

**INTERNET
y la sociedad
de la información**
**Una mirada desde
la periferia**

TOMO II

Editor: Octavio Islas

**CIESPAL
2005**

INTERNET y la sociedad de la información
Una mirada desde la periferia

© Varios - Tomo II

1000 ejemplares - agosto 2005

SBN 9978-55-049-6

Código de Barras 9789978550496

Registro derecho autoral N° 022136

Portada:

Juan Pablo Muñoz

Diagramación texto:

Fernando Rivadeneira León

Impresión:

Editorial "Quipus", CIESPAL

Quito – Ecuador

Los textos que se publican son de exclusiva responsabilidad de sus autores y no expresan necesariamente el pensamiento del CIESPAL.

Contenido

Introducción	7
Internet: el medio de comunicación. Marisa Avogadro. Argentina	23
Lo que Internet nos traerá y se llevará Naief Yehya. México	49
Contenidos para cibermedios Laura Lugo y Ricardo Casado. Venezuela	67
Convergencia multimedia en Internet Mariano Cebrián Herreros. España	89
e-Gobierno: Construyendo un Buen Gobierno Abraham Sotelo Nava. México	115
Metodología para la e-democracias europeas Amaia Arribas. España	147
La protección de datos personales en la Sociedad de la Información Carlos Colina, Venezuela	165
La Darknet Eduardo Villanueva Mansilla. Perú	211
La administración del DNS Oscar Robles Garay. México	225
El español en la Red Raúl Trejo Delarbre. México	273

Metodología para las e-democracias europeas

*Amaia Arribas**

Introducción

Cuando las Naciones Unidas convocó la primera Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información se hizo eco de la magnitud de los retos y oportunidades que plantean las nuevas tecnologías, e invitó a todos los posibles actores a asociarse y expresarse, demostrando perfectamente la relevancia del momento.

El centro de esta Cumbre fue la búsqueda de nuevos escenarios de armonía y corresponsabilidad, con un primer objetivo de elaborar una metodología que por primera vez ya ha sido aplicada en los municipios europeos, y extendida posteriormente al resto del mundo. Su objetivo final es alcanzar una visión común de la Sociedad de la Información y la aprobación de una Declaración y de un Plan de Acción que permitan hacer llegar su potencial a todos los ciudadanos.

Se impone, por tanto, una colaboración en el ámbito del poder local, basada en el compromiso de hacer que las nuevas tecnologías llenen las expectativas creadas sobre su condición de crear una

* Española. Doctora. Investigadora del proyecto Internet-Cátedra de Comunicación Estratégica y Cibercultura. Instituto Tecnológico de Monterrey, Campus Estado de México.

sociedad más justa y atenta con las necesidades de sus ciudadanos. Las autoridades locales se encuentran ante una oportunidad histórica de participar en un proceso global para sentar las bases de la futura Sociedad de la Información.

La primera fase de la Cumbre Mundial de Ciudades y Autoridades Locales sobre la Sociedad de la Información, celebrada en Lyon (diciembre 2003), es un magnífico ejemplo de los resultados de esta cooperación y de un proceso global de cooperación de autoridades locales. En esta reunión se produjeron grandes avances sobre la misión de un nuevo modelo de sociedad para la era de la información y el conocimiento, donde se apuesta por:

“Una sociedad de la información para todos, sin exclusiones; por un modelo basado en el respeto de los derechos humanos, la democracia, la transparencia, la libertad de comunicar y el acceso igualitario al conocimiento y por una sociedad más equilibrada, justa, equitativa y respetuosa con la diversidad cultural”. (Red Mundial de Regiones para la Sociedad de la Información, 2004).

En la segunda fase de la Cumbre, el papel de las autoridades locales adquiere mayor importancia porque se desarrollan e implantan estrategias para la incorporación a la Sociedad de la Información. En este sentido, el pasado mes de julio (2004), en Arnhem (Holanda) se presentó un programa que permitirá tanto a autoridades regionales como locales disponer de un diagnóstico sobre su situación en cuanto al uso de nuevas tecnologías para mejorar la transparencia de su trabajo institucional y la participación ciudadana en los asuntos públicos. Además, este sistema les proporcionará una guía personalizada con recomendaciones de mejora y buenas prácticas en los aspectos en las que cada región desee progresar.

Esta herramienta, encargo que recibió el Parlamento Vasco (España) en el pleno celebrado por CALRE en Calabria (Italia) el pasado mes de octubre y que ya está operativa en la página de

Internet de la red IT4ALL-REGIONS, se construye en el marco de una iniciativa de la ONU destinada a canalizar las aportaciones de las instituciones regionales y locales. Los usuarios de esta red compartirán experiencias en nueve áreas: accesibilidad e inclusión, cultura e identidad, gobierno, democracia, salud, educación y formación e-Business, infraestructuras y seguridad. Los resultados de las experiencias de este nuevo sistema de transparencia y participación ciudadana se analizarán en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, que se tendrá lugar en noviembre de 2005, en Túnez.

La Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información de la ONU

Conquistar una Sociedad de la Información para todos es uno de los más importantes retos que plantea nuestra sociedad. Las autoridades locales recuperan un papel decisivo en la implantación de esta nueva visión de la Sociedad de la Información, puesto que representan el nivel administrativo más cercano al ciudadano.

La ONU, consciente del alcance de los cambios sociales, económicos y culturales que se están produciendo como consecuencia del desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, necesita hacer llegar este potencial tecnológico al servicio de todos. Por esta razón puso en marcha la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, organizada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), organizado en dos fases: diciembre 2003 (Ginebra) y noviembre 2005 (Túnez), y cuyo objetivo era la aprobación de una declaración y un plan de acción que todas las instituciones y gobiernos habrán de emplear.

“El fomento de una visión y un entendimiento comunes de la Sociedad de la Información y la aprobación de una declaración y un plan de acción que habrán de aplicar los gobiernos, las instituciones internacionales y todos los sectores de la sociedad civil”. (Resolución 56/183 de la ONU).

El compromiso de varios actores para el efectivo desarrollo de la Sociedad de la Información es necesario, con el fin de que todos los intereses puedan estar representados: los gobiernos, con sus diferentes niveles administrativos, la sociedad civil y sector privado. Pero, conseguir la participación de los ciudadanos resulta bastante complicado, ya que existen grupos muy heterogéneos con diferentes intereses que deben tenerse en cuenta. Por ello, la ONU resalta la importancia del papel a jugar por las autoridades locales (regiones y ciudades).

Así, a pesar de que tradicionalmente la participación en este proceso ha venido estando reservada tradicionalmente solo a los Estados, las regiones se encuentran con una oportunidad histórica de participar en un proceso global para sentar las bases de la futura Sociedad de la Información.

La ONU definió cuál es la posición de las regiones en el Congreso Internacional IT4ALL sobre *Oportunidades y Retos para las Regiones en la nueva Sociedad de la Información*, celebrada en Bilbao (País Vasco, España), donde se adoptó la creación de una Red de Regiones para conseguir una posición común, que trabajaría en colaboración con las redes y asociaciones de regiones ya existentes.

Los participantes de este Congreso se comprometieron a garantizar el acceso universal a las tecnologías de la información y de la comunicación, ya que es imposible situarse al margen de las nuevas tecnologías si se quiere tener un mínimo nivel de competitividad. Así, los gobiernos deben asumir el papel responsable de la socialización del acceso de las personas a las tecnologías, favoreciendo también el desarrollo de los intercambios culturales y económicos en el ámbito local, regional e internacional. Evitar la fractura digital es otro de sus objetivos mediante una política de una cooperación descentralizada y, sobre todo, un refuerzo de la expresión ciudadana y al desarrollo de nuevas formas de gobierno y, en concreto, de la democracia local.

Igualmente, se decidió desarrollar un foro en la Red para promover la participación fluida en tiempo real de todas las regiones del mundo, para que debatieran su papel como actores fundamentales en el desarrollo de la Sociedad de la Información. Este Foro (<http://www.it4allregions.org>) sería la base operativa y de trabajo del Website de la Red. Se comprometieron a impulsar grupos de trabajo regionales temáticos para desarrollar las propuestas y las colaboraciones interregionales sobre temas prioritarios, tales como la protección y promoción de la riqueza cultural regional, con una especial atención a la conservación del multilingüismo; la financiación de las infraestructuras y accesos; la promoción económica; la definición de nuevas formas de democracia local y aplicaciones ciudadanas; el desarrollo de nuevos servicios públicos; y la creación de mecanismos de intercambio de experiencias y de best practices entre las regiones.

A este respecto, pusieron en marcha una plataforma electrónica de intercambios, y propusieron apoyar la realización de un atlas de las e-communities y un boletín que permitiera seguir la actualidad de las regiones.

En este proceso de preparación de la Cumbre se incluyeron tres reuniones (PRECOM) en Ginebra, donde se constituyó el Comité de Representantes de Ciudades y Regiones. Durante esta celebración de la primera fase de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), el Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, recibió las aportaciones de las autoridades locales contenidas en la *Declaración de Lyon*, como resultado de las Conferencias Regionales de Bilbao (Europa), Nouakchott (Africa), Curitiba (América Latina y Caribe) y Shanghai (Asia, Pacífico), y especialmente de la Primera Cumbre Mundial de Ciudades y Autoridades Locales sobre la Sociedad de la Información -WSLAIS- que se celebró en Lyon. Aquí se fijó la posición final de las regiones y ciudades que conformarán las aportaciones de las Autoridades Locales y Regionales al plan de acción y a la declaración final.

Esta iniciativa tuvo su continuidad en el Primer Congreso de *Ciudades y Gobiernos Locales Unidos* (mayo, 2004), donde se hizo pública la convocatoria de la siguiente Cumbre Mundial de los Poderes Locales para la Sociedad de la Información (WSLAIS), que se celebrará en Bilbao (País Vasco, España), en noviembre de 2005. Este evento tendrá como principal misión concretar la posición de las autoridades locales en un Plan de Acción, que será presentado durante la celebración de la segunda fase de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, ese mismo mes en Túnez.

Igual que en el caso de Lyon, la Cumbre de Bilbao constituirá la culminación de un amplio proceso de trabajo, donde se tratará de avanzar hacia el modelo de sociedad definido en Ginebra *para la era de la información y el conocimiento*, con el análisis de nueve áreas clave identificadas durante la Cumbre de Ginebra.

Así, la Cumbre de Bilbao persigue un triple objetivo. Primero, definir la posición de las autoridades locales en un Plan de Acción, que será presentado en la segunda fase de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Segundo, exponer qué están haciendo las autoridades locales de todo el mundo para lograr una Sociedad de la Información, y en este sentido, la Cumbre aspira a convertirse en un lugar de encuentro que acceda a las autoridades locales para compartir sus experiencias, favoreciendo futuras colaboraciones. Tercero, liderar la reivindicación del papel capital a jugar por las regiones para alcanzar una auténtica Sociedad de la Información.

Además, la Cumbre de Bilbao combinará el elemento político y el técnico. Se persigue reforzar el papel internacional de los gobiernos de las ciudades y regiones en un ámbito tan importante como es el de la Sociedad de la Información. También supone una magnífica oportunidad para conocer exitosas experiencias de todas las regiones del mundo. Por ello, se darán cita representantes políticos de ciudades y regiones, técnicos encargados de implementar, supervisar y evaluar estrategias locales de desarrollo de la Sociedad de la Información, y empresas que colaboren con

las administraciones locales en la implementación de acciones de desarrollo.

Antecedentes de Madeira, Bruselas y Calabria

Si las regiones que cuentan con poder legislativo están presentes en el debate sobre los desafíos de las nuevas tecnologías en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información se debe principalmente a su cercanía con los ciudadanos. Justamente por ello, son las regiones el ámbito ideal, con su doble naturaleza regional y legislativa, para la implantación de nuevos mecanismos de gestión, distribución y acceso a la información a la actividad parlamentaria que conduzca al desarrollo de la eDemocracia.

Los objetivos de eficacia, transparencia y democracia fueron el motor que inspiró la primera reunión en Madeira de 2001, donde se presentó un informe *Regional Parliaments in the Internet Era*. Este informe ponía de manifiesto la necesidad de incorporar las nuevas tecnologías a todos los ámbitos de su actividad parlamentaria, tomando como premisas los conceptos de participación y eficacia. Además, se incluyó un análisis del grado de implementación de las TIC en cada uno de los parlamentos miembros de CALRE. Algunos parlamentos, como el escocés y el vasco, presentaron ejemplos de prácticas con magníficos resultados.

En el 2002, la reunión plenaria de Bruselas supuso el empuje definitivo para la profundización del debate sobre el uso y la difusión de las nuevas tecnologías en los parlamentos regionales de CALRE, afianzándose las redes de cooperación e intercambio de experiencias entre ellos.

El Parlamento de Flandes presentó un informe elaborado junto con varias universidades del país sobre la calidad del trabajo parlamentario, destacando el modo en que la comunicación y las nuevas tecnologías habían contribuido al incremento en la eficacia y eficiencia en la administración del trabajo parlamentario. En este

mismo sentido, el Parlamento Escocés destacó el apoyo que ha supuesto el uso de las nuevas tecnologías en el proceso comunicativo entre el parlamento y los ciudadanos, haciendo referencia al sistema de *petición electrónica*. Asimismo, el presidente del Parlamento Vasco mostró en la reunión el programa de difusión informativa de la actividad legislativa y sus mecanismos digitales de participación.

Finalmente, la última reunión de CALRE, celebrada en noviembre de 2003 en Calabria (Italia), ha dado un gran paso al adoptar por unanimidad el compromiso de convertir el eGobierno y la eDemocracia en instrumentos fundamentales de la transparencia administrativa, la profundización democrática, la responsabilidad de las instituciones y de la participación ciudadana.

Además, se acordó encargar al Parlamento Vasco la creación de un grupo de trabajo sobre eDemocracia que facilitase la integración y acceso a la red IT4ALL del resto de parlamentos regionales, estableciendo lazos de cooperación e intercambio de conocimientos en el empleo de las nuevas tecnologías entre las regiones más avanzadas del mundo y aquellas que se encuentran todavía en el despegue tecnológico.

Así, el objetivo se centra en el estudio del grado de aplicación de las nuevas tecnologías en diferentes ámbitos como la sanidad, los negocios, la educación... , que identifiquen los aciertos, necesidades y retos que plantea cada área, creándose después un directorio de buenas prácticas junto con recomendaciones que permitan a cada usuario de la red identificar a otros usuarios que ya hayan enfrentado los mismos problemas. De esta manera, se puede poner en marcha un mecanismo de transmisión del *know how* que permita la participación en la implantación de las nuevas tecnologías.

Plan de acción 2004-2005

El plan de acción, basado en los principios de la Declaración de Lyon, se articula en torno a la cooperación y la solidaridad para

un nuevo modelo de sociedad. La red con nodos interconectados son el nuevo paradigma de la cooperación en la era de la información y el conocimiento. En este contexto, lo local adquiere un papel relevante, siempre acompañado de la solidaridad porque el modelo no sería sostenible si persistieran las desigualdades.

Se propone para lograrlo iniciar dos proyectos. El primero está relacionado con los nuevos modelos de cooperación, basados en la sociedad en red, que comparte a nivel global el conocimiento disponible a nivel local. El objetivo es preparar un sistema de aprendizaje colaborativo, que permita de una manera estructurada y sistemática capturar y compartir el conocimiento disponible, y todo ello mediante la formación y capacitación de las autoridades locales. El segundo, relacionado con la solidaridad, trata de suscitar mecanismos que contribuyan a la lucha contra las desigualdades. Su instrumento de trabajo consiste en la tutorización y apoyo financiero, mediante la creación de un fondo internacional de *solidaridad digital* para el desarrollo de proyectos.

Para sistematizar y compartir este conocimiento se creó la red IT4ALL como modelo. Esta red debe permitir consolidar información a distintos niveles para ir obteniendo una postura común, donde se encuentren representadas las diferentes sensibilidades de todas las regiones. Esta descentralización se establece principalmente en dos niveles. Por un lado, un área regional que responde a un razonamiento geográfico y trata de recoger las peculiaridades culturales y de contexto socioeconómico propio de las distintas áreas, con el objetivo de que en las propuestas finales conste una presencia equilibrada de éstas. Con este espíritu se han definido cuatro áreas regionales África, América Latina-Caribe, Asia-Pacífico y Europa y Norte América, y donde cada área regional podrán tener uno o más nodos, que agruparán a las posibles *sub-regiones* existentes.

Por otro lado, el segundo nivel corresponde al área de conocimiento, que responde a un criterio de factores claves para el desarrollo de la sociedad de la información, buscando la aportación

de conocimiento y buenas prácticas alrededor de esas nueve áreas mencionadas anteriormente. Se trata de un modelo integrado que consta de tres elementos interrelacionados, pero a la vez diferenciados: diagnóstico, guía de actuación y buenas prácticas. En la guía de actuación se proponen recomendaciones que indiquen actuaciones para avanzar en el desarrollo de la Sociedad de la Información en cada área de conocimiento. Estas recomendaciones están relacionadas con las buenas prácticas, que permitirán comprender cómo otros han abordado con éxito esa actuación.

Esos nodos regionales sirven para canalizar la participación de las regiones y constan de un coordinador del nodo, que podrá ser una región o asociación de regiones con capacidad para dinamizar la participación, estando en el nodo europeo el coordinador ERIS@ (Asociación Europea de Regiones para la Sociedad de la Información). Entre las principales funciones de este coordinador se encuentra la de sensibilizar a las regiones de su entorno geográfico sobre la actividad de la Red para conseguir la adhesión del mayor número de regiones, y lograr así el mayor grado de implicación de las mismas en todo este proceso.

Este coordinador también participa en el Comité de Gestión del área regional, así como administra el website en cuanto a su nodo específico. También cuenta con un coordinador por áreas de conocimiento por cada una de las nueve áreas identificadas, como clave para el desarrollo de la Sociedad de la Información. En este caso, el coordinador que garantice y consolide la aportaciones de las regiones participantes es CALRE. El coordinador recoge también las aportaciones de las regiones de cada nodo geográfico en su área específica de conocimiento y mantiene una relación real de trabajo con el resto de coordinadores de áreas de conocimiento.

Por último, existe un comité de gestión del nodo en el que participan los coordinadores de área para elaborar las propuestas. Este grupo de trabajo recoge las propuestas de los coordinadores de áreas de conocimiento y las prepara para el Comité de Gestión

de la red o, en su caso, para el Comité de Gestión del área regional. Por último, el comité de gestión de la red define sus líneas de actuación y aprueba las solicitudes de integración de nuevos nodos en la Red.

La metodología para el desarrollo del modelo IT4ALL establece un sistema de indicadores que permiten establecer el diagnóstico sobre el grado de implantación de las TIC logrado por cada región en cada área de conocimiento. Así, los indicadores de *contexto* son comunes para todo el modelo y representan los parámetros socio-económicos principales de la región: población, superficie y Producto Interior Bruto. Los indicadores *intermedios* representan las características estructurales de la región para el área de conocimiento particular. Por último, los *e-indicadores* miden el grado de evolución de la Sociedad de la Información en el área de conocimiento en cuestión. Por lo tanto, la tarea del grupo consiste en identificar y consensuar los indicadores intermedios y los e-indicadores que describan su área de conocimiento.

Además, los indicadores tienen que poseer unas características adicionales como son la relevancia (los indicadores deben reflejar las necesidades y objetivos de las autoridades locales así como representar un ámbito de información del área de conocimiento), comparabilidad y coherencia (es necesario el uso de definiciones, conceptos y estadísticas ya existentes, y el rango de variabilidad del indicador permite evaluar las diferencias existentes entre las regiones), oportunidad y puntualidad (disponer de datos en el periodo en el que se quiere comparar es fundamental), y accesibilidad y validez (la transparencia en el método de cálculo y de presentación de resultados, evitando sesgos en la obtención de información).

El modo de trabajo de este modelo es común para cada una de las nueve áreas de conocimiento, si bien es cierto que cada una presenta sus particularidades dada la naturaleza diferente de las realidades para las que ha sido diseñada. La red IT4ALL se aglutina en torno a una herramienta web alojada en la página de CIFAL,

herramienta que en el nodo Europeo y para todas sus áreas de conocimiento está desarrollando la sociedad Robotiker.

El centro CIFAL da soporte a la Red, mantiene permanentemente los contactos necesarios para dinamizar la Red y establece los mecanismos que permiten el traslado de información *trans-regional*. En definitiva, su línea de trabajo se basa en llevar la experiencia y la voz de las regiones al Congreso Mundial de la Sociedad de la Información.

La recogida de datos se realizará a través de un cuestionario online ubicado en la página web de CIFAL. Una vez cumplimentado este cuestionario, la herramienta incorporará las respuestas a la base de datos de la red, de modo que éstos luego puedan ser desagregados por temas, ámbito geográfico, u otro criterio estadístico que pueda ser del interés del usuario. La herramienta permite que cada región/usuario sea capaz de realizar su propio diagnóstico en función de todos los datos contenidos en la base de datos de la herramienta. El mecanismo aprueba las mejores prácticas en determinados ejes, proporcionándonos además las recomendaciones asociadas a esas buenas prácticas. Desde luego, será cuestión del usuario el estudio de la viabilidad de las prácticas o los mecanismos de aplicación de éstas a su situación concreta.

El segundo proyecto del Plan de Acción de este bienio es el diseño de mecanismos de solidaridad para el desarrollo de la Sociedad de la Información. Para reforzar la cooperación Norte-Sur, es necesaria una red de centros de formación y asistencia a las autoridades locales, y que está desarrollada en el programa de cooperación CIFAL. A través de esta organización se provee de material formativo y de expertos que organicen cursos destinados a la acción, ya que el objetivo es desarrollar durante el periodo de formación un proyecto concreto a implantar en su ciudad o región. También se hará necesario un mecanismo financiero, tal y como recoge la Declaración de Lyon cuando hace referencia al fondo de solidaridad.

Una vez que se ha aprobado la propuesta del Plan de Acción 2004-2005 y se ha identificado a los coordinadores de áreas de conocimiento, es necesario realizar seminarios para definir el modelo IT4ALL en los grupos de trabajo, que serán organizados por el coordinador de área de conocimiento, con el apoyo de la Secretaría técnica de la red. Los resultados de estos seminarios son la primera propuesta del modelo IT4ALL para el área de conocimiento, y para ello deberán desarrollar, con el apoyo experto de consultores, los tres elementos de este modelo (diagnóstico, guías de actuación y buenas prácticas), y aplicarlos, esto es, cargar los datos en la herramienta web, en las regiones o ciudades que participan en el seminario. Estos seminarios se llevan formalizando desde octubre pasado, y tienen previsto que se realicen hasta marzo de 2005.

Además, cada coordinador de área de conocimiento se compromete a realizar un evento presencial en su área regional, con el objetivo de promocionar y consolidar el modelo IT4ALL. En este evento participan también los miembros de su grupo de trabajo y los tres coordinadores de área de conocimiento en las otras áreas regionales (con la condición de que se hubieran activado tales áreas de conocimiento). Allí, se presentan y debaten los resultados obtenidos con otras regiones y se enriquece el trabajo realizado en el grupo de trabajo de su área regional.

En cuanto a la financiación, la participación de las autoridades locales en esta propuesta de Plan de Acción lleva el compromiso de la autofinanciación, si bien se identificará y presentará propuestas concretas. Lo ideal es construir la participación desde soportes financieros de programas locales o proyectos en curso a los que se les pueda ofrecer una plataforma para la exposición de sus resultados.

Propuestas de los parlamentos regionales europeos

El Parlamento de Flandes y de la comunidad francófona de Bélgica plantearon la urgente necesidad de delimitar y definir el

concepto de eDemocracia con anterioridad al estudio y la selección de indicadores. En su opinión, la inclusión del indicadores, referido a la gestión de la información, no era del todo acertada ya que entendían que la eDemocracia se refiere esencialmente a los nuevos mecanismos de participación ciudadana. Después del debate sobre los contenidos del concepto, se establecieron los fundamentos de la eDemocracia que se basan en garantizar la transparencia. Parece obvio que para que exista una participación de calidad por parte de los ciudadanos se necesita que éstos tengan anteriormente un acceso también eficaz a la información. En este sentido, se adoptó el esquema de los cuatro estadios evolutivos de la eDemocracia como marco teórico de la propuesta de indicadores.

El Parlamento Vasco propuso una pauta para su organización, diferenciando cuatro niveles de eDemocracia. En primer lugar la *Información*, en referencia a toda la información que se encuentra a disposición de los ciudadanos. A continuación el *Conocimiento*, entendido como la información que se encuentra organizada y sistematizada facilitando su búsqueda. En tercer lugar la *Proactividad*, ya que se facilita al usuario la información que ha seleccionado por su interés. Y por último la *Participación*, ya que se habilitan mecanismos de participación ciudadana a través de las TIC. Estos niveles sirven para hacer un diagnóstico del usuario de modo que se pueda ubicar en alguna de las cuatro fases. Las recomendaciones y buenas prácticas se conciben como mecanismos prácticos de ayuda para profundizar y superar cada una de las fases y así dar paso a la siguiente. El Parlamento Regional de Andalucía (España) propuso completar esta lista con tres más: la frecuencia de actualización de los contenidos, la accesibilidad y el volumen relativo de respuesta a las consultas ciudadanas.

Se debe señalar como obstáculo el número de indicadores que se puede cargar en la web de IT4ALL, ya que los requerimientos técnicos de la herramienta web son limitados. Precisamente, para estos casos el Parlamento Vasco señaló que aquellos indicadores

que no sean seleccionados por cuestiones de espacio podrán ser utilizados en una segunda fase, posiblemente en la misma herramienta IT4ALL. De no ser así, se podría promover un segundo cuestionario más amplio a nivel interno de CALRE. El Parlamento de Flandes expresó además la necesidad de estudiar detenidamente el listado de buenas prácticas, ya que alguna de ellas puede estar sujeta a distintas interpretaciones (es el caso de la retransmisión de plenos y comisiones).

El representante de los parlamentos regionales italianos señaló que hay determinadas cuestiones que deben estar reflejadas por los indicadores, como son las acciones que deben llevarse a cabo para que las instituciones incluyan en su cultura corporativa el uso de las TIC. Además, es absolutamente necesario acompañar estos nuevos mecanismos de participación con campañas de difusión eficaces. El Parlamento de Bruselas consideró la necesidad de incluir la educación entre las buenas prácticas y recomendaciones, principalmente la dirigida a aquellos colectivos que están menos familiarizados con el uso de las TIC. Tampoco se debe perder de vista el bajo índice de usuarios de Internet, por lo que los nuevos mecanismos de participación no tienen que descuidar los canales de información y participación clásicos.

Una cuestión que emerge y preocupa en gran manera es la cuestión del benchmarking entre usuarios. Para realizar este proceso continuo, estructurado y sistemático de comparar las prácticas entre regiones, se precisan datos referidos no solo a la eDemocracia sino también a su zona de influencia (población, infraestructuras de comunicación etc...). Esto implicaría el riesgo de elaborar un ranking de usuarios en función de las recomendaciones y buenas prácticas. Para evitar esta situación, en el modelo IT4ALL habrá un área destinada a datos de carácter general, reseñados a la región del usuario sin elaborar rankings de ningún tipo, ya que lo que ofrece verdaderamente es un mecanismo de autodiagnóstico en materia de eDemocracia.

Para ello, las respuestas de este cuestionario serán de uso privado. En cambio, sí se podrá consultar públicamente el listado por temas de recomendaciones y buenas prácticas, para que cada usuario pueda beneficiarse de las que mejor le convengan atendiendo a sus circunstancias específicas.

Conclusión

Los beneficios para las regiones y ciudades de este Plan de Acción son muy altos, ya que obtienen participación con voz propia en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, a la vez que reconocimiento y posicionamiento a nivel global por sus aportaciones. Además, reciben aprendizaje gracias a la identificación y transferencia de las buenas prácticas, y acceden al modelo IT4ALL, que les permite desarrollar un modelo propio dentro de unos patrones de referencia.

Vemos que el desarrollo de Internet ha propiciado no solo una mayor comunicación entre los ciudadanos, sino que ha implantado la conciencia de e-responsabilidad de la administración ante ellos. Actualmente, las autoridades locales desempeñan un papel decisivo en la implantación de esta visión de la Sociedad de la Información, ya que, al representar el nivel administrativo más cercano al ciudadano, sus actuaciones pueden adaptarse a sus necesidades específicas y alcanzar un mayor nivel de eficiencia. Además, desde las instancias legislativas se han percatado de la enorme credibilidad que desprenden cuando sus actividades son transparentes y agregan el valor de la participación del ciudadano.

Por tanto, la importancia de las nuevas tecnologías en este tema es incuestionable, especialmente en un momento en el que existe una necesidad por parte de la administración de desarrollar una atención más específica ante unas nuevas demandas sociales. Además, el ciudadano valora disfrutar de una administración abierta

y transparente que, por ejemplo, no limite sus horarios y que pueda interactuar con ella según sus necesidades.

Sin lugar a dudas, estrechar la relación con los ciudadanos es una buena inversión para revitalizar la confianza de éstos. Además, se profundiza en la participación democrática, considerando al ciudadano como algo más que un simple consumidor de recursos públicos. Por ello, la participación ciudadana se constituye como una importante fuente de información y en una herramienta imprescindible, ya que facilita al gestor público toda aquella información que le permita descubrir los factores que determinan el éxito de los servicios que ofrece.

En definitiva, las nuevas tecnologías facilitan el desarrollo de una ciudadanía más participativa, sin olvidar que también contribuye decisivamente al refuerzo de la legitimación y el liderazgo de las autoridades locales.

Fuentes de información

Páginas WWW de CALRE. <http://www.calre.net>

Páginas WWW de la Conference of European Regional Legislative Assemblies.
<http://www.calre.net/charta2.htm>

Páginas WWW de IT4ALLREGIONS. <http://www.it4all-regions.org>

Páginas WWW de CIFAL. <http://www.cifalbilbao.org>

Páginas WWW de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información.
<http://www.itu.int/wsis/index-es.html>

Páginas WWW de la II Cumbre Mundial de Ciudades y Autoridades locales
sobre la Sociedad de la Información <http://www.it4all-bilbao.org/>