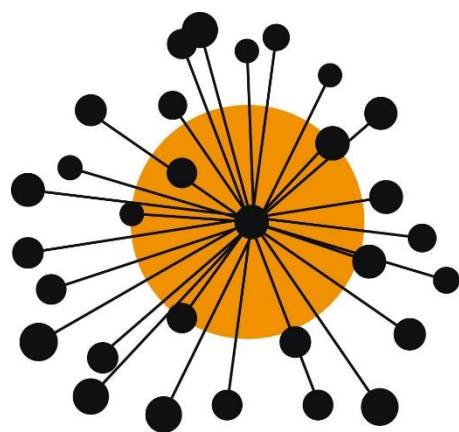


2017

Informe de Aportaciones Ciudadanas

Consulta Pública sobre el Plan Región de Murcia, Comunidad Digital



participación
ciudadana
REGIÓN DE MURCIA

OFICINA PARA LA TRANSPARENCIA Y LA
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Transparencia, Participación y Portavoz

11-5-2017



Tabla de contenido

CONTEXTO	2
Ámbitos de actuación del plan	2
Consulta Pública.....	2
DATOS DE PARTICIPACIÓN.....	3
Resultados del cuestionario	3
Sexo.....	3
Edad	4
Municipio.....	4
OPINIÓN Y APORTACIONES.....	4
EJE: Ciudadanía Digital. Valoración	5
Capacitación Digital.....	5
Derechos y deberes del ciudadano digital	6
Gobierno Digital	6
EJE: Ciudadanía Digital. Aportaciones.....	7
Capacitación Digital.....	7
Derechos y deberes del ciudadano digital	8
Gobierno Digital	9
EJE: Economía Digital. Valoración.....	11
Desarrollo de Infraestructuras TIC	11
Transformación Digital de las PYMES para aumentar productividad	12
Innovación Digital (1/2)	13
Innovación Digital (2/2)	14
EJE: Economía Digital. Aportaciones.....	15
Desarrollo de Infraestructuras TIC	15
Transformación Digital de las PYMES para aumentar productividad	15
Innovación Digital.....	16
Priorización de los ámbitos de actuación (Ránking)	16



CONTEXTO

El Gobierno de la Región de Murcia, a través de la Dirección General de Simplificación de la Actividad Empresarial y Economía Digital de la Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo ha puesto en marcha el Plan “**Región de Murcia, Comunidad Digital**”, cuyo objetivo último es la incorporación plena de la Región de Murcia a la Sociedad de la Información. Este Plan sirve de continuación de los “Planes para el Desarrollo de la Sociedad de la Información” llevados a cabo por los anteriores gobiernos, pero con las miras puestas en el desarrollo económico regional a través de una implantación total de las nuevas tecnologías.

El impacto que las TIC tienen en la sociedad se ve reflejado en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, en el desarrollo económico que producen fruto del aumento de la productividad y competitividad de nuestras empresas o en la creación de empleo de calidad gracias a la implantación de nuevos modelos de negocio.

Con este plan el Gobierno Regional quiere establecer una hoja de ruta que permita cumplir con los objetivos fijados por la Agenda Digital para Europa y la Agenda Digital para España, convirtiendo tanto a la sociedad como la economía murciana en referentes de transformación digital en el plano nacional e internacional. En definitiva, convertir a la Región de Murcia en una auténtica Región Digital.

Las TIC son consideradas por el Gobierno de la Región de Murcia como uno de los pilares fundamentales donde apoyar gran parte de las políticas llevadas a cabo en sectores como la sanidad, la educación, el empleo o el turismo. Fruto de esta importancia, se ha hecho un profundo análisis de la situación de las TIC en la Región de Murcia, estudiando multitud de indicadores para saber la situación exacta de uso de las TIC y poder elaborar un plan que permita corregir las deficiencias detectadas y fortalecer los aspectos positivos.

Ámbitos de actuación del plan

Con el fin de que este plan abarque todos los sectores de la sociedad, se han determinado dos grandes ámbitos de actuación:

1. CIUDADANÍA DIGITAL

- Capacitación Digital
- Derechos y deberes del ciudadano digital
- Gobierno Digital

2. ECONOMÍA DIGITAL

- Desarrollo de Infraestructuras TIC
- Transformación Digital de las PYMES para aumentar productividad
- Innovación Digital

Consulta Pública

En el marco de actuación descrito en el apartado anterior y con la finalidad de recabar la opinión y aportaciones de la ciudadanía sobre aspectos esenciales de este plan que contribuyan enriquecer sus contenidos, la Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo, a través de la Dirección General de Simplificación de la Actividad Empresarial y Economía Digital como promotor de este proceso y en

colaboración con la Consejería de Presidencia, a través de la Dirección General de Participación Ciudadana, Unión Europea y Acción Exterior, para la implementación de medidas complementarias de participación ciudadana, realizaron una consulta pública, mediante un cuestionario en línea, que permaneció activo del 11/4/2017 al 5/5/2017.

El presente informe recoge los resultados obtenidos de la consulta pública sobre el Plan "Región de Murcia, Comunidad Digital" y refleja la opinión y aportaciones de las personas y entidades que han participado en la misma.

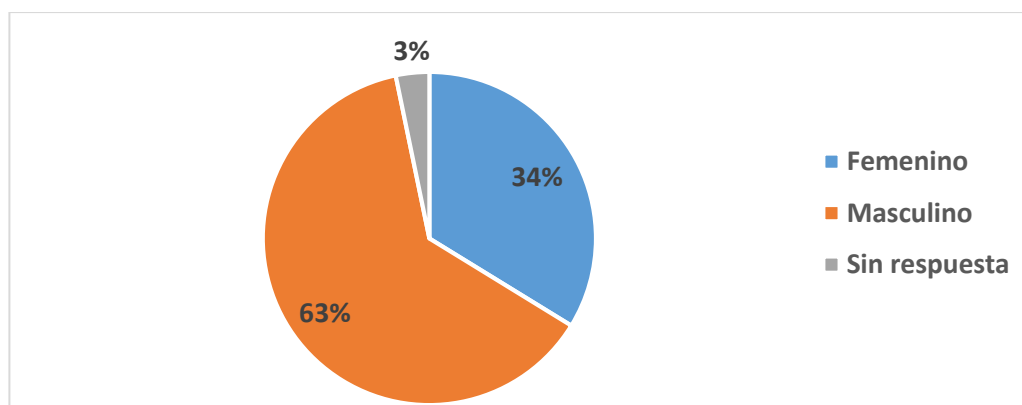
DATOS DE PARTICIPACIÓN

Resultados del cuestionario

Total de accesos al cuestionario	365
Participantes (cuestionarios completados)	158
• Como entidad	3
• Individuales	155
Aportaciones¹	109
• De entidades	3
• Individuales	106

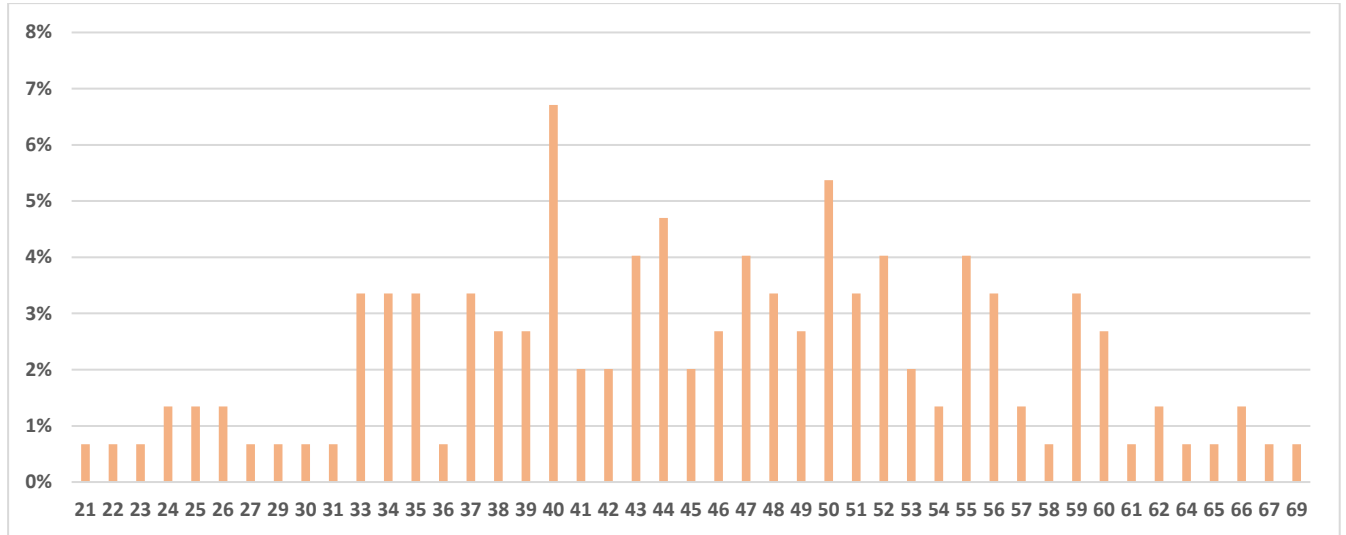
Entidades participantes: Ayuntamiento de Villanueva del Río Segura, Centro Tecnológico Naval y del Mar, Vita XXI slp.

Sexo

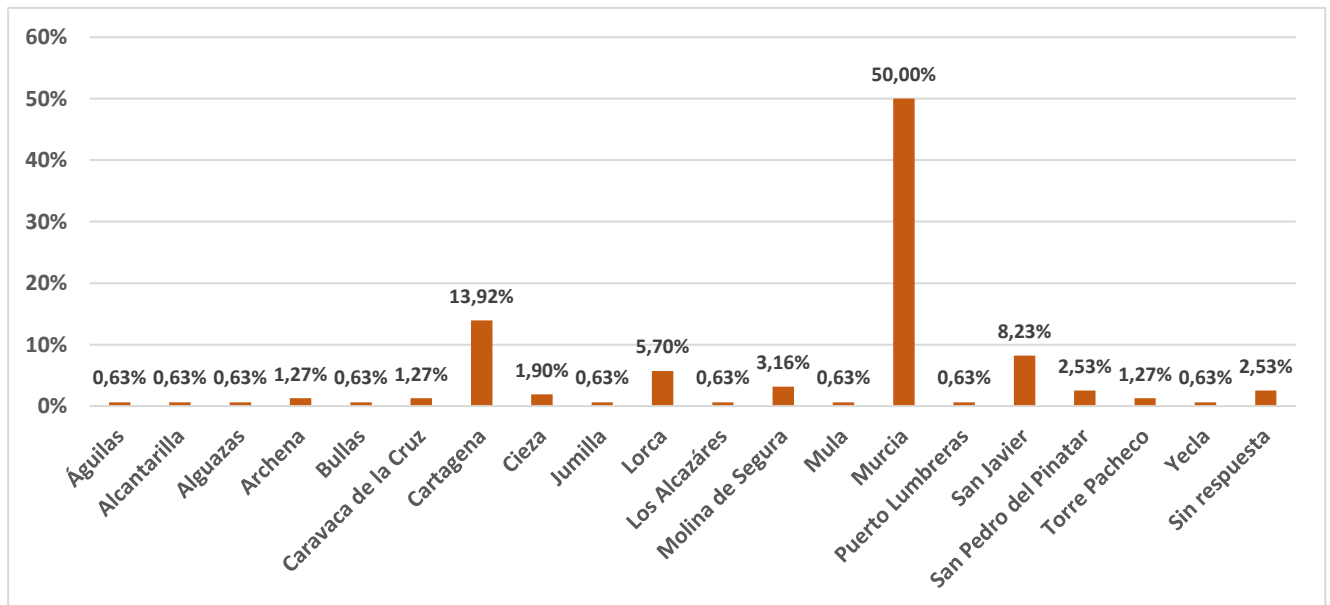


¹ Se contabilizan las aportaciones como el número total de preguntas abiertas cumplimentadas por las personas o entidades participantes, en las que se les recababa sugerencias y propuestas a determinados aspectos o apartados del Plan. Se trata por lo tanto de una cuantificación orientativa, no exhaustiva, puesto que cada respuesta a las preguntas abiertas puede contener más de una propuesta.

Edad



Municipio



OPINIÓN Y APORTACIONES

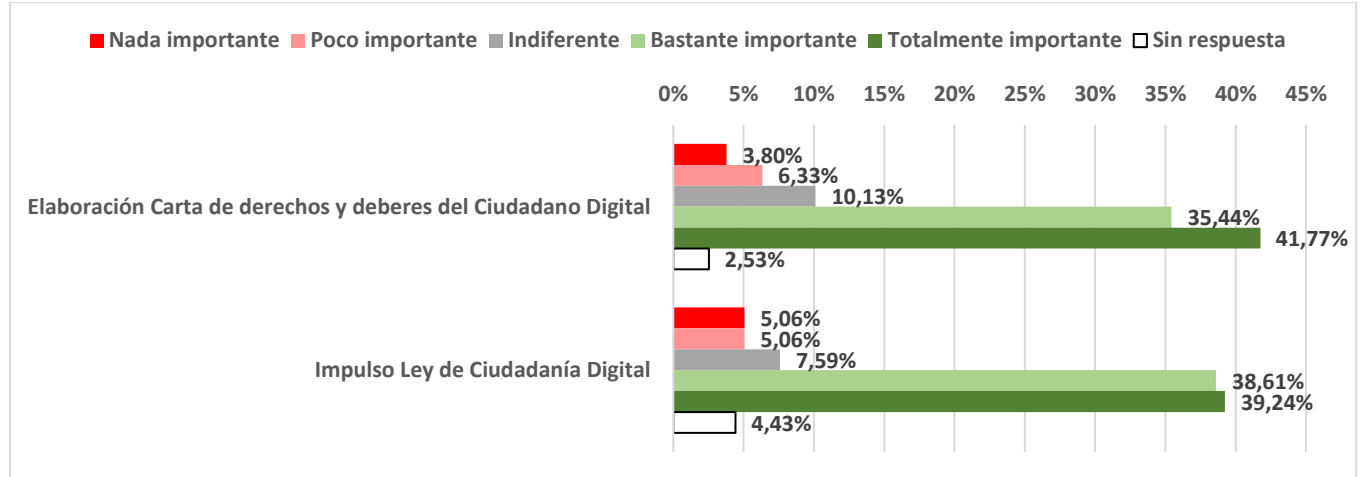
En este apartado se recogen las valoraciones (en una escala de “nada importante” hasta “totalmente importante”) y las aportaciones realizadas por las 158 personas y entidades participantes en la consulta pública con relación a los **ejes estratégicos, ámbitos y actuaciones** que contemplaba el Plan en su versión preliminar, siguiendo su mismo orden y estructura y conforme a las preguntas que componían el cuestionario en línea que cumplimentaron. (Ver apartado “*ámbitos de actuación del plan*” en página 1).

EJE: Ciudadanía Digital. Valoración

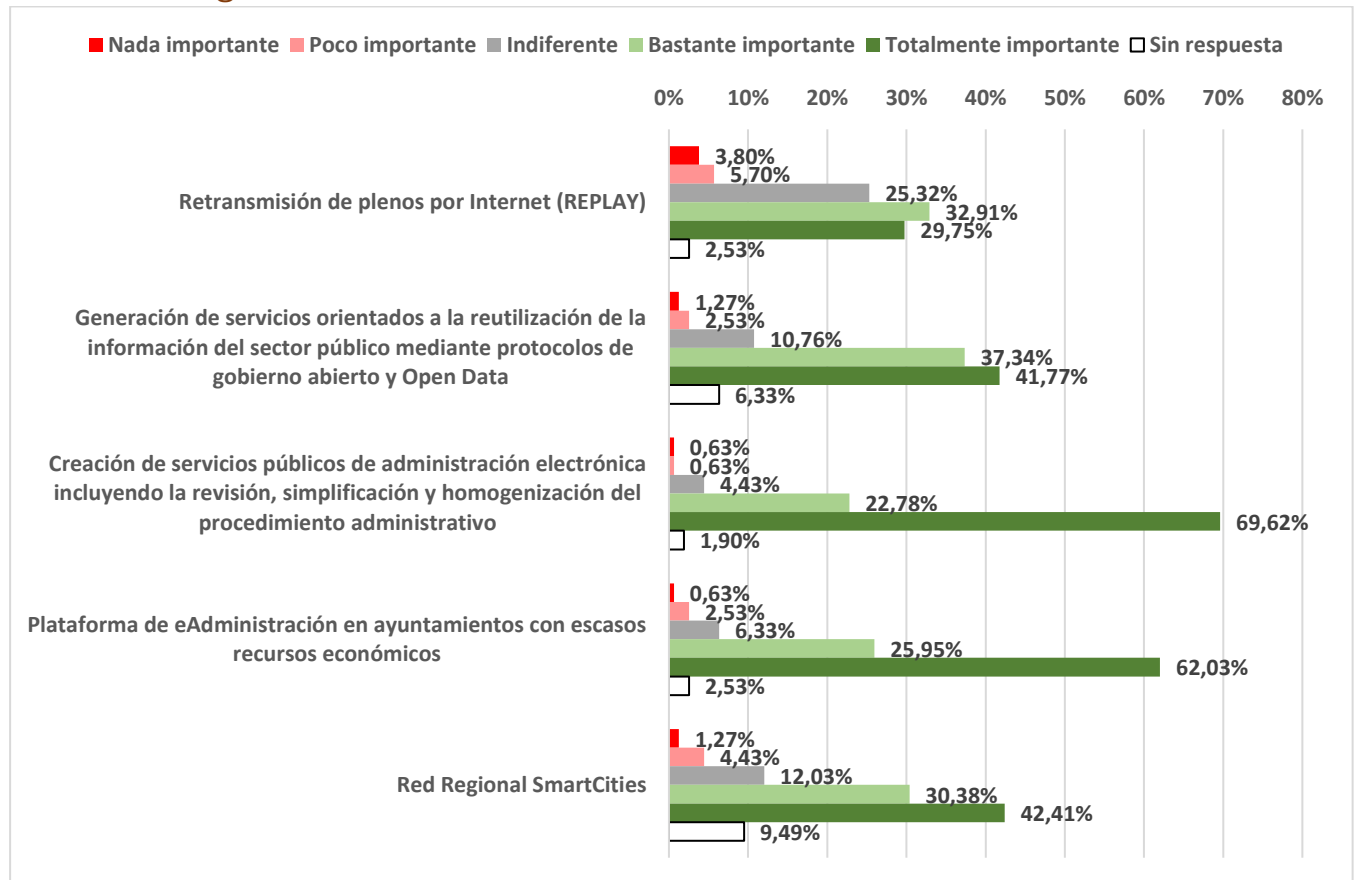
Capacitación Digital



Derechos y deberes del ciudadano digital



Gobierno Digital





EJE: Ciudadanía Digital. Aportaciones

Capacitación Digital

Aportación realizada por VITA XXI slp: Para empleados y desempleados. Con ayudas

Deben incluirse la certificación de capacidades digitales básicas a través de titulaciones alternativas no incluidas en los ámbitos universitarios pero válidos en procedimientos administrativos (concursos, oposiciones, etc.)

Capacitar a la comunidad sanitaria

Se deben unificar plataformas y entornos para que todos tengamos un "espacio personal" donde podamos ver toda nuestra interrelación con la administración (educación, sanitaria, administrativa...) y que documento que tengamos ya elevado a la plataforma no tengamos que facilitarla en cualquier otro procedimiento/plataforma...

Deberíamos tener acceso no solo a procedimientos, sino a cualquier información que la administración posea de nosotros como títulos, pruebas médicas, valoraciones,...

El acceso debe ser sencillo independientemente de la plataforma (mac, linux, windows, android, ios, windows phone ...) / navegador (chrome, firefox, edge) que utilicemos y no tengan configuraciones complejas

Formación presencial más importante que la online

formación sobretodo a jóvenes y acceso rápido a la comunidad

De gran importancia el apartado "REDPONSABLES", entiendo que es un plan de sensibilización y formación para hacer uso de las TIC de forma consciente, responsable y proporcionada a las necesidades reales.

Todos los sistemas sanitarios de citas previas, deben estar digitalizados y accesibles por todos los ciudadanos.

Lo mismo obras de comunidad y ayuntamientos.

lo mismo actividades programadas por las diferentes plataformas.

Hay que empezar por la base, la educación. La asignatura de Tecnología debe estar en todos los cursos de ESO y con una carga horaria acorde a la importancia de formación en los ciudadanos de la Región de Murcia.

Incluir en la educación de los jóvenes, tanto formal como no formal, la formación con respecto a los trámites que estos deberán hacer a lo largo de sus vidas. Con referencia tanto al ámbito personal como al de organizaciones (asociaciones, empresas, etc.).

Es muy importante la Formación digital en todos los ámbitos, para poder desarrollar e implantar este proyecto.

De momento de acuerdo con lo propuesto, nada que objetar.

Uso y potenciación de la red de oficinas municipales de distrito y pedanías con cursos que supongan efectos beneficiosos en la vida cotidiana del ciudadano

Alfabeticen a las personas mayores; no pueden hacer a avanzar a la sociedad aparcándoles a un lado, siendo ciudadanos con una relación intensa con la Administración. No se preocupen por los parados menores de 50 años y los jóvenes; casi en su totalidad, son ya usuarios de buen nivel, y sólo necesitan un servicio sencillo, libre de atascos técnicos y constante en su apariencia (para generar confianza y fluidez de uso).

Y pongan dinero, y medios, y ordenadores. Doten donde no haya, renueven donde hay obsolescencia.

Engrasen el servicio con un caudal económico y los Planes, sorprendentemente, se cumplirán, para variar.

mejora de las conexiones a internet en zonas rurales y pequeñas localidades

Racionalizar los certificados digitales y simplificar los accesos a plataformas de la Comunidad en sus páginas web

Que la encuesta del ciudadano sirva para algo y que su opinión sea tenida en cuenta de verdad por los políticos, y que no se quede sólo en una Ley, sino que la misma tenga dotación presupuestaria.



Me parece muy bien el fomento de la vocación tecnológica en edades tempranas, PARA TODOS, NIÑOS Y NIÑAS, no entiendo "en especial las niñas"

Todos los capítulos muy bien. Depende del coste y el aprovechamiento que hagan los ciudadanos. Me parece muy amplio para empezar.

Facilidad de acceso al aprendizaje digital para todos.

A las personas mayores les cuesta mucho.

Considero que es un derecho de todos.

Proyectos dirigidos a organizaciones sin ánimo de lucro para que gestionen la implementación de las TIC en sus empresas asociadas o profesionales asociados o colegiados.

Incentivar a los trabajadores en su formación digital.

Sería interesante que la CARM tuviese cursos abiertos de formación, tanto de formación digital básica como avanzada. Es especialmente interesante todo lo relativo a comercio electrónico, seguridad en la red, certificados digitales. Cada uno de estos temas debería poder ser trabajado como un curso monográfico abierto al ciudadano con un nivel básico, pero también avanzados.

Incluir el "Nº de certificados emitidos" como indicador en el apartado "7.1.1.1 Implantación de sistemas de formación online para aumentar las competencias digitales de los ciudadanos"

Talleres para mejorar la capacitación y fomentar la innovación en colectivos desfavorecidos, riesgos de exclusión y en especial emigrantes y refugiados.

No existe una clara apuesta por los cambios a largo plazo. No se refleja la participación de Universidades en las medidas propuestas y no se apuesta por un cambio en el currículum educativo en Primaria, ESO y Bachillerato para apostar por el conocimiento y cambio de mentalidad.

Por otro lado, la capacitación digital en edades tempranas pasa por formar a docentes y padres, los niños ya son digitales, sólo hay que orientar esas capacidades hacia la innovación y la aplicación al mundo real. No se refleja el uso de la capacitación avanzada para ciudadanos con necesidades especiales: altas capacidades, atención a la diversidad y horizontalidad de las TICs en todos los ámbitos del conocimiento (social, humanístico, patrimonial, etc.).

Importante como instrumento para adecuar los perfiles laborales: puede ayudar para orientar el perfil de desempleados y mejorar sus posibilidades. También como medio para la evolución del modelo productivo. Sin embargo, en el ámbito escolar me parece importante resaltar que las TIC no pueden ser un fin en sí mismas: no son más que un instrumento y hay cuestiones transversales más importantes y urgentes, como el fomento de la lectura, del respeto, del espíritu crítico, de las artes y las humanidades, de la cualificación y valoración social del profesorado, etc.

Derechos y deberes del ciudadano digital

Paciente digital

Facilitar en lo posible el acceso a fibra óptica a todos los hogares de la Región, adelantándose a la fecha prevista del 2020 por la UE

Los procedimientos han de quedar claros, bien definidos e implementados en su totalidad para que nos podáis exigir y nosotros podamos exigir sin laguna alguna.

Derechos y deberes concretos

El mundo digital no es un juego, es la vida real en la red.

El ciudadano estará debidamente dado de alta con referencia y o DIN electrónico.

La Educación es muy importante, nuevamente, en este apartado. Una manera de asegurar la formación digital de todos los ciudadanos de la Región de Murcia, es potenciar la asignatura de Tecnología en todos los cursos de ESO.

Hay que concienciar a la población de que el respeto entre personas y al medio ambiente es muy importante para la sana convivencia, este sería un estupendo medio para hacerlo.

De acuerdo con lo propuesto, nada que objetar



Lo importante no es consignar los derechos y deberes, sino que la práctica los respete. Al igual que legislar prometiendo mejoras tecnológicas no las trae a menos que lo acompañe un esfuerzo tangible, lo que importa a la hora de asegurar el buen comportamiento del ciudadano es guiarle en esa dirección, y lo que importa a la hora de asegurar el respeto de sus derechos es que la propia Administración no se sienta libre de conculcarlos por el mero hecho de no estar legislados.

Acabar con el anonimato en las redes sociales y comentarios de periódicos.

Perfecto.

Compromiso de los ciudadanos para llevar a cabo los derechos y deberes.

Muy importante mejorar y ampliar la legislación sobre derechos y deberes en Internet, así como la prevención de actuaciones que comprometan las libertades y el honor de las personas en Internet.

Formación sobre conductas violentas (sexting, cyberbullying...) en Internet en los colegios e institutos.

Prevención de conductas violentas en Internet entre los niños y adolescentes en colegios e institutos.

El respeto mutuo.

No es necesario legislar más, ya tenemos la ley 39 y 40/2015 que la administración regional no cumple (o lo hace con años de retraso).

El anonimato en internet y el borreguismo están causando un enorme deterioro cultural y social. Se necesitan medidas razonables que potencien el deber de respeto mutuo y la responsabilidad del individuo respecto a lo que emite o difunde.

Gobierno Digital

Aportación realizada por VITA XXI slp: Voto electrónico.

Posibilidad de enviar y recibir respuesta de Propuestas Ciudadanas y Atención a los problemas detectados y comunicados por los ciudadanos.

Impulsar el cumplimiento efectivo y real de las leyes 39 y 40 2015. No se trata de digitalizar procedimientos, se trata de racionalizar y simplificar... y eso no se hace con declaraciones responsables y formularios vistosos

Resaltar la importancia de la capacitación en competencia digital del personal de las diferentes administraciones de la Región.

Que sea fácil analizar los datos que se dispongan desde la administración para dar mejor servicio. Que la administración no se vuelva paranoica con la ley de protección de datos y ello la impida prestar un mejor servicio.

UNIFICACIÓN YA!!!!

Es un verdadero incordio que dependiendo a que administración se quiera acceder se tenga que utilizar configuraciones distintas (java, navegador, autofirma, @firma). Es un verdadero INCORDIO. Hay que pensar en las personas que menos dominio tengan ya que todavía contamos con una cantidad importante de personas que no han "nacido" con la tecnología.

Totalmente abierto. Agendas y toda la información disponible

Importantísima la unificación, desde protocolos, procesos administrativos, atención a la ciudadanía....

Sin comentarios.

Importante avanzar en el desarrollo y promoción de plataformas digitales para la realización y gestión de trámites entre el ciudadano y la administración pública, con el fin de automatizar, agilizar y descongestionar el actual sistema presencial:

- tramites online.

- presentación telemática de documentos (que no requieran de compulsa o ser los originales)

- servicio de atención al ciudadano (ventanilla on-line) con chat y/o video online.

- cita previa telemática.etc...

Siempre que sea en Pro de la transparencia política.

De acuerdo con lo propuesto, nada que objetar.

Que los organismos y Ayuntamientos de la CARM reconozcan el certificado del ROLECE.



No, debe ser presencial. Solo puede convertirse en digital si los gobernantes continúan con sus jornadas laborales habituales y dedican ciertas horas extraordinarias a un complemento laboral en gobierno digital Igual.

Además de fomentar digitalmente las gestiones administrativas, SIMPLIFICARLAS FACILITARLAS Y REDUCIRLAS.

Implicación al máximo, sin tener en cuenta el color político y continuidad.

Me parece muy importante que se avance en la Administración Digital y que se puedan realizar más trámites más fácilmente por Internet.

Se deberían homogeneizar los procesos por Internet así como incluir lo que no estén.

Se deberían actualizar o impulsar la actualización de páginas web como <https://policia.murcia.es/> o <http://www.murciasalud.es/principal.php> que dejan mensajes en los navegadores como "página web no segura" o "conexión no segura".

Más transparencia.

Siempre en beneficio de los ciudadanos y sin perder de vista la atención a los más desfavorecidos económica, social y digitalmente.

Colaborar con las corporaciones de derecho público

Transparencia digital total

Consultas ciudadanas como esta misma, pero dirigida a la comunidad en general. Por ejemplo no sacar un decreto sobre educación sin consultar a los profesores o a las familias.

Estas consultas ciudadanas deben ser un elemento a considerar para iniciar cualquier cambio legislativo.

Los políticos deben exponerse al control de los ciudadanos de forma directa dentro de las redes, con sistemas de preguntas directas e información en vivo.

Mejora de los procesos de interconexión e interoperabilidad entre administraciones, creación de puntos de interconexión e interoperabilidad.

Gobierno Digital y transparente son cosas totalmente distintas. Un Gobierno Transparente usa las TICs como cualquier otro gobierno, pero su fortaleza reside en la publicación de normas y leyes que fomente la transparencia.

Por otro parte, para una administración digital, se debería hacer un esfuerzo por analizar y simplificar procedimientos antes de digitalizarlos. Se está abusando de las declaraciones responsables que generarán grandes problemas por la disminución de recursos de la administración a la hora de la inspección de los expedientes administrativos.

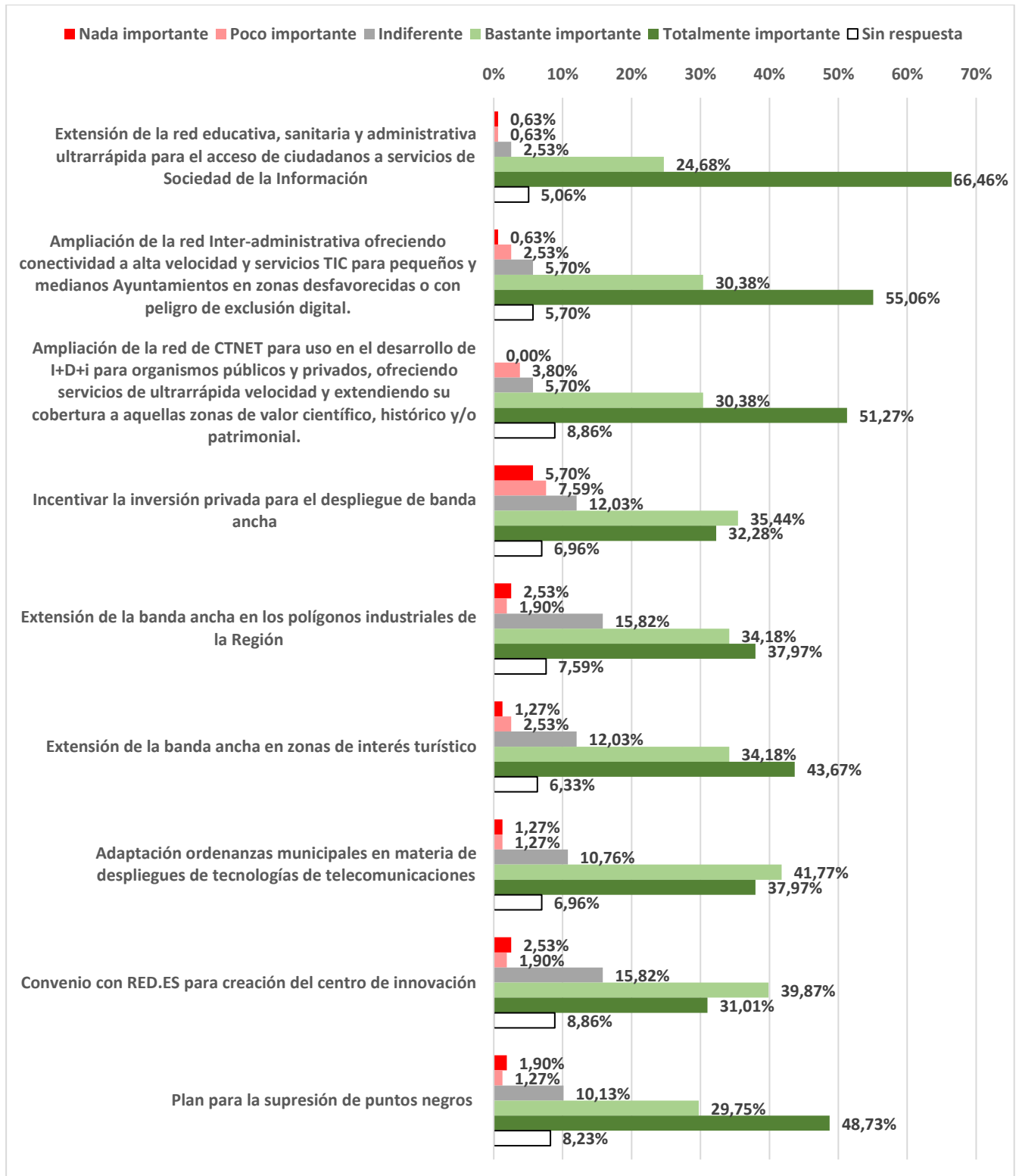
Todos hemos sido alguna vez principiantes o directamente torpes en el uso de las TIC. En mi opinión, la implantación de la administración digital requeriría que el ciudadano se sienta confiado en su uso. Toda sede electrónica de las administraciones debería tener una línea de asistencia telefónica gratuita (y que tenga la capacidad necesaria) para ayudar a los usuarios. Esto no siempre sucede, aunque sobre el papel te aseguren que exista.

Aportación realizada por el Centro Tecnológico Naval y del Mar: En cuanto a la acción 7.3.4.1. Red Regional de SmartCities, consideramos que debería incluirse como objetivo prioritario el Objetivo "14 Vida Submarina" de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. La superficie costera y marina que existe en la Región de Murcia, la importancia de la explotación de los recursos (turísticos, comerciales etc.) que se realiza en el medio marino de la Región o la repercusión de su gestión en la economía y la sociedad serían razones suficientes para incluir este aspecto en la adaptación de la Región hacia el modelo SmartCities. La aplicación de este modelo podría contribuir a generar sinergias y definir un modelo de gestión integrada en estos espacios, algo que resulta especialmente prioritario en el ámbito del medio marino de la Región de Murcia, especialmente en casos de espacios con múltiples usos como podría ser la comarca del Mar Menor.

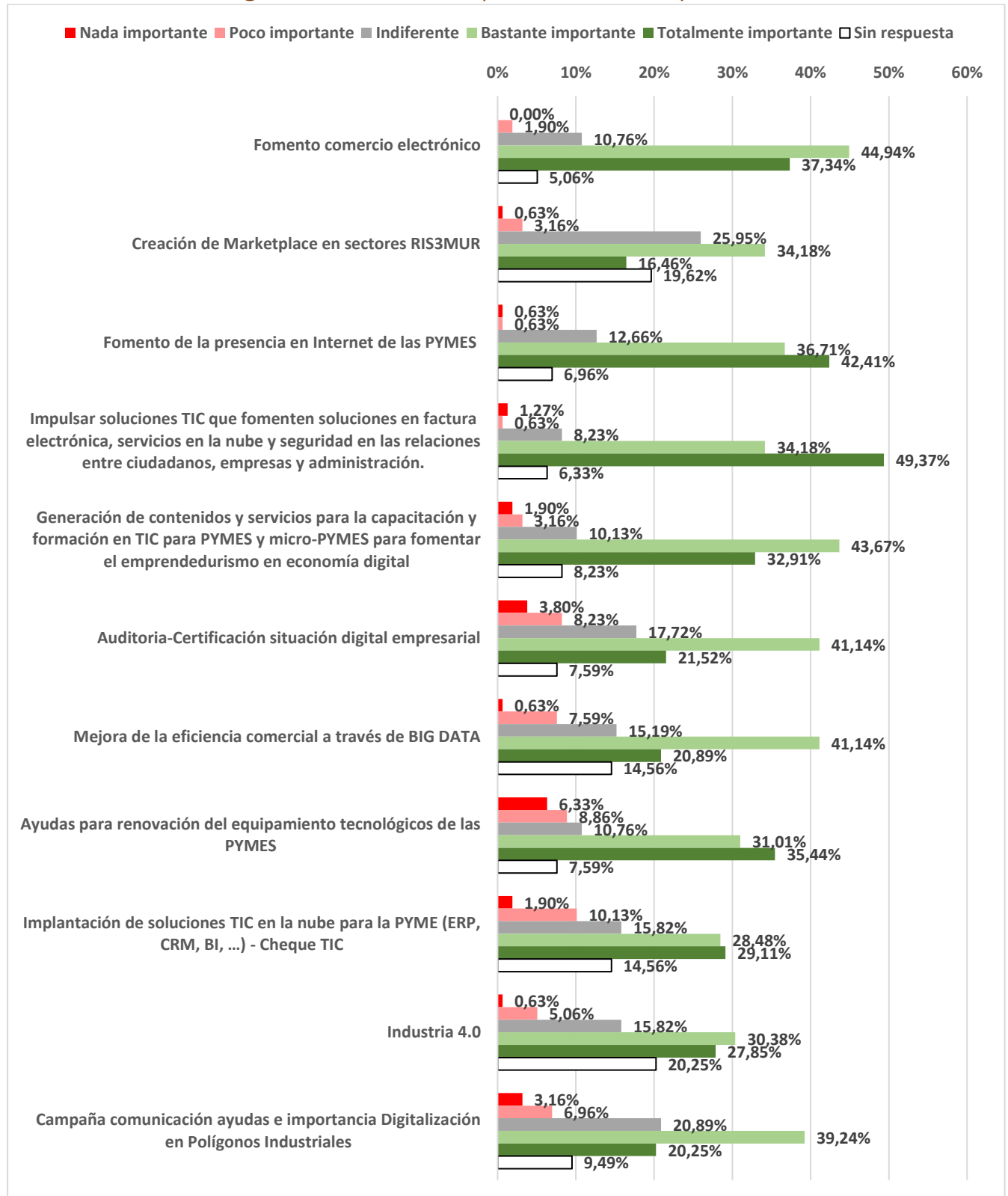
En este sentido, el desarrollo de Directivas Europeas en el ámbito marino como la Directiva Marco sobre la Estrategia Marina (DIRECTIVA 2008/56/CE), que se encuentra actualmente en desarrollo y la inminente aplicación de la Directiva 2014/89/UE, por la que se establece un marco para la ordenación del espacio marítimo, hace necesario incluir mecanismos y herramientas para la gestión inteligente de estos espacios como las que puede proporcionar el modelo SmartCities.

EJE: Economía Digital. Valoración

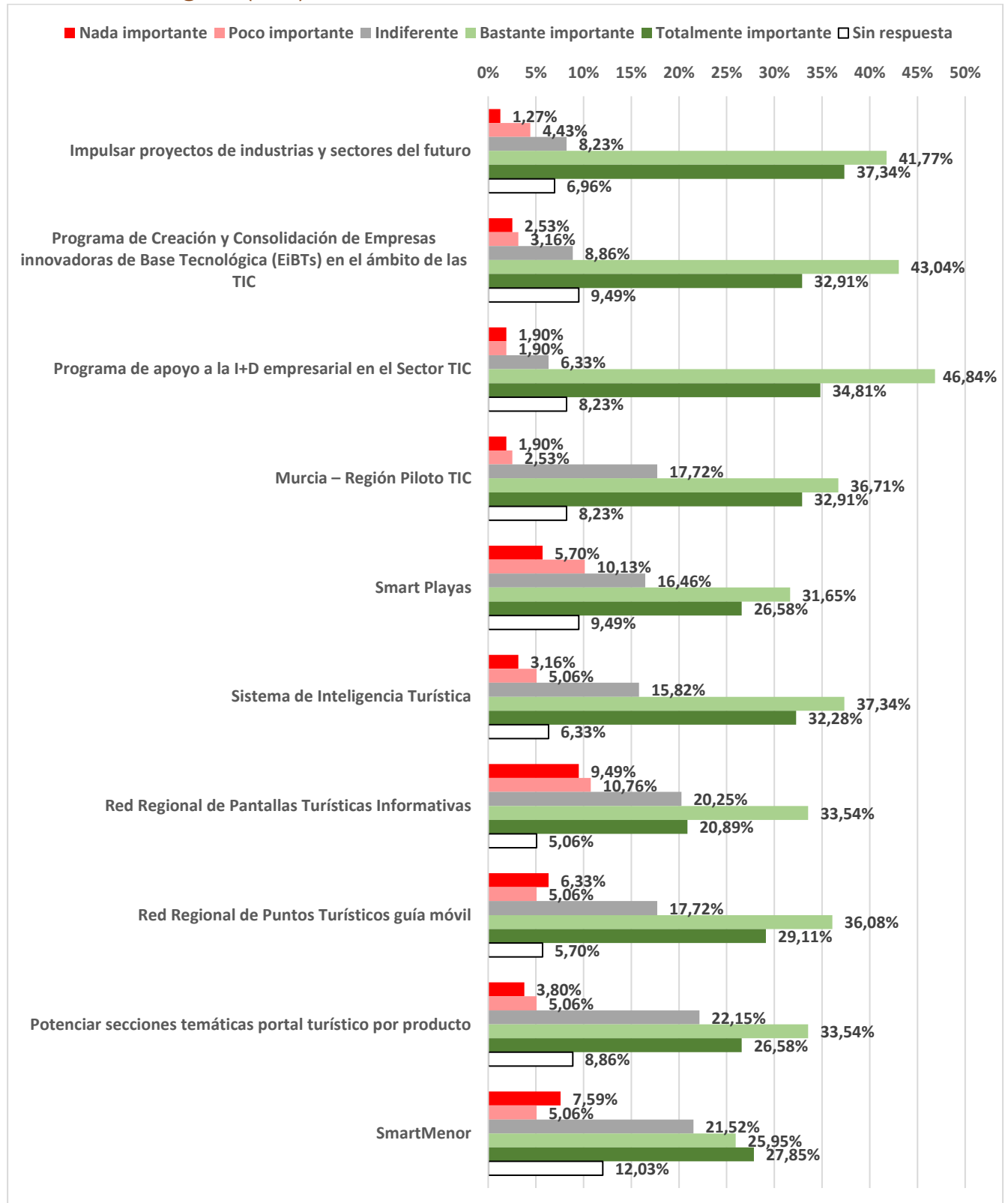
Desarrollo de Infraestructuras TIC



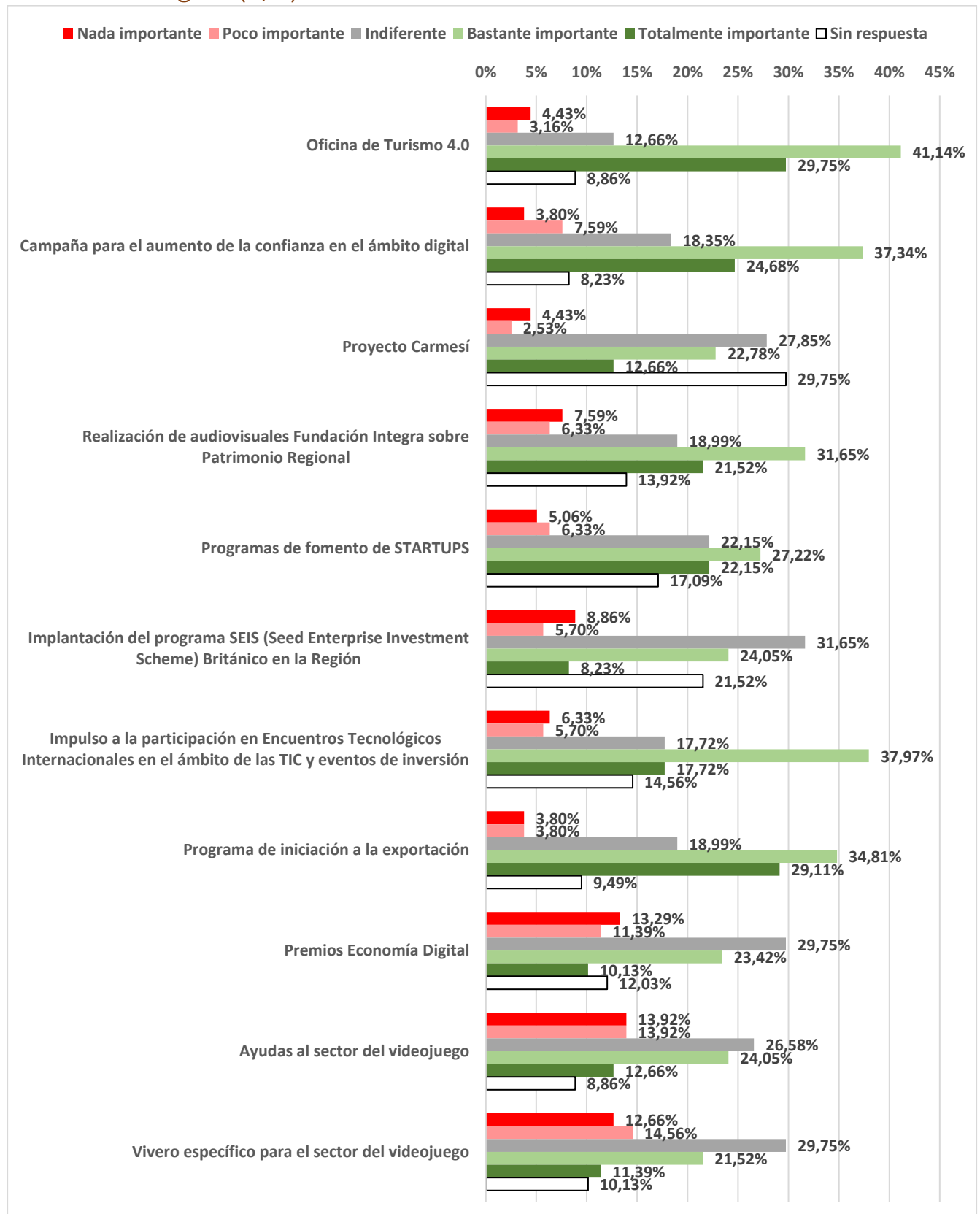
Transformación Digital de las PYMES para aumentar productividad



Innovación Digital (1/2)



Innovación Digital (2/2)





EJE: Economía Digital. Aportaciones

Desarrollo de Infraestructuras TIC

Importante empezar por la base, educación, Tecnología en todos los cursos de ESO y bachiller con consideración de troncal en igualdad con el resto de instrumentales

LA MANGA DEL MAR MENOR NECESITA FIBRA ÓPTICA para INTERNET DE ALTA VELOCIDAD DE FORMA URGENTE

El ciudadano debe poder acceder en los puntos de información, aumentarlos y mantenerlos, ahora funcionan malamente y se mantienen mal y tarde.

Potenciar ayudas para el desarrollo turístico de La Manga que lleva años en declive y sin apenas inversiones a pesar de generar impuestos de sobra para los dos Ayuntamientos sin que se vean mejoras. La mayoría de las propuestas deberían estar puestas en marcha, como el plan para la supresión de puntos negros.

Sin objeciones

Ofrecer software gratuito a las PYMES para hacer email marketing y vender por internet despliegue banda ancha

El desarrollo de Infraestructuras TIC se debe realizar en el sector público nunca en el sector privado

Mi propuesta a nivel general: Sería fomentar y facilitar la accesibilidad de forma más directa e inmediata todos los usuarios de Internet, lo que es conexión fibra. Mayor velocidad. Mejor accesibilidad.-

Menos hablar si no hay presupuesto. Es perder el tiempo. La dotación presupuestaria es lo primero. Y después ejecutarla.

Es necesario

Fundamental

Ayudas para CORPORACIONES DE DERECHO PÚBLICO Y ASOCIACIONES EMPRESARIALES

Despliegue de una red IPv6 experimental a nivel regional para avanzar en la transformación de la red Internet, incluyendo diversas tecnologías y prepara la adaptación de servicios.

Transformación Digital de las PYMES para aumentar productividad

De acuerdo.

Sin objeciones

Se facilitará información gratuita a las PYMES nada mas

Ayudará al empleo.

Fundamental

INCLUIR LAS CORPORACIONES DE DERECHO PÚBLICO Y ASOCIACIONES EMPRESARIALES

Programa de movilidad de personal tecnico entre academia-industria para mejora la capacidad tecnológico y favorecer la inovación

Las empresas de ámbitos RIS3 no necesitan ayudas en materia TIC ya que se supone que son punteras en sus ámbitos y sólo lo han podido conseguir con ayuda de las TICs. De nuevo habría que poner en marcha algún tipo de desgravación fiscal por formación en TIC o por compra de equipamiento avanzado TIC.



Innovación Digital

Importante empezar por la base, educación, Tecnología en todos los cursos de ESO y bachiller con consideración de troncal en igualdad con el resto de instrumentales.

Con el impulso de la Administración in Innovación, deberíamos ponernos de los primeros en sector turismo.

Sin objeciones

Por su supuesto; si no innovamos morimos digitalmente hablando

Siempre es necesaria

Fundamental

SIMPLIFICAR ES EL OBJETIVO. BUSCAR UN STANDAR DE ACCESO Y TODO TIPO DE BUSCADORES

Creación de un marketplace de servicios de start-up de tecnología TIC para favorecer su uso por otros sectores industriales, en especial ligado a soluciones de smart cities

Crear un laboratorio de pruebas de soluciones de smart city en base a disponibilidad de datos de sectores diversos para permitir definir nuevos servicios y poder probar nuevas aplicaciones e interacción con plataformas de smart city

La actuación Murcia Región Piloto no tiene sentido Ya tenemos el arque Tecnológico y el Parque Científico para este tipo de iniciativas. ¿Por qué se apuesta tanto por el videojuego?, ¿no existen otros campos TICS en la Región?, ¿cuáles son las evidencias para apostar por ese sector?

Priorización de los ámbitos de actuación (Ranking)

Por último, se pedía a las entidades y personas participantes que seleccionaran los dos ámbitos de actuación del plan que consideraran prioritarios. Se trataba de una pregunta tipo “Ranking” (clasificación) en la que se podía elegir dos de las seis opciones presentadas por orden de prioridad.

Para obtener el resultado de esta pregunta se ha ponderado la puntuación teniendo en cuenta los dos rankings generados (para la elección del puesto 1 y para la elección del puesto 2), multiplicando la cuenta (nº de personas que han seleccionado una opción) por la posición obtenida en cada “ranking”, asignando un valor inverso, es decir, para la posición 1 se multiplica por 2, y para la posición 2 se multiplica por 1.

A continuación se muestran los resultados de la priorización ordenados por puntuación de mayor a menor.

ÁMBITO DE ACTUACIÓN	PUNTUACIÓN PONDERADA	%
INFRAESTRUCTURA DIGITAL	103	24,35%
CAPACITACIÓN DIGITAL	88	20,80%
GOBIERNO DIGITAL	70	16,55%
INNOVACIÓN DIGITAL	65	15,37%
DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO DIGITAL	53	12,53%
TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LAS PYMES PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD	44	10,40%