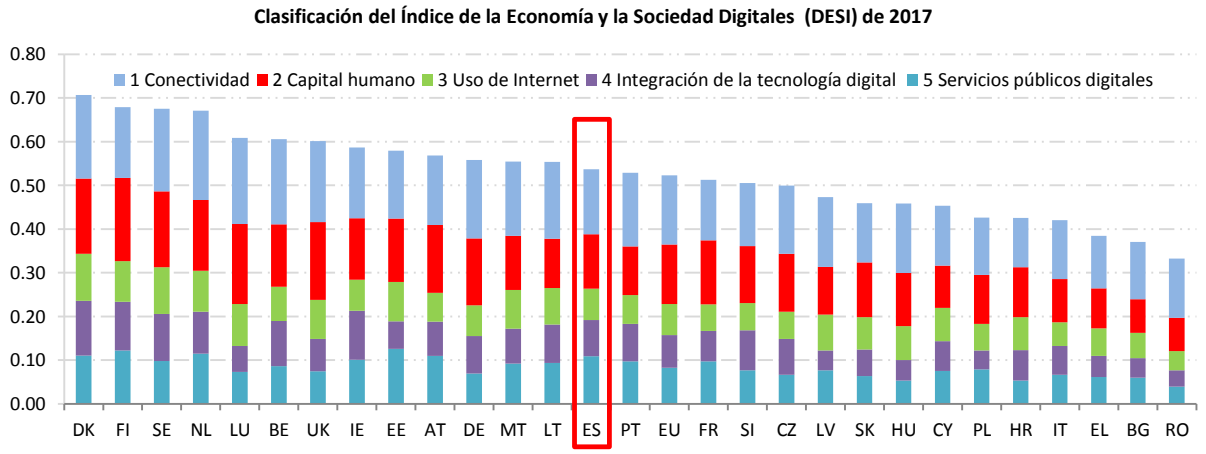
Informe sobre el progreso digital en Europa (EDPR) 2017: Perfil de España

El Informe sobre los avances digitales en Europa (EDPR) ofrece un seguimiento de los avances realizados por los Estados miembros en materia de digitalización, combinando datos cuantitativos del Índice de la Economía y la Sociedad Digitales (DESI)[1] con información cualitativa sobre políticas específicas de cada país. Se divide en cinco capítulos:

1 Conectividad	Banda ancha fija, banda ancha móvil, velocidades y precios de la banda ancha
2 Capital humano	Uso de internet, competencias digitales básicas y avanzadas
3 Uso de internet	Uso por parte de los ciudadanos de los contenidos, las comunicaciones y las transacciones en línea
4 Integración de la tecnología digital	Digitalización de las empresas y comercio electrónico
5 Servicios públicos digitales	Administración electrónica



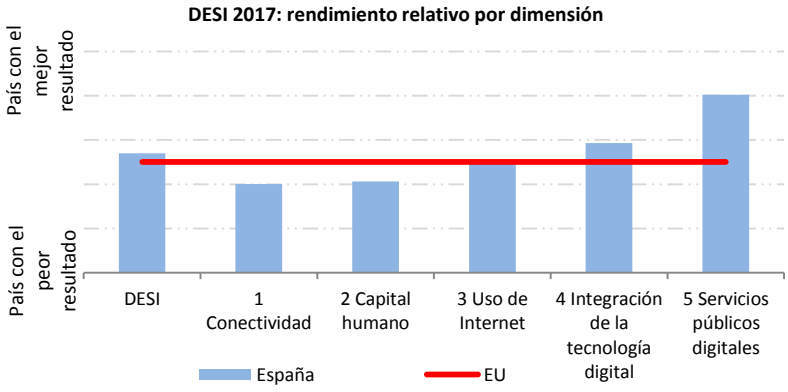
[1] https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi

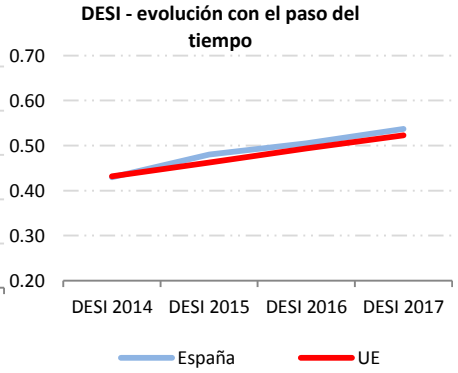
	España		Grupo	UE
	puesto	resultado	resultado	resultado
DESI 2017	**14**	**0,54**	**0,54**	**0,52**
DESI 2016[2]	15	0,51	0,51	0,49

España ocupa el puesto número 14 de los 28 Estados miembros de la UE en el Índice de la Economía y la Sociedad Digitales (DESI) de 2017[3]. De manera general, España ha obtenido mejores resultados en todas las dimensiones medidas, excepto en lo relativo al capital humano, ámbito en el que obtuvo un resultado peor al registrado el año pasado a pesar de haber experimentado un crecimiento firme en el número de graduados en CTIM. Cabe destacar especialmente los resultados obtenidos por España en el ámbito de los servicios públicos digitales, si bien la dimensión en la que más ha progresado es la integración de la tecnología digital. A pesar de que, por lo general, los sectores público y privado de España están progresando con rapidez hacia la integración de las tecnologías digitales, parece que algunos de los indicadores reflejan un bajo nivel de demanda por parte de los usuarios, con un menor nivel de crecimiento en las competencias digitales que obstaculiza el desarrollo en la dimensión correspondiente al capital humano.

España pertenece al grupo de países de resultados intermedios[4].

En España, el año pasado estuvo marcado por los periodos electorales. Tras las elecciones celebradas en junio de 2016, el nuevo Gobierno estableció el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital en noviembre[5]. Se espera que en un futuro próximo se presente una versión actualizada de la Agenda Digital[6] que incluya objetivos incluso más ambiciosos.





[2] El DESI 2017 se ha vuelto a calcular para todos los países a fin de tener en cuenta algunos ligeros cambios en la elección de los indicadores y las correcciones de los datos de los indicadores subyacentes. Por ello, los resultados de los países y su clasificación pueden haber cambiado desde la publicación anterior. Para más información, consulte la nota metodológica sobre el DESI disponible en https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi.

[3] DESI: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/Spain.

[4] Los países de resultados medios son Letonia, la República Checa, Eslovenia, Francia, Portugal, España, Lituania, Malta, Alemania y Austria.

[5] http://www.minetad.gob.es/es-ES/Paginas/index.aspx

[6] Agenda Digital para España: http://www.agendadigital.gob.es/agenda-digital/recursos/Recursos/1.%20Versi%C3%B3n%20definitiva/Agenda_Digital_para_Espana.pdf

1 Conectividad

1 Conectividad	España		Grupo	UE
	puesto	resultado	resultado	resultado
DESI 2017	**18**	**0,59**	**0,63**	**0,63**
DESI 2016	19	0,54	0,60	0,59

	España					UE
	DESI 2017			DESI 2016		DESI 2017
	valor		puesto	valor	puesto	valor
1a1 Cobertura de banda ancha fija % hogares	**95 %** 2016	→	**21**	**95 %** 2015	**23**	**98 %** 2016
1a2 Implantación de la banda ancha fija % hogares	**71 %** 2016	↑	**15**	**69 %** 2015	**15**	**74 %** 2016
1b1 Implantación de la banda ancha móvil Abonos por cada 100 personas	**86** Junio de 2016	↑	**10**	**80** Junio de 2015	**8**	**84** Junio de 2016
1b2 Cobertura 4G[7] % hogares (media de operadores)	**86 %** 2016		**20**	**NA**		**84 %** 2016
1b3 Espectro[8] % del objetivo	**69 %** 2016	↓	**13**	**73 %** 2015	**13**	**68 %** 2016
1c1 Cobertura NGA % hogares	**81 %** 2016	↑	**15**	**77 %** 2015	**17**	**76 %** 2016
1c2 Abonos a banda ancha rápida % de abonos >= 30 Mbps	**49 %** Junio de 2016	↑	**14**	**29 %** Junio de 2015	**19**	**37 %** Junio de 2016
1d1 Precio de la banda ancha fija[9] % ingresos	**2,7 %** precio de 2016, ingresos de 2015	↓	**27**	**2,4 %** precio de 2015, ingresos de 2015	**26**	**1,2 %** precio de 2016, ingresos de 2015

España ha obtenido resultados especialmente positivos en lo relativo a la cobertura de redes NGA fijas. En la actualidad, el 81 % de los hogares tiene acceso a redes de banda ancha rápida que pueden proporcionar al menos 30 Mbps, si bien existen diferencias significativas entre regiones y entre las zonas urbanas y rurales. El aumento de la cobertura ha sido especialmente notable entre las redes que facilitan acceso a al menos 100 Mbps, disponibles para el 79,1 % de la población. El despliegue de las redes de fibra (FTTP), que han llegado al 62,8 % de la población, sigue siendo un factor positivo importante para la sociedad digital española, tanto en la actualidad como para el futuro. Sin embargo, este porcentaje se reduce al 9,7 % en las zonas rurales poco pobladas. Los porcentajes de implantación de la banda ancha móvil y la banda ancha fija son las dos mejoras más

[7] Se trata de un nuevo indicador del DESI que permite medir la cobertura media de las redes 4G de los operadores de telecomunicaciones.

[8] La mayoría de los Estados miembros han observado una reducción debido a la armonización adicional de la banda de 700 MHz llevada a cabo en la UE en abril de 2016.

[9] Debido a un ligero cambio en la metodología, se han calculado de nuevo los datos históricos.

significativas del DESI, aunque en el caso de la banda ancha fija sigue siendo inferior a la media de la UE. Sin embargo, los abonos a la banda ancha rápida han aumentado de manera significativa (del 29 al 49 %) y se encuentra muy por encima de la media de la UE (37 %). En cuanto a los contratos de banda ancha fija, el 49 % ofrece velocidades de al menos 30 Mbps, y el 22 % ya facilita 100 Mbps o más. Los precios de la banda ancha fija sin empaquetar siguen siendo de los más elevados de Europa. Aunque estos precios incluso aumentaron durante el periodo sobre el que se informa, cabe señalar que la contratación conjunta de banda ancha con servicios móviles y de televisión de pago, una de las principales tendencias en el mercado español, hace que el análisis resulte más complejo. En lo relativo a los servicios móviles facilitados a través del espectro, España ocupa un lugar relativamente bajo (vigésimo) en términos de cobertura 4G y armonización del espectro (decimotercero). España es el único país de la UE que reúne todas las competencias relacionadas con el espectro dentro del Ministerio.

Los objetivos de conectividad de la Agenda Digital para España (ADpE) y de su Plan de Telecomunicaciones y Redes Ultrarrápidas son acordes a los objetivos de la Agenda Digital para Europa, pero inicialmente solo se prevén metas a medio plazo para 2015. Estos objetivos deberán actualizarse cuando se lleve a cabo la futura revisión de la ADpE y de sus planes, y deberían tener en cuenta las necesidades para 2025 de conformidad con la estrategia de la «sociedad Gigabit» de la UE. Se han adoptado diversas medidas para hacer frente a las diferencias en el despliegue de la red NGA observadas entre las distintas regiones y entre las zonas urbanas y rurales, incluida la asignación de ayudas públicas para la ampliación del acceso de nueva generación, pero deberían mantenerse como prioridad durante los próximos años. Los buenos resultados obtenidos por España en lo relativo al despliegue de redes que facilitan acceso a al menos 100 Mbps (en España, la red NGA ya está firmemente respaldada por el despliegue de la FTTH, que en la actualidad ofrece cobertura al 63 % de la población) deberían desempeñar un papel importante en el marco de los objetivos más ambiciosos propuestos por la Comisión Europea para 2025.

España ha adaptado su legislación nacional a la Directiva de reducción de costes.

Gracias a sus redes de fibra relativamente bien desplegadas, España se encuentra en una posición adecuada para introducir innovaciones normativas adicionales importantes, con miras a que los beneficios de la economía digital alcancen a todos los ciudadanos españoles. En lo relativo a la tecnología de banda ancha ultrarrápida, España debe gestionar los siguientes elementos: las cuestiones interrelacionadas de los precios de la banda ancha y de la implantación (teniendo en cuenta la evolución de la tendencia a la contratación combinada convergente), la cuestión de las zonas rurales y el espectro.

El aprovechamiento pleno del potencial socioeconómico de las redes de fibra y 5G requerirá una estrategia que aborde estos problemas en el nuevo contexto tecnológico.

2 Capital humano

2 Capital humano	España		Grupo	UE
	puesto	resultado	resultado	resultado
DESI 2017	**16**	**0,50**	**0,57**	**0,55**
DESI 2016	14	0,51	0,55	0,53

	España				UE
	DESI 2017		DESI 2016		DESI 2017
	valor	puesto	valor	puesto	valor
2a1 Usuarios de internet % individuos	**76 %** ↑ 2016	**17**	**75 %** 2015	**15**	**79 %** 2016
2a2 Al menos competencias digitales básicas % individuos	**53 %** ↓ 2016	**15**	**54 %** 2015	**13**	**56 %** 2016
2b1 Especialistas en TIC[10] % individuos empleados	**2,4 %** ↓ 2015	**21**	**3,1 %** 2014	**17**	**3,5 %** 2015
2b2 Graduados en CTIM Por cada 1 000 personas (entre 20 y 29 años)	**21** ↑ 2014	**6**	**19** 2013	**10**	**19** 2014

España ocupa el puesto número 16 de los países de la UE y se encuentra por debajo de la media de la Unión. A pesar de que cada vez hay más españoles que tienen acceso a internet, los niveles de competencias digitales básicas y avanzadas siguen siendo inferiores a la media de la UE. Únicamente el 53 % de los ciudadanos de entre 16 y 74 años disponen de competencias digitales básicas (56 % en la UE), y los especialistas en TIC representan un porcentaje inferior de la población activa (2,4 %, en comparación con el 3,5 % en la UE). España registra resultados satisfactorios en lo relativo al número de graduados en CTIM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas), con una proporción de 21 graduados por cada 1 000 individuos.

Como parte de las medidas adoptadas para mejorar el ajuste de las competencias y la integración de los graduados universitarios en el sector productivo, el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECD), en colaboración con la Seguridad Social, creó un mapa de empleabilidad como herramienta para ajustar la oferta y la demanda. Este mapa sobre la empleabilidad y el empleo de los titulados universitarios españoles cotejó el registro de datos con los archivos de la Seguridad Social[11]. Además, recientemente se ha publicado una Encuesta de inserción laboral de los titulados universitarios (EILU) en la que se analiza el proceso de transición desde la universidad hasta el empleo[12]. En cuanto a las competencias digitales del personal docente, se ha establecido el Marco Común de Competencia Digital Docente, basado en el Plan de Cultura Digital en la Escuela[13]. España también ha promovido el desarrollo de cursos masivos abiertos en línea (MOOC) y de métodos educativos innovadores para la enseñanza secundaria. España ha puesto en marcha el programa Erasmus+, con miras a promover un aprendizaje centrado en los

[10] Los datos históricos han sido revisados por Eurostat.

[11] Inserción laboral de los egresados universitarios. La perspectiva de la afiliación a la Seguridad Social.

[12] INE, Encuesta de inserción laboral de los titulados universitarios, diciembre de 2015.

[13] Creado en cooperación con el JRC en 2012 (http://educalab.es/intef/digcomp/digcompteach).

alumnos y las competencias genéricas[14]. Se espera que la Coalición nacional por las capacidades y los empleos digitales de España entre finalmente en funcionamiento en el segundo trimestre de 2017[15].

Para poder aprovechar todo el potencial que ofrece la economía digital, resulta sumamente importante aumentar el número de especialistas en TIC en España y dotar a la población activa de nuevas competencias.

Con el fin de adaptar la oferta de profesionales de las CTIM a una demanda de especialistas que refleja el importante aumento de la adopción de tecnologías digitales por parte de los sectores público y privado de España, el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital puso en marcha a finales de 2016 un programa de ayuda destinado a promover la formación y el empleo de los jóvenes en la economía digital[16]. El programa dispone de una dotación de 20 millones EUR y tiene los siguientes objetivos: ofrecer a los jóvenes una formación que cumpla los requisitos de la industria digital y de los nuevos modelos empresariales y facilitar su acceso a puestos de trabajo relacionados con estos ámbitos.

[14] Entre otras, la comunicación, el liderazgo y la ciudadanía activa.

[15] La coalición nacional española estará coordinada por la asociación del sector de las TIC AMETIC a través de la *Information Technology Foundation*.

[16] Véase http://www.profesionalesdigitales.es/empleojoven/.

3 Uso de internet

3 Uso de internet	España		Grupo	UE
	puesto	resultado	resultado	resultado
DESI 2017	**17**	**0,47**	**0,45**	**0,48**
DESI 2016	16	0,45	0,42	0,45

	España				UE
	DESI 2017		DESI 2016		DESI 2017
	valor	puesto	valor	puesto	valor
3a1 Noticias % de personas que han utilizado internet en los últimos tres meses	**78 %** ↓ 2016	**15**	**79 %** 2015	**13**	**70 %** 2016
3a2 Música, vídeos y juegos[17] % de personas que han utilizado internet en los últimos tres meses	**83 %** 2016	**11**	**NA**		**78 %** 2016
3a3 Vídeo a la carta[18] % de personas que han utilizado internet en los últimos tres meses	**27 %** 2016	**7**	**NA**		**21 %** 2016
3b1 Llamadas de vídeo % de personas que han utilizado internet en los últimos tres meses	**31 %** ↑ 2016	**28**	**29 %** 2015	**28**	**39 %** 2016
3B2 Redes sociales % de personas que han utilizado internet en los últimos tres meses	**67 %** ↑ 2016	**18**	**65 %** 2015	**17**	**63 %** 2016
3c1 Servicios bancarios % de personas que han utilizado internet en los últimos tres meses	**54 %** ↑ 2016	**18**	**50 %** 2015	**17**	**59 %** 2016
3c2 Compras % de usuarios de internet (año anterior)	**54 %** ↑ 2016	**18**	**53 %** 2015	**16**	**66 %** 2016

Los ciudadanos españoles llevan a cabo una serie de actividades en línea que también suelen realizar los demás ciudadanos europeos. Sin embargo, España ha progresado poco y ha bajado del puesto 16 al 17. El 78 % de los usuarios de internet españoles lee el periódico en línea (70 % en la UE) y el 83 % escucha música, ve vídeos y juega en internet (78 % en la UE). El porcentaje de españoles que ve películas en internet es superior a la media de la UE (27 %, en comparación con el 21 % en la UE), pero el porcentaje de españoles que realiza llamadas de vídeo en línea es inferior al de la UE (31 %, en comparación con el 39 %). El uso de las redes sociales por parte de los españoles (67 %) es superior a la media de la UE, pero la utilización de servicios bancarios y el volumen de compras en línea (54 % para ambos indicadores) son inferiores a la media de la UE (59 y 66 %, respectivamente).

[17] La eliminación de las series se debe a un cambio en la encuesta de Eurostat.

[18] La eliminación de las series se debe a un cambio en la fuente de datos. La nueva fuente de datos es Eurostat.

4 Integración de la tecnología digital

4 Integración de la tecnología digital	España		Grupo	UE
	puesto	resultado	resultado	resultado
DESI 2017	**11**	**0,42**	**0,40**	**0,37**
DESI 2016	15	0,35	0,37	0,35

	España				UE
	DESI 2017		DESI 2016		DESI 2017
	valor	puesto	valor	puesto	valor
4a1 Intercambio electrónico de información % de empresas	**35 %** 2015	**15**	**35 %** 2015	**15**	**36 %** 2015
4a2 RFID % de empresas	**6,5 %** 2014	**3**	**6,5 %** 2014	**3**	**3,9 %** 2014
4a3 Medios sociales % de empresas	**24 %** ↑ 2016	**8**	**21 %** 2015	**7**	**20 %** 2016
4a4 Facturas electrónicas % de empresas	**25 %** ↑ 2016	**6**	**10 %** 2015	**19**	**18 %** 2016
4a5 Nube % de empresas	**13 %** ↑ 2016	**12**	**10 %** 2015	**15**	**13 %** 2016
4b1 Pymes que realizan ventas en línea % de pymes	**19 %** ↑ 2016	**9**	**16 %** 2015	**12**	**17 %** 2016
4b2 Volumen de negocios del comercio electrónico % volumen de negocios pymes	**9,4 %** ↑ 2016	**13**	**7,3 %** 2015	**20**	**9,4 %** 2016
4b3 Venta transfronteriza en línea % de pymes	**5,9 %** 2015	**20**	**5,9 %** 2015	**20**	**7,5 %** 2015

En el último año, España ha avanzado de manera positiva en lo relativo a la integración de la tecnología digital por parte de las empresas. Cada vez hay más empresas españolas que aprovechan las posibilidades que ofrece el comercio en línea: el 19 % de las pymes venden en internet (por encima del 17 % de la media de la UE) y cada vez hay más pymes que venden activamente en línea (19 %, para las que el 9,4 % de su volumen de negocios procede de las ventas en línea). Además, una cuarta parte de las pymes utiliza la facturación electrónica, un porcentaje muy superior a la media de la UE.

España ha puesto en marcha varias iniciativas Industria 4.0, entre otras, Industria Conectada 4.0 e Industria Vasca 4.0. A nivel regional, Tecnalia es la organización de investigación y tecnología de mayor tamaño que presta servicios de asesoría y transferencia de tecnología para todo tipo de empresas, tanto relacionadas con ámbitos tradicionales como tecnológicos[19]. En el plano nacional, en 2015 se anunció la iniciativa Industria Conectada 4.0[20], cuyo objetivo es digitalizar y fomentar la competitividad del sector industrial español. Esta iniciativa, que disponía de un presupuesto de 97,8 millones EUR para promover la digitalización de las pymes, se centró en ofrecer préstamos para proyectos

[19] OECD Science, Technology and Innovation Outlook 2016.

[20] Industria Conectada 4.0: http://www.industriaconectada40.gob.es/Paginas/Index.aspx.

basados en i) innovaciones en la organización y los procesos o ii) investigación industrial. Además, se destinaron 68 millones EUR para empresas de TIC (préstamos y ayuda directa) y 10 millones EUR para grupos innovadores. La iniciativa Industria Conectada 4.0 está impulsada por la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa y por la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital. Además de los principales agentes del sector, en Industria 4.0 también participan expertos pertenecientes a empresas de tecnología, al mundo de la investigación y a la sociedad civil. Esta estrategia incluye una herramienta de apoyo a las pymes que permite autoevaluar el grado de preparación digital industrial para llevar a cabo una actividad empresarial. El Ministerio también ha puesto en marcha un programa de evaluación para pymes (hasta 25 empresas) que ofrece 50 horas de servicios de consultoría en diferentes ámbitos de la digitalización. Su objetivo es llegar a 100 pymes con un presupuesto de 97,5 millones EUR y una inversión mínima de 150 000 EUR. Para lograr esta meta, debe tenerse en cuenta la elevada concentración de pymes existente en la estructura industrial española[21], la mayoría de las cuales opera en sectores tradicionales de bajo contenido tecnológico[22].

En lo relativo al sector empresarial, la internacionalización de las empresas innovadoras sigue siendo motivo de preocupación. La Empresa Nacional de Innovación (ENISA) financia el proceso de internacionalización de las pymes[23] a través de un programa competitivo. La nueva Agenda Digital 4.0 prevista para 2017-2020 facilitará orientación normativa adicional sobre este ámbito estratégico.

Con miras a impulsar la transformación digital de la economía española, resulta fundamental concienciar sobre la importancia de las estrategias digitales, tanto descendentes como ascendentes. Este enfoque abarcará las diferentes necesidades de las pymes.

[21] Informe nacional RIO 2016 e Informe Cotec 2016.

[22] El valor añadido en la fabricación de tecnología alta y media como porcentaje del valor añadido total es del 3,88 % (en comparación con el 5,52 % registrado como media en la UE).

[23] OECD Science, Technology and Innovation Outlook 2016.

5 Servicios públicos digitales

5 Servicios públicos digitales	España		Grupo	UE
	puesto	resultado	resultado	resultado
DESI 2017	**6**	**0,72**	**0,59**	**0,55**
DESI 2016	5	0,71	0,56	0,51

	España					UE
	DESI 2017			DESI 2016		DESI 2017
	valor		puesto	valor	puesto	valor
5a1 Usuarios de la administración electrónica % de usuarios de internet (año anterior)	**40 %** 2016	↑	**11**	**38 %** 2015	**11**	**34 %** 2016
5a2 Formularios precumplimentados Resultado (0 a 100)	**67** 2016	↓	**10**	**68** 2015	**9**	**49** 2016
5A3 Compleción de los servicios en línea Resultado (0 a 100)	**89** 2016	↓	**11**	**91** 2015	**7**	**82** 2016
5a4 Datos abiertos[24] % de la puntuación máxima	**91 %** 2016	↑	**1**	**82 %** 2015	**1**	**59 %** 2016

Esta es la dimensión en la que España obtiene mejores resultados. Ocupa el puesto número 6 de los países de la UE y ha mejorado ligeramente en comparación con el año pasado. De hecho, España ha obtenido el mejor resultado en lo relativo a los datos abiertos y es uno de los países de la UE con un mayor nivel de interacción en línea entre las autoridades públicas y los ciudadanos. Los buenos resultados de España en materia de datos abiertos se deben a la Ley 18/2015, que garantiza la reutilización y la transparencia de los datos[25] y a la sólida base facilitada por el Proyecto Aporta, que fue creado en 2009 y ha fomentado la cultura de los datos abiertos dentro del sector público de España[26]. El 40 % de los usuarios de internet de España utilizan de manera activa servicios de administración electrónica. Sin embargo, otros Estados miembros progresan con gran velocidad y, este año, España ocupa un puesto inferior en la clasificación relativa a los indicadores basados en los formularios precumplimentados y en la compleción de la información de la administración electrónica. Estos dos indicadores miden la reutilización de información entre las administraciones para facilitar el proceso a los ciudadanos (indicador relativo a los formularios precumplimentados) y la sofisticación de los servicios (indicador relativo a la compleción de los servicios en línea), en cuya clasificación España ocupa los puestos número 10 y 11, respectivamente.

La estructura descentralizada de España, que cuenta con entidades administrativas centrales, regionales y locales, genera obstáculos al establecimiento de servicios de administración electrónica coherentes y de alcance nacional. Sin embargo, tal y como demuestra el DESI, el Plan de Transformación Digital de la Administración General del

[24] Cambio en la fuente de los datos. También se han vuelto a calcular los datos históricos. La nueva fuente de datos es el Portal Europeo de Datos.

[25] Con el apoyo del Real Decreto 1495/2011, relativo al régimen de autorización general.

[26] http://datos.gob.es/

Estado y sus Organismos Públicos (Estrategia TIC 2015-2020), que incluye dos nuevos instrumentos jurídicos, está empezando a dar resultados, entre otros, un marco estratégico global para la transición hacia una administración electrónica plena para 2018.

Una aplicación total del plan estratégico, así como de los instrumentos jurídicos correspondientes, podría conllevar mejoras incluso más significativas en el ámbito de la administración pública digital.

Aspecto principal de 2017[27]: Estrategia TIC 2015-2020 de España[28]

La finalidad del Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos (Estrategia TIC 2015-2020) es garantizar que, en el futuro, todos los ciudadanos dispongan de acceso electrónico a la administración pública («digital por defecto»). Dicho Plan establece un marco estratégico global para avanzar en la transición hacia la administración electrónica, tanto en la Administración General del Estado como en sus organismos públicos. El Plan se diseñó como continuación de la Agenda Digital, con miras a acelerar la transformación digital del sector público. Con el fin de facilitar el uso de los servicios en línea y lograr que sean digitales por defecto, se crearon dos nuevos instrumentos jurídicos que sientan las bases para la digitalización de los servicios públicos[29]. El Plan también incluye la adopción de un programa de digitalización para construir una infraestructura informática interoperable que ofrezca servicios administrativos digitales de uso fácil por todos los ciudadanos y pymes de España, de la manera más rápida, sostenible y eficiente posible.

Este plan estratégico, junto con los nuevos instrumentos jurídicos, se propone digitalizar todas las interacciones de los servicios públicos antes de 2018 (tramitación electrónica). España ha creado Oficinas de asistencia en el uso de medios electrónicos, en las que se facilita ayuda a cualquier ciudadano que utilice servicios de administración electrónica. Estas oficinas (060) y los presupuestos para personal de que disponen dependen de la Dirección General de Gobernanza Pública. Asimismo, cuentan con un intermediario entre su personal (habilitador) que puede actuar temporalmente como representante en línea de las pymes, con miras a asistirles en sus interacciones digitales con la administración pública. Las entidades administrativas municipales y regionales (Comunidades Autónomas) disponen de una plataforma de interfaz común en la que pueden compartir información y comunicarse con la administración central. La Comisión examinará la Estrategia TIC anualmente.

[27] Aspecto principal de 2016: **Regulación de la fibra, un enfoque innovador y complejo**
En la última revisión de los mercados de banda ancha en España (aprobada el 25 de febrero de 2016), la autoridad nacional de reglamentación, la CNMC, trató de imponer a Telefónica soluciones diferenciadas en función de los siguientes elementos: tipo de infraestructura (cobre o redes NGA); zona geográfica (para reflejar los diferentes niveles de competencia); y clientes empresariales o clientes (consumidores) del mercado general. Telefónica tendrá que ofrecer acceso virtual a su red de fibra para el 60-70 % de la población de España, y acceso indirecto a través de redes de cobre y fibra sin límite de velocidad para el mercado empresarial del país. La CNMC está aplicando un enfoque innovador para determinar en qué zonas resulta necesario regular la fibra, aunque la diferenciación geográfica propuesta resulta sumamente compleja. Este enfoque dinámico y con miras de futuro conlleva una reducción de las zonas geográficas reguladas.

[28] Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos.

[29] Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.