
DOS AÑOS DEL PLAN DE ACCIÓN e-EUROPA: BALANCE Y PERSPECTIVAS

.....
JAIME GARCÍA-LEGAZ PONCE*

Técnico Comercial y Economista del Estado

EL CONSEJO EUROPEO DE LISBOA, CELEBRADO EL 23 Y 24 MARZO DE 2000, COLOCÓ A LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA LISTA DE PRIORIDADES DE LAS AGENDAS POLÍTICAS NACIONALES Y COMUNITARIA. LOS JEFES DE ESTADO

43

y de Gobierno fijaron un objetivo colectivo extremadamente ambicioso: convertir a la Unión Europea en el horizonte 2010 en «la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, capaz de crecer de manera sostenible, con más y mejores empleos y con mayor cohesión social». Se lanzaba entonces el denominado proceso de Lisboa, que tiene como principales ingredientes las políticas de liberalización y reforma económica, el impulso a las actividades de investigación, desarrollo e innovación y el desarrollo de la sociedad de la información.

Tras el Consejo de primavera de la presidencia portuguesa, el segundo Consejo, celebrado en Santa María de Feira el 19 y 20 de junio de 2000, proporcionaba un primer instrumento para alcanzar dicho objetivo: el Plan de Acción e-Europa 2002, acompañado del lema Una Sociedad de la Información para todos.

El Plan de Acción e-Europa 2002 plantea tres objetivos generales:

✓ Conseguir que Internet sea más rápido, barato y seguro.

✓ Invertir en formación.

✓ Estimular el uso de Internet.

Estos tres objetivos plantean tres grandes áreas de trabajo: el desarrollo de las infraestructuras de transporte y acceso de los servicios de telecomunicación y la mejora de las tecnologías de la información; la inversión en capital humano necesaria para hacer posible el acceso de todos a los nuevos servicios de la sociedad de la información, así como para aumentar los servicios disponibles; y las

actuaciones encaminadas a hacer más atractivo el uso de Internet en todos los ámbitos sociales (empresas, administración pública y hogares).

Los tres objetivos generales precisados se dividían, a su vez, en objetivos algo más concretos, hasta un total de 11. Para cada uno de estos sub-objetivos quedó definido un conjunto de metas, hasta un total de 65, y para cada una de ellas se determinó un plazo de cumplimiento por el responsable asignado a la misma. Estas metas tenían como complemento un conjunto de 23 indicadores, sobre los que recae el ejercicio de control de cumplimiento de progreso característico de las estrategias de «benchmarking».

Transcurridos dos años desde el Consejo de Lisboa, la experiencia acumulada y la finalización del período de vigencia del actual Plan de Acción e-Europa a finales de 2002 ponen de manifiesto la necesidad de reflexionar sobre el futuro de e-Europa. La Presidencia española de la Unión Europea ha fijado, como asunto principal de la agenda comunitaria en materia de telecomunicaciones y Sociedad de la Información, el diseño de un nuevo Plan de Acción e-Europa, que continúe la labor emprendida por el vigente y que, sin dejar de lado la estrategia tradicional de «benchmarking», incorpore un nuevo enfoque con importantes mejoras metodológicas. Una de ellas es, por ejemplo, la incorporación de elementos que permitan no solamente comparar resultados sino también, y sobre todo, acelerar los progresos colectivos a partir del aprendizaje de las mejores prácticas.

Las líneas que siguen se dividen en tres grandes apartados. El primero expone la estructura del actual Plan de Acción e-Europa 2002. El segundo realiza una reflexión crítica del mismo, subrayando aquellos elementos sobre los que la experiencia acumulada aconseja plantear reformas. El tercero plantea lo que se considera ingredientes aconsejables para un nuevo Plan de Acción e-Europa con un horizonte de medio plazo (2005) y que recoja el testigo del actual. El artículo finaliza con un breve apartado de conclusiones.



EL PLAN e-EUROPA 2002: SU ESTRUCTURA

Este apartado expone de forma sintética la estructura que sigue el Plan de Acción e-Europa 2002, a qué objetivo final responde y con qué elementos de apoyo cuenta. También se expone cuál es la relación entre e-Europa y las estrategias nacionales. Los elementos que se contemplan sobre la estructura y entorno del Plan de Acción e-Europa 2002 son: Las 65 metas; el ejercicio de «benchmarking» sobre 23 indicadores; el método de coordinación abierto: el intercambio de mejores prácticas; los programas e iniciativas de refuerzo del Plan de Acción: *e-Learning*, *go Digital*, *e-Content*, y el efecto «imitación» y de «arrastre» sobre terceros países.

Las 65 metas del Plan de Acción e-Europa 2002: Como hemos expuesto, el Plan de Acción divide sus tres objetivos generales en 11 sub-objetivos y éstos se traducen, a su vez, en un conjunto de 65 metas con indicación de responsable y plazo de cumplimiento.

El ámbito de actuaciones a que se refieren las metas es muy variado. En algunos casos, las metas se refieren a la aprobación de medidas legislativas o a que se comiencen los trabajos en una materia

dada en los Estados miembros. En otros, a que el sector de las tecnologías de la información y la comunicación (en adelante, TIC) acelere determinadas iniciativas, como los trabajos de adopción de un estándar, por ejemplo.

Estas metas no llevan asociadas de forma directa e inequívoca ningún tipo de medida que indique si la meta se ha alcanzado o no. Hasta ahora ha sido la valoración subjetiva de los Estados miembros y de la Comisión Europea la que ha dado respuesta al grado de alcance de las distintas metas. En algunos casos, esta situación es inevitable por la propia naturaleza de las metas propuestas. El último ejercicio de seguimiento proponía el uso de tres colores (verde, amarillo y rojo) para indicar el grado de consecución de una meta dada.

Los responsables designados para alcanzar cada meta varían según la naturaleza de ésta: sector público o sector privado; Estados miembros, Comisión Europea o Parlamento Europeo.

Los plazos propuestos se referían a los años 2000, 2001 y 2002 (y, sólo en un caso, el año 2003). Por tanto, y de acuerdo con la denominación del actual Plan de Acción, se puede afirmar que las actividades y metas que propone finalizan en el año 2002.

Los 23 indicadores complementarios: De forma complementaria al Plan de Acción se definió un conjunto de 23 indicadores (1). Estos indicadores no están directamente relacionados con los 65 objetivos, pero ofrecen un panorama general sobre la «salud» de la sociedad de la información en la Unión Europea.

Un desarrollo posterior estableció una lista de 20 servicios públicos esenciales (12, dirigidos al ciudadano y 8, a la empresa) a tener en cuenta en relación con los indicadores 17 y 18, referidos ambos al análisis de la administración electrónica (2).

La Comisión asumió la labor de preparación de los documentos que contuvieran el ejercicio periódico de «benchmarking» sobre los 23 indicadores mencionados. El

del Consejo, la necesidad de incorporar en el nuevo Plan de Acción el método de cooperación abierto y el intercambio de mejores prácticas, y enfatizan áreas prioritarias de progreso: redes de banda ancha, seguridad en las redes y en las transacciones electrónicas, administración electrónica, comercio electrónico, formación en el uso de las TIC y servicios relacionados con la salud en la red.

Por lo que se refiere a su ámbito temporal, y teniendo presente el horizonte final de Lisboa, el año 2010, los ministros acordaron que el nuevo Plan de Acción abarcará el período 2003-2005.

Con estas premisas, y en el marco de los trabajos de elaboración de un nuevo Plan de Acción, se ha de debatir acerca de las reformas que el mismo debe incorporar sobre el actual.

REFLEXIONES CRÍTICAS SOBRE EL ACTUAL PLAN DE ACCIÓN

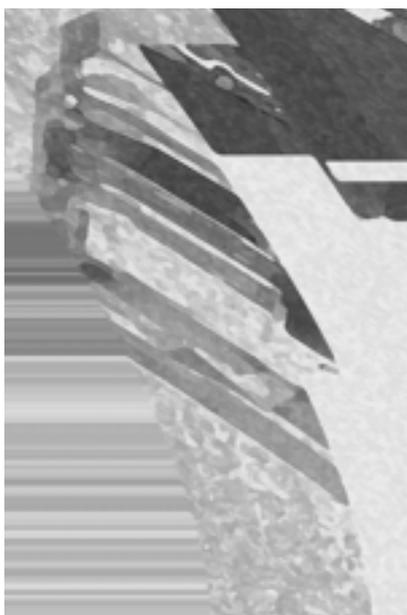
Con vistas a diseñar un hipotético nuevo Plan de Acción e-Europa 2005 resulta imprescindible realizar un ejercicio de crítica constructiva sobre el actual, partiendo de la experiencia acumulada en sus casi dos años de existencia.

En su día se eligió para el Plan de Acción e-Europa la estructura basada en metas con identificación de responsable y plazo temporal (a ella se ha hecho referencia en el apartado introductorio). Este es el momento de plantearse posibles cambios que reviertan en su mejora, una vez que se dispone de la experiencia derivada de sus dieciocho meses de vida.

A continuación se exponen algunas reflexiones críticas sobre algunos de los elementos del actual Plan de Acción:

✓ *Metas planteadas:* ¿Es 65 un número demasiado elevado o, por el contrario, reducido?

✓ *Criterios de prioridad para las metas.* Las metas carecen de criterios de prioridad. ¿Deben priorizarse? De ser así, ¿con qué criterio?



✓ Los objetivos son de muy variada naturaleza: algunos, más o menos concretos; otros, no. En aquellos objetivos de difícil seguimiento, ¿cómo efectuar la evaluación de su cumplimiento?

✓ No existe una *relación* clara entre los indicadores, los objetivos y las metas. Esta falta de relación ha llevado a evaluar la marcha de e-Europa de acuerdo con los indicadores, dejando de lado los objetivos y las metas del propio Plan de Acción.

A la hora de reflexionar sobre cómo incorporar mejoras metodológicas al nuevo Plan de Acción deben, por tanto, plantearse algunas cuestiones. Se exponen a continuación con más detalle varias sobre las que parece necesario debatir.

Estructura, sub-objetivos, metas e indicadores: Parece conveniente valorar, en primer lugar, la adecuación de la estructura básica utilizada hasta ahora en el Plan de Acción. En caso de ser considerada inadecuada, es necesario plantear las modificaciones convenientes en dicha estructura.

Si se opta por mantener la estructura básica, se ha de plantear a continuación la conveniencia de añadir o suprimir algún área de trabajo en relación con las 11 áreas definidas en el actual plan, asociadas con sus respectivos sub-objetivos.

Por lo que se refiere a las metas, es necesario reflexionar sobre su número. La posibilidad de fijar un número elevado de metas y de abarcar un mayor número de actuaciones debe contraponerse con la pérdida de visibilidad derivada de la dispersión de metas.

Al mismo tiempo, y en todo caso, se debe plantear la conveniencia de priorizar las metas. A su vez, si se considera conveniente priorizar las metas, es necesario diseñar un esquema de prioridad para las mismas. Una posibilidad, en el caso de que finalmente el número de metas fuera elevado, sería fijar un núcleo básico con un número reducido de metas de máxima prioridad. También puede plantearse el establecimiento de metas prioritarias para cada área de trabajo/sub-objetivo.

Debe tenerse presente, además, la distinta naturaleza de las metas, distinguiendo entre aquéllas que son de fácil seguimiento y evaluación y las metas cuyo seguimiento debe ser evaluado de forma subjetiva.

Como complemento del ejercicio anterior, se hace necesario asimismo decidir sobre las metas que no se hayan alcanzado en el actual Plan de Acción.

Parece conveniente, en todo caso, en la definición de nuevas metas, tener en cuenta el trabajo ya avanzado en el actual plan (por ejemplo, en relación con la definición de los 20 servicios públicos esenciales o las propuestas concretas contenidas en la iniciativa e-Learning).

Por lo que se refiere a los indicadores, es muy importante reflexionar acerca de los actualmente existentes. La experiencia acumulada ha puesto de manifiesto que el énfasis se concentra en la medición de variables de «demanda», y no tanto de «oferta», que en muchos casos reflejan probablemente mejor los resultados de las políticas públicas de impulso al desarrollo de la sociedad de la información.

Al mismo tiempo, parece conveniente que los ejercicios de «benchmarking» de la Comisión Europea ofrezcan una visión completa del conjunto de indicadores, sin perjuicio de que puedan enfatizar más determinadas áreas.

Además, es necesario ser conscientes de la falta de relación existente en el actual Plan de Acción entre los indicadores y los objetivos y las metas, que se ha traducido, entre otras cosas, en la evaluación de la marcha de e-Europa de acuerdo con los indicadores, dejando de lado los objetivos y las metas del propio Plan de Acción.

Este hecho, unido al sesgo hacia la «demanda» de la definición de los indicadores, hace que el actual plan incorpore el riesgo de que el ejercicio de «benchmarking» incentive la puesta en práctica de políticas nacionales de «ingeniería social» encaminadas a lograr alcanzar niveles determinados en los indicadores, algo difícilmente justificable desde el punto de vista asignativo con un enfoque mínimamente liberal.

Otras acciones derivadas del Plan de Acción e-Europa 2002: Las iniciativas complementarias del Plan de Acción e-Europa y, hasta ahora, no integradas en el mismo, como e-Learning, go-Digital y e-Content, merecen también reflexión.

La primera pregunta que se plantea es si existe el conocimiento suficiente sobre la relación e interacción de e-Learning, go-Digital y e-Content con el Plan de Acción e-Europa 2002. Dado que todas estas iniciativas se inspiran en el mismo objetivo general, parece razonable plantear la conveniencia de integrar los resultados del seguimiento de estas tres iniciativas con los relativos al Plan de Acción.

Es más, debe reflexionarse sobre la conveniencia de integrar todas las iniciativas en una sola, incorporando las metas definidas para estas acciones en el nuevo.

Entorno de trabajo: extensión a los países candidatos a la adhesión: Dado que el Plan de Acción e-Europa vigente para los países candidatos mantiene una estrecha relación con el de 2005, parece recomendable estrechar la cooperación en las líneas de acción de ambos planes, con la perspectiva de una integración cada vez más próxima.

El acercamiento al ciudadano: Parece conveniente reforzar las acciones destinadas a lograr una mayor concienciación social acerca de la relevancia que pueden



tener las acciones encaminadas a hacer realidad la sociedad de la información en Europa, como vía para lograr los objetivos finales establecidos en Lisboa. La transmisión de los mensajes a los ciudadanos constituye un aspecto manifiestamente mejorable del actual Plan de Acción.

El intercambio de las mejores prácticas: El intercambio de mejores prácticas se ha revelado como un eficaz mecanismo de potenciar las externalidades derivadas del aprendizaje. El actual Plan de Acción carece de mecanismos articulados para el intercambio de buenas prácticas y, por tanto, cabe avanzar en este terreno. De lo que se trata es de acercar una fuente de información aplicada a los técnicos y gestores responsables de las políticas de implantación de los servicios. Su objetivo no es, obviamente, imponer metodologías o procedimientos, sino simplemente facilitar herramientas de conocimiento de experiencias que se han revelado positivas a los responsables de los proyectos.

Parece conveniente, en primer lugar, elegir las áreas temáticas a las que aplicar este mecanismo.

Se hace asimismo necesario seleccionar los instrumentos: conferencias ministeriales, seminarios técnicos, proyectos piloto, visitas concertadas o estancias cortas con

los responsables del proyecto considerado como ejemplo a seguir.

En el caso de los denominados «servicios públicos esenciales» (20, en el actual), parece conveniente seleccionar las mejores prácticas para cada uno de ellos y dar difusión a las mismas.

Un ejemplo de intercambio de experiencias y mejores prácticas valorado muy positivamente lo constituyó la conferencia ministerial sobre Administración electrónica celebrada los días 29 y 30 de noviembre de 2001 en Bruselas. Es un ejemplo de herramienta de cooperación y aprendizaje, en esta ocasión, celebrado a muy alto nivel, que debe tener continuidad y debe complementarse con otros encuentros de perfil más técnico.

En todo caso, hay que tener presente que la mayor parte de las medidas o experiencias que sean consideradas ejemplos de mejores prácticas a imitar requerirán probablemente una adaptación a las distintas realidades nacionales. Probablemente no serán una solución definitiva y «llave en mano» sino una forma de mostrar caminos explorados con éxito por otros. Es interesante conocer la forma en que se ha producido la génesis de una mejor práctica, ya que puede suceder que sea precisamente el planteamiento, y no tanto la solución final alcanzada, lo que resulte de utilidad a efectos de su incorporación y aprendizaje.



PROPUESTAS

PARA EL NUEVO PLAN DE ACCIÓN e-EUROPA 2005

El objetivo general de un nuevo Plan de Acción está relativamente claro: poner al alcance de todos los ciudadanos y todas las empresas las ventajas de Internet. Tanto por razones de eficacia como de equidad, todo el mundo debe poder ser capaz y tener la oportunidad de beneficiarse de las oportunidades que brinda la sociedad de la información.

La generalización del uso del uso de Internet (en general, de las nuevas TIC) entre todos los ciudadanos y las empresas en Europa multiplicaría los efectos positivos de la generalización de su uso mediante el juego de las «economías de red», con efectos positivos en términos de productividad, crecimiento, empleo y bienestar.

Para alcanzar ese objetivo resultan imprescindibles la disponibilidad de redes rápidas y seguras, la puesta en la red de servicios y aplicaciones de utilidad, la formación en el uso de las nuevas TIC, concienciando a los ciudadanos y las empresas de las oportunidades que brindan dichas tecnologías, y el propio juego de la competencia, que permita disponer de los servicios al menor coste posible.

Áreas prioritarias del nuevo Plan:

Parece conveniente que el nuevo Plan de Acción seleccione un número limitado de áreas o bloques temáticos prioritarios en los que se concentren los esfuerzos. Estas áreas podrían ser:

- ✓ El impulso al despliegue de redes de banda ancha.
- ✓ El incremento de la seguridad en las redes y las transacciones electrónicas.
- ✓ El desarrollo de la administración electrónica.
- ✓ El impulso al comercio electrónico.
- ✓ El incremento de la formación en el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

✓ La promoción de la producción de nuevos contenidos digitales.

El impulso al despliegue de redes de banda ancha: Existe un amplio consenso en considerar la banda ancha como un requisito imprescindible para que los usuarios disfruten del uso de Internet en condiciones de calidad. Al mismo tiempo, la confianza en el juego de la competencia como motor e innovación, inversión y precios reducidos es también un punto de consenso.

La intervención pública se limita, pues, a «fallos de mercado» suficientemente contrastados, como la provisión de bienes públicos (un marco regulador estable, determinados servicios públicos) o cuando la inexistencia de competencia se traduce en fallos asignativos, así como a la remoción de obstáculos al crecimiento del mercado.

La política de impulso al despliegue de redes de banda ancha requiere abordar múltiples aspectos: la normativa nacional y local sobre despliegue de infraestructuras, la política reguladora o la normativa fiscal son, entre ellos, elementos clave que condicionan dicho despliegue.

En este marco debe plantearse un importante debate: el referente a la conveniencia o no de regular ex ante los precios mayoristas y minoristas de uso de las infraestructuras de banda ancha.

También resulta necesario abordar la problemática de los derechos de paso, ocupación de dominio público y ocupación de dominio privado, en particular, en relación con los municipios, y de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones, tanto en vivienda nueva como en vivienda antigua. Todos estos elementos condicionan decisivamente la posibilidad de que las redes de banda ancha lleguen a los hogares y las empresas.

En este terreno, una iniciativa muy interesante es la de «Infoville», que podría servir de ejemplo para toda la UE en el marco del intercambio de mejores prácticas.

El incremento de la seguridad en las redes y las transacciones electrónicas: Aunque la UE ya ha puesto en marcha

una iniciativa estratégica de refuerzo de la seguridad en las redes y en las transacciones electrónicas (cfr. «Comunicación sobre la seguridad de las redes y de la información: la política de la Unión Europea» —COM 2001 298—, «Comunicación sobre el *ciberdelito*» —COM 2000 890—, la actual Directiva de protección de datos personales en las telecomunicaciones —DOCE L 24, de 30 de enero de 1998— y su versión revisada, que actualmente se tramita), es necesario progresar más rápidamente.

A partir de la Resolución del Consejo se están poniendo en marcha importantes iniciativas durante 2002: el establecimiento de una «task force» sobre «ciberseguridad», campañas de concienciación, promoción de las mejores prácticas y refuerzo de los CERTs (equipos de respuesta en situaciones de emergencia informática). El Plan de Acción e-Europa 2005 debería avanzar en este terreno:

- ✓ Impulsando los trabajos de la «task force» sobre «ciberseguridad».
- ✓ Reforzando los trabajos de investigación sobre arquitecturas seguras de la información y de las redes.
- ✓ Fomentando una «cultura de la seguridad» en el diseño y desarrollo de productos de seguridad informática y de las comunicaciones.
- ✓ Analizando los factores de vulnerabilidad de las redes.
- ✓ Promoviendo el uso de tarjetas de identidad electrónica y la firma electrónica.
- ✓ Promoviendo el uso de «tarjetas inteligentes» que permitan un acceso seguro a los servicios electrónicos.

En este marco, sería de suma importancia el establecimiento de una infraestructura paneuropea de autenticación interoperable.

El desarrollo de la Administración electrónica: Con el objetivo final de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y facilitar su actividad a las empresas, el establecimiento de una Adminis-

tración pública electrónica implica prestar mejores servicios públicos y reducir costes de administración y gestión, reducir costes operativos y reestructurar los procesos administrativos.

Aunque el progreso cosechado mediante el actual Plan de Acción es destacable en el plano de los denominados «servicios públicos básicos», es necesario avanzar en varios frentes:

✓ La prestación de servicios plenamente interactivos. Aquí la combinación del intercambio de mejores prácticas y de la tarea de «benchmarking» por parte de la Comisión Europea puede constituir un importante factor de progreso colectivo.

✓ La reestructuración de los procesos administrativos. El ejemplo del sector privado puede ser útil en estos procesos susceptibles de generar importantes ganancias de eficiencia.

✓ Las compras públicas a través de la Red.

✓ La promoción de aplicaciones multi-plataforma, es decir, susceptibles de acceso a través del ordenador personal, la televisión digital o el teléfono móvil.

Sería muy interesante explorar la posibilidad de proporcionar a todos los europeos una «tarjeta electrónica del ciudadano», susceptible de permitir el acceso a los servicios públicos en toda la Unión Europea, así como la posibilidad de crear un portal único administrativo europeo de acceso a dichos servicios.

Dentro del conjunto de servicios que presta el sector público, aunque no de forma exclusiva, los *servicios sanitarios* han recibido prioridad en la agenda política.

El desarrollo de estos servicios se impulsa tanto por razones de eficiencia (ganancias de productividad y mejoras de la calidad de prestación del servicio) como de equidad (el desarrollo de la telemedicina facilitará el acceso a estos servicios de las personas con discapacidades o a las poblaciones en zonas aisladas).

Un área clave de progreso es la interoperabilidad: las aplicaciones empleadas por los prestadores de servicios sanitarios en



Europa para el intercambio de datos clínicos y sanitarios deberían ser interoperables, además de cumplir con los requisitos de la iniciativa «WAI».

Hay que subrayar la importancia de la iniciativa de crear una tarjeta sanitaria única para toda la UE aprobada recientemente.

El impulso al comercio electrónico y a la difusión del uso de las TIC en las empresas: Los datos demuestran que el comercio electrónico progresa en la UE; pero de forma moderada. El nuevo Plan de Acción e-Europa 2005 debe contribuir a eliminar las barreras a una expansión más rápida del comercio electrónico.

No se debe pretender crear un marco regulador o fiscal que discrimine favorablemente al comercio electrónico en contra del comercio tradicional. La neutralidad reguladora e impositiva debe presidir la acción pública. A lo que sí puede aspirar el sector público es a eliminar barreras y a proveer un bien público: un marco regulador que inspire seguridad y

confianza a los agentes, con reglas de juego transparentes. A estos efectos, las recomendaciones del *Global Business Dialogue on Electronic Commerce* son de suma utilidad (cfr. asimismo la «Comunicación sobre la e-Economía» (3)).

Este es un terreno en el que el intercambio de mejores prácticas puede reportar importantes avances. Es de destacar, en el plano bilateral, el I Encuentro Hispano Británico sobre Comercio Electrónico celebrado en noviembre de 2001 en Londres, inspirado en la estrategia de colaboración hispano-británica que expone la Declaración de Chequers. Esta experiencia, incluido su formato, podría extenderse para el conjunto de los Estados miembros, con el liderazgo de la Comisión Europea.

De nuevo, la interoperabilidad/intermodalidad de las aplicaciones y los servicios entre diferentes plataformas tecnológicas es condición necesaria para la expansión del comercio electrónico. La eliminación de barreras entre distintas plataformas y, por tanto, el progreso en la estandarización se convierten en acciones prioritarias.

Por otro lado, esta línea de acción podría integrar los esfuerzos actualmente canalizados a través de la iniciativa *go-Digital*. Aquí tendrían encaje las necesarias campañas de concienciación e información sobre el uso de las TIC por las pymes.

Entre el conjunto de eventos de la Presidencia española del Consejo destaca una iniciativa de difusión de las ventajas de incorporación de las TIC por las pymes, en el marco de la iniciativa *go-Digital*, que se concreta en un acto a celebrar los días 19 y 20 de junio en León.

Más formación en el uso de las TIC: Es obvio que sin una formación adecuada en el uso de las nuevas TIC todos los demás esfuerzos (infraestructuras, conectividad, marco regulador) serán inútiles.

El progreso en conectividad en los centros educativos y de investigación o los programas específicos de formación de personal especialista en las TIC son elementos muy positivos, pero insuficientes.

Hacer realidad el objetivo de una «sociedad de la información para todos» requiere

