

Dictamen del Comité de las Regiones — Plan de acción europeo sobre administración electrónica 2011-2015

(2012/C 9/12)

EL COMITÉ DE LAS REGIONES

- acoge favorablemente la elaboración de un Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015. Las prioridades de este plan –servicios transfronterizos, capacitación del usuario, reutilización de la información del sector público (ISP), participación electrónica, mercado interior en línea, administración pública ecológica e interoperabilidad– constituyen ámbitos en los que los entes regionales y locales son a la vez partes interesadas, proveedores y beneficiarios;
- valora positivamente los esfuerzos realizados por las administraciones europeas para capacitar a ciudadanos y empresas a través de los servicios de administración electrónica, así como el aumento del acceso a la información pública y la mejora de la transparencia. El Comité aprueba los esfuerzos encaminados a impulsar la participación del público en el proceso político, mejorar la movilidad en el mercado único y reducir la burocracia en beneficio de los ciudadanos;
- señala que el Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica puede contribuir considerablemente a colmar la brecha digital y a cumplir los objetivos de la Estrategia Europa 2020, ayudando al mismo tiempo a satisfacer determinadas necesidades sociales, culturales y económicas fundamentales de los ciudadanos europeos;
- considera que, si bien los programas informáticos de fuente abierta son objeto de una aceptación cada vez mayor en el mercado, las normas abiertas y las interfaces externas abiertas también son potenciadores clave para la transferencia y utilización de la información, así como para la interoperabilidad, en todas las organizaciones, sistemas y dispositivos.

Ponente	Ján ORAVEC (SK/PPE), Alcalde de Štúrovo
Texto de referencia	Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones – Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015 – Aprovechamiento de las TIC para promover una administración pública inteligente, sostenible e innovadora COM(2010) 743 final

I. RECOMENDACIONES POLÍTICAS

La sociedad de la información ha sido un importantísimo acelerador del progreso económico y social. Todos los países y regiones del mundo lo reconocen, e incluyen el fomento de la sociedad de la información en sus planes de desarrollo y, mediante la intervención pública, intentan acelerar el establecimiento de infraestructuras de las TIC, apoyar la creación de contenidos, acelerar los servicios ofertados y apoyar a los ciudadanos para aumentar su grado de utilización. Europa es pionera a nivel mundial en este ámbito, y su agenda debería verse reforzada por la participación de los entes locales y regionales.

El Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015 debe considerarse como la materialización práctica de los objetivos de la Agenda Digital para Europa. Los obstáculos a un aumento más dinámico del potencial de las TIC, que han dado lugar a estas iniciativas, son más que evidentes en Europa. Reviste especial importancia proceder a una mejora del acceso a las tecnologías innovadoras en los entes locales y regionales, que son el nivel los más próximo a los ciudadanos y prestan servicios a la población. Es necesario aprender de los proyectos pasados que no produjeron los resultados esperados.

El Comité de las Regiones respalda

1. las propuestas del Plan de Acción sobre Administración Electrónica que revisten gran importancia para los entes locales y regionales que deben tomar las TIC como una parte fundamental en su desarrollo. Las prioridades de la nueva estrategia a nivel local y regional pueden apoyar la calidad de vida y la actividad social y económica de los ciudadanos, además de estimular unos servicios públicos más eficientes y personalizados, así como las empresas locales. Las regiones y ciudades cuentan con distintos medios para respaldar el pleno aprovechamiento de este potencial;

2. uno de los objetivos clave del Plan de Acción, que es el fomento de la inclusión electrónica, entendida como una sociedad de la información integradora y equitativa desde el punto de vista regional y social que utilice TIC para aumentar su competitividad y mejorar los servicios públicos;

3. la participación de los entes locales y regionales en una amplia colaboración para mejorar la interoperabilidad de los sistemas administrativos y hacer más eficaz la provisión de servicios públicos ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ CDR 10/2009 fin.

El Comité de las Regiones acoge favorablemente

4. la elaboración de un Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015. Las prioridades de este plan –servicios transfronterizos, capacitación del usuario, reutilización de la información del sector público (ISP), participación electrónica, mercado interior en línea, administración pública ecológica e interoperabilidad– constituyen ámbitos en los que los entes regionales y locales son a la vez partes interesadas, proveedores y beneficiarios;

5. los esfuerzos realizados por las administraciones europeas para capacitar a ciudadanos y empresas a través de los servicios de administración electrónica, así como el aumento del acceso a la información pública y la mejora de la transparencia. El Comité aprueba los esfuerzos encaminados a impulsar la participación del público en el proceso político, mejorar la movilidad en el mercado único y reducir la burocracia en beneficio de los ciudadanos;

6. el planteamiento de ventanilla única adoptado en varios Estados miembros. La creación de este tipo de centro de servicios de las autoridades públicas en toda la UE sería de fundamental importancia tanto para los ciudadanos como para las empresas en los Estados miembros. Sin embargo, es necesario crear ante todo las condiciones pertinentes para la administración electrónica y, al mismo tiempo, evaluar por completo la aplicación de la Directiva CE sobre servicios;

7. el valioso trabajo de fomento y supervisión de la salud pública, especialmente en zonas remotas o de difícil acceso. La elaboración y aplicación de programas nacionales de digitalización de los servicios de salud en los Estados miembros facilitaría en gran medida la prestación de estos servicios a nivel local, regional o transfronterizo.

El Comité de las Regiones destaca

8. que los entes locales y regionales desempeñan un importante papel en este proceso, por tanto:

— La Comisión Europea y los Estados miembros deberían tomar las medidas necesarias para garantizar que los entes locales y regionales participen de manera plena y eficaz en la gobernanza de las iniciativas relacionadas con las TIC ⁽²⁾.

⁽²⁾ CDR 283/2008 fin.

- Debe aprovecharse plenamente el potencial europeo en materia de desarrollo de los servicios TIC en los sectores público y privado y utilizar así las TIC como medio para mejorar los servicios prestados por los entes locales y regionales en ámbitos como la salud, la educación, la contratación pública, la seguridad y los servicios sociales. Las asociaciones público-privadas que reciben financiación de la UE entre entes locales y regionales y pymes que desarrollan TIC en el sector de los servicios públicos de TIC pueden constituir una base excelente para desarrollar competencias y conocimientos locales en toda la UE ⁽³⁾.
- Al seguir desarrollando las infraestructuras y los servicios que se ofrezcan con arreglo al Plan de Acción sobre Administración Electrónica, será crucial garantizar el cumplimiento de todos los requisitos de seguridad principalmente en términos de confidencialidad, disponibilidad e integridad a todos los niveles, a fin de ofrecer un grado óptimo de privacidad y protección de los datos personales, además de evitar el empleo no previsto por la legislación de todo tipo de informaciones y perfiles personales ⁽⁴⁾ como preferencias de consumo, problemas médicos, historiales clínicos, etc.; además, será necesario impedir el ataque al sistema de elaboración y memorización de las informaciones mediante modalidades ya conocidas.
- El desarrollo de servicios transfronterizos prestados por autoridades públicas supone que los correspondientes proyectos de TI deberán tener en cuenta aspectos como la interoperabilidad y la identificación electrónica de los ciudadanos (Stork), la firma electrónica, la notificación electrónica de documentos y otros componentes básicos de la administración electrónica, para que estos se aborden en un contexto europeo, lo cual también resulta fundamental para el aumento de la movilidad individual de los ciudadanos de la UE. La interoperabilidad es un aspecto esencial de los servicios transfronterizos prestados por autoridades públicas que exige un planteamiento internacional que va más allá del ámbito de actuación de los entes locales.
- Se debería consultar sistemáticamente a los entes locales y regionales en el proceso de concepción, aplicación y supervisión de las medidas adoptadas para poner en marcha la administración electrónica en toda Europa. Se debería reconocer a las regiones y municipios, junto con los Estados miembros, como principales promotores de una colaboración más estrecha entre los usuarios y fabricantes de innovaciones de TIC en las diferentes áreas y niveles de las administraciones públicas ⁽⁵⁾;
9. que la adopción de medidas de racionalización, modernización y reducción de cargas administrativas como un eje prioritario de actuación en la minorización de costes, la racionalización y la simplificación de los procedimientos administrativos y servicios, beneficiará la dinamización de la actividad económica, la reducción de trámites y cargas burocráticas, además de facilitar la relación entre los ciudadanos y la Administración, contribuyendo a reducir los costes administrativos de las actividades empresariales, a mejorar la competitividad de las empresas y estimular su desarrollo;
10. que los principios subyacentes del Plan de Acción –transparencia, flexibilidad y cooperación en los contactos entre la administración pública europea y los ciudadanos– son de vital importancia para una aplicación correcta;
11. que el concepto de transparencia reviste especial importancia en este contexto, puesto que permitirá «[...] a los ciudadanos acceder electrónicamente a los datos personales que les conciernen cuando estén disponibles por vía electrónica». Esos datos hoy en día pueden ya consultarse. No obstante, el Comité de las Regiones expresa sus reservas ante la propuesta de la Comisión, de que en 2014 los ciudadanos sean informados por esa misma vía cuando sus datos hayan sido sometidos a un tratamiento automático. Esta información solo debería transmitirse si resulta útil a los ciudadanos y si su transmisión resulta proporcionada a los costes resultantes ⁽⁶⁾;
12. que una mayor participación de los entes locales y regionales permitiría aprovechar el pleno potencial de reutilización de la información del sector público, dado que los entes locales y regionales pueden desempeñar un importante papel en apoyar dicha utilización para aumentar la competitividad y crear nuevos empleos ⁽⁷⁾;
13. que el Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica puede contribuir considerablemente a colmar la brecha digital y a cumplir los objetivos de la Estrategia Europa 2020, ayudando al mismo tiempo a satisfacer determinadas necesidades sociales, culturales y económicas fundamentales de los ciudadanos europeos ⁽⁸⁾;
14. que la introducción en toda Europa del principio de que los datos personales y los datos de objetos puedan registrarse una sola vez, sin necesidad de rellenar formularios repetidamente, contribuirá en gran medida a la supresión de trámites burocráticos innecesarios y, en general, a la reducción del coste de la administración pública. Por tanto, deberá procurarse cumplir debidamente la legislación sobre protección de datos;
15. que la eliminación de las desigualdades que aún persisten en diversas regiones de la Unión Europea y, en particular, en las regiones ultraperiféricas entre ciudadanos en materia de acceso y equipamiento es un requisito fundamental para un uso mejor de las TIC. Esto es especialmente cierto en el caso de los entes locales y regionales, puesto que no sólo existen diferencias marcadas entre las distintas regiones de un país, sino también entre los entes locales en función de su tamaño. Las ciudades pequeñas y los pueblos tienden a estar muy a la zaga en lo que se refiere a los recursos técnicos, organizativos y humanos que se requieren para ampliar el uso de las TIC. Esta es la razón por la que se ha de empezar a ofertar plataformas unificadas para la prestación de servicios locales y municipales mediante software de servicios (*software as a service – SaaS*). Para ello, deberán aprovecharse los últimos avances en TI como, por ejemplo, la virtualización y la computación en nube, que reducirán los costes y el tiempo necesarios para realizar proyectos. En lo esencial, esta evolución debería basarse en las plataformas ya existentes y aprovechar los programas de código abierto;
16. que el documento debería hacer especial hincapié en la necesidad de reducir las diferencias entre las regiones o, al menos, impedir que aumenten. Somos especialmente conscientes del riesgo de que sólo se aprueben y apliquen proyectos de administración electrónica en algunas regiones;

⁽³⁾ CDR 156/2009 fin.

⁽⁴⁾ CDR 104/2010 fin.

⁽⁵⁾ COM(2009) 116 final.

⁽⁶⁾ COM(2010) 743 final.

⁽⁷⁾ CDR 247/2009 fin.

⁽⁸⁾ CDR 14/2010 fin.

17. que unos servicios transfronterizos sin discontinuidades, que permitan a las empresas suministrar servicios y productos en toda la UE (SPOCS - Simple Procedures Online for Cross-border Services, procedimientos sencillos en línea para los servicios transfronterizos) gracias a una contratación pública electrónica sencilla (PEPPOL - Pan-European Public eProcurement On-Line, contratación pública paneuropea en línea), darán un fuerte impulso al desarrollo del sector empresarial en la UE;

18. que, si bien los programas informáticos de fuente abierta son objeto de una aceptación cada vez mayor en el mercado, las normas abiertas y las interfaces externas abiertas también son potenciadores clave para la transferencia y utilización de la información, así como para la interoperabilidad, en todas las organizaciones, sistemas y dispositivos;

19. que los entes locales y regionales tienen un papel clave en el desarrollo del acceso a la banda ancha en aquellas regiones en que los mecanismos de mercado son insuficientes⁽⁹⁾;

20. apoya la Resolución del Parlamento Europeo de 6 de julio de 2011 sobre «La banda ancha europea: inversión en crecimiento impulsado por la tecnología digital»⁽¹⁰⁾ y, en particular, el punto de vista consistente en que una obligación de servicio universal contribuiría de manera importante a la comunicación por banda ancha en las zonas rurales;

21. que el acceso a servicios de banda ancha de alta calidad a precios razonables puede aumentar la disponibilidad y la calidad de los servicios proveídos por los entes locales y regionales y –en el caso de las microempresas y las pymes– facilitar la comercialización de los productos. Cabe esperar que las regiones y poblaciones periféricas, especialmente las más remotas, se beneficien en gran medida de un acceso más amplio y rápido a los servicios de banda ancha⁽¹¹⁾;

22. que el acceso a la banda ancha permitiría así compensar los inconvenientes vinculados al alejamiento de las zonas rurales con una mejor comunicación entre la administración y los usuarios, tanto particulares como empresas⁽¹²⁾;

23. que los futuros servicios de administración electrónica deberían abarcar los siguientes ámbitos: las relaciones de los usuarios con las administraciones; la contribución de las administraciones a la animación del debate público (difusión de los datos públicos esenciales, foro público, consultas en línea y, en general, los nuevos mecanismos de consulta a los ciudadanos); las relaciones de las empresas con la administración (por ejemplo, declaraciones de los datos sociales, declaraciones de contrataciones, transferencias de datos fiscales y contables); la aplicación de las técnicas del comercio electrónico a las adquisiciones y contratos públicos (contratación pública electrónica); los nuevos métodos de trabajo y organización en la administración (transformación de los oficios, trabajo cooperativo, trabajo a distancia);

24. que deberían emprenderse cuanto antes las medidas destinadas a garantizar a todos los europeos el acceso a la banda ancha básica de aquí a 2013 y a la banda ancha rápida y ultrarrápida de aquí a 2020, de acuerdo con el compromiso contraído por la UE en la Agenda Digital para Europa;

25. que, cuando se trata de aprovechar el potencial de la administración electrónica para reducir la huella de carbono, las regiones y ciudades podrían desempeñar un papel de liderazgo identificando oportunidades de actuación locales en el ámbito de las TIC, compartiendo las mejores prácticas en materia de tecnologías, identificando a socios de proyectos, asignando fondos de inversión en herramientas de TIC, evaluando los progresos y comunicando los éxitos.

El Comité de las Regiones señala

26. la importancia específica que tiene para el sector de los servicios aprovechar las ventajas de las TIC, puesto que sectores como la venta al por mayor o al por menor, los servicios empresariales y financieros se encuentran entre los principales inversores en TIC⁽¹³⁾;

27. que la persistente brecha digital está agravando la exclusión social y las divergencias económicas. El establecimiento de una igualdad de oportunidades en el ámbito digital resulta por tanto esencial por razones tanto sociales como económicas. En este sentido, la inclusión digital tiene una importancia crucial para cumplir los objetivos del Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015 y por consiguiente los objetivos de la Estrategia Europa 2020⁽¹⁴⁾ en el ámbito del desarrollo social y económico;

28. que la garantía del respeto de la privacidad depende de determinados factores como la estructuración de las entidades del sector público (la mayoría de ellos en el ámbito local), la convergencia de la legislación de la UE, el fomento de una cultura innovadora entre los funcionarios públicos, incluido el uso de un código ético común, y entre los ciudadanos, definiendo sus derechos como consumidores digitales y tomando conciencia de ello, y la gestión de las aplicaciones basadas en las TIC⁽¹⁵⁾;

29. la necesidad de garantizar que los requisitos de seguridad se cumplan a todos los niveles a medida que se establece la infraestructura de Internet y se desarrollan los servicios conexos. De este modo se asegurará la máxima protección de la intimidad y los datos personales y se impedirá cualquier control no autorizado de estos datos y la creación de perfiles que incluyan información sobre hábitos de consumo, enfermedades, historias médicas, etc.⁽¹⁶⁾;

30. que los entes locales y regionales están llamados a desempeñar un papel clave en la lucha contra la ciberdelincuencia y la protección de la seguridad de los datos. Deberían participar en la recopilación de datos estadísticos sobre la ciberdelincuencia y en la formación de profesionales.

31. que, en cuanto al principio de un mercado de la ISP competitivo, es esencial garantizar que los proveedores de servicios privados tengan las mismas condiciones que las instituciones públicas, para así permitir que los usuarios privados accedan a los datos públicos y determinar claramente en qué condiciones pueden utilizarse esos datos para fines comerciales⁽¹⁷⁾;

⁽⁹⁾ CDR 5/2008 fin.

⁽¹⁰⁾ <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2011-0322+0+DOC+XML+V0//EN>.

⁽¹¹⁾ CDR 252/2005 fin.

⁽¹²⁾ CDR 14/2010 fin.

⁽¹³⁾ «The Economic Impact of ICT Measurement, Evidence and Implications» (El impacto económico de las TIC: medición, pruebas e implicaciones), Ediciones de la OCDE (2004).

⁽¹⁴⁾ COM(2010) 2020.

⁽¹⁵⁾ CDR 247/2009 fin.

⁽¹⁶⁾ CDR 247/2009 fin.

⁽¹⁷⁾ CDR 247/2009.

32. que, en la gobernanza de los procesos que subyacen al Plan de Acción sobre la Administración Electrónica y las políticas públicas correspondientes, es sumamente importante la acción coordinada de la Unión Europea, los Estados miembros y los entes locales y regionales, respetando plenamente el principio de subsidiariedad, como se señala en el Libro Blanco del CDR sobre la gobernanza multinivel ⁽¹⁸⁾.

El Comité de las Regiones señala

33. que los interlocutores sociales, los entes locales y regionales y los gobiernos deben trabajar juntos para garantizar que se ponga en marcha un círculo virtuoso de mejora de los recursos humanos, cambios organizativos, TIC y productividad, y que las TIC se desarrollen y utilicen eficazmente. Las políticas destinadas a mejorar los conocimientos básicos en TIC, adquirir competencias de alto nivel en TIC, fomentar el aprendizaje permanente en TIC y perfeccionar las capacidades de gestión y de conexión en red necesarias para la utilización eficaz de las TIC son especialmente importantes ⁽¹⁹⁾ y pertenecen al ámbito de las competencias fundamentales de los entes locales y regionales;

34. que, en su Comunicación, la Comisión Europea anuncia un número impresionante de acciones que se emprenderán con arreglo al Plan de Acción de Administración Electrónica;

35. que, tomadas tal cual, las medidas y acciones que se prevén en la Comunicación no parecen plantear ningún problema en relación con el cumplimiento del principio de proporcionalidad, puesto que no van más allá de lo necesario para alcanzar los objetivos previstos. Deberán reducirse al mínimo posible las cargas adicionales que conlleven estas medidas para los Estados miembros, e incorporarse un estudio de viabilidad económica;

36. que los tipos de actuación propuestos (medidas políticas flexibles) son lo más sencillos posible para poder alcanzar los objetivos perseguidos y dejar tanto espacio como sea posible a la decisión nacional (y también regional);

37. que será preciso supervisar atentamente y evaluar las medidas específicas, para garantizar que su alcance no sobrepase lo necesario para cumplir los objetivos fijados, que permitan a los Estados miembros el máximo margen para la toma de decisiones y no constituyan una carga innecesaria para las empresas. Para ello, deberá introducirse un sistema de supervisión de los procedimientos.

38. que los incidentes en materia de seguridad representan una amenaza para los servicios públicos (como las compañías locales de agua, electricidad, energía verde, etc.);

39. que la gestión del cambio climático es uno de los retos políticos más importantes que deberán afrontar los entes locales y regionales en los próximos años y que el cumplimiento de los ambiciosos objetivos del año 2020 exige garantizar tanto el acceso adecuado a unas soluciones basadas en las tecnologías de la información y la comunicación, como su pleno aprovechamiento;

⁽¹⁸⁾ CDR 89/2009 fin.

⁽¹⁹⁾ «The Economic Impact of ICT Measurement, Evidence and Implications» (El impacto económico de las TIC: medición, pruebas e implicaciones), Ediciones de la OCDE (2004).

40. que las regiones, al igual que los entes locales, son actores fundamentales en el ámbito de las TIC de desarrollo sostenible ya que tienen responsabilidades en numerosas actividades relacionadas con la planificación, la concesión de permisos, las inversiones, la contratación pública, la producción y el consumo. El transporte, la vivienda, los edificios públicos y la infraestructura de alumbrado público, que los entes locales y regionales planifican y abastecen, son sectores en los que se pueden lograr reducciones de CO₂ y ahorros energéticos importantes. Además, las enormes posibilidades que brindan las TIC para promover la eficiencia energética impulsan la competitividad de la Unión Europea y las oportunidades comerciales a escala local y regional.

El Comité de las Regiones recomienda

41. que la Comisión Europea y los gobiernos de los Estados miembros fomenten de forma activa la participación de los entes locales y regionales en la utilización de innovaciones en materia de TIC en el sector público, a saber, mediante el fomento de las mejores prácticas europeas y el asesoramiento y la formulación de recomendaciones metodológicas ⁽²⁰⁾.

42. que se proporcione una amplia formación a todo el personal, sobre todo en el caso de los técnicos especialistas (por ejemplo, especialistas en redes, sistemas, seguridad, privacidad, etc.), al personal que trabaja directamente con los procedimientos de seguridad que implican diferentes metodologías, y al personal general o indirectamente implicado en los mecanismos de innovación y modernización (por ejemplo, el que imparte alfabetización digital a los consumidores) en relación con cuestiones de confianza y seguridad ⁽²¹⁾;

43. que la Comisión Europea desarrolle una Evaluación del Impacto de la Información, que se incluirá en el código de conducta de las relaciones intergubernamentales para evaluar el impacto de las nuevas políticas y normas en los municipios y las regiones que deben modificar su gestión de la información y adaptarse a las nuevas tecnologías. Esta evaluación del impacto en los sistemas de información tendrá por objeto:

- determinar en una fase suficientemente temprana si la normativa se puede aplicar en la práctica;
- investigar el modo en que los componentes básicos de la administración electrónica pueden contribuir a un proceso de aplicación fluido;
- determinar hasta qué punto es preciso apoyar el proceso de aplicación habida cuenta del actual nivel de desarrollo y la capacidad de adaptación de los municipios.

44. que se trabaje más en la sensibilización a escala local y regional para resolver la falta de conocimientos y mecanismos para determinar qué información puede reutilizarse y ayudar a los organismos públicos a ser más transparentes y promover la reutilización de la ISP ⁽²²⁾;

⁽²⁰⁾ CDR 156/2009 fin.

⁽²¹⁾ CDR 104/2010 fin.

⁽²²⁾ CDR 247/2009.

45. que los entes locales y regionales europeos utilicen exhaustivamente las oportunidades de las TIC para responder a los retos de una población que envejece y así mejorar la calidad de vida de las personas de más edad, que las mantengan integradas en las comunidades locales y que promuevan la competitividad local y regional ofreciendo servicios personalizados ⁽²³⁾.

Bruselas, 12 de octubre de 2011.

La Presidenta
del Comité de las Regiones
Mercedes BRESSO

⁽²³⁾ CDR 84/2007 fin.