70
i2. Personas usuarias de 45 y más años (% de población de 45 y más años)	18,9 ¹	20,4	22,0	22,8	26,9	29,1	50
i3. Personas con acceso a Internet en el hogar (% de población de 15 y más años)	13,6	45,1	47,9	52,3	58,5	60,4	65
i4. Personas que realizan compras electrónicas (% de población usuaria de 15 y más años)	11,0	22,2	22,3	22,5	21,0	23,0	40
i5. Personas que participan en alguna comunidad social (% de población usuaria de 15 y más años)		14,6	15,7	16,1	35

1) Indicador correspondiente a 2003

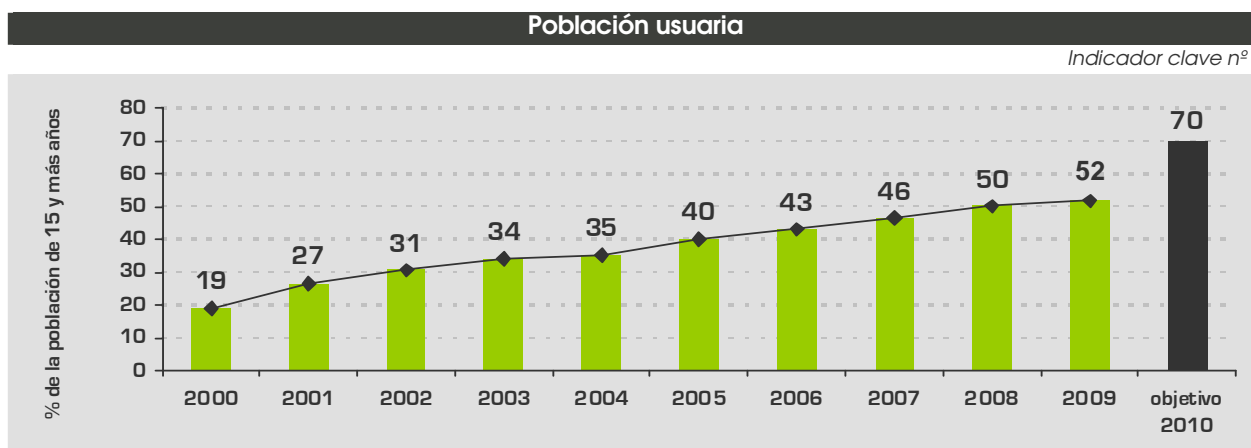
Fuente: Eustat, Diputación Foral de Gipuzkoa y elaboración propia

3.2. POBLACIÓN USUARIA

El 52% de la población guipuzcoana es usuaria de Internet

El número de personas de 15 y más años usuarias de Internet en Gipuzkoa alcanza en 2009 la cifra de 302.900, lo que representa el 52% del total de la población del Territorio (indicador clave de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**).

Esta cifra supone un aumento del 3,2% respecto al conjunto de usuarios existentes a finales del año anterior y sitúa a Gipuzkoa en la media de los tres territorios vascos.



Fuente: Eustat. Población de 15 y más años que declara haber utilizado Internet en los últimos tres meses (%)

Aunque de manera leve, sigue persistiendo la brecha digital por sexos

Por sexos, continúa aumentando la denominada brecha digital. Si bien es cierto que las diferencias son reducidas, éstas continúan aumentando año a año.

Mientras el 55,5% de la población masculina guipuzcoana afirma haberse conectado a Internet en los tres últimos meses, en el caso de las mujeres esta proporción se reduce hasta el 48%. Y aunque las diferencias existentes hasta el momento pudieran calificarse pequeñas (7 puntos y medio) y vinculadas, sobre todo, al nivel de instrucción y la situación laboral de las personas; cabe reseñar que, en los últimos años, la brecha digital entre ambos sexos, al contrario de lo deseable, continúa aumentando de manera progresiva.

Situación similar ocurre con la brecha digital asociada a la situación laboral de las personas; aunque en este caso, en los últimos años, parece mantenerse más estable.

Son las personas estudiantes las que en mayor grado utilizan Internet (97%), seguidas del colectivo de personas ocupadas (69%). En el caso de las personas en paro o inactivas, la tasa de penetración de Internet se reduce hasta el 21%.

El nivel de instrucción de las personas es otro de los factores influyentes en la brecha digital. A mayor nivel formativo, mayor relevancia adquiere el colectivo internauta. Mientras en el colectivo de personas con menores niveles formativos el porcentaje de población internauta se sitúa alrededor del 6%, en el grupo de personas con mayores niveles formativos éste llega a alcanzar hasta el 87%.

Finalmente, si se atiende al detalle de los datos referidos a la edad de la población, se observa que es en el colectivo de población más joven donde mayor grado de aceptación tiene Internet.

**La población más joven,
principal usuaria de
Internet...**

No resulta extraño observar tasas de penetración superiores al 80% cuando se trata de la población más joven. Sin embargo, a medida que aumenta la edad de la población referida, este porcentaje se reduce progresivamente, descendiendo hasta el 7% en el caso de la población de más edad.

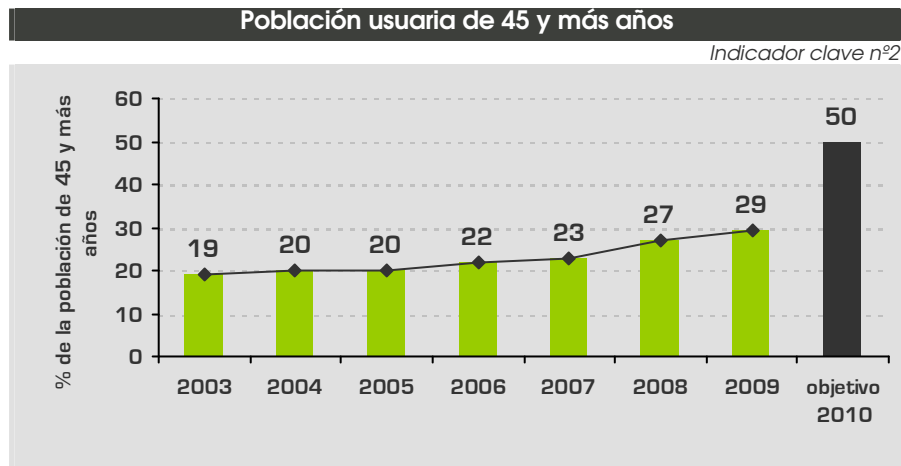
Población usuaria por grupos de edad							
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
▪ 15 a 24 años	71	73	79	83	91	90	93
▪ 25 a 34 años	52	57	62	68	73	77	80
▪ 35 a 44 años	47	45	51	53	63	71	70
▪ 45 a 54 años	29	32	43	47	47	53	58
▪ 55 a 64 años	14	14	19	22	24	27	29
▪ 65 y más años	2	2	4	3	3	7	7

Fuente: Eustat. Población usuaria de cada grupo de edad sobre población total (%).

**...aunque aumenta la
tasa de penetración de
Internet entre la de
mayor edad**

No obstante, a este respecto cabe destacar el incremento de uso de Internet por parte del colectivo de personas con edades superiores a los 45 años (indicador clave de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**), alcanzando el 29% de la población en el último año

Y más concretamente entre el colectivo de edad situada entre los 45 y 65 años, donde la tasa de penetración de Internet se sitúa en el 58%, cinco puntos porcentuales más que un año antes.



Fuente: Eumat. Población de 45 y más años que declara haber utilizado Internet en los últimos tres meses (%)

3.3. ACCESO Y TIPO DE CONEXIÓN

Internet se ha convertido en un servicio cada vez más necesario en la actividad cotidiana en la vida de las personas. De hecho, la disponibilidad de infraestructura de conexión a Internet en el hogar empieza a considerarse imprescindible, e incluso como un servicio general en sociedades avanzadas como la nuestra.

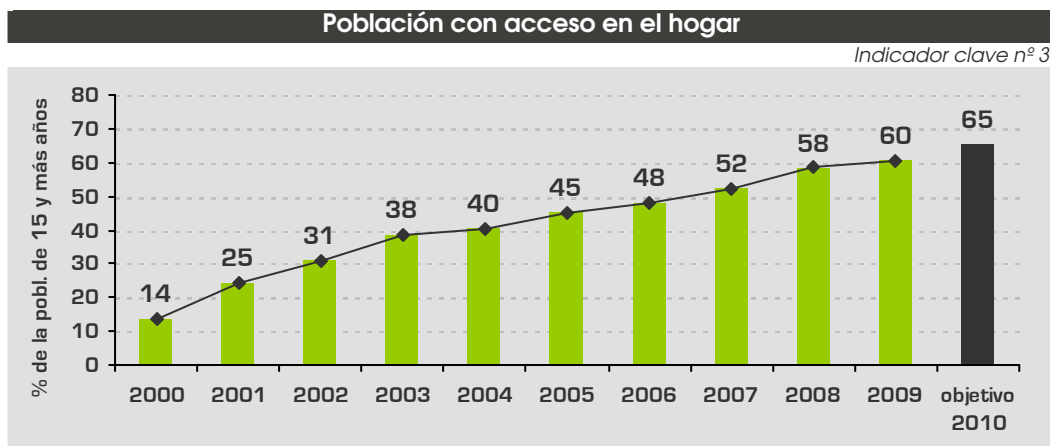
Seis de cada diez hogares guipuzcoanos disponen de conexión a Internet

En este sentido, el 60% de las personas que residen en Gipuzkoa (independientemente de su condición de internauta o no) disponen de Internet en su hogar (indicador clave de la [Estrategia i-gipuzkoa2010](#)), lo que a su vez significa un aumento de dos puntos porcentuales respecto al año precedente, y haber cuasi-duplicado la tasa de penetración de hace escasamente siete años.

Sin embargo, todavía hay una parte de la población de Gipuzkoa que se muestra reacia a unirse a la Sociedad de la Información. A este respecto, la principal razón argumentada por los hogares sin acceso es la falta de utilidad o falta de necesidad de una herramienta como Internet (92%). A bastante diferencia aparecen otras razones como el no poseer los conocimientos necesarios para su utilización (44%), o la posibilidad de acceder a Internet desde otras ubicaciones (9%). La carestía del servicio es citada únicamente por el 4% de los hogares como razón de la no disponibilidad de conexión.

Además del propio hogar, tal y como se ha señalado, gran parte de la población guipuzcoana afirma poder acceder a la Red desde otros sitios. Es el caso de los centros de trabajo, identificados entre los lugares de posible acceso a la Red por parte del 22% de la población

encuestada. Otra alternativa, aunque con mucha menor incidencia entre la población, son los centros de estudios (6%), así como los cibercafés, locutorios y otros establecimientos similares (3%).



Fuente: Eustat. Población de 15 y más años que declara disponer de acceso a Internet en su hogar (%).

La banda ancha es la vía de acceso a Internet más extendida

Centrando el análisis en los hogares con acceso, y si atendemos al tipo de conexión en los mismos, la banda ancha es, sin duda, la vía de acceso a Internet más extendida, habiendo sustituido completamente a otras tecnologías como la tradicional RTB.

En concreto, en 2009, el 56% de los hogares guipuzcoanos con acceso a Internet dispone de conexiones ADSL y el 36% de cable o fibra óptica. Aunque en ambos casos se trata de conexiones de banda ancha, la tecnología empleada por cada una de ellas es distinta.

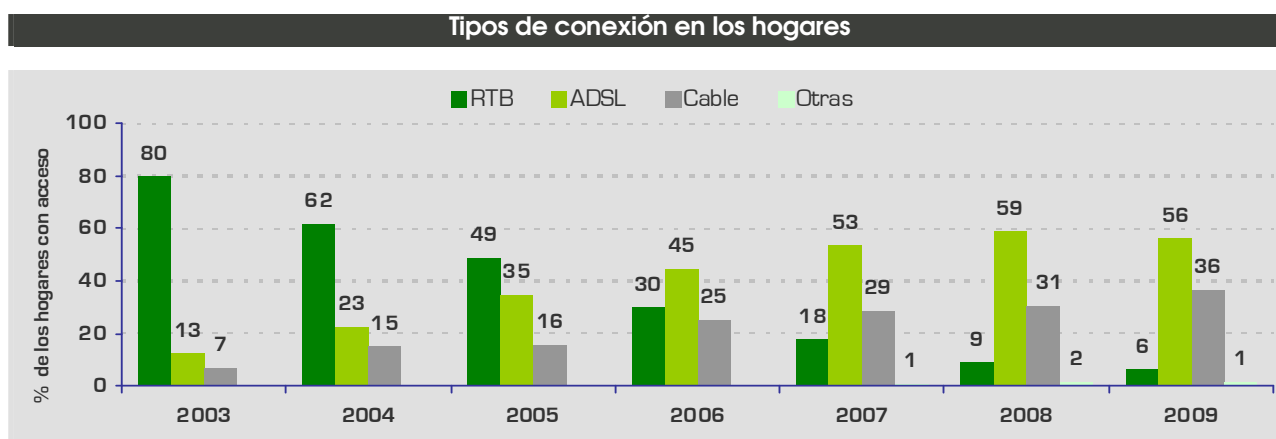
En el caso de las conexiones DSL (Digital Subscriber Line) el acceso a Internet se realiza a través de la línea convencional de telefonía. El tipo más común de DSL es el ADSL (Asimetric DSL) que se caracteriza porque la velocidad de subida y bajada de datos es distinta. La tecnología utilizada por parte de las conexiones mediante cable-modem, sin embargo, es la infraestructura de la televisión por cable. En este caso se utiliza la capacidad de transmisión sobrante.

Predominio del ADSL, aunque siguen aumentando las conexiones de cable-modem

No obstante, y aunque los servicios y precios asociados a ambas tecnologías, son similares, en los últimos años se observa una tendencia más favorable por parte de los hogares guipuzcoanos hacia la implantación de conexiones de tipo cable-modem. De hecho, 2009 ha sido el primer año donde se detenta una ligera bajada en el grado de penetración de las conexiones DSL, a favor de la tendencia ascendente que en los últimos años presentan las conexiones de cable-modem.

A este respecto cabe decir que el mayor o menor despliegue de una determinada tecnología de conexión en un ámbito geográfico cualquiera está estrechamente relacionado con la oferta disponible y, sobre todo, prioritaria, para ese territorio por parte de los distintos operadores que operan en el mismo. En este sentido, y en el caso de Gipuzkoa, destaca el alto nivel de penetración de las conexiones de tipo cable-modem (al igual que en la totalidad de Euskadi), mostrando niveles muy superiores (36%) al resto del Estado (no superiores al 20%).

Detrás de esta realidad se puede encontrar, por tanto, la apuesta decidida del operador de telecomunicaciones mayoritario en Gipuzkoa, Euskaltel (que además distribuye sus servicios exclusivamente en el País Vasco), y cuya oferta prioritaria en materia de acceso a Internet de banda ancha es la que utiliza la tecnología cable-modem.



Fuente: Eustat. Hogares con acceso (%).

3.4. CARACTERÍSTICAS DE LA UTILIZACIÓN

Internet es, cada vez más, una herramienta habitual en la vida diaria de las personas. Así sucede, también, en el caso de Gipuzkoa, donde la frecuencia de uso de Internet por parte de la población internauta muestra una tendencia creciente continuada en los últimos años.

Uno de cada dos internautas se conecta diariamente

En 2009, más de la mitad de la población guipuzcoana usuaria de Internet (52%) se ha conectado y ha hecho uso de la Red con una periodicidad diaria o cuasi-diaria. Otra gran mayoría de personas afirma conectarse al menos una vez a la semana (43%)².

² El concepto de *internauta* ha sufrido a lo largo del tiempo modificaciones en su definición, llegándose a considerar en la actualidad se considera internauta a aquella persona que accede a Internet al menos una vez por semana. Cabe concluir, por

Conexiones cortas y muy frecuentes, para consultar el correo, leer las noticias, o utilizar los servicios de e-banca

Y a pesar de que la duración total dedicada a la semana a estas conexiones también ha aumentado ligeramente en el último año, éstas siguen siendo mayoritariamente de corta duración, tratándose principalmente, de accesos puntuales para fines muy concretos: consulta de correo, noticias, servicios de banca electrónica.... Concretamente, el 77% de los internautas no supera las 5 horas semanales; siendo la mayoría de las conexiones (93%) no superiores a una hora de duración, concretamente, de 31 minutos como media.

En lo que a los días de la semana de mayor acceso se refiere, el 53% de la población internauta afirma conectarse indistintamente del día de la semana que se trate. El 45%, por su parte, utiliza Internet preferencialmente los días laborables.

Por otra parte, tal y como se ha venido señalado en ediciones anteriores de este informe, a medida que el hábito de acceso a Internet se consolida, el internauta prefiere la comodidad del acceso desde su propio hogar, ya que ello le permite acceder a la Red en cualquier momento y durante el tiempo que desee. Esto, unido a una mayor disponibilidad de acceso desde los hogares explica, en gran parte, que el lugar elegido preferencialmente por parte de la población internauta de Gipuzkoa para acceder a Internet siga siendo el propio hogar (81%).

No obstante, cabe citar el aumento de los accesos realizados desde el centro de trabajo en los últimos años, alcanzado el 41% del total. Las conexiones realizadas desde el centro de estudios u otros lugares, tales como cibercafés, hoteles, centros KZgunea, etc. representan el 11% y 5,5% sobre el total, respectivamente.

En cuanto a las razones concretas del acceso a Internet por parte de la población internauta guipuzcoana, los fines personales destacan sobre el resto (62%). Les siguen los temas profesionales (34%), y apenas representando el 4% se encuentran las conexiones que se realizan con una finalidad académica.

tanto, que el 49% de la población de 16-74 años residente en el Territorio es realmente *internauta*, restando un 3% de población que se conecta con una periodicidad inferior a la semanal.

Uso de Internet: frecuencia, duración y días de la semana

	2000	2004	2005	2006	2007	2008	2009
(%)							
Frecuencia de uso							
▪ Diaria	26	46	48	50	49	49	52
▪ Semanal	38	45	38	40	41	46	43
▪ Mensual	22	8	12	9	9	5	4
▪ Menor frecuencia	14	1	2	1	1	1	1
Duración (horas a la semana)							
▪ Menos de 1 hora	41	22	38	37	31	15	13
▪ De 1 a 5 horas	43	49	37	34	38	45	42
▪ De 5 a 10 horas	10	16	14	17	16	20	22
▪ De 10 a 20 horas	2	5	5	9	9	11	12
▪ Más de 20 horas	4	8	6	3	6	9	11
Días de mayor acceso							
▪ Lunes a viernes	58	41	58	59	53	48	44
▪ Sábados, domingos y festivos	7	7	10	9	7	5	3
▪ Indistintamente	35	52	32	32	40	47	53

Fuente: Eustat. Población usuaria de 15 y más años (%).

Los servicios básicos de Internet más utilizados por parte de la población internauta guipuzcoana a lo largo de 2009 han sido la búsqueda de información sobre bienes y servicios (97%) y la consulta y envío de correo electrónico (87%), sobre los que puede decirse que se ha alcanzado el estado de saturación en su uso, dada su alta tasa de utilización y el escaso crecimiento registrado en los últimos años.

En un segundo nivel, pero cada vez más habituales, se encuentra la consulta de medios de comunicación (57%), los servicios de banca electrónica (43%), el acceso a información proveniente de la Administración (38%) y los servicios de ocio, tales como juegos on-line, videos, descarga de música... (39%).

En el caso concreto de los sitios web más frecuentados por parte de la población internauta de Gipuzkoa, el ranking está liderado por los medios de comunicación ('diariovasco.com', 'marca.es', 'elpais.es' y 'gara.net'), la banca electrónica ('kutxa.net' y 'cajalaboral.es'), la Administración ('gipuzkoa.net' y 'euskadi.net') y los portales web de intercambio de videos y conocimiento ('youtube.com' y 'wikipedia.org'). El conjunto de estas 10 webs supera el 60% del total de menciones realizadas por los internautas de Gipuzkoa cuando se les pregunta por los sitios más frecuentados en Internet.

**diariovasco.com,
kutxa.net, euskadi.net
marca.es, youtube.com
y gipuzkoa.net, líderes
del ranking de sitios
webs más visitados**

Importante avance en las webs de búsqueda de empleo y las redes sociales

Cabe destacar, asimismo, el avance registrado en el último año por parte de sitios web relacionados con la búsqueda de empleo, tales como *'infojob.com'*, *'inem.es'* o *'lanbide.net'* (que avanzan más de 10 puestos en el ranking general), así como por la red social virtual *'tuenti.com'*, que irrumpe en el ranking de webs más visitadas por el colectivo internauta guipuzcoano, ocupando el duodécimo puesto.

Los sitios web de la Administración e Instituciones Públicas ocupan también un lugar preferente en el ranking de sitios web más visitados. En este sentido, los portales de la Diputación Foral de Gipuzkoa (*'gipuzkoa.net'*) y el Gobierno Vasco (*'euskadi.net'*), así como los correspondientes a la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea (*'ehu.es'*) y el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián (*'donostia.org'*) se sitúan entre las 20 webs más visitadas en Gipuzkoa.

Google, líder indiscutible entre los buscadores

En lo relativo a los buscadores, la práctica totalidad del colectivo internauta guipuzcoano (98%) utiliza *Google* como referente, en tanto que sólo un 2% recurre a *Yahoo*.

No obstante, más allá del uso específico de uno u otro sitio web, Internet se ha convertido, para muchas personas, en una parte fundamental de su vida, ya sea para el desarrollo de sus quehaceres profesionales, la gestión de su vida personal o la forma de relacionarse con otras personas.

Uno de cada dos internautas considera Internet fundamental o importante para su vida diaria

En este sentido, casi la mitad de la población internauta guipuzcoana considera Internet y las tecnologías de la información y la comunicación, en general, *fundamentales* o *muy importantes* para su vida laboral, personal o relacional. Aproximadamente cuatro de cada diez internautas guipuzcoanos considera que son útiles y por tanto las usa, manteniendo un comportamiento o actitud moderada con relación a dichas tecnologías.

La población más joven (entre 15 y 34 años), más acostumbrada al uso de estas herramientas, es la que muestra una actitud más entusiasta ante la influencia que estas herramientas ejercen en su vida.

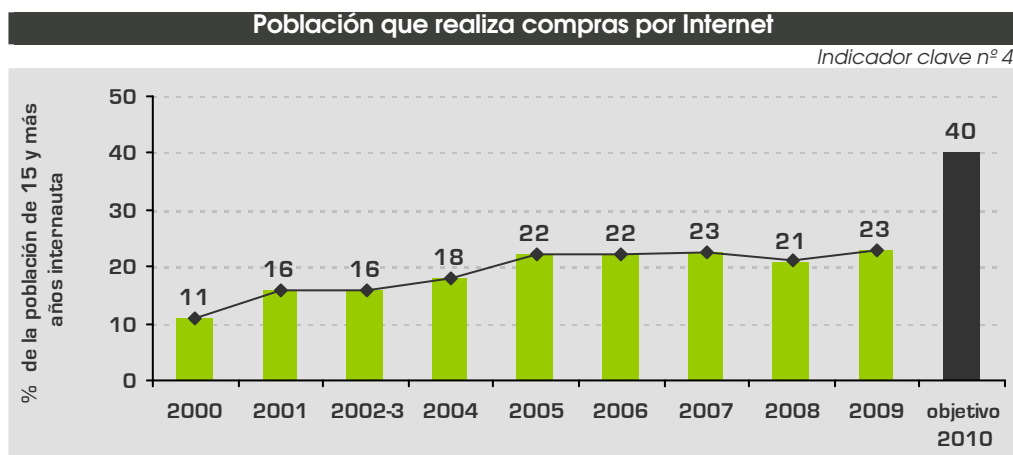
Una de cada tres personas internautas manifiesta, además, que Internet incide considerablemente en su vida y le resultaría difícil, e incluso imposible, prescindir de esta herramienta sin dificultades. Algo más de la mitad de la población digital admite que la ausencia de Internet conllevaría modificar algún aspecto de su vida. Tan sólo para una de cada diez internautas la Red sería perfectamente prescindible.

3.5. COMPRAS ELECTRÓNICAS

En el último año 69.700 personas han comprado o contratado algún bien o servicio a través de Internet; esto es, el 23% del conjunto de población internauta en Gipuzkoa (indicador clave de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**), y recuperando, de esta manera, los niveles de dos años antes.

Se recupera el uso del comercio electrónico, aunque sigue sin despegar

No obstante, y a pesar de esa recuperación, se constata el estancamiento de la práctica del comercio electrónico por parte de la población guipuzcoana en los últimos años; reforzándose la idea de que Internet es, al menos para una gran mayoría del colectivo internauta guipuzcoano, cada vez más un canal informativo en la fase previa a la compra de bienes o contratación de servicios, y prefiriendo realizar la compra y el pago del bien o servicio contratado posteriormente de manera presencial.



Fuente: Eustat. Población usuaria de Internet que declara haber realizado compras por Internet en los tres últimos meses (desde 2004), con anterioridad sin especificar plazo (%).

Una preferencia cultural por un trato más personalizado en los intercambios comerciales, junto a la desconfianza en torno a los niveles de seguridad de las transacciones electrónicas, podrían justificar también este estancamiento.

No obstante, cabe entender que esta percepción de falta de seguridad de las transacciones comerciales corresponde mayoritariamente a internautas sin experiencia real en comercio electrónico; puesto que resulta paradójico observar que el 68% de los internautas que efectivamente han realizado compras electrónicas consideran que existe bastante, o incluso mucha, seguridad en las transacciones de pago a través de Internet.

Seguridad en las transacciones de pago a través de Internet

	2000	2004	2005	2006	2007	2008	2009
▪ Mucha seguridad	8	21	28	23	23	29	21
▪ Bastante seguridad	21	34	48	49	54	45	47
▪ Poca seguridad	40	32	20	22	20	20	24
▪ Ninguna seguridad	31	13	4	6	3	6	8

Fuente: Eustat. Población de 15 y más años que ha realizado compras por Internet en los tres últimos meses (%).

Ropa, viajes y entradas a eventos, principales productos adquiridos a través de la Red

En cuanto a la tipología de los bienes o servicios contratados a través de Internet por parte de los internautas guipuzcoanos, éstos están asociados, mayormente con el ocio. Puede decirse, incluso, que la pauta de compra no ha experimentado en los últimos años grandes variaciones.

Destacan sobre el resto la contratación de viajes y servicios de alojamiento vacacional (25%), y la adquisición de material deportivo y ropa (27%). También es habitual la utilización de la Red para la reserva y compra de entradas a eventos y espectáculos (22%). Otros productos adquiridos a través de Internet son los productos para la casa (15%), electrónica (12%), libros y revistas (9%) y software y/o videojuegos (8%).

En cuanto a la modalidad de pago preferentemente elegida a la hora de realizar compras electrónicas, la población internauta guipuzcoana elige el pago mediante tarjeta de crédito o débito (71%).

El pago mediante el número de cuenta corriente, o el pago contra reembolso son opciones menos frecuentes entre los internautas guipuzcoanos (20% y 15%, respectivamente).

Con relación a la opinión sobre la seguridad de pago de las compras realizadas a través de Internet, una tercera parte (32%) de la población usuaria valora como escaso o nulo el grado de seguridad de las compras electrónicas.

Bienes y servicios comprados a través de Internet (2009)

	(%)
▪ Ropa o material deportivo	27
▪ Viajes o alojamiento de vacaciones	25
▪ Entradas de espectáculos	22
▪ Productos para el hogar (comida, menaje...)	15
▪ Equipamiento electrónico	12
▪ Libros o revistas	9
▪ Software o videojuegos	8
▪ Material informático	6
▪ Música o instrumentos musicales	3

* Opción de respuesta múltiple.

Fuente: Eustat. Población de 15 y más años que ha realizado compras por Internet en los tres últimos meses (%).

3.6. PARTICIPACIÓN ON-LINE

La participación, además de haberse convertido en uno de los objetivos fundamentales del Internet actual, es cada vez más parte elemental de su construcción y sobre todo, de su futura evolución.

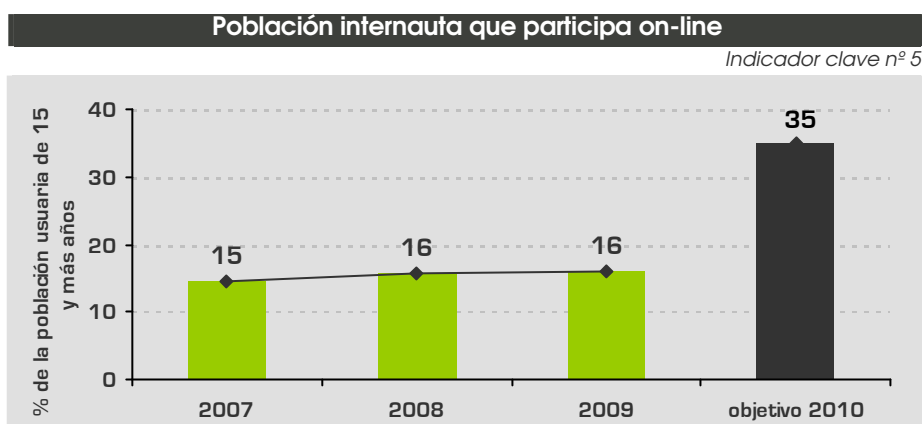
El aumento de contenidos en Internet obtenido en los últimos años con la irrupción de la filosofía 2.0 es exponencial. Internet está creciendo en la medida que existe cada vez mayor participación y colaboración entre sus usuarios y, a su vez, esta participación de contenidos y conocimientos promueve una mayor participación de los usuarios.

Ejemplo (e impulsores) de esta nueva concepción participativa de Internet, son webs como *Facebook*, *Myspace*, *Wikipedia*, *Youtube*..., todas ellas plataformas on-line de intercambio y participación, y conocidas como redes sociales.

El éxito de estas webs estriba sobre todo, en el sentimiento de grupo que promueven. Son plataformas donde poder compartir conocimiento, preferencias y gustos; conocer gente nueva, o incluso fortalecer el contacto con gente que ya se conoce... Se trata, pues, de espacios on-line de socialización, lo que unido a su sencillez de funcionamiento (además de campañas formales e informales de marketing) han conseguido que su popularidad aumente exponencialmente a nivel mundial, y por ende, también en Gipuzkoa.

El 16% de la población usuaria guipuzcoana afirma participar con cierta asiduidad en alguna comunidad virtual, red social, web, foro o blog³ (indicador clave de la *Estrategia i-gipuzkoa2010*), todas ellos ejemplos prácticos de lo que se conoce como *web 2.0*.

Uno de cada seis internautas participa en comunidades virtuales, redes sociales, foros o blogs



Fuente: Diputación Foral de Gipuzkoa. Población de 15 y más años usuaria de Internet que declara participar on-line en alguna comunidad o red social (%)

³ Estilo de Vida de la población guipuzcoana 2009. Diputación Foral de Gipuzkoa

**Youtube, Facebook,
Tuenti, Myspace y Flickr:
principales redes
sociales utilizadas por los
internautas de Gipuzkoa**

Sin embargo, en lo que se refiere a las aplicaciones 2.0 específicas más frecuentadas, la mayor parte del colectivo internauta guipuzcoano habitual en los entornos 2.0 señala haber utilizado en el último mes *YouTube* (84%), plataforma web para compartir videos a través de Internet.

Facebook, red social que permite poner en contacto al internauta con sus amistades, familiares y otras personas de su entorno, también es frecuentada este colectivo (41%). Por su parte, *Tuenti*, similar a *Facebook*, pero más orientada al público adolescente, es utilizada por el 38% de la población internauta habitual en entornos 2.0.

Myspace, red social similar a las dos anteriores, pero especializada en temas musicales, es utilizada por el 22% de los usuarios guipuzcoanos de la web 2.0. Y *Flickr*, otro importante ejemplo de red social, en este caso para compartir imágenes y fotografías, es mencionada por el 15% de la población 2.0 de Gipuzkoa.

Además de las ya mencionadas, existen otras muchas redes sociales, tanto generalistas como especializadas, como *LinkedIn* (para compartir perfiles profesionales), *del.icio.us* (para compartir enlaces), hi5 (de temática generalista), *Twitter* (ejemplo de herramienta de micro-blogging), etc. que también son cada vez más utilizadas por el colectivo de internautas guipuzcoanos, aunque todavía en menor medida que las anteriormente mencionadas.

Al igual que ocurre con el resto de actividades y habilidades tecnológicas y más si cabe, con aquellas relacionadas con Internet, la población más joven es la principal usuaria de este tipo de herramientas. Así, la influencia de la *web 2.0* es percibida en mayor medida entre los más jóvenes, ya que son éstos los principales usuarios de este tipo de herramientas. En este sentido, destaca el alto porcentaje de jóvenes que utilizan las herramientas 2.0, como las redes sociales o comunidades virtuales, para mantener una relación más continua con sus amistades, familiares y otras personas de su entorno, o para informarse sobre sus aficiones o hobbies.

En concreto, la tasa de penetración de las redes sociales entre las personas guipuzcoanas menores de 25 años aumenta hasta el 25%, frente al 16% de media.

**Redes sociales más frecuentadas por la población internauta
guipuzcoana (2009)***(% población que ha participado en redes sociales)*

	Total	15 a 24 años	25 a 34 años	35 y más años
▪ Youtube	84	91	85	74
▪ Facebook	41	33	77	21
▪ Tuenti	38	70	12	28
▪ Myspace	22	35	17	11
▪ Flickr	15	3	39	8
▪ Otras	21	25	9	29

Fuente: Diputación Foral de Gipuzkoa. Estilo de Vida Digital de la población guipuzcoana.

4. EMPRESAS

4. EMPRESAS

4.1. INDICADORES CLAVE DE LA ESTRATEGIA I-GIPUZKOA2010: EMPRESAS

“Incorporar todas las empresas de Gipuzkoa en la Sociedad de la Información, sin olvidar en dicho proceso las características y necesidades competitivas específicas de cada una de ellas”. Este es el principal objetivo que persigue la **Estrategia i-gipuzkoa2010** en el ámbito empresarial guipuzcoano.

En este sentido, las actuaciones desarrolladas en el marco de la **Estrategia i-gipuzkoa2010** a lo largo de 2009 han estado dirigidas a impulsar el uso avanzado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a partir de su inserción en la propia estrategia empresarial. Además, en el caso de las empresas de menor tamaño, las actuaciones definidas por la **Estrategia i-gipuzkoa2010** se centran, principalmente, en la utilización de las tecnologías asociadas de acuerdo a sus requerimientos competitivos.

El cuadro adjunto recoge los indicadores clave de seguimiento de la **Estrategia i-gipuzkoa2010** correspondientes al ámbito de Empresas, pudiendo destacarse con respecto a su evolución en 2009 los siguientes aspectos:

- *La incorporación de las empresas guipuzcoanas a la Sociedad de la Información ha registrado un nuevo avance. En concreto, el 72% de los establecimientos ubicados en Gipuzkoa dispone de acceso a Internet en el último año. Además, esta proporción aumenta hasta prácticamente la totalidad en las empresas de 10 y más empleados; en las de menor tamaño el grado de penetración es más limitado, situándose en el 70% (indicador 6), aunque sigue avanzando año a año.*
- *Asimismo, se observa una importante mejora en la calidad de las conexiones a Internet disponibles en las empresas guipuzcoanas. En este sentido, el 85% de las mismas dispone de conexión de banda ancha –ADSL- (indicador 7).*
- *Aunque en menor medida, aumenta también el uso de equipamientos TIC avanzados como los sistemas de transferencia electrónica de fondos (datáfonos, etc), las redes informáticas (redes de área local LAN, inalámbricas, etc), Intranets o Extranets. En este último caso, concretamente, el 30% de las empresas guipuzcoanas*

de 10 y más empleos dispone de Extranet (indicador 8), facilitando así el acceso inmediato a la información a clientes y proveedores.

- Finalmente, la utilización de los medios electrónicos para la compra-venta de productos y/o servicios parece haberse estabilizado en el último año. En este sentido, casi una de cada cuatro empresas de guipuzcoanas de más de 10 empleos declara haber utilizado Internet para sus operaciones comerciales (indicador 9). La falta de adecuación de los productos y servicios es la principal razón argüida por las empresas para la no utilización del comercio electrónico.

Indicadores Clave de la Estrategia i-gipuzkoa2010: EMPRESAS

	2000	2005	2006	2007	2008	2009	2010 (objetivo)
EMPRESAS							
i6. Empresas más pequeñas con acceso a Internet (% de empresas de menos de 10 empleos)	23,6	47,7	53,5	61,0	66,9	69,8	90
i7. Empresas con acceso de banda ancha a Internet¹ (% de empresas usuarias)	25,7 ¹	60,5	71,2	80,6	84,5	84,6	90
i8. Empresas con Extranet (% de empresas de 10 y más empleos)	11,1	21,2	25,4	29,1	28,5	30,3	50
i9. Empresas usuarias de comercio electrónico (% de empresas de 10 y más empleos)	5,5	20,3	21,7	25,1	23,6	..	50

1) Indicador correspondiente a 2001

Fuente: Eustat, Diputación Foral de Gipuzkoa y elaboración propia

4.2. USO DE INTERNET

En 2009, el 72% de los establecimientos guipuzcoanos cuenta con acceso a Internet, lo que supone un notable avance en la incorporación a la Sociedad de la información en relación a los resultados del año anterior (69%).

En la actualidad, el 72% de las empresas ubicadas en el Territorio dispone de acceso a Internet

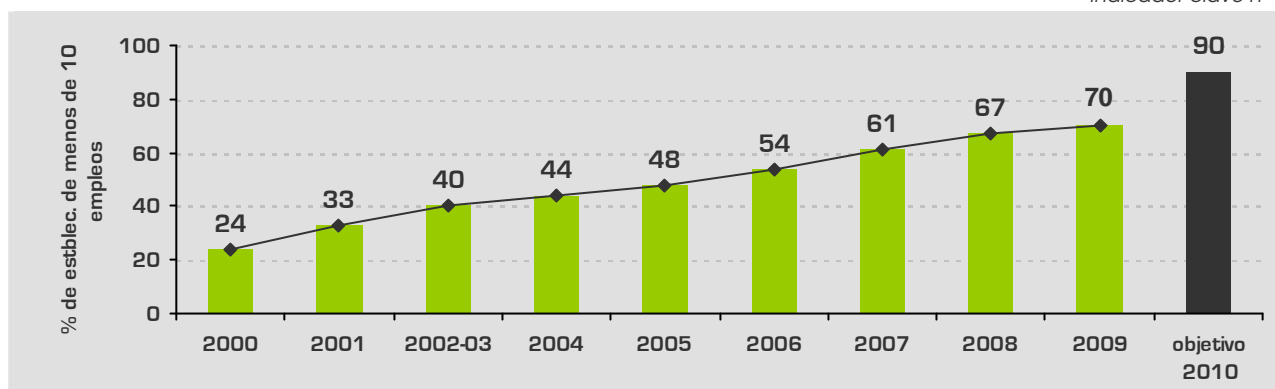
Esta proporción aumenta hasta prácticamente la totalidad de las empresas cuando se trata de los establecimientos de mayor tamaño (97%), en tanto que en el caso de los establecimientos de menos de 10 empleados el grado de penetración es más limitado, situándose en el 70% (indicador clave de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**).

El desconocimiento del alto potencial de las TIC en los procesos empresariales, así como la falta de recursos económicos o personales, hacen que la incorporación de las microempresas a la Sociedad de la Información sea más lenta.

No obstante, la brecha existente en materia de acceso a Internet entre las empresas de mayor y menor tamaño ha disminuido considerablemente en los últimos años (27 puntos en 2009, frente a los 53 puntos del año 2000).

Empresas más pequeñas con acceso a Internet

Indicador clave nº 6

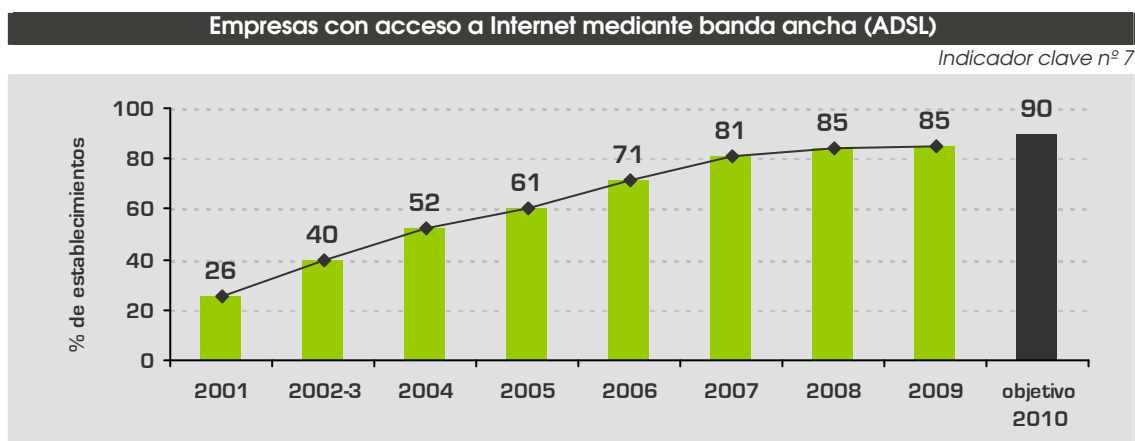


Fuente: Eustat. Establecimientos con actividad económica de menos de 10 empleos y acceso a Internet sobre total de establecimientos (%)

Sigue mejorando la calidad de las conexiones a Internet

Asimismo, se observa un importante avance en la calidad de las conexiones a Internet de las empresas guipuzcoanas. En concreto, el 85% de las empresas con acceso a Internet disponen de conexión ADSL (indicador clave de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**) y el 16% acceden a la Red vía cable ó fibra óptica.

En las empresas de más de 10 empleados, la tasa de penetración de la banda ancha se sitúa en el 92%, y en el 20% en el caso de la fibra óptica; en tanto que en las empresas de menor tamaño las tasas de penetración de ambas tecnologías son inferiores (84% y 15%, respectivamente).



Fuente: Eustat. Establecimientos con acceso a Internet a través de ADSL sobre total de establecimientos con acceso a Internet (%)

Importante avance en el uso de la banca on-line

En cuanto a la finalidad de la utilización de la Red, el uso mayoritario entre las empresas guipuzcoanas sigue siendo la búsqueda de información (95%).

No obstante, en los últimos años se ha observado un importante avance en el uso de servicios de banca electrónica por parte de las empresas guipuzcoanas. En este sentido, el 79% de las mismas utiliza Internet para obtener información bancaria o financiera y el 72% realiza transacciones bancarias electrónicas.

Más allá de la utilidad informativa o transaccional de la Red, la realización de trámites on-line con la Administración Pública (62%), así como el acceso a materiales formativos disponibles en la Red (52%) son prácticas cada vez más habituales entre las empresas guipuzcoanas.

Sin embargo, la consideración de la Red como un canal para atender y relacionarse con los clientes y/o proveedores es todavía limitada. En este sentido, apenas cuatro de cada diez empresas guipuzcoanas con conexión a Internet acceden a las bases de datos de proveedores-clientes a través de la Red y tan sólo dos de cada diez ofrecen un servicio postventa on-line.

Servicios utilizados por las empresas con acceso a Internet*(% de establecimientos con acceso a Internet)*

	2000	2005	2006	2007	2008	2009
▪ Búsqueda de información general	82	91	92	94	95	95
▪ Obtención de información bancaria o financiera	:	64	72	73	76	79
▪ Realización de transacciones bancarias o financieras	:	64	68	69	71	72
▪ Realización de trámites con la Administración Pública	20	41	43	45	52	62
▪ Formación: acceso a los materiales formativos	12	22	26	28	45	52
▪ Recibir o bajarse productos digitales	:	35	38	38	42	42
▪ Acceso a las bases de datos de proveedores-clientes	18	34	38	39	41	44
▪ Análisis de competidores	:	17	21	23	27	31
▪ Obtener servicios posventa	:	10	15	16	21	23
▪ Selección de personal	:	7	9	12	14	17

Opción de respuesta múltiple.

Fuente: Eustat. Establecimientos usuarios de cada servicio sobre total de establecimientos con acceso a Internet (%).

4.3. USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN POR PARTE DE LAS EMPRESAS DE GIPUZKOA

En cuanto al grado de incorporación del resto de los equipamientos TIC en las empresas guipuzcoanas, el 78% de las mismas dispone de ordenador, el 69% tiene cuenta de correo electrónico y el 80% dispone de teléfono móvil.

Como cabría esperar, el grado de penetración de los equipamientos TIC avanzados es menor, a pesar de su clara incidencia en la mejora de los índices de productividad de las empresas.

El uso de redes informáticas de intercambio, cada vez más habitual entre las empresas del entorno

Concretamente, el 63% de los establecimientos guipuzcoanos utiliza sistemas de transferencia electrónica de fondos, tales como datáfonos, terminales electrónicos de pago, etc. Además, el 45% de las empresas ubicadas en Gipuzkoa dispone de redes informáticas (de área local – LAN-, o red extendida –WAN-), el 19% dispone de una red privada (VPN) o de valor añadido (VAN) y el 18% utiliza redes inalámbricas o wireless.

Asimismo destaca el avance registrado en la incorporación de tecnologías que posibilitan el intercambio automatizado de datos vía Internet u otras redes, a través de formatos tales como EDI, EDIFACT ó XML. En concreto, el 21% de los establecimientos guipuzcoanos utilizó en 2009 este tipo de tecnología, lo que supone un aumento de seis puntos porcentuales respecto al año precedente.

Tecnologías de la Información y de la Comunicación utilizadas por las empresas

(% de establecimientos con acceso a Internet)

	2000	2005	2006	2007	2008	2009
Transferencia electrónica de fondos	19	30	35	47	58	63
Redes informáticas: de área local o extendida	10	25	31	37	44	45
Redes inalámbricas (wireless)	:	4	7	10	17	18
Redes privadas virtuales o de valor añadido	:	6	7	10	19	19
Intranet	6	12	14	18	15	17
Intercambio de datos informatizados	3	6	10	12	15	21
Extranet	2	5	6	8	9	12

Fuente: Eustat.

El 30% de las empresas de más de 10 empleos dispone de Extranet, facilitando a clientes y proveedores el acceso inmediato a la información

Por su parte el 17% de los establecimientos guipuzcoanos dispone de Intranet (sitio web de uso interno) y el 12% tiene una prolongación protegida de su Intranet para usuarios del exterior (proveedores y clientes), esto es, una Extranet.

Lógicamente, el grado de penetración de estas herramientas aumenta considerablemente en el caso de las empresas de más de 10 empleos. Concretamente, el 45% las empresas pertenecientes a este colectivo dispone de Intranet y, además, el 30% amplía este servicio más allá de los límites físicos de la empresa a través de una Extranet (indicador clave de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**), posibilitando así el acceso (total o parcial) a clientes y proveedores.

Empresas de 10 y más empleos con Extranet

Indicador clave nº 8



Fuente: Eustat. Establecimientos de 10 y más empleos que utilizan Extranet sobre total de establecimientos (%).

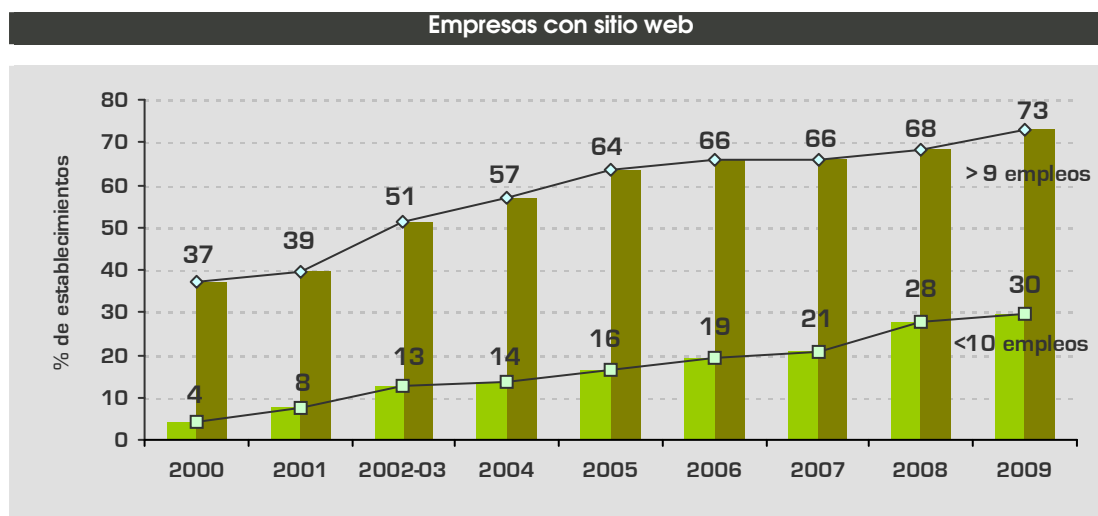
4.4. SITIO WEB

Aumenta la presencia on-line de las empresas de menor tamaño

La disponibilidad de sitios web por parte de las empresas guipuzcoanas es cada vez más importante. En el último año, la proporción de empresas guipuzcoanas con acceso a Internet y presencia en la Red asciende al 33% del total, cifra que aumenta hasta el 73% en el caso de las empresas de mayor tamaño.

Por lo tanto, el porcentaje total de empresas guipuzcoanas con presencia en la Red ha aumentado dos puntos porcentuales respecto al ejercicio precedente, acelerándose su crecimiento respecto a años anteriores.

Asimismo, son cada vez más las pequeñas empresas que deciden abrirse camino en la Red desarrollando sus propios sitios web. En este sentido, en 2009 el 30% de los establecimientos de menos de 10 empleados cuentan con un espacio virtual propio en la Red, superando en dos puntos porcentuales la cifra de 2008.



Fuente: Eustat. Establecimientos con sitio web sobre total de establecimientos (%).

Además de información general sobre la empresa (98%), y el catálogo de productos y servicios ofertados (68%), es habitual encontrar en la web información sobre privacidad de la información contenida y recibida (42%), así como indicaciones referidas a los servicios de post-venta (23%).

Otras prestaciones como la información sobre ofertas de empleo (20%), sistemas de seguimiento de pedidos (15%), accesibilidad para personas discapacitadas (15%) y las transacciones digitales (13%) son menos

habituales, aunque cada vez más frecuentes, en las webs de las empresas de Gipuzkoa.

Prestaciones ofertadas desde el sitio web (2009)

(% de establecimientos con sitio web)

▪ Información general sobre la empresa	98
▪ Lista o catálogo de productos o servicios	68
▪ Protección de datos confidenciales	42
▪ Servicio post-venta	23
▪ Información sobre ofertas de empleo	20
▪ Transacciones protegidas	13
▪ Accesibilidad de personas con alguna discapacidad	15
▪ Personalización de contenidos para usuarios habituales	13
▪ Seguimiento del estado de los pedidos	15
▪ Pago directo de los productos o servicios adquiridos	11
▪ Distribución directa de productos digitales o servicios	8
▪ Personalización o diseño de productos	4

Opción de respuesta múltiple.

Fuente: Eustat.

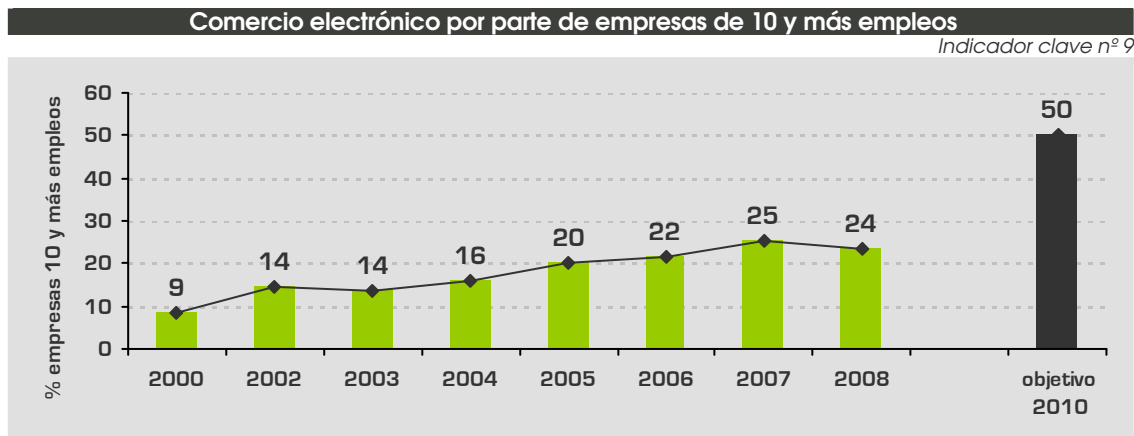
Atendiendo al idioma en que se puede acceder a dichos sitios web, destaca el castellano, en un 97% de los casos, seguido del euskera, que año a año aumenta su presencia (46%). El inglés (30%) y otros idiomas (17%) también son habituales en las webs de las empresas de nuestro Territorio.

4.5. COMERCIO ELECTRÓNICO

En cuanto a la utilización de los medios electrónicos para la compra-venta de productos y/o servicios, en el último año el 17% de las empresas guipuzcoanas declara haber utilizado Internet para sus operaciones comerciales, igualando la cifra obtenida el año precedente.

En el caso de los establecimientos de más de 9 empleados, casi una de cada cuatro empresas (24%) afirma haber realizado comercio electrónico (indicador clave de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**), en tanto que en las empresas de menor tamaño la proporción es claramente inferior (16%).

Se estabiliza el porcentaje de empresas que utiliza el comercio electrónico



Empresas de 10 y más empleos que efectúan comercio electrónico sobre total de empresas (%).
Fuente: Eustat.

Si se atiende a la tipología de estas operaciones, las empresas de nuestro entorno tienden mayormente a realizar compras por vía electrónica (16%), mientras que los establecimientos que utilizan la Red para realizar ventas apenas representan el 4% del total.

Comercio electrónico *(% de establecimientos)*

	2000	2004	2005	2006	2007	2008
Comercio electrónico	2	9	12	14	17	17
▪ Empresas de menos de 10 empleos	2	8	11	14	16	16
▪ Empresas de 10 y más empleos	9	16	20	22	25	24
Compras mediante comercio electrónico	2	8	11	13	16	16
▪ Empresas de menos de 10 empleos	1	7	10	12	15	15
▪ Empresas de 10 y más empleos	7	13	18	19	22	19
Ventas mediante comercio electrónico	1	2	2	3	4	4
▪ Empresas de menos de 10 empleos	1	2	2	3	4	4
▪ Empresas de 10 y más empleos	3	4	5	7	9	10

Fuente: Eustat.

La falta de adecuación de productos y servicios, principal razón argüida por las empresas para la no utilización del comercio electrónico

A la vista de estos datos, se concluye que si bien el volumen del comercio electrónico aumenta progresivamente (tal y como se detalla más adelante), el porcentaje de empresas que optan por el canal on-line a la hora de vender sus productos y/o servicios no parece avanzar en igual medida.

En este sentido, las empresas del Territorio todavía perciben ciertos obstáculos en lo que al comercio electrónico se refiere. Concretamente, la falta de adecuación de los productos y servicios que comercializan para su transacción on-line constituye el principal impedimento aludido por las empresas (60%); seguido de la insuficiente preparación de la clientela (36%), la incertidumbre en cuanto a leyes, plazos de entrega y garantías (35%) y el elevado coste (económico y personal) de desarrollo y mantenimiento de las plataformas de venta on-line (35%).

También, aunque en menor medida, posibles problemas de seguridad en los pagos (34%), una plantilla insuficiente o poco formada (31%) y los problemas logísticos (30%), son otros argumentos mencionados por las empresas guipuzcoanas para la no práctica del comercio electrónico.

Obstáculos al comercio electrónico (2009)	
	(% de establecimientos)
■ Productos y servicios no adecuados para la venta on-line	60
■ Clientes no preparados	36
■ Problemas de seguridad respecto a los pagos	34
■ Incertidumbre sobre leyes, plazos de entrega y garantías	35
■ Elevado coste de desarrollo y mantenimiento	35
■ Plantilla insuficiente o poco formada	31
■ Problemas logísticos	30

Opción de respuesta múltiple.

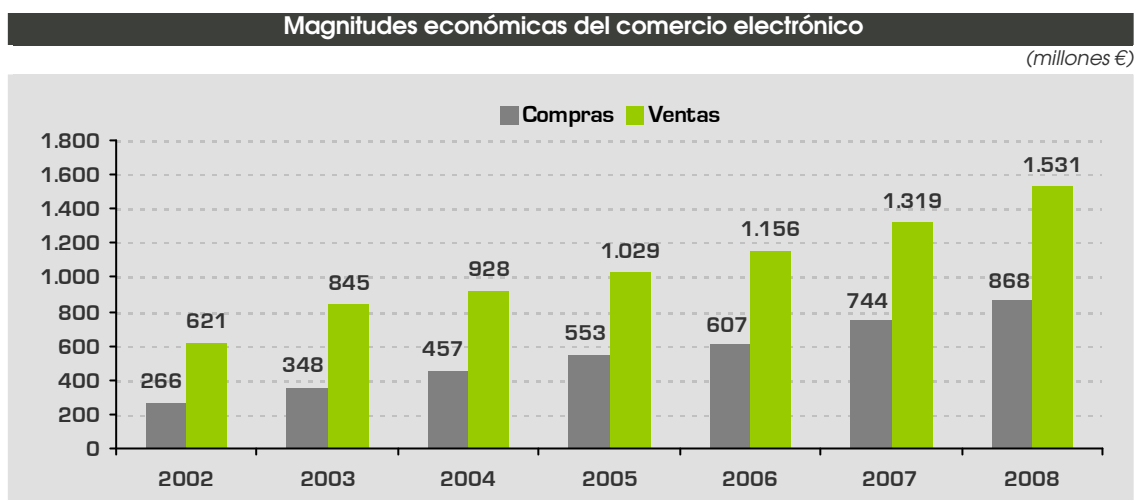
Fuente: Eustat.

Tal y como se ha mencionado anteriormente, el volumen de negocio generado por las empresas guipuzcoanas a través de Internet y otros sistemas electrónicos sigue aumentando año a año y alcanza una cifra de 2.399 millones de euros en 2008.

El volumen de negocio del comercio electrónico sigue aumentando

Concretamente, en ese mismo periodo, las ventas realizadas por los establecimientos guipuzcoanos a través de sistemas electrónicos ascendieron a los 1.531 millones de euros, en tanto que el volumen de las compras electrónicas fue de 868 millones de euros. Estas cifras representan un incremento del 17% en las compras y un 16% en las ventas realizadas a través de los sistemas electrónicos respecto a las del año anterior.

En cuanto al peso relativo del comercio electrónico sobre el total de compras y ventas realizadas por las empresas, las compras electrónicas suponen el 22,2% del total de compras y las ventas el 26,2%.



Fuente: Eustat.

4.6. SEGURIDAD

Una de las principales problemáticas relacionadas con las nuevas tecnologías, y sobre todo con Internet, es la seguridad. Todavía existe un colectivo de empresas que, arguyendo la falta de seguridad, no utiliza Internet o su nivel de utilización es muy básico.

A este respecto, cabe decir que sólo una de cada diez empresas ubicadas en Gipuzkoa (11%) ha sufrido ataques de virus en el último año, proporción que, además, disminuye año a año. Además, apenas el 3% de las empresas ha padecido accesos no autorizados a sus sistemas y únicamente el 1% ha recibido alguna amenaza o chantaje por sus datos.

Paralelamente, y conscientes del riesgo existente, son cada vez más las empresas que optan por instalar y utilizar sistemas de seguridad. En este sentido, el 73% de las empresas guipuzcoanas afirma disponer de algún sistema de detección de virus, el 61% ha instalado *firewalls* (o cortafuego) y el 56% utiliza servidores seguros.

Antivirus, *firewalls* y servidores seguros, principales medidas de seguridad adoptadas por las empresas

Aunque en menor medida, cada vez son más las empresas guipuzcoanas que suscriben un servicio de seguridad (54%) ó almacenan sus *backups* o copias de seguridad fuera del establecimiento (43%), con objeto de evitar posibles robos o accidentes que pudieran hacer perder la información contenida en la empresa.

Otro mecanismo de seguridad que va adquiriendo progresiva importancia entre las empresas del Territorio es la autenticación, proceso mediante el cual se confirma el origen/destino de la información y se corrobora que los interlocutores son realmente quienes dicen ser.

En este sentido, la firma electrónica es el principal mecanismo de autenticación utilizado; concretamente, uno de cada tres establecimientos guipuzcoanos (34%) afirma hacer uso de la firma electrónica o digital en sus comunicaciones, frente al 25% del año precedente.

Estos datos denotan la progresiva importancia que va adquiriendo la seguridad entre las empresas guipuzcoanas.

Medidas de seguridad informática (2009)*(% de establecimientos)*

▪ Detección de virus o software antivirus	73
▪ Firewalls o cortafuegos	61
▪ Servidores seguros	56
▪ Suscripción a un servicio de seguridad	54
▪ Backup de datos fuera del establecimiento	43
▪ Mecanismos de autenticación (firma electrónica y otros)	40
<i>Firma electrónica</i>	34
<i>Otros mecanismos de autenticación</i>	35
▪ Encriptación de datos	29
▪ Protocolos seguros (SSL/TLS) para la recepción segura de pedidos	15

Opción de respuesta múltiple.

Fuente: Eustat.

4.7. LOS SECTORES TIC Y AUDIOVISUAL

4.7.1. Sector TIC

El sector TIC aporta el 3,5% del valor añadido bruto de Gipuzkoa

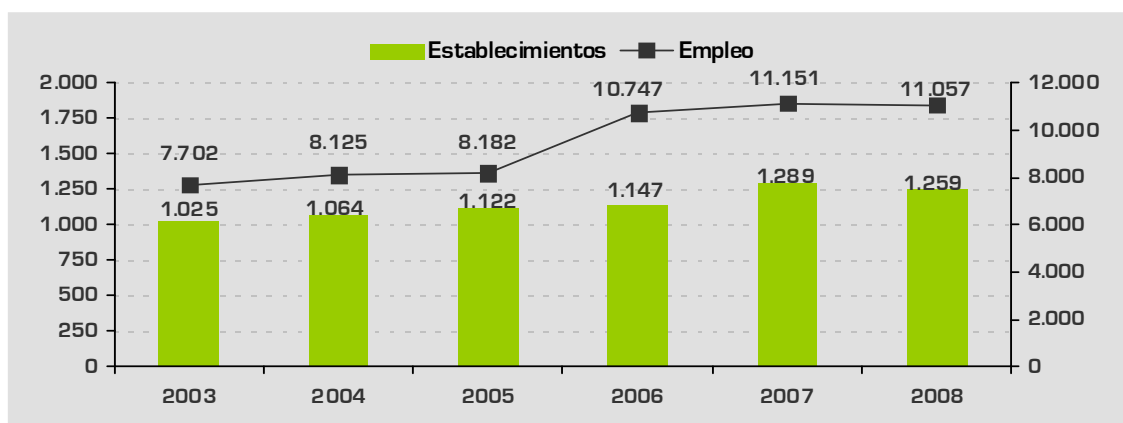
El sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), según la definición enunciada por la OCDE, lo conforman todas aquellas actividades económicas, tanto de tipo industrial como de servicios, cuyo denominador común es su relación con la información y la comunicación. En concreto, las actividades que se incluyen en el marco del sector TIC son las siguientes: industria manufacturera, comercio de bienes y servicios, servicios de telecomunicaciones y servicios de software e informática.

En Gipuzkoa, el sector TIC ha alcanzado una cifra de negocio cercano a los 1.600 millones de euros en 2008, aportando un Valor Añadido Bruto – VAB- a la economía del Territorio superior a 690 millones de euros (3,5% del VAB total de Gipuzkoa). Ambas magnitudes revelan, por tanto, la relevancia del sector TIC en el conjunto de la economía guipuzcoana.

Por su parte, el volumen total de las transacciones exteriores realizadas por este sector a lo largo del año 2008, tanto exportaciones como importaciones, superan los 235 millones de euros, lo que supone, además, un importante aumento respecto a los volúmenes obtenidos en años anteriores (25% de crecimiento sobre la cifra de 2007).

Dentro de los flujos de comercio exterior, las exportaciones con origen en el sector TIC guipuzcoano suponen cerca de 115 millones de euros (principalmente exportaciones de componentes electrónicos), mientras que las importaciones recibidas se acercan a los 121 millones de euros. A este respecto, destaca el importante aumento de las importaciones, cuyo crecimiento interanual ha ascendido al 25%.

Principales magnitudes del sector TIC guipuzcoano



Fuente: Eustat.

En 2008 un total de 1.259 establecimientos conforman el sector TIC de Gipuzkoa, dando empleo a más de 11.000 personas. De este modo, en relación al conjunto de la economía guipuzcoana, el sector TIC representa el 1,7% del total de establecimientos y más del 3,5% del empleo generado en el Territorio.

El sector TIC aglutina el 1,7% de los establecimientos y más del 3,5% del empleo generado en Gipuzkoa

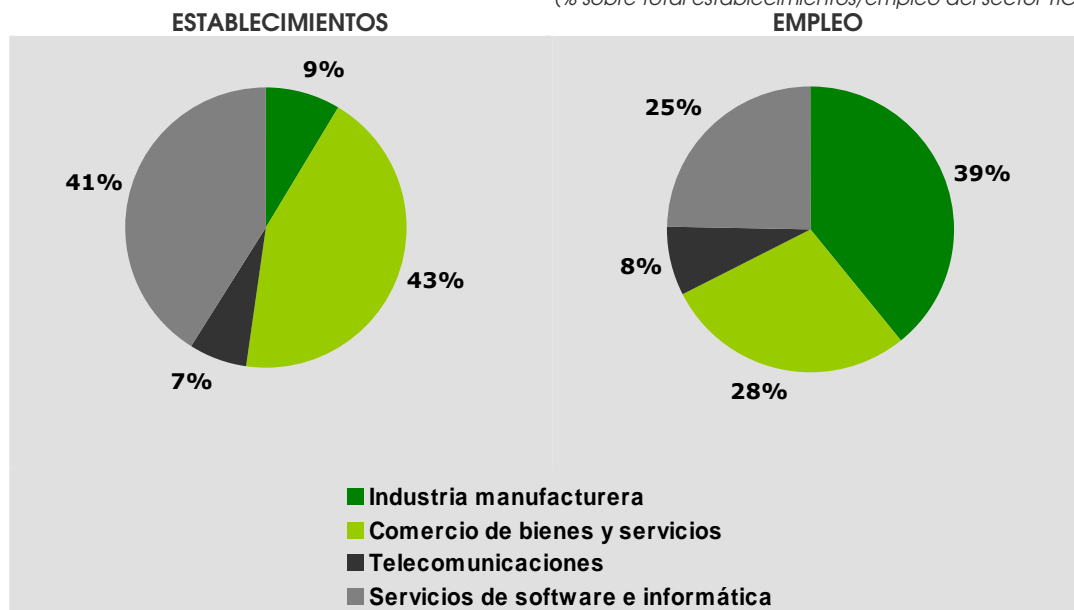
Atendiendo a los subsectores de actividad, predominan los establecimientos dedicados al comercio de bienes y servicios TIC (43%), seguidos por los pertenecientes al subsector de prestación de servicios de software e informática (41%). La industria manufacturera, por su parte, apenas representa el 9% del total de establecimientos del sector TIC guipuzcoano, y los servicios de telecomunicaciones el 7%.

No obstante, cuando nos referimos al empleo generado en el sector esta distribución sectorial difiere sustancialmente. En este sentido, la industria manufacturera es la actividad dentro del sector TIC que más empleo genera (39%).

Mientras, otras actividades con mayor número de establecimientos, como el comercio de bienes y servicios TIC, la prestación de servicios de software e informática o los servicios de telecomunicaciones, generan un menor volumen de empleo (28%, 25% y 8%, respectivamente); se trata de subsectores muy atomizados, en los que opera un amplio número de establecimientos de muy pequeño tamaño (tiendas de informática, telecomunicaciones, etc.).

El Sector TIC en Gipuzkoa. Establecimientos y empleo por subsectores de actividad (2008)

(% sobre total establecimientos/empleo del sector TIC)



Fuente: Eustat. Directorio de Actividades Económicas.

4.7.2. Sector Audiovisual

Estrechamente relacionado con el sector TIC se encuentra el sector Audiovisual. En la actualidad, y motivado principalmente por el desarrollo de las características y potencialidades de las nuevas tecnologías (televisión digital por satélite, la TDT, televisión por cable, televisión interactiva, tecnología móvil...) y, en concreto, de Internet (plataformas para la difusión de contenidos creados por el usuario, proliferación de herramientas de edición de contenidos audiovisuales, canales de video streaming...), asistimos a un proceso de convergencia del hasta ahora conocido como sector Audiovisual y el sector tradicional de las TIC.

No obstante, el Sector Audiovisual, tal y como lo conocemos en la actualidad, engloba tanto actividades cinematográficas y de vídeo como las referidas a la radio y la televisión.

Con respecto al sector televisivo y de vídeo, tal y como se ha señalado anteriormente, en la actualidad existen importantes cambios, entre los que destaca la irrupción de nuevas plataformas de distribución (TDT, televisión interactiva, tecnología móvil, vídeo *streaming*...). Junto a ello, la cada vez mayor relevancia de los contenidos audiovisuales y, por ende, el desarrollo de servicios relacionados, están motivando un importante impulso del volumen de mercado televisivo y de vídeo.

El Audiovisual, un sector estrechamente relacionado las TIC

En el caso de las actividades cinematográficas, las innovaciones más destacadas son la aparición de nuevos y diferentes modelos de negocio basados en la distribución digital, la digitalización de las propias salas de cine, así como la propia reutilización de las mismas para actividades específicas de otros sectores de la industria TIC y audiovisual (partidas masivas de videojuegos en Red, acceso en directo a eventos audiovisuales celebrados en otras ubicaciones –opera, conciertos...-) y la incorporación de la tecnología 3D a la producción y exhibición de películas.

Las actividades de producción y emisión de contenidos radiofónicos también se enfrentan a un panorama de incertidumbre en el que será necesario reinventar la radio en función de las novedades tecnológicas y, particularmente, en función de las oportunidades y amenazas que plantea Internet. En este sentido, la digitalización de la propia emisión radiofónica, la generación de nuevos contenidos y la aplicación de Internet al proceso de emisión y recepción de los mismos, son algunos de los principales retos a los que se enfrentan, hoy por hoy, los operadores radiofónicos.

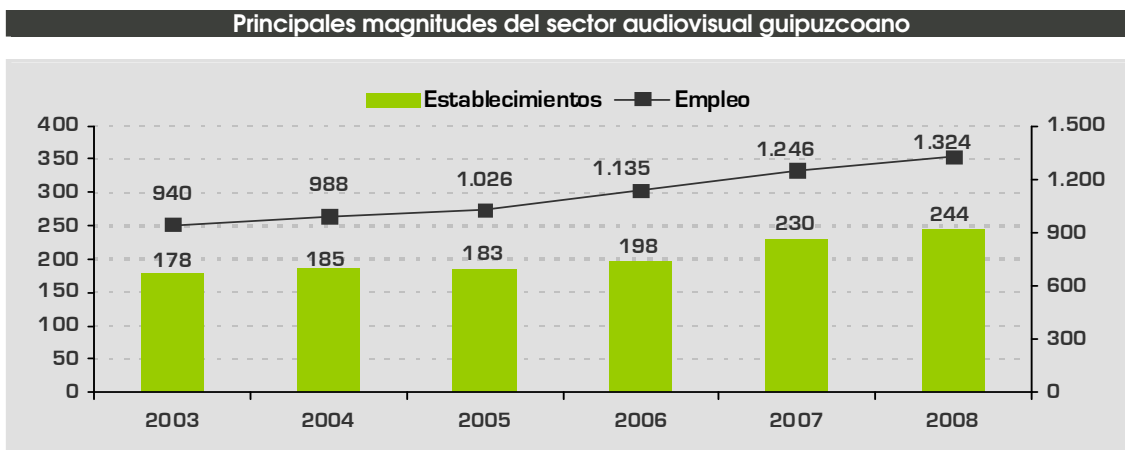
Aumenta el número de empresas y personal ocupado en actividades audiovisuales en Gipuzkoa

En cuanto a la realidad del sector audiovisual guipuzcoano, al cierre de 2008 se contabilizan un total de 244 establecimientos, esto es, un 6% más que el año precedente, los cuales dan empleo a más de 1.320 personas (6,5% más que en 2007).

Analizando más detalladamente la distribución de los establecimientos por ramas de actividad se observa que una parte importante de los establecimientos del sector audiovisual guipuzcoano están relacionados con la producción de cine y video (45%).

El segundo conjunto de actividades está constituido por las empresas de exhibición de películas y las actividades de apoyo a la producción cinematográfica, ambas con una participación del 13% sobre el conjunto del sector guipuzcoano.

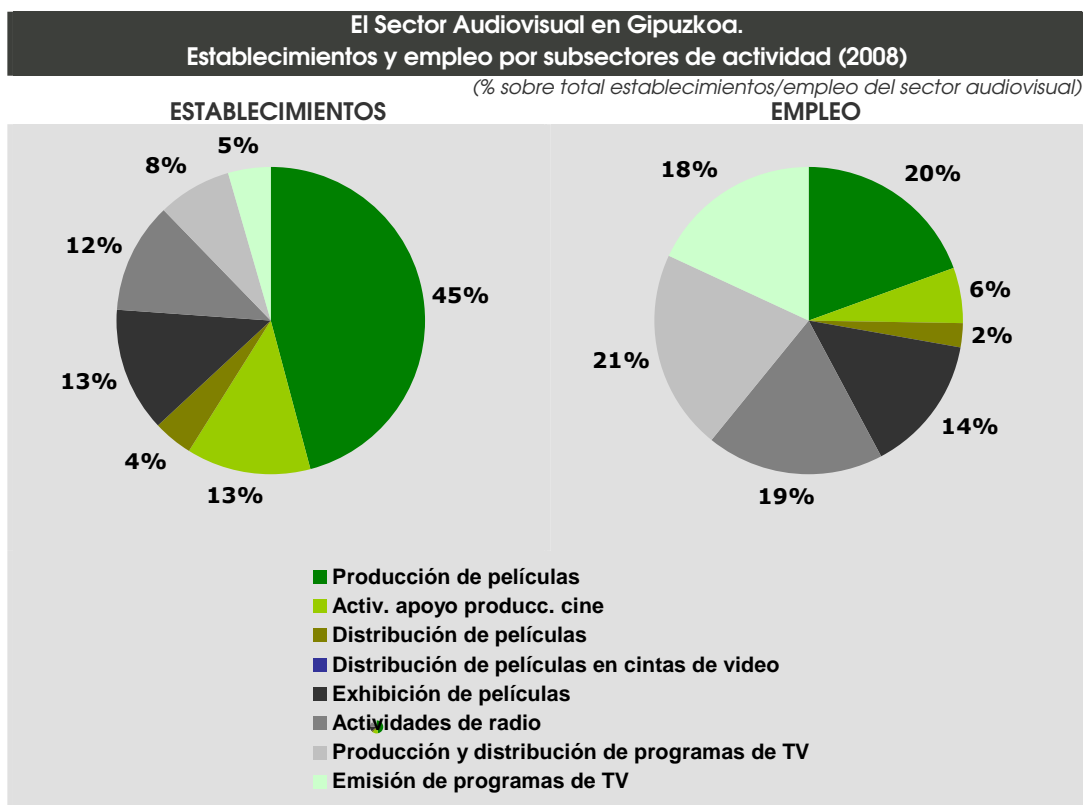
Las actividades de radio y televisión, por su parte, tienen un peso relativo inferior; mientras que las actividades de radio aglutinan el 12% de los establecimientos del sector audiovisual guipuzcoano, la producción y distribución de programas televisivos y la emisión de los mismos representan el 8% y el 5%, respectivamente. Finalmente, tan sólo el 4% de los establecimientos tiene como principal actividad la distribución de películas.



Fuente: Eustat.

No obstante, y al igual que ocurre con el sector TIC, la distribución de la relevancia económica difiere cuando se atiende al empleo generado. En este sentido, las actividades relacionadas con el apoyo a la producción y distribución de programas de televisión (21%), la producción de películas (20%) y las actividades de radio (19%) son las que mayor empleo generan dentro del sector audiovisual de Gipuzkoa. Les siguen la emisión de programas de televisión (18%), la exhibición de

películas (14%), las actividades de apoyo a la producción cinematográfica (6%) y la distribución de películas (2%).



Fuente: Eustat, Directorio de Actividades Económicas.

5. CONOCIMIENTO

5. CONOCIMIENTO

5.1. INDICADORES CLAVE DE LA ESTRATEGIA I-GIPUZKOA2010: CONOCIMIENTO

La **Estrategia i-gipuzkoa2010** tiene como objetivo, en el ámbito del *Conocimiento*, impulsar e integrar el uso de las nuevas tecnologías en los procesos de conocimiento y aprendizaje de la sociedad guipuzcoana, promoviendo, e incluso creando para ello, contenidos adecuados y adaptados a los distintos colectivos.

Son varias las líneas de actuación planteadas desde la **Estrategia i-gipuzkoa2010** para lograr ese objetivo: el impulso del uso avanzado de las TIC por parte del profesorado y la comunidad docente, la creación de espacios de colaboración o comunidades de aprendizaje, la adopción y utilización de herramientas TIC avanzadas por parte de la comunidad universitaria, el impulso a la formación on-line de la población y en las empresas, así como la generación de contenidos culturales para la inclusión, el aprendizaje permanente y la diversidad cultural y lingüística en Gipuzkoa.

Se presentan, a continuación, los principales resultados obtenidos en el último año en los dos indicadores clave de seguimiento que la **Estrategia i-gipuzkoa2010** propone para este ámbito:

- *El uso de las nuevas tecnologías en los procesos de conocimiento y aprendizaje es una realidad cada vez más habitual en Gipuzkoa. En concreto, el 40% de la población internauta guipuzcoana afirma haber accedido en el último año a la Red con una finalidad formativa (indicador 10)*
- *Por su parte, la proporción de empresas que accede de forma habitual a materiales formativos a través de la Red (indicador 11) ha aumentado considerablemente en el último año, alcanzando el 51,5% del tejido empresarial guipuzcoano.*

Indicadores Clave de la Estrategia i-gipuzkoa2010: CONOCIMIENTO

	2000	2005	2006	2007	2008	2009	2010 (objetivo)
CONOCIMIENTO							
i10. Personas con finalidad de formación y aprendizaje (% de población usuaria de 15 y más años)	32,4	44,8	40,4	65
i11. Empresas que utilizan materiales de e-formación (% de empresas usuarias de Internet)	20,9	21,6	25,7	28,3	44,7	51,5	50

Fuente: Eustat, Diputación Foral de Gipuzkoa y elaboración propia

5.2. USO DE INTERNET PARA LA FORMACIÓN Y EL APRENDIZAJE

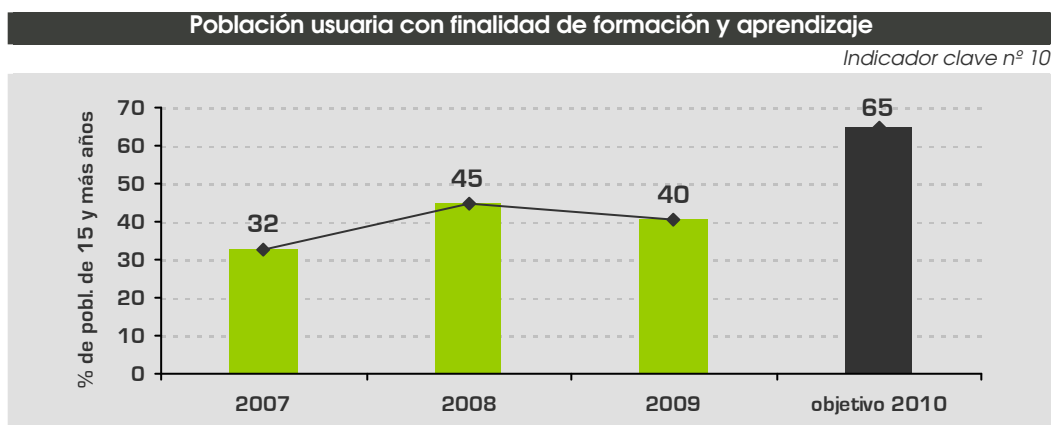
Las nuevas tecnologías están transformando muchos de los ámbitos tradicionales de nuestras vidas. Y uno de los que más están sufriendo ese cambio es la gestión del conocimiento y más en concreto, a la formación.

En la nueva Sociedad del Conocimiento las condiciones de generación de conocimiento y procesamiento de la información han sido sustancialmente alteradas debido a la revolución tecnológica centrada sobre todo en nuevos sistemas de generación del conocimiento, el procesamiento de información, y la aplicación a éstos de las nuevas tecnologías de la información.

Las nuevas tecnologías, e Internet como principal actor, están facilitando el acceso a toda una serie de conocimientos y contenidos que de otra manera no hubiese sido imposible. Y todo ello de una manera rápida y sencilla. Es por ello que cada vez son más las personas, organizaciones y empresas que acceden a Internet buscando ampliar sus conocimientos.

Cuatro de cada diez internautas guipuzcoanos utiliza la Red con finalidad formativa

En el caso de Gipuzkoa, y según los últimos datos disponibles⁴, el 40% de la población internauta afirma haber accedido en el último año a la Red con una finalidad formativa (indicador clave de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**).



Fuente: Diputación Foral de Gipuzkoa. Estilo de Vida Digital de la población guipuzcoana. Personas usuarias de 15 y más años que utilizan Internet.

⁴ Estilo de Vida Digital de la población guipuzcoana, 2009. Diputación Foral de Gipuzkoa

La población más joven es la que accede a la Red en mayor medida con fines formativos: acceso a documentación complementaria para el desarrollo de sus estudios, realización de cursos on-line, búsqueda de material complementario para la elaboración de trabajos, etc.

Se trata, éste, el de los jóvenes, de un colectivo muy familiarizado con las nuevas tecnologías, y que para el desarrollo de su actividad formativa, están cada vez más habituados a acceder a Internet en busca de contenidos formativos. Ello, unido a una mayor habilidad en el manejo de las nuevas tecnologías, hace impensable, hoy por hoy, contemplar el proceso formativo sin el apoyo de estas tecnologías.

Utilización de Internet con finalidad formativa (2009)	
(%)	
EDAD	
▪ 15-24 años	64
▪ 25-34 años	40
▪ 35-44 años	34
▪ 45-54 años	35
▪ 55-64 años	28
▪ 65 y más años	18
RELACION CON LA ACTIVIDAD	
▪ Empleo asalariado	33
▪ Empleo autónomo	37
▪ Desempleo	62
▪ Estudiante	70
▪ Jubilación	17
▪ Tareas del hogar	24
TOTAL	40

Fuente: Diputación Foral de Gipuzkoa. Estilo de Vida Digital de la población guipuzcoana. Personas usuarias de 15 y más años que utilizan Internet con un objeto formativo o de aprendizaje (%).

La mayoría de los internautas que utiliza la Red para formarse lo hace para aumentar sus conocimientos en aspectos relacionados con el ocio y sus *hobbies*

El tipo de formación y aprendizaje al que accede la población internauta guipuzcoana es muy variado. En el último año, la mayoría de los internautas que han accedido a Internet con fines formativos lo ha hecho con objeto de acceder a formación informal (67%), fundamentalmente relacionada con el ocio.

Por su parte, el 39% de la población de Gipuzkoa que ha accedido a Internet con fines formativos afirma haberlo hecho para consultar material o información relacionada con la propia formación oficial o reglada, el 28% ha utilizado la Red para la realización de algún curso o actividad relacionada con la mejora de sus posibilidades de empleo, el 27% ha realizado algún curso o actividad post-escolar o formativa y el 12% se ha conectado a Internet para realizar cursos de idiomas.

Cada vez más empresas apuestan por Internet como herramienta de acceso a un mayor conocimiento o incluso la formación de sus trabajadores.

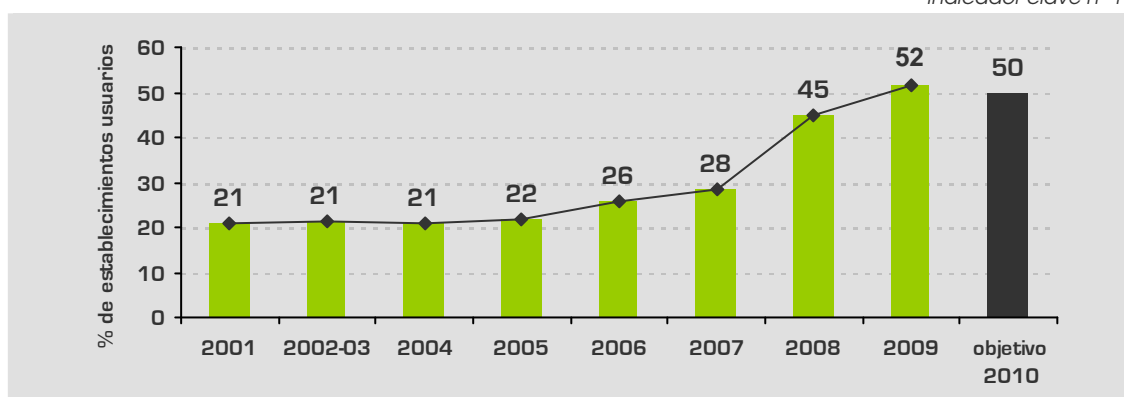
Notable aumento del acceso a la e-formación por parte de las empresas guipuzcoanas

Concretamente, una de cada dos empresas guipuzcoanas (52%) que dispone de acceso a Internet manifiesta haber utilizado en el último año materiales formativos disponibles a través de la Red (indicador clave de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**), lo que supone un avance más que destacable sobre la tasa de penetración mostrada por esta práctica el año anterior.

Al igual que ocurre en el acceso a las nuevas tecnologías en general, la utilización de Internet con fines formativos se encuentra directamente relacionado con el tamaño empresarial y, en menor medida, con el sector de actividad en el que opera la empresa. Así, mientras casi el 56% de las empresas de 10 y más empleos afirma acceder a la e-formación, la frecuencia de esta práctica se reduce levemente hasta el 51% cuando se trata de las empresas de menor tamaño.

Empresas usuarias de materiales de e-formación

Indicador clave nº 11



Establecimientos que acceden a materiales formativos de cursos en la red sobre total de establecimientos usuarios de Internet (%).

Fuente: Eustat

5.3. EQUIPAMIENTO Y USO DE LAS TIC EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

Tal y como se ha comentado anteriormente, la formación, y en especial la formación reglada, es uno de los principales ámbitos en los que la introducción de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación está generando mayores cambios.

La introducción de las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje está obligando a modificar algunas premisas que hasta hoy parecían inamovibles. La irrupción de las nuevas tecnologías ha supuesto la aparición de nuevas actividades y recursos formativos, tanto para su

utilización dentro del aula (búsqueda de información y documentación, trabajo en colaboración, acceso a materiales audiovisuales...) como fuera de ella (nuevos canales de comunicación alumnado-profesorado, profesorado-responsables del alumno, e intra-profesorado, una mayor disponibilidad y diversidad de materiales de apoyo...)

No obstante, el aprovechamiento de todas estas ventajas sólo puede realizarse realizando el despliegue necesario de infraestructura tecnológica en los centros educativos; y en segundo nivel, fomentando la mejora en el nivel de alfabetización digital, tanto del alumnado, como del profesorado.

En línea con estos objetivos, el pasado mes de junio 2009 el Gobierno Vasco acordó poner en marcha el programa *Eskola 2.0*⁵, que supone un salto radical en la introducción de las nuevas tecnologías de la Información y la Comunicación en el espacio educativo vasco.

Eskola 2.0 tiene como objetivo principal la mejora de la calidad de la enseñanza desde y a través de las TIC, contemplando para ello una serie de medidas y actuaciones tales como la conversión de las aulas tradicionales en aulas digitales, la mejora de la capacitación del profesorado en e-habilidades, o el cambio metodológico en las aulas, potenciando el trabajo dinámico, participativo, en red, apoyándose en trabajos colaborativos con otros centros, entre otras. A este respecto, las previsiones del Gobierno Vasco establecen, para finales de 2010, la completa digitalización de las aulas en las que se imparte el tercer ciclo de Educación Primaria. Además, se prevé que a lo largo del mismo año se avance en la formación del profesorado en software libre y nuevas metodologías, así como en la elaboración de nuevos contenidos multimedia.

No obstante, la labor desarrollada a lo largo de los últimos años, a través de iniciativas como el Modelo de Madurez TIC promovida por el Departamento de Educación, u otras proyectos similares impulsadas desde los propios centros educativos, han servido para que la situación actual del sistema educativo vasco en materia de incorporación de las nuevas tecnologías pueda considerarse muy avanzada.

Así queda demostrado en las distintas estadísticas, donde además los resultados muestran que, tanto el profesorado como el alumnado vasco, se encuentra altamente familiarizado con el uso habitual de las TIC.

⁵ El programa *Eskola 2.0* está promovido por el Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco.

Sigue mejorando la dotación de equipamiento TIC en los centros educativos guipuzcoanos

Tanto el profesorado, como el alumnado de las escuelas e institutos guipuzcoanos utilizan habitualmente las TIC para el desarrollo de sus actividades cotidianas y cuentan con unos niveles de alfabetización digital relativamente importantes. Los últimos resultados obtenidos sobre disponibilidad de equipamiento TIC en los centros educativos ubicados en Gipuzkoa muestran un avance progresivo, tanto en infraestructuras tecnológicas dirigidas al alumnado, como en el equipamiento TIC para uso y formación del profesorado.

La dotación de ordenadores ha mejorado de forma continuada en los últimos años. Así, en el curso académico 2008/2009, la ratio de penetración de ordenadores alcanza los 153 ordenadores por cada 1.000 alumnos, lo que supone una notable mejora sobre los resultados del curso precedente. En el caso del profesorado, la ratio se sitúa en 376 ordenadores por cada 1.000 profesores.

La totalidad de los centros educativos de Gipuzkoa dispone de acceso a Internet; y de éstos, el 64% utiliza conexiones ADSL. A este respecto, y en comparación con cursos precedentes cabe reseñar el leve retroceso obtenido en los dos últimos años. Esto se debe exclusivamente al proceso emprendido en 2006 por parte del Departamento de Educación del Gobierno Vasco para sustituir progresivamente las conexiones ADSL por conexiones Frame Relay/ETTH. En el último curso, el porcentaje de centros que disponen de este tipo de conexión asciende al 48%.

Cabe añadir que la presencia de los centros educativos guipuzcoanos en la Red aumenta año a año. Concretamente, en el último curso académico el 75% de los centros dispone de sitio web propio.

Finalmente, en lo que al uso efectivo de las TIC se refiere, la utilización del ordenador en el aula, aunque de manera moderada, sigue aumentando. Según los últimos datos disponibles, referentes al curso 2008-2009, el 67% del profesorado de los centros educativos guipuzcoanos ha utilizado el ordenador en el aula.

Centros educativos: disponibilidad de Tecnologías de la Información y de la Comunicación

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
▪ Ordenadores por alumnado (nº, por 1.000)	104	111	134	137	144	153
▪ Ordenadores por profesorado (nº, por 1.000)	250	270	326	365	368	376
▪ Profesorado que utiliza el ordenador en el aula (%)	47	50	60	61	63	67
▪ Centros con conexión de ADSL (%)	84	89	90	86	76	64
▪ Centros con conexión ETTH* (%)	24	30	48
▪ Centros con página web (%)	47	55	68	70	74	75

**Ethernet To The Home* (ETTH). A partir de 2006, en los centros públicos dependientes del Departamento de Educación del Gobierno Vasco se está procediendo a sustituir las conexiones ADSL por conexiones de este tipo.

Fuente: Gobierno Vasco. El año corresponde al de la finalización del curso académico. Los datos correspondientes a los años 2004 y 2005 hacen referencia a los centros de la C.A. de Euskadi. El resto de años corresponden, exclusivamente, a los centros ubicados en Gipuzkoa.

Más de 3.900 personas cursan estudios superiores relacionados con las TIC en Gipuzkoa

5.4. LA FORMACIÓN RELACIONADA CON LAS TIC

En el curso 2008/09 el colectivo de alumnado matriculado en estudios relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación en Gipuzkoa asciende a 3.909 personas. A pesar de que esta cifra redonda en el proceso de descenso del número de matriculaciones de los últimos años (al menos en términos absolutos), en términos relativos se mantiene la proporción dentro del conjunto de personas que cursan estudios universitarios o de formación profesional en Gipuzkoa.

Alumnado matriculado en estudios relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación

	2001	2004	2005	2006	2007	2008	2009
▪ Estudios universitarios de Primer ciclo	1.424	2.140	2.085	1.919	1.750	1.544	1.256
▪ Estudios universitarios de Segundo ciclo	1.841	1.664	1.587	1.492	1.311	1.155	941
▪ Formación profesional de Grado Medio	509	435	547	567	522	499	495
▪ Formación profesional de Grado Superior	1.894	1.881	1.622	1.474	1.305	1.229	1.217
Total	5.668	6.120	5.841	5.452	4.888	4.427	3.909

Fuente: Gobierno Vasco y Elaboración propia. El año corresponde al de la finalización del curso académico.

No obstante, además de contar con un importante colectivo de alumnado que cursan estudios superiores relacionados con las nuevas tecnologías, los propios centros formativos, en este caso las Universidades, pueden contribuir con su ejemplo, y ejercer de polo impulsor en la aplicación y uso de las tecnologías en el proceso formativo.

Un buen ejemplo de la utilización de las TIC en el proceso formativo del alumnado es el *Campus Virtual*⁶ de la UPV/EHU. A través de este servicio se gestionan y desarrollan telemáticamente todos los aspectos relativos al aprendizaje y la enseñanza en dicha universidad. En este sentido, cabe mencionar el importante crecimiento del alumnado adscrito a esta plataforma, de modo que en el curso 2008/09 el número de alumnos matriculados en el Campus Virtual de la UPV/EHU asciende a 39.160. Además de éste, la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea también ofrece otros servicios a través de las nuevas tecnologías, tales como su sitio web corporativo, una plataforma de televisión on-line, la posibilidad de recibir por medio de mensajes SMS las calificaciones de los exámenes, un servicio de blogs, entre otros.

⁶ <http://campusvirtual.ehu.es/>

Las universidades vascas avanzan en el despliegue de nuevas herramientas tecnológicas y servicios on-line

Asimismo, la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU), junto a la Universidad de Deusto se han sumado a la iniciativa *OpenCourseWare*⁷, cuyo objetivo es proporcionar un acceso libre, sencillo y coherente a los contenidos de las distintas asignaturas ofrecidas por instituciones educativas, para su aprovechamiento por parte del alumnado y profesorado de todo el mundo, a través de la plataforma de Internet.

Cabe destacar asimismo la utilización por parte de la Universidad de Deusto de la herramienta *MyOpenDeusto*⁸, plataforma dirigida a fomentar el trabajo en equipo y ayudar a los estudiantes a manejarse eficazmente en los espacios digitales. El servicio ofrece un conjunto de herramientas como correo electrónico, procesadores de texto, útiles de comunicación y espacios para ficheros privados y compartidos, configurando un *pupitre virtual*.

Mondragon Unibertsitatea (MU), también ha puesto a disposición de su alumnado una serie de recursos on-line con una *plataforma para el intercambio de información denominada MUDle*⁹; la Secretaría Virtual¹⁰, a través de la cual ofrece al alumno múltiples servicios telemáticos, tales como consultas de notas y horarios, y trámites administrativos y una plataforma de blogs MU 2.0¹¹.

⁷ <http://www.ocwconsortium.org/>

⁸ <http://www.opendeusto.es/>

⁹ <http://mudle.mondragon.edu/mgep/>

¹⁰ <http://idazkaritza.mondragon.edu/inicio.html>

¹¹ <http://blogs.mondragon.edu/>

6. ADMINISTRACIÓN

6. ADMINISTRACIÓN

6.1. INDICADORES CLAVE DE LA ESTRATEGIA I-GIPUZKOA2010: ADMINISTRACIÓN

En el ámbito de la Administración el objetivo de la **Estrategia i-gipuzkoa2010** se orienta a aumentar y mejorar la oferta de contenidos y servicios digitales de la Administración Foral y municipal del Territorio, con objeto de ponerlos al servicio de la mejora de la calidad de vida de la población, de la competitividad empresarial y de la generación de empleo en Gipuzkoa.

La **Estrategia i-gipuzkoa2010** plantea la necesidad de traccionar y sensibilizar al conjunto de agentes de la sociedad guipuzcoana en la incorporación y usos cada vez más avanzados de las nuevas tecnologías, impulsando asimismo las distintas plataformas de acceso a la Sociedad de la Información.

En este mismo eje de actuación, la **Estrategia i-gipuzkoa2010** también apuesta por la participación ciudadana en las instituciones públicas de Gipuzkoa aprovechando las ventajas que aportan dichas tecnologías.

A continuación se presentan los indicadores clave de seguimiento de la **Estrategia i-gipuzkoa2010** en el ámbito de la *e-Administración*, destacándose los siguientes aspectos:

- *La mejora de los servicios digitales que presta la administración foral y ocal guipuzcoana es más que notable. La totalidad de los ayuntamientos guipuzcoanos dispone de sitio web oficial, y los servicios que se prestan a través de estos portales son cada vez más numerosos y avanzados. El número de servicios digitales prestados desde la Diputación Foral de Gipuzkoa, a través del portal gipuzkoa.net sigue aumentando progresivamente y es cada vez más utilizado por la ciudadanía y empresas guipuzcoanas.*
- *El 36% de la población usuaria de Gipuzkoa afirma haber utilizado Internet para relacionarse con la Administración (Indicador 12), incluyendo, como tal, la búsqueda de información y la realización de consultas.*
- *La Administración digital alcanza mayores niveles de penetración cuando se trata de las empresas. De hecho, seis de cada diez empresas (62%) con acceso a Internet afirma haber realizado en el último año trámites administrativos a través de la Red (indicador 13).*

Indicadores Clave de la Estrategia i-gipuzkoa2010: ADMINISTRACIÓN

	2000	2005	2006	2007	2008	2009	2010 (objetivo)
ADMINISTRACIÓN							
i12. Personas con relación on-line con la Admón. (% de población usuaria de 15 y más años)	..	31,1	32,0	38,4	38,3	36,4	60
i13. Empresas con relación on-line con la Admón. (% de empresas usuarias de Internet)	33,2 ¹	41,3	42,5	45,3	52,0	61,5	60

1) Indicador correspondiente a 2001

Fuente: Eustat, Diputación Foral de Gipuzkoa y elaboración propia

6.2. LAS PERSONAS Y LA E-ADMINISTRACIÓN

En Gipuzkoa, al igual que en el resto de entornos tecnológicamente avanzados, con cada vez más los ciudadanos que apuestan por realizar sus trámites con la Administración a través de los medios on-line, cuando estos efectivamente existen. El ahorro en desplazamientos, tiempo y esperas, y por lo general, una mayor rapidez en la gestión, son los principales motivos por los que la ciudadanía prefiere el canal on-line, al medio presencial.

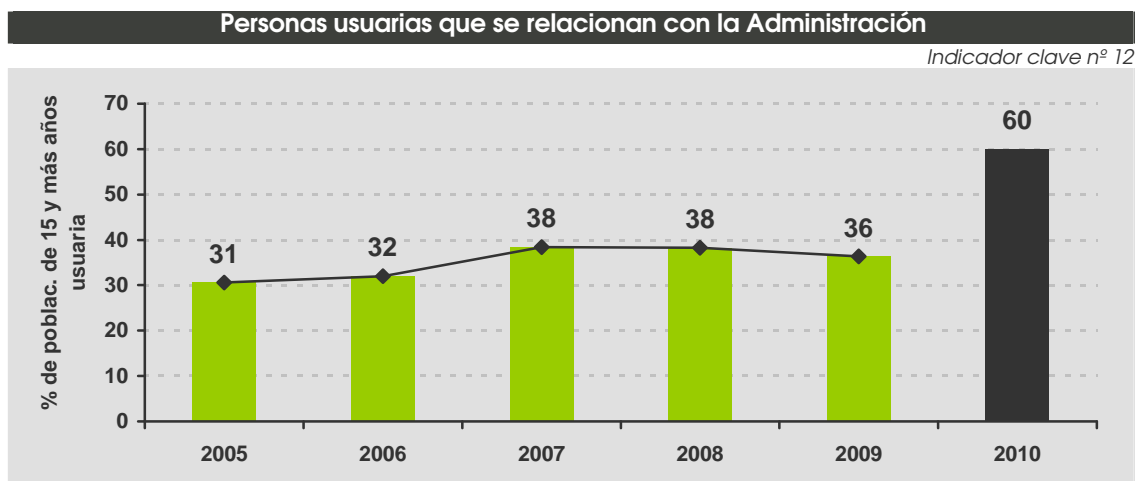
Aunque de una forma más lenta que la que fuera deseable, el número de servicios públicos disponibles a través de las nuevas tecnologías (concretamente en Internet, pero también a través de otros canales como los dispositivos móviles...), sigue aumentando de manera progresiva en el Territorio. Ello, unido a la también progresiva mejora de las capacidades tecnológicas por parte de la población guipuzcoana, está facilitando un mayor uso de estos nuevos servicios por parte de la ciudadanía. De hecho, los servicios prestados desde la Administración a través de Internet, presentan, en comparación con otros usos, una tasa de utilización por parte de la ciudadanía relativamente elevada.

No obstante, se constata imprescindible para continuar con el avance en el desarrollo de nuevos elementos en la relación telemática entre Administración y ciudadanos y/o empresas el despliegue de otras herramientas tales como los certificados digitales de identidad.

A través de la firma electrónica queda garantizada con seguridad la identidad del firmante y la integridad del texto o mensaje enviados. Esto hace posible la realización de nuevas y más avanzadas gestiones administrativas sin necesidad de desplazarse, y obteniendo una respuesta inmediata y segura. Ejemplo de ello es el avance obtenido en los últimos años en Gipuzkoa en materia de servicios de e-Administración ligados al ámbito tributario. A través de *Ogasunataria*, portal de servicios telemáticos y trámites por Internet del Departamento de Hacienda y Finanzas, el ciudadano y empresas contribuyentes de Gipuzkoa, pueden acceder, utilizando el certificado digital, a una amplia oferta de servicios telemáticos.

El 36% de la población internauta guipuzcoana se relaciona on-line con la Administración

Concretamente, en 2009 el 36% de la población usuaria de Gipuzkoa afirma haber utilizado Internet para relacionarse con la Administración, incluyendo, como tal, la búsqueda de información y la realización de consultas (indicador clave de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**).



Fuente: Eustat. Población de 15 y más años usuaria de Internet (%).

No obstante, en el caso de una utilización más avanzada, esto es, actividades de tipo transaccional, tales como la remisión de formularios cumplimentados vía Internet, la incidencia entre la población internauta es claramente menor.

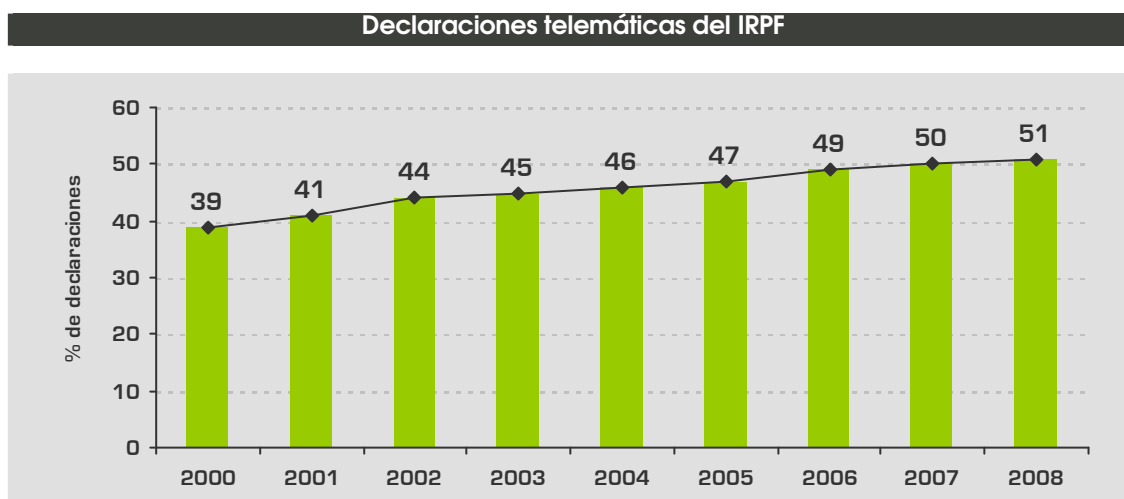
Entre las posibles argumentaciones del escaso impulso en el porcentaje de usuarios que utilizan la Red para enviar formularios cumplimentados a la Administración pueden destacarse la falta de una mayor oferta de este tipo de servicios por parte de la Administración, además del propio desconocimiento del internauta sobre si la información que está remitiendo a la Administración es, efectivamente, un formulario o no.

En lo que se refiere al primero de los argumentos mencionados, un previsible mayor despliegue de certificados digitales de identidad puede contribuir a ampliar la oferta de servicios telemáticos avanzados existentes hasta el momento, y en especial aquellos relacionados con la remisión segura y validez oficial de formularios administrativos cumplimentados vía on-line.

Es por ello que, y a la espera de un mayor despliegue de este tipo de servicios avanzados, parece conveniente se proceda a la revisión de la pertinencia de este indicador como indicador clave de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**, pudiendo ser, en todo caso, sustituido por otros indicadores que reflejen mejor el avance de herramientas que favorezcan del posterior desarrollo de servicios telemáticos avanzados.

No obstante, otro de los indicadores que muestra, en cierta medida, el grado de utilización de Internet por parte de la población guipuzcoana en su interlocución con la Administración y con la Diputación Foral de Gipuzkoa, en concreto, es la realización por vía telemática de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF).

Según los últimos datos publicados, más de la mitad (51%) de las declaraciones de IRPF se han realizado utilizando los canales telemáticos. El 49% de las propuestas de autoliquidación del IRPF enviadas por la Hacienda Foral y aceptadas por la ciudadanía, lo han sido a través de Internet.



Fuente: Diputación Foral de Gipuzkoa. Declaraciones telemáticas del IRPF efectuadas a través de asesorías o por particulares. No se incluyen las propuestas de declaración. El año de referencia corresponde a la campaña del IRPF del año precedente.

6.3. LAS EMPRESAS Y LA E-ADMINISTRACIÓN

La Administración digital alcanza mayores niveles de penetración cuando se trata del colectivo empresarial.

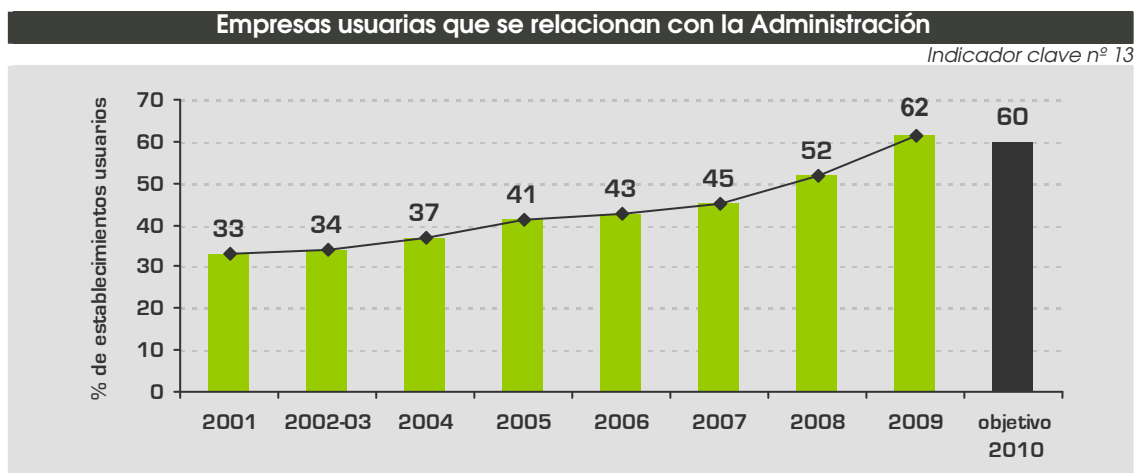
De hecho, más del 60% de las empresas guipuzcoanas con acceso a Internet afirma haber realizado en el último año trámites administrativos a través de la Red (indicador clave de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**), ya sea búsqueda de información administrativa, descarga de formularios o envío de documentación.

**Tres de cada cinco
empresas utiliza la Red
para la realización de
trámites administrativos**

No obstante, al igual que ocurre con los servicios destinados a la ciudadanía, a medida que aumenta la complejidad de los trámites la utilización de los mismos disminuye a medida que se incrementa el grado de utilización de los mismos también disminuye.

Si se atiende al tamaño empresarial, son las empresas de mayor tamaño las que realizan un uso más intensivo de este tipo de servicios. Así, mientras el 80% de los establecimientos de 10 y más empleos manifiesta

utilizar los servicios on-line de la Administración, en el caso de las empresas más pequeñas (hasta 9 empleos) este porcentaje disminuye hasta el 49%.



Fuente: Eustat. Establecimientos usuarios de Internet que realizan trámites con la Administración Pública.

Por tamaño, al igual que ocurre en el acceso a las nuevas tecnologías en general, son las empresas de mayor tamaño las que realizan un uso más intensivo de los servicios de e-Administración.

Así, mientras el 85% de los establecimientos guipuzcoanos de 10 y más empleos manifiesta utilizar los servicios on-line de la Administración, en el caso de las empresas más pequeñas (hasta 9 empleos) este porcentaje disminuye hasta el 59%.

Empresas y la e-Administración (2009) (%)

TAMAÑO	
■ Hasta 9 empleos	59
■ De 10 y más empleos	85
SECTOR	
■ Industria	62
■ Construcción	60
■ Servicios	62
TOTAL	62

Fuente: Eustat. Establecimientos usuarios de Internet que realizan trámites con la Administración Pública.

6.4. LA WEB 2.0 EN LA ADMINISTRACIÓN GUIPUZCOANA

El uso de herramientas web 2.0, como son los blogs, redes sociales, wikis y otras herramientas similares, posibilita múltiples nuevas posibilidades de comunicación y participación entre la ciudadanía, entre las empresas, pero también con la administración, favoreciendo un modelo de sociedad más participativo.

El desconocimiento, principal freno al avance de la filosofía web 2.0 en la Administración guipuzcoana

En el caso de la Administración guipuzcoana, a pesar de que cada vez es mayor, en la actualidad el uso de herramientas web 2.0 no es excesivamente alto; sin embargo, la satisfacción en aquellos casos en los que se utilizan es muy elevada.

Según los datos disponibles¹², la principal barrera que frena una adopción más intensiva por parte de la Administración guipuzcoana de herramientas tipo web 2.0 es, fundamentalmente, el desconocimiento. En el caso de las Administraciones que sí han identificado como aprovechar este tipo de herramientas, se observa cierto miedo a no encontrar implicación por parte de la ciudadanía a la hora de participar y percibir la utilidad de dichas soluciones.

En el caso de las administraciones guipuzcoanas que efectivamente utilizan este tipo de herramientas las más habituales son los geocalizadores web, como callejeros, mapas... (48%), herramientas de relación Administración-Ciudadanía, tales como foros, listas de correo (44%), agendas (44%), servicios de telefonía IP (44%), sistemas de sindicación de contenidos-RSS (42%), sistemas de personalización de páginas de inicio (42%) y los blogs (30%).

Con un menor nivel de uso se encuentran las herramientas específicas para Intranets (23%), sistemas de mensajería instantánea (23%), aplicaciones de intercambio de imágenes, videos y documentos (21%) y, con un grado de adopción casi marginal, los sistemas de intercambio de links (4%), participación en redes sociales profesionales (2%) y creación de aplicaciones híbridas utilizando herramientas web 2.0, esto es, *mashups* (2%).

¹² *Utilización de las herramientas Web 2.0 en la Administración Foral y Local de Gipuzkoa*. Departamento de Innovación y Sociedad del Conocimiento de la Diputación Foral de Gipuzkoa, 2009.

6.5. LA E-ADMINISTRACIÓN EN GIPUZKOA

6.5.1. Administración local on-line

Favorable valoración de los servicios on-line de los ayuntamientos guipuzcoanos

Durante los últimos años la mejora de los servicios digitales que presta la administración local guipuzcoana ha sido más que notable. En la actualidad la totalidad de los ayuntamientos guipuzcoanos dispone de sitio web oficial, y los servicios que se prestan a través de estos portales son cada vez más numerosos y avanzados.

No obstante, y aunque el conocimiento del portal web de su respectivo Ayuntamiento es todavía limitado por parte de la población digital guipuzcoana (seis de cada diez personas usuarias afirman conocerlas), la valoración de los contenidos y servicios ofertados en las mismas es favorable. En este sentido, cuatro de cada cinco personas usuarias de este tipo de sitios web califican la oferta de servicios muy útil o útil.

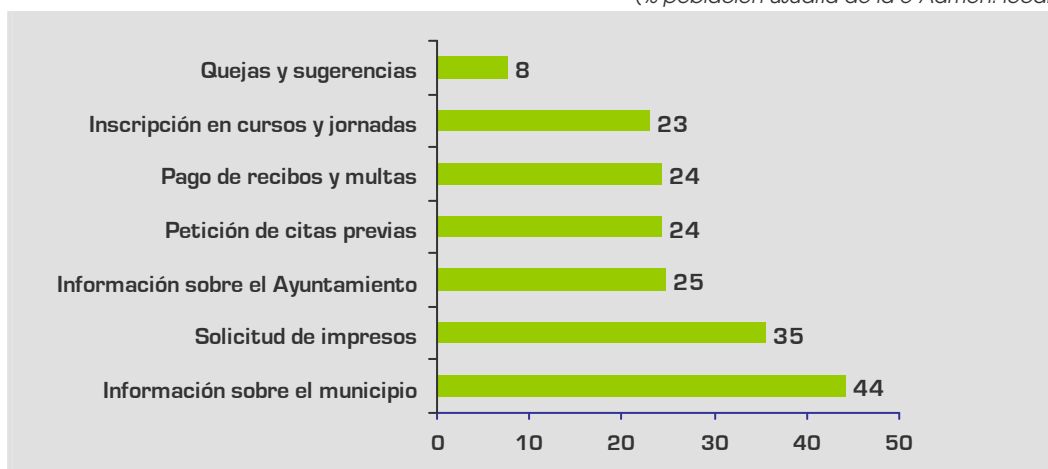
Los servicios ofrecidos a través de los sitios web de los ayuntamientos difieren según el municipio que se trate y el nivel de desarrollo de la propia plataforma web empleada por el propio consistorio. Así, existen en la actualidad municipios en los que se ofrece exclusivamente información general sobre el propio municipio, pero también proyectos mucho más ambiciosos en los que la cartera de productos y servicios on-line es verdaderamente amplia.

Con todo, los servicios on-line más utilizados por los internautas guipuzcoanos a la hora de acceder a los sitios web de sus respectivos municipios son los siguientes: información general sobre el municipio (44%) y solicitud on-line de impresos y formularios (35%).

Les siguen el acceso a servicios tales como la información relativa al propio Ayuntamiento y corporación municipal (25%), los sistemas de petición de citas previas (24%), el pago de recibos y multas (24%) y la inscripción en cursos y jornadas (23%). En menor proporción son citados los sistemas que permiten la presentación de quejas y sugerencias (8%).

Administración municipal on-line: Servicios más demandados (2009)

(% población usuaria de la e-Admón. local)



Fuente: Estilo de Vida Digital de la población guipuzcoana. Diputación Foral de Gipuzkoa.

A este respecto, cabe reseñar el papel de la Diputación Foral de Gipuzkoa como agente impulsor del desarrollo de nuevos servicios por parte de la administración local de Gipuzkoa. En concreto, a través del programa *i-gipuzkoa2010:udalak* promovido por el Departamento de Innovación y Sociedad del Conocimiento se ha contribuido a impulsar el desarrollo de la Administración Digital en Ayuntamientos y otras entidades locales guipuzcoanas, así como mancomunidades del Territorio.

De los 110 proyectos presentados en la convocatoria 2009, finalmente han sido apoyados un total de 66, habiéndose destinado a ello cerca de 412.000 euros, que han supuesto, a su vez, una inversión total superior a los 826 millones de euros para el desarrollo de la eAdministración local en el Territorio.

Entre los proyectos apoyados, la mayoría (71%) corresponde a iniciativas de dotación de equipamiento, aplicaciones, conectividad y seguridad. Entre los cuales las relativas a la implantación y/o extensión de redes de acceso inalámbrico WiFi han sido las más habituales. Les siguen las actuaciones referidas a la mejora de la dotación de equipamientos de salas multimedia y los proyectos de adaptación de aplicaciones.


Asimismo, y paralelamente a las iniciativas individuales que cada uno de los municipios guipuzcoanos ha podido desarrollar en el último año, no debe olvidarse la *Plataforma de Servicios Telemáticos de Gipuzkoa*.

Esta plataforma es una herramienta para la Administración municipal mediante la cual se ofrece a la ciudadanía y empresas la posibilidad de

acceder a los distintos servicios que cada uno de los Ayuntamientos de Gipuzkoa presta, tales como la consulta de los datos del Padrón Municipal, el pago de las tasas e impuestos municipales, la consulta de recibos y multas municipales, ó la consulta y seguimiento de expedientes municipales.

A finales de 2009, un total de 73 municipios de Gipuzkoa utilizan, en mayor o menor número, alguno de los servicios que ofrece la *Plataforma de Servicios Telemáticos*. De éstos, ya son 17 los municipios que han optado por un uso más avanzado de la plataforma, y están beneficiándose de las ventajas de la gestión telemática integral de expedientes.

Plataforma de Servicios Telemáticos Municipales de Gipuzkoa



Trámite	Fecha Inicio	Fecha Fin	Unidad Administrativa
RECIBIDA SOLICITUDES	15-05-2007		DEPORTES
RESERVA.dos			DEPORTES

Fuente: <https://w390w.gipuzkoa.net/WAS/AYTO/USCServicioCiudadanoWEB/home.do>

Además, a lo largo de 2009, y con objeto de dar un mejor servicio a los ayuntamientos, IZFE, la sociedad foral de servicios informáticos, ha avanzado en el desarrollo de nuevos servicios y herramientas. Es el caso del nuevo gestor de contenidos para el mantenimiento y la actualización de los portales web de los ayuntamientos guipuzcoanos, o la incorporación a la plataforma de Servicios Telemáticos de un servicio de generación de documentos (volantes de empadronamiento, recibos de multas...)

IZFE es, a su vez, proveedor de comunicaciones en banda ancha para los usuarios de la Administración Local del Territorio. Gracias al trabajo desarrollado en los últimos años, en 2009 la totalidad de las casas consistoriales de Gipuzkoa disponen de este servicio. Esta red, a su vez, da acceso, a través de una Intranet segura, a todas las aplicaciones ofrecidas por la Administración Foral, así como a otros servicios de otras Administraciones, o entidades públicas.

6.5.2. Diputación Foral de Gipuzkoa

El número de servicios digitales prestados desde la Diputación Foral de Gipuzkoa sigue aumentando progresivamente.

Sigue aumentando el número de servicios digitales prestados por la Diputación Foral de Gipuzkoa a través del portal *gipuzkoa.net*

A través del portal web *gipuzkoa.net*, es posible acceder a la información relacionada con la Institución territorial: información general de los Departamentos Forales, ofertas de empleo público, normativa, ayudas, becas y subvenciones, servicios y trámites dirigidos a la ciudadanía, asociaciones, empresas, así como otras administraciones. *gipuzkoa.net* también incluye información estadística, cartografía y mapas, así como acceso a otros servicios de interés general, tales como farmacias, servicios de alojamiento, recursos culturales y turísticos.

No obstante, además de este contenido, a lo largo del último año se han incorporado *gipuzkoa.net* nuevas webs, tales como la nueva web de Koldo Mitxelena Kulturunea, LandaGipuzkoa32, Galileo Masters en Gipuzkoa, Soinumapa.net, ef4ktur, Internet Segura, el website del Diputado General Markel Olano, GureGipuzkoa y la web de la iniciativa Gipuzkoa Aurrera.

Fruto de esta continua renovación e incorporación de nuevos contenidos, el número de accesos recibidos por parte del conjunto de webs albergadas en el portal foral *gipuzkoa.net* ha continuado aumentando, alcanzado el conjunto de webs contenidas en *gipuzkoa.net* una cifra superior a los 14,6 millones de accesos mensuales en 2009.

Asimismo, durante el último año *gipuzkoa.net* ha incorporado más de 370 nuevos enlaces a noticias, documentos, otras webs, etc. con lo que se han superado los 4.700 enlaces disponibles a través del portal foral. Y se han recibido cerca de 400 solicitudes on-line de información sobre actuaciones concretas de la Diputación Foral de Gipuzkoa, información de Gipuzkoa, etc.

Como resultado de todo ello, el portal web *gipuzkoa.net* se encuentra, a finales de 2009, en segunda posición en el ranking de webs institucionales más visitadas por los internautas guipuzcoanos, manteniendo el quinto puesto del ranking general de webs más visitadas en 2009 por parte de los usuarios de Gipuzkoa.

A efectos ilustrativos, se muestra a continuación la relación de los principales servicios y trámites on-line ofertados desde el portal institucional de la Diputación Foral de Gipuzkoa, *gipuzkoa.net*.

Servicios telemáticos ofertados a través del portal *gipuzkoa.net*



- Ogasunataria
- Obtención de la Clave Operativa
- Asistencia informática on-line
- Cálculo volumen hidrocarburos
- Catastro on-line
- Certificados contratistas y subcontratistas
- Certificados tributarios
- Cita Previa - Renta mecanizada
- Cita previa recogida firma electrónica
- Consulta de situación de devoluciones tributarias
- Consultas tributarias
- Información fiscal on-line
- Mi Pago On-Line
- Renta: Propuesta de liquidación on-line
- Renta y Patrimonio: Presentación fuera de plazo
- Programas de ayuda para realizar declaraciones particulares y profesionales
- Registro de representantes profesionales y no profesionales
- Valoración de inmuebles
- Validación del número de IVA en VIES
- Valoración de medios de transporte
- Albergues de Gipuzkoa: central de reservas
- Arteleku TV
- Buscador geográfico
- Koldo Mitxelena: consulta al catálogo
- En directo KMK Consultas, quejas y sugerencias
- Gestión de datos de proveedores
- Consulta de facturas
- Inscripciones de deporte escolar
- Juventud: actividades de verano
- Catálogo de Servicios on-line
- Ayudas, Becas y Subvenciones: Portal on-line
- Nekagip: servicios telemáticos sector primario
- Servicios de Publicaciones: consulta y pedidos
- Fondo documental on-line
- Oficina de prensa: Agenda, Notas y Comunicados
- Sindicación de contenidos (RSS)
- Gipuzkoa Parte Hartzen (Participación ciudadana)
- Catálogo fotográfico GureGipuzkoa

Suscripciones on-line

- BOG personalizado
- Novedades Fiscalidad y Finanzas
- Bolefín Gipuzkoa Emprendedora
- Bolefín de noticias de Arteleku
- Bolefín de noticias de KM-Kultura
- Bolefín de noticias económicas
- Bolefín EUSKARAGipuzkoan
- Bolefín Ze Berri?
- Boletines de información juvenil
- Kirolberriak
- Revista Zehar

Fuente: Diputación Foral de Gipuzkoa.

En el último año desde la institución foral también se ha avanzado en el desarrollo de otra serie iniciativas en aras de seguir avanzando en la Sociedad de la Información y el Conocimiento. En este sentido, desde el Departamento de Innovación y Sociedad del Conocimiento, como responsable directo del impulso del uso de las TIC para el desarrollo de la innovación y la competitividad del Territorio, son varias las actuaciones que se han impulsado en el marco de la **Estrategia i-gipuzkoa2010** para el avance del Territorio y la Institución foral en la Sociedad de la Información.

Entre éstas destacan las inversiones realizadas en el último año por el Departamento en la adquisición y renovación de equipamientos

tecnológicos de IZFE, así como el desarrollo de un proyecto de D+i para el análisis técnico y de viabilidad de la prestación de servicios públicos a través de la TDT. Servicio que se ha puesto a disposición de los Departamentos forales y los ayuntamientos del Territorio.

Además, la Diputación Foral de Gipuzkoa ha organizado y participado a lo largo de 2009 en distintas jornadas de sensibilización y divulgación de los beneficios de la utilización de las nuevas tecnologías y la Sociedad de la Información, en general.

Entre éstas destacan la colaboración con la fundación *Asmoz* para la organización del curso on-line *Entornos de trabajo 2.0*, así como la celebración de diversas jornadas de sensibilización: *El modelo 2.0 aplicado a la empresa (junio)*, Contenidos audiovisuales multiplataforma (octubre), *Tecnologías WiFi en la Administración local (noviembre)*, entre otras.

El Departamento de Innovación y Sociedad del Conocimiento también colaborado en otros eventos relacionados con las Nuevas Tecnologías e Internet, tales como el Congreso *ICWE 2009 - International Conference on Web Engineering*, celebrado en Donostia en el mes de junio, y la conferencia ofrecida por Rahaf Harfoush, coordinadora la campaña de comunicación online de Barack Obama, bajo el título *Yes we did!* (junio). También ha participado en la jornada *eRST'09 - Transformando la Sociedad con tecnología para todos* (diciembre 2009).

También ha participado en la organización de eventos tales como la fiesta *Gipuzkoa Encounter o la Semana de las TIC* en Tolosa (mayo y octubre) y la iniciativa *Internet Eskola* en Zarautz (noviembre). Galardones como los Premios Buber, Premios Diarivasco.com, o el Concurso EikenBank... que reconocen la labor desarrollada por la ciudadanía, empresas y entidades en materia de nuevas tecnologías e Internet, también han contado con la colaboración de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

7. INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN GIPUZKOA

7. INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

7.1. INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES

El despliegue de la red de cable y de otras tecnologías que permitan el acceso de toda la población guipuzcoana a los servicios asociados a dichas tecnologías constituye una prioridad estratégica en el marco de la **Estrategia i-gipuzkoa2010**.

Mejora notablemente el despliegue de líneas de banda ancha en Gipuzkoa

En este sentido, la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones publica anualmente un estudio¹³ que recoge información a nivel provincial sobre la penetración de las infraestructuras de telecomunicaciones.

Tal y como recoge dicho informe, el despliegue de la banda ancha en Gipuzkoa ha mejorado notablemente en los últimos años, superando las 149.000 líneas en 2008, esto es, 21,3 líneas por cada 100 habitantes.

Atendiendo a las tecnologías existentes para acceder a los servicios de banda ancha (xDSL y cable, mayoritariamente), los datos aportados por la CMT sitúan la media guipuzcoana en 12,6 líneas xDSL por cada 100 habitantes y 8,7 líneas de cable-módem.

En cuanto a las líneas telefónicas, Gipuzkoa cuenta, a finales de 2008, con 352.655 líneas de telefonía fija en servicio, con una tasa de penetración de 50,3 líneas por cada 100 habitantes.

Por su parte, las líneas móviles de postpago (modalidad de contrato) en funcionamiento en Gipuzkoa alcanzan las 422.003 en 2008, cerca de un 13% más que el año precedente.

De este modo, la tasa de penetración de la telefonía móvil supera a la fija, situándose en 60,2 líneas por cada 100 habitantes.

¹³ Informe de penetración de servicios e infraestructuras de telecomunicaciones por provincias y CCAA. Comisión del Mercado de Telecomunicaciones. 2009

Infraestructuras de telecomunicaciones	
Telefonía fija	
Nº de líneas en servicio	352.655
Líneas por cada 100 hab.	50,3
<u>Cuotas</u>	
Telefónica	63,2
Operadores de cable	32,9
Resto	3,9
Telefonía móvil	
Nº de líneas móviles postpago	422.003
Líneas postpago por cada 100 hab.	60,2
<u>Cuotas</u>	
Movistar	47,6
Vodafone	33,3
Orange	6,5
Resto	12,7
Banda ancha	
Nº líneas de Banda Ancha	149.182
Líneas de Banda Ancha por cada 100 hab.	21,3
Nº de líneas xDSL	88.225
Líneas xDSL por cada 100 hab.	12,6
Nº de líneas cable-módem	60957
Líneas cable-módem por cada 100 hab.	8,7
<u>Cuotas</u>	
Telefónica	44,0
Operadores de cable	42,0
Resto	14,2

Fuente: CMT, 2009

Avanza el despliegue de redes HFC y de fibra óptica

En lo que a las infraestructuras de telecomunicaciones propiamente se refiere, y tal y como recoge el informe de la CMT, a lo largo del año 2008 se han instalado en Gipuzkoa un total 323.027 accesos. En el caso de los operadores de cable, un acceso instalado equivale a un acceso comercializable, entendiendo como tal los hogares y/o empresas en los cuales el servicio se puede aprovisionar en un plazo razonable y corto de tiempo.

Si se atiende al soporte físico empleado, la mayoría de los accesos instalados en Gipuzkoa (68%) siguen siendo instalaciones de par de cobre. No obstante, este tipo de redes han perdido peso en el último año, en favor de las conexiones o accesos mediante redes híbridas o HFC (combinan el uso de la fibra óptica y el cable coaxial), las cuales representan el 31% del total de accesos (26% en 2007).

Por su parte, el despliegue de redes de fibra óptica sigue avanzando lentamente, a pesar de que estas conexiones apenas representan el 0,5% de los accesos instalados en Gipuzkoa; mientras que el acceso por radio se mantiene en los mismos niveles que el año precedente, representando el 0,4% del total de accesos.

Para poder ofrecer este tipo de servicios es imprescindible la disposición de los llamados bucles de abonado ó bucles locales: esto es, tramos de línea telefónica que van desde la central hasta el lugar dónde se ubica el abonado.

En este sentido, se observa una mejora sustancial en el despliegue de bucles de abonado en Gipuzkoa, con más de 18.600 bucles instalados (un 41% más que en 2007) y con una tasa de penetración de 21,1 bucles por cada 100 líneas xDSL y 8,5 bucles por cada 100 accesos de par de cobre.

Infraestructuras de telecomunicaciones	
Accesos instalados	323.027
<u>Fibra óptica</u>	
Nº de accesos	1.615
% s/ total accesos	0,5
<u>HFC</u>	
Nº de accesos	100.776
% s/ total accesos	31,2
<u>Par de cobre</u>	
Nº de accesos	219.261
% s/ total accesos	67,9
<u>Radio</u>	
Nº de accesos	1.375
% s/ total accesos	0,4
Bucles desagregados	
Nº de bucles desagregados	18.647
Bucles desagregados por cada 100 líneas xDSL	21,1
Bucles desagregados por cada 100 pares de cobre	8,5
Estaciones Base de telefonía móvil	
Nº de estaciones 2G	600
Nº de estaciones 3G	352
Teléfonos públicos	
Nº de teléfonos públicos	714
Teléfonos públicos por cada 1.000 hab.	1,0

Fuente: CMT, 2009.

952 estaciones de base dan servicio de telefonía móvil en el Territorio

La cobertura del servicio de telefonía móvil está condicionada, además de por la limitación en la potencia de emisión de los propios teléfonos móviles, por la potencia emitida por las estaciones de base. No obstante, la legislación restrictiva en materia de emisiones, obliga a distribuir estas estaciones de manera regular, para proporcionar una adecuada cobertura de servicio. Tal y como recoge el informe de la CMT, a finales de 2008 existen en Gipuzkoa un total de 952 estaciones de base, distribuidas por todo el Territorio.

Destaca el aumento de las estaciones destinadas a prestar servicios de telefonía móvil 3G (16% más que el año precedente), el cual permite un mayor volumen de transmisión de datos que la tecnología 2G; concretamente, el 37% de las estaciones situadas en Gipuzkoa pertenecen a esta modalidad, en tanto que el restante 63% prestan servicios de telefonía móvil 2G.

Gipuzkoa cuenta, además, con un total de 714 teléfonos públicos en 2008, esto es, uno por cada 1.000 habitantes. La mayor parte de estos teléfonos están ubicados en la vía pública (81%), en tanto que el resto se encuentran situados en dominio privado (centros comerciales, colegios, edificios de oficinas...).

7.2. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

El acceso de calidad a Internet constituye, sin duda, el núcleo central y estratégico para el desarrollo de la Sociedad de la Información, ya que las redes de alta velocidad (como el ADSL, cable ó fibra óptica) posibilitan el desarrollo de servicios avanzados de telecomunicaciones.

Consciente de ello, la Diputación Foral de Gipuzkoa ha realizado recientemente un estudio¹⁴ con objeto de conocer la calidad de las redes de telecomunicaciones del Territorio así como de los servicios que se ofrecen a la sociedad guipuzcoana en este ámbito.

Tal y como se recoge en dicho informe, en la actualidad, prácticamente la totalidad de la población guipuzcoana (99,9%) dispone de cobertura del servicio de telefonía móvil en el exterior de sus viviendas, quedando cubierta el 92,7% de la superficie del Territorio por dicho servicio.

¹⁴ *Mapa de infraestructuras y Servicios de Telecomunicaciones de Gipuzkoa*. Diputación Foral de Gipuzkoa, 2009.

En cuanto al servicio de acceso a Internet vía cable, bien sea mediante tecnologías de tipo ADSL o HFC (Híbrida Fibra-Cobre), el 92,1% de la población guipuzcoana puede acceder a este servicio con una velocidad superior a 10 Mbps, en tanto que el 6,4% puede hacerlo con velocidades comprendidas entre 2 Mbps y 10 Mbps.

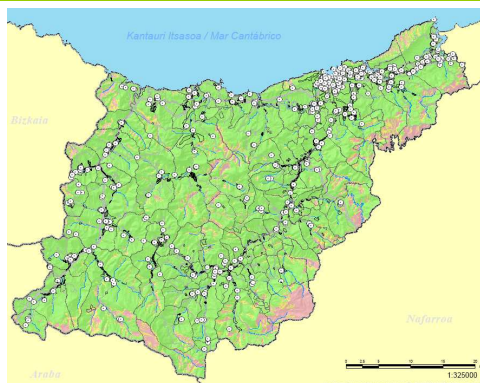
El 92% de la población guipuzcoana puede acceder a Internet con una velocidad superior a 10 Mbps

Por otro lado, el 0,8% de la población de Gipuzkoa puede disponer de servicios tipo ADSL pero con velocidades inferiores a 2 Mbps, mientras que el 0,8% restante sólo podría acceder a la Red mediante conexiones de marcación directa, basadas en la telefonía fija y que permiten conexiones con una velocidad máxima de 56 kbps.

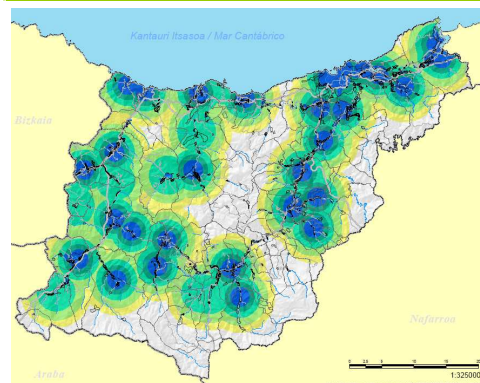
Además de estas conexiones, en los últimos años se ha observado un importante avance en el despliegue de tecnologías 3G, necesarias para ofrecer el servicio de acceso a Internet a través de la telefonía móvil. En este sentido, el 98,8% de la población guipuzcoana podría acceder a la Red a través del teléfono móvil.

Mapas de cobertura de servicios de telecomunicaciones

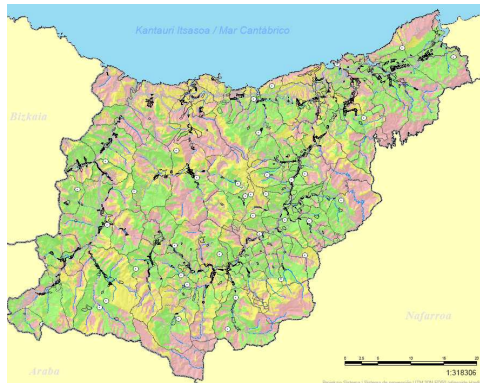
Servicio de telefonía móvil



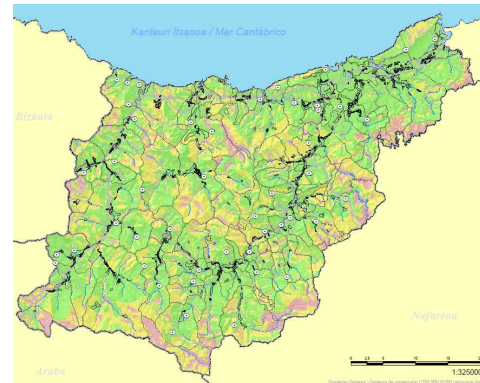
Servicios de acceso a Internet vía cable



Servicios de acceso a Internet vía WiMax



Servicio de difusión de TDT



Fuente: Diputación Foral de Gipuzkoa. Mapa de Infraestructuras y Servicios de telecomunicaciones de Gipuzkoa.

Por otro lado, la difícil orografía guipuzcoana ha supuesto un obstáculo para el avance de la Sociedad de la Información, creando una brecha en la disponibilidad de servicios avanzados de telecomunicaciones entre los núcleos esencialmente rurales y los núcleos urbanos. No obstante, el despliegue en los últimos años de las llamadas redes WiMax (*Worldwide Interoperability for Microwave Access*), ha permitido reducir esta brecha digital.

Este sistema de conexión a Internet, basado en microondas y ondas de radio, facilita conexiones a Internet de velocidades similares al ADSL o al cable-módem, pero sin cables, lo cual ha permitido llevar el ancho de banda a núcleos con bajos niveles de cobertura como las zonas rurales.

El 100% de la población guipuzcoana dispone de cobertura de TDT

Concretamente, en la actualidad, el 75% de la población guipuzcoana puede disfrutar de una conexión de banda ancha a través de tecnología WiMax, a pesar de que la cobertura superficial sea más limitada (67,1% de la superficie de Gipuzkoa).

Por otra parte, Gipuzkoa cuenta en la actualidad con una cobertura poblacional prácticamente del 100% en lo que al servicio de Televisión Digital Terrestre (TDT) se refiere.

7.3. SERVICIOS DE ACCESO INALÁMBRICO EN ESPACIOS PÚBLICOS

La oferta de servicios de acceso inalámbrico a Internet en Gipuzkoa es amplia; sin embargo, ésta se restringe mayormente a servicios ofrecidos en espacios públicos cerrados, como bibliotecas, casas de cultura, casa consistorial, edificios de oficinas, etc., siendo todavía escasas las experiencias de servicio en espacios abiertos tales como parques, plazas, ó playas.

Un estudio¹⁵ publicado recientemente por la Diputación Foral de Gipuzkoa pone de manifiesto que 32 municipios guipuzcoanos (de 88) ofrecen servicios de acceso inalámbrico a Internet en el interior de edificios municipales. La alternativa tecnológica más utilizada es la conexión a través de WiFi, basada en ondas de radio, siendo el acceso totalmente gratuito.

¹⁵ Estudio de necesidades y oportunidades para la implantación de zonas de acceso inalámbrico a Internet en espacios públicos de Gipuzkoa. Diputación Foral de Gipuzkoa, 2009.

Uno de cada tres municipios guipuzcoanos ofrece servicios de acceso inalámbrico gratuito en espacios públicos

En lo que al servicio de acceso inalámbrico en exteriores se refiere, cabe distinguir dos grupos de municipios.

El primer grupo estaría formado por aquellos municipios en los que el propio consistorio ofrece el servicio de acceso inalámbrico a Internet, debido a que en su momento no lo ofrecía ninguna operadora; es el caso de Berastegi y Zestoa (barrio de Aizarna).

El segundo grupo quedaría integrado por aquellos municipios en los que se ofrece acceso inalámbrico a Internet en espacios exteriores públicos, como un servicio adicional en la cartera de servicios al ciudadano, como es el caso de Donostia-San Sebastián e Irun.

Además de la oferta de los ayuntamientos, existen en Gipuzkoa otras alternativas de acceso a Internet inalámbrico en espacios públicos, como es la oferta de las operadoras comerciales de servicios de telecomunicaciones, la red de *hotspots* financiados por el programa *KZ-WiFi*, así como los puntos de acceso promovidos por la Diputación Foral de Gipuzkoa.

En el caso de la red de *hotspots* financiados por el programa *KZ-WiFi*, actualmente existen en Gipuzkoa 187 zonas *KZ-WiFi*, distribuidas por un amplio número de municipios, dando servicio en escuelas, ayuntamientos, establecimientos de alojamiento, aeropuerto, hospitales, universidades, casas de cultura, restaurantes, etc.

La Diputación Foral de Gipuzkoa, por su parte, ha instalado puntos de acceso inalámbricos en la Biblioteca Koldo Mitxelena de Donostia, previéndose extender en el futuro a los albergues de Hondarribia, Zarautz y Orio, propiedad del ente foral.

Asimismo, la Diputación Foral de Gipuzkoa dispone, dentro del programa de ayudas *i-gipuzkoa2010:udalak* destinada a Ayuntamientos y entidades locales de Gipuzkoa, de una línea específica dirigida a promover la instalación de redes WiFi, tanto para usos ciudadanos como internos de las propias entidades.

8. GIPUZKOA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EUROPEA

8. GIPUZKOA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EUROPEA

8.1. INDICADORES DE BENCHMARKING CON LA UNIÓN EUROPEA

El presente apartado recoge una evaluación comparativa del Territorio guipuzcoano con relación al conjunto de la Unión Europea (UE-27), así como respecto a los cinco países europeos más avanzados en materia de utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (UE-5+): Suecia, Dinamarca, Finlandia, Reino Unido y Holanda.

Atendiendo a las personas, y en lo que a la población usuaria se refiere, Gipuzkoa se mantiene aún por debajo de la media europea y lejos de la realidad de los países más avanzados. Además, atendiendo a los indicadores de frecuencia de acceso a Internet y de uso del comercio electrónico, la distancia respecto a la media europea, así como de los países más avanzados, ha aumentado ligeramente en el último ejercicio.

En cuanto a la conectividad de los hogares, Gipuzkoa ha registrado una mejora apreciable en los últimos años, principalmente en lo que a las conexiones de banda ancha se refiere. A pesar de registrar un ligero empeoramiento en el último año, la penetración de la banda ancha alcanza en Gipuzkoa niveles similares a la media europea.

En el ámbito empresarial, la situación de Gipuzkoa en el acceso a Internet ha mejorado en el último año, ampliándose la distancia existente con la media europea y superando, por primera vez, los niveles alcanzados por los países europeos más avanzados. Asimismo, Gipuzkoa se sitúa claramente por encima de la media europea en la disponibilidad de conexiones mediante banda ancha, así como en la utilización de aplicaciones TIC avanzadas, como es el caso de la Extranet.

En cuanto al uso del comercio electrónico por parte de las empresas guipuzcoanas, el análisis benchmarking refleja un proceso de convergencia con la Unión Europea, aunque se mantienen todavía importantes distancias respecto a los países más avanzados.

Por otro lado, en el ámbito del conocimiento, en los últimos años se ha observado una notable mejora en la dotación de equipamiento TIC así como en la conectividad de los centros educativos guipuzcoanos, alcanzando niveles similares a las de la Unión Europea, aunque todavía algo inferiores en comparación con los países más avanzados. Asimismo, las empresas guipuzcoanas se sitúan muy por encima de la media europea en el uso de aplicaciones de e-learning como medio para la formación de sus trabajadores.

Finalmente, la e-Administración ha registrado un importante avance en los últimos años en Gipuzkoa, especialmente en el entorno empresarial donde alcanza tasas superiores a la media de la Unión Europea e incluso a la de los países más avanzados. En el caso de la ciudadanía, si bien es cierto que se mantiene por debajo de la media europea, se observa en el último año un ligero avance hacia la convergencia.

A continuación se presenta un análisis más exhaustivo de los indicadores de benchmarking en los cuatro ámbitos de intervención, detallando la situación de Gipuzkoa respecto a los dos ámbitos geográficos indicados: la Unión Europea (UE-27) y los países más avanzados en la Sociedad de la Información (UE-5+).

Indicadores de Benchmarking con la Unión Europea (diferencia en puntos porcentuales de Gipuzkoa, respecto a la UE y a UE-5+)					
	2005	2006	2007	2008	2009
PERSONAS					
1. Personas usuarias de Internet (%)					
- Unión Europea	-11	-5	-6	-7	-7
- Unión Europea-5+	-35	-32	-28	-28	-28
2. Personas usuarias habituales (%)					
- Unión Europea	-8	-3	-5	-4	-5
- Unión Europea-5+	-33	-31	-28	-27	-27
3. Personas usuarias permanentes (%)					
- Unión Europea	:	:	-13	-16	-18
- Unión Europea-5+	:	:	-35	-38	-39
4. Hogares con acceso a Internet (%)					
- Unión Europea	-11	-9	-9	-9	-11
- Unión Europea-5+	-31	-33	-30	-28	-29
5. Hogares con acceso de banda ancha (%)					
- Unión Europea	-4	-1	-5	-5	-6
- Unión Europea- 5+	-24	-26	-30	-26	-25
6. Personas que realizan compras electrónicas (%.)					
- Unión Europea	:	:	-11	-12	-15
- Unión Europea- 5+	:	:	-29	-30	-34
EMPRESAS					
7. Empresas con acceso a Internet (%)					
- Unión Europea	-1	0	+1	+3	+5
- Unión Europea- 5+	-4	-4	-3	-1	+2
8. Empresas con acceso de banda ancha (%)					
- Unión Europea	+10	+9	+7	+9	+10
- Unión Europea- 5+	-4	-2	-1	+3	+5
9. Empresas con Extranet (%)					
- Unión Europea	+5	+7	+11	+11	+12
- Unión Europea- 5+	+4	+4	+8	+4	+7
10. Empresas con compras electrónicas (%)					
- Unión Europea	-10	-7	-9	-5	-3
- Unión Europea- 5+	-19	-16	-18	-16	-14
CONOCIMIENTO					
11. Empresas que utilizan la Red para formación (%)					
- Unión Europea	-2	+7	+8	+24	+30
- Unión Europea- 5+	-1	+3	+5	+21	:
ADMINISTRACIÓN					
12. Personas que consultan sitios web de la Administración (%)					
- Unión Europea	:	:	-7	-5	-4
- Unión Europea- 5+	:	:	-26	-21	-25
13. Empresas que se relacionan a través de Internet con la Admón. (%)					
- Unión Europea	+10	+10	+10	+12	+14
- Unión Europea- 5+	-4	-4	-4	-3	0

Nota: Indicadores de personas de 16 a 74 años y de empresas de 10 y más empleos. UE-5+: Grupo integrado por los Estados más avanzados en TIC (Suecia, Dinamarca, Finlandia, Reino Unido y Holanda).

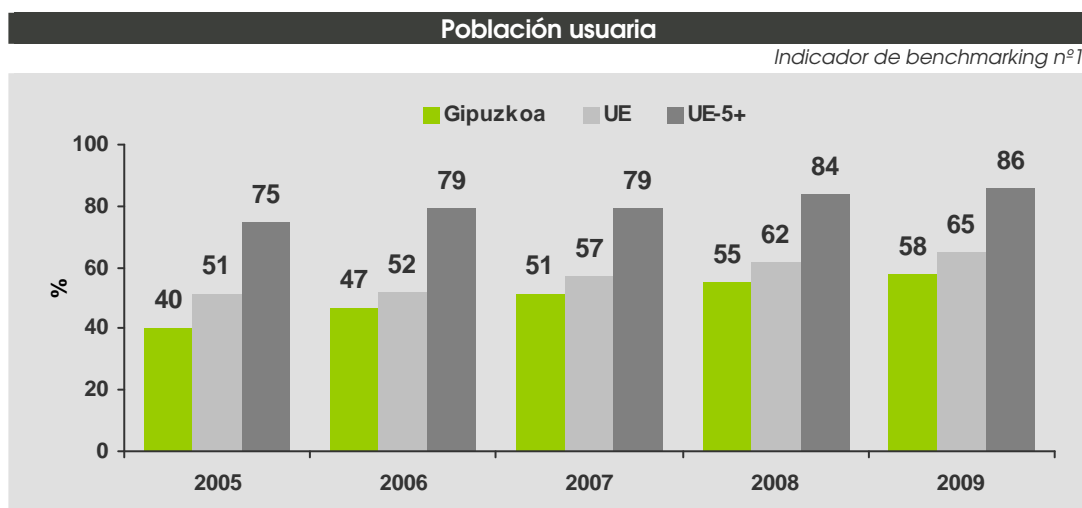
Fuente: Eurostat, Eustat y Elaboración propia.

8.2. PERSONAS

Población internauta: se mantiene la diferencia entre Gipuzkoa y la UE

El 65% de la población europea es usuaria de Internet en 2009, en tanto que en los países más avanzados el colectivo de internautas alcanza el 86% de la población total.

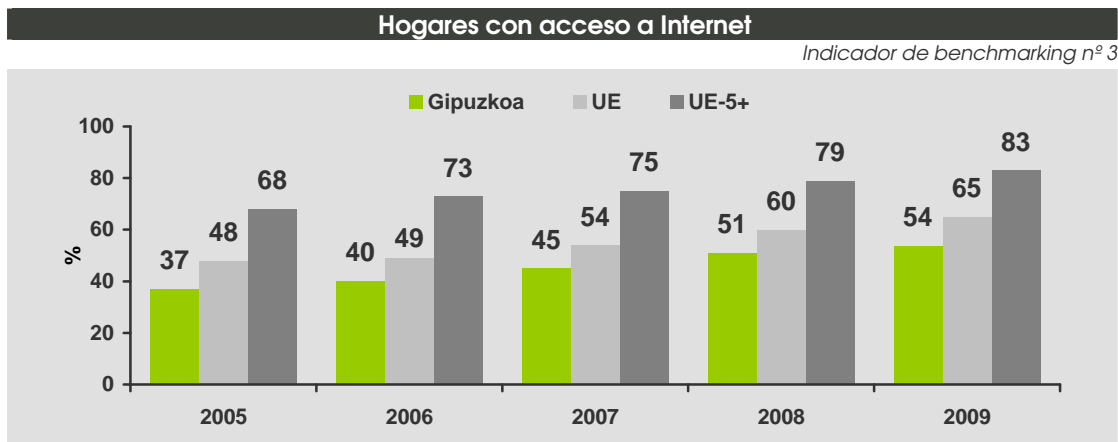
La comparación de estos datos con los correspondientes a Gipuzkoa pone de manifiesto que el uso de la Red está menos extendido entre la población guipuzcoana, donde el colectivo de internautas representa el 58% sobre el total de población de 16 a 74 años¹⁶.



Fuente: Comisión Europea y Eustat. Población de 16 a 74 años que ha utilizado Internet en los últimos tres meses sobre el total de dicho grupo de edad (%). Elaboración propia.

Asimismo, la disponibilidad de acceso a Internet es más limitada en los hogares de Gipuzkoa; concretamente, el 54% de los hogares guipuzcoanos cuenta con conexión a la Red, mientras que la media europea se sitúa en el 65%, y en el 86% en el caso de los países más avanzados.

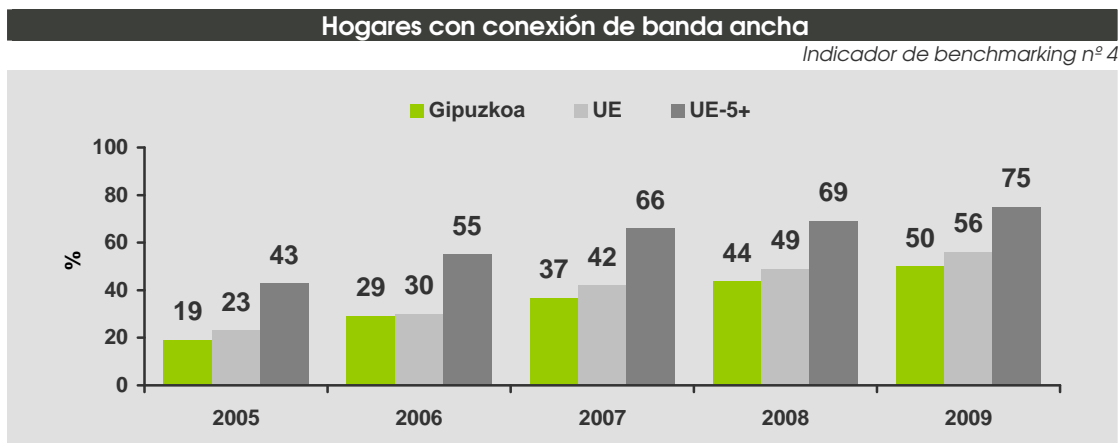
¹⁶ Con objeto de realizar correctamente la comparativa entre Gipuzkoa y los países europeos, los datos correspondientes a Gipuzkoa utilizados en el presente capítulo se refieren exclusivamente a la población guipuzcoana en edades comprendidas entre los 16 y 74 años. En el caso de las empresas, únicamente se aportan datos correspondientes a aquellas con 10 o más empleados.



Fuente: Comisión Europea y Eustat. Hogares con acceso a Internet sobre el total de hogares (%). Elaboración propia.

La penetración de la banda ancha alcanza en Gipuzkoa niveles similares a los de los países europeos

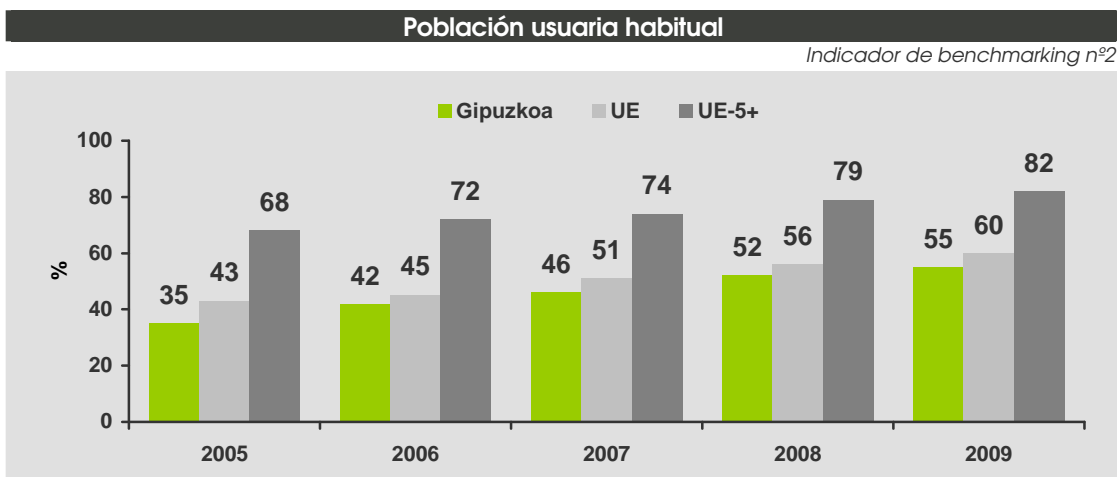
No obstante, atendiendo a la calidad de las conexiones, la penetración la banda ancha en los hogares guipuzcoanos (bien a través de ADSL o bien mediante cable-módem) es similar a la Unión Europea, aunque claramente inferior a la de los países avanzados.



Fuente: Comisión Europea y Eustat. Hogares con acceso a Internet ancha sobre el total de hogares (%). Elaboración propia.

Por otro lado, en lo que a la frecuencia de uso de la Red se refiere, más de la mitad de la población guipuzcoana (55%) se conecta a Internet al menos una vez por semana, cifra similar a la media de la UE (60%). Mientras, la población que accede a Internet con una periodicidad mínima de una vez por semana aumenta hasta el 82% en el caso de los países más avanzados.

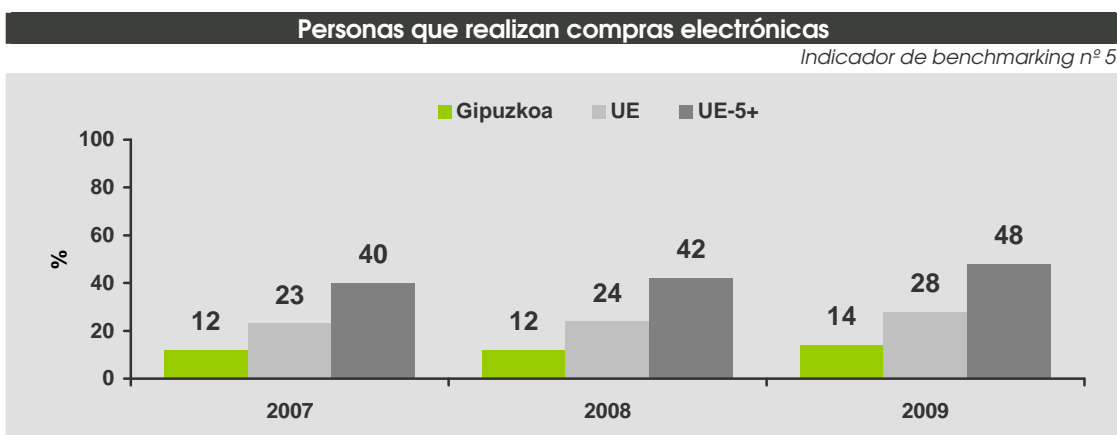
En cuanto a los usuarios permanentes (esto es, aquellos que se conectan todos o casi todos los días a la Red), Gipuzkoa se sitúa todavía lejos de los niveles alcanzados por la UE y por los países avanzados (30%, 48% y 69% de la población total, respectivamente).



Fuente: Comisión Europea y Eumat. Población de 16 a 74 años que ha utilizado Internet en la última semana sobre el total de dicho grupo de edad (%). Elaboración propia.

El uso del comercio electrónico se mantiene muy por debajo de la media europea

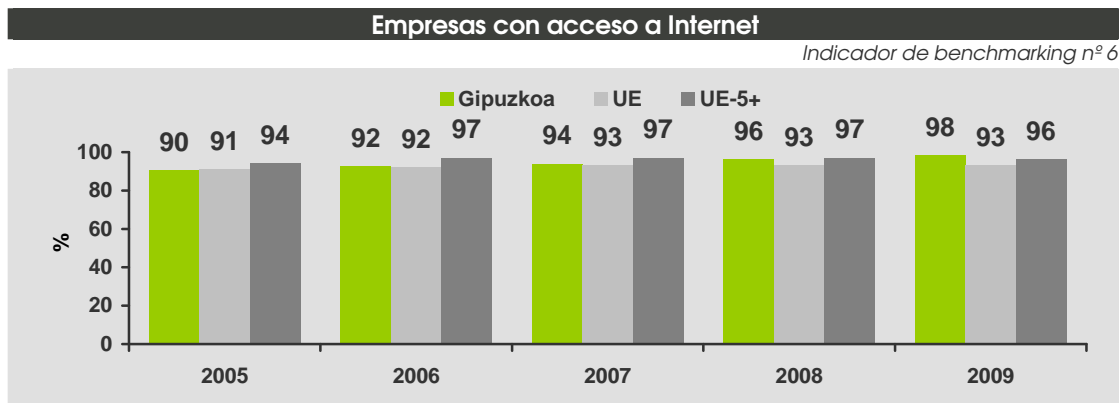
Por último, aunque el uso del comercio electrónico por parte de la población guipuzcoana ha aumentado ligeramente en el último año, Gipuzkoa (14%) sigue registrando niveles muy inferiores a la media de la UE (28%) y de los países avanzados (48%).



Fuente: Comisión Europea y Eumat. Personas que han realizado compras electrónicas en los últimos meses sobre el total de personas usuarias (%). Elaboración propia.

8.3. EMPRESAS

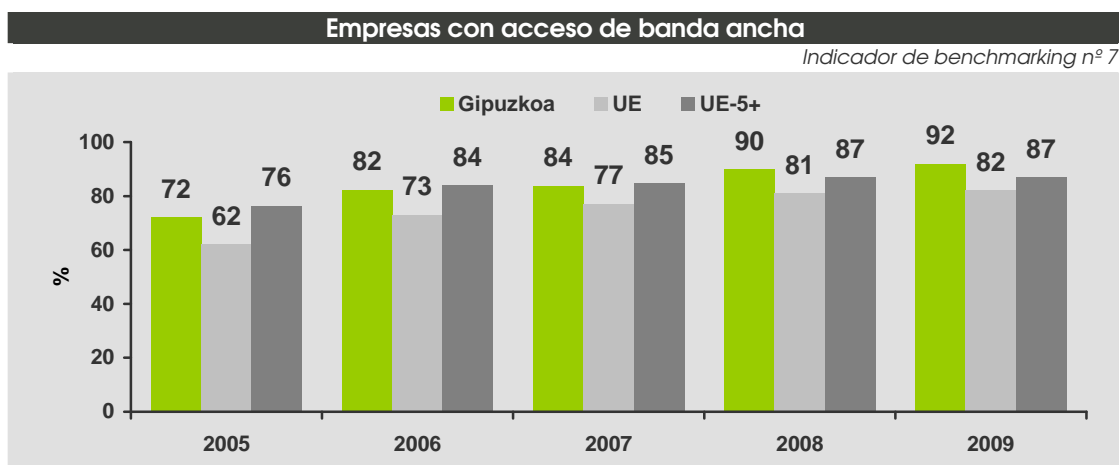
Prácticamente la totalidad (98%) de las empresas guipuzcoanas (de 10 y más empleos) dispone de acceso a Internet, superando la media de la Unión Europea (93%) e, incluso, de los países más avanzados (96%).



Fuente: Comisión Europea y Eustat. Empresas de 10 y más empleos con acceso a Internet sobre el total de empresas de dicho tamaño (%). Elaboración propia.

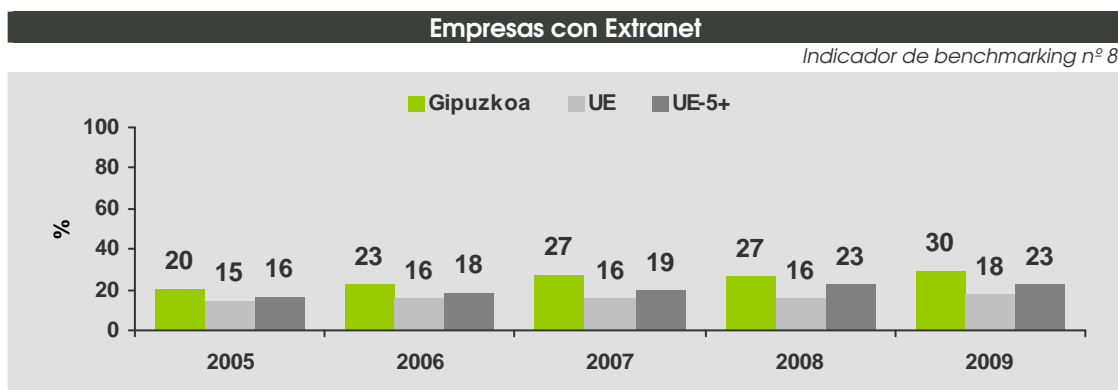
Las empresas guipuzcoanas más y mejor conectadas que las europeas

Asimismo, la calidad de las conexiones a la Red mejora año a año; de este modo, en 2009, el 92% de las empresas guipuzcoanas dispone de conexiones de banda ancha, lo que supone superar ampliamente la media europea (82%), e incluso situarse por encima de los países más avanzados (87%).



Fuente: Comisión Europea y Eustat. Empresas de 10 y más empleos con acceso a Internet sobre el total de empresas de dicho tamaño (%). Elaboración propia.

Aplicaciones avanzadas de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, como la Extranet, presentan también mayores niveles de penetración entre las empresas guipuzcoanas; así, prácticamente una de cada tres empresas guipuzcoanas dispone de una Extranet (30%), situándose por encima de la media de la UE (18%) y de los países más avanzados (23%).

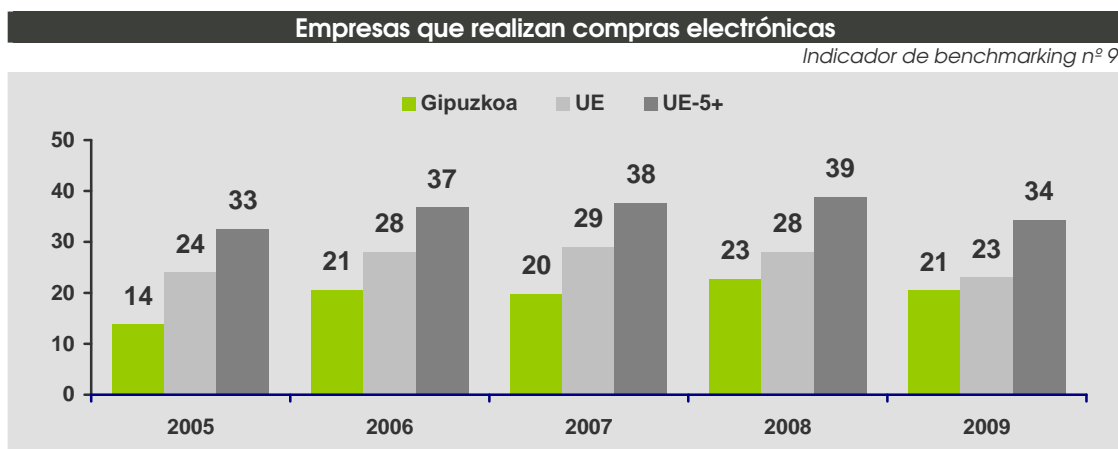


Fuente: Comisión Europea y Eustat. Empresas con acceso a Internet de 10 y más empleos sobre el total de empresas de dicho tamaño (%). Elaboración propia.

Las empresas guipuzcoanas convergen con Europa en lo que al uso del comercio electrónico se refiere

Por último, la práctica del comercio electrónico por parte de las empresas guipuzcoanas alcanza niveles similares a la de la UE (21% y 23%, respectivamente), aunque se mantiene todavía en niveles muy inferiores a la de los países más avanzados (34%).

Entre los factores limitativos mencionados por las empresas guipuzcoanas está el hecho de que la oferta de bienes y servicios no es la adecuada para su comercialización por vías electrónicas, la falta de preparación/preferencia de los clientes por este canal, así como la incertidumbre ante posibles problemas de seguridad a la hora de realizar los pagos on-line.



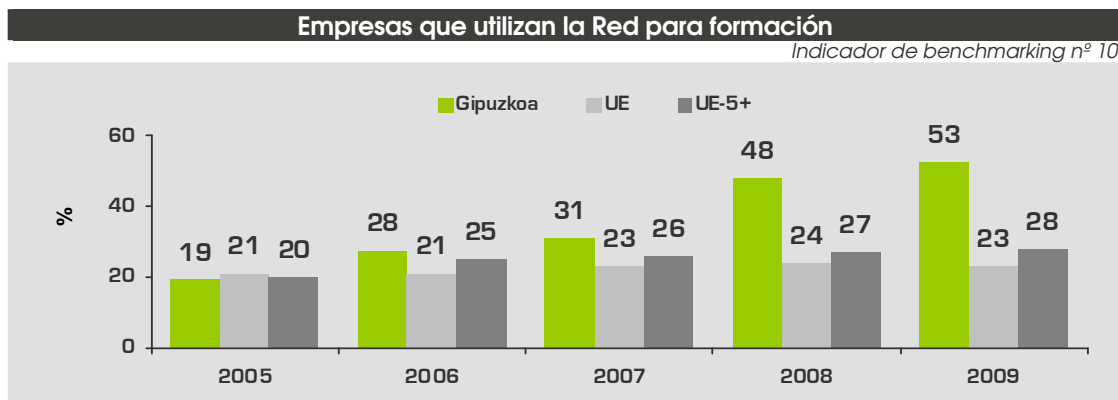
Fuente: Comisión Europea y Eustat. Empresas de 10 y más empleos que realizan compras electrónicas sobre el total de empresas de dicho tamaño (%). Elaboración propia.

8.4. CONOCIMIENTO

En Gipuzkoa, así como en Europa, la disponibilidad de equipamiento TIC en los centros educativos ha mejorado notablemente en los últimos años, tanto en infraestructuras tecnológicas al alumnado como en el equipamiento para uso y formación del profesorado. Asimismo, se ha observado un importante avance en la conectividad de los centros educativos; concretamente, en Gipuzkoa, la totalidad de los centros dispone de acceso a Internet y, de éstos, el 64% utiliza conexiones de ADSL.

En la actualidad, por lo tanto, el reto está en impulsar el uso de la web 2.0 y de las herramientas colaborativas (tales como blogs, wikis, webs de intercambio de fotos y vídeos, etc.) como medio para el desarrollo de la competencia digital del alumnado así como del profesorado y, en consecuencia, para la mejora de la calidad de la enseñanza. En este sentido, y tal y como recoge un estudio publicado recientemente por la Comisión Europea¹⁷, la *Educación 2.0* ayudará a promover la innovación tecnológica, pedagógica y organizacional tanto de la educación como de la enseñanza y contribuirá a la modernización de los centros educativos, necesaria para afrontar los nuevos retos que se plantean en este ámbito.

Las empresas guipuzcoanas muy por encima de la media europea en el uso de aplicaciones de e-learning



Fuente: Comisión Europea y Eustat. Empresas de 10 y más empleos que utilizan la Red para acciones formativas sobre el total de empresas de dicho tamaño con acceso a Internet (%). Elaboración propia.

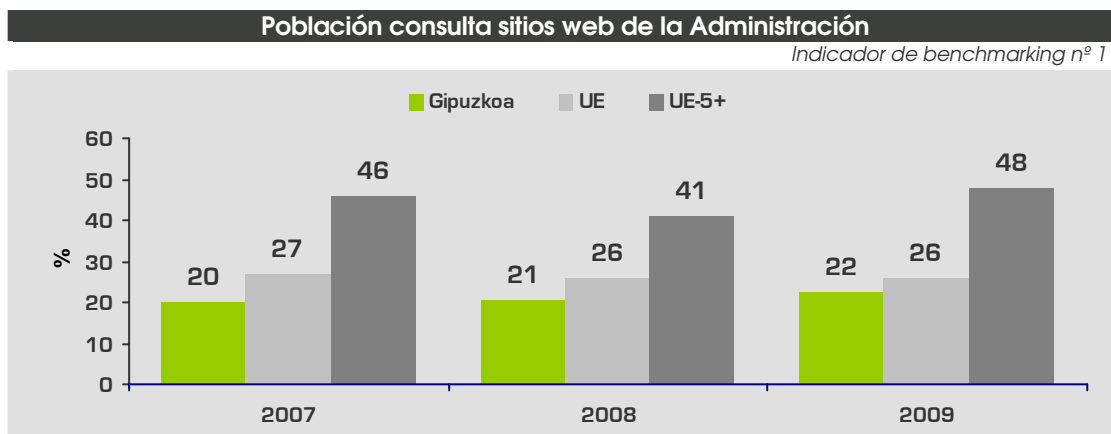
Atendiendo al entorno empresarial, cada vez más empresas apuestan por Internet como herramienta de acceso a un mayor conocimiento o, incluso, formación de sus trabajadores. Así, más de la mitad (53%) de las empresas guipuzcoanas de 10 y más empleos manifiesta haber utilizado aplicaciones de e-learning para la formación de sus empleados, mientras que en el caso de las empresas europeas la utilización de materiales de e-formación es considerablemente inferior (23%)¹⁸.

¹⁷ Learning 2.0: The Impact of Web 2.0 Innovations on Education and Training in Europe

¹⁸ No obstante, y a la vista de tan importante crecimiento, pudiera concluirse la existencia de diferencias metodológicas o de concepción a la hora de definir la formación on-line.

8.5. ADMINISTRACIÓN

En cuanto a la penetración de la e-Administración, el 22% de la población guipuzcoana consulta habitualmente sitios web de la Administración en busca de información, tasa cercana a la media europea (26%), pero alejada del nivel obtenido en los países más avanzados (48%).

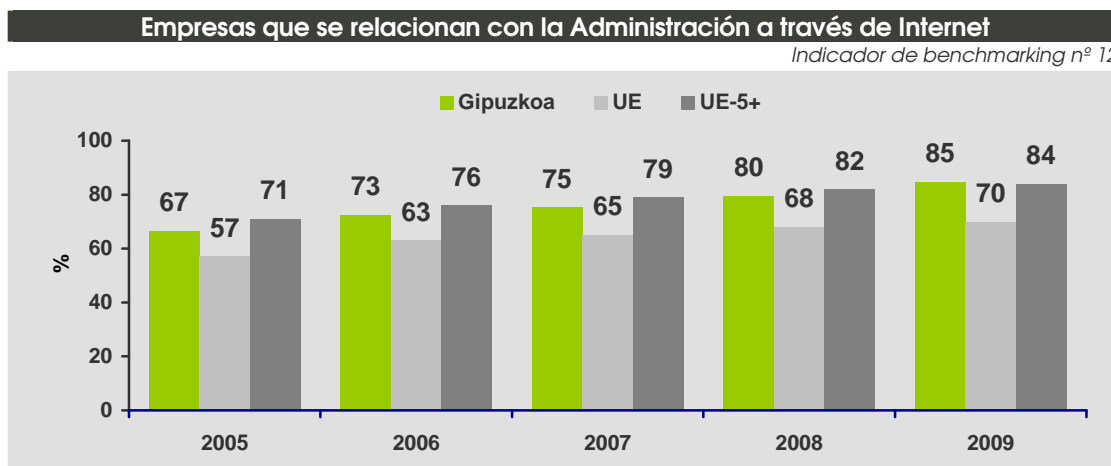


Fuente: Comisión Europea y Eumat. Población internauta de 16 a 74 años que consulta los sitios web de la Administración (%). Elaboración propia.

Las empresas

guipuzcoanas se sitúan por encima de los países europeos más avanzados en el uso de la e-Administración

En el entorno empresarial, la e-Administración adquiere en Gipuzkoa una mayor penetración que en la media de la Unión Europea (85% de las empresas con acceso, frente al 70% de la UE) e incluso que en los países más avanzados (84%).



Fuente: Comisión Europea y Eumat. Empresas de 10 y más empleos que acceden a lo servicios de e-Administración (% con acceso). Elaboración propia.

8.6. GIPUZKOA EN LA EUROPA DE LAS REGIONES

Tal y como se ha comentado anteriormente, el 65% de los hogares en Europa dispone de acceso a la Internet, de los cuales casi la mitad (56%) cuenta con conexiones de banda ancha. Estas cifras han aumentado rápidamente en los dos últimos años, con una tasa de crecimiento de 5 puntos en el caso del a Internet y 7 puntos en las conexiones de banda ancha.

Sin embargo, y pesar de estos avances, las diferencias regionales en Europa todavía son muy importantes. En el caso del acceso a Internet, por ejemplo, mientras regiones como Drenthe o Flevoland (las dos en Holanda) han alcanzado tasas de penetración del 95%, en otras, como Severen tsentralen, Severozapaden (ambas en Bulgaria) o Kentriki Ellada (Grecia) apenas llegan al 25%. Geográficamente, las seis principales regiones en términos de acceso a Internet se encuentran en los Países Bajos, mientras que las seis regiones con menor proporción de acceso a Internet se encuentran en países como Bulgaria y Grecia.

En el caso de las conexiones de mayor calidad, esto es, la banda ancha, la situación es similar. Así, regiones como Islandia y Trøndelag (Noruega) alcanzan el 87% de penetración, mientras otras, como Kentriki Ellada (Grecia), Severen tsentralen (Bulgaria) o Yuzhen tsentralen (Bulgaria) rozan un escaso 20%.

Gipuzkoa se sitúa en una posición intermedia en los rankings europeos de regiones relativos a hogares conectados, disponibilidad de banda ancha y población usuaria

Euskadi y Gipuzkoa por su parte, en lo que a acceso a Internet en los hogares se refiere, se sitúan en una posición intermedia. Con un 60% de los hogares conectados en Euskadi, según Eurostat, y un 54% en el caso de Gipuzkoa, ambos se mantienen en niveles similares a regiones como Centro-Oeste de Irlanda, las Islas Baleares, Centro-Este de Francia, Lituania o la región polaca de Poludniowy.

En el caso del acceso de banda ancha, la situación de Euskadi (55%) es similar a la de regiones como Cantabria, Centro-Este de Francia, Burgenland (Austria) o Pólnocno-Zachodni (Polonia). Gipuzkoa, por su parte, muestra valores algo inferiores (50%), situándose a la par de Letonia y Lituania.

Por otro lado, a medida que aumenta el porcentaje de hogares con acceso a Internet y conexiones de banda ancha, también crece el uso real de Internet. En este sentido, la media europea de población internauta habitual (esto es, que accede a Internet al menos una vez por semana), se sitúa en el 60%. Por regiones, lideran el ranking de regiones zonas como Flevoland (Holanda) y Oslo og Akershus (Noruega), donde el 93% de la población de 16 a 74 años es internauta.

Por el contrario, entre las regiones con menor tasa de población internauta (en torno al 25%) aparecen regiones de Rumania (Centru y Sud-Muntenia).

Euskadi, por su parte, alcanza una tasa de población internauta del 56%. Mismo resultado alcanzado por regiones tales como Brandenburg y Sachsen (ambas en Alemania) o el Oeste de Francia. Gipuzkoa, por su parte, presenta una tasa de colectivo internauta habitual algo inferior (55%), lo que lo equipara con regiones como Cantabria, Nord - Pas-de-Calais (Francia), Lituania y Malta.

Sociedad de la información 2009. Ranking de regiones europeas

	Hogares con acceso a Internet (%)		Hogares con conexión de Banda Ancha (%)		Internautas habituales (% pobl. 16-74 años)		e-Comercio en el último año (% pobl. 16-74 años)					
Top-5	NL	Drenthe	95	IS	Iceland	87	NL	Flevoland Oslo og Akershus	93	UK	Surrey, East and West Sussex	77
	NL	Flevoland	95	NO	Trøndelag	87	NO	Oslo og Akershus	93	UK	Kent	76
	NL	Utrecht	94	NL	Utrecht	84	NL	Drenthe	91	UK	Leicestershire, Rutland and Northants	75
	NL	Noord-Holland	92	NL	Noord-Holland	84	NL	Utrecht	90	UK	Dorset and Somerset	75
	NO	Oslo og Akershus	92	NO	Oslo og Akershus	83	NL	Noord-Holland	90	NO	Oslo og Akershus	75
UE-27	65		56		60		37					
Gipuzkoa	54		50		55		28					
Sub-5	BG	Severna i iztochna Yuzhen	26	RO	Macroregiunea unu	23	GR	Kentriki Ellada	28	RO	Centru	1
	BG	tsentralen	26	RO	Macroregiunea doi	22	RO	Macroregiunea unu	27	RO	Sud - Muntenia	1
	BG	Severozapaden	25	BG	Severen tsentralen	21	RO	Sud-Vest Oltenia	27	RO	Macroregiunea patru	1
	GR	Kentriki Ellada Severen	25	BG	tsentralen	21	RO	Sud - Muntenia	26	RO	Sud-Vest Oltenia	1
	BG	tsentralen	24	GR	Kentriki Ellada	20	RO	Centru	25	RO	Vest	1

* Países: BG: Bulgaria; GR: Grecia; IS: Islandia; NL: Holanda; NO: Noruega; RO: Rumanía; UK: Reino Unido.

Fuente: European Regional Yearbook 2009.

Finalmente, en lo que al uso del comercio electrónico se refiere, las diferencias regionales mantienen los patrones geográficos de brecha digital ya descritos. La media europea en esta materia se sitúa en el 37% de la población de 16 a 74 años. A este respecto hay excepciones dignas de mención, tales como el caso de Noruega, cuyas regiones superan, en todos los casos, la tasa del 62% de población que ha adquirido algún bien o servicio a través de la Red en el último año. O el caso del Reino Unido, cuyas regiones lideran el ranking europeo, con valores superiores al 76%.

En Euskadi, el 28% de la población de 16 a 74 años afirma haber adquirido algún bien o servicio a través de la Red en el último año.

A la vista de los resultados, por tanto, queda evidenciada la existencia de tres diferentes realidades de brecha digital.

La primera, quizás la más evidente, es la existente entre los países del Norte y el Sur. El grupo de países nórdicos, junto a los Países Bajos, lideran el ranking de regiones en materia de incorporación de la Sociedad de la Información.

La segunda brecha digital que se observa es la latitudinal, esto es, la existente entre los países del Este y del Oeste de Europa. A medida que nos desplazamos al Este de Europa, la tasa de penetración de las nuevas tecnologías parece decrecer. Países como Rumania, Bulgaria, incluso Grecia, presentan, en este sentido, resultados por debajo de la media europea.

Por último, se identifica una tercera brecha digital entre las zonas/regiones urbanas y aquellas más rurales. El 65% de los hogares europeos en zonas densamente pobladas (más urbanas) tienen acceso a Internet, mientras que en las regiones más rurales, sólo el 51% de los hogares dispone de conexión.

8.7. ANALISIS DE BENCHMARKING CON EL ESTADO

El presente apartado recoge una evaluación comparativa de la situación de Gipuzkoa (datos correspondientes al País Vasco) respecto al conjunto del Estado y a las Comunidades Autónomas más avanzadas en materia de utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (esto es, Madrid, Catalunya, País Vasco y Navarra).

En lo que a la ciudadanía respecta, los últimos datos disponibles ponen de manifiesto que el País Vasco supera la media del Estado en todos los indicadores analizados (a excepción del uso de la e-Administración) y ha reducido notablemente la diferencia respecto a las Comunidades más avanzadas (principalmente, en lo que a la disponibilidad de banda ancha se refiere).

En cuanto al ámbito empresarial (establecimientos de 10 y más empleados), aún habiéndose ampliado ligeramente la distancia en el uso del comercio electrónico, destaca la situación avanzada del País Vasco en el resto de indicadores y, principalmente, en la disponibilidad de Extranet y en el uso de la Red para relacionarse con la Administración Pública.

Indicadores de Benchmarking con el Estado (diferencia en puntos porcentuales del País Vasco, respecto al Estado y EE-4+*)					
	2005	2006	2007	2008	2009
PERSONAS					
1. Personas usuarias de Internet (%)					
- Estado Español	+5	0	+2	+3	+3
- Estado Español-4+	-1	-5	-3	-3	-3
2. Personas usuarias habituales (%)					
- Estado Español	:	:	+1	+2	+2
- Estado Español-4+	:	:	-4	-3	-3
3. Hogares con acceso a Internet (%)					
- Estado Español	+9	+7	+5	+6	+6
- Estado Español-4+	+1	0	-2	-2	-1
4. Hogares con acceso de banda ancha (%)					
- Estado Español	+2	0	+1	-1	+4
- Estado Español-4+	-1	-4	-4	-6	-2
5. Personas que realizan compras electrónicas (% usuarias)					
- Estado Español	+3	+1	0	+2	+3
- Estado Español-4+	0	-2	-3	-1	-1
EMPRESAS					
6. Empresas con acceso a Internet (%)					
- Estado Español	+2	+3	+3	+2	+1
- Estado Español-4+	-1	0	0	0	0
7. Empresas con acceso de banda ancha (% conectadas)					
- Estado Español	0	+3	-2	0	-1
- Estado Español-4+	-1	+2	-2	0	-1
8. Empresas con Extranet (%)					
- Estado Español	:	+2	+4	+3	+7
- Estado Español-4+	:	0	+1	-1	+3
9. Empresas que realizan compras electrónicas (%)					
- Estado Español	+1	+2	+2	-2	-5
- Estado Español-4+	+1	+2	+3	+5	-4
ADMINISTRACIÓN					
10. Personas que consultan sitios web de la Administración (% usuarias)					
- Estado Español	:	-1	-8	-4	-1
- Estado Español-4+	:	0	-6	-4	-2
11. Empresas que se relacionan a través de Internet con la Admón. (% conectadas)					
- Estado Español	+7	+4	+5	+4	+7
- Estado Español-4+	-1	-2	0	-2	+1

Nota: Indicadores de personas de 16 a 74 años y de empresas de 10 y más empleos.

* EE-4+: Grupo integrado por las comunidades autónomas más avanzadas en TIC (Madrid, Catalunya, País Vasco y Navarra).

** Indicadores de empresas de 2003 y de personas de 2004

Fuente: Estimación propia a partir de datos de INE.

9. ANEXO ESTADÍSTICO: GIPUZKOA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

9. ANEXO ESTADÍSTICO: GIPUZKOA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

9.1. PERSONAS

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Personas usuarias										
% sobre población total de 15 y más años	18,9	26,6	30,6	34,1	35,1	40,4	42,6	46,4	50,1	51,7
% sobre población total de 16 a 74 años	40,5	43,1	51,3	55,4	57,9
Personas usuarias habituales*										
% sobre población total de 15 y más años	41,8	47,2	49,0
% sobre población total de 16 a 74 años	34,7	38,8	46,0	49,3	54,9
Personas usuarias permanentes**										
% sobre población total de 15 y más años	22,7	24,3	26,9
% sobre población total de 16 a 74 años	25,4	27,1	30,3
Hogares con posibilidad de acceso a Internet	12,7	22,5	29,2	33,1	35,9	37,1	40,1	45,0	51,1	53,9
Tipo de conexión en los hogares (% s/ hogares con acceso)										
Línea telefónica convencional	78,9	61,7	48,7	30,2	17,7	8,8	6,1
ADSL	12,6	15,2	35,6	44,6	53,3	59,0	56,4
RDSI	1,6	22,7	15,6	0,9	0,3	0,0	0,1
Cable	6,9	0,4	0,1	25,2	28,5	30,7	36,4
Otras formas de conexión	0,0	0,0	0,0	0,2	0,7	1,7	1,3
Personas usuarias de comercio electrónico	11,0	15,8	17,0	13,5	17,9	22,2	21,1	22,5	21,0	23,0

* Personas que se conectan a Internet con una frecuencia de al menos una vez a la semana.

** Personas que se conectan todos o casi todos los días a la Red.

Fuente: Eustat. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en las familias (ESI – Familias).

9.2. EMPRESAS

	2000	2001	2002	2003/2004	2005	2006	2007	2008	2009
Establecimientos con acceso a Internet (% s/ total)	26,7	36,1	43,2	46,8	52,5	56,1	63,3	68,9	71,6
Menores de 10 empleos	23,6	32,9	40,0	43,7	49,7	53,5	61,0	66,9	69,8
De 10 y mas empleos	76,1	82,8	88,2	89,0	90,6	93,4	94,4	95,7	96,9
Establecimientos con conexión ADSL (% s/ est. acceso)	:	25,7	39,6	52,4	60,5	71,2	80,6	84,5	84,6
Menores de 10 empleos	:	24,3	37,2	49,6	58,0	69,3	79,7	83,8	83,8
De 10 y mas empleos	:	34,1	55,2	70,4	79,1	87,1	87,9	91,4	92,2
Establecimientos con conexión de cable (% s/ est. acceso)	:	:	:	:	:	:	:	13,4	15,8
Menores de 10 empleos	:	:	:	:	:	:	:	13,3	15,4
De 10 y mas empleos	:	:	:	:	:	:	:	14,1	19,7
Establecimientos que realizan compras on-line (% s/ total)	1,8	3,5	5,9	5,2	7,7	10,8	12,5	15,6	15,6
Menores de 10 empleos	1,5	3,4	5,4	4,8	7,3	10,3	12,0	15,1	15,3
De 10 y mas empleos	7,0	4,8	12,6	11,0	12,9	18,4	18,6	21,7	19,3
Establecimientos que realizan ventas on-line (% s/ total)	0,9	0,5	1,9	1,7	1,9	2,2	3,2	3,9	3,9
Menores de 10 empleos	0,7	0,4	1,8	1,4	1,7	2,0	3,0	3,5	3,5
De 10 y mas empleos	3,0	1,0	3,5	4,7	4,3	5,1	6,7	9,0	9,9
Establec. que realizan comercio electrónico (% s/ total)	2,3	3,8	6,8	6,0	8,7	11,8	14,2	17,0	16,7
Menores de 10 empleos	1,9	3,7	6,3	5,4	8,1	11,2	13,6	16,4	16,2
De 10 y mas empleos	8,6	5,5	14,3	13,8	15,9	20,3	21,7	25,1	23,6
Establecimientos con sitio web (% s/ total)	6,2	9,7	15,1	16,7	19,6	22,5	23,6	30,6	32,6
Menores de 10 empleos	4,2	7,6	12,6	13,7	16,4	19,4	20,5	27,8	29,7
De 10 y mas empleos	37,3	39,3	51,3	56,8	63,5	66,1	65,9	68,4	73,0

Nota: La periodicidad del informe ESI-Empresas es anual, por lo que los últimos datos corresponden a dicho período temporal.
Fuente: Eustat. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en las empresas (ESI – Empresas).

9.3. CONOCIMIENTO

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
PERSONAS									
Personas con finalidad de formación y aprendizaje*	:	:	:	:	38,6	32,4	44,8	40,4	:
Finalidad de la conexión a Internet**									
Educación reglada	:	:	9,3	11,7	15,4	4,8	1,7	1,0	1,0
Cursos para búsqueda de empleo	:	:	:	:	8,6	2,6	0,8	0,6	0,3
Otros cursos	:	:	:	:	9,5	5,6	4,8	4,3	4,2
Matriculaciones y otras consultas académicas	:	:	:	:	12,8	8,0	9,0	6,7	7,3

Fuente: * Diputación Foral de Gipuzkoa. Estilo de Vida Digital de la población guipuzcoana. ** Eustat. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en las familias (ESI - Familias)

	2000	2001	2002	2003/2004	2005	2006	2007	2008	2009
EMPRESAS									
(% sobre empresas con acceso a Internet)									
Empresas que utilizan materiales de e-formación	12,0	14,4	15,9	13,6	21,6	25,7	28,3	44,7	51,5
Menores de 10 empleados	:	13,3	15,0	12,5	20,7	24,4	27,0	43,6	51,1
De 10 y mas empleados	:	20,9	21,3	20,8	28,6	36,2	39,6	54,8	55,6

Fuente: Eustat. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en las empresas (ESI – Empresas).

9.4. ADMINISTRACIÓN

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
PERSONAS (% sobre población usuaria de 15 y más años)									
Personas con relación on-line con la Administración	:	:	:	:	31,1	32,0	38,4	38,3	36,4
Tipos de relación con la Administración a través de Internet									
Información de la administración	:	:	:	:	30,7	30,1	38,4	38,3	36,4
Descarga de formularios oficiales	:	:	:	:	18,9	15,3	18,4	14,7	12,4
Envío de formularios cumplimentados	:	:	:	:	14,3	12,5	9,0	7,4	6,7
Declaraciones telemáticas (% s/ total declaraciones IRPF)	41,0	44,0	45,0	46,0	47,0	49,0	50,0	50,9	:
Propuestas de autoliquidación de Renta aceptadas por Internet (% s/ total de propuestas aceptadas)	18,1	24,1	27,9	39,0	49,9	45,6	48,2	48,5	:

Fuente: Diputación Foral de Gipuzkoa (Estilo de Vida Digital de la población guipuzcoana) y Eustat (Encuesta sobre la Sociedad de la Información en las familias (ESI - Familias))

	2000	2001	2002	2003/2004	2005	2006	2007	2008	2009
EMPRESAS (% sobre establecimientos usuarios)									
Empresas con relación on-line con la Administración	20,0	33,2	34,2	36,7	41,3	42,5	45,3	52,0	61,5
Menores de 10 empleados	..	29,3	30,4	33,0	37,7	38,6	41,7	49,2	59,1
De 10 y mas empleados	..	55,8	58,4	61,8	68,4	73,8	76,7	79,6	85,1

Fuente: Eustat. Encuesta sobre la Sociedad de la Información en las empresas (ESI - Empresas).

FICHA TÉCNICA

Gipuzkoa en la Sociedad de la Información
Informe anual, 2010

Dirección del informe

Diputación Foral de Gipuzkoa
Departamento de Innovación y Sociedad del Conocimiento
Dirección General de Sistemas para la Sociedad de la Información

Equipo redactor

IKEI Research&Consultancy, SA

Fecha de realización

Marzo 2010

Versión digital del informe disponible en <http://www.i-gipuzkoa.net/>