





# [ Prefacio ]

Las autoridades locales y regionales tienen un papel esencial en la aplicación de las estrategias europeas y nacionales relativas al eGobierno y, en modo más general, en la promoción de una sociedad de la información sobre bases de equidad que sirva a todos nuestros ciudadanos. Por esta razón, el Consejo de Municipios y Regiones de Europa (CMRE) está trabajando con nuestra red de expertos, ELANET, para poner en marcha la **agenda local i2010**. La agenda fue adoptada por la Conferencia europea para la sociedad de la información (EISCO 2005), un evento significativo que además de hacer un balance sobre los progresos alcanzados, permitió a los participantes aprender los unos de los otros así como reflexionar sobre los nuevos desafíos que enfrenta el gobierno electrónico.

La quinta edición de la Conferencia EISCO ("i2010: Nuevos horizontes, nuevas tareas para gobiernos locales y regionales", véase: [www.eisco2005.org](http://www.eisco2005.org)) tuvo lugar en Cracovia, Polonia, bajo el alero de la región de Malopolska. Participaron más de 350 delegados procedentes de 23 países, entre los cuales se encontraban representantes de gobiernos locales y regionales, universidades, empresas del sector TIC y expertos locales que trabajan en el eGobierno.

El resultado más importante de la conferencia desde el punto de vista de CMRE fue la declaración de Cracovia que puso al centro la **agenda local i2010** y la promoción de la solidaridad digital. La agenda es un documento estratégico para las

administraciones locales y los innovadores europeos. Sus diez objetivos resumen las tareas que se requiere llevar adelante durante los próximos 5 años. Ha sido diseñada como una herramienta flexible para la acción local. La **agenda local i2010** es, en definitiva, la respuesta política de los gobiernos locales y regionales europeos al desafío de dar un paso cualitativo en la realización de la sociedad de la información, asegurando que el uso de las TIC ofrezca ventajas reales y prácticas a todos nuestros ciudadanos.

La **agenda local i2010** es también una respuesta importante para contener la llamada brecha digital en nuestras regiones y a nivel mundial. Promueve la iniciativa de solidaridad digital de las Naciones Unidas y subraya la necesidad de reconocer plenamente al papel de los gobiernos locales y regionales para reducir dicha brecha.

Utilizar plenamente el potencial ofrecido por las TIC supone capacidad de liderazgo político, de cooperación y de partenariado, así como un enfoque que mantenga el equilibrio adecuado entre el proceso de innovación y la inclusión. La **agenda local i2010** representa un paso esencial en esta dirección.

Jeremy Smith  
Secretario General, CMRE

La **agenda local i2010** es un instrumento político para transformar la innovación y la investigación basadas en las TIC en un motor esencial del crecimiento económico y en la creación de nuevos empleos en todas las regiones de Europa. Es el resultado de las discusiones mantenidas en varios foros locales abiertos que culminaron en la conferencia EISCO 2005.

El fin ha sido establecer una serie de objetivos comunes que ayuden a los gobiernos locales a decidir planes y prioridades para implementar la agenda de Lisboa. Se trata de producir procesos de innovación importantes basados en partenariados públicos-privados y en el uso de las TIC. La agenda local condensa en diez objetivos las tareas para superar las dificultades actuales de implementación de la sociedad de la información en territorio local.

El desafío mayor es el objetivo que propone la realización de ecosistemas digitales capaces de generar un intercambio continuo de conocimientos y experiencias a través de redes locales. Ellos no sólo son una expresión de la modernización de los servicios y de la misma administración pública, sino también un catalizador de la economía local y del rol en ella de las PYMES. El objetivo común a todos los ecosistemas digitales es entonces el mejoramiento de la posición competitiva de cada región en el mercado global. La posición unánime de EISCO 2005 es que ello debería hacerse a través de un proceso de « clusters para la innovación » en los cuales participan todos los actores locales que trabajan en los temas relacionados con la innovación.

En relación al eGobierno, la Conferencia consideró que la falta de una planificación coordinada a nivel regional, por una parte, y el bajo nivel de servicios telemáticos on-line que hayan superado las tradicionales fronteras organizativas y geográficas constituyen un gran obstáculo. Es necesario asimismo mejorar la conciencia de autoridades y funcionarios públicos locales

sobre el potencial de las TIC. Realizar inversiones conjuntas en materia de seguridad digital y en centros comunes de servicios es ahora indispensable para reducir los costes del eGobierno y asegurar la inclusión.

El eGobierno tiene que pasar urgentemente de la simple reproducción en formato digital de los procesos administrativos en horas de trabajo a una real reingeniería de los mismos y de las estructuras públicas, generando economías de escala y ofreciendo servicios en línea 24 horas al día durante 7 días a la semana. El otro aspecto clave es el incremento de la participación de los ciudadanos en las decisiones públicas locales a través de las TIC.

Aunque es alentador ver la existencia de buenas prácticas en áreas digitales claves como eGobierno, eComercio, eFormación o eSanidad en toda Europa, la visión de EISCO es que se requiere con urgencia masificar el proceso en forma coherente, extendiendo las aplicaciones y servicios de eGobierno a todos los territorios locales y regionales. Sólo si dichos servicios digitales son completos y accesibles por diversos canales, seguros y fáciles de utilizar, la demanda podrá crecer rápidamente y el eGobierno contribuirá a consolidar una posición global de liderazgo para la Europa antes del final de la presente década.

Esperamos que los políticos y innovadores locales compartirán el enfoque y los objetivos de la agenda local i2010 incorporándolos en sus planes y actividades.

Javier Ossandon  
Presidente, ELANET



# [ Introducción ]

Nosotros, representantes de gobiernos locales y regionales, universidades, empresas de TIC y expertos trabajando en eGobierno (eGovernment) y en la prestación de servicios locales digitales, reunidos en Cracovia (Polonia) del 2 al 4 de junio de 2005, acogidos por la región de Malopolska, para discutir el nuevo escenario y tareas que los gobiernos locales y regionales deben implementar para dar un paso adelante en la Sociedad de la Información y hacer frente a los retos de i2010 (eEurope).

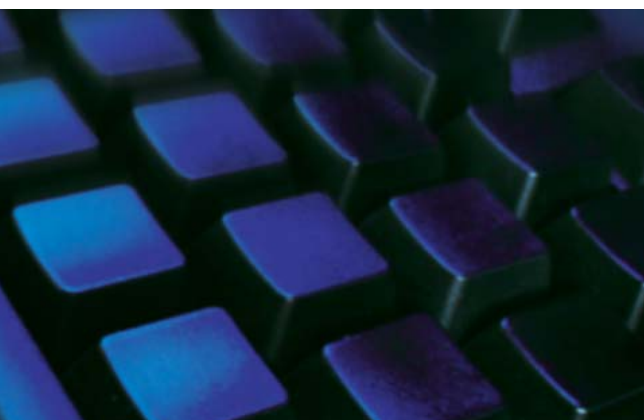
Hemos analizado la brecha digital en nuestras propias regiones y entre los países más y menos desarrollados y discutido la agenda de solidaridad de la II Conferencia Mundial de Ciudades y Gobiernos Locales que se celebrará el próximo mes de noviembre en Bilbao, previa a la Cumbre de Naciones Unidas sobre la Sociedad de la Información en Túnez.

La mayor preocupación de nuestros gobiernos locales y regionales es cómo asegurar que el uso de las tecnologías de la información y comunicación aporte beneficios prácticos a las personas que viven en nuestros territorios. El crecimiento económico sin inclusión social no significa prosperidad para todos los sectores de la sociedad y puede generar un radical incremento de las diferencias sociales creando una brecha digital. La inclusión y la cooperación es lo que hace a Europa única y significativamente diferente a otras áreas del mundo que compiten en el mercado global.

Es evidente para nosotros que Europa, salvo en algunos países, permanece retrasada en el uso de las tecnologías de la

información y comunicación en el ámbito público y el privado. Hay regiones en otros países, no sólo en el caso de EE. UU. y Japón, que han hecho rápidos y significativos avances en el campo de la economía digital adaptándose para competir y atraer inversiones. En este contexto, parece oportuna la iniciativa i2010 lanzada por la Comisión Europea para reducir el vacío competitivo y consolidar una posición de liderazgo durante esta década. Es un objetivo para todos que requiere una especial y cercana cooperación entre los diferentes niveles del sector público y privado para alcanzar este reto estratégico para nuestro futuro.

No será tarea fácil incrementar en cinco años las inversiones en investigación e innovación al 3% del PIB de la Unión europea, que es casi el doble de la tasa actual. Tampoco lo será para el sector privado el incremento al menos en un 30%. Si esta inversión es alcanzada el impacto en nuestros territorios será enorme. Obtener el máximo retorno de esta inversión será una prioridad absoluta para encontrar los caminos para transformar los primeros resultados rápidamente en nuevos productos y servicios específicos. Desde nuestra perspectiva local o regional, este esfuerzo europeo tendrá éxito sólo si tiene como resultado el fortalecimiento de la ciudadanía europea y el posterior desarrollo de nuestras economías locales, el incremento de la identidad de los diferentes territorios y la consolidación de la cohesión social y política en nuestro continente. Requerirá una planificación y políticas cuidadosas en el nivel local, regional y nacional.



## *Desafíos y principios*

La Conferencia considera que la primera tarea para los gobiernos locales y regionales en Europa es ser totalmente conscientes de los retos que se plantean y adoptar fuertes medidas políticas y operativas para implementar i2010. Municipios, Provincias y Regiones pueden hacer mucho para crear las mejores condiciones posibles para un proceso como este. Creemos que la adopción de la **agenda local i2010** es el camino a seguir. Hemos acordado que la agenda local i2010 debería:

- a) reafirmar el principio de subsidiariedad como la guía para implementar la agenda así como la necesidad de reforzar una fuerte colaboración entre los diferentes niveles de gobierno para este propósito;
- b) indicar como una clara prioridad la necesidad de una planificación específica de la agenda local en cada territorio;
- c) enfatizar los servicios en red en el nivel local, nacional y europeo como elemento clave para un rápido desarrollo del eGovernment en Europa así como para hacer las economías locales más dinámicas y crear nuevos empleos;
- d) promover cooperaciones público-privadas a largo término con una clara planificación y una fuerte coordinación entre todos los diferentes niveles de administración pública que estén presentes en el territorio;

e) Describir las tareas y los objetivos a alcanzar en 2010, así como los indicadores relevantes para medir la puesta en marcha y el impacto que tomen en cuenta las identidades y peculiaridades de cada una de las áreas locales.

Con esta finalidad, los participantes en la Conferencia, expresan la importancia de:

f) asegurar el acceso de banda ancha cualquiera que sea la solución tecnológica elegida en todas las áreas del territorio, especialmente en las escuelas, instituciones sanitarias, oficinas de gobiernos locales y regionales así como en los espacios públicos abiertos a los ciudadanos y a las empresas;

g) fortalecer la capacidad de actuación de las administraciones locales y regionales para garantizar una infraestructura tecnológica adecuada y segura y promover servicios y aplicaciones inclusivos basados en las TIC, mediante el apoyo de grupos ("clusters") regionales para la innovación en nuestro territorio para modernizar las administraciones públicas, generar nuevas inversiones y estimular el desarrollo local. El modelo de cooperación desarrollado por la iniciativa PRELUDE ha venido siendo el más exitoso ejercicio en la dirección mencionada y su réplica en otras regiones puede ser beneficiosa.

Un problema urgente en cómo superar la tendencia actual en Europa, donde las mejores prácticas en las áreas clave (como eGobierno; eNegocio y eComercio, eSalud, eSeguridad y eTransporte) existen casi por doquier pero donde la puesta en marcha de sus resultados o su réplica por otros actores es todavía débil. La Conferencia debatió el problema y destacó algunas conclusiones preliminares:

a) el planeamiento coordinado a nivel regional es insuficiente y los papeles de los diferentes actores, especialmente del sector público, no se establecen siempre a través de un proceso de concertación. El espíritu debería ser la prestación conjunta de servicios en línea superando las fronteras organizativas y geográficas, basándose en una buena integración de soporte

y atención y con cooperaciones a largo plazo incluyendo el sector público y el privado;

b) la reingeniería de las administraciones y los procedimientos administrativos usando TIC es igualmente insuficiente, con algunas excepciones. La tendencia a reproducir lo que se está haciendo con los papeles físicos prevalece con pequeñas innovaciones reales o sistemas de reingeniería y en consecuencia con bajo valor añadido para los ciudadanos. La tarea más urgente es la creación de incentivos que produzcan beneficios reales y estimulen la interacción de la gente con las administraciones públicas en el uso de servicios electrónicos;

c) hay un importante déficit de conocimiento en el uso de las TIC por los funcionarios y gestores públicos. Es urgente la necesidad de que personal más joven que posee buenas habilidades y formación en las TIC participe más en las decisiones que es necesario tomar;

d) la combinación de cambios rápidos en la tecnología con el cambio organizativo y la actualización de los contenidos de las bases de datos ha demostrado ser una ardua tarea no suficientemente resuelta a través de estudios de viabilidad, herramientas de seguimiento y análisis coste-beneficio;

e) aún cuando han sido obtenidos algunos primeros buenos resultados para permitir transacciones más seguras en la red y para autenticar usuarios, las políticas a corto término para proteger datos de naturaleza privada de los ciudadanos en las bases de datos públicas no están siempre presentes. Esta es seguramente una gran barrera para la toma de decisiones de los gestores públicos a favor de la interoperatividad entre los diferentes sistemas y bases de datos.

Para superar esas dificultades y los retos que se plantean, los participantes en la conferencia acuerdan sugerir los siguientes objetivos como parte de la **Agenda Local i2010**, para ser puestos en marcha en todos los países europeos.

# La Declaración de Cracovia

sobre la agenda local i2010 en Europa y la promoción de la solidaridad digital entre las ciudades del mundo

## Agenda local i2010

### OBJETIVO 1.- ACCESO COMPLETO A LOS SERVICIOS EN LÍNEA

Cada Autoridad Local y Regional deberá hacer sus mayores esfuerzos para promover y poner en marcha políticas en las áreas locales y regionales que aseguren el acceso de banda ancha a los servicios en línea para todos los ciudadanos en Europa antes de 2010. En cada una de las ciudades y gobiernos locales europeos deberán establecerse puntos de acceso público a servicios en línea. La interoperabilidad de los sistemas y entre las bases de datos, así como la integración entre los sistemas internos (back office) de las administraciones y su traslación en las páginas web (front office) debe ser prioritarios. Los recursos humanos y financieros para poner en marcha este objetivo serán previstos y presupuestados desde el 2006.

### OBJETIVO 2.- CONCIENCIA E INCLUSIÓN

Cada Autoridad Local y Regional organizará una campaña de comunicación que involucre a los ciudadanos, PYME's y las organizaciones comunitarias en un esfuerzo común para escuchar sus demandas y ayudarles a entender el valor público de las tecnologías de la información y la comunicación.

La importancia de recibir formación apropiada para hacer uso de los servicios en línea deberá ser subrayada.

Los programas de formación para los grupos de exclusión social y económica deberán ser especialmente promovidos y financieramente soportados.

### OBJETIVO 3.- SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

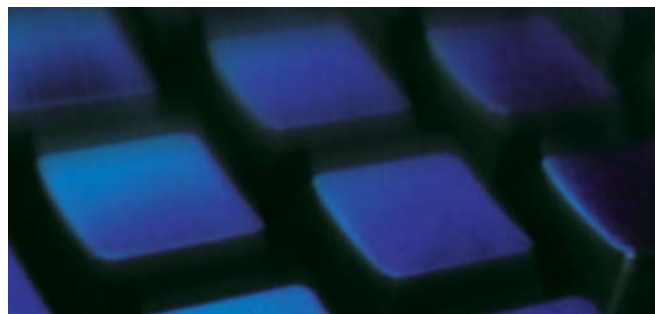
Cada Autoridad Local y Regional pondrá en marcha medidas específicas para mejorar la seguridad personal de sus ciudadanos y proteger sus datos personales en las bases de datos públicas y en la prestación de servicios evitando cualquier uso con fines no autorizados o privados y asegurando el derecho de cada ciudadano a conocer qué información está guardada y para qué finalidad.

### OBJETIVO 4.- PARTICIPACIÓN DIGITAL (ePARTICIPACIÓN)

Cada Autoridad Local y Regional deberá poner en marcha sistemas de comunicación digital que permitan a los ciudadanos individuales y organizaciones representativas en sus territorios participar activamente en el proceso de toma de decisiones en asuntos locales que afecten directamente a sus condiciones de vida y de trabajo.

### OBJETIVO 5.- GOBIERNO ELECTRÓNICO (eGOVERNMENT)

Cada Administración Local y Regional debe adoptar pasos concretos desde 2006 para trabajar conjuntamente con las otras administraciones de su territorio para prestar juntos servicios integrados en línea a través de las páginas web, así como por teléfonos móviles y televisión digital, haciendo el mayor uso posible de las condiciones de infraestructura predominantes. Estos planes, articulados con los de gobierno electrónico nacional, deben responder a los objetivos de i2010 estableciéndolos de manera concreta y evaluable para



ser alcanzados antes de finalizar la década. Las transacciones electrónicas seguras entre los ciudadanos y la administración, el uso apropiado de la autenticación y firma digital así como la protección de los datos de los ciudadanos deben ser prioritarias.

#### OBJETIVO 6.-. ECOSISTEMAS DIGITALES Y CENTROS DE FORMACIÓN

Cada Autoridad Local y Regional promoverá la creación de ecosistemas digitales en su territorio para estimular la innovación y la participación de los empresarios locales en el mercado global, así como promover el uso de comercio electrónico y otras herramientas de negocio digital por las micro y pequeñas empresas a través de centros regionales de capacitación y formación.

#### OBJETIVO 7.-. COMPETITIVIDAD Y COLABORACIONES PÚBLICO-PRIVADAS

Cada Autoridad Local y Regional promoverá la competitividad y el desarrollo económico sostenible en su territorio. Con esta finalidad, promoverán y posibilitarán el establecimiento de agrupaciones regionales para la innovación, compuestas por innovadores locales; universidades; institutos tecnológicos y de investigación; empresas y administraciones para estimular la investigación, la tecnología y la innovación.

Estas agrupaciones encaminarán las necesidades de sus territorios en aquellas áreas que sean consideradas prioritarias para la modernización del sector público, para la prestación de nuevos servicios públicos a los ciudadanos y para el desarrollo local. No deben estar organizadas tan sólo para trabajar con aplicaciones específicas sino también para comprender mejor

las condiciones socioeconómicas en las que se encuentran a través de acciones de estudio y promoción.

#### OBJETIVO 8.-. CÓDIGO ABIERTO

Cada Autoridad Local y Regional considerará el uso de sistemas y aplicaciones TIC desarrolladas con licencias de código abierto. Además de las medidas concretas de seguridad que puedan hacerse, el principal propósito de esta política concertada debe ser la expansión del uso de software de código y estándares abiertos en el sector público para incrementar la interoperabilidad del gobierno electrónico nacionalmente y en Europa.

#### OBJETIVO 9.-. FORMACIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS, EMPLEO Y GÉNERO

Cada Autoridad Local y Regional asegurará la adecuada formación de su personal en el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación así como de la oferta de oportunidades de empleo al personal con la formación deseable en esta área.

#### OBJETIVO 10.-. SOLIDARIDAD DIGITAL

Cada Administración Local y Regional hará sus mejores esfuerzos para participar en la iniciativa de solidaridad digital promovida por las Naciones Unidas para luchar contra la brecha digital en el planeta y para asegurar el completo acceso de todos los países y regiones a los beneficios de la Sociedad de la Información.

# [ La Promoción de la solidaridad digital ]

La Conferencia acoge calurosamente los objetivos de la II Cumbre Mundial de Ciudades y Gobiernos Locales sobre Sociedad de la Información presentado y con celebración en Bilbao y acuerda formular las siguientes recomendaciones:

- a) que la Cumbre debata y adopte los principios y líneas de acción expresadas en la **Agenda Local i2010**;
- b) que el énfasis sea puesto en establecer una agenda de la solidaridad con iniciativas concretas como:
  - asegurar un acceso multicanal (web, telefonía móvil, televisión digital) y banda ancha en cada comunidad local en los próximos 15 años;
  - promover el acceso libre a internet a través de quioscos en espacios públicos gestionados por las administraciones;
  - crear un directorio mundial con las direcciones de correo electrónico de todas las administraciones públicas;
  - desarrollar formación en TIC y sociedad de la información así como centros de intercambio de buenas prácticas en áreas regionales para el personal de las administraciones de diferentes países;
  - debatir sobre un programa a nivel mundial de intercambio entre gobiernos locales en el que estén presentes los jóvenes trabajadores para la prestación de servicios digitales para los ciudadanos, tanto desde el punto de los contenidos como del tecnológico;
  - debatir formas de tutoría digital de ciudades y gobiernos locales de países menos desarrollados desde ciudades y gobiernos locales con experiencia consolidada en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación;
- c) que el Fondo de Solidaridad Digital y la Agencia Mundial de Solidaridad Digital creados en el contexto de la hoja de ruta aprobada por la I Cumbre Mundial de Sociedad de la Información de Naciones Unidas, y en la reunión preparatoria de Bilbao, sean puestas en marcha con pleno reconocimiento al papel de Ciudades y Entes Locales. Recomendamos un compromiso inicial de dos años a las administraciones que decidan suscribirlo, una campaña de concienciación intensiva como lanzamiento de la iniciativa y la creación de instrumentos de información y evaluación para asegurar un permanente equilibrio entre la inversión y los recursos aportados desde Ciudades y Entes Locales.





<b>Brussels</b>	<b>Paris</b>
22, rue d'Arlon	15, rue de Richelieu
1050 Brussels	75001 Paris
tel. : + 32 2 511 74 77	tel. : + 33 1 44 50 59 59
fax : + 32 2 511 09 49	fax : + 33 1 44 50 59 60

e-mail : [cemr@ccre.org](mailto:cemr@ccre.org)  
[www.ccre.org](http://www.ccre.org)



With the financial support of the European Commission.  
Sole responsibility lies with the author. The Commission is not responsible for any use  
that may be made of the information contained therein



CEMR's partner