LAS ADMINISTRACIONES TERRITORIALES EN INTERNET,

UN FACTOR CLAVE DE MODERNIZACIÓN

BLANCA MARTÍNEZ DE VALLEJO FUSTER
Directora General de Telecomunicaciones y Modernización. *Generalitat valenciana*

Una de las tareas intelectuales aparentemente más sencilla pero, en realidad, más compleja ha sido siempre la de realizar aproximaciones conceptuales. Si, además, el término con el que nos enfrentamos es

tan cotidiano como lo es el de Internet (1), la tarea se convierte casi en una odisea. Varias son las vías que se ofrecen. O bien recurrir al significado convencional y coloquial, de origen norteamericano, de «autopistas de la información». O bien alinearse, como la mayoría de los autores, con la definición del FNC (2) que lo define como un sistema de información global, o retomar la consideración inicial de sus diseñadores, de arquitectura de interconexión de redes (3). O, finalmente, admitir que por encima de su incuestionable referencia a los sistemas de información, a los protocolos, a las aplicaciones, a los paquetes y a las tecnologías de la comunicación que comporta su invocación, Internet es algo más o, al menos, es mucho más que eso, es todo un fenómeno a escala mundial, en el devenir de la humanidad, digno de análisis y reflexión (4).

Si hay algo claro en su corta historia, es que está creando un nuevo entorno de relaciones y afectando a todas las esferas vitales del individuo, la íntima, la privada, la del trabajo, la social, e incluso la política. La fuerza de su irrupción, la velocidad con que se desarrolla, la capacidad de innovación y creatividad y la fuerza mediática que lleva implícita Internet, entre otros elementos, lo configuran como un poderoso factor de cambio. Con el transcurso del tiempo, aunque Internet no deja de responder a los rasgos propios de lo que se considera una nueva tecnología, se distancia de otras adquiriendo forma propia y diferenciada. En todo caso, lo que parece evidente es que no es una tecnología neutra (5).

Que no sea neutra significa que tiene capacidad intrínseca para transformar las cosas. Y, la interrogante es inmediata, ¿por qué esta tecnología está produciendo un impacto tan relevante?. Su gran influencia radica, desde el punto de vista de su alcance externo, en su impronta revolucionaria, en su capacidad de transformar la sociedad y la economía, de alterar conceptos, actividades e incluso hábitos tradicionales, de modificar las estructuras de las relaciones humanas y los sistemas social, económico y político, hasta el punto de que se plantee, para este nuevo entorno, la necesidad de reinvención de determinadas actividades, entre ellas, la actividad administrativa.

Por otra parte, la desaparición de la importancia de las variables espacio/tiempo convierten los conceptos de proximidad e inmediatez, muy asociados, por cierto, a los de calidad de vida y bienestar, en el gran valor diferencial de esta tecnología. No sólo proporciona aquí y ahora lo deseado, sino que todo lo hace próximo. Y aún cabría añadir una tercera nota, su gran potencial interno, al ser una de las tecnologías que más rápidamente se ha desarrollado, con relación a su corto tiempo de existencia, y de la que se espera, con confianza, un ritmo similar de avance.

Al ser un fenómeno en continuo cambio y evolución, exige que se le preste una especial atención y que las estrategias de su expansión y consolidación pasen necesariamente por la convivencia de actitudes tanto pro-activas como reactivas, incluso desde el sector público. Se trata de convertir en ventaja la apuesta por las nuevas tecnologías y, entre ellas, especialmente Internet.

La Sociedad de la Información y del Conocimiento

Este paradigma de modernidad, que es Internet (6), viene acompañado, de un nuevo modelo de sociedad, la Sociedad de la Información, más recientemente llamada y/o del Conocimiento (7).

El término Sociedad de la Información fue acuñado en Europa (8) en el Programa de Telecomunicaciones de la Unión Europea en 1995, aunque aparezca con anterioridad en el texto de la Comisión de 23 de noviembre de 1979 del Programa de Telecomunicaciones de 1980. A pesar de este precedente, la propuesta de creación de la Sociedad de la Información en Europa es deudora del Libro Blanco de Jacques Delors en 1993.

Una vez más, caracterizar un nuevo modelo de sociedad, substitutivo ya para muchos autores del de Sociedad Industrial, exige al menos detenerse, aunque sea brevemente, en sus rasgos más sobresalientes.

La Sociedad de la Información y del Conocimiento es posible explicarla desde diferentes prismas.

Una primera aproximación se sitúa ante una serie de elementos concurrentes a finales del siglo XX: el complejo fenómeno de la globalización, ese nuevo orden económico, social y desde luego tecnológico que tantas reacciones diversas está produciendo, la liberalización de las telecomunicaciones con la introducción de la competencia en este sector, la apuesta europea por la investigación, el desarrollo y la innovación, la socialización del Conocimiento, la convergencia de tecnologías, o la propia evolución y desarrollo de las TICs. Todos estos elementos y, algunos más, conforman un nuevo entorno en el que la información desplaza a los bienes producidos por terceros, propios de la sociedad industrial, como factor clave de definición del nuevo modelo de sociedad (9).

El valor de la información como elemento central del cambio y su distinción de los datos y del conocimiento ayuda a explicar cómo se ha pasado de la sociedad industrial a la Sociedad de la Información y la distancia que falta aún para alcanzar la Sociedad del Conocimiento (10).

Los datos son conjuntos de representaciones debidamente codificadas de hechos objetivos y eventos reales. Lo que significa que los datos revelan hechos. Cualquier organización, pública o privada, ha necesitado de datos que describan su realidad y la de su entorno y se han establecido mecanismos y rutas para su entrada, consignación almacenamiento, disposición, conservación, actualización y protección. En la Sociedad de la Información, las máquinas, ordenadores y servidores realizan estas tareas.

Frente a este concepto, la información es un mensaje construido precisamente con datos que sólo tiene significado para quien los recibe. De tal manera que para poder hablar de información es necesario asociar a los datos un receptor, para el cual esos datos tengan relevancia y significado, de forma que lo recibido afecte a sus juicios, consideraciones, opiniones, actitudes, hábitos etc.

Finalmente, el conocimiento abre la puerta a toda una gran rama de la filosofía, la epistemología y ha dado lugar a multitud de definiciones. Retomando una del diccionario Webster, es el resultado de ser instruido, el conjunto de cosas sobre las que se sabe o que están contenidas en la ciencia. Hablar de conocimiento supone aludir a todo un marco de experiencias, valores e información contextual que provee de un sistema para incorporar nuevo conocimiento; esto es, nuevas experiencias e información. El conocimiento, por tanto, va ligado a la preparación intelectual, a los procesos de aprendizaje y formación de los individuos y al tratamiento y elaboración de la información.

Si se aceptan estas aproximaciones conceptuales se observa que mientras la información puede almacenarse en cualquier tipo de soporte, libros, escritos, CDs, el conocimiento, siendo una experiencia exclusivamente humana e intelectual, puede comunicarse, que no crearse, y ponerse a disposición de todo el mundo, en lo que comúnmente se entiende como transferencia y gestión del conocimiento. Y, paradójicamente, es el único activo que se incrementa con su uso mientras que decrece si no se utiliza.

Pues bien, el conocimiento así descrito es, actualmente, la principal fuerza productiva de las naciones, y el principal vehículo de difusión y propagación de toda esta ingente cantidad de información que es Internet. Internet es, sin lugar a dudas, el mejor instrumento para diseminar la Sociedad de la Información y alcanzar la Sociedad del Conocimiento por ser la red de telecomunicaciones universal, de acceso a la información y de transferencia de conocimiento.

Pero se ha señalado que se puede realizar una aproximación a Internet y a la Sociedad de la Información a través de distintos medios. Otra opción es definir cuáles son los pilares sobre los que se construye Internet y que, a su vez, definen este nuevo modelo de sociedad por los retos y desafíos que le plantean. Las infraestructuras, los servicios, los contenidos y la formación en TICs son elementos clave para este acercamiento.

Las infraestructuras, en un sentido muy amplio que incluye desde los equipamientos tecnológicos a las aplicaciones, abarca las redes, los Routers, los servidores, los MODEMs, los PCs, los diferentes terminales; es decir, todas las tecnologías, el hardware y el software. Una buena gestión de infraestructuras, es decir, todo aquello que es necesario para suministrar un servicio óptimo de telecomunicaciones e informática a una organización (el hardware, el software, las redes, el mobiliario, etc.), incrementa su competitividad. La Sociedad de la Información tiene importantes retos en el terreno de las infraestructuras (11) como son su disponibilidad, el coste, la calidad y la accesibilidad y, por qué no, un cierto crecimiento sostenible que no haga de la

obsolescencia, la regla general de funcionamiento y de su ausencia una sociedad de dos velocidades.

Los servicios constituyen el segundo pilar caracterizador de Internet pues el entorno virtual no sólo recoge los modelos existentes en el mundo real sino que ha generado nuevos servicios, difuminado viejas dicotomías distintivas de su tipología como la de público y privado, e introducido una escalabilidad en su recepción que va de la mera información a la transacción con pago incluido, con todos los cambios de fondo que estos nuevos procesos en red están originando en las organizaciones públicas y privadas (12), como luego se analizará con más detenimiento.

Los contenidos forman el tercer elemento clave del entorno Internet. Son muchos los retos y expectativas alrededor de su producción, actualización, interrelación, integración, gestión, almacenamiento y visualización posterior, emisión on-line, etc., y alguna que otra, las interrogantes abiertas. Por ejemplo, la capacidad de provisión de contenidos de las administraciones públicas, ¿lleva implícita su producción? Todo un mundo de nuevas vías de relación con el ciudadano se abre a los responsables públicos pues la convergencia entre las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual ha posibilitado que, ya en algunas administraciones públicas, se disponga de canales multimedia (13) para programar y difundir contenidos institucionales a través de los diferentes terminales (PCs, telefonía móvil, TV, etc.). Lo que no cabe duda es que llevar el mundo real a Internet exige, entre otras cosas, una buena gestión de contenidos como piedra angular y que no se trata de una mera transposición.

La formación en TICs sería el último elemento a considerar teniendo en cuenta que uno de los activos clave de una organización moderna es el capital humano. Los grandes retos de la alfabetización digital, la conversión del capital humano en capital intelectual y la gestión del conocimiento, sólo es posible enfrentarlos desde planes integrales (14) para el aprendizaje continuado de todos los miembros de una organización o incluso de toda la sociedad, en función de hacia dónde se dirija la acción y en cualquier caso desde planteamientos diferentes del modelo educativo.

LAS TICS, FACTOR CLAVE MODERNIZADOR DE LAS ADMINISTRACIONES

Las tecnologías de la información y de las comunicaciones han revolucionado los últimos años del siglo pasado y han hecho que el nuevo milenio comience sembrado de grandes expectativas. Es un factor básico de desarrollo socio-económico (15), presente en los procesos de modernización de las administraciones públicas, desde hace unos años. El ritmo y la velocidad del cambio iniciado ya en el siglo XX que están sufriendo las TICs, y que se percibe aún con más fuerza si cabe en los albores del presente milenio, somete a las administraciones públicas en general, y a las administraciones autonómicas y locales en particular, a una constante presión para no quedarse atrás en la carrera por la modernización y la mejora de los servicios públicos, introduciendo parámetros de competitividad entre las administraciones públicas.

Esta aceleración tecnológica, genera importantes y difíciles retos y desafíos (16) que, aún hoy en día, algunos perci-

ben desde actitudes tecnófobas, como amenazas o, desde el velo de la ignorancia tecnológica, como innecesario o, aún peor, irrelevante. De ahí la importancia de invocar y aplicar políticas de concienciación digital que penetren en todas las capas de una organización.

Sin embargo, los desafíos y los retos se convierten en estímulos y motivaciones para los que creen que este nuevo paradigma de modernidad que es la Sociedad de la Información y del Conocimiento es un nuevo espacio de convivencia que nos puede hacer más libres y prósperos.

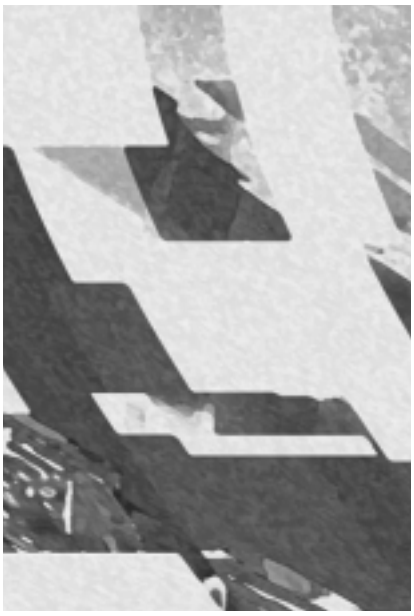
Desde el punto de vista empresarial, las nuevas tecnologías pueden ser observadas como un negocio en sí mismas, pero también como nuevas oportunidades (17) de servicio, comunicación, comercialización, e incremento de los resultados de las empresas.

Como contrapartida a tanta bondad, no hay que olvidar que estamos ante un mercado cambiante, de producción discontinua, de obsolescencia prematura y muy poco fiel, tanto por el lado de los clientes como por el de los proveedores, e incluso el de los productos que no ha superado la principal barrera, la de la desconfianza. Además, las reglas del mercado de las TICs favorecen un desarrollo carente de homogeneidad social pues la cuenta de resultados es la que marca las líneas de negocio.

Con este panorama, los grandes usuarios, y entre ellos está sin duda el sector público, pueden contribuir a dotar de estabilidad a un mercado de naturaleza tan volátil y cambiante, garantizando así, un mayor desarrollo armónico a todos los niveles.

En cualquier caso, los retos y desafíos que plantea la Sociedad de la Información y del Conocimiento a los Gobiernos sólo pueden enfrentarse desde la asunción de compromisos serios y rigurosos, invirtiendo en presente para alcanzar un buen futuro.

Esto supone creer que, aunque en los procesos de modernización y transformación de las administraciones públicas, las TICs son una inversión rentable en el largo plazo, es posible obtener retorno social en el corto/medio plazo desde estrategias vertebradoras, coherentes, integrales, racionales y razonables.



Y, sin embargo, hay dos falacias alrededor de estos procesos cuando se habla de la modernización del sector público. Por la primera se sostiene que modernizar no lleva aparejado incremento del gasto y de la inversión (18) y, por la segunda, que modernizar es sucumbir a la implantación agresiva en el sector público de las TICs y que, por tanto, es un cambio puramente tecnológico (19). Ambas son dos errores, más frecuentes de lo que parece, que conllevan desastrosas consecuencias. Veamos por qué.

Ni morir por las Tecnologías, ni pasar de las tecnologías. Las administraciones públicas son conscientes de que las TICs no tienen ningún valor en los procesos de modernización, si no se acompañan de cambios internos en la organización, pues todo proceso de transformación implica ante todo un cambio de cultura. La madurez de las organizaciones y de la sociedad civil, el liderazgo, una adecuada renovación tecnológica y una correcta aplicación de fondos para alcanzar los objetivos diseñados, se convierten en elementos clave del éxito (20).

LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, DE USUARIAS A PRESCRIPTORAS

Hoy en día, parece fuera de toda duda que las administraciones públicas tienen un rol importante dentro de la transformación del modelo de sociedad industrial al de la Sociedad de la Información y del Conocimiento (21).

Y, sin embargo, son muchas las voces (22) y las veces que se ha cuestionado el papel de las administraciones públicas en el desarrollo e implantación de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Inicialmente pudo estar justificado por el desconocimiento del nuevo modelo de sociedad y del impacto que iban a producir las TICs en nuestras vidas cotidianas, en la sociedad en general y, desde luego, en la Economía. Esta infravaloración de los cambios que se avecinaban o, mejor aún, la confianza en que el mercado por sí mismo los introduciría al ritmo necesario y deseado fue, cuanto menos, ingenua.

Las administraciones públicas son, ante todo, organizaciones complejas y como tales, usuarias de las nuevas tecnologías. Por eso, es lógico que en sus programas de consolidación y expansión de las TICs contemplen actuaciones dirigidas al cambio interno, como cualquier organización privada. El problema no viene de la existencia de los mismos sino de la tipología de programas y esfuerzos existentes, lo que introduce un elemento de competitividad (23) que el responsable político valora como diferenciador de sus políticas públicas y el empleado público, y en general la ciudadanía, sufre como consecuencia de su localización geo-referencial. Por otra parte, existen distintos ritmos de modernización en las propias organizaciones, tanto en la Administración General del Estado, como en las Comunidades Autónomas y en las administraciones locales. Y no se está aludiendo a razones de sobredimensionamiento, pues el tamaño de una administración es independiente de su facilidad para el cambio tecnológico, pues lo que se

requiere son políticas claras que aborden de forma horizontal los procesos de modernización.

Por otra parte, la labor de impulso y diseminación de acciones favorecedoras del avance de la Sociedad de la Información desde el sector público, ha sido con frecuencia debatida. El problema no está en la tarea en sí, sino en su consideración de elemento estructural o coyuntural. Pero no hay que engañarse, muchas voces pensaron que el camino sería corto y que, tras las correspondientes experiencias piloto, el mercado y el sector privado asumirían esta labor. Quizá sea éste el terreno donde más han aprendido las administraciones, especialmente las territoriales. Ser al mismo tiempo cliente preferencial y promotor responsable del nivel de penetración en el mercado de un producto es algo complicado.

En cualquier caso, tiene una lectura en términos de oferta y demanda. Toda oferta a instancia del sector público genera una demanda social que hay que satisfacer y la aceptación de esta premisa exige que, junto con los pilotos se aprueben los planes de viabilidad que prevean su expansión y consolidación en los mismos o similares términos; algo, por otra parte, que en un mundo tan cambiante resulta poco operativo.

Y, finalmente, retomando el tercer papel de las administraciones públicas en la construcción de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, surge su actuación como autoridad, estatal, regional o local, en función del marco competencial y con un punto en común a los tres niveles de administración, la de ser garantes del desarrollo armónico de las telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información a través de políticas de cohesión y vertebración social, económica y territorial.

Este triple papel de usuarias, impulsoras y diseminadoras y garantes del desarrollo armónico (24), compartido por los tres niveles de administración, adquiere diferentes tintes en función del tipo de administración pública en la que nos situemos pero, en cualquier caso, exige, desde la descentralización organizativa existente, políticas de cooperación, coordinación y solidaridad interadministrativa.

En cualquier caso, cada vez más los gobiernos y las administraciones son conscientes de que la implantación de las TICs es un factor de crecimiento y desarrollo tanto nacional como regional y local con un incremento de tipo exponencial.

UN POCO DE HISTORIA

Europa no ha sido pacífica en cuanto al papel que deben jugar las administraciones públicas, en especial las territoriales, en el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento. Y como no podía ser de otra manera, las discusiones y controversias del marco europeo han condicionado los debates internos, nacionales y regionales que han ido oscilando hacia una u otra dirección.

Desde que en 1993 y como respuesta a la preocupación del Consejo sobre la economía europea y la problemática del crecimiento, el empleo, la competitividad y la consecución de un desarrollo sostenible en la Unión Europea, la Comisión encargase la elaboración del llamado Libro Blanco de Jacques Delors (25), han pasado ya unos cuantos años y, sin embargo, el vínculo que establecía entre el hecho regional y local y el movimiento de la descentralización de la economía y en general de la organización de nuestras sociedades y la Sociedad de la Información, sigue presente en el argumento político autonómico y local de nuestros días.

El libro blanco definía el nuevo modelo de Sociedad de la Información como un reto crucial para Europa que exigía la estrecha colaboración de los sectores público y privado en el desarrollo de las infraestructuras, los servicios y las aplicaciones.

Sin embargo, el primer grupo de expertos al que el Consejo europeo le solicitó un informe donde se plasmasen las medidas concretas a impulsar, y las prioridades para el desarrollo de la Sociedad de la Información, presidido por el comisario Bangemann (26), dejó bien claro que este impulso había que dejarlo en manos del mercado y del sector privado, aunque hiciesen, de forma paralela, pequeñas concesiones al aspecto regional (referencia expresa a alianzas, estrategias y campañas de sensibilización) y a la reorientación de los fondos estructurales, recogido todo ello en el Plan de acción de la Comisión del mismo año (27).

Una de las iniciativas estratégicas que se pusieron en marcha a raíz de este Plan de actuación para la creación de la Sociedad de la Información en Europa, fue la creación de un grupo de expertos de alto nivel sobre la Sociedad de la Información que, paradójicamente, en su informe de abril de 1997 (28), recomendó hacer de los servicios públicos el motor del crecimiento en la Sociedad de la Información emergente; esto es, se retomaba la fuerza dinamizadora del sector público para introducir este nuevo modelo de sociedad que el mercado y el sector privado no conseguían penetrar.

La puesta en marcha de la innovadora iniciativa IRISI (29), introdujo por primera vez la Sociedad de la Información en la agenda regional. Esta primera iniciativa experimental, financiada y apoyada técnicamente por la Comisión, tuvo en su haber la integración del concepto de Sociedad de la Información dentro de las políticas de desarrollo regional.

A esta actuación y hasta la fecha han seguido otras acciones para el desarrollo de iniciativas regionales de Sociedad de

la Información (30), marcadas por su carácter innovador, la cooperación interregional y el efecto demostración y de difusión.

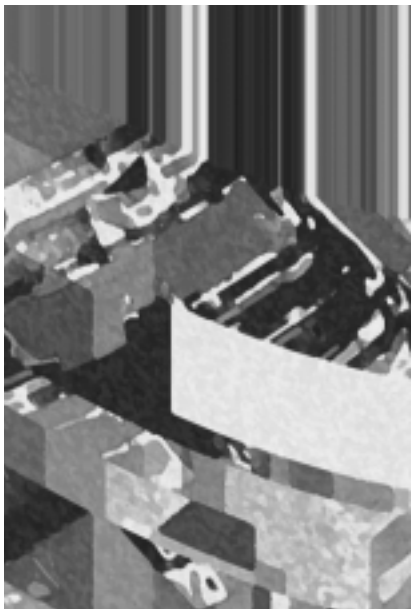
Organización territorial del Estado: Competencias y cooperación

Uno de los mayores problemas subyacentes en la implantación y desarrollo de la Sociedad de la Información es el alejamiento entre unos países y otros, entre unas Comunidades y otras, y entre unos municipios y otros ante los diferentes tiempos de arranque y de desarrollo de este nuevo modelo de sociedad. En este terreno, la consideración de las políticas públicas de modernización en un escenario continuista o circunstancial y la consecuente capacidad de inversión, han producido distintos ritmos y velocidades en el contexto europeo.

Competencialmente, nadie discute la posibilidad de planificar y aplicar políticas de incorporación a la Sociedad de la Información dentro de las estrategias de desarrollo regional. No, desde luego en lo que afecta a los sistemas de información ni a los contenidos y servicios de Internet (31). La situación cambia si hablamos de infraestructuras, concretamente de redes. Y aun aquí, como veremos después, hay que hacer matizaciones.

El discurso de las infraestructuras parece superado, en gran manera, en Europa donde se ha desviado la atención hacia el desarrollo de servicios y contenidos en red, pero lo cierto es que en modo alguno es una cuestión superada, aunque sí sea un debate escindido en función de en qué parte de un territorio te sitúes.

Las voces que invocan mayor ancho de banda, más velocidad y menores costes, están muy alejadas de aquellas cuya reivindicación se centra en cuestiones de pura accesibilidad, en poderse conectar, a sabiendas, por parte de las administraciones, de que su carencia se corregirá necesariamente con soluciones tecnológicas alternativas, ante las dificultades de los operadores para extender las redes a los lugares más recónditos con su actuales modelos de negocio. El necesario equilibrio entre el gobierno y el mercado se convierte aquí en ineludible. Sólo desde un planteamiento de Internet como servicio universal cabría acelerar el proceso de implantación de las TICs y minorizar los efectos de la brecha digital (32).



Es evidente que siempre habrá un núcleo de desconectados por decisión propia, pero problemas de formación, infraestructuras, o costes no deben ser impedimentos en los países desarrollados para incorporarse a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Mientras sectores importantes de la población tengan barreras geográficas, de capacitación, formativas, de aprendizaje, o económicas, para incorporase a esta nueva sociedad de las oportunidades, las administraciones tendrán un campo importante de responsabilidad donde trabajar conjuntamente, en coordinación y cooperación con otras regiones y niveles de administración y en estrecha colaboración con el sector privado.

Un análisis integrador que conjugue globalización con descentralización económica y organizativa y que atienda al nivel competencial en la estructura organizativa del Estado de las autonomías sin obviar la realidad, pone claramente de manifiesto la necesidad de contar con tres principios de funcionamiento de rango constitucional (33) entre los diferentes niveles de administración que adquieren un nuevo sentido en el entorno de la sociedad digital: el de cooperación, el de coordinación y el de solidaridad. Este posicionamiento, al analizar e intercambiar las experiencias del entorno, permite aunar sinergias, aprender de los aciertos y de los errores, y racionalizar costes avanzando por un camino de interés común.

No obstante, las Comunidades Autónomas son entidades territoriales de reciente reconocimiento jurídico, si bien algunas, como la Valenciana, tienen una clara tradición histórica, tanto desde el punto de vista cultural, como también institucional y político, que arranca de principios del siglo XIII. Con todo, se trata de administraciones jóvenes, y, en muchos casos, también en cuanto a la edad media de sus empleados públicos. Además, como Administraciones de «última generación», han incorporado nuevas formas de relación con los ciudadanos y poseen incluso una percepción un poco más acentuada de las inquietudes sociales, así como una mayor predisposición hacia la resolución personal y diferenciada de las mismas. La propia posición intermedia —entre la Administración Local y la de la Administración Central— de las Comunidades Autónomas las hace participar de una dimensión ajustada para acometer estrategias de cambio y transformación a mayor velocidad, al tiempo que las configura en ocasiones como entidades aptas para la mediación entre las otras administraciones. Todas estas consideraciones abundan en incrementar los mecanismos de cooperación, coordinación y solidaridad.

Porque de lo que no hay duda es de que la liberalización de las telecomunicaciones y la apertura de la competencia conlleva ciertos desequilibrios territoriales difíciles de enfrentar sin capacidad normativa en los responsables públicos territoriales que incremente los mecanismos para que se produzca un desarrollo armónico de las telecomunicaciones.

De tal manera que la responsabilidad garante del equilibrio territorial y social de las infraestructuras de telecomunicaciones que ejercen las administraciones regionales, se deja a la creatividad y a la capacidad negociadora de los interlocutores regionales y locales con los operadores de

telecomunicaciones, aumentando así las distancias entre unos territorios y otros.

Sin embargo, quizá haya un factor clave, junto a los ya mencionados, que convierte a las administraciones regionales en óptimas para el impulso y la dinamización de este nuevo modelo de sociedad, la responsabilidad de hacer de Internet un factor de cohesión social y de vertebración territorial en su ámbito de competencia. Y aunque es cierto que la mayor proximidad al ciudadano alcanza su punto álgido en la Administración Local, y que desde este ámbito se atienden algunas de sus necesidades más básicas que influyen en su calidad de vida y en la percepción que tengan del sector público y de su funcionamiento, no es menos cierto que su dispersión geográfica, su elevado número y su diferente tipología (problemática, tamaño, recursos, habitantes, etc.) refuerza la necesidad de colaboración con otras administraciones.

Una utilización racional y conjunta de los recursos disponibles favorece el desarrollo de mecanismos y fórmulas de cooperación en la prestación de los servicios públicos, en la transferencia de tecnología y conocimiento y en las iniciativas, en general, de modernización de las administraciones y de diseminación hacia la sociedad civil del nuevo modelo de sociedad. Lo señalado implica la planificación de políticas homogéneas en la implantación de las TICs en las administraciones locales (34) que racionalicen costes, aúnen sinergias y no produzcan situaciones de discriminación entre los ciudadanos por razón de su nacimiento. La acuñada segunda descentralización deberá tener en cuenta todos estos argumentos, pues si todos los ciudadanos han de tener las mismas oportunidades en este nuevo modelo de sociedad, no se debe perder de vista el criterio integral de las estrategias.

Por otra parte, la modernización de las organizaciones públicas y de la sociedad civil en su conjunto requiere de procesos horizontales y transversales que atraviesen todas las políticas internas de un gobierno, bien sea este, central, regional o local. La integración de los sistemas de información va más allá de la mera coordinación e implica un mayor éxito en los programas horizontales aunque lógicamente comporte la aplicación de criterios selectivos en la acción que puedan ser interpretados como merma del impulso sectorial o vertical, pero sin duda conduce a un avance más racional y homogéneo.

En lo que respecta al desarrollo de aplicaciones y evolución del equipamiento, las soluciones informáticas para el sector público deben responder a las exigencias de escalabilidad, fiabilidad y estandarización, ser seguras y suficientemente probadas para hablar en términos de alto rendimiento, mientras que el equipamiento debe ser coherente con el avance de los procesos de modernización, localizando fórmulas de superación de la característica principal de este sector, la obsolescencia sobrevenida. Pero sobre todo debe aceptarse ya que hay que trasladar este concepto de la partida de inversión a la de gasto corriente. Abundar en la idea de que la inversión en TICs se convierta en gasto corriente significa que tenga una repercusión en capítulos presupuestarios reales.

En cuanto a la existencia de redes corporativas autonómicas, su despliegue favorece acciones políticas equilibradas desde el punto de vista interno de las propias organizaciones. Incluso si se incluye a las administraciones locales, que así se ven beneficiadas por la existencia de estas redes y por los desarrollos de aplicaciones que, atendiendo a sus requerimientos locales, se diseminan de forma estándar desde el gasto regional centralizado.

Quizá el punto más débil de la política autonómica y local de implantación y desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento sea la incorporación del ciudadano, bien sea en el capítulo de la formación, en el de los proyectos de discriminación positiva, o en el de la oferta generalizada de servicios en red pues, dado su elevado coste, se suele sustentar en acciones piloto, sectoriales o segmentadas, que requieren de una estrategia común en cuanto al despliegue de las redes de telecomunicaciones, y, a la vez, de importantes partidas presupuestarias que han de convivir con las correspondientes al ejercicio de las propias competencias (contempladas sin TICs). Aquí las TICs actúan como un plus que sobrecarga en exceso los presupuestos de las Comunidades Autónomas, con el riesgo, además, de producir importantes desequilibrios si no se atienden todos los frentes, y al mismo tiempo produciendo relevantes diferencias entre unas regiones y otras, y, a veces, entre unos municipios y otros. Entre otras razones, porque no se introduce de forma conjunta un proceso paralelo de reducción de infraestructuras presenciales.

La eficiencia en la aplicación de los principios de cooperación, coordinación y solidaridad es nuclear, tanto en el desarrollo de una administración en red, como en la incorporación de la sociedad

española, por encima del criterio territorial, cuya acentuación en este terreno sólo produce brechas (35).

En este momento de la historia, el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento depende de la fuerza de penetración del mercado, pero también del impulso de los proyectos e iniciativas que se están acometiendo desde el sector público. Y desde luego, el papel de las Administraciones Autonómicas y de las administraciones locales en la construcción de la Sociedad de la Información es importante.

Lo que tampoco es ya discutible es que, aun reconociendo la magnífica aptitud de las Administraciones Autonómicas y Locales como bancos de pruebas de acciones innovadoras impulsadas desde el ámbito público, la etapa de los pilotos se ha superado. El momento actual requiere hablar en términos de expansión, consolidación y diseminación de lo que fueron experiencias, algunas no entendidas en su momento o incluso mejor valoradas fuera de nuestras propias demarcaciones territoriales.

E-GOVERNMENT

Democratizar las TICs es imprescindible. La incorporación progresiva a nuestras organizaciones de las TICs hará que los niveles de eficacia y eficiencia en la prestación de servicios se incrementen. La generalización de su uso social permitirá mejorar el rendimiento de nuestras sociedades.

La administración sin papeles o digital empieza a ser ya una realidad, a pesar de que todo un sistema de resistencias le sigue acechando en un viaje lleno de temores y, a veces, por qué no reconocerlo, errores.

La accesibilidad que propician estas nuevas vías de relación hace de las administraciones públicas entidades más próximas y cercanas a los ciudadanos. El trato se torna más cordial, amable y profesional, y por lo tanto, neutro; los procesos y procedimientos se simplifican y los empleados públicos adquieren una capacitación profesional que les dignifica respecto a su imagen tradicional.

Está claro, el e-Goverment es el discurso actual y, a la vez, la esperanza del futuro pero, ¿hablamos todos de lo mismo?, ¿estamos refiriéndonos a las políticas de transformación y modernización del sector público en cuanto organizaciones? o ¿es comprensivo de estrategias de incorporación del ciudadano/cliente y de la empresa del siglo XXI, altamente cualificada y tecnológicamente avanzada?.

Y, centrándonos en las administraciones públicas, que es lo que nos ocupa en esta reflexión, ¿a qué hacemos referencia?, ¿sistemas de información, o también telecomunicaciones?, y, dentro de estas últimas, ¿a qué aspectos de las telecomunicaciones?. La convergencia de la informática y las telecomunicaciones impide establecer separaciones y, sin embargo, la distribución competencial fruto de la organización territorial del Estado produce la paradoja de que las políticas sobre los sistemas de información son propias de la administración autonómica y las de telecomunicaciones de colaboración con quien tiene competencias normativas de forma exclusiva, afectando en mayor medida a las políticas regionales que a las locales por sus responsabilidades políticas en la vertebración y cohesión territorial, social y económica, derivada del propio concepto de autonomías y expresamente recogido en sus competencias autonómicas (36).

EL RETO DE LA TELEADMINISTRACIÓN

Hablar de e-Government, teleadministración, administración electrónica o sin papeles; es decir, hablar de la Administración Pública en Internet, invita a realizar algunos importante hallazgos que se pueden expresar a través de un decálogo.

> *En primer lugar, y como punto de partida, aclarar que la dicotomía servicio público/privado no tiene razón de ser para el usuario de Internet, al menos como barrera informativa.*

La carga de la prueba recae, de momento, en el sector público como encargado de realizar la integración de servicios, con independencia de quien los proporcione, en plataformas únicas. A la discusión tradicional entre prestación y provisión de un servicio hay que añadir ahora un elemento más, la posibilidad de proporcionar servicios con diferentes niveles de integración tecnológica con independencia de su procedencia.

Pero, además, hay una premisa que siempre ha existido, y que adquiere ahora, en la administración digital, una nueva dimensión, la de que el ciudadano no distingue el nivel de administración con el que se relaciona, ni atiende, salvo conocimientos específicos, a la distribución competencial. La idea de administración única, de cara al ciudadano, puede dar un salto gigantesco en el entorno de la red, pero exige importantes esfuerzos de integración entre administraciones.

> *En segundo lugar, es necesario que nos pongamos de acuerdo en la necesidad de elaborar una nueva clasificación funcional de los servicios públicos que ofertan las administraciones públicas.*

Una tipología diferente, a las realizadas hasta la fecha, en la que se definan parámetros del orden de: cuál es su nivel de informatización y la tecnología de las aplicaciones que los sustentan, si se ha producido o si está pendiente la reingeniería de procesos. Definir cuáles son meramente informativos o de publicación, y establecer mecanismos de rápida implementación así como canales estables de provisión de contenidos inmediatos, en constante actualización, y que no supongan un incremento de costes sino una reasignación de funciones. El segundo tipo serían los que podríamos denominar servicios unidireccionales, bien sean de la Administración Pública al ciudadano o de éste a su Administración Pública. De ahí pasaríamos a un tercer nivel de servicios bidireccionales que incrementarían las exigencias de seguridad y los niveles de personalización de los usuarios y, en cuarto lugar, los denominados de transacción económica por llevar implícita alguna forma de pago on line. Cuanto mayor es el nivel de servi-

cios, mayor es la demanda de mecanismos de firma electrónica y de encriptación de datos ya que no todo servicio dimanante de la Administración Pública y conformador de la idea de servicios en red exige firma electrónica. De ahí la relevancia de la tipología.

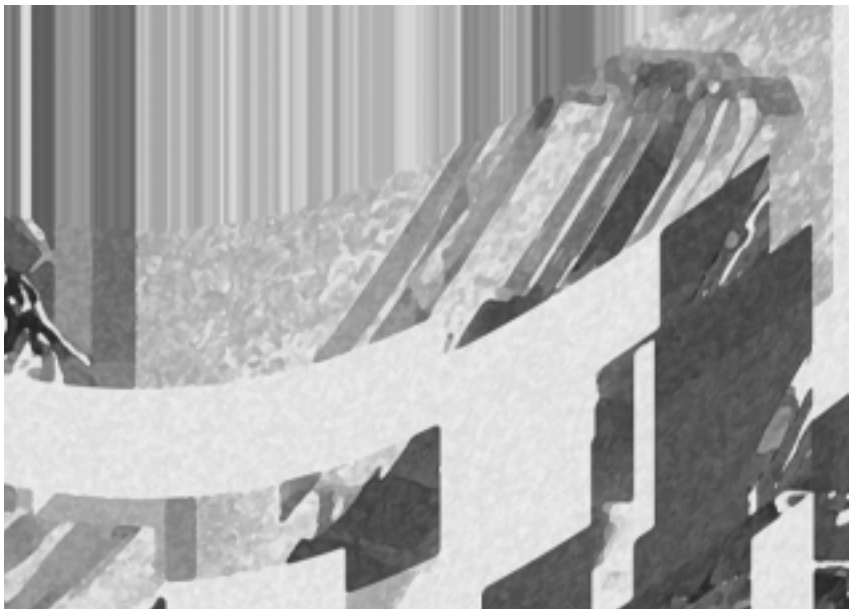
> *En tercer lugar, señalar que hablar de teleadministración, o de hacer realidad toda esta tipología de servicios en red, supone poseer unas buenas infraestructuras de telecomunicaciones.*

Las telecomunicaciones internas y externas en un mercado liberalizado obligan a las administraciones públicas a reivindicar dos de los papeles comentados: el de usuarias y el de garantes. Las telecomunicaciones no son la única causa, como se suele señalar, de la brecha digital, ni de la existencia de situaciones de infomarginalidad. La sociedad de dos velocidades, o la llamada división digital, hunde raíces en una deficiente expansión de las redes pero también en otro tipo de razones. Las redes internas se configuran como poderosas redes corporativas de cuya planificación, capilaridad y cobertura, va a depender la correcta incorporación de las organizaciones públicas a la Sociedad de la Información así como la implementación real de servicios, al menos desde puntos de acceso públicos.

> *En cuarto lugar, los sistemas de información deben ser «centrados en el ciudadano».*

De forma que se impulsen procesos de cambio, internos e interadministraciones que introduzcan nuevos hábitos y formas de realizar la actividad administrativa, contando al ciudadano individual como el principal «agente» del sistema, y no a la agregación y/o clasificación de los mismos en grupos, hasta el impulso de parámetros de confianza y seguridad en el control de los sistemas de información por parte del ciudadano. El pulso de la introducción de la firma electrónica debe ser proporcional a la demanda que interna y externamente se vaya planteando.

En la actualidad, existen interesantes tecnologías de gestión de estos sistemas, procedentes del sector privado, como las



soluciones CRMs (37), en las que la idea clave es la de enfoque al cliente. La integración de los sistemas corporativos, la mejora de procesos y procedimientos, la personalización y el autoservicio al cliente, hacen de estas tecnologías interesantes propuestas para adaptar al sector público. Se trata de que las organizaciones públicas proporcionen mayor valor a los ciudadanos desde parámetros de proactividad, término éste que va a ir adquiriendo importancia de forma progresiva pero que ha estado ajeno y ausente, hasta la fecha, de las obligaciones del sector público con la ciudadanía y que, desde luego, implica una personalización del trato con el ciudadano desconocida hasta la fecha. Responder a la evolución de sus necesidades es tratar de una manera integral cuestiones como los call-centers, la microinformática o el control de las redes y sistemas de toda la organización. Se trata de avanzar, de forma imparable hacia un sistema integrado de información que favorezca una mejor planificación de recursos.

> *Hay un quinto requisito clave en este camino emprendido, el nuevo concepto de servicios (38) en red, con tecnologías como XMl, Web services o Peer-to-Peer.*

Esta idea supone la superación del enfoque de servicios, que desde el modelo de los episodios de vida o los hechos vitales (life episodes) que se experimentaron en portales como el de Singapur, marcaron las tendencias en la última década. En un lenguaje más técnico, implica el paso de un lenguaje de presentación de portal a un estándar de integración. La mayoría de los portales de nuestras administraciones públicas utilizan lenguajes de presentación (HTML) esto es, sitios Web, cuya integración, aparte de costosa es poco fiable, y técnicamente complicada, y no estándares de integración de contenidos y aplicaciones.

Este escenario actual ha hecho fracasar muchas estrategias en Internet por la dificultad de mantener niveles de calidad en la información que se ofrece, siempre pendiente de un doble esfuerzo. Por una parte, la figura del proveedor de contenidos, de su capacidad de organización interna y, por otra, de los mecanismos de cada organización para actualizar contenidos. Cuando este escenario se traslada a las administraciones públicas, el panorama es más preocupante, pues son muchos los actores que proveen contenidos, y a la complejidad del mantenimiento se añade la falta de interés que ofrecen o la propia complejidad en la presentación de los contenidos ofertados. ¿Por qué sucede esto?. La razón es simple. Los contenidos que ofrece el sector público están construidos desde el punto de vista interno, no del ciudadano, por tanto desintegrados desde un punto de vista procedimental, mientras que el

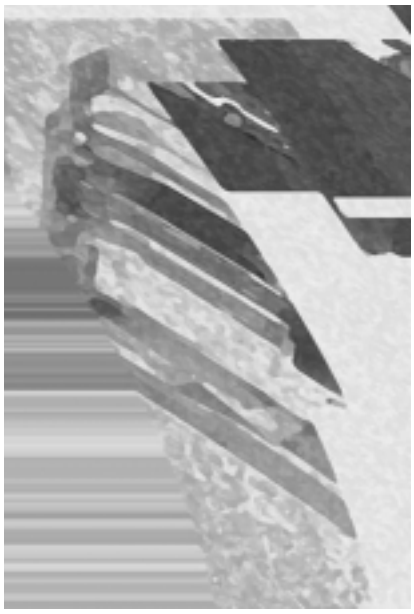
usuario percibe el conjunto como un único servicio. La segunda razón es la propia complejidad de las administraciones públicas como organizaciones, especialmente en lo que se refiere a sus procedimientos, en los que intervienen no sólo varias unidades directivas dentro de una administración sino también diferentes administraciones. Y quizá la razón de mayor peso sea que la inteligencia del sistema la pone el ciudadano, con todos los inconvenientes que ello conlleva, entre los que hay que destacar las dificultades de alfabetización digital de toda la población. Mientras llega la desaparición de la Web y se consolida la reja (39), tendremos que seguir haciendo esfuerzos por presentar la información de forma más sencilla y amigable, *a golpe de clic*. La gran ventaja es que el desarrollo tecnológico lo permite. El gran inconveniente es el gran esfuerzo que requieren estos niveles de integración.

> *En sexto lugar, la relación con el ciudadano debe impregnarse de toda una filosofía del cambio, pues tan importante es el cambio en el back-office, como en el front-office.*

La atención presencial convivirá con la telefónica y con la telemática por un tiempo. Aún ha de pasar un tiempo para afirmar que estamos en la era de los ciudadanos digitales (40), absolutamente obicuos desde el punto de vista de los Servicios. La posibilidad de recibir servicios públicos multimedia, multiacceso, multiterminal y multientorno obliga a detenerse en la cultura corporativa de las organizaciones públicas y reconocer que no se enfrentan sólo a cambios tecnológicos, sino a demandas de calidad de los servicios desde entornos de excelencia en el servicio de atención que se presta a los ciudadanos (41).

> *En séptimo lugar, hay que interconectar las políticas de apoyo a la I+D en el sector de las TICs con las necesidades de transformación del sector público.*

De forma que no queden al margen del impulso investigador, necesidades de evolución internas que tienen como referente al propio ciudadano. En este sentido, apoyar la génesis de *centros de I+D* alrededor de la personalización de portales o la evolución del concepto de Web, parece no sólo una necesidad, sino un buen camino (42).



> *En octavo lugar, insistir en que la creación, puesta en marcha y continuidad de centros operativos de servicios comunes (43) favorece las estrategias de la teleadministración.*

La razón radica en que facilitan tareas no críticas, racionalizan gastos y aúnan sinergias alrededor, tanto de los sistemas de información, como de las telecomunicaciones, atendiendo necesidades comunes de los distintos niveles de: asistencia, mantenimiento, planificación y gestión.

> *En noveno lugar, hacer del usuario de las TICs y, por tanto, de la teleadministración, el centro de atención, bien sea éste interno, el empleado público, o externo, el ciudadano.*

Internet es un medio de comunicación entre individuos y los avances de la inteligencia artificial no deben hacer olvidar esta premisa**.** Las posibilidades cada vez mayores de personalización de portales favorecen una pro-actividad en general, y en particular, de los proveedores de contenidos, desconocida hasta la fecha. Una Administración Pública verdaderamente proactiva en su relación con los ciudadanos es una demanda exigible en este nuevo entorno. Por otra parte, el comercio electrónico y las políticas de e-Procurement pueden dar un gran salto en los procesos de teleadministración o gobierno electrónico. A la e-Economía le debe corresponder la e-Administración.

Las empresas ocupan un papel muy importante en la estructura de relación de las administraciones públicas. Son clientes/usuarios y a la vez proveedores. Las pymes, los ciudadanos y las administraciones públicas son tres pilares clave para el desarrollo del comercio electrónico. Identificar y asimilar las ventajas de minoración de costes, rapidez, transparencia o disponibilidad de esta nueva forma de transacción, requiere la introducción de la seguridad del marco legislativo, en la que España lleva un buen camino andado, pero también de un cambio de cultura que empieza por dar ejemplo de sus bondades desde las propias administraciones públicas.

El retraso en la incorporación del comercio electrónico obedece a diversas barreras, miedos o resistencias que se verían enormemente disminuidas si las políticas de compras centralizadas del sector público se volcasen en utilizar y exigir en sus relaciones el uso de plataformas de transacción electrónica. El impulso dado desde algunas administraciones a iniciativas dinamizadoras de estrategias de penetración del comercio electrónico entre las pymes requiere ya de un compromiso mayor: el de la utilización de estas plataformas desde las administraciones públicas (44).

> *En décimo lugar, hablar de administraciones en Internet requiere de un buen engranaje y funcionamiento de los principios de cooperación, coordinación, y solidaridad que rigen las relaciones entre administraciones en el terreno de la Sociedad de la Información y del Conocimiento desde nuevos enfoques.*

El modelo de una administración en Internet despersonaliza la autoría porque la información deja de ser un instrumento del conocimiento y se convierte en el objeto del conocimiento. La existencia de cinco administraciones (Europa, España, Comunidades Autónomas, diputaciones provinciales y entidades locales) con objetivos comunes, en cuanto a la construcción entre

todos de la sociedad del conocimiento, introduce la idea de compartir redes, servicios y contenidos, de redistribuir funciones y atender de forma conjunta a los procesos de generalización y universalización de las TICs en las administraciones públicas; de avanzar en los procesos de descentralización organizativa, sin olvidar que el incremento del acceso telemático de los ciudadanos hace disminuir la necesidad de descentralización geográfica de las administraciones públicas; de considerar que la sociedad del conocimiento es una sociedad de riesgos y como tal requiere de políticas de distribución de los riesgos y de asunción conjunta de estrategias globales ante cuestiones como la seguridad de nuestro conocimiento.

El instrumento: Los planes estratégicos

Los portales de las administraciones públicas son la cara de Internet. De ahí la lógica evaluación de las iniciativas estratégicas del sector público a través de la oferta que sean capaces de plasmar en sus portales. Oferta que se va a medir por su capacidad de integración de servicios (públicos, privados y con otras administraciones), por la velocidad con que integren toda la tipología comentada, y por la capacidad para convertir procesos meramente informativos, en procesos interactivos, bidireccionales y de plena transacción (45).

Por otra parte, los impulsos y decisiones políticas deben transmitirse en un lenguaje legible por el empleado público, por los ciudadanos y por el resto de responsables públicos. De ahí la necesidad de que las políticas de modernización ocupen el espacio de los acuerdos de Gobierno a través de instrumentos claros y concretos (planes estratégicos) (46) donde junto a las grandes directrices programáticas se localicen con facilidad proyectos y acciones para conseguir los objetivos definidos.

En este sentido, los planes estratégicos son ante todo un instrumento de reflexión que permite evaluar, analizar, reconducir o implementar nuevos retos y estrategias. Pero también son instrumento de consenso y diferenciación ya que a la vez que canalizan las políticas de modernización de cada región, incorporando las diferencias y peculiaridades de cada una, contextualizan al exigir un ejercicio de reflexión de su entorno más próximo, local, regional, nacional y europeo, presuponiendo la integración, coordinación y participación de las políticas globales. En este sentido se puede afirmar que los planes estratégicos, atacan las debilidades y sacan partido de las fortalezas de las regiones o estados donde se aplican. Pero, sobre todo, son acciones políticas para reducir diferencias y asegurar las similitudes en el desarrollo de la Sociedad de la Información.

El nacimiento de cualquier plan estratégico consta de una estructura organizativa a tres niveles: el estratégico o deliberativo (elaboración, toma de decisiones y aprobación de los gobiernos del marco de principios y acciones), el táctico o de la implementación (puesta en marcha de los proyectos) y el cognitivo (soporte y coordinación común de las iniciativas, y proyectos, evaluación continua, análisis y reflexión), que completaría el elenco al evaluar los impactos de las políticas públicas y facilitar las tomas de decisiones que permiten la adecuación e introducción de medidas correctoras, impulsoras y dinamizadoras.

La tipología de proyectos posibles en una actuación de esta envergadura hace necesaria la existencia de un órgano o unidad directiva coordinadora. Proyectos transversales y horizontales y proyectos verticales o sectoriales conviven entre sí. Proyectos internos de la organización que afectan a los procesos, los procedimientos, las personas, e incluso a la estructura, coexisten con proyectos que se dirigen a la sociedad civil, bien sea en acciones especiales a colectivos más desfavorecidos, o a determinados colectivos a través de acciones específicas, o a segmentos de la población como las Pymes. Finalmente, los proyectos dirigidos a las administraciones locales se diferencian de los internos y de los dirigidos a la propia administración autonómica pues se basan en estrategias que atienden a sus propios requerimientos desde un prisma de estandarización y a la vez equilibrio territorial y social.

Pero la tipología por proyectos hace necesario un replanteamiento de la organización interna del trabajo. La rigidez de las estructuras administrativas no facilita, precisamente, un funcionamiento flexible acorde con los cambios que esta nueva dinámica de trabajo introduce de forma que la transferencia y gestión del conocimiento se vean impulsadas. Una estructura de trabajo que funciona por proyectos debe permitir introducir cambios organizativo tanto en la distribución de funciones como en la distribución y asignación de responsabilidades, o en la introducción de nuevos mecanismos internos de colaboración y de responsabilidad, incre-

mentando así los sistemas de delegación. En este sentido la dirección por proyectos y objetivos, más propia, hasta el momento del sector privado, se convierte en una necesidad, incluso operativa.

Alcanzar organizaciones abiertas al cambio y al aprendizaje continuo, sin olvidar que son cuerpos vivos que requieren de planes dinámicos capaces de irse corrigiendo conforme se enfrenten a resistencias y obstáculos y desplegar la excelencia en la gestión de servicios, la racionalización, la innovación y la transferencia de tecnología y de conocimiento, son algunos de los objetivos que persiguen estos planes. Toda una filosofía del cambio que junto a la tecnología adecuada, puede abrir las nuevas oportunidades que comporta la Sociedad de la Información y del Conocimiento a todos los ciudadanos.

Sin embargo, conviene destacar que el análisis y la evaluación de las incidencias e impactos será clave para valorar los aspectos cualitativos tan importantes o más que los cuantitativos. La puesta en marcha de observatorios internos o de coordinación (47) y externos de integración y evaluación de los impactos (48) es tan importante como las acciones que se emprendan.

La Administración del siglo XXI

En esta reflexión se ha tomado como punto de partida la consideración de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones como un nuevo factor productivo que ha modificado las fuentes tradicionales de riqueza de la economía, el trabajo y el capital. En este nuevo paradigma, el acceso a la información y la gestión del conocimiento van a ser los elementos clave de crecimiento y bienestar de la sociedad. Hoy en día el escenario económico está fuertemente marcado por la evolución tecnológica. Estamos ante un hipersector de la economía que ha duplicado en cuatro años su dimensión y en el que, a pesar de la desaceleración de la economía y de la crisis que ha sufrido este sector durante el último año, se prevé una tasa de crecimiento por encima del nivel medio en los próximos veinte años pues, paradójicamente la actividad ha continuado creciendo. Aumenta el número de internautas, los tiempos de conexión, la compra de equipos en los hogares, los desarrollos de aplicaciones, la implementación de nuevos servicios y contenidos, se populariza el multiacceso, el multiterminal y el acceso multimedia (49).

El crecimiento de los servicios de telecomunicaciones también es optimista, siendo los móviles el segmento de mayor crecimiento. Es evidente que se incluye dentro de este hipersector a: la informática, desarrolladores y consultores e integradores, a las empresas productoras de tecnologías como componentes, equipos o sistemas electrónicos, a los servicios de telecomunicaciones, al mundo audiovisual en cuanto a contenidos convergentes y su migración digital, al comercio electrónico, b2b, b2c, y desde luego a tecnología que es Internet. Los datos del mercado español de las TICs son definitivos, en el año 2000 alcanzó un volumen de casi 11 billones de pesetas y en el mismo año el sector exportó más de 800.000 millones de pesetas.

La nueva economía ha sufrido con la ola especulativa del sector y han visto la luz fenómenos como el de la desaceleración y la reducción en gastos informáticos y de personal.

Mientras soplan vientos de crisis por el sobrevuelo de la recesión en la economía mundial, Europa apuesta por la consecución del e-Government (50). En España, el reparto competencial que se deriva del Estado de las autonomías ha sido superado por la necesidad de aplicar determinados principios de funcionamiento entre las administraciones públicas. La descentralización organizativa de este modelo de Estado se dispone a abrir las puertas a una segunda fase que exigirá una revisión de los marcos de competencias, una redistribución de funciones y de riesgos y grandes dosis de generosidad desde una visión integral de las políticas para alcanzar la Sociedad del Conocimiento. Los sistemas de información y las telecomunicaciones son demasiado importantes en el desarrollo económico actual de los pueblos para quedar sujetos al regateo político.

La fuerza de cambio de las tecnologías y su capacidad de penetrar en todos los entornos, personal, familiar, económico, social y político plantean la necesidad de reflexionar sobre sus impactos y efectos en el medio, corto y largo plazo. Desde una concepción que sólo localiza beneficios a su paso se han realizado enormes esfuerzos en su implantación y extensión a todos los actores. Pero, quizá exista un gran olvidado. Desde la preocupación del papel que deben jugar las administraciones públicas o el mercado en este terreno, olvidamos preguntar a otro importante actor, el usuario, ¿qué piensa, qué siente, qué quiere o qué necesita?, es decir, ¿se está contando con él para acometer estos cambios?. Deseos, necesidades, expectativas, derechos, en qué terreno nos movemos y cuál estamos abonando desde las políticas públicas. Desde la teoría de los derechos humanos, hace ya tiempo que se viene debatiendo sobre si ha hecho su aparición una tercera o cuarta generación de derechos (51) de estrecha relación con este nuevo modelo de sociedad, o hay que replantear y reformular los tradicionales derechos de primera generación que están seriamente afectados por la irrupción de las nuevas tecnologías.

Muchos son los debates de interés que rodean a Internet, a las nuevas tecnologías y a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Lo que está claro es que las sociedades están en pleno proceso de transformación y exigen rapidez y eficacia de sus responsables públicos y de sus administraciones a la hora de dar respuesta a los cambios que se están produciendo en el tejido social y económico y que todas estas transformaciones tienen una repercusión inmediata y, por tanto, una relación directa con el concepto occidental de calidad de vida.

Cambiar los modos de trabajo de organizaciones complejas, pero relativamente jóvenes, contribuye a que el conjunto de la sociedad sea más avanzada (52) y competitiva y proporciona administraciones cada día más modernas y orientadas al servicio de los ciudadanos.

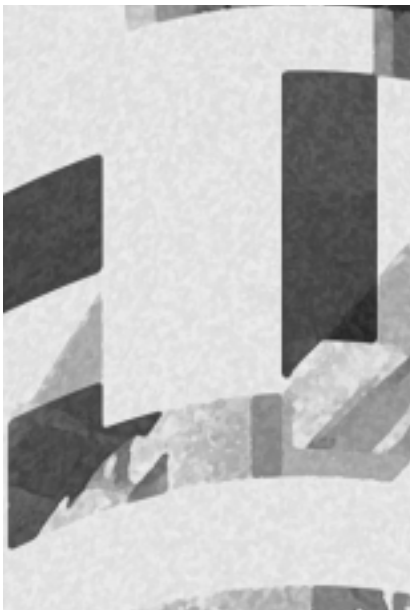
El afianzamiento de criterios cualitativos en las visiones que los gobiernos tienen de las TICs, el convencimiento de que la modernización no es posible sin el con-

curso de todos y el carácter absolutamente estratégico de las mismas para una Administración cada día mejor, nos sitúa ante un sector en expansión permanente y de los que más están contribuyendo al avance social. Al final, no es casual la correlación entre organizaciones mejor gestionadas y organizaciones bien informatizadas.

Las administraciones públicas tienen que incorporar las TICs como parte esencial de la propia gestión pública porque un nuevo modelo de administración se ha abierto paso y exige, redefinir las relaciones, los servicios, determinar a qué tipo de usuarios van dirigidos, qué demandan y qué podemos ofrecerles en las mejores condiciones de seguridad.

La Administración del siglo XXI es la administración que ahora apuesta por el e-Government, la que avanza desde la información en red a la tramitación por red. Una administración integrada, donde se puede interactuar, una administración pro-activa. Que escucha a los ciudadanos y empresas y es activa en las políticas de seguridad que rodean el nuevo entorno. Frente a la desconfianza e incertidumbre, proporciona confianza y seguridad; frente a la consideración de las TICs de poco amigables, hace hincapié en su uso social; frente a su preocupación por los mecanismos de seguridad y la protección de datos personales impulsa políticas reactivas y proactivas que establezcan las herramientas que faciliten la tranquilidad ciudadana. Una Administración renovada, capaz de implicar y motivar.

La Sociedad de la Información se construye entre todos y la iniciativa privada tiene un papel indiscutible. Pero los gobiernos tienen también un rol que cumplir: impulsar políticas de agentes activos, de entornos de complicidad. Por eso las administraciones son agentes estratégicos del cambio a la vez que dinamizadores de entornos de complicidad ya que por encima del reparto competencial y de la organización territorial del Estado están los ciudadanos que sin atender a estas atribuciones exigen, dentro de su marco actual de reconocimiento de derechos, las mismas oportunidades (53) con independencia de dónde hallan nacido, o



vivido. Si queremos una Sociedad del Conocimiento plena, tendremos que asumir cada uno el papel que nos toque jugar en cada momento.

NOTAS

(1) Es mucha la literatura sobre Internet. Una somera ojeada da cuenta de la diversidad de acepciones y la normalidad con que se utiliza este concepto, dando por supuesta la aceptación general sobre su significado. Sobre este tema puede verse, entre otros muchos: Shapiro, A.L., *The control revolution,* Public Affairs, New York, 1999, existe traducción en castellano de Ramos Mena, F. J., *El mundo en un clic*, Arena Abierta, Grigalbo, Barcelona, 2001; Gates B., «La nueva era Internet», en The Internet Policy Institute, *Briefing the President*, traducción al castellano por la Fundación Retevisión, Madrid, 2001; Castells, M., *La sociedad red*, 2.ª edición, Alianza, Madrid, 2000 y del mismo autor, *La galaxia Internet,* Plaza & Janés, Barcelona, 2001; Ferández Esteban, M.L., *Nuevas tecnologías, Internet y Derechos Fundamentales*, Mc Graw Hill, Madrid, 1998.

(2) Consultar la Resolución del Consejo Federal de Redes de Estados Unidos de América del 24 de octubre de 1995 en www.fnc.gov.

(3) Sobre la aparición, evolución y desarrollo de Internet ver el clarificador artículo de Kahn, R.E. y Cerf, V.G., *Qué es Internet,* en The Internet Policy Institute, *Briefing the President*, traducción al castellano por la Fundación Retevisión, Madrid, 2001.

(4) No es casual que las aproximaciones o el interés por este fenómeno se localicen en muy diferentes campos: las ciencias jurídicas, sociales, políticas, físicas, etc.

(5) No en balde, la llamada Nueva Economía, con sus expectativas y con sus recesos es, en buena parte, deudora de las tecnologías de la información y en especial de Internet. Ver algunas reflexiones interesantes sobre el impacto de Internet y su relación con la e-economía, e-administración y e-sociedad en: Blinder, A.S., en The Internet Policy Institute, *Briefing the President*, traducción al castellano por la Fundación Retevisión, Madrid, 2001, pp.33-37; sobre la necesidad de enfrentar esta nueva economía bajo una nueva estrategia digital puede verse, Downes, L. y Mui, Ch., *Unleashing the killer app: digital strategies for market dominance* Harvard Business School Press, Boston, 1998, existe traducción en castellano, *Aplicaciones asesinas: estrategias digitales para dominar el mercado*, Madrid, 1999, especialmente pp.51-73. Ver también, Pérez Luño, A.E. *Libertad informática y leyes de protección de datos personales* en colaboración con Losano, M. y Guerrero Mateus, M.F., Centro de Estudios Constitucionales, Madrid, 1989; Fernández Esteban, M.L., *Nuevas tecnologías, Internet y Derechos Fundamentales*, Mc Graw Hill, Madrid, 1998, pp. 75-112 y 137-154.Ver también AAVV. «La Sociedad del Conocimiento», en *Nueva Revista de Política, Cultura y Arte*, n.º 70, julio, agosto del 2000, pp. 63-106.

(6) La expresión Internet, surge como contraposición al término de Autopistas de la Información.

(7) Puede verse sobre este nuevo modelo de sociedad: Sanz-Magallón, J.M. «*¿Qué es la Sociedad del Conocimiento?*», en AAVV. *La Sociedad del Conocimiento*, en Nueva Revista de Política, Cultura y Arte, n.º 70, julio, agosto del 2000, pp.9-15; Silvio, J. *La virtualización de la universidad,* colección respuestas, IELSALC/UNESCO, Caracas, 2000, pp.27-113; Fernández Esteban, M.L., *Nuevas tecnologías, Internet y Derechos Fundamentales*, Mc Graw Hill, Madrid, 1998, pp. XIX-XXVII; Llano, A. «la hora de la sociedad de la inteligencia» en AAVV. *La Sociedad del Conocimiento*, en Nueva Revista de Política, Cultura y Arte, n.º 70, julio, agosto del 2000, pp.162-169; AAVV., *España 2001, Informe anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España,* Fundación Retevisión, Madrid, 2001, especialmente p. 11, 14-16; AAVV, *La Sociedad de la Información en España. Presente y perspectivas 2000*, Telefónica S.A., Madrid, 2000, pp.16-29; AAVV., *La Sociedad de la Información en España. Perspectiva 2001-2005*, Telefónica de España, Madrid, 2001, pp16-20. Finalmente, sin ánimo de exhaustividad, y desde la denominación de sociedad red, puede verse la aproximación que realiza Cas-

tells a este nuevo modelo de sociedad en Castells, M. *La galaxia Internet*, Plaza&Janes, Barcelona, 2001, especialmente pp.137-154.

(8) Ver la interesante exposición de Alabau, A. «El proceso de creación de la Sociedad de la Información en la Unión Europea». en *Las Regiones y el desarrollo de la Sociedad de la Información,* Cuadernos de telemática, Deputación Da Coruña, A Coruña, 2000, pp. 15-32.

(9) Un buen recorrido por el proceso de liberalización de las telecomunicaciones y el proyecto europeo de creación de la Sociedad de la Información en: Alabau, A. *La Unión Europea y su política de telecomunicaciones. En el camino hacia la Sociedad de la Información*, Fundación Airtel, Madrid, 1998, especialmente, pp.32 y ss.

(10) Expresión precipitada, si se utiliza como punto de llegada, e idónea si se plantea como objetivo a alcanzar.

(11) La mayoría de los autores dedican parte de sus trabajos a plantear entre los retos de la nueva sociedad, las infraestructuras, bien sea para poner el acento en su cariz vertebrador y de cohesión social, bien como elemento de exclusión de esta sociedad. Ver en este sentido Castells, M., *La galaxia Internet*, Plaza&Janet, Madrid, 2001, pp. 275-299 y 307. Ver también datos sobre infraestructuras en España en otros, AAVV., *España 2001, Informe anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España,* Fundación Retevisión, Madrid, 2001, especialmente pp.39-50; AAVV, *La Sociedad de la Información en España. Presente y perspectivas 2000*, Telefónica S.A., Madrid, 2000, pp.55-73; AAVV., *La Sociedad de la Información en España. Perspectiva 2001-2005*, Telefónica de España, Madrid, 2001, pp. 40-51.

(12) Hace ya tiempo que en las administraciones públicas se han enarbolado iniciativas de cambio cultural al considerar que el cambio tecnológico con culturas antiguas da como resultado ineficacia y procesos de alto coste. La mayoría de las estrategias estatales, autonómicas y algunas locales contemplan acciones concretas que impulsan el cambio hacia modelos de calidad para alcanzar la excelencia en los servicios. Estas iniciativas van acompañadas paralelamente de herramientas de análisis de servicios, reingeniería de procesos y gestión de expedientes, cambios organizativos, hasta el extremo de que se hable de una nueva gestión pública o gerencialismo. Todo ello conduce a una concepción de las administraciones públicas diferentes como organizaciones preocupadas por sus recursos, por sus clientes y desde luego por el nexo de conexión, los servicios que les prestan. Ver en este sentido: Mendoza Mayordomo, X. «Técnicas gerenciales y modernización de la administración pública en España», en *Lecturas de gestión pública*,

Ministerio de administraciones públicas, Instituto Nacional de Administración Pública y Ministerio de la Presidencia, BOE, Madrid, 1997, primera edición de 1996, pp. 235-259 ; Yntema, P. «La gestión de los recursos humanos en el sector público» en *Lecturas de gestión pública*, Ministerio de administraciones públicas, Instituto Nacional de Administración Pública y Ministerio de la Presidencia, BOE, Madrid, 1997, primera edición de 1996, pp. 301-319 ; Hood, C. Racionalismo económico en la gestión pública: ¿De la administración pública progresiva a la nueva gestión pública? en *Lecturas de gestión pública*, Ministerio de administraciones públicas, Instituto Nacional de Administración Pública y Ministerio de la Presidencia, BOE, Madrid, 1997, primera edición de 1996, pp. 469-488; Hughews, O. «La nueva gestión pública» en *Lecturas de gestión pública*, Ministerio de administraciones públicas, Instituto Nacional de Administración Pública y Ministerio de la Presidencia, BOE, Madrid, 1997, primera edición de 1996, pp. 103-131; Respecto a las políticas de calidad de este nuevo modelo de Administración pública ver, Juanes, B. y Blanco, J. *El gato de Alicia. Modelos de calidad en la Administración pública*, Díaz de Santos, Madrid, 2001, particularmente pp. 3-16 y 115-128.

(13) Este es el caso de la Comunidad Valenciana que está desarrollando un proyecto dentro de su segundo Plan de Modernización, Moderniza.com, denominado: CANALGV, en el cual convergen las tecnologías comentadas, configurándose como un potente canal de comunicación con la ciudadanía. Ver Moderniza.com. 2.º Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana, Generalitat Valenciana, Valencia, 2000, p. 170 y www.canalgv.com.

(14) Efectivamente dos de los grandes retos de la Sociedad del Conocimiento giran alrededor de la formación en TIC. El primero se centra en el aprendizaje continuado y el segundo en la gestión del conocimiento. Respecto al papel de las tecnologías en la educación superior ver: Silvio, José, *La virtualización de la Universidad*, IELSAC/UNESCO, Caracas, 2000, particularmente las pp. 117-183 y 367-402; McClintock, R.O., «La educación en la era de Internet», en The Internet Policy Institute, *Briefing the President*, traducción al castellano por la Fundación Retevisión, Madrid, 2001, pp. 93- 101. Puede verse también una reflexión muy interesante sobre la sociedad del saber y sus impactos en el modelo de Estado de bienestar en Vandervereen, C., «El Estado de bienestar en la sociedad del saber» en *El Estado de bienestar a examen: un reto para el sector privado*», X Conferencia Internacional de Asociaciones Empresariales Privadas, Círculo de Empresarios, Madrid, 28-29 de Octubre de 1996, Junio, 1997, pp., 535-555. Ver también la consideración de reto de la sociedad red que realiza Castells respecto a este tema cuando expresamente se refiere a «... la adquisición de la capacidad intelectual necesaria para aprender a aprender durante toda la vida, obteniendo información digitalmente almacenada, recombinándola y utilizándola para producir conocimientos para el objetivo deseado en cada momento. Ver en este sentido: Castells, M., *La galaxia Internet*, Plaza&Janet, Madrid, 2001, pp. 307 y 308. Respecto a nuevos modelos de gestión del conocimiento impulsados desde la iniciativa pública ver, AAVV. *Cevalsi. La gestión del conocimiento en la Sociedad de la Información,* Fundación OVSI, Alicante, 2001. www.cevalsi.gva.es.

Y, más recientemente, AAVV., *Infobarómetro social de la Comunidad Valenciana,* Fundación OVSI, Alicante, diciembre, 2001.

(15) Sobre las TICs como sector productivo puede verse, entre otros, AAVV., *España 2001. Informe anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España,* Fundación Retevisión, Madrid, 2001, pp. 95-100.

(16) Es frecuente aproximarse a esos retos y desafíos, así como la coincidencia de los autores en su concreción y en el planteamiento de las soluciones a los mismos. Ver, Castells, M., La galaxia Internet, Plaza&Janés, Madrid, 2001, pp. 305-311 y Shapiro, A.L. *El mundo en un clic*, Grijalbo, Madrid, 2001, especialmente pp. 369 y ss. Ver también, AAVV., España 2001. Informe anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España, Fundación Retevisión, Madrid, 2001, pp. 243-261; Charney, S., «Internet y nuevos riesgos» en The Internet Policy Institute, *Briefing the President*, traducción al castellano por la Fundación Retevisión, Madrid, 2001, pp. 79-84.

(17) Un análisis interesante sobre el comercio electrónico, sus problemas, soluciones y estado del arte en España en Vázquez Gallo, E. y Berrocal Colmenarejo, J., *Comercio electrónico. Materiales para el análisis*, Ministerio de Fomento y Ministerio de Ciencia y Tecnología, Madrid, 2000. Ver también Amstrong, C.M. «El comercio electrónico» en The Internet Policy Institute, *Briefing the President*, traducción al castellano por la Fundación Retevisión, Madrid, 2001, pp.51-56.

(18) La preocupación, desigual, del incremento o congelación de las partidas presupuestarias dedicadas a la introducción de las TICs en la Administración Pública, puede verse en los sucesivos informes IRIA. No obstante y para una aproximación más certera respecto a la situación en la Comunidad Valenciana consultar, *CODESI. Año 2000*, Generalitat Valenciana, Valencia, 2001.

(19) Que no estamos ante una mera renovación tecnológica, parece indiscutible a la luz de la multitud de iniciativas existentes en el entorno europeo, de cuya lectura y aplicación se refleja el profundo proceso de transformación que han iniciado las administraciones públicas en Europa. Evidentemente algunas con más éxito que otras y a diferentes velocidades.

(20) La iniciativa de la Comisión para el Consejo Europeo extraordinario de Lisboa que tuvo lugar los días 23 y 24 de marzo del 2000, e-Europe, la iniciativa del Gobierno español para el desarrollo de la Sociedad de la Información, Info XXI y los planes estratégicos de las Comunidades Autónomas son paradigmáticas de esta visión omnicomprensiva del esfuerzo que requieren estos cambios y del papel que ocupan las administraciones públicas.

(21) Un cambio de modelo que vendría definido por la siguiente ecuación: La energía fue a la sociedad industrial, lo que la información a la Sociedad del Conocimiento. Ver aproximaciones a este nuevo paradigma en: Kolb, Ch. y Elliot, S., «¿Cuál es el papel de los gobiernos?», en The Internet Policy Institute, *Briefing the President*, traducción al castellano por la Fundación Retevisión, Madrid, 2001, pp. 59-62; Castells, M., La galaxia Internet, Plaza&Janés, Madrid,2001, pp. 159-211; Shapiro, A.L., *El mundo en un clic*, Grijalbo, Madrid, 2001, pp. 345-361; AAVV., *España 2001, Informe anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España,* Fundación Retevisión, Madrid, 2001, especialmente pp.205-225; AAVV, *La Sociedad de la Información en España. Presente y perspectivas 2000*, Telefónica S.A., Madrid, 2000, pp.55-73; AAVV., *La Sociedad de la Información en España. Perspectiva 2001-2005*, Telefónica de España, Madrid, 2001, pp. 111-116.

(22) Muy recientemente, y desde argumentos de falta de crisis de legitimidad y eficacia de

los gobiernos, puede verse la posición escéptica de Castells que acude a la responsabilidad individual como «mecanismo de salvación de la sociedad red», (el entrecomillado es mío) frente a lo que denomina el eslabón débil de este modelo de sociedad: las instituciones de gobierno. A nuestro modo de ver, paradójicamente, el alejamiento temporal puede llegar a alterar la percepción de las situaciones y convertir casos concretos en reglas generales. El esfuerzo que hay detrás del modelo español o el de las Comunidades Autónomas o locales, no se corresponde, para nada, con la visión de este autor. Ver Castells, M. *La Galaxia Internet,* Plaza&Janés, Madrid, 2001, pp.310-312.

(23) Sobre la dimensión de la competitividad en la gestión pública ver, Mendoza Mayordomo, X. «Técnicas gerenciales y modernización de la administración pública en España», en *Lecturas de gestión pública*, Ministerio de administraciones públicas, Instituto Nacional de Administración Pública y Ministerio de la Presidencia, BOE, Madrid, 1997, primera edición de 1996, pp. 240 y 241.

(24) Esta triple consideración del papel de las administraciones públicas queda recogida en el 2.º Plan Estratégico de Telecomunicaciones de la Comunidad Valenciana. (Pendiente de publicación). Una visión de los antecedentes de este segundo Plan, puede verse en Plantel 1996-1999. Y un resumen de las principales actividades realizadas en este campo durante el periodo 1996-1999 en: Benedito, J. «Plantel. Plan director de telecomunicaciones de la Comunidad Valenciana» en AAVV., «Las regiones y el desarrollo de la Sociedad de la Información, *Cuadernos de telemática,* Deputación Da Coruña, A Coruña, 2000, pp. 169-179.

(25) COM(93) 700. Crecimiento, Competitividad y Empleo. Retos y Pistas para entrar en el siglo XXI. Libro Blanco. Bruselas 5 de diciembre de 1993.

(26) Europa y la Sociedad Global de la Información. Recomendaciones al Consejo Europeo (Informe Bangemann). Bruselas, 26 de mayo de 1994.

(27) COM(94) 347. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones. Europa en marcha hacia la Sociedad de la Información. Plan de Actuación. Bruselas, 19 de julio de 1994.

(28) La Construcción de la Sociedad Europea de la Información para todos nosotros. Informe Final del Grupo de Expertos de Alto Nivel, Bruselas, Abril de 1997.

(29) Primera experiencia impulsada por la Comisión de cofinanciación, en un conjunto de regiones piloto para la elaboración de un Plan regional y una estrategia para el desarrollo de la Sociedad de la Información. En la red IRISI participaron Central Macedonia, Nord-Pas de Calais, North-West England, Piamonte, Sajonia y la Comunidad Valenciana. Ver Second Programme of Inter-Regional Cooperation and Innovation Actions within the Structural Founds 1995-1999. Information Pack. DG XVI. European Commission. 1995 y Shaping the Information Society in the Regions. The Experiences of the IRISI Initiative. European Commission, 1998; así como, www.irisi.polito.it.

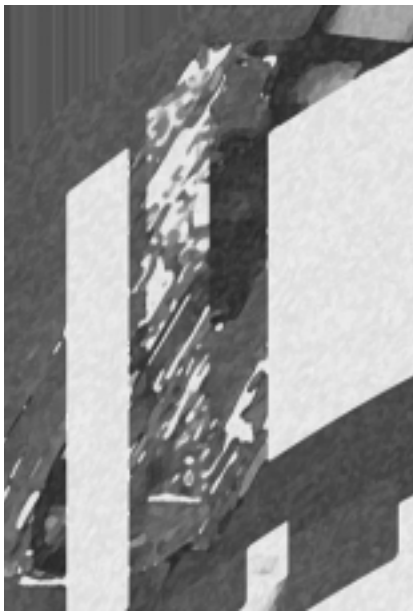
(30) Sobre este tema ver el recorrido que realiza Alabau, A., «La Unión Europea frente al desarrollo de la Sociedad de la Información en las Regiones», en Las Regiones y el desarrollo de la Sociedad de la Información, *Cuadernos*

de Telemática, Deputacion Da Coruña, A Coruña, 2000, pp. 35-92.

(31) Una aproximación recopilatoria, aunque no exenta de errores, sobre los planes estratégicos de España y las Comunidades Autónomas y de la presencia de las administraciones públicas en Internet en: AAVV., *España 2001. Informe Anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España,* Fundación Retevisión, Madrid, 2001, pp. 58-92 y 206-225.

(32) Entre las soluciones para disminuir los efectos de la brecha digital, están surgiendo iniciativas curiosas, como es el caso de Jun donde se ha declarado el acceso a Internet como un derecho fundamental. Verdaderamente, si nos tomamos en serio los derechos Fundamentales humanos esta declaración es cuando menos, una declaración de intenciones. Sobre la teoría de derechos fundamentales, su distinción de los derechos humanos, las distintas generaciones de derechos y la relación entre necesidades básicas y derechos, pueden verse, entre otros, Pérez Luño, A. E., *Derechos Humanos, Estado de Derecho y Constitución*, Tecnos, Madrid, 1984 y de este mismo autor, *Los derechos fundamentales,* Tecnos, Madrid, 1984; Bobbio, N. «Sobre el fundamento de los derechos del hombre», en *El Problema de la guerra y las vías de la paz,* Gedisa, Barcelona, 1982, o en Bobbio, N., Pontara, G., y Veca, B., «¿Hay derechos fundamentales?» en *Crisis de la democracia,* Ariel, Barcelona, 1985; Peces Barba, G., *Derechos fundamentales. I Teoría General,* Guadiana, Madrid, 1973 o del mismo autor, *Escritos sobre derechos fundamentales*, Eudema, Madrid, 1988; Fernández, E. *Teoría de la justicia y Derechos humanos,* Debate, Madrid, 1984; Prieto Sanchís, L., *Estudios sobre derechos fundamentales,* Debate, Madrid, 1990; Cassese, A., *Los derechos humanos en el mundo contemporáneo,* Ariel, Barcelona, 1991; De Lucas, J., «Nota sobre el concepto y la fundamentación de los derechos humanos. (A propósito de la polémica de los derechos morales), Doxa 9, 1991 y del mismo autor con Añón, M.ª J., «Necesidades, razones y derechos», *Doxa,* n.º 7, Alicante, 1990; Laporta, F., «Sobre el concepto de derechos humanos», en *Doxa* n.º 4, Alicante, 1987; Bañó León, J.M., «La distinción entre derecho fundamental y garantía institucional en la Constitución española», en *REDC,* Centro de Estudios Constitucionales, Madrid; Martínez de Vallejo, B. «Los derechos humanos como derechos fundamentales. Del análisis del carácter fundamental de los derechos humanos a su distinción conceptual», en AAVV., *Derechos humanos*, Tecnos, Valencia, 1992.

(33) Ver, en este sentido, el artículo 2, que al conjugar la unidad de la nación con el derecho a la autonomía y la solidaridad entre



todas las regiones hace una invocación implícita al principio de cooperación; o en el título VIII de la Constitución Española, el artículo 138 en el que se vuelve a recoger el citado principio de solidaridad o, el 103.1 que menciona, entre otros principios, el de coordinación entre administraciones públicas, o el 145.2 de cooperación entre Comunidades Autónomas. Por otra parte, en la Ley 30/92 de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/99 de 13 de Enero, tras consagrar en su artículo 3.2 el principio de cooperación entre las administraciones públicas, dedica todo un título, el primero, a concretar esa cooperación, y a tal efecto, se refiere a conferencias sectoriales, convenios de colaboración, planes y programas conjuntos y a la creación de otros órganos de cooperación. Esta Ley, como es sabido, es de carácter básico y deriva directamente del artículo 149.1.18 de la C.E.

(34) En esta línea, se sitúa el proyecto Infosoft 2003 perteneciente al 2.º Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana, como un paso de gigante en el desarrollo informatizado y orientado a red de los servicios de la Administración Local, tras haber desarrollado previamente un Plan de sistemas que atiende a los requerimientos de los usuarios locales. Ver, AAVV., *Moderniza.com. 2.º Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana*, Generalitat Valenciana, Valencia, 2000.

(35) Uno de los mayores retos con que se enfrentan los gobiernos a la hora de elaborar las políticas dinamizadoras de la Sociedad de la Información es precisamente el evitar que un elemento clave de cohesión y vertebración social y territorial se transforme en un elemento de diferenciación digital, de forma que se produzcan situaciones de infomarginalidad. La división digital es uno de los mayores argumentos justificativos de la acción de los gobiernos, de su papel en esta construcción y pone de manifiesto que junto a proyectos e iniciativas de inmersión digital, propios de las Comunidades Autónomas o de los locales, han de funcionar los principios de cooperación y coordinación pues elevan los índices de eficacia y eficiencia de las acciones y proyectos. Algunos ejemplos de proyectos que atacan la producción de sociedades de dos velocidades son: DISEMINA, ACCESO CAPAZ o INFOVILLE21, pertenecientes, todos ellos, a Moderniza.com., 2.º Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana. Ver www.moderniza.com o www.gva.es/disemina. Ver también sobre este tema: Wilson III, E.J., «Evitar el riesgo de brecha digital», en The Internet Policy Institute, *Briefing the President*, traducción al castellano por la Fundación Retevisión, Madrid, 2001, pp. 103-109; Castells, M. *La galaxia Internet,* Plaza&Janés, Madrid, 2001, pp. 275-299. Ver también www.digitaldivide.org.

(36) Así lo recoge el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana en el artículo 1.3, el 2 o el 48, así como en las máximas competencias derivadas de los artículos 31 a 41. Ver también artículos 147 y 148 de la Constitución Española.

(37) Las soluciones CRMs o Customer Relationship Management, o gestión de relaciones con el cliente, no tendrían razón de ser si no se hubiese generalizado la concepción ciudadano/cliente dentro del sector público.

(38) Se abre paso una nueva concepción de los servicios en red, Webservice. En la práctica supone una superación del enfoque de los servicios tendiendo a los episodios de vida, como en el portal de Singapur, o a los hechos vitales, que huye de estereotipar a los posibles usuarios bajo «prototipos de normalidad» y los atiende en función de un catálogo básico y creciente de necesidades. Ver en este sentido, las áreas temáticas del proyecto Infoville21 perteneciente al 2.º Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana, www.moderniza.com.

(39) Los expertos auguran que aún pasarán diez años antes de que veamos hacia dónde ha evolucionado el concepto de Web. No obstante, el anticipo de The Grid ya es de por sí suficientemente atractivo. La idea de un macro buscador, atento a cualquier requerimiento y con capacidad para localizar al instante cualquier información demandada, previa la conexión inteligente de los datos que se aporten, pronto dejará de ser una quimera. Ver dos interesantes aportaciones sobre este nuevo concepto en: AAVV «*The grid*». *Blue trint for a*

new computing infrastructure, Ian Foster and Carl Kesselman, 1999 o, «Computing power on tap», *The Economist,* 21 de junio de 2001.

(40) Entendiendo por tales, ciudadanos autosuficientes respecto al mundo digital.

(41) De ahí la importancia de introducir iniciativas de cambio de cultura corporativa, proyectos de gran envergadura que atraviesan horizontal y verticalmente las organizaciones públicas. Ver en este sentido, EXCEL y CARTA AL CIUDADANO, pertenecientes al segundo Plan de Modernización de la Comunidad Valenciana, www.moderniza.com y www.gva.es/excel.

(42) En la Comunidad Valenciana se está poniendo en marcha un centro de estas características, encuadrado en el proyecto Infocentre2001, que tiene por objetivo ser un Centro de referencia en la Generalitat Valenciana de la incorporación de las TICs, en su vertiente de aplicación práctica en las actividades y servicios de la Administración Pública.

(43) Con esta idea surge Infocentre en la Comunidad Valenciana en 1996. Actualmente ha sido objeto de una revisión de sus planteamientos iniciales a través del proyecto Infocentre 2001, evolución natural del Infocentre que data de 1998, y que incorpora mejora de la calidad en base a la revisión de los procesos de atención a los usuarios, la continua introducción de nuevas tecnologías, una mayor especialización en las funciones de las empresas que ayudan a prestar estos servicios y una diferenciación interna de responsabilidades por funciones acordes a una dirección estratégica por proyectos. Ver www.infocentre.gva.es.

(44) Este es el reto de Euroinfomarket, proyecto estratégico del Gobierno Valenciano, perteneciente a Moderniza.com, para la incorporación de las pymes al comercio electrónico. Ver www.euroinfomarket.com y www.tractes.com.

(45) Respecto al Comercio electrónico en la Administración, puede verse, Berrocal Colmenarejo, J. y Vázquez Gallo, E., *Comercio Electrónico. Materiales para el análisis.*, Ministerio de Fomento y Ministerio de Ciencia y Tecnología, Madrid, 2000, pp. 131-168. Ver también, *Las Tecnologías de la Sociedad de la Información en la empresa española 2000*, SEDISI, Madrid, 2000.

(46) Comenzando por la iniciativa e-Europe, siguiendo por Info XXI, hasta llegar a los sucesivos planes regionales, la mayoría de los gobiernos han elaborado documentos donde explicitan los objetivos, directrices, líneas de actuación, ejes estratégicos y los proyectos y acciones en los que se centra su programa de gobierno para incorporarse a la Sociedad del Conocimiento.

(47) En esta línea se ha puesto en marcha, en la Comunidad Valenciana, La Oficina del Plan, ya prevista en el propio documento como una de las iniciativas estratégicas clave, bajo el nombre de «gestión y administración» Ver Moderniza.com.

(48) Cevalsi, es el Centro Valenciano para la Sociedad de la Información, promovido desde la Generalitat Valenciana para impulsar la incorporación de la Comunidad Valenciana a la Sociedad de la Información y del Conocimiento. Se constituye como el primer observatorio permanente y dinámico sobre la situación de la Comunidad con respecto a las TIC y al efecto transformador de las políticas públicas en las sociedad y en las pymes a través del impacto que se produzca en los individuos, en los hogares y en las empresas. Ver Cevalsi. *La gestión del conocimiento en la Sociedad de la Información*, Fundación OVSI, Alicante, 2001 y www.cevalsi.gva.es. Ver también, *Las Tecnologías de la Sociedad de la Información en la empresa española 2000*, SEDISI, Madrid, 2000.

(49) Ver los interesantes resultados que aflora el Infobarómetro Social de Cevalsi para la Comunidad Valenciana en www.cevalsi.gva.es.

(50) Recientemente, se ha celebrado una Conferencia Ministerial de la Unión Europea sobre Gobierno Electrónico en Bruselas, durante los días 29 y 30 de noviembre de 2001. De entre las iniciativas seleccionadas con el galardón europeo de mejores prácticas «e- Government good practice», se sitúan tres españolas y, entre ellas, el proyecto e-firmaGV de la Generalitat Valenciana. Puede verse en www.pki.gva.es.

(51) Sobre el proceso de especificación de los derechos humanos y la aparición de nuevas generaciones de derechos ver, Bobbio, N. «Derechos del hombre y filosofía de la Historia, en *Anuario de Derechos Humanos,* Universidad Complutense, núm. 5, 1988-1999. Ver también, Ara Pinilla, I., *Las transformaciones de los derechos humanos*, Tecnos, Madrid, 1990, especialmente, pp.112 y ss.

(52) Que no sea este el espacio para debatir, no quiere decir que no se pueda apuntar la idea de: hasta que extremo se están produciendo transformaciones en nuestro alrededor. La adaptación de Ciencias Clásicas a este nuevo entorno empieza con las jurídicas cuando se habla de informática jurídica, o del derecho a la autodeterminación infomática/informativa. No parece que estén lejos los tiempos en que veamos la adaptación o el nacimiento de nuevas disciplinas que interconecten la problemática que rodea al entorno telemático con la psicología o con la psiquiatría, por enunciar algunas.

(53) Quizá, en breve, y dentro de los debates sobre nuevas generaciones de derechos, «el derecho a tener las mismas oportunidades en el entorno digital» sea una voz reivindicativa aislada y no sólo como deducida o como concreción del valor, del principio o del derecho a la igualdad en sus dos vertientes de igualdad material y formal.