

EN POS DEL ALTO RENDIMIENTO EN EL DESARROLLO REGIONAL DE LA SI. INFORME FINAL DE LA PRIMERA REUNIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO SOBRE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE *ERIS@* (1-2 DE OCTUBRE DE 1998, MURCIA, ESPAÑA)*

1. INTRODUCCIÓN

1.1. La Asociación Regional Europea para la Sociedad de la Información

Ha habido un creciente interés dentro de la Unión Europea por desarrollar la sociedad de la información a nivel regional y desde una perspectiva regional. En 1994, seis regiones europeas acordaron con la Comisión Europea implantar una Acción Piloto en la que colaborarían en la primera red regional europea de la sociedad de la información conocida con el nombre de Iniciativa Interregional de la Sociedad de la Información (IRISI). A raíz del éxito de esta iniciativa experimental, la Comisión Europea puso en marcha en 1996 la Iniciativa Regional de la Sociedad de la Información (RISI)- una acción piloto de mayor envergadura que engloba a 22 de las regiones menos favorecidas de Europa. Este proyecto piloto ha fomentado el establecimiento de acuerdos y asociaciones entre los agentes regionales más importantes en torno a una Estrategia y un Plan de Acción Regionales de la Sociedad de la Información.

Ahora que el debate sobre la Sociedad de la Información en Europa ha madurado y se ha reconocido la importancia del planteamiento regional, las 22 regiones RISI y las 6 IRISI han creado la Asociación Regional Europea para la Sociedad de la Información cuya abreviatura es *eris@* (<http://eris.epri.org/>). Su principal objetivo es apoyar y potenciar el desarrollo económico regional y la cohesión social a través del desarrollo de la SI. En otro orden de cosas, *eris@* pretende ayudar a las regiones participantes mediante la colaboración mutua a:

- fomentar el acceso universal a los servicios y aplicaciones basados en la TIC en las regiones, con el fin de generar nuevas oportunidades para el empleo, mejorar la calidad de vida y hacer frente a los retos del ajuste estructural y a los aspectos más importantes de la cohesión social y económica.
- potenciar el desarrollo económico y social de las regiones participantes para implantar nuevas aplicaciones y servicios basados en la TIC, compartiendo la experiencia adquirida en el beneficio de las nuevas oportunidades y reduciendo los riesgos.
- proporcionar una plataforma para intercambiar información y experiencias entre las regiones de la Asociación.
- proporcionar un foro de debate de iniciativas relevantes para el desarrollo de la SI.

* Traducción de Susana Gallego Pelegrín. E-mail: sugapel@arrakis.es

Aunque el trabajo de eris@ está basado en la cooperación de las regiones¹ RISI, está abierta la participación como miembro en la asociación a todas las regiones de Europa que comparten un compromiso para el desarrollo económico regional y la cohesión social a través de la sociedad de la información.

Para trabajar con unas directrices claras, eris@ ha llevado a cabo una investigación entre sus regiones para decidir en qué aspectos deberían centrar su atención. En esta investigación se han identificado seis áreas temáticas prioritarias para la cooperación entre las regiones. En ellas se incluyen la educación y la formación, **la administración pública**, las PYMES, las áreas rurales, la atención médica y los asuntos sociales. En línea con los resultados de esta investigación, se han establecido grupos de trabajo entre las regiones en estas seis áreas. Sobre esta base se celebró en Murcia a principios de octubre de 1998 la primera reunión del grupo de trabajo sobre la administración pública de eris@.

1.2. Reunión del grupo de trabajo sobre la administración pública en Murcia

Las regiones que forman parte de eris@ se han comprometido colectivamente a hacer todo lo posible por intercambiar información, experiencias y las lecciones aprendidas entre sus miembros y con otras regiones. Han de sondear la posibilidad de crear un foro en el que debatir cuestiones políticas de importancia sobre el desarrollo regional de la SI. Patrick Sullivan, presidente del Comité Regional de eris@, ha afirmado que la asociación de colaboración y cooperación de las regiones se está convirtiendo con rapidez en un instrumento para canalizar todos los temas importantes que repercuten en la ciudadanía, las empresas y las administraciones públicas. En este contexto, se parte de la base de que eris@ desempeña un papel fundamental en la forma en la que Europa sigue abarcando y abordando los retos y oportunidades que presenta la sociedad de la información.

Una forma de tratar de lograr estos objetivos es intensificar la cooperación interregional y el intercambio de experiencias por medio de proyectos comunes, encuentros y seminarios. Eso es lo que pretende la reunión del grupo de trabajo sobre la administración pública de ERIS@. Por consiguiente, se trata de facilitar el intercambio de información y experiencias entre las regiones comprometidas en temas relacionados con la administración pública en el contexto del desarrollo de la sociedad de la información.

Esta reunión se celebró en Murcia, España. El Instituto de Fomento de la Región de Murcia (INFO) se encargó de su organización. Ari-Veikko Anttiroiko, profesor de la Universidad de Tampere, realizó el trabajo específico para la reunión. El seminario se desarrolló en inglés y español. Se dispuso de traducción simultánea.

¹ Regiones RISI e IRISI: Attica, Grecia; Blekinge, Suecia; Calabria, Italia; Macedonia central, Grecia; Epiro, Grecia; Extramadura, España; Estado federado de Brandenburgo, Alemania; Estado federado de Bremen, Alemania; Estado federado de Schleswig-Holstein, Alemania; Lieja, Bélgica; Limousin, Francia; Midi Pyrénées, Francia; Murcia, España; Nord Pas-de-Calais, Francia; Karelia Norte, Finlandia; Norte de Inglaterra, RU; Noroeste de Inglaterra, RU; Poitou-Charentes, Francia; Piamonte, Italia; Sajonia, Alemania; Shannon, Irlanda; Suroeste de Irlanda, Irlanda; Steiermark, Austria; Valencia, España; Västerbotten, Suecia; Gales, RU; Finlandia occidental, Finlandia; y Yorkshire & Humberside, RU.

1.3. Programa

El programa del encuentro fue preparado por el grupo de trabajo de expertos junto con los representantes de la región de Murcia. Cuestiones de especial interés para la región anfitriona fueron los temas relacionados con los documentos electrónicos y la transmisión de datos, carnets inteligentes y temas de seguridad de la TI.

1.4. Lista de Participantes

| <u>Nombre</u> | <u>Región y país</u> |
|--------------------------------|--|
| Mr. Jarkko Lumio | Finlandia occidental, Finlandia |
| Mr. Esko Lehto | Carelia del Norte, Finlandia |
| Mr. Michael Fornahl | Schleswig-Holstein, Alemania |
| Mrs. Dr. Harriet Lemke | Sajonia, Alemania |
| Mr. Rolf Wännström | Västerbotten, Suecia |
| Mrs. Elisabet Rosengren | Blekinge, Suecia |
| Mrs., Councillor Muriel Barker | Yorkshire & Humberside, RU |
| Mr. Gareth Pierce | Wales, RU |
| Mr. Denis Lecoq | Nord Pas-de-Calais, Francia |
| Mr. Damien Jacob | Lieja, Bélgica |
| Mr. Enrique Álvarez | Extremadura, España |
| Mr. Antonio Luis Climent | Murcia, España (Coordinador) |
| Mr. Dr. Ari-Veikko Anttiroiko | West Finland, Finland (Moderador) |
| Mr. Juan A. Aroca | Murcia, España (INFO) |
| Mr. Germán Sancho | Murcia, España (INFO) |
| Mr. Antonio Romero | Murcia, España (INFO) |
| Mr. Tomás Jiménez | Murcia, España (Universidad de Murcia) |
| Mr. Juan José Camarasa | Murcia, España (DG Administración pública) |
| Mr. José Vicente Rodríguez | Murcia, España (Universidad de Murcia) |
| Mr. Gregorio Moya | Murcia, España (Universidad de Murcia) |

2. COMUNICACIONES Y DEBATES

2.1. Introducción a los temas del seminario

Como punto de partida de los debates del seminario, Ari-Veikko Anttiroiko presentó brevemente las ideas básicas del documento de debate titulado *Regiones de alto rendimiento*. Se realizó una breve introducción sobre los cambios contextuales y el papel de la administración pública. El tema principal de debate fue la idea de región de alto rendimiento y cómo puede un concepto como éste contribuir, junto con las directrices, los servicios y las aplicaciones regionales de la SI, a fomentar el desarrollo regional.

Contexto. Por lo que respecta a los cambios contextuales, las tendencias económicas y tecnológicas fundamentales, los cambios institucionales y la cultura posmoderna están cambiando las condiciones de las regiones y las comunidades locales. Estos procesos globales están fuera del control de una sola comunidad o región. Existen fuerzas externas que influyen en la trayectoria del desarrollo de una región a través de sus efectos sobre

empresas establecidas a nivel local, la forma que tiene la gente de ganarse la vida, las tasas de empleo, los acuerdos institucionales y las mentalidades.

Las repercusiones de la globalización, la internacionalización y la integración regional se han intensificado hasta el punto de que el desarrollo internacional influye de distintas formas en las condiciones de las economías, las regiones y las localidades concretas. Los factores externos condicionan cada vez más la estructura regional. Probablemente la tendencia más profunda de esta evolución se expresa en el informe político de la OCDE titulado *Hacia una nueva era global* (1997), en el que se destacaban la liberalización y la globalización de la economía y la creación de mercados de trabajo flexibles. Refleja el desarrollo del tecnocapitalismo global, que puede aumentar el conflicto entre las redes de intercambios instrumentales y las comunidades locales y las identidades históricamente enraizadas, como ha afirmado Manuel Castells. Esta es una de las razones de que una de las prioridades de las políticas de la UE debería ser la cohesión social y el desarrollo equilibrado. Esto implica que la integración social sea considerada piedra angular en el desarrollo de la sociedad de la información. Desde una perspectiva regional ello implica que tanto la magnitud y naturaleza de la flexibilidad del mercado laboral como, hasta cierto punto, algunos aspectos locales de las condiciones de la economía competitiva deben ajustarse a las condiciones locales y regionales. Es obvio que mientras que esta flexibilidad puede ir de la mano, por una parte, de una economía regional floreciente, el aumento del capital social y las nuevas oportunidades de empleo, puede significar pobreza, explotación e inseguridad, por otra. Este hecho reviste especial importancia en la Unión Europea, en la que las diferencias regionales son significativas.

Estas tendencias conllevan algunas implicaciones políticas. En resumen, las autoridades regionales y locales tienen que hacer frente a la tensión entre las condiciones locales y las redes globales orientadas a las empresas. Las primeras deberían tratar de fomentar la prosperidad y el crecimiento de la región y a la vez reducir los indeseables efectos secundarios de estos fenómenos y tratar de paliar algunas consecuencias no deseadas.

Nuevos conceptos, como los de *región inteligente* y *comunidad inteligente*, se basan en la idea de una comunidad que crea asociaciones para hacer frente al desafío de la competencia global, utilizar el potencial local, y usar la tecnología con el fin de transformar la comunidad o región de forma positiva. Merece la pena señalar que el crecimiento económico no depende necesariamente de la realización de enormes inversiones industriales. La producción basada en la tecnología de vanguardia y los servicios afines ya no necesitan una gran intensidad de capital. El recurso básico es el capital intelectual, humano y social orientado a la mejora de la SI. Las regiones que no tienen oportunidades para competir con las regiones de alta tecnología de primer rango aún pueden ser regiones de alto rendimiento. Para ello sólo tienen que ajustar sus actividades de desarrollo a factores estructurales y de localización y tener en cuenta el grado de desarrollo y las condiciones internas de una región en la estrategia de desarrollo regional. Para llegar a ser de alto rendimiento pueden basarse en las bazas y potenciales locales, los factores de localización, el marketing y la selección de grupos de clientes, un marco institucional favorable, un alto nivel de capital humano y social, o estrategias de desarrollo enfocadas a la SI.

El sector público. Su papel cambiará a medida que evolucionen estas tendencias contextuales. Sin embargo, es conveniente subrayar que hay situaciones en las que la administración debería actuar como complemento de los mercados. Los Estados y otros organismos públicos tienen una función importante que cumplir por lo que respecta al

establecimiento de normativas apropiadas, la protección social y el bienestar. También es evidente que los países con economías prósperas tienen gobiernos comprometidos en una amplia gama de actividades. Joseph Stiglitz, economista principal del Banco Mundial, ha observado que en muchos casos la administración ha demostrado ser un catalizador efectivo para el desarrollo. Esto es evidente sobre todo en el fomento del capital humano y la transferencia de tecnología.

La intervención de la administración no se ha de circunscribir a fomentar las actividades económicas y la transferencia de tecnología o en garantizar que se dispone de mano de obra cualificada, sino que también ha de ocuparse de prestar servicios de forma adecuada y eficiente, garantizar la cohesión social y fortalecer la democracia.

Una cuestión importante es la propia administración, ya que ha de someterse a un proceso de reestructuración para conseguir los retos de la era de la información global. Los organismos públicos deberían centrarse en cómo pueden complementar a los mercados con mayor eficacia, y equiparar sus funciones a sus capacidades. Capacidades que pueden mejorarse por medio de reformas y reorganizaciones. Aquí tiene cabida todo, desde la capacidad administrativa hasta las normas e incentivos y la utilización de los mecanismos del mercado. La simplificación de las organizaciones públicas es una tendencia inherente a las directrices y actividades de desarrollo actuales. Este proceso va acompañado por el uso creciente de las TIC. Está emergiendo toda una nueva lógica informacional de la administración pública.

Las regiones de alto rendimiento. A pesar de la globalización omnipresente que divide y fragmenta a las regiones, es innegable que existe cierto grado de persistencia en la integración territorial y el centralismo. Las ciudades y regiones siguen adoptando identidades singulares y comunes para 'captar' los intercambios y las actividades globales o para desafiar las tendencias actuales. Una región de alto rendimiento debe construirse sobre la base de las potencialidades locales con vistas a realizar un esfuerzo constante para emplear de forma más eficaz los recursos locales, incrementar su atractivo para adquirir recursos externos, y desarrollar sin desmayo el nivel del capital humano y social.

La idea de región de alto rendimiento está basada en una visión estratégica de los factores contextuales a tener en cuenta en el desarrollo regional. Sobre la base del análisis de los factores contextuales existe la necesidad de definir cómo encauzar y dirigir las iniciativas de desarrollo para efectuar nuevas inyecciones de gastos, incrementos en la efectividad de los costes y mayor innovación. Estos intentos de desarrollo incluyen el marketing regional, la promoción de actividades económicas y la utilización de los recursos institucionales disponibles a distintos niveles de la administración. El empleo de la TIC en este proceso se está convirtiendo en un factor clave para el éxito. En general, el desarrollo de la SI está determinando la mayoría de los factores relevantes para el desarrollo regional en la era emergente de la información global.

Factores de localización. A la hora de crear una región de alto rendimiento, uno de las formas más comunes y probablemente también la más eficiente de intervenir a favor del progreso regional, es influir en las decisiones de localización de los actores económicos, políticos y cívicos. Se ha afirmado que la evolución futura estará marcada por las decisiones de localización que tomen los actores del sector privado. El desarrollo de la estructura regional solía estar equilibrado mediante la expansión del sector público. Este proceso se

caracteriza cada vez más por unas tasas de inversión y una capacidad de innovación relativamente bajas. De este modo, parece estar surgiendo una nueva 'geografía del crecimiento basado en la innovación'.

El principio fundamental de la teoría de la localización es que las empresas tienden a minimizar sus costes seleccionando ubicaciones que mantienen bajos sus costes de transporte y optimizan sus oportunidades de acceso al mercado. Esta situación está cambiando drásticamente, dado que la tecnología y las telecomunicaciones modernas alteran el significado de localizaciones específicas para la producción y la distribución de mercancías. El Profesor Edward Blakely ha llegado a afirmar que en muchos aspectos casi cualquier comunidad puede competir como centro urbano porque se han reducido drásticamente los costes de transporte de los productos más sofisticados. Además, ahora parece que variables menos tangibles, como la calidad de la vida comunitaria o un entorno agradable, eclipsan las ventajas obvias de las regiones con grandes mercados o recursos naturales.

Capital humano y social. Una de las piedras angulares del desarrollo regional es la actitud de los ciudadanos y la naturaleza de las comunidades y las relaciones sociales. Recientemente también se ha considerado que la función del marco institucional es una de las condiciones previas para lograr un alto rendimiento. En un sentido amplio, la cuestión se centra en el capital humano y social, que es una de las piedras angulares del desarrollo regional de la SI. En muchos estudios, el centralismo se ha considerado un elemento vital, dado que los centros de aglomeración geográfica no son sólo factores de la actividad económica sino también centros de representación, interacción e innovación. Ciertas formas de capital social ampliamente debatidas, como las redes y las asociaciones, juegan un papel fundamental como condición previa para lograr un alto rendimiento. Y, por último, se ha de reconsiderar en su conjunto la importancia del marketing, dado que está empezando a jugar un papel básico en la prestación de servicios públicos y en la promoción del desarrollo local y regional en general.

Las TIC y el desarrollo regional. Varios indicadores muestran el desarrollo de la SI en las sociedades posindustriales avanzadas. Es evidente que los servicios públicos precisan una intensidad de capital cada vez mayor y una tecnología más sofisticada, lo que significa que se está creando una nueva 'lógica informacional' para la administración pública.

Una estrategia al servicio de la adaptación y el desarrollo creativo consiste en buscar la mejor forma posible de utilizar lo que aporta el desarrollo de la SI. Las directrices y aplicaciones regionales de la SI pueden tener un enorme impacto en el funcionamiento de una región. Ello puede lograrse fomentando el desarrollo de la SI en la región, y aplicando las TIC en las administraciones regionales y locales. Estas aplicaciones incluyen conceptos tan amplios como autopistas urbanas de la información, ciudades digitales y administración en línea, y aplicaciones más específicas como las de "ventanilla única", las oficinas integradas, los kioscos de información, las aplicaciones de tarjeta inteligente, las bibliotecas electrónicas etc. Todo esto debería ayudar a que las regiones mejorasen la eficiencia, la calidad de vida, la accesibilidad, la sensibilidad y la rentabilidad. Ello, a su vez, debería fortalecer las economías europeas, las regiones y las localidades, y, en consecuencia, contribuir a lograr unos niveles elevados de prosperidad, bienestar y calidad de vida.

2.2. Comunicaciones y debates

En cada sesión se aplicó de modo impreciso un plan de debate en cuatro fases. En la primera, se trataba de prestar atención a lo que hemos aprendido hasta ahora y a qué *experiencias* hemos adquirido al fomentar el desarrollo regional a través de la sociedad de la información. A continuación, estaba previsto que el debate prosiguiera con el *enfoque regional*, es decir, en qué concentrarnos en el contexto de la SI con respecto al desarrollo regional, prestando especial atención a las regiones menos favorecidas. En la tercera fase, se trataba de adoptar un punto de vista muy práctico sobre estas cuestiones y para ello se identificaron las necesidades y las nuevas oportunidades para la cooperación entre las regiones y se exploraron los intereses compartidos al establecer nuevos *proyectos* de desarrollo o realizar propuestas o iniciativas de proyectos. Y, por último, se esperaba que la reunión elaborara, desde la perspectiva regional, un conjunto de *recomendaciones* a la Unión Europea basadas en debates previos. Ni que decir tiene que este plan no se aplicó mecánicamente, como muestra el siguiente informe. Más bien, fue diseñado para suscitar ciertos puntos básicos y también para ayudar a estructurar el trabajo de los grupos de debate. A continuación, ilustramos el plan.

| <i>ENFOQUE TEMAS</i> | 1: Experiencias | 2: Enfoque regional | 3: Proyectos | 4: Recomendaciones |
|---------------------------|-----------------|---------------------|--------------|--------------------|
| 1) Alto rendimiento | X | x | x | x |
| 2) Aplicaciones TIC | X | x | x | x |
| 3) Seguridad TI y EDI | X | x | x | x |
| 4) Temas de accesibilidad | X | x | x | x |

Las cuatro sesiones del Encuentro se dividieron en dos grupos de debate. Ambos presentaron sus resultados en los debates finales con lo que concluía cada sesión. En el informe siguiente se combinan las observaciones y las recomendaciones realizadas por los grupos.

2.2.1. Creación de las regiones de alto rendimiento en colaboración

La Reunión se inició centrándose en temas estratégicos de desarrollo regional de la SI. A la introducción del Dr. Ari-Veikko Anttiroiko (que se presenta de un modo selectivo en el Capítulo 2.1. de este informe) le siguió la primera sesión, cuyo título era *Lograr el crecimiento económico en las regiones de alto rendimiento*. El concepto de desarrollo y crecimiento económico se entendió en sentido amplio, y el tema central de debate se basó principalmente en las condiciones previas para que se dé un crecimiento de estas características. Además, se suscitaron tres aspectos estratégicos acerca de la SI como línea de acción estratégica. Se abordarán separadamente en el Capítulo 2.4.

La cooperación, la creación de redes y la asociación forman obviamente una premisa de vital importancia en el desarrollo regional. Las autoridades locales y regionales, las industrias, los proveedores de servicios, las ONG y los organismos públicos deberán trabajar juntos para utilizar el potencial local de la mejor manera posible. Combinar los recursos, intercambiar información y generar confianza es esencial para el desarrollo regio-

nal, y deberían realizarse de forma conjunta dentro del proceso de introducción y explotación de las tecnologías de la SI. Esto es particularmente cierto en las regiones menos favorecidas.

En general, se confiere la responsabilidad principal en la coordinación del ámbito institucional de una región a los **gobiernos locales y regionales**. Por otro lado, no sólo las autoridades locales y regionales sino también toda la sociedad civil local, deberían estar comprometidas en el desarrollo de actividades en todos los casos en los que es probable que se produzca sinergia y compromiso y se aumente la eficiencia en la utilización del potencial local. Existe a la vez la necesidad de ampliar las redes por toda Europa e incluso por todo el mundo. Desde este punto de vista, la cooperación entre las regiones debería tener como principal prioridad el desarrollo regional estratégico.

Otro tema clave de debate es la **accesibilidad**. Es uno de los temas más importantes con relación al desarrollo local y regional de la SI. Parece evidente que en muchas regiones no se podrá llevar a cabo, en un futuro próximo, la idea de facilitar a los hogares un sistema de acceso a la red y los medios necesarios para usar los servicios multimedia y las actividades recreativas en línea, como sugería el Informe Bangemann, dentro de la UE. Esto es así, una vez más, en zonas periféricas y escasamente pobladas. Se debe a varios factores que varían de una zona a otra y entre lo que se encuentran una infraestructura insuficiente, los precios elevados de las telecomunicaciones, unas condiciones económicas menos favorecidas y las barreras culturales locales. Aquí exponemos varios principios generales y objetivos que han de ser aplicados a las medidas de mejora de la accesibilidad:

- La cooperación, la creación de redes y la asociación forman una condición previa para alcanzar con efectividad el reto de mejorar la accesibilidad.
- Un objetivo general debería ser el establecimiento de puntos de acceso adaptados a cada municipio o comunidad local y desarrollar redes regionales para mantenerlos.
- Los colegios, la atención sanitaria y otros servicios públicos deberían estar integrados en el sistema de la administración pública informacional. Se debería prestar más atención a los colegios de primaria y secundaria, que deberían ser capaces de proporcionar a los alumnos acceso libre a Internet y familiarizarles con el uso de las TIC.
- Debería reconsiderarse también el papel del tercer sector y de las organizaciones voluntarias. Las redes comunitarias, las ONG y los grupos de interés pueden contribuir a este fenómeno de distintas formas, como en el caso de un sindicato sueco que ofrece a sus afiliados acceso a Internet a un precio relativamente bajo. En general, allí donde exista un marco institucional de apoyo y un abanico de instituciones, se deberían fomentar 'las intervenciones del tercer sector' para acelerar el desarrollo de la SI.

El **acceso** de los ciudadanos a Internet a un precio moderado es esencial para el desarrollo de la SI. Por consiguiente, la Unión europea debería apoyar y fomentar resueltamente su desarrollo con políticas y medidas específicas. No se debería considerar que el acceso desde la vivienda es la única forma adecuada de garantizar la posibilidad de acceso, sino que, mas bien, deberían emplearse de modo eficaz las "telecottages", las oficinas principales y los puntos de acceso adaptados a cada caso. El objetivo fundamental de estos puntos de acceso y oficinas es obtener una 'masa crítica' o el grado suficiente de consumo que se necesita para crear una sociedad de la información democrática. En primer lugar, ayuda a incrementar las actividades económicas en la red. El comercio electrónico y la aplicación de servicios comerciales en línea constituyen un fundamento firme para la

economía informacional emergente. En segundo lugar, la accesibilidad es un elemento que se necesita para integrar a los ciudadanos en una sociedad que se transforma con gran rapidez, al tiempo que aumenta su capacidad como usuarios de servicios y como miembros de las comunidades políticas, desde la comunidad local hasta el nivel de la UE.

El sector público debería abordar las desigualdades potenciales de la SI emergente reduciendo las tensiones sociales y equilibrando su evolución. Las tensiones, como la existente entre info-ricos e info-pobres, tienen consecuencias graves y profundas. Con respecto al alto nivel de desempleo que existe en Europa, las estrategias regionales de la SI deberían concentrarse en nuevas formas de empleo y en el apoyo a los **desempleados**. Se trata de dilucidar qué es lo que el desarrollo de la SI puede ofrecer a los desempleados. Teniendo esto en cuenta, se deberían concebir nuevas formas de utilizar la SI como medio para mejorar la capacidad de los desempleados y dotarlos de nuevas herramientas para buscar empleo, nuevas oportunidades de trabajo y potenciar sus estrategias de búsqueda de trabajo.

Varios son los actores clave que participan en el desarrollo regional de la SI. En la Reunión, el debate se centró en las actividades internas de la administración y sus relaciones con dos grupos importantes, los ciudadanos y las empresas. Aquí exponemos brevemente algunos aspectos de su función en este proceso.

Hay una amplia gama de actividades que la **administración pública** puede desarrollar para simplificar su organización interna, estar al servicio de otras organizaciones, aumentar la cooperación con otras autoridades y atraer los recursos institucionales externos. La administración pública debería, entre otras cosas, comprometerse a:

- Facilitar el acceso a los servicios de información sobre legislación, procedimientos, normas y reglamentaciones que puedan ser útiles a organizaciones y comunidades.
- Trabajar junto a las organizaciones y las asociaciones clave de la región para concebir políticas regionales de desarrollo fomentando su colaboración en grupos de trabajo y estimulando la invención de nuevos métodos de trabajo.
- Reconsiderar los procedimientos y métodos de trabajo internos de la administración pública para facilitar la conexión efectiva dentro de las administraciones, puesto que da la impresión de que el intercambio de información dentro de la administración es difícil a causa de las actitudes burocráticas, los problemas estructurales y la falta de incentivos.
- Implicar al personal, recurso básico de las administraciones locales y regionales, en la introducción de la lógica informacional de la administración. Ello se podría llevar a la práctica mediante un conjunto de medidas específicas, entre las que se incluyen las campañas de concienciación, la formación, nuevos incentivos y recetas de carácter administrativo.

Por lo que respecta a la vida económica, es preciso reconsiderar en qué tipo de servicios y acciones debería implicarse la administración regional a la hora de fomentar la economía regional, qué hacer con el entorno laboral de las **empresas** y cómo atraer nuevas actividades empresariales. Se barajaron los siguientes medios:

- Facilitar el acceso a la información sobre financiación.
- Fomentar el intercambio de conocimientos específicos entre las empresas y las universidades.

- Crear mejores infraestructuras de telecomunicaciones y lograr unos precios más bajos en las telecomunicaciones creando un marco institucional para la flexibilidad y la competencia.
- Identificar ámbitos especiales de actividades (turismo, madera, metal, *etc.*) que sean de relevancia para la región, y ayudar a las empresas a que creen redes en estos ámbitos. Todo ello tiene especial relevancia para las grandes empresas con numerosas subcontrataciones, ya que pueden tener un ‘efecto magnético’ sobre empresas más pequeñas.
- Fomentar los servicios regionales en línea a través de las redes públicas (Internet) para que las empresas puedan encontrar indicadores económicos, mano de obra cualificada e información especial relativa a sus decisiones de emplazamiento y a las ayudas facilitadas por las autoridades públicas.
- Proporcionar información específica a las empresas a través de centros de llamada.

Y entonces, ¿qué servicios y acciones debería llevar a cabo la administración pública para estar al servicio de los **ciudadanos** y les sirvan de incentivo para que se impliquen, y atraer recursos externos, como el turismo, que giren en torno al ciudadano?. Las medidas que sugerimos son las siguientes:

- Se debería poner en marcha una gran campaña de concienciación en las regiones más desfavorecidas.
- Se ha de identificar, fomentar y utilizar los sectores de actividad en los que puedan estar interesados los ciudadanos de otras regiones o países, y utilizar las TIC para comercializar estos atractivos y servicios.
- Se ha de facilitar el acceso a la SI de forma gratuita a los habitantes de las zonas rurales mediante centros públicos de información. En pueblos y ciudades también se pueden utilizar bibliotecas para este fin.
- Los servicios de información deben ofrecerse en muchos idiomas si se pretende que estén al servicio y atraigan a la gente de distintos países.
- Se necesitarán planes específicos de financiación para fomentar la inversión de los ciudadanos en ordenadores personales, receptores de TV-Web y otros equipos que facilitan el acceso a la red.
- La educación y la atención sanitaria son servicios esenciales para los ciudadanos. Las conexiones en los colegios (de primaria y secundaria) a las bibliotecas deberían utilizarse con eficacia. Los servicios multimedia deberían estar integrados en la educación sin incrementar el número de horas lectivas.
- La videoconferencia puede ser de gran utilidad para el aprendizaje durante toda la vida y difundir los servicios educativos y de información a zonas distantes por medio de centros de educación ubicados en las ciudades más grandes.

Ya se ha tratado de los actores clave y de la demanda. Aunque se les debe prestar más atención para entrar en una nueva trayectoria positiva, la **infraestructura** sigue siendo importante. En muchas zonas no existe la infraestructura suficiente que se necesita para el buen funcionamiento del sistema de redes, y donde existe la infraestructura, el uso de redes básicas y líneas arrendadas resulta a menudo relativamente caro. Además, aunque el ancho de banda es un factor relevante en sí, la red europea de banda ancha no es lo más

importante desde la perspectiva a corto plazo de las regiones menos favorecidas. Antes bien, se deberían resolver paso a paso los problemas siguientes:

- En muchas regiones, la atención de los responsables políticos se centra demasiado en la infraestructura en vez de en el contenido. Se necesitan incentivos y la motivación para cambiar esta orientación hacia una sociedad de la información más adaptada al usuario.
- Se debería incrementar la competencia entre los operadores de telecomunicaciones para que bajen los precios.
- Con respecto a la infraestructura, se debería prestar especial atención tanto a las zonas escasamente pobladas como a las densamente pobladas con unas condiciones de partida excepcionalmente negativas para el desarrollo de la SI.

Las **recomendaciones** de la Reunión se refieren a (a) la asociación y la cooperación como recurso no económico del desarrollo regional, (b) los colegios como condición de partida para el desarrollo a largo plazo, (c) alentar a las comunidades, las organizaciones de voluntarios y los grupos de interés para que contribuyan al desarrollo de la SI, (d) accesibilidad a la red así como el contenido atractivo y útil de la red como elementos de una sociedad de la información democrática y de fácil manejo, (e) la utilización del desarrollo de la SI desde la perspectiva del desempleado, y finalmente, (f) los empresarios del sector público que deberían comprometerse al rápido e innovador desarrollo de la lógica informacional de la administración pública cuyo objetivo es conseguir una prestación de servicios y una administración flexible y eficaz desde el punto de vista de los costes. En el Capítulo 3 presentamos estas y otras recomendaciones.

2.2.2. Mejoras por medio de las aplicaciones de la TIC

La segunda sesión estuvo precedida de dos comunicaciones, la del Proyecto Essimur presentada por el Sr. Germán Sancho del INFO, Murcia, y la titulada "La Autopista de la información de la ciudad de Tampere" presentada por el Sr. Jarkko Lumio, director de Tampere Technology Center Ltd, Finlandia occidental. Las sesiones siguientes se concentraron en dos temas principales:

- ⇒ ¿Qué aplicaciones de la TIC tienen mayor importancia en la actual fase de desarrollo?
- ⇒ ¿Qué ventajas presenta la nueva lógica informacional de la administración pública?

La nueva TIC es una herramienta para ser aplicada dentro de la administración pública con el fin de mejorar los servicios y aumentar la eficiencia. Asimismo, encierra el potencial de introducir mejoras en las relaciones entre los ciudadanos en general y la administración pública. No obstante, esto es algo que no sucederá si no se toman enérgicas medidas, por lo que el **sistema político-administrativo** deberá hacer todo lo que esté en su mano. En este proceso se ha de analizar detenidamente todos los factores que influyen en él: los políticos, la maquinaria administrativa, la gestión de personal, el marco legal, las medidas específicas y las cuestiones de compatibilidad y otras afines. En los debates se abordaron los temas siguientes.

En primer lugar, se debería prestar atención a los **líderes políticos** y al **personal** a todos los niveles institucionales. En muchos casos sus actitudes y métodos de trabajo fo-

mentan procedimientos jerárquicos e inflexibles que disuaden de la tarea de reestructuración de la administración, esfuerzo que se estima necesario para estar a la altura del desafío que supone la era de la información global. Para cambiar esta situación se necesita una campaña de concienciación a gran escala, en la que no solo se debería mostrar la necesidad de cambio, sino también los distintos beneficios que la buena gestión de esta transformación puede aportar, sin olvidar el potencial para incrementar el apoyo político. Este es el caso especialmente en los ámbitos en los que un liderazgo político vigoroso es la clave para el desarrollo regional de la SI. Ello debería contribuir a **reestructurar** la organización interna, los métodos de trabajo y los procedimientos de la administración con objeto de incrementar la eficiencia, la flexibilidad, la sensibilidad y la rentabilidad. En resumen, se deberían tener en cuenta los siguientes aspectos en el proceso de desarrollo regional de la SI:

- Una de los requisitos para la prestación eficiente de los servicios y las aplicaciones basadas en la TIC es el capital social ganado a través de la cooperación, la creación de redes y la asociación. Se necesita por que el dialogo entre las autoridades públicas, las universidades y otros actores es todavía mínimo o prácticamente inexistente en muchos países europeos. Además, en los próximos años, los consejos locales y regionales deberían asumir su función de ‘mediadores’ básicos para los ciudadanos, las comunidades, las empresas y las administraciones locales y regionales.
- Se debería incrementar la concienciación de los líderes políticos y los cargos públicos administrativos por lo que respecta a las oportunidades facilitadas por las nuevas tecnologías.
- Debería desarrollarse tanto la organización interna como los procedimientos y métodos de trabajo en las administraciones para equiparar las oportunidades de las TIC con los procesos de organización y las estructuras.
- Es preciso que la legislación se desarrolle más ampliamente. Un marco legal inadecuado puede retrasar y ocasionalmente incluso impedir la introducción de nuevos servicios, tales como los formularios de solicitud que han de ser cumplimentados mediante las redes públicas, los usos de la firma electrónica, y los sistemas que contienen información con un rango jurídico específico. Los aspectos jurídicos juegan un papel fundamental a la hora de resolver ciertos problemas de privacidad y seguridad.

El factor de la demanda tiene una importancia especial por lo que se refiere a las aplicaciones de la TIC y los servicios telemáticos. Tanto como se ha destacado este aspecto, la fase actual de desarrollo requiere una campaña de concienciación centrada en el ciudadano que introduzca nuevos servicios telemáticos facilitados por las administraciones públicas y otros proveedores de servicios. Esta campaña se necesita para mostrar a los ciudadanos los verdaderos beneficios y oportunidades de la aplicación de servicios telemáticos, estimular su implicación, proporcionándoles el apoyo técnico y telemático necesario, e introducirlos también en las oficinas y puntos de acceso disponibles, así como en las opciones para poder acceder desde la propia vivienda. Existe la necesidad de mostrar a la gente como se puede acceder a la red y lo que ésta les puede ofrecer. La intención última no solo debería ser mostrar a los ciudadanos cómo utilizar las redes públicas sino también fomentar que adquieran ordenadores personales con conexión a Internet para que aumente el uso de la red en el hogar. Además, la administración pública debería propor-

cionar una 'entrada autorizada' a través de la cual los ciudadanos puedan acceder a los servicios locales y regionales y a directorios de servicios más amplios. Se deberían crear estos sitios de modo que el usuario medio pueda encontrar con facilidad la información y los servicios que busca.

Para poder sacar provecho del potencial de la TIC, la implicación de las **autoridades públicas** se debería organizar de tal forma que se concentrara y orientara en función de los resultados. Para ello, son necesarias, entre otras cosas, las siguientes directrices e iniciativas:

- Por lo que respecta a la eficiencia en la prestación de servicios, es necesario identificar a mercados y grupos de usuarios específicos con sus preferencias y deseos. Esta identificación es una buena base para crear las aplicaciones básicas que muestren los beneficios de la sociedad de la información a los ciudadanos y demás actores implicados.
- Las campañas de información y demás medidas deberían basarse en los beneficios prácticos y en las promesas de las aplicaciones de la TIC.
- La orientación en función de los resultados debería vehicular los esfuerzos de desarrollo. Sus responsables deberían tratar de obtener resultados concretos, y los ciudadanos deberían ser capaces de obtener la suficiente utilidad o beneficios concretos. En este sentido, se ha de dar prioridad total a la demanda. Tanto los responsables del desarrollo como los proveedores de servicios deberían prestar especial atención a este factor.
- La integración y la cooperación no son sólo cuestiones sociales o de organización, sino que tienen un referente tecnológico por lo que respecta a la compatibilidad. A nivel general, una solución podría consistir en aplicar la serie de protocolos TCP/IP como método mayoritariamente aceptado, como se ha hecho en la mayor parte de los países europeos.

Las recomendaciones del Encuentro atañen principalmente a una necesidad de mejorar los métodos de trabajo y reducir la burocracia. Del mismo modo, las universidades deberían tener una función importante en el desarrollo regional, la cooperación entre las regiones requiere nuevos métodos de trabajo, los proveedores de servicios públicos han de aplicar los principios y las técnicas de márketing (targeting, etc.) y, por último, se ha de reducir la burocracia de la UE relacionada con proyectos regionales de la SI. (V. Cap. 3.)

2.2.3. Aspectos de la política de seguridad de la TI

La tercera comunicación y la sesión siguiente trataron sobre la política de seguridad de la TI, los documentos electrónicos y la transferencia electrónica de datos. Tomás Jiménez, director del Servicio de informática de la Universidad de Murcia, estableció un punto de partida en su presentación sobre la firma digital y la seguridad en la transferencia de documentos mediante el carné inteligente. A continuación, el Sr. Gregorio Martínez presentó algunos aspectos concretos del sistema avanzado de carné inteligente desarrollado en la Universidad de Murcia (PCI, Proyecto Carné Inteligente).

En la tercera sesión se debatieron aspectos generales de la política de seguridad de la TI, la normalización, los aspectos jurídicos, el uso de los carnés inteligentes, y los docu-

mentos electrónicos y la transferencia de datos. Con respecto a estos se presentaron las siguientes observaciones e ideas:

La seguridad de la TI debe estar garantizada.

- Es necesaria para crear regiones de alto rendimiento, porque es probable que al aumentar la confianza se incremente también la demanda de servicios que contribuyen al desarrollo regional de la SI.
- La confianza y la seguridad son imprescindibles para llevar a cabo en la red licitaciones y muchas otras actividades reguladas formalmente. En último término, la seguridad es necesaria porque así lo perciben los usuarios finales. Este fenómeno es más obvio en el caso de operaciones financieras, datos personales y procedimientos jurídicamente vinculantes.

Se ha de seguir avanzando en la normalización y la legislación:

- En general, se necesitan normas para la documentación electrónica y la transferencia electrónica de datos.
- Deberían desarrollarse sistemas de 'certificación de autoridad' por parte de las universidades y otras instituciones. Así, por ejemplo, dentro de las universidades, entregar una certificación personal a los estudiantes, profesores, investigadores y demás personal tiene su innegable ventaja al desarrollar los sistemas de información. Existen, además, muchos sistemas en los que los usuarios deben ser identificados y se debe garantizar la confidencialidad. Este tipo de sistemas podría extenderse a muchos otros servicios públicos y actividades. Los sistemas más extendidos podrían ser de alcance europeo y la certificación de autoridad podría ser responsabilidad de una agencia dependiente de la UE.
- Se debería desarrollar la legislación para facilitar el uso de los documentos electrónicos y la transferencia electrónica de datos (desde un punto de vista jurídico). Ello incluye la definición de los casos en los que es necesaria la firma escrita a mano y, por otro lado, las formas aceptables de firma electrónica. En general, la normativa legal sigue con mucho retraso en casi todos los países europeos las prácticas de la sociedad de la información emergente.

Los carnés inteligentes y la seguridad de la TI.

- Es necesario que existan proyectos destinados a crear sistemas de información orientados al usuario basados en el uso del carné inteligente. Es ésta, después de todo, una de las tecnologías más importantes y relativamente más flexibles y manejables para desarrollar sistemas en los que la autorización y los temas de seguridad puedan resolverse de forma satisfactoria.
- Una cuestión básica es si se deben almacenar datos en el carné, o si se debe dejar para que sólo se utilice para certificar la autorización del usuario. Parece que, en la mayoría de los servicios, es mejor facilitar la autorización por medio del carné, mientras que los datos o la información se han de almacenar en las bases de datos. Existen, por supuesto, algunas excepciones a esta regla, como el uso del carné inteligente en el sistema de transporte urbano.

- El carné inteligente plantea sus problemas, como ocurre con toda invención tecnológica. Su número está aumentando paralelamente al de nuevos servicios y aplicaciones. Si se almacenan los datos en el carné, cabe la posibilidad de que su contenido no esté actualizado en consonancia con la base de datos. Y, en tercer lugar, siempre cabe la posibilidad de que un carné inteligente con datos personales plantee problemas de tipo práctico, ya que puede perderse y usarse mal (por ejemplo, los carnés inteligentes utilizados para la biblioteca, la atención médica o los servicios de bienestar social).

Documentos electrónicos y transferencia de datos

- Se ha de aclarar el concepto de documento electrónico. Deberían establecerse proyectos comunes para evaluar cuáles son los criterios para definir la forma de los documentos electrónicos, y cuáles serán sus implicaciones sobre temas relacionados con el contenido.
- A largo plazo, los datos y documentos legibles por máquina se convertirán en la forma dominante de la documentación pública, lo que establece nuevos requisitos para la transferencia electrónica de datos. Uno de los puntos de debate reside en cómo van a mantenerse los contenidos de los documentos con el paso del tiempo. ¿Qué garantiza que serán almacenados o archivados, y que seguirán siendo legibles por máquina en el futuro? Estas preguntas serán de vital importancia cuando despegue realmente la lógica informacional de la administración pública.

Las recomendaciones de esta sesión fueron como sigue: la seguridad de la TI es un tema de vital importancia, se debería actualizar la legislación, y se debería desarrollar los nuevos sistemas y aplicaciones del carné inteligente. (Véase el Cap. 3.)

2.2.4. Facilitar el acceso a la información y los servicios públicos

La cuarta área temática se refería a la manera de facilitar el acceso a la administración y los servicios públicos. En este contexto, el Sr. Juan José Camarasa describió el Proyecto de "Ventanilla Unica". Después de ese debate, los grupos empezaron su trabajo concentrándose en 'las aplicaciones de la SI a nivel de la calle', es decir, según distintos tipos de acceso y puntos de información y servicio. Lo más importante es saber cuál es su papel a la hora de desarrollar la SI a nivel local y regional.

Se ha hablado mucho sobre las oficinas integradas, las oficinas principales, las "telecottages" y la administración única, pero, sorprendentemente, en la práctica poco ha sido lo acontecido durante los últimos cinco o diez años. Ello puede deberse al hecho de que, como las autoridades locales y regionales tenían problemas económicos graves a principios de los años 90, estas soluciones se vieron desbordadas por necesidades más urgentes. Sin embargo, no hay duda de que se necesitan oficinas principales. Para todos estos fines, se podría crear un modelo básico en forma de proyecto conjunto por parte de las regiones menos favorecidas, pero a la vez se han de tener en cuenta las necesidades locales y las diferencias a la hora de diseñar aplicaciones y crear nuevas oficinas.

Por lo que respecta a la demanda, el interrogante más importante que se plantea es si existe la necesidad de centrarse en el acceso basado en la vivienda o en las soluciones de

oficina **a nivel de la calle**. Es probable que sea razonable ver las oficinas principales como soluciones a los problemas especiales de la primera fase del desarrollo de la SI, ya que el acceso en la vivienda estará fuera del alcance de la mayoría de los ciudadanos durante los próximos cinco o diez años, especialmente en las regiones más desfavorecidas.

Otro problema debatido es el que se plantea entre las aplicaciones a nivel de la calle y las soluciones **virtuales**. ¿Deberíamos crear oficinas donde la gente pudiera ir en busca de información y servicios públicos o, al contrario, concentrarnos en sistemas basados puramente en la red en los que la 'oficina' no es más que un sitio web o una oficina virtual? Hay que considerar por qué se necesitan las oficinas de servicios, y si deberían ser oficinas separadas o estar situadas en bibliotecas o edificios de oficinas como los centros de servicios o los ayuntamientos. Las oficinas virtuales tienen sus innegables ventajas, pero en esta fase de desarrollo, tanto la accesibilidad como los usos pueden causar problemas a muchos ciudadanos.

El elemento fundamental para mejorar la lógica de la administración pública es la **cooperación** entre las administraciones locales, regionales y estatales. En muchos casos, el obstáculo práctico que se plantea a las soluciones integradas de oficina es la falta de incentivos y presiones para que las relaciones entre las administraciones y las autoridades sean más estrechas. En este ámbito, las autoridades públicas a distintos niveles institucionales deberían ser más activas e innovadoras. Este es el área que debería ser promocionada por las medidas de las autoridades de más alto nivel, especialmente los gobiernos nacionales.

Por lo que respecta a las aplicaciones a nivel de la calle, no solo es importante el componente tecnológico sino también el **componente humano**. La tecnología está al servicio de las autoridades para integrar sus actividades, y proporciona a los usuarios algunas soluciones aptas para la búsqueda de información e interacción. No obstante, al mismo tiempo se necesitan expertos y funcionarios en las oficinas principales para ayudar a los ciudadanos a resolver sus distintos problemas. Por lo tanto, tanto los componentes técnicos como los humanos tienen su importancia en estas oficinas.

Muchos de los problemas a los que hemos hecho referencia son característicos de la fase de transición en la que vivimos. Por ejemplo, podemos asumir que la generación más joven está, en muchos aspectos, en una posición mucho más ventajosa, ya que casi todos llegarán a estar familiarizados con las TIC en el colegio. Ellos serán los artífices de una revolución silenciosa, aun sin ser conscientes de ello. A largo plazo, sus actitudes y demandas aumentarán la presión para simplificar la administración basándose en la lógica informacional de la administración pública.

En las recomendaciones del Encuentro se trataron las necesidades específicas de cada ámbito para las oficinas principales, el papel de la asociación, la integración cultural y social, el marco institucional y las redes de la comunidad. Todo ello se explica en el Capítulo 3.

2.3. Observaciones sobre los proyectos comunes y la cooperación interregional

Las redes regionales pueden considerarse nodos fundamentales en la creación de la sociedad de la información, si bien aún no ha cristalizado su función. Lo que ha quedado claro es la necesidad de reunir a las regiones, de intercambiar experiencias e información, y hacer que la perspectiva regional entre en un contexto político más amplio. La coopera-

ción interregional debería ser una de las prioridades absolutas en el programa europeo sobre el desarrollo de la SI. Los representantes de las doce regiones que asistieron al Encuentro de Murcia coincidieron en la existencia de intereses compartidos para intensificar la cooperación entre las regiones y la necesidad de pergeñar nuevas formas de colaboración.

Para crear las **regiones de alto rendimiento**, se debe prestar atención a la integración social y sus requisitos previos. Sería conveniente establecer los siguientes proyectos:

- Debe garantizarse que los colegios sean capaces de facilitar acceso libre a Internet. La generación más joven debe estar completamente familiarizada con las nuevas TIC y sus oportunidades. Del mismo modo que hay ciudades hermanadas, también debe haber colegios hermanados que proporcionen la plataforma en la UE para la cooperación en educación y otros fines. Esta cooperación podría estar basada en la red eris@.
- Existe la necesidad urgente de implantar un proyecto en el que se conciban las nuevas oportunidades de desarrollo de la SI para abordar el problema del desempleo de las regiones menos favorecidas. El proyecto debería concentrarse en examinar lo que puede ofrecer el desarrollo de la SI a los desempleados, cómo pueden utilizarse las nuevas tecnologías, las redes y servicios para integrar a los desempleados en los mercados laborales, y cómo puede ayudar esta técnica de mediación a diseñar estrategias de búsqueda de trabajos adaptados. En este proyecto se podrían utilizar los aspectos interregionales para ampliar los horizontes de los desempleados, proporcionar una plataforma para el intercambio de ideas entre ellos y, de ser posible, facilitar la movilidad laboral a través de la red interregional.

Varias son las razones de que las mejoras mediante las **aplicaciones de la TIC** sean un campo en el que se necesitan nuevos proyectos. El reto consiste en introducir una nueva lógica informacional de la administración pública.

- Se debería prestar una especial atención al diseño de proyectos. Deberían estar bien enfocados y ser fáciles de implantar.
- Las universidades podrían tener una mayor influencia en los proyectos de desarrollo regional de la SI con una gran intensidad de conocimientos. En general, se debería fortalecer la función de las universidades en el desarrollo de la SI. Una forma de llevarlo a cabo es facilitar fondos directos a los proyectos concebidos por la universidad para el desarrollo regional de la SI. Estas actividades deberían estar dirigidas particularmente a áreas distantes y periféricas que carezcan de contactos universitarios.
- Se podrían desarrollar nuevas formas de consulta interregional para mejorar la cooperación interregional.

La política de seguridad de la TI es, en muchos aspectos, una cuestión de suma importancia, aunque, al mismo tiempo, las aplicaciones a nivel local y regional tienen su impacto directo en nuevas tendencias en este campo. En este contexto,

- una red interregional puede revelarse como plataforma adecuada para las aplicaciones de seguridad de la TI. Ello no requiere una financiación muy elevada en comparación con otros muchos proyectos, sino más bien intereses comunes y voluntad de abordar los problemas de seguridad de la TI.

- hacen falta proyectos cuyo objetivo sea la creación de sistemas de información orientados al usuario, basados en el uso de carnés inteligentes. El carné inteligente es, después de todo, una de las tecnologías más importantes y relativamente flexibles y manejables para resolver los problemas de autenticación y control de acceso.
- se deberían crear proyectos comunes para evaluar cuáles son los criterios para definir la forma que tendrían los documentos electrónicos, y cuáles serán las implicaciones sobre temas relacionados con el contenido.

Un objetivo de gran importancia intrínseca es facilitar el **acceso a la información y los servicios públicos**. Debería implantarse un proyecto interregional para desarrollar un concepto básico o modelo para las soluciones de oficina a nivel de la calle al que nos referimos como administración única, oficina principal, oficina integrada, oficina de comunidad. Se deberían tener en cuenta los factores locales y dependientes del contexto en las aplicaciones para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, las empresas y otros actores locales. Esto debería completarse revisando la necesidad de crear dichas oficinas, evaluar la experiencia adquirida hasta ahora, y evaluar sus efectos sociales y económicos.

2.4. Reflexiones sobre la SI como línea de acción estratégica

En la primera sesión se expusieron los siguientes asuntos generales: (1) ¿cuál es la verdadera relevancia de la Sociedad de la Información para el desarrollo regional?, (2) ¿cómo aproximarse al desarrollo de la SI a través de factores como las oposiciones demanda/oferta, o contenido/infraestructura?, y (3) ¿se debería dar prioridad a los aspectos sociales o más bien a los productivos?. Como se ha indicado anteriormente, estos asuntos se debatieron en la primera sesión, pero, en cierta medida, en casi todas las sesiones se abordaron aspectos afines.

Para empezar, el Encuentro acordó que la sociedad de la información es vital para el desarrollo regional. Se habló de tres dicotomías en diferentes sesiones: demanda/oferta, contenido/infraestructura, y aspectos sociales/productivos.

Demanda/oferta

- Con respecto a la situación actual, se debería prestar más atención al contenido de la información y los servicios, lo que acerca las actividades de desarrollo a la demanda.
- La demanda es un factor atractivo, en particular, porque hace que los responsables del desarrollo conozcan las actitudes, preferencias y necesidades de los ciudadanos, y ello, a su vez, crea la necesidad de introducir beneficios concretos en el programa.

Contenido/infraestructura

- Contenido/infraestructura es una dicotomía sin respuestas bien definidas. Obviamente, han de desarrollarse simultáneamente y teniendo en cuenta la fase de desarrollo de cada región.

- Tradicionalmente, los políticos se han decantado por la infraestructura, lo que la ha convertido en un enfoque unilateral. Se debería aplicar un planteamiento más orientado a la demanda para crear los proyectos de desarrollo de la SI.
- La infraestructura es de vital importancia, por supuesto, pero el contenido parece tener cada vez más importancia. Esto nos lleva a asuntos muy concretos como para qué necesitamos estos sistemas, y cuánto estamos preparados a pagar por ellos como consumidores.

Aspectos sociales/productivos

- La integración social, el contexto cultural y el marco institucional deberían tenerse en cuenta a la hora de diseñar directrices, programas y proyectos.
- El planteamiento productivo tiene su relevancia, pero deberían destacarse los aspectos cualitativos de crecimiento de las regiones menos favorecidas, entre los que se incluyen la posibilidad de contar con personas comprometidas y orientadas en función de los resultados, intereses compartidos e implicación, el nivel suficiente de capital humano (educación e investigación), asociaciones y redes, actividades de marketing eficientes y confianza y otras formas de capital social.

Para utilizar la capacidad de innovación y el potencial a nivel local y regional, se deberán simplificar y orientar en función de los resultados los procedimientos de la UE. No se deberá sobrecargar de burocracia los proyectos y asociaciones implicadas.

3. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones han sido mencionadas brevemente en los capítulos anteriores. En este capítulo se describen como se formularon en los debates de la Reunión.

3.1. La implicación de los terceros interesados

Las recomendaciones de la primera sesión se centran principalmente en los factores no económicos del desarrollo económico regional. La idea de una región de alto rendimiento no debería vehicularse en torno al economicismo o el determinismo tecnológico, sino entenderse como forma de utilizar tanto las tendencias globales como los potenciales locales de forma innovadora, equilibrada y sostenible. Para ello, se ha de potenciar el conocimiento que los ciudadanos, los líderes políticos y los funcionarios públicos tienen del desarrollo regional de la SI y sus retos mediante campañas específicas y la creación de redes. Además, la accesibilidad, la implicación de los terceros interesados y la adaptación de nuevos métodos de trabajo requieren una especial atención. Estos y otros factores constituyen un requisito previo para un desarrollo eficaz de la SI. La Reunión del grupo de trabajo sobre la administración pública hizo las siguientes recomendaciones.

La accesibilidad reviste especial importancia porque fomenta la demanda incrementando el interés y brindando a la gente la oportunidad de conocer los servicios genéricos, las aplicaciones de la TIC y los beneficios prácticos de su utilización. Ello, a su vez, aportará la masa crítica o el nivel suficiente de demanda que se necesita para reforzar el

desarrollo regional de la SI. Un objetivo a largo plazo es animar a los ciudadanos a invertir en ordenadores personales, receptores de TV y posiblemente en otros equipos que facilitan el acceso a los servicios telemáticos en la vivienda. Sin embargo, en la fase actual de desarrollo es incluso más importante reconocer que la accesibilidad es necesaria para el desarrollo de la sociedad democrática de la información. Por consiguiente, un paso fundamental hacia estas políticas es apoyar a las administraciones locales y regionales en sus esfuerzos por introducir el sistema de administración en línea y los servicios telemáticos y facilitar a la gente el acceso a este sistema. El objetivo a nivel europeo debería consistir en la creación de puntos de acceso a medida en cada municipio o comunidad local y desarrollar redes regionales de apoyo.

Deberá potenciarse la **cooperación** entre las autoridades públicas, las universidades, las empresas y las sociedad civil local. Se necesitan nuevos incentivos. Así por ejemplo, las autoridades regionales deberán trabajar junto a organizaciones y asociaciones clave en la región para establecer directrices de desarrollo regional. Ello se podría llevar a cabo mediante grupos de trabajo o aplicando nuevos métodos de trabajo. Además, contar con un acceso fácil a los servicios de información puede estar al servicio de este fin. Por lo que respecta a la empresa, existe la necesidad de (a) facilitar el acceso a la información sobre financiación, (b) fomentar el intercambio de expertos entre las empresas y las universidades, (c) identificar zonas especiales de actividad (turismo, madera, metal, *etc.*) relevantes para la región, y fomentar la conexión a la red de las empresas en estas zonas, y (d) fomentar los servicios regionales en línea a través de redes (Internet) para que las empresas encontrar indicadores económicos, personal cualificado, información especial para sus decisiones de emplazamiento y ayudas facilitadas por las autoridades públicas.

Los desempleados deberán integrarse y participar en la sociedad. Cabe preguntarse qué puede ofrecer la SI a los desempleados, especialmente en función de sus estrategias de búsqueda de empleo. Ello exige nuevas formas de utilización de la sociedad de la información. Los desempleados necesitan nuevas herramientas para potenciar sus capacidades, buscar empleo y nuevas oportunidades laborales y mejorar sus estrategias de búsqueda de trabajo.

Los colegios deberían ser considerados un elemento básico en este proceso. De hecho, constituyen un requisito previo para lograr un alto rendimiento a largo plazo. Por este motivo, se necesita un esfuerzo mayor para garantizar que los alumnos se familiaricen con las nuevas TIC y su uso.

Se debería reconsiderar el papel de 'la intervención del tercer sector'. De hecho, los sindicatos, los grupos de presión y las ONG podrían contribuir de forma importante al desarrollo de la SI. Se trata de una cuestión que depende, en gran medida, del contexto. Se necesitan medidas para evaluar el potencial del **tercer sector** e integrarlo en las iniciativas locales y regionales de desarrollo. En general, ello puede contribuir a mantener el pluralismo en las sociedades europeas y crear un equilibrio entre las administraciones públicas, el mundo empresarial y el tercer sector.

El personal de la administración pública debería integrarse e implicarse en el proceso de utilización del potencial de las TIC. La administración pública necesita incentivos y directrices sin ambages para transformar su organización interna y los procedimientos administrativos en función del modo informacional de la administración pública cuyo objetivo es la flexibilidad y la rentabilidad. Se necesita un conjunto de medidas especifi-

cas, entre las que se incluye una campaña de concienciación, actividades de formación, nuevos incentivos y fórmulas de carácter administrativo.

Hay una necesidad urgente de estructurar y diseñar el espacio público virtual de información y servicios. Las autoridades locales y regionales deberían facilitar una **entrada única** autorizada para acceder a todos los servicios telemáticos ofrecidos por las autoridades públicas de la región. Estos sitios deberían organizarse de tal forma que los usuarios normales pudieran encontrar con facilidad la información y los servicios buscados.

3.2. Cooperación y nuevos métodos de trabajo

Las autoridades públicas, las universidades y otros terceros interesados deberían encontrar intereses compartidos y relaciones más estrechas de trabajo. Por lo que respecta a las universidades, en la mayoría de los casos tienen muy pocas oportunidades de contribuir a este proceso como consecuencia de sus actividades de enseñanza y otras y de la escasez de recursos. Además, por lo general, su financiación extra no está integrada en el proceso de desarrollo local y regional. Debería crearse un proyecto experimental en el que la financiación se orientase hacia aquellos departamentos e institutos innovadores de las universidades que, junto con los actores básicos de la región, diseñasen planes para proyectos de desarrollo regional de la SI. De esta forma las universidades podrían integrarse en el esfuerzo del desarrollo local y regional de la SI. Estas actividades deberían estar dirigidas a regiones periféricas y menos favorecidas.

Los métodos de trabajo de la administración pública necesitan la introducción de mejoras, al igual que los proyectos de desarrollo regional de la SI. Así por ejemplo, para aumentar la eficiencia a la hora de prestar servicios telemáticos, es necesario identificar las necesidades, los mercados específicos y los grupos de usuarios. Ello constituye una buena base para crear aplicaciones clave que muestren los beneficios de la sociedad de la información a los ciudadanos y otros actores implicados. Además, se podría llevar a cabo una campaña de concienciación a modo de acción promocional. Todas estas medidas deberían tener su anclaje en los beneficios y las promesas prácticas de las aplicaciones de la TIC. Desde este punto de vista, las actividades de desarrollo de la SI deberían basarse en premisas orientadas en función de la demanda. Ello significa que deberían diseñarse para cumplir los requisitos de 'la era del marketing', que está basada en la idea de que, en último término, la justificación social y económica para la existencia de una organización es la satisfacción de las necesidades del cliente.

Se deberá hacer más hincapié en el intercambio de experiencias, la información y la práctica adecuada, especialmente en los proyectos de desarrollo en cuestión. Se podría aplicar un tipo de **consulta interregional** dentro de las redes regionales existentes.

3.3. La seguridad de la TI: clave para una nueva fase de desarrollo

Las cuestiones relacionadas con la seguridad de la TI deben abordarse al **más alto nivel posible**, con objeto de crear los requisitos previos para que se genere confianza, seguridad y compatibilidad. Este marco común serviría a todas las regiones europeas.

La legislación ha de evolucionar para que la función reguladora pueda estar a la altura de las transacciones y demás prácticas y de los avances tecnológicos en general. No obs-

tante, no se trata de incrementar la reglamentación, sino de facilitar las condiciones para la creación de sistemas más flexibles y competitivos. Como se destacó en los debates, un marco legal inadecuado puede retrasar y hasta en ocasiones impedir la creación de nuevos servicios. En resumen, los aspectos jurídicos juegan un papel fundamental a la hora de resolver los problemas de privacidad y seguridad.

En el ámbito de **las aplicaciones del carné inteligente**, el principio de desarrollo debería estar basado, en la mayoría de los casos, en la idea de que el carné inteligente proporciona un medio para la autorización, mientras que la información y los servicios están en las bases de datos de las autoridades públicas y otros proveedores de servicios. En este ámbito deberían crearse nuevos proyectos de desarrollo.

3.4. La necesidad de aplicaciones de la SI a nivel de la calle

Los recursos deberían estar dirigidos a zonas específicas que necesitan un apoyo especial para crear aplicaciones de la SI a nivel de la calle. Existen **zonas periféricas** en las que están desapareciendo tanto los servicios privados como los públicos (bancos, oficinas de correos y colegios). En estas zonas, las oficinas principales podrían proporcionar puntos de servicio flexibles para estar al servicio de la población, la empresa y el turismo locales de distintas maneras. En aquellas zonas en las que sea poco probable que se generalice en los próximos cinco o diez años el acceso desde la vivienda, es obvio que las aplicaciones a nivel de la calle servirían para democratizar el desarrollo de la SI.

El contexto cultural y **el marco institucional** deberían tenerse cuidadosamente en cuenta para establecer las oficinas principales.

Las redes comunitarias y las asociaciones locales deberían poder aportar sus ideas al respecto y podrían servir como recurso local en este proceso.