

Planificando la sociedad de la información en el ámbito local de la CAPV

(Planning the society of information in the local level in the Basque Autonomous Community)

Ramilo Araujo, M^a Carmen

UPV / EHU. Dpto. de Ciencia Política y de la Admón. Sarriena, s/n.
48940 Leioa
mentxu@gmail.com

BIBLID [1137-4462 (2005), 11; 73-94]

Recep.: 07.04.04

Acep.: 22.07.04

Este artículo tiene por objeto presentar las políticas para la promoción de la Sociedad de la Información en Euskadi y los principales agentes que participan en el desarrollo de las mismas. Siguiendo el enfoque de la Gobernanza, se propone analizar en qué medida estas políticas siguen una dinámica de cooperación y colaboración entre las instituciones y los agentes públicos, privados y sociales claves para su desarrollo efectivo.

Palabras Clave: Sociedad de la Información. Tecnologías de la Información y la Comunicación. Planificación. Gobernanza. Agentes Críticos. eEurope. eEuskadi. eGipuzkoa.

Informazioaren Gizartea Euskadin sustatzeko politikak etahorren garapenean parte hartzen duten eragile nagusiak aurkeztea da artikulu honen helburua. Gobernantzaren ikuspegiari jarraiki, politika horien benetako garapenari begira, aztertu egin nahi dugu zein neurritan jarraitzen duten kooperazio eta lankidetzaren dinamika eraginkor bat erakundeen eta eragile publiko, pribatu eta sozialetan.

Giltza-Hitzak: Informazioaren Gizartea. Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologia. Planifikazioa. Gobernantza. Eragile kritikoak. eEurope. eEuskadi. eGipuzkoa.

Cet article a pour but de présenter les politiques pour la promotion de la Société de l'Information en Euskadi et les principaux agents qui participent à leur développement. En suivant l'approche de la Gouvernance, il se propose d'analyser dans quelle mesure ces politiques suivent une dynamique de coopération et collaboration entre les institutions et les agents publiques, privés et sociaux clés pour leur développement effectif.

Mots Clés: Société de l'Information. Technologies de l'Information et de la Communication. Planification. Gouvernance. Agents Critiques. eEurope. eEuskadi. eGipuzkoa.

1. INTRODUCCIÓN: DE eEUROPE A eEUSKADI

El concepto 'Sociedad de la Información'¹ (SI) aparece en el entorno político europeo² en el capítulo quinto del **Libro Blanco sobre el crecimiento, la competitividad y la ocupación** (COMISIÓN EUROPEA, 1993), que llevaba el título 'La sociedad cambiante, las nuevas tecnologías'³. De este documento programático que enumera los desafíos y marca las pistas para entrar en el siglo XXI emerge una importante preocupación: el desempleo. Posteriormente el **Informe Bangemann** (COMISIÓN EUROPEA, 1994) asienta las claves para desarrollar estrategias, basadas en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), para modernizar la economía de la Unión Europea, denominando a estas acciones 'políticas para la promoción de la SI'. El espíritu de este informe de carácter más liberalizador, contrasta con el del Libro Blanco que insistía en señalar la importancia del Sector Público y las políticas públicas como impulsores y dinamizadores del cambio.

El enfoque de promoción de la SI centrado en la liberalización de las tecnologías de mediados de los años noventa dio paso, a finales de los noventa, a una visión de Sociedad de la Información y del Conocimiento, que intenta que los aspectos sociales, económicos y tecnológicos vayan unidos. Así, en diciembre de 1999, se adopta la **iniciativa 'eEurope - Una Sociedad de la Información para todos'** para acelerar la implantación de las TIC en toda Europa y garantizar a todos los ciudadanos europeos el acceso y los conocimientos necesarios para disfrutar de las ventajas de la SI. Para alcanzar el ambicioso objetivo del Consejo Europeo de Lisboa de convertir a Europa en la '*economía basada en el cono-*

1. Dada la multiplicidad de significados que se atribuyen a la Sociedad de la Información (SI), y ya que no se ha impuesto una definición comúnmente aceptada, entendemos por SI '*un estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y Administración Pública) para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera*' (TELFÓNICA, 2001: 176).

2. Previamente, Japón lanzó en el año 1971 un plan elaborado por el *Japan Computer Usage Development Institute* (JACUDI) que fijaba la 'sociedad de la información' como objetivo nacional para el año 2000. El resultado más destacado de la precoz estrategia japonesa fue el lanzamiento del PC en 1978 y su liderazgo en la electrónica de consumo situándose en cuatro años por encima de las firmas norteamericanas (MATTELART, 2001: 107-108). El profesor Yoneji Masuda director del JACUDI estableció en el ámbito teórico una serie de principios y condiciones que debían tenerse en cuenta para desarrollar lo que él denominaba 'computopía' (*computer based utopia*), que sería la sociedad resultante de extender y socializar el uso de las TIC. Sería 1) una sociedad sin clases en la que los beneficios y costes que comporta la vida en sociedad se distribuirían equitativamente; 2) donde la ciudadanía tendría derecho a la información y a 3) participar directamente sin excepciones en la decisión de los asuntos que le afecte; 3) y en la que existiría como exigencia ética y jurídica un espíritu de colaboración, cooperación y altruismo en función del bien común para resolver los conflictos presentes en toda sociedad, sin acudir a la coacción o el castigo por la fuerza de la ley (MASUDA, 1984 en PÉREZ LUÑO, 2003: 59).

3. Podemos decir que el impulso de la 'Sociedad de la Información' fue la respuesta de la Unión Europea a comienzos de los años noventa al desarrollo y crecimiento de las redes de alta velocidad de los Estados Unidos y a su superioridad tecnológica (MATTELART, 2001: 123; 2002). Y también constituyó un argumento adicional para la liberalización del monopolio que la mayoría de los países de la Unión Europea tenían en el campo de las telecomunicaciones, estableciendo como fecha límite para la liberalización el 1 de enero de 1998.

cimiento más dinámica del mundo para el año 2010, la Comisión Europea elaboró el *Plan de Acción 'eEurope 2002: Una Sociedad de la Información para todos'* (junio, 2000). A partir de la iniciativa eEurope los diferentes estados y regiones comenzaron a desarrollar sus propios planes para la promoción de la SI y del Conocimiento con distinto alcance (planes o acciones singulares) con distintos ámbitos de actuación (infraestructuras, desarrollo económico, educación, empleo, gestión de servicios públicos) y dirigidos a toda la sociedad o a distintos grupos y sectores sociales (jóvenes, desempleados, mujeres, tercera edad, grupos más desfavorecidos) (JORDANA *et alia*, 2003). La Comisión Europea adoptó un nuevo *Plan de Acción*, denominado *'eEurope 2005: una sociedad de la información para todos'* (junio, 2002) cuyo **objetivo** es *'crear un entorno favorable para la inversión privada y la creación de nuevos puestos de trabajo, impulsar la productividad, modernizar los servicios públicos y brindar a cualquiera la oportunidad de participar en la SI mundial'*.

También en Euskadi se comenzaron a diseñar estrategias y actuaciones siguiendo las recomendaciones de la UE en materia de SI. Las siguientes páginas analizan el desarrollo de las políticas y acciones para la promoción de la SI en Euskadi y la participación de diferentes agentes en su desarrollo.

2. MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

Las políticas y acciones para la promoción de la Sociedad de la Información (*acceder a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, a la red Internet y a sus servicios*) se contextualizan en un entorno social, económico y político en el que los problemas a afrontar son de gran complejidad e interdependencia; las fronteras del sector público/privado no están claras; y existe una creciente interdependencia entre organizaciones. Ante esta situación, los Gobiernos y Administraciones Públicas tendrán que basar sus actuaciones no sólo en la autoridad, la regulación y la sanción sino también en el consenso, la cooperación y el *trabajo en red* con múltiples agentes a lo largo de todo el proceso de elaboración de las acciones públicas (KOOIMAN, 1993; JORDANA, 1995; KICKERT, 1997; HEFFEN, 2000).

Por otro lado, si bien los proyectos y acciones que se formulan en estas iniciativas se inscriben dentro de ámbitos de políticas públicas ya existentes (Infraestructuras, Innovación y Desarrollo, eAdministración, eSanidad, eEducación, eComercio, etc.), podemos considerar que las políticas para la promoción de la SI conforman un ámbito *transversal* de políticas públicas que resulta de gran interés analizar por la complejidad de intereses, agentes y dimensiones en juego.

De esta constatación, surge la necesidad de un *nuevo estilo de gobierno*, distinto del modelo de control jerárquico y caracterizado por un *mayor grado de cooperación* y por la *interacción* entre los Gobiernos y Administraciones Públicas y agentes no gubernamentales articulando *redes decisionales mixtas* entre lo público y lo privado para la definición, puesta en marcha y evaluación de los servicios y políticas públicas. A este proceso se ha denominado **'Gober-**

nanza'⁴ (RHODES, 1996, 1997; MAYNTZ, 1998, 2001, MENEGUZZO, 1997; KICKERT, 1997, 2000; COMISIÓN EUROPEA, 2001).

A partir de la descripción de las iniciativas estratégicas del Gobierno Vasco y de las Diputaciones Forales, se podrá comprobar qué está sucediendo en Euskadi en materia de SI y en qué medida las distintas *iniciativas y planes* se diseñan y ponen en marcha contando con la colaboración, consenso y participación de distintos *agentes críticos*. Cabe esperar que diseñando políticas públicas a través de procesos abiertos y participativos (aunando visiones, esfuerzos, perspectivas y recursos entre los distintos agentes críticos) se logre poner en marcha las acciones de manera más efectiva. Ello será posible en la medida que los procesos participativos consigan: resolver las dudas de los diferentes agentes sobre los propósitos de las políticas (qué se quiere hacer, cómo, para quién, etc.); generar escenarios de confianza; y establecer compromisos concretos con los agentes para la puesta en marcha de las estrategias, objetivos y actuaciones marcadas (HEFFEN, 2000; PRATS CATALÀ, 2001).

La **metodología** para elaborar este estudio se basa en el análisis de la *documentación en Internet*⁵ sobre las distintas iniciativas para el desarrollo de la SI en Euskadi y la realización de *entrevistas a responsables* del Gobierno Vasco y las Diputaciones Forales para obtener y más información.

3. LAS INICIATIVAS

3.1. eEuskadi: Plan Euskadi en la Sociedad de la Información

El Parlamento Vasco a través de la ponencia 'Sociedad de la Información, los vascos y la revolución digital' (mayo-junio 1999) en la que participaron todos los partidos políticos representados en la Cámara, es el órgano que solicita al Ejecutivo del Gobierno Vasco que impulse el desarrollo de Internet en Euskadi.

El origen de la estrategia vasca para la promoción de la SI se halla en el primer debate de Política General de la VI Legislatura (septiembre 1999). El Lehendakari Juan José Ibarretxe consideró como objetivo prioritario de la agenda de gobierno impulsar el desarrollo de la SI en Euskadi. En diciembre de 1999 el Eje-

4. En castellano encontramos múltiples términos para denominar los procesos de 'governance'. Hay quien adopta el término 'gobernación' (en castellano: acción de gobernar) que define como 'coordinación social que nace de la interacción constante entre agentes de todo tipo (VALLÉS, 2000:411); En nuestro caso optamos por 'gobernanza' término propuesto por la Unión Europea y la Real Academia Española, también utilizado en las traducciones de los artículos de Renate Mayntz (1998, 2001) (una de las principales autoras que ha teorizado sobre la *governance*) y Joan Prats Català (2001) (Presidente del Instituto Internacional de Gobernabilidad. Véase en <http://www.iigov.org>).

5. Parece lógico basarse en la información presente en la red ya que un proyecto de promoción de la SI que no exista en Internet o que no se promocioe mediante la red, muestra un escaso interés por desarrollar el objetivo de promocionar la Sociedad de la Información, para lo cual ha sido diseñado.

cutivo creó un Comité Director⁶ que trabajó por un lado, en la preparación de las bases del *Plan Euskadi en la SI*, y por otro, en diseñar un denominado *Plan de Choque* como respuesta rápida y con acciones concretas, previamente a la formulación del Plan definitivo. Para elaborar el *Plan de Choque* (2000) se siguieron las orientaciones de la Comisión Europea en materia SI, se realizó un ejercicio de benchmarking para conocer las mejores experiencias en otros países y se recogieron las inquietudes y análisis de algunos de los colectivos y personas más sensibilizados, para previo debate, diálogo y análisis, incorporarlos a la agenda política (PEÑA&ALBERDI, 223-224).

El *Plan de Choque* tenía como objetivo de urgencia fundamental servir como catalizador para iniciar el proceso de adaptación de la sociedad vasca en el ámbito educativo, en el empresarial, en el de la Administración y en el de los hogares a la denominada Sociedad de la Información. Con acciones de 'choque' se pretendía reaccionar rápidamente sin tener que esperar a la confección de todo un cuidadoso instrumento de planificación, cuya maduración requería más tiempo del que se podía esperar, al figurar Euskadi entre una de las Comunidades con menor índice de penetración en Internet.

El propio *Plan Euskadi en la SI 2002-2005*⁷ (*PESI*) presentado por el Lehendakari en febrero de 2002, considera que:

'es importante tener en cuenta que, desde el ámbito de lo público, es necesario llevar a cabo un trabajo conjunto y coordinado entre todas las administraciones (europeas, estatales, forales y locales). Por ello, es responsabilidad indelegable de este Gobierno profundizar en su relación interinstitucional y, en el marco del presente Plan, promover las acciones necesarias que permitan alcanzar los objetivos finales previstos' (Gobierno Vasco, 2002: p. 25).

Sin embargo el *PESI* más que un plan con carácter interinstitucional, es una propuesta del Gobierno Vasco, ya que las Diputaciones y los Ayuntamientos no participaron formalmente en la elaboración del mismo. Esta ausencia de participación se justifica por la necesidad y urgencia de aprobar un plan de estas características. Sin embargo, la mayor parte de las actuaciones propuestas precisa de la colaboración de una pluralidad de agentes institucionales, privados y sociales para ponerse en marcha⁸. De ahí la necesidad de firmar *a posteriori* Protocolos entre el Gobierno Vasco y las Diputaciones de Bizkaia y Gipuzkoa para

6. El Comité era un órgano colegiado de carácter interdepartamental, adscrito a la Vicepresidencia del Gobierno que estaba formado por el Secretario de la Presidencia, de Presidencia del Gobierno; el Secretario General de Política Institucional y Coordinación, de Vicepresidencia; y tres Viceconsejeros que representan a los Departamentos de Hacienda y Administración Pública; Educación, Universidades e Investigación e Industria, Comercio y Turismo.

7. <http://www.eeuskadi.net/> (4/04/2004)

8. Se contó con las valoraciones y sugerencias de distintos agentes remitiéndoles documentos de trabajo que la Consultora encargada de la Secretaría Técnica de los Planes (Arthur Andersen) remitía a los agentes que consideraba que tenían algo que aportar. Tras formular los planes, se presentaron en varios foros con presencia de agentes importantes para la puesta en marcha de las estrategias y acciones contempladas en los mismos.

coordinar los planes respectivos de promoción de SI. Por otro lado, los canales interinstitucionales que se recogían en el *PESI* como la Fundación Vasca para el Impulso de la Ciencia y Tecnología, la Innovación y el desarrollo de la SI y el Conocimiento o el Foro Interinstitucional para abordar la Administración electrónica, no se han creado nuevos organismos y estructuras, y no se consideran necesarios, ante la presencia de grupos de trabajo de carácter más informal que son canales ágiles de trabajo entre técnicos y políticos de las distintas instituciones que permiten llegar a consensos en temas estratégicos para los distintos niveles de Gobierno y Administración Vasca.

3.2. eGipuzkoa: De la iniciativa al plan

La Diputación de Gipuzkoa lanzó en junio del 2000 la iniciativa *eGipuzkoa* (siguiendo la iniciativa *eEurope*). Esta iniciativa trataba de sensibilizar al conjunto de la población gipuzkoana sobre la necesidad de impulsar el desarrollo de la SI en Gipuzkoa e invitaba al conjunto de los agentes críticos de la provincia a reflexionar sobre cómo impulsar y acelerar la convergencia de Gipuzkoa con las áreas más avanzadas de Europa en la utilización de las TIC con arreglo a los principios de integración social y de igualdad de oportunidades.

El *Plan eGipuzkoa 2005*⁹, preparado por el Observatorio *eGipuzkoa* y aprobado por el Consejo de Diputados de la Diputación Foral de Gipuzkoa, es fruto de las actividades a lo largo de dos años (2000-2002) del Observatorio *eGipuzkoa* (foro formado por expertos en representación de distintos sectores –empresa, educación, sociedad, cultura-); de las aportaciones efectuadas por los comités *eAdministrazioa* y *eGizartea* (formados por expertos en distintos ámbitos); de los técnicos de la propia Diputación; y del apoyo de la Consultora IKEI con funciones de Secretaría Técnica. El Plan fue presentado ante la Comisión Europea (Septiembre 2002) y se firmaron dos acuerdos con el Gobierno Vasco para la coordinación de los Planes en materia de SI (en Octubre 2002 y Marzo 2003). Se realizan acciones de sensibilización de la población gipuzkoana a través de Jornadas y Foros de Participación. Y se informa periódicamente del Progreso del Plan y la situación de la SI en Gipuzkoa a través de Informes disponibles en la página web del Plan (DIP. FORAL DE GIPUZKOA, 2002, 2003).

3.3. eBizkaia: De los planes al desarrollo de servicios innovadores

En noviembre de 2002, el Consejo de Gobierno de la **Diputación Foral de Bizkaia**¹⁰ aprobó el *Plan Bizkaia en la Sociedad de la Información 2003-2005* y un protocolo para la coordinación en el desarrollo y ejecución de los Planes del Gobierno Vasco y de Bizkaia en materia de SI. El plan, formulado desde el Depar-

9. <http://www.egipuzkoa.net> (04/04/2004)

10. En Internet solamente existe una referencia en el Boletín Oficial de Bizkaia a la aprobación del Plan y la firma del Protocolo. No hay más información sobre el contenido del Plan cuya información se obtuvo al contactar con los responsables del Plan. BOB núm. 10. Jueves, 16 de enero de 2003 (p. 697)

tamento de la Presidencia, incluye una serie de líneas de trabajo que en muchos casos son acciones que ya están en marcha en distintos Departamentos o iniciativas del *PESI* en las que participa la Diputación. Son los Departamentos quienes van incorporando las TIC para mejorar los servicios que prestan o crear nuevos servicios innovadores. La presencia de servicios innovadores en unos Departamentos ha ido animando a otros Departamentos a pensar también cómo prestar sus servicios añadiéndoles valor con el uso de las TIC. De esta forma, la referencia para los Departamentos son los planes anuales de Informática, más que el *Plan Bizkaia* que es un documento que aglutina las iniciativas que ya están en marcha, si bien se espera desarrollar en los próximos años estrategias para el conjunto de la Administración Foral. Esta estrategia de innovar en la prestación concreta de servicios no es fruto de la casualidad, sino del impulso inicial desde Lantik¹¹, la empresa pública de informática de la Diputación, que en los últimos años ha ayudado a los distintos Departamentos a desarrollar aplicaciones para ofrecer los servicios públicos ordinarios de forma extraordinaria: añadiéndoles valor y con carácter *proactivo*¹².

3.4. Propuestas en Álava

En el ámbito interno, la **Diputación Foral de Álava** ha desarrollado el *Plan eAlava* con una serie de iniciativas para adecuar la Administración Foral a las nuevas exigencias de la SI. A través de un proceso de reflexión junto con los distintos Departamentos de la institución y con el soporte técnico de la consultora LKS se redactó un plan final aprobado a finales del 2003 que será difícil poner en marcha debido a la prórroga presupuestaria que le deja sin los recursos económicos necesarios para impulsar este tipo de actuaciones. Sin embargo sí se espera ir formando y adaptando al personal de la institución foral para que estén preparados a la hora de poner en marcha las acciones definidas en el plan.

En el ámbito externo, la Diputación Foral de Álava ha diseñado un proyecto enmarcado en el *Programa de Ciudades Digitales del MCYT*¹³. Entre los requisi-

11. <http://www.lantik.net> (04/04/2004)

12. Entre otros servicios desarrollados por Lantik para los distintos Departamentos de la Diputación Foral de Bizkaia pueden destacarse: Información multicanal (página web, WAP, PDA) sobre el estado de las carreteras en tiempo real y con el envío de SMS si se producen incidencias (<http://www.bizkaimove.net>); Información multicanal y en tiempo real sobre la Hidrometeorología (http://web.bizkaia.net/Ingurugiroa_Jurralde/Hidrologia/castellano/datos_tr_meteo.asp) y sobre el estado de las playas (<http://web.bizkaia.net/ingurugiro/playas/home3.htm>); Notificación vía SMS de las notas de los exámenes de la Oferta Pública de Empleo (http://web.bizkaia.net/Argitaratu/Lehendakaritza/Lan_Publikoaren/ca_ofer.asp) y de los resultados de los sorteos de viajes juveniles informando de si se ha obtenido plaza o se está en lista de espera (http://www.bizkaia.net/Kultura/kirol_gazteria/FTP-Gazteria/Pt1Actividades.html?zona=ikonoa); Información multicanal y también de forma proactiva, a través de SMS sobre las Novedades Tributarias, Subastas y Tiempo de espera en las Oficinas de atención al público de la Hacienda Foral, así como información proactiva sobre la liquidación de la declaración de la renta con un SMS con el dinero a pagar o a devolver (http://www.bizkaia.net/Ogasuna/Zerrenda/sms/ca_sms.asp). También cabe destacar la utilización del Teletexto por parte del Departamento de Hacienda y Finanzas para ofrecer información que también se encuentra en la página web (http://www.bizkaia.net/Ogasuna/ca_index.asp) (04/04/2004)

13. http://www.setsi.mcyt.es/ciudad_di/ciudadini.htm (04/04/2004)

tos de la convocatoria figura que sean las Comunidades Autónomas quienes propongan los proyectos, de forma que el Gobierno Vasco propondrá al MCYT éste junto con el proyecto Deba Digital¹⁴. La financiación total para los dos proyectos será de 500 millones de euros, de los cuales el MCYT pone 250 y las instituciones vascas los otros 250. Se plantea la urgente necesidad de que el proyecto se apruebe antes de las elecciones generales de marzo, ya que si no es probable que se paralice. Para diseñar el proyecto se contó con varios agentes críticos del territorio. La Dirección de Servicios Generales de la DFA y el Centro de Cálculo de Álava (Empresa Pública de Informática de la DFA) actuaron de coordinadores y se contó con la participación del Ayuntamiento de Vitoria, el Sindicato Empresarial Alavés y la Cámara de Comercio de Álava, entre otros. En varias reuniones se plantearon e identificaron los objetivos y acciones más interesantes para recoger en el proyecto. Entre otras acciones, cabe destacar la creación de una ventanilla única empresarial en red y acciones de formación ligadas a los KzGunea.

4. EVALUANDO LA GOBERNANZA EN LAS INICIATIVAS DE PROMOCIÓN DE LA SI

Tras describir las distintas iniciativas y planes del Gobierno Vasco y las Diputaciones Forales, se resumen las características principales de los mismos, teniendo en cuenta la incorporación de distintos agentes críticos a lo largo del proceso de elaboración de las distintas iniciativas y planes descritos.

Nivel de información y seguimiento:

- Presencia en Internet de las iniciativas y planes
 - Página web propia del Plan con información del proyecto e información actualizada de los distintos programas en marcha (Gobierno Vasco)
 - Además de lo anterior, informes periódicos de seguimiento de las distintas acciones del plan y estadísticas para ver el posicionamiento de Gipuzkoa en el contexto vasco y europeo (Diputación de Gipuzkoa)
 - Sin presencia en Internet relevante de las iniciativas y planes (Diputación de Álava y de Bizkaia)

Nivel de implicación política:

- Iniciativas con apoyo político al máximo nivel:
 - abiertas y participativas que invitan al conjunto de los agentes críticos de la provincia a reflexionar (Diputación de Gipuzkoa)
 - poco participativas y escasamente orientadas a los resultados al no contar en su diseño con la participación de agentes claves para poner en marcha gran parte de las acciones (Gobierno Vasco)

14. Proyecto impulsado por *Debegesa*, Agencia para el Desarrollo Económico del Bajo Deba, junto con numerosos agentes de la Comarca del Bajo Deba y la Comarca Urola Erdia para impulsar la creación de una Comarca Digital (<http://www.debegesa.com/html/cast/eskualde/digitala.htm>) (04/04/2004)

- Iniciativas sin apoyo político al máximo nivel:
 - Un modelo operativo con servicios y aplicaciones concretas en distintos Departamentos para ir creando después una visión estratégica en el conjunto de la organización (Diputación de Bizkaia)
 - Una serie de iniciativas y propuestas de actuación planteadas desde el ámbito técnico sin que constituyan una prioridad política (Diputación de Álava)

Nivel de formulación de las políticas públicas:

- Falta de coordinación con otras instituciones para no retrasar la aprobación formal de los Planes (Gobierno Vasco)
- La formulación de los Planes es fruto de las actividades y aportaciones de numerosos agentes críticos (Diputación de Gipuzkoa)
- La referencia para los Departamentos son los planes anuales de Informática para la utilización de las TIC en la creación de servicios innovadores, más que el Plan Bizkaia que es un documento que aglutina distintas iniciativas en marcha (Diputación de Bizkaia)
- Los proyectos se diseñan con la participación de varios agentes, pero sin el liderazgo e impulso político necesario (Diputación de Álava)

Nivel de puesta en marcha de los planes y servicios:

- Necesidad de contar a posteriori con la participación de los agentes claves para concretar y poner en marcha los proyectos (Gobierno Vasco)
- Se llega a acuerdos con el Gobierno Vasco para la coordinación de los Planes y se cuenta con el compromiso y la participación de los agentes críticos del territorio que ya estuvieron presentes en el proceso previo de formulación del Plan (Diputación de Gipuzkoa)
- Los Departamentos desarrollan acciones en materia de promoción de la SI y servicios innovadores (en el ámbito de sus competencias y dependiendo del interés y sensibilidad de los responsables políticos y técnicos del área) (Diputación de Bizkaia)
- La puesta en marcha de los proyectos y acciones depende de la disponibilidad de recursos económicos. La prórroga presupuestaria y la necesidad de contar con ayudas de otras instituciones limita las posibilidades de ejecución de los proyectos

Tabla 1. Cercanía de las iniciativas al enfoque de la Gobernanza

Iniciativa	Información y Seguimiento	Implicación política	Formulación de las políticas públicas	Puesta en marcha de las políticas públicas
<i>eEuskadi</i>	**	**	*	**
<i>eGipuzkoa</i>	***	***	***	***
<i>eBizkaia</i>	-	*	**	***
<i>eAlava</i>	-	*	**	-

(* Lejos / **Aproximándose / ***Cerca) del enfoque de la Gobernanza

Fuente: Elaboración Propia

El Plan **eGipuzkoa**, por su proceso de formulación y seguimiento de la puesta en marcha, y los servicios innovadores de **Bizkaia**, por la capacidad de generar servicios en unos Departamentos que animan a otros a innovar en la prestación de servicios, son las experiencias que más se acercan al enfoque de la Gobernanza. Estos dos casos se caracterizan por una mayor interacción entre múltiples agentes en el diseño, formulación y puesta en marcha de las acciones. Ambas iniciativas ponen de manifiesto un *nuevo modelo de intervención pública* fundamentado en: el consenso previo y la adhesión de distintos agentes necesarios para que las políticas salgan adelante; el diseño participativo de las estrategias y acciones teniendo en cuenta los diferentes intereses implicados; una puesta en marcha que genera experiencias innovadoras y pioneras gracias al compromiso y participación de los agentes que participan en la ejecución de los proyectos.

De ahí la importancia de desarrollar los proyectos de SI (iniciativas para permitir el acceso, la formación y la utilización de las TIC –*estar en la red*–) contando con la participación y colaboración de una pluralidad de agentes que por sus recursos (económicos, humanos, conocimiento, liderazgo, etc.) hacen posible que las políticas, acciones y servicios se definan acercándose a las necesidades reales de los destinatarios (*estar en red*).

5. ALGUNAS INICIATIVAS DEL GOBIERNO VASCO Y LAS DIPUTACIONES DIRIGIDAS AL ENTORNO MUNICIPAL

5.1. Infraestructuras y elementos estructurales

– La Sociedad Pública **Itelazpi** es la encargada de planificar el despliegue de infraestructuras de banda ancha (a través del cable o tecnologías inalámbricas –LMDS, Wi-Fi, Satélite–) para que llegue a todos los municipios de ámbito urbano y rural (<http://www.itelazpi.com>).

– **Euskalsarea** es la Red de fibra óptica creada en el año 2002 que interconecta al Gobierno Vasco y las Diputaciones Forales con vocación de extenderla también a los Ayuntamientos. La disposición de esta infraestructura permitirá mejores comunicaciones telemáticas para la gestión y prestación de servicios.

– **Zuzenean** es la infraestructura para facilitar la unión de las redes de las distintas Administraciones Públicas Vascas; poder integrar servicios y contenidos y facilitar el intercambio de información entre las mismas. Hasta estos momentos Zuzenean es un servicio de información presencial, telefónico (012) y telemático de los servicios que presta el Gobierno Vasco, sin la participación de Diputaciones ni Ayuntamientos.

– **Izenpe S.A.:** A lo largo de 2002 las sociedades informáticas del Gobierno Vasco y las tres Diputaciones Forales constituyeron esta Sociedad Anónima con vocación de convertirse en al Autoridad Vasca de Certificación Electrónica unido para desarrollar un sistema de certificación electrónica que permita ofrecer Servicios de Firma Electrónica Avanzada. La creación de Izenpe representa un paso

muy importante en el camino de hacer posibles las relaciones telemáticas entre la administración y el ciudadano en un entorno seguro y de total garantía para la tramitación de transacciones telemáticas (<http://www.izenpe.org>).

– **Pasarela de Pagos:** El Gobierno Vasco facilita a los ciudadanos un sistema de pago seguro a través de Internet que permite iniciar un trámite en cualquier aplicación de la Administración y finalizarlo en el entorno de la Entidad Financiera con la que el ciudadano trabaja habitualmente y en la que se siente seguro (<https://www.ej-gv.net/mipago>).

5.2. Acceso a las TIC, servicios y contenidos

– El Programa **KzGunea** pretende crear centros de acceso a las TIC para facilitar el uso de las TIC por parte de los sectores de población con riesgo de *analfabetización digital*. Los Ayuntamientos se encargan de facilitar locales y desde el Gobierno Vasco se facilitan los equipos y los formadores encargados de impartir cursos y atender las dudas de las personas que se acercan hasta el centro. Por el momento hay 219 centros KzGunea y se esperaba que los 250 municipios vascos tuvieran, al menos, un centro a finales de 2004, objetivo que no se ha logrado pero se espera conseguir (KZGUNEA, 2004) (<http://www.kzgunea.net>).

– A comienzos de los años 80 la **Diputación Foral de Gipuzkoa** y el conjunto de los municipios gipuzkoanos establecieron un **Convenio para articular un Plan de Cooperación Informática**. Esta colaboración ha permitido dotar de infraestructuras, redes y aplicaciones comunes a todos los municipios, independientemente de su tamaño o recursos, generando economías de escala y ahorro de costes. Dentro del Plan de Cooperación Informática, la Diputación de Gipuzkoa, a través de IZFE¹⁵ (Sociedad Pública de Informática), desarrolló el **Proyecto Ikha** que consiste en un Conjunto de Métodos y Productos (Intranet, Gestor de Expedientes, Estadísticas de producción de Expedientes, Expedientes personalizados, página web del Ayuntamiento, Cartografía y Normas Urbanísticas Municipales en la web, procedimientos y servicios on-line) que forman el núcleo el Sistema de Gestión e Información Municipal orientado al Ciudadano. Esta estrategia se orienta en tres ejes fundamentales: Pasar de una visión departamental a una visión Municipal; Potenciar y mejorar la gestión interna; Impulsar e incrementar la relación de los Ayuntamientos con los Ciudadanos (<http://www.gipuzkoa.net/udalherri>).

Por su parte la **Diputación Foral de Bizkaia** no cuenta con ningún Convenio que integre a la totalidad de los municipios. Son los distintos ayuntamientos los que pueden adherirse a las distintas soluciones y servicios que se les ofrece desde la Diputación. **Udalnet** es la red electrónica municipal del Departamento de

15. <http://www.gipuzkoa.net/izfe> (04/04/2004)

Relaciones Municipales y Urbanismo de la Diputación Foral de Bizkaia. Udalnet se constituye como un instrumento de ayuda y asesoramiento en materia jurídica, económica y técnica a todos los entes locales de Bizkaia. Su función es la de coordinar e impulsar las actuaciones municipales de la Diputación Foral así como la de articular los mecanismos de cooperación entre la Diputación y los entes locales. Tras una fase de recelo inicial, en la actualidad los ayuntamientos no sólo solicitan los servicios habituales tales como la informatización del padrón, sino que se van adhiriendo a proyectos más novedosos, como puede ser el envío de mensajes cortos a los móviles de sus ciudadanos suministrándoles diversas informaciones (<http://www.udal.net>) (EUROPAPRESS, 2004).

En Álava, el Centro de Cálculo de la Diputación Foral de Álava (empresa de Informática) facilita a los ayuntamientos que lo desean aplicaciones de gestión interna (contabilidad, padrón, presupuestos y tasas municipales). Hay previsiones para entrar en la gestión on-line de varios procedimientos (<http://www.cca-sa.es>).

– **Portales de información interinstitucional** de servicios de los distintos niveles de Administración Vasca: Gobierno Vasco, Diputaciones Forales y Ayuntamientos. Es un primer paso para racionalizar y sistematizar la información¹⁶. Sin embargo, queda mucho por hacer. Hay servicios que implican directamente a varios niveles de Administración, pero que por problemas de coordinación no se ofrecen de forma integrada. Un ejemplo podría ser la información sobre el tráfico y las carreteras. En lugar de aprovechar las experiencias innovadoras presentes en las distintas Administraciones Vascas y extender la solución más adecuada al conjunto de las Administraciones para ofrecer un servicio integrado, cada Administración opta por ofrecer información limitada de su territorio¹⁷. Vemos claramente que en este caso no hay problemas tecnológicos, sino de voluntad y de mentalidad 'territorial/competencial' en la prestación de servicios, en lugar de una orientación de los servicios a la ciudadanía.

– El Gobierno Vasco pretende que el portal **Euskadi.net** incorpore los servicios y gestiones on-line de las instituciones vascas. Los contenidos del portal E-j-Gv pasarán también Euskadi.net. La idea es crear un Modelo de Administración Digital Vasca¹⁸ que solamente será posible construir con la colaboración de las administraciones forales y municipales (<http://www.euskadi.net>).

16. Algunos de los portales de información interinstitucional son: *Gizarte.net* (<http://www.gizarte.net>); *Lanbide.net* (<http://www.lanbide.net>); *Nekane.net* (<http://www.nekane.net>); *Red de Información Juvenil* (<http://www1.euskadi.net/gazteria>) (04/04/2004).

17. Servicios de información del estado de las carreteras del Gobierno Vasco (<http://www.trafico.euskadi.net>); de la Diputación de Bizkaia (<http://www.bizkaimove.com>); de Gipuzkoa (<http://mapguide.gipuzkoa.net/carreteras/2trans-index.htm>); y de Álava (<http://www.alava.net/obraspublicas>) (04/04/2004).

18. Dentro del PESI se establece un programa de acción sobre el *Modelo de Administración Digital* (GOVA, 2002: 103). Por su parte, el Plan de Informática y Telecomunicaciones 2003-2005 tiene entre sus líneas estratégicas la creación de la *eAdministración*: orientada a la ciudadanía; interconectada e integrada; eficiente y de calidad (GOVA, 2003).

6. LOS AGENTES IMPULSORES Y DINAMIZADORES DE LA SI

Ciudadanía: Si no se involucra al conjunto de la ciudadanía a la SI, las ventajas de esta sociedad serán para los sectores privilegiados que ya utilizan las TIC.

- El **acceso y uso de Internet** en Euskadi, por distintos motivos (culturales, educativos, generacionales, costes del acceso a los servicios de Internet) sigue siendo bajo si se compara con los países más avanzados¹⁹. Sin embargo el uso de la telefonía móvil es mucho mayor²⁰. De ahí la importancia de aprovechar ese terminal para prestar servicios, como hace la Diputación Foral de Bizkaia.
- Los ciudadanos desconocen la compleja articulación competencial de las instituciones y lo que demandan de ellas son **respuestas coordinadas y únicas** a sus problemas. Valoran positivamente que los servicios administrativos puedan realizarse por cualquier canal, a cualquier hora y de la forma más sencilla posible. De ahí la importancia de la prestación de servicios multicanal (presencial, telefónico, telemático) mejorando los sistemas de gestión y de relación con el ciudadano.
- **¿Qué interés muestra la ciudadanía por los servicios que desde los Gobiernos y Administraciones Públicas se ofrecen a través de las TIC?** ¿Conocen los servicios que se ofrecen?, ¿los utilizan?, ¿qué valoración hacen de ellos?, ¿qué otros servicios o qué mejoras proponen? Será clave contar con la opinión, valoración y participación de la ciudadanía para diseñar o redefinir las actuaciones en materia de SI. Si esto no fuera posible, los responsables políticos y públicos tendrán que hacer el esfuerzo de adoptar el rol de ciudadano (que también lo son) para pensar si los servicios que ofrece su organización contribuyen a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

Responsables Políticos y Públicos: Ser capaces de tener visión estratégica, capacidad de impulso y liderazgo para definir y poner en marcha políticas y acciones de promoción de la SI contando con la participación de aquellos agentes necesarios para llevarlas a cabo.

- **Acceso a la información y los servicios públicos (eAdministración).** En la SI es imprescindible que los gobiernos garanticen el acceso a la información de sus programas, proyectos y servicios y en todo momento sea posi-

19. En el año 2003 el 30% de los hogares vascos tenía acceso a Internet (EUSTAT,2003) mientras que la media europea era del 45% y en países como Holanda, Suecia y Dinamarca, la cifra giraba en torno al 65% de hogares con acceso a Internet (EUROBARÓMETRO, 2003)

20. Según la Encuesta ESI (EUSTAT, 2003) los *equipamientos TIC en los hogares* se distribuyen de la siguiente forma: 76% de hogares con Teléfono Móvil; 72,5% Vídeo; 71,7% Televisión con Teletexto; 45,55% Ordenador; 30,15% Internet; 24,75% e-Mail.

ble realizar el seguimiento de los mismos y conocer su desarrollo para poder exigir responsabilidades. Será importante también adaptar el lenguaje jurídico-administrativo de la Administración al lenguaje de la ciudadanía. También es necesario que todos los contenidos y servicios públicos estén disponibles en las lenguas oficiales de Euskadi y se pueda acceder a ellos por múltiples canales (presencial, telefónico, telemático) que estarán, además, adaptados a las necesidades especiales de la población con discapacidad²¹. Además, un Gobierno y Administración que ofrece de manera proactiva servicios públicos mejora la atención al ciudadano (que recibirá servicios –previamente solicitados– sin tener que dirigirse continuamente a la Administración para saber ‘qué hay de lo suyo’). Finalmente solo un cambio cultural y de valores que ponga en el centro de la acción pública a la ciudadanía (en lugar de las necesidades competenciales o departamentales de las distintas instituciones) hará posible la integración de los servicios que prestan los distintos niveles de Administración, facilitando y simplificando la relación de la ciudadanía con las Administraciones Públicas.

- **Actividad política (eDemocracia)** El uso de las TIC permite disponer más y mejor información (con mayor rapidez y facilidad y a un coste no muy elevado). Desde utilizar los servicios de Internet para buscar información y contar con mejores argumentos para realizar y analizar la actividad parlamentaria (bases de datos, búsquedas en Internet), hasta incorporar a las discusiones parlamentarias las demandas formuladas por la ciudadanía²² y realizar consultas a la ciudadanía sobre temas de interés.

- **Dinamizar el proceso de elaboración de las políticas públicas (eGobernanza)** Desarrollar metodologías y aplicaciones con el uso de las TIC para implicar a la ciudadanía en el debate político y público y en la toma de decisiones²³. Para ello las metodologías tendrán que permitir la información,

21. *Eskuar*net es el portal accesible de la Diputación Foral para garantizar que aquellas personas con una dificultad añadida a la hora de navegar por Internet puedan acceder, en igualdad de condiciones, a los contenidos que la institución ofrece a través de Internet (Proyecto finalista en el eEuropeAwards de 2003) (http://eskuar.bizkaia.net/cae_main.htm) (04/04/2004).

22. A través de la suscripción al *Servicio Zabalik* (http://parlamento.euskadi.net/htmldocs/c_zabalik.html), se recibe periódicamente vía e-mail información de la actividad del Parlamento Vasco. El servicio ofrece vínculos directos a las iniciativas relacionadas con las materias escogidas; Acceso a la relación completa de iniciativas que se están tramitando clasificadas por las materias; La posibilidad de enviar sugerencias sobre las iniciativas a los grupos políticos; Acceder a la agenda semanal; Seguir la retransmisión de los debates en directo a través de Internet; Tramitar la asistencia, en persona, a una sesión plenaria de interés. Por su parte, en el *Ayuntamiento de Sopelana*, tras la iniciativa Candidato2003 de Campaña Virtual para las elecciones municipales donde los distintos candidatos estaban presentes con un foro en el que la ciudadanía les planteaba preguntas, se continuó con la experiencia del foro con presencia de los distintos partidos presentes en el Consistorio para formularles preguntas, propuestas, etc. Sin embargo el nivel de participación no es muy elevado (http://www.sopelana.net/udala/ca_grupos_municipales.asp) (04/04/2004).

23. *Presupuesto Participativo* de Donostia (<http://www.donostia.org/presupuestoparticipativo>) y *Plan Estratégico* (<http://www.donostiafutura.net>) (04/04/2004).

argumentación y deliberación en torno a los temas sobre los que se quiere decidir garantizando que se pueda participar por distintos canales (presencial, telefónico y telemático) y en igualdad de condiciones.

Empleados Públicos: La utilización de las TIC implica un esfuerzo añadido a su trabajo, ante la necesidad adquirir nuevos conocimientos. Las TIC pueden añadir valor al trabajo que realiza el trabajador como a los servicios finales. Para ello es fundamental que los trabajadores estén motivados y vean las TIC como facilitadoras y no como herramientas que les van a generar más problemas.

Operadoras de Telecomunicaciones, Empresas TIC y Consultoras: Están muy interesadas en generalizar el uso de las TIC en la sociedad y en las organizaciones olvidando, con frecuencia, las peculiaridades de cada contexto social, económico y político. Tienen gran capacidad para incidir en la agenda pública de promocionar la SI ya que son quienes disponen de la tecnología, el conocimiento y la información necesaria para desarrollar proyectos e iniciativas innovadoras. No quiere decir que estos intereses sean necesariamente negativos, pero responden a intereses particulares del sector, generalmente ligados a los beneficios comerciales derivados de aumentar sus mercados de infraestructuras, equipamientos, aplicaciones, servicios, etc.

Empresas y Entidades Financieras: Utilizan las TIC tanto en la gestión interna como para la prestación de servicios, consiguiendo ahorrar costes, agilizar los trámites y mejorar los precios y las condiciones de los servicios ofertados. Determinadas empresas con precios más competitivos en sus productos (por su uso extensivo de las TIC en su modelo organizativo y de negocio) están contribuyendo a 'socializar' el uso de las TIC (compra de billetes, libros, discos, entradas, realización de pagos y transferencias, etc.).

Profesionales y Medios de comunicación: Los profesionales de la comunicación y los medios tienen un papel esencial en la SI.

- La consulta de la prensa, radio y televisión on-line es cada vez mayor. Los internautas acceden a través de Internet a una multitud de medios de comunicación nacional e internacional para contrastar la información.
- Respecto a la información que proviene de los Gabinetes de prensa de los Gobiernos y Administraciones Públicas²⁴, los profesionales de la comuni-

24. *BizkaiaMedia* es el Gabinete de Prensa Digital de la DFB dirigido a la ciudadanía y los profesionales de la comunicación. Para los profesionales de la comunicación se ofrece la posibilidad de personalizar la información a la que desean acceder a través de la página web y también la posibilidad de recibir las noticias más destacadas del día, en forma de titulares, a través del móvil, PDA y/o WAP (<http://bizkaimedia.bizkaia.net>). Por su parte, la *Oficina de Prensa* de la DFG permite acceder en formato texto (Word) o en PDF a documentos de comunicados, acuerdos, comparencias, intervenciones, etc. (<http://www3.gipuzkoa.net/oficinaprensared/indprensa.asp?tipo=1&idioma=c>). El Gobierno Vasco cuenta también con una sección de *Notas de Prensa* en formato texto (http://www1.euskadi.net/notasprensa/indice_c.apl) (04/04/2004).

cación, tendrán que contrastar estas informaciones con otras fuentes y añadir variables que enriquezcan el análisis (estadísticas, enlaces a otras noticias, enlaces a los agentes sobre los que gira la noticia, entrevistas a estos agentes, etc.).

- Cualquiera puede generar contenidos en la SI, pero curiosamente, en los últimos años se ha producido un proceso de fusión y concentración de los poderes mediáticos. Esto puede plantear problemas a la pluralidad de las fuentes de información que alimentan a los distintos medios de comunicación.
- La labor del comunicador social como creador de contenidos es fundamental en la SI, sin embargo el reconocimiento de su profesión en el ámbito laboral no responde a la importancia que estos profesionales tienen. La precariedad laboral, la flexibilidad en los contrarios y horarios, la necesidad de colaborar para múltiples medios de comunicación o agencias para 'poder llegar a fin de mes' son circunstancias que giran en torno a los profesionales de la comunicación²⁵.
- Los contenidos pueden crearse de manera cerrada o de manera colaborativa; con fines comerciales o fines sociales. El éxito de los contenidos que se crean no se mide por el coste de los mismos, sino por la utilidad y el valor real que esos contenidos aportan al conjunto de la sociedad²⁶.
- Desde los medios de comunicación surgen iniciativas que tratan de acercar la SI a la población. Entre ellas destacamos en primer lugar Cybereuskadi, que es un boletín de información y comunicación digital sobre distintas dimensiones de la SI en Euskadi (Tecnología, Política, Sociedad, Edu-

25. En Catalunya la *Asociación de Periodistes Digitals* es el punto de encuentro de los profesionales del periodismo digital para: debatir y reflexionar sobre lo que implica ser periodista en la Sociedad del Conocimiento; convertirse en un lugar de encuentro de los profesionales que trabajan con Internet; proporcionar sinergias e intercambios entre periodistas digitales catalanes y del resto del mundo; facilitar el acceso de los jóvenes periodistas al mundo laboral por medio de una bolsa de trabajo y del contacto con empresas de comunicación digital; lograr un marco legal para el sector del periodismo digital de acuerdo con la legislación sobre Internet y con la situación jurídica del periodismo tradicional (<http://www.periodistesdigitals.org>). En Euskadi, desde enero de 2004 está en marcha la *Asociación Prentsa Digitala* con una filosofía parecida a la asociación que ya existe en Catalunya.

26. El Portal *Hiru.com* es un sitio web creado por la Consejería de Educación del Gobierno Vasco enfocado al aprendizaje permanente destinado a prestar servicios públicos de educación en internet. El portal recogerá, completamente gratis, cursos online de idiomas, temas educativos tradicionales como matemáticas o física, así como de formación profesional. El Gobierno Vasco ha invertido en Hiru.com un total de seis millones de euros con el fin de dotarlo de bases de datos de problemas, un sistema de chats, cursos diversos y hasta una pizarra electrónica. Para acceder a este portal, es preciso contar con una clave secreta que entregarán los centros escolares a los alumnos interesados a partir del curso 2004-2005 (<http://www.hiru.com>). Por otro lado, *Wikipedia* es un proyecto internacional administrado por voluntarios, con el propósito de crear una enciclopedia libre (en el sentido GNU), gratuita, accesible a todo el mundo, colaborativa y en todos los idiomas (<http://es.wikipedia.org/wiki/Portada>) (04/04/2004).

cación, Cultura, Euskera, etc.) (<http://www.cybereuskadi.com>). Por otro lado, EuropaPress.NET, que es la división de análisis y consultoría del Grupo Europa Press orientada al desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en el conjunto del estado español, ha impulsado el Proyecto "Candidato", en colaboración con múltiples agentes públicos, privados y sociales. Este proyecto nació con el objetivo de convertirse en un foro abierto en Internet de debate entre candidatos y la ciudadanía durante las campañas electorales. En el 2003 se utilizó esta plataforma para las elecciones municipales con la participación de cuatro ayuntamientos (Manresa, Jun, Sopelana y Aranda de Duero) y para las elecciones autonómicas catalanas y en el año 2004 para las Elecciones Generales y las autonómicas andaluzas. El proyecto se enmarca en el contexto del programa europeo eEurope (que busca fomentar expresamente los procesos de participación de los ciudadanos europeos en los asuntos públicos gracias a las posibilidades que brindan las TIC) y las conclusiones de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información celebrada en el año 2003 en Ginebra (<http://www.candidato2004.net>)²⁷.

Centros de Formación, Universidad y Sociedad Civil:

- Los maestros y el profesorado tienen que hacer un esfuerzo por aprovechar las TIC y los recursos en Internet en la actividad docente y formativa. Los Centros de Formación Profesional han hecho una importante labor para diseñar Módulos Formativos teniendo en cuenta la demanda que desde el sector empresarial se realiza de técnicos en informática y telecomunicaciones.
- Por su parte, la Universidad tendrá como misión en la SI, por un lado, formar expertos en TIC y Telecomunicaciones y garantizar que el profesorado y todos los profesionales que obtengan un título superior sean capaces de hacer uso de las TIC y crear contenidos propios en Internet. Por otro lado la Universidad tiene que promover investigaciones para conocer qué sucede en Euskadi y otras regiones en los distintos ámbitos de la SI. Además, con apoyo gubernamental o por iniciativa propia, desde la Universidad se puede fomentar la reflexión e impulsar iniciativas que, a través del uso de las TIC, animen a la ciudadanía a interesarse por los asuntos públicos.
- Por su parte, las distintas organizaciones de la **Sociedad Civil** (formada por ONGs, comunidades virtuales, redes ciudadanas, asociaciones de inter-

27. Destacan también entre sus proyectos el *Boletín para la Sociedad de la Información* en el ámbito local que es una publicación que recoge los proyectos de nuevas tecnologías más interesantes que se llevan a cabo en el ámbito municipal español (<http://www.municipia.com>). Y la herramienta de prácticas periodísticas virtuales *Aula Digital* que permite a los estudiantes de periodismo asumir los diferentes roles propios de una redacción periodística, desde el redactor jefe al becario, confeccionando mediante el correspondiente sistema de permisos y revisiones un auténtico periódico electrónico. La Universidad Camilo José Cela ha sido la primera en incorporar Aula Digital en su sistema académico (<http://www.ucjc.auladigital.net>) (04/04/2004).

nautas, etc) reclaman ir más allá de la conectividad (indicador cuantitativo por excelencia que indica el porcentaje de personas con acceso a Internet) y promover una *visión social de Internet* formada por el acceso equitativo, el uso con-sentido y la apropiación social de los recursos disponibles en la red (Martínez, 2001).

- ✓ La Asociación de Internautas Vascos **Internet&Euskadi** tiene entre sus objetivos dar a conocer las TIC e impulsar la formación y el uso de las mismas para que toda la ciudadanía pueda acceder a ellas; impulsar el uso del euskera en la red; y ser un foro de encuentro y reflexión de los internautas vascos (<http://www.interneteuskadi.org>). La asociación además:
 - Organiza los **Premios Buber Sariak** que premian las mejores webs vascas teniendo en cuenta el esfuerzo realizado, la calidad del diseño, la estructuración de la web, la visión de negocio o de servicio público y la riqueza del contenido (http://buber.interneteuskadi.org/arauak_es.php).
 - Ha lanzado una serie de demandas a los partidos políticos en la última campaña de las elecciones generales de marzo de 2004. Entre ellas destacan: Fomentar el uso del euskera en la red; Internet como derecho universal (acceso y uso, para lo cual es necesaria la formación y la capacitación para generar contenidos); medidas de discriminación positiva para el Software Libre; fomentar la banda ancha y nuevas infraestructuras inalámbricas; incrementar la participación ciudadana en la definición del modelo de SI; etc. (http://www.enredando.net/interneteuskadi/ca_index.htm).
- ✓ **Comunidades Linux de Euskadi:** Plantean alternativas al Software Proprietario con soluciones de Software Libre (SL). Con el uso de SL se evita tener que pagar licencias por usar los programas y es posible modificar y adaptar el software a las necesidades concretas de los usuarios (<http://www.euskalgnu.org/>; <http://www.gula-zale.org>).
- ✓ **Comunidades Wireless de Euskadi:** Plantean alternativas a los despliegues de infraestructura física (banda ancha, fibra óptica) que tienen costes elevados para usuarios domésticos a través de conexiones inalámbricas a Internet. El coste de la conexión inalámbrica se reduce considerablemente. La filosofía que gira en torno a estos proyectos promueve el uso social de las TIC con sentido (<http://www.bilbowireless.com>; <http://www.anuestroaire.net>).

7. REFLEXIONES FINALES

A lo largo de estas páginas se ha insistido en la necesidad de que las iniciativas de promoción de la SI se formulen teniendo en cuenta las especificidades de cada contexto social, político e institucional. Y al mismo tiempo, se cuente con los agentes críticos para lograr una adecuada definición de los problemas y disponer de los recursos necesarios para resolverlos.

Es evidente que si el propio proceso de formulación de las políticas para la promoción de la SI se realizan al margen de la población y de sus organizaciones, sin tener en cuenta su realidad y sus necesidades concretas, no será posible promover la apropiación social de Internet, ni las TIC podrán ser uno de los motores que impulsen la Economía, mejoren los servicios públicos y la calidad de vida y refuercen la confianza y la legitimidad de los ciudadanos en los Gobiernos y las Administraciones Públicas.

A la luz de las iniciativas analizadas, se presentan a continuación algunos **factores** que permiten desarrollar políticas públicas (en este caso, iniciativas para la promoción de la SI) siguiendo las pautas del modelo de Gobernanza.

- **PRESENCIA DE EMPRENDEDORES** que proponen iniciativas innovadoras desde el sector público, privado o la sociedad civil.
- **LIDERAZGO** desde el nivel político y directivo. Es fundamental que se apoyen e impulsen las iniciativas a lo largo de todo el proceso.
- **GESTIÓN DE LA RED DE AGENTES:** Identificar, articular y dinamizar la red de agentes críticos para lograr el éxito de las iniciativas.
- **COMPROMISO:** En momentos cruciales, los agentes no abandonarán si hay compromiso. Puede consistir en acuerdos más o menos formales.
- **VALORES Y CAMBIO CULTURAL:** Si se quiere pasar de organizaciones cerradas, jerarquizadas, opacas, competenciales, departamentalizadas; a organizaciones abiertas, transversales, transparentes, orientadas a la ciudadanía y a los resultados es fundamental ser consciente de que se 'quiere cambiar'.
- **CONFIANZA MUTUA:** Lleva a los agentes a un menor interés por actuar de manera oportunista; a un mayor intercambio de información; a menores costes de transacción y a mejorar los resultados de las actuaciones.
- **ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS:** Implica atender de manera integrada las necesidades de los ciudadanos y ofrecer servicios con un carácter proactivo. Ello supone un cambio en los principios, las reglas, los valores de la actuación pública y cambios en la estructura organizativa.
- **APRENDIZAJE E INNOVACIÓN:** A partir de la creación de espacios de intercambio de experiencias y conocimientos para desarrollar productos y servicios que añadan valor y solucionen los problemas de forma integrada.
- **CÓDIGO ÉTICO:** Dificil tarea para los Gobiernos y Administraciones Públicas en un entorno económico y empresarial de la denominada 'Nueva Economía' que opta por la flexibilidad de las organizaciones y del trabajo. La externalización de servicios, la precariedad e inestabilidad laboral, la falta de transparencia en la gestión empresarial ponen en jaque las posibilida-

des de aprovechar este nuevo modelo de desarrollo económico para que el conjunto de la ciudadanía, y no solamente un sector privilegiado, pueda beneficiarse de la SI. Sin la presencia de un nuevo código ético en este nuevo entorno, la dimensión del lucro privado se impone a la dimensión social por la que en principio debieran abogar las instituciones públicas en la denominada Sociedad de la Información (CORTINA, 2003).

El fin de la Sociedad de la Información es la sociedad. Y los planes, los servicios y la tecnología son solo medios para mejorar la calidad de vida de las personas. Es la voluntad, la actitud y la motivación humana la que puede hacer posible que el uso de las TIC sirva para mejorar los servicios e inventar nuevos y acercar la actividad política y la toma de decisiones a la ciudadanía, todo ello con el fin de mejorar el bienestar de la sociedad.

8. BIBLIOGRAFÍA

- COMISIÓN EUROPEA. *eEurope 2005: una sociedad de la información para todos*, 2002; Disponible en http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/index_en.htm (04/04/2004)
- . *eEurope: Una sociedad de la Información para todos*, 1999; Disponible en http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/index_en.htm (04/04/2004)
- . *Libro Blanco sobre la Gobernanza Europea*, 2001; Disponible en http://europa.eu.int/comm/governance/index_en.htm (04/04/2004).
- . *Europe and the global information society*, 1994; Disponible en <http://europa.eu.int/ISPO/infosoc/backg/bangeman.html> (04/04/2004).
- . *Libro Blanco sobre Crecimiento, competitividad y empleo*, 1993; Disponible en <http://europa.eu.int/en/record/white/c93700/contents.html> (04/04/2004).
- CORTINA, Adela. *Construir confianza. Ética de la empresa en la sociedad de la información y las comunicaciones*. Madrid: Editorial Trotta, 2003.
- DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA. *eGipuzkoa. Principales resultados y conclusiones. Síntesis e indicadores*. 2004.
- . *Plan eGipuzkoa 2005. Primer Informe Anual de Progreso*, 2003; Disponible en <http://www.egipuzkoa.net/archivos/informeprogresoegipuzkoa-c.pdf> (04/04/2004).
- . *Plan eGipuzkoa 2005. Gipuzkoa en la Sociedad de la Información. Informe anual*, 2002; Disponible en <http://www.egipuzkoa.net/archivos/gipuzkoaenlasociedadde-lainformacion-c.pdf> (04/04/2004)
- DOWDING, Keith et alia (eds.). *Challenges to democracy*, Houndmills: Palgrave, 2001.
- EUROBARÓMETRO. *Percentage of households who have internet access at home*. 2003; Disponible en <http://europa.eu.int/comm/eurostat> (04/04/2004)
- EUROPAPRESS. *Bizkaia, de la Tradición a la Innovación*, 2004; Disponible en <http://www.europapress.net/NET/default.aspx?opcion=sociedad&fechor=20040109103819> (04/04/2004).

- EUSTAT. *Encuesta de la Sociedad de la Información -ESI familias*, 2003; Disponible en <http://www.eustat.es> (04/04/2004)
- GOBIERNO VASCO. *Plan de Informática y Telecomunicaciones 2003-2005*, 2003; Disponible en <http://www.euskadi.net/informatika/pub/cast/indice.htm> (04/04/2004)
- . *Plan Euskadi en la Sociedad de la Información*, Vitoria-Gasteiz, 2002; Disponible en http://www.euskadi.net/eeuskadi/datos/docs/plan_c.pdf (04/04/2004)
- HEFFEN, Oscar V.; KICKERT, Walter & THOMASSEN, Jacques J. A. (eds.). *Governance in modern Society. Effects, Change and Formation of Government Institutions*, The Netherlands: Kluwer Academic Publishers, 2000.
- HOLMES, Douglas. e. *Gob: Estrategias para el uso eficiente de Internet en el gobierno*, México: Editorial McGraw-Hill, 2001.
- JORDANA, Jacint; SANCHO, David; WELP, Yanina y CASTELLANO, Josep M. *Estudi comparat sobre polítiques públiques de promoció i difusió de la Societat de la Informació*, Barcelona: DURSI, 2003; Disponible en: http://www6.gencat.net/stsi/pla_estrategic/informes/catalunya/Comparativa%20UE.pdf (04/04/2004)
- JORDANA, Jacint. 'El análisis de los policy networks: ¿una nueva perspectiva sobre la relación entre políticas públicas y Estado?', en *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, nº3, 1995; pp. 77-89.
- KICKERT, W.J.M. 'Public Governance in the Netherlands: An alternative to Anglo-American 'managerialism'', en *Public Administration*, vol 75, 1997; pp.731-752.
- KICKERT, Walter & HAKVOORT, Jan L. M. 'Public Governance in Europe: a historical-institutional tour d'horizon' en HEFFEN, Oscar V. et alia (eds.). *Governance in modern Society. Effects*, The Netherlands: Kluwer Academic Publishers, 2000; pp. 223-256.
- KOOIMAN, J. *Modern Governance*, London: Sage, 1993.
- KZGUNEA, 'Todos los municipios de Euskadi tendrán un KZgunea en 2004', en *Boletín KzGunea*, nº7, 2004; Disponible en http://www.kzgunea.net/images/Boletin/boletin_07.htm#1 (04/04/2004).
- MASUDA, Yoneji. *La sociedad informatizada como sociedad postindustrial*, Madrid: Fundesco y Tecnos. 1984.
- MATTELART, Armand. *Historia de la sociedad de la Información*. Barcelona: Paidós Comunicación, 2001.
- MAYNTZ, Renate. 'El Estado y la Sociedad civil en la gobernanza moderna', *Revista del CLAD-Reforma y Democracia*, nº 21, octubre, 2001; Disponible en <http://www.clad.org.ve/rev21/mayntz.pdf> (04/04/2004)
- . *Nuevos desafíos de la Teoría de Governance*, Jean Monnet Chair Paper, Nº 98/50, 1998; Disponible en http://www.iigov.org/revista/?p=7_02 (04/04/2004)
- MENEGUZZO, Marco. 'De la New Public Management a la Public Governance: el péndulo de la investigación acerca de la Administración Pública', *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, nº 10, Septiembre/Diciembre, 1997; pp. 33-41.
- OBSERVATORIO eGIPUZKOA. *Administración Conclusiones y Propuestas*. 2001; Disponible en <http://www.egipuzkoa.net/archivos/administracion.doc> (04/04/2004)

PEÑA, Jesús & ALBERDI, Alberto. 'Hacia una Estrategia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en el País Vasco' en *La Sociedad de la Información: el Reto del Siglo XXI*, Volumen nº 8 de la serie Ekonomi Gerizan, Vitoria-Gasteiz: Federación de Cajas de Ahorro Vasconavarros, 2001; pp. 210-235.

PEREZ LUÑO, Antonio Enrique. *¿Ciberciudadanía o Ciudadanía.com?*, Barcelona: Editorial Gedisa, 2003.

PRATS CATALÀ, J. *Gobernabilidad democrática para el desarrollo humano. Marco conceptual y analítico*. 2001; Disponible en http://www.iadb.org/etica/documentos/pra_gober.doc (04/04/2004)

RAMILO ARAUJO, M.C. 'Euskadi en la red. ¿Euskadi en red? La cooperación en las políticas de desarrollo de la Sociedad de la Información', en *Euskonews & Media*, nº 238, 2003; Disponible en <http://www.euskonews.com/0238zkb/gaia23803es.html> (04/04/2004)

RHODES, R.A.W.: *Understanding Governance. Policy Networks, Governance, Reflexivity and Accountability*, Open University Press, Buckingham, 1997.

—. (1996): 'The New Governance: Governing without Government', *Political Studies*, Nº 44, pp. 652-667.

STSI i LOCALRET. *Reflexió sobre el Model Català de la Societat de la Informació. Les TIC al servei del desenvolupament econòmic i del benestar social*. Barcelona: STSI i Localret, 2003; Disponible en http://www6.gencat.net/stsi/pla_estrategic/Catalunya/Plans_Estrategics_Catalunya/REFLEXI.PDF (04/04/2004)

TELEFÓNICA. *La Sociedad de la Información en España. Perspectiva 2001-2005*. Madrid: Telefónica, 2001.

VALLÉS, J. M. *Ciencia Política. Una introducción*, Barcelona: Ariel Ciencia Política, 2000.

VIDAL BENEYTO, José (Dir.). *Hacia una sociedad civil global*. Madrid: Taurus, 2003.

—. (2002): *La ventana global*. Madrid: Taurus.