

Dictamen del Comité de las Regiones sobre el tema «Superar los desequilibrios en la banda ancha» y «Plan de acción sobre administración electrónica i2010»

(2007/C 146/09)

EL COMITÉ DE LAS REGIONES

- considera que la disponibilidad de conectividad de banda ancha a precios asequibles en todo el territorio de la Unión es esencial para garantizar la calidad de los servicios a los ciudadanos, fomentar la competitividad y la productividad en los territorios, así como lograr un desarrollo generalizado de la sociedad de información y del conocimiento en las zonas que tradicionalmente se quedan al margen. Considera que debería garantizarse la prestación de la conectividad de banda ancha en las mismas condiciones que la de los servicios universales como el agua potable y la energía eléctrica;
- considera muy importantes las referencias que la Comisión hizo al desarrollo rural, al uso de los Fondos Estructurales y a su valoración de la compatibilidad con el Derecho comunitario de proyectos sobre el acceso a servicios de banda ancha financiados con fondos públicos;
- espera que el nuevo marco normativo sobre comunicaciones electrónicas permita el desarrollo de una política de utilización del espectro radioeléctrico que apoye la introducción de las tecnologías inalámbricas;
- apoya la petición de la Comisión a los Estados miembros de que refuercen sus estrategias de desarrollo de la banda ancha nacional incrementando la participación de los entes regionales y locales;
- considera que la administración electrónica inclusiva tiene relación con la lucha contra las nuevas exclusiones potenciales generadas por la conexión en red de los servicios (brecha digital respecto de las infraestructuras y la cultura) y con el refuerzo de las políticas en favor de la inclusión social mediante el uso de las TIC;
- señala que el uso de la administración electrónica debería servir para reorganizar y modernizar los servicios que presta la administración pública, así como cumplir los objetivos de eficiencia, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia, simplificación y participación. Cree que el intercambio de las mejores soluciones aplicadas al ámbito público (mejores prácticas) puede desempeñar un papel importante;
- considera adecuado facilitar la cooperación, el intercambio de conocimientos, la difusión de soluciones que puedan volver a aplicarse y de iniciativas destinadas a incrementar la transparencia de las decisiones públicas y la participación en su adopción, especialmente respecto de los procesos decisorios de los parlamentos.

EL COMITÉ DE LAS REGIONES,

VISTA la «Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones — Superar los desequilibrios en la banda ancha» (COM(2006) 129 final);

VISTA la «Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones — Plan de acción sobre administración electrónica i2010: Acelerar la administración electrónica en Europa en beneficio de todos» (COM(2006) 173 final);

VISTAS las decisiones de la Comisión Europea de 20 de marzo de 2006 y 25 de abril de 2006 de consultarle sobre estos asuntos, de conformidad con el primer párrafo del artículo 265 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea;

VISTA la decisión tomada por su Mesa el 25 de abril de 2006 de encargar a la Comisión de Cultura, Educación e Investigación la preparación de un dictamen sobre estos asuntos;

VISTO su Dictamen sobre la «Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones — i2010 — Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo» (COM(2005) 229 final), (CDR 252/2005 fin) ⁽¹⁾;

VISTO su Dictamen sobre la «Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones — Conectando Europa a alta velocidad: estrategias nacionales de banda ancha» (COM(2004) 369 final), (CDR 257/2004 fin) ⁽²⁾;

VISTO su Dictamen sobre la «Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones — Plan de acción eEurope 2005 — Actualización» (COM(2004) 380 final), (CDR 193/2004 fin) ⁽³⁾;

VISTO el proyecto de Dictamen aprobado el 30 de noviembre de 2006 por la Comisión de Cultura, Educación e Investigación (CDR 272/2006 rev. 2) (ponente: Sr. CAVERI, Presidente de la Región autónoma Valle de Aosta (IT/ALDE));

ha aprobado en su 68º Pleno celebrado los días 13 y 14 de febrero de 2007 (sesión del 13 de febrero) el presente Dictamen.

1. Banda ancha

Los desequilibrios en la banda ancha

El Comité de las Regiones

1.1 **considera** Internet una de las innovaciones más espectaculares de nuestra época, cuyo potencial de desarrollo económico todavía puede generar beneficios sustanciales en cuanto a creación de nuevos servicios, creación de puestos de trabajo y de posibilidades de inversión, aumento de la productividad, reducción de los costes y mejora de la calidad de vida;

1.2 **considera** que la difusión de las tecnologías de la información cumple una función determinante en la realización de las estrategias de Lisboa y Gotemburgo, tanto por las mejoras que introducen en el funcionamiento de las empresas existentes, como por el crecimiento de empresas nuevas e innovadoras y la contribución determinante que pueden aportar a la formación de los trabajadores y los ciudadanos en general;

1.3 **reitera** la importancia de incrementar la difusión de las tecnologías informáticas disponibles a todos los niveles de la administración pública, especialmente en los ámbitos en los que los entes públicos deben prestar servicios directamente a los ciudadanos;

1.4 **subraya**, no obstante, que los servicios en línea como la administración electrónica, la salud electrónica, el aprendizaje electrónico y la contratación pública electrónica sólo podrán ser inclusivos y muy interactivos cuando los ciudadanos y las

empresas de la Unión Europea puedan acceder a ellos de forma generalizada mediante conexiones de banda ancha;

1.5 **considera**, por tanto, que la disponibilidad de conectividad de banda ancha a precios asequibles en todo el territorio de la Unión es esencial para garantizar la calidad de los servicios a los ciudadanos, fomentar la competitividad y la productividad en los territorios, así como lograr un desarrollo generalizado de la sociedad de información y del conocimiento en las zonas que tradicionalmente se quedan al margen;

1.6 **aprecia favorablemente** el hecho de que esta Comunicación incluya numerosas referencias explícitas al desarrollo rural, incluida la apertura de líneas de financiación *ad hoc*, dado que demuestra que la Comisión tiene debidamente en cuenta el potencial de un acceso generalizado a los servicios de banda ancha para incrementar la competitividad de las zonas rurales y el desarrollo equilibrado del territorio y, en general, de las regiones con desventajas geográficas y naturales permanentes, así como el alto valor añadido que pueden obtener las actividades productivas radicadas tradicionalmente en estas zonas;

1.7 **considera**, por tanto, importantes las referencias a las políticas que dependen de la Dirección General de Política Regional, especialmente respecto del uso de los Fondos Estructurales, y de la Dirección General de Competencia, en particular su valoración de la compatibilidad con el Derecho comunitario de proyectos sobre el acceso a servicios de banda ancha financiados con fondos públicos en zonas rurales;

⁽¹⁾ DO C 192, 16.8.2006, p. 15.

⁽²⁾ DO C 71, 22.3.2005, p. 55.

⁽³⁾ DO C 71, 22.3.2005, p. 59.

1.8 **teme** que la difusión de la banda ancha pueda tropezar con los típicos fenómenos de deficiencias del mercado cuando los operadores privados no confían en la rentabilidad de las inversiones destinadas a infraestructuras en áreas marginadas, rurales, con escasa densidad de población o con una orografía del terreno que las haga especialmente complejas y gravosas. La demostración de esta apertura y flexibilidad constituye una señal importante y esperanzadora, habida cuenta del carácter esencial de la banda ancha para el desarrollo socioeconómico de estas áreas;

1.9 **recuerda** que, para reforzar esta consideración, tras haber analizado y debatido en varias ocasiones el abanico de soluciones que los entes locales y regionales están poniendo en marcha en toda Europa, ha destacado claramente la imposibilidad de encontrar una solución válida para cualquier contexto. Por ejemplo, algo idóneo para grandes centros urbanos puede no serlo en las zonas desfavorecidas, con una orografía complicada y variada o una escasa antropización, que requiera unos esfuerzos significativos para la prestación de todo tipo de servicios;

1.10 **toma nota** del importante aumento de la implantación de la banda ancha registrado en los últimos años. No obstante, en relación con el objetivo europeo de alcanzar al menos al 90 % de la población de la Unión Europea antes de 2010, sigue existiendo una marcada diferencia en infraestructuras entre los centros urbanos y la periferia, así como entre los viejos y los nuevos Estados miembros de la Unión Europea;

1.11 **destaca**, no obstante, que el nivel de cobertura del 90 % de la población no es suficiente si no va unido a otros factores (distribución geográfica y densidad de establecimiento). De hecho, en zonas pequeñas como las de montaña, que suelen tener dificultades para disponer de servicios universales (teléfono fijo y móvil y televisión terrestre), el 10 % residual podría significar la marginación de áreas geográficas completas con baja densidad de población;

1.12 **recuerda**, además, que cuando se habla de desequilibrios en la banda ancha debe prestarse especial atención al desequilibrio entre implantación y uso efectivo de la banda ancha. Para superar este desequilibrio son necesarias acciones adicionales a nivel local de carácter no tecnológico que fomenten el uso de la banda ancha entre las personas de edad avanzada y los grupos sociales más desfavorecidos o menos receptivos tradicionalmente como, por ejemplo, la población rural (formación, disponibilidad de puntos de acceso público, etc.);

1.13 por último, **subraya** que en el ámbito de la realización de las infraestructuras de transporte y de los servicios vinculados será necesario prestar la máxima atención al cumplimiento de todos los requisitos de seguridad en todos los niveles para garantizar adecuadas normas de protección y de respeto de la vida privada de los usuarios.

Situación en los nuevos Estados miembros

El Comité de las Regiones

1.14 **observa** que respecto de la valoración de la penetración, la cobertura y el uso efectivo de los servicios en línea de banda ancha en los nuevos Estados miembros, todavía no se

dispone de datos comparables con los registrados en los Estados miembros de la UE-15 a escala regional;

1.15 por lo tanto, **insta** a la Comisión a realizar rápidamente una investigación sobre la situación de las infraestructuras en las regiones de los nuevos Estados miembros y las zonas menos urbanizadas de los antiguos Estados miembros, con el fin de determinar las medidas necesarias para adecuar las infraestructuras existentes a la norma que requiera la consecución de los objetivos de la Estrategia de Lisboa.

Soluciones tecnológicas

El Comité de las Regiones

1.16 **acoge con satisfacción** la iniciativa de la Comisión de revisar el marco regulador de las comunicaciones electrónicas;

1.17 **espera** que el nuevo marco normativo, respetando el principio de subsidiariedad, permita garantizar una competencia no discriminatoria entre los operadores y las tecnologías actuales y futuras mediante el desarrollo de una política de utilización del espectro radioeléctrico basada en el principio de la «neutralidad tecnológica». En efecto, la reciente introducción de las tecnologías inalámbricas, ideales para solucionar los problemas de cobertura que padecen las zonas rurales o con una orografía especialmente accidentada, requiere que una parte suficientemente amplia del espectro quede disponible para la implantación de la banda ancha;

1.18 por lo que respecta al espectro, **coincide** plenamente con las comunicaciones presentadas por la Comisión Europea en septiembre y noviembre de 2005, así como en marzo y junio de 2006, a saber: neutralidad tecnológica, transparencia, utilización eficaz del espectro y fomento de un entorno competitivo e innovador que favorezca el desarrollo de las nuevas tecnologías;

1.19 **comparte** la visión de la Comisión Europea según la cual el uso de las frecuencias ya no debería seguir el principio de vincular cada banda con una tecnología específica destinada a transportar el servicio que se asigna a la frecuencia (por ejemplo, la banda de 900 MHz utilizada por la telefonía móvil y el servicio ETACS);

1.20 **pide**, por tanto, que la Comisión Europea contribuya a elaborar una estrategia que permita un uso flexible de la tecnología de que se trate dentro de la gama de frecuencias del espectro;

1.21 **destaca** la importancia de que la aplicación y el cumplimiento del nuevo marco regulador, basado en la neutralidad tecnológica, conduzca a la puesta a disposición de frecuencias para las comunicaciones inalámbricas y la implantación de la banda ancha, con el objetivo de reducir las graves disparidades que soportan las zonas con desventajas geográficas y naturales permanentes;

1.22 **señala** que las nuevas tecnologías para la implantación de la banda ancha, como el WiMAX, podrían suponer una solución eficaz para estas áreas desfavorecidas geográficamente. A este respecto, es interesante mencionar, como ejemplo, que los operadores del sector en Estados Unidos están invirtiendo sumas considerables en esta tecnología inalámbrica.

*Necesidad de la intervención pública***El Comité de las Regiones**

1.23 **considera** que debería garantizarse la prestación de la conectividad de banda ancha en las mismas condiciones que la de los servicios universales como el agua potable y la energía eléctrica;

1.24 **señala** que la reducción del desequilibrio en la banda ancha dentro de las zonas con una situación orográfica especialmente compleja, como las regiones con desventajas geográficas y naturales permanentes, requiere mayores inversiones que en las zonas llanas, por lo que no es posible realizar inversiones rentables;

1.25 **subraya** que la consulta pública organizada por el Foro sobre la Brecha Digital ha confirmado la importancia de la intervención pública, independientemente de que se trate de las autoridades nacionales y locales o de la industria y el mundo asociativo.

*Uso de los fondos comunitarios***El Comité de las Regiones**

1.26 **coincide** con la Comisión en que es fundamental animar a los entes regionales y locales a aprovechar al máximo las posibilidades que ofrecen los Fondos Estructurales y el Fondo de Desarrollo Rural, tanto para el suministro como para el uso de la banda ancha. El Comité de las Regiones ha demostrado en reiteradas ocasiones la necesidad y los efectos positivos de este enfoque;

1.27 **espera** que la Comisión puntualice sus orientaciones acerca de la prestación de servicios inalámbricos de banda ancha con financiación de los Fondos Estructurales en aquellas regiones donde ya existe, en parte, una oferta en este ámbito. Desde un punto de vista geográfico, y especialmente cuando se utilizan nuevas tecnologías inalámbricas, resulta imposible en la práctica impedir que éstas funcionen no sólo en regiones con baja densidad de población, sino también en núcleos urbanos donde ya existen estos servicios;

1.28 no obstante, **desea** llamar la atención sobre el hecho de que no todas las zonas rurales y las zonas con desventajas geográficas o naturales permanentes, que necesitan de forma más urgente medidas destinadas a reducir los desequilibrios en la banda ancha y que plantean problemas más difíciles de solucionar, son zonas desfavorecidas con arreglo a los parámetros para determinar la admisibilidad a la financiación con cargo a los Fondos Estructurales;

1.29 por lo tanto, **considera** urgente encontrar soluciones innovadoras y flexibles para intervenir de manera eficaz en estas zonas mediante políticas de apoyo económico a las infraestructuras, determinadas a nivel local y regional pero coordinadas a nivel nacional y europeo, y directrices que permitan afrontar las deficiencias del mercado, que resultan evidentes en las zonas

geográficas mencionadas, sin dejar de respetar los principios comunitarios de la libre competencia;

1.30 **destaca** que, respecto de la implantación de la banda ancha en zonas con desventajas geográficas y naturales permanentes, en las que, como se ha señalado, los operadores no invierten porque es imposible obtener una rentabilidad económica, es difícil establecer formas de cooperación entre los sectores público y privado o formas modernas de financiación de proyectos si no existe una inversión pública considerable que, por lo tanto, debe encontrar nuevas formas de incentivo;

1.31 **considera**, además, que es poco beneficioso establecer desgravaciones fiscales para los abonados dado que el problema de la implantación de la banda ancha depende más de la oferta que de la demanda. Es más provechoso examinar la posibilidad de incentivos o desgravaciones fiscales respecto de proyectos de infraestructuras en zonas con desventajas geográficas y comerciales permanentes realizados por los propios operadores, ya que ello reduce la curva de rentabilidad de la inversión;

1.32 habida cuenta de que siempre se ha comprometido a fondo con las actividades de intercambio de las mejores prácticas, **se felicita** de la iniciativa de la Comisión destinada a seguir fomentando este intercambio y facilitar la agregación de la demanda por medio de una página web paneuropea que sirva de punto de recogida de la información, sobre todo, entre proveedores y entes regionales y locales;

1.33 por lo tanto, **considera** muy importante que la Comisión intente de manera activa crear sinergias significativas entre sus programas sectoriales y las medidas de financiación previstas con cargo a los Fondos Estructurales y al Fondo de Desarrollo Rural.

*Estrategias regionales y nacionales para el desarrollo de la banda ancha***El Comité de las Regiones**

1.34 **apoya** la petición de la Comisión a los Estados miembros de que refuercen sus estrategias de desarrollo de la banda ancha incrementando la participación de los entes regionales y locales y fijando objetivos cuantificables para la ampliación de la banda ancha, en especial respecto de los servicios públicos.

2. i2010 — Plan de acción sobre la administración electrónica*Vínculo entre banda ancha y administración electrónica***El Comité de las Regiones**

2.1 **suscribe** la afirmación de la Comisión según la cual la banda ancha es uno de los factores principales de difusión de la sociedad de la información, en especial, para garantizar la igualdad de acceso de todos los ciudadanos, incrementar la competitividad de las empresas y mejorar la eficacia de la administración pública;

2.2 **considera** que la brecha digital en cuanto a infraestructuras, o las diferencias entre los que viven en zonas que disponen de infraestructuras y servicios avanzados y los habitantes de las zonas con desventajas geográficas y naturales permanentes, que no disponen de estas infraestructuras y servicios, constituye un importante obstáculo a la participación de todos en la sociedad de la información (*e-inclusión*) y a la posibilidad, especialmente por parte del sector público, de concebir formas innovadoras de interacción con los clientes, ciudadanos y empresas, lo que determina una auténtica carencia democrática sustancial;

2.3 **considera**, además, que sigue existiendo una importante brecha digital en cuanto a la cultura o las diferencias de conocimientos para poder ser usuario de los servicios prestados a través de las TIC, entre los nuevos y los antiguos Estados miembros, los Estados miembros entre sí, las zonas más urbanizadas y las zonas rurales y las distintas generaciones y clases sociales que componen la sociedad europea, y que, por consiguiente, es fundamental encontrar unos instrumentos de intervención adecuados para dotar al mayor número posible de ciudadanos de los conocimientos básicos que les permitan beneficiarse de las innovaciones que se han producido en este ámbito.

Ningún ciudadano debe quedarse atrás: promover la inclusión a través de la administración electrónica

El Comité de las Regiones

2.4 **considera** que la administración electrónica inclusiva tiene relación con la lucha contra las nuevas exclusiones potenciales generadas por la conexión en red de los servicios (brecha digital respecto de las infraestructuras y la cultura) y con el refuerzo de las políticas en favor de la inclusión social mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC);

2.5 **señala** que, con el fin de evitar toda marginación en el acceso a los servicios públicos, las administraciones deberían utilizar un enfoque multicanal que permita al usuario interactuar utilizando el medio que considere más conveniente (ventanilla física, sitios web, televisión digital, telefonía móvil, etc.);

2.6 **considera** oportuno prever acciones de formación y de apoyo específicas que garanticen la igualdad de oportunidades que favorezcan el acceso telemático de los ciudadanos socialmente desfavorecidos a los servicios;

2.7 **reconoce la necesidad** de que los portales de las administraciones públicas se adapten a las normas de referencia sobre accesibilidad de la red establecidas por el Consorcio World Wide Web (W3C). Esta adecuación podría ser evaluada por organismos de certificación específicos reconocidos a nivel internacional;

2.8 **considera importante** que cada acción destinada a la integración se englobe en un marco general para limitar el riesgo de aplicar medidas aisladas y que no generen sinergias.

Concretar el objetivo de una administración eficaz y eficiente — medición y comparación de resultados

El Comité de las Regiones

2.9 **señala** que el uso de las TIC debería servir para reorganizar y modernizar los servicios que presta la administración pública, así como cumplir los objetivos de eficiencia, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia, simplificación y participación;

2.10 **constata** que la reducción de la duración de los desplazamientos, de las filas de espera y de la realización de los trámites, unos formularios más fáciles de cumplimentar, una ventanilla única y la disminución del riesgo de error mediante el control directo de los datos aportados son diversas ventajas que pueden orientar la prestación de los servicios hacia formas más modernas como alternativa a su versión tradicional;

2.11 **considera** útil desarrollar un sistema de medición que permita cuantificar los costes, los beneficios, el impacto, etc., por medio de indicadores y métodos comunes a nivel comunitario;

2.12 **está convencido** de que las inversiones del sector público que tienen por objeto la integración y la cooperación entre los distintos sistemas, el intercambio de la información y la prestación de servicios en línea deberían generar las principales ventajas económicas siguientes, que pueden calcularse y compararse: ahorro de tiempo para los ciudadanos y las empresas y mayor eficiencia y productividad de la administración pública, además obviamente de ventajas cualitativas como un alto nivel de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios de la administración pública y una mayor transparencia y responsabilidad de la administración pública;

2.13 **considera** que, para determinar el sistema común de medición de la evaluación, sería útil comparar los distintos sistemas nacionales o regionales y adoptar los mejores modelos;

2.14 por lo tanto, **crea** que el intercambio de las mejores soluciones aplicadas al ámbito público (mejores prácticas) tanto desde el punto de vista organizativo como tecnológico puede desempeñar un papel importante para optimizar los recursos disponibles, así como aportar un valor añadido mediante la creación progresiva de grupos profesionales especializados en la administración electrónica desde una perspectiva sistémica. El análisis de las experiencias que no han producido los resultados esperados (peores prácticas) puede resultar útil para evaluar los factores de riesgo y los puntos críticos;

2.15 **sugiere** que las administraciones públicas propietarias de aplicaciones realizadas por medio de contratos públicos las ofrezcan, en formato fuente, con la documentación correspondiente y de forma gratuita, a las administraciones que las soliciten y que quieran adaptarlas a sus propias necesidades.

Servicios clave y de gran impacto para ciudadanos y empresas

El Comité de las Regiones

2.16 para desarrollar de forma específica la administración electrónica a nivel europeo, **considera** fundamental determinar los servicios de fuerte valor añadido que puedan tener un impacto importante para los ciudadanos, las empresas y las administraciones públicas y ejercer un papel de fuerza motriz en la difusión a gran escala de los factores de capacitación que se exponen en el punto 2.20;

2.17 respecto del principal servicio ya determinado, la contratación pública electrónica, **aconseja**:

- adecuar el ordenamiento de todos los Estados miembros a la normativa europea correspondiente;
- fijar condiciones organizativas para fomentar la contratación pública electrónica en todos los Estados miembros;
- perfeccionar las normas tecnológicas mínimas en materia de interoperatividad y seguridad entre las distintas plataformas.

Factores clave para poner en práctica la administración electrónica

El Comité de las Regiones

2.18 **considera** que la organización de los entes públicos, la convergencia de la legislación europea, la difusión de una cultura innovadora dentro de la plantilla de personal de las administraciones públicas y las formas de gestión de las funciones vinculadas a las TIC son factores que condicionan los procesos de innovación de la administración pública y el desarrollo de la administración electrónica;

2.19 por lo que se refiere a estos factores, **sugiere** desarrollar las siguientes iniciativas:

- analizar y revisar los procedimientos interiores de la administración pública para fomentar la prestación a los ciudadanos y las empresas de servicios en línea que se consideran estratégicos en el plan de acción, así como examinar algunas prácticas formales de cooperación mediante un uso avanzado de documentos electrónicos y del correo electrónico;
- adoptar medidas reglamentarias para establecer estrategias, reglas, normas y formatos comunes en el ámbito de las TIC, con el fin de favorecer la interoperatividad y la cooperación respecto de las aplicaciones;
- organizar acciones de formación generalizada y continua para todos los trabajadores, con especial atención al personal técnico especializado (por ejemplo, en redes, sistemas, seguridad y confidencialidad), al personal afectado directamente por los procedimientos con un uso intensivo de las TIC (por ejemplo, tecnologías *web*, seguridad y confidencialidad), al personal afectado de forma directa o indirecta por los procedimientos de innovación y modernización (por ejemplo, alfabetización digital y confidencialidad);

- fomentar el uso de plataformas de tipo «fuente abierta» para favorecer, por medio de inversiones limitadas, el desarrollo de la administración electrónica y los servicios en línea, sobre todo en las administraciones pequeñas;
- realizar sistemas comunes de autenticación que permitan identificar a los usuarios que quieran acceder a los servicios en línea;
- compartir el patrimonio informativo público para eliminar los duplicados y la información redundante con el fin de garantizar una mayor exactitud de los datos, incluidos los personales;
- constituir centros de servicios territoriales que puedan poner en marcha y apoyar los procedimientos de administración electrónica (con especial atención a las administraciones pequeñas y medianas), la prestación y la gestión de servicios de las TIC, la mejora constante de los servicios y de su calidad, así como la disponibilidad de recursos profesionales y tecnológicos.

Refuerzo de la participación y de la adopción de decisiones democráticas en Europa

El Comité de las Regiones

2.20 **considera** que la mejora de los procesos decisorios públicos y una mayor participación de los ciudadanos en ellos son un factor fundamental para la cohesión de la sociedad europea al que las TIC pueden contribuir en distintas fases, aunque considera que subsisten dudas acerca de una serie de aspectos que van desde el riesgo de una nueva exclusión hasta la calidad de los propios procedimientos decisorios;

2.21 por consiguiente, **considera** adecuado facilitar la cooperación, el intercambio de conocimientos, la difusión de soluciones que puedan volver a aplicarse y de iniciativas destinadas a incrementar la transparencia de las decisiones públicas y la participación en su adopción, especialmente respecto de los procesos decisorios de los parlamentos;

2.22 **considera** fundamental racionalizar y estructurar las formas de comunicación entre las instituciones que elaboran normas, en el sentido de una puesta en común y un uso coordinado de todos los recursos, en particular para los servicios que toda administración pública presta a los ciudadanos y las empresas;

2.23 **es consciente** de las ventajas de la participación de los ciudadanos en un proceso continuo de mejora de la calidad de la acción administrativa y de los servicios prestados por el sector público. Dicha participación se podría facilitar también mediante la creación de un observatorio virtual permanente que permita registrar observaciones y sugerencias de los usuarios que se benefician de estos servicios.

Bruselas, 13 de febrero de 2007.

El Presidente
del Comité de las Regiones
Michel DELEBARRE