

ES

ES

ES



COMISIÓN EUROPEA

Bruselas, 15.12.2010  
COM(2010) 743 final

**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**

SEC(2010) 1539 final

# 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

La Agenda Digital para Europa<sup>1</sup> sitúa la administración electrónica dentro de un conjunto completo de medidas encaminadas a explotar los beneficios asociados a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en toda Europa. En un momento en que los recursos públicos se ven severamente limitados, las TIC pueden ayudar al sector público a crear formas innovadoras de prestar sus servicios a los ciudadanos, al tiempo que potencian la eficiencia y contienen los costes.

La ejecución del primer Plan de acción europeo sobre administración electrónica<sup>2</sup> ha hecho realidad el intercambio de buenas prácticas entre las administraciones de todos los Estados miembros, traducándose en varios proyectos piloto a gran escala que están elaborando soluciones concretas para el despliegue de los servicios de administración electrónica transfronterizos<sup>3</sup>. Una comunidad en línea de especialistas<sup>4</sup>, establecida en 2002, ha centrado el debate entre los 80 000 participantes sobre las posibilidades de aportar soluciones innovadoras en ámbitos tales como la administración electrónica, los servicios sanitarios y la inclusión. También se ha avanzado en la reutilización de la información del sector público<sup>5</sup>, y se ha desarrollado una plataforma sobre contratación pública electrónica para que las empresas de toda Europa puedan ofrecer sus servicios a las administraciones de países ajenos al suyo<sup>6</sup>. Están naciendo sistemas de identificación electrónica para toda la Unión, que permitirán a las personas acceder por vía electrónica a los servicios públicos en toda la UE<sup>7</sup>.

La disponibilidad de tecnologías innovadoras, tales como las redes sociales, ha hecho que los ciudadanos sean más exigentes en cuanto a lo que esperan cuando acceden a todo tipo de servicios en línea. Sin embargo, son contados los servicios transfronterizos de administración electrónica y, cuando se ofrecen, la mayor parte de los ciudadanos de la UE se muestran reacios a utilizarlos<sup>8</sup>. Es patentemente necesario avanzar hacia un modelo más abierto de diseño, producción y prestación de servicios en línea, aprovechando las posibilidades que ofrece la colaboración entre ciudadanos, empresarios y sociedad civil. La combinación de tecnologías nuevas, especificaciones abiertas, arquitecturas innovadoras y la disponibilidad de

---

<sup>1</sup> COM(2010) 245.

<sup>2</sup> Plan de acción sobre administración electrónica 2006, COM 2006/173 de 25.4.2006, [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/library/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/library/index_en.htm).

<sup>3</sup> ICT PSP del PIC:  
[http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/implementation/ict\\_psp/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/implementation/ict_psp/index_en.htm)  
<http://www.epractice.eu/>.

<sup>5</sup> Directiva 2003/98/CE, de 17 de noviembre de 2003, relativa a la reutilización de la información del sector público, DO L 345 de 31.12.2003, pp. 90-96.

<sup>6</sup> <http://www.peppol.eu>.

<sup>7</sup> <http://www.eid-stork.eu>.

<sup>8</sup> Informe sobre la competitividad digital de Europa 2010, p. 88.

Véase [http://intra.infso.cec.eu.int/C4/docs/main%20page/european\\_competitiveness\\_report\\_2010.pdf](http://intra.infso.cec.eu.int/C4/docs/main%20page/european_competitiveness_report_2010.pdf)

información del sector público pueden aportar más valor a los ciudadanos que disponen de menos recursos.

Por consiguiente, la Comisión propone un segundo Plan de acción sobre administración electrónica cuyo objetivo es hacer realidad la ambiciosa visión contenida en la Declaración formulada con motivo de la 5ª Conferencia Ministerial sobre Administración Electrónica (la Declaración de Malmö<sup>9</sup>), que contó también con el apoyo de la industria<sup>10</sup> y de un grupo de representantes de los ciudadanos<sup>11</sup>.

Con arreglo a esta ambiciosa visión, se aspira a que, para 2015, los *«gobiernos europeos sean reconocidos por ser abiertos, flexibles y cooperativos en sus relaciones con los ciudadanos y con las empresas. A que utilicen la administración electrónica para aumentar su eficiencia y eficacia y para mejorar constantemente los servicios públicos de manera a que atiendan las distintas necesidades de los usuarios y maximicen su valor público para, de esa manera, apoyar la transición de Europa a una economía líder basada en el conocimiento.»*

La Declaración de Malmö establece cuatro prioridades políticas para todas las administraciones públicas europeas a lo largo de los próximos cinco años:

- Los ciudadanos y las empresas han de ser empoderados por servicios de administración electrónica diseñados en base a las necesidades de los usuarios y desarrollados en colaboración con terceros, así como por un acceso creciente a la información pública, la mayor transparencia y métodos más efectivos para la implicación de los participantes interesados en el proceso político.
- La movilidad en el mercado único ha de ser reforzada por servicios integrados de administración electrónica para la creación y la gestión de empresas, para el estudio, el trabajo, la residencia y la jubilación en cualquier país de la Unión Europea.
- La eficiencia y la eficacia ha de hacerse posible gracias a una esfuerzo constante para utilizar la administración electrónica y reducir así las cargas administrativas, mejorando así los procesos organizativos y promocionando una economía sostenible baja en emisiones de carbono.
- La implementación de las prioridades políticas ha de realizarse mediante los habilitadores clave apropiados y las precondiciones legales y técnicas.

Las administraciones tienen que prestar unos servicios públicos mejores utilizando menos recursos. Cada una de las prioridades políticas mencionadas apunta hacia ese objetivo, así

---

<sup>9</sup> Para 2015, se aspira a que los *«gobiernos europeos sean reconocidos por ser abiertos, flexibles y cooperativos en sus relaciones con los ciudadanos y con las empresas. A que utilicen la administración electrónica para aumentar su eficiencia y eficacia y para mejorar constantemente los servicios públicos de manera a que atiendan las distintas necesidades de los usuarios y maximicen su valor público para, de esa manera, apoyar la transición de Europa a una economía líder basada en el conocimiento.»*. Véase <http://www.egov2009.se/wp-content/uploads/Ministerial-Declaration-on-eGovernment.pdf>. Esta acción está definida en la Agenda Digital para Europa, y se apoya en las reuniones ministeriales bienales precedentes de Bruselas (2001), Como (2003), Manchester (2005) y Lisboa (2007). Véase [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/library/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/library/index_en.htm). Se incluía también el compromiso de los países candidatos y de la AELC.

<sup>10</sup> Declaración de «DigitalEurope», véase

[http://www.digitaleurope.org/index.php?id=1068&id\\_article=390](http://www.digitaleurope.org/index.php?id=1068&id_article=390).

<sup>11</sup> Declaración abierta sobre servicios públicos 2.0, <http://eups20.wordpress.com/the-open-declaration>.

como a aportar formas nuevas y mejores de entrar en contacto con los ciudadanos. La aparición de tecnologías innovadoras tales como las «arquitecturas orientadas al servicio» (SOA) o las «nubes» de servicios, junto con unas especificaciones más abiertas que facilitan la puesta en común, la reutilización y la interoperabilidad refuerzan la capacidad de las TIC para desempeñar un papel clave en esta búsqueda de la eficiencia en el sector público.

Inscrito en el esfuerzo de toda la Comisión por promover una economía inteligente, sostenible e integradora para la Unión Europea, según se bosqueja en la estrategia Europa 2020<sup>12</sup>, el presente Plan de acción contribuye al logro de dos objetivos clave de la Agenda Digital para Europa, a saber:

- A más tardar en 2015, deberían estar disponibles en línea determinados servicios públicos transfronterizos esenciales, permitiendo que los empresarios creen y exploten un negocio en cualquier lugar de Europa, con independencia de su localización original, y que los ciudadanos estudien, trabajen, residan y se jubilen en cualquier lugar de la Unión Europea.
- A más tardar en 2015, el 50 % de los ciudadanos de la UE habrán utilizado los servicios de administración electrónica.

Toda vez que los servicios de administración electrónica son también de gran importancia para las empresas, el presente Plan de acción se propone asimismo que, para 2015, el 80 % de las empresas hayan usado la administración electrónica.

## **1. ALCANCE DEL PLAN DE ACCIÓN**

El objetivo del presente Plan de acción es sacar el máximo partido del carácter complementario de los instrumentos políticos nacionales y europeos. El Plan apoya la transición de la administración electrónica actual a otra de nueva generación, con servicios abiertos, flexibles, en colaboración y sin discontinuidades a nivel local, regional, nacional y europeo, que capacitará a ciudadanos y empresas.

Existen poderosas razones políticas y económicas para prestar apoyo a la colaboración europea en materia de administración electrónica. La acción conjunta al respecto puede contribuir a la superación de la actual crisis económica utilizando los recursos públicos con más eficiencia y reduciendo el gasto público. Es posible desarrollar servicios de administración electrónica de manera más económica si se coordinan y ponen en común los recursos públicos y privados.

Dado el papel fundamental de los gobiernos nacionales en la aplicación de este Plan de acción, la principal responsabilidad de la Comisión Europea es mejorar las condiciones para el desarrollo de los servicios transfronterizos de administración electrónica prestados a ciudadanos y empresas con independencia de su país de origen. Esto incluye el establecimiento de condiciones previas tales como la interoperabilidad, la firma electrónica y la identificación electrónica. Estos servicios refuerzan el mercado interior y complementan los actos legislativos de la UE<sup>13</sup> y su eficacia en los diversos ámbitos en que las TIC pueden

---

<sup>12</sup> COM (2010) 2020.

<sup>13</sup> Entre ellos figuran: la Directiva de servicios (2006/123/CE), la Directiva de firma electrónica (1999/93/CE), las Directivas de contratación (2004/17/CE y 2004/18/CE), la Directiva sobre protección de datos (95/46/CE), la Directiva sobre la reutilización de la información del sector público

mejorar la prestación de servicios, como en los de contratación pública, justicia, salud, medio ambiente, movilidad y seguridad social, además de prestar apoyo con herramientas de TIC a la puesta en práctica de las iniciativas de los ciudadanos<sup>14</sup>. La Comisión se propone predicar con el ejemplo.

## 2. PRIORIDADES Y ACCIONES

Se proponen a continuación varias acciones relacionadas con las cuatro prioridades políticas enunciadas, junto con el calendario previsto. Pueden agruparse en tres categorías, dependiendo de las partes implicadas y de las competencias definidas en el Tratado:

- Allí donde la iniciativa corresponda a los Estados miembros, que están utilizando sus propios recursos, la Comisión prestará su apoyo respaldando y coordinando las actividades. Las medidas propuestas se centrarán en la *fijación de objetivos* con los Estados miembros y en la manera de alcanzarlos mediante medidas tales como el intercambio de mejores prácticas y de información, la realización de estudios y la evaluación comparativa.
- Allí donde la Comisión y los Estados miembros *trabajen conjuntamente para desarrollar, desplegar o mejorar servicios transfronterizos*, la Comisión se pondrá al frente en las actividades en las que se utilicen recursos conjuntos, mientras que corresponderá a los Estados miembros la responsabilidad final de la ejecución de las actividades utilizando sus recursos propios. Las medidas propuestas incluirán la investigación y el desarrollo, los proyectos piloto, el desarrollo en colaboración de servicios por parte de los Estados miembros y la transferencia de conocimientos al mercado.
- Allí donde la Comisión pueda *crear unas condiciones favorables*, las medidas propuestas incluirán la adopción de instrumentos legales, la fijación de normas, la formulación de marcos comunes, la implantación de herramientas genéricas, la aportación de elementos técnicos básicos (reutilizables) y la garantía de la interoperabilidad.

### 2.1. Capacitación del usuario

Se trata de incrementar la capacidad de ciudadanos, empresas y otras organizaciones para comportarse proactivamente en la sociedad a través del uso de nuevas herramientas tecnológicas. Pueden acrecentarse la eficiencia de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios si se responde mejor a las expectativas de estos y si se diseñan aquellos en torno a las necesidades de los usuarios y en colaboración con ellos siempre que sea posible. Se trata asimismo de que las administraciones públicas ofrezcan un acceso sencillo a la información pública, mejoren la transparencia y permitan la participación efectiva de ciudadanos y empresas en el proceso de formulación de políticas.

---

(2003/98/CE), la Directiva sobre infraestructura de la información espacial en la Comunidad Europea (INSPIRE, 2007/2/CE) y la Directiva sobre acceso público a la información medioambiental (2003/4/CE).

<sup>14</sup> Artículo 11 del Tratado de la Unión Europea y artículo 24 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

### 2.1.1. *Servicios diseñados en torno a las necesidades de los usuarios y servicios incluyentes*

Incrementar la eficacia de la administración electrónica significa que los servicios estén diseñados en torno a las necesidades de los usuarios y proporcionen medios flexibles y personalizados de interactuar y efectuar transacciones con las administraciones públicas, por ejemplo, hacer un seguimiento de la concesión de subsidios y prestaciones, matricularse en centros escolares o universitarios, solicitar y recibir certificados civiles en línea o presentar declaraciones de impuestos en línea. Además, debe mejorarse la utilizabilidad de los servicios de administración electrónica y el acceso a los mismos, prestándolos a través de múltiples canales (internet, televisión, teléfono, dispositivos móviles o, cuando proceda, intermediarios).

2011-2013	La Comisión ayudará a los Estados miembros a desarrollar servicios de administración electrónica diseñados en torno a las necesidades del usuario, así como a garantizar la inclusión y la accesibilidad: <ul style="list-style-type: none"><li>– concertando con los Estados miembros unos objetivos y criterios de evaluación comunes;</li><li>– organizando intercambios de conocimientos técnicos valiosos a nivel nacional, regional o local para favorecer una asimilación más completa;</li><li>– respaldando soluciones de accesibilidad efectivas y concretas que se ajusten a las normas europeas e internacionales pertinentes, cuando existan, a través de la demostración.</li></ul>
2013	Los Estados miembros desarrollarán una servicios personalizados en línea, que incluyan funciones tales como el seguimiento del progreso de las transacciones con las administraciones públicas.

### 2.1.2. *Producción de servicios en colaboración*

Las redes sociales y las herramientas de colaboración (p. ej., las tecnologías Web 2.0) permiten a los usuarios desempeñar un papel activo en el diseño y la producción de servicios públicos. Aunque todavía son pocos, va en aumento el número de servicios orientados a las necesidades del ciudadano, a menudo desarrollados por organizaciones de la sociedad civil, que se basan en la colaboración eficaz entre el sector privado y el público<sup>15</sup>. No obstante, es preciso explorar cuáles son las herramientas más adecuadas y cuál la mejor manera de aplicarlas para garantizar la participación activa de las empresas, la sociedad civil y los particulares.

Como primer paso, es necesario llevar a cabo un análisis de las técnicas de producción en colaboración basadas en las TIC, de su eficacia en función de los costes y de su capacidad para prestar servicios públicos fiables y de alta calidad. Una vez averiguado esto, el objetivo debería ser comprometer a terceros en el desarrollo de estos servicios.

---

<sup>15</sup> P. ej., fixmystreet.com.

2011	Sobre la base de un estudio, la Comisión evaluará primero cómo conseguir que los usuarios participen activamente en el diseño y la producción de servicios de administración electrónica y, a continuación, elaborará recomendaciones o directrices con los Estados miembros y para ellos.
2011-2013	La Comisión facilitará los intercambios de conocimientos y experiencias entre las partes interesadas y convendrá con los Estados miembros en unos objetivos comunes para el despliegue de servicios en colaboración.

### 2.1.3. Reutilización de la información del sector público

La información que posee el sector público constituye una auténtica mina de oro<sup>16</sup>. Muchos de los datos que recopilan las autoridades públicas no están siendo utilizados, o lo están siendo solo para una finalidad concreta. La apertura de los datos públicos no personales (geográficos, demográficos, estadísticos, ambientales, etc.), en particular si se facilitan en un formato legible por ordenador, permite a los ciudadanos y las empresas encontrar nuevas maneras de utilizarlos y crear productos y servicios nuevos e innovadores.

La Comisión y los Estados miembros están empeñados en maximizar el valor de la reutilización de la información del sector público (ISP), por ejemplo, ofreciendo para su reutilización documentos y datos en bruto en una amplia gama de formatos (incluidos los legibles por ordenador) y lenguajes y estableciendo portales sobre ISP<sup>17</sup>. Las acciones en este ámbito guardarán relación con la aplicación y revisión de la Directiva sobre la reutilización de la información del sector público (Directiva ISP)<sup>18</sup>, la revisión de la Decisión de la Comisión sobre la reutilización de la información de la Comisión<sup>19</sup> y la cooperación eficiente en el Grupo sobre ISP<sup>20</sup>.

2011	Los Estados miembros aprobarán un conjunto común de indicadores de reutilización de la ISP.
2011	La Comisión llevará a cabo un estudio para determinar en qué medida han elaborado e implantado los Estados miembros unos catálogos de datos abiertos y/o portales sobre ISP (p. ej., data.gov.uk).
2011-2013	La Comisión facilitará los intercambios de buenas prácticas y las actividades de sensibilización y adoptará su propia estrategia interna sobre reutilización de la ISP, basada en una revisión de la Decisión sobre la ISP.
2011-	La Comisión revisará la Directiva ISP, según se indica en la Agenda Digital para

<sup>16</sup> La Comisión y los Estados miembros han reconocido este valor durante muchos años y adoptado una Directiva sobre la reutilización de la información del sector público (Directiva ISP).

<sup>17</sup> P. ej., Data.gov.uk.

<sup>18</sup> Directiva 2003/98/CE, de 17 de noviembre de 2003, relativa a la reutilización de la información del sector público, DO L345 de 31.12.2003, pp. 90-96.

<sup>19</sup> Decisión 2006/291/CE, Euratom de la Comisión, de 7 de abril de 2006, relativa a la reutilización de información de la Comisión.

<sup>20</sup> El Grupo sobre ISP está integrado por funcionarios nacionales, locales o regionales de los Estados miembros y representantes de organizaciones del sector privado que se reúnen periódicamente para intercambiar buenas prácticas sobre reutilización de la ISP e iniciativas de apoyo a dicha reutilización y debaten cuestiones prácticas relativas a la transposición de la Directiva ISP.



2012	Europa, y estudiará la posibilidad de ampliar la estrategia para la ISP europea.
------	--

#### 2.1.4. Mejora de la transparencia

La transparencia de las administraciones en la adopción de decisiones y en el uso que hacen de los datos personales contribuirá a reforzar la confianza de los ciudadanos y a una mejor rendición de cuentas por parte de quienes elaboran las políticas. Aunque muchos Estados miembros cuentan con objetivos en materia de transparencia, no existen aún unos objetivos europeos comunes.

Según se desprende de las encuestas, las nuevas tecnologías y servicios que permiten a los usuarios seguir la pista a sus datos personales almacenados por las administraciones públicas, permitiéndoles comprobar quién ha accedido a sus archivos administrativos y entender mejor el proceso de adopción de decisiones, figuran entre los servicios de administración electrónica más demandados. Cualquier actuación en este ámbito debe estar en conformidad con la Directiva sobre protección de datos (Directiva 95/46/CE).

2011	La Comisión y los Estados miembros establecerán unos objetivos voluntarios comunes sobre transparencia e intercambiarán las experiencias disponibles.
2013	Los Estados miembros y la Comisión facilitarán acceso en línea a la información sobre las disposiciones legislativas y reglamentarias de las administraciones, sus políticas y sus finanzas.
2014	De conformidad con la Directiva 95/46/CE sobre protección de datos, los Estados miembros permitirán a los ciudadanos acceder electrónicamente a los datos personales que les conciernen cuando estén disponibles por vía electrónica, y les informarán por esa misma vía cuando dichos datos sean sometidos a un tratamiento automático, de manera sencilla y sin ambigüedades.

#### 2.1.5. Participación de los ciudadanos y las empresas en los procesos de elaboración de políticas

Los Estados miembros están comprometidos con el desarrollo y la promoción de métodos mejores y más útiles, basados en las soluciones de TIC, para que empresas y ciudadanos participen en las consultas sobre política pública, en los debates y en los procesos de elaboración de políticas. Nuevas herramientas para la gobernanza y la modelización de políticas, que están desarrollándose actualmente dentro del Séptimo Programa Marco de acciones de investigación, desarrollo tecnológico y demostración de la UE (7º PM)<sup>21</sup>, ayudarán a las administraciones a aplicar unas políticas más inteligentes, específicas y adaptables, permitiendo al mismo tiempo comprender mejor su rentabilidad y sus impactos.

Las acciones previstas mejorarán la capacidad de las personas para hacer oír su voz y sugerir medidas políticas en los Estados miembros y la Unión Europea en su conjunto. Estas acciones se apoyarán en los proyectos sobre participación electrónica puestos ya en marcha dentro del

<sup>21</sup> Séptimo Programa Marco de acciones de investigación, desarrollo tecnológico y demostración de la UE (7º PM): [http://ec.europa.eu/informhttp://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/research/fp7/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/informhttp://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/research/fp7/index_en.htm)

Programa de Innovación y competitividad (PIC), por ejemplo utilizando las herramientas de TIC relacionadas con las peticiones electrónicas para apoyar las «iniciativas ciudadanas»<sup>22</sup>, o en nuevas convocatorias de propuestas que se abrirán dentro del 7º PM.

2011	La Comisión colaborará con los Estados miembros en el desarrollo del servicio electrónico que sustente las «iniciativas ciudadanas» (según lo previsto en el artículo 11 del Tratado de la Unión Europea).
2011	La Comisión evaluará los proyectos de investigación existentes y pondrá en marcha otros nuevos dentro del objetivo «TIC para la gobernanza y la modelización de políticas» del programa de trabajo 2011-2012 del 7º PM, garantizando además nuevos intercambios de conocimientos y mejores prácticas.
2011-2015	Los Estados miembros, la Comisión y otras instituciones representativas, tales como los parlamentos, deberían desarrollar servicios que introduzcan a las partes interesadas en los debates públicos y los procesos de elaboración de decisiones apoyándose en proyectos piloto y de demostración.

## 2.2. Mercado interior

La mayor parte de los servicios en línea no funcionan más allá de las fronteras o solo son accesibles mediante procedimientos engorrosos. Las personas de un país de la UE no pueden solicitar fácilmente servicios públicos en un país distinto de aquel en que están establecidas, utilizando por ejemplo las tarjetas de identidad electrónicas nacionales. Esta situación reduce considerablemente la movilidad de ciudadanos y empresas. A fin de favorecer el mercado interior, los gobiernos deberían elaborar unos servicios «sin discontinuidades» para que los empresarios puedan crear y gestionar empresas, y resulte posible estudiar, trabajar, residir, recibir atención sanitaria y jubilarse en cualquier país de la Unión Europea.

### 2.2.1. Servicios sin discontinuidades para las empresas

Conviene que las empresas estén en condiciones de vender y suministrar servicios y productos en toda la UE, gracias a una contratación pública electrónica sencilla y a la implantación efectiva de servicios que ofrezcan una ventanilla única para la interacción de empresas y administraciones. En los dos últimos años se han establecido dos grandes iniciativas en estos ámbitos:

- SPOCS (*Simple Procedures Online for Cross-border Services*, procedimientos sencillos en línea para los servicios transfronterizos)<sup>23</sup> se propone suprimir las barreras administrativas que deben afrontar las empresas europeas que desean ofrecer sus servicios en el extranjero favoreciendo la implantación de una nueva generación de ventanillas únicas junto con los procedimientos electrónicos asociados.
- PEPPOL (*Pan-European Public eProcurement On-Line*, contratación pública paneuropea en línea)<sup>24</sup> es un proyecto piloto sobre una solución de contratación pública electrónica interoperable en toda la UE que permite a los empresarios realizar

<sup>22</sup> Artículo 11 del Tratado de la Unión Europea y artículo 24 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

<sup>23</sup> SPOCS (*Simple Procedures Online for Cross-border Services*) (<http://www.eu-spocs.eu>).

<sup>24</sup> PEPPOL (*Pan-European Public Procurement Online*) (<http://www.peppol.eu>).

en línea el ciclo completo de la contratación pública, desde los pedidos a la facturación y el acceso a los catálogos. De esta manera se reducirá la carga administrativa y se espera obtener ventajas como una mayor transparencia y un ahorro de costes potencialmente considerable.

Sobre la base de los resultados de las iniciativas mencionadas, las acciones previstas serían: una infraestructura de contratación electrónica transfronteriza interoperable basada en los resultados del proyecto piloto a gran escala PEPPOL, y el desarrollo de una «segunda generación» de ventanillas únicas, junto con una ampliación de la Directiva de servicios a otros ámbitos de negocio. Esto significaría que para 2015 las empresas de Europa podrían vender mercancías y prestar servicios a las administraciones públicas de otros países tan fácilmente como lo hacen hoy en sus países de origen. Será posible llevar un negocio a otro país y registrarlo a distancia, es decir, sin salir del despacho.

2011	Los Estados miembros y la Comisión evaluarán los resultados de los proyectos PEPPOL y SPOC y velarán por su continuidad sostenible.
2011	La Comisión publicará un Libro Blanco sobre las etapas prácticas para interconectar la capacidad de contratación electrónica en el mercado interior <sup>25</sup> .
2012-2014	Los Estados miembros desplegarán servicios transfronterizos basados en los resultados de PEPPOL y SPOCS.
2013	Los Estados miembros garantizarán que funcione una «segunda generación» de ventanillas únicas como centros de administración electrónica completos, más allá de los requisitos y las tareas cubiertos por la Directiva de servicios <sup>26</sup> .

### 2.2.2. Movilidad de las personas

Los ciudadanos de Europa deben estar en condiciones de circular y residir libremente en toda Europa<sup>27</sup>. En este ámbito, los Estados miembros y la Comisión colaborarán en el desarrollo de servicios para incrementar la movilidad de las personas que deseen trasladarse de un país europeo a otro, por ejemplo, por motivos de estudio, trabajo, atención sanitaria, residencia y/o jubilación.

Las acciones previstas deben garantizar el desarrollo de servicios interoperables que permitan a los ciudadanos comunicarse, llevar a cabo transacciones y enviar y recibir documentos e información electrónica con origen o destino en las administraciones públicas de toda la UE. Estas permitirán unos intercambios transfronterizos seguros y un almacenamiento seguro de la información electrónica (entrega electrónica de documentos e información). Las personas podrán acceder a documentos personales tales como las partidas de nacimiento desde toda Europa, optar a derechos de pensiones y recibirlos cuando se jubilen en un país distinto a aquel en que trabajaron o matricularse por vía electrónica en cualquier universidad europea.

2012-	La Comisión apoyará los intercambios de mejores prácticas y coordinará los esfuerzos de los Estados miembros para desarrollar conjuntamente e instaurar
-------	---

<sup>25</sup> Esta acción está definida en la Agenda Digital para Europa.

<sup>26</sup> Esta acción está definida en la Agenda Digital para Europa.

<sup>27</sup> Aplicación de la Directiva sobre el derecho de los ciudadanos de la Unión a circular y residir libremente en su territorio y sobre el derecho a la libre circulación de personas.

2014	servicios interoperables de entrega electrónica.
2015	Los Estados miembros prestarán servicios transfronterizos e interoperables de entrega electrónica a los ciudadanos, de manera que, por ejemplo, puedan estudiar, trabajar, residir, recibir atención sanitaria y jubilarse en cualquier lugar de la Unión Europea.

### 2.2.3. *Implantación de servicios transfronterizos en toda la UE*

La Comisión y los Estados miembros compartirán conjuntamente los resultados de las experiencias de éxito asociadas a proyectos piloto a gran escala<sup>28</sup> para definir y concertar unos servicios transfronterizos clave listos para su implantación sostenible en toda la UE. Los Estados miembros y la Comisión evaluarán su grado de preparación analizando los obstáculos organizativos, jurídicos, técnicos y semánticos que podrían dificultar su despliegue definitivo.

Se incrementará inicialmente la disponibilidad de servicios transfronterizos en la UE prestando apoyo a nuevos proyectos piloto a gran escala basados en necesidades bien definidas (p. ej., en áreas como la justicia o el medio ambiente), y en las oportunidades de reutilización de las infraestructuras existentes. Las acciones previstas deberían crear las condiciones necesarias para que los Estados miembros se comprometan con el pleno despliegue en toda la UE de los servicios transfronterizos y con la iniciación de otros nuevos.

2011	La Comisión llevará a cabo un estudio con los Estados miembros sobre la demanda de servicios transfronterizos y evaluará los obstáculos organizativos, jurídicos, técnicos y semánticos.
2011	Los Estados miembros se pondrán de acuerdo sobre un cierto número de servicios públicos transfronterizos esenciales que deben desplegarse entre 2012 y 2015 y definirán las etapas o hitos apropiados <sup>29</sup> .
2012-2015	La Comisión prestará apoyo y coordinará los esfuerzos de los Estados miembros para desplegar los proyectos piloto a gran escala y dar comienzo a otros nuevos, al tiempo que fomenta la coordinación y reutilización de los resultados y las soluciones entre ellos.
2012-2015	La Comisión trabajará con los Estados miembros y las partes interesadas en la implantación de servicios electrónicos transfronterizos relacionados con el medio ambiente <sup>30</sup> .

### 2.3. **Eficiencia y eficacia de los gobiernos y las administraciones**

Las acciones correspondientes a esta prioridad se centrarán en el uso de las TIC para hacer posibles cambios organizativos que permitan prestar unos servicios públicos mejores, menos invasivos, más sostenibles y más rápidos, reduciendo la carga administrativa, mejorando los

<sup>28</sup> STORK (*Secure identiTy acrOss boRders linKed*) (<https://www.eid-stork.eu/>); epSOS (*Smart Open Services for European Patients*) (<http://www.epsos.eu>).

<sup>29</sup> Esta acción está definida en la Agenda Digital para Europa.

<sup>30</sup> Esta acción está definida en la Agenda Digital para Europa.

procesos organizativos y promoviendo una economía sostenible de bajas emisiones de carbono.

### 2.3.1. Mejora de los procesos organizativos

La administración electrónica representa un instrumento de cambio para mejorar los procesos organizativos en las administraciones y limitar los costes. Así, se puede reducir el coste de la facturación en los procesos de contratación pública electrónica, al tiempo que se incrementa la eficacia, por ejemplo en virtud de la rapidez de la tramitación. Los funcionarios saldrán beneficiados por la mejora de sus aptitudes electrónicas y por la posibilidad de aprender de experiencias adquiridas en otras partes de Europa sobre la manera de mejorar los procesos organizativos. El portal ePractice.eu desempeñará una función primordial en este contexto.

Además, la Comisión predicará con el ejemplo y aplicará las tecnologías y políticas de administración electrónica más avanzadas y adecuadas dentro de su propia organización. El plan de acción eCommission 2011-2015 respaldará la racionalización de los procesos administrativos, facilitará el uso compartido de la información y simplificará la interacción con la Comisión.

2011	La Comisión facilitará el intercambio de experiencias, estimulará la reutilización de las soluciones y aplicaciones que hayan tenido éxito y explorará nuevas maneras de asistir a los Estados miembros en la mejora de los procesos organizativos.
2011-2012	La Comisión transformará el portal ePractice.eu en una herramienta eficaz de intercambio de experiencias y de información para los profesionales de la administración electrónica de los Estados miembros.
2011-2015	La Comisión ejecutará un ambicioso Plan de acción sobre la eCommission para 2011-2015, que incluye la contratación electrónica plena, una estrategia relativa a la información del sector público y una política de transparencia <sup>31</sup> .
2013	La Comisión, en estrecha cooperación con los Estados miembros, establecerá un programa de intercambio de personal entre las administraciones de diferentes Estados miembros.

### 2.3.2. Reducción de las cargas administrativas

Para muchas personas y empresas, el mejor gobierno es el que pasa desapercibido. En la práctica, no obstante, la multiplicidad de procedimientos y requisitos hace que las interacciones con las administraciones públicas resulten engorrosas, consumiendo tiempo y recursos. Por lo tanto, la simplificación o eliminación de los procesos administrativos debe ser un objetivo importante, según se expone en el Programa de Acción para la Reducción de las Cargas Administrativas en la Unión Europea<sup>32</sup>.

Las acciones previstas deben ayudar a los Estados miembros a eliminar las cargas administrativas innecesarias. Esto puede conseguirse, p. ej., mediante una utilización inteligente por parte de las autoridades públicas de la información disponible sobre los ciudadanos y aplicando el principio de registro de los datos «una sola vez», merced al cual

<sup>31</sup> Esta acción está definida en la Agenda Digital para Europa.

<sup>32</sup> COM(2007) 23.

solo se recoge una vez la información sobre los ciudadanos que se necesita, a condición de que se respeten los requisitos de protección de la intimidad.

2011-2013	La Comisión organizará con los Estados miembros la puesta en común de experiencias sobre la aplicación del principio de registro «una sola vez» y, cuando los procedimientos y las comunicaciones electrónicas se hayan convertido en un canal predominante para la prestación de servicios de administración electrónica, llevará a cabo un análisis de coste/beneficio y diseñará una hoja de ruta para su implantación futura.
-----------	---

### 2.3.3. Administración pública ecológica

La Recomendación de la Comisión sobre la movilización de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la transición a una economía de alta eficiencia energética y bajo nivel de emisión de carbono incluye a las organizaciones públicas<sup>33</sup>. Se carece de unos objetivos específicos relacionados con la administración electrónica, que es necesario fijar y evaluar.

Las acciones previstas que se describen a continuación tendrán por objetivo reducir la huella de carbono de las administraciones de los Estados miembros, por ejemplo mediante la implantación del archivado electrónico, la sustitución de los viajes por videoconferencias, etc.

2012	La Comisión llevará a cabo un estudio sobre las posibilidades de la administración electrónica para reducir la huella del carbono de las administraciones, con inclusión de las mejores prácticas.
2013	Los Estados miembros deberían elaborar y concertar unos indicadores y procedimientos de evaluación para medir la reducción de la huella de carbono de sus administraciones consiguiente a los servicios de administración electrónica.

## 2.4. Condiciones previas para el desarrollo de la administración electrónica

Es necesario instaurar diversas condiciones previas, técnicas y jurídicas, para que puedan ejecutarse las acciones que potenciarán los servicios de administración electrónica en Europa. Entre ellas figura la promoción de la interoperabilidad a través de las fronteras, que permitirá, entre otras cosas, compartir información, implantar ventanillas únicas y utilizar en toda Europa los sistemas (nacionales) de identidad electrónica y de pago. La interoperabilidad resulta más fácil si se dispone de unas especificaciones abiertas y se desarrollan habilitadores clave tales como la gestión de la identidad electrónica y el estímulo a la innovación en materia de administración electrónica.

### 2.4.1. Especificaciones abiertas e interoperabilidad

La interoperabilidad es la capacidad de sistemas y máquinas para intercambiar, procesar e interpretar correctamente la información. Representa algo más que un mero reto técnico, ya que la manipulación de los datos comporta aspectos jurídicos, organizativos y semánticos. La interoperabilidad es una condición previa esencial para una prestación abierta y flexible de los servicios de administración electrónica y para hacer posible la colaboración entre las

---

<sup>33</sup> COM(2009) 111.

administraciones europeas. En particular, las normas y las plataformas abiertas ofrecen oportunidades de utilizar los recursos y prestar los servicios de manera más rentable.

Las acciones previstas conducirán a la elaboración de una estrategia común para conseguir la interoperabilidad entre los Estados miembros a nivel europeo.

2011-2015	La Comisión (a través del programa ISA) llevará a cabo actividades encaminadas a la puesta en marcha del Marco Europeo de Interoperabilidad (EIF) y de la Estrategia Europea de Interoperabilidad (EIS), que se espera queden adoptados en 2010.
2012	La Comisión organizará intercambios de conocimientos técnicos y promoverá la reutilización y el uso compartido de soluciones para implantar unos servicios de administración electrónica interoperables. Se incluye el establecimiento de interfaces para acceder a las fuentes nacionales auténticas y utilizarlas.
2013	Los Estados miembros deberán haber adaptado al EIF sus marcos nacionales de interoperabilidad <sup>34</sup> .

#### 2.4.2. *Habilitadores clave*

En muchos servicios en línea, resulta esencial identificar y autenticar a la persona física o jurídica a la que se van a prestar. Las tecnologías de identificación electrónica (eID) y los servicios de autenticación son fundamentales para la seguridad de las transacciones electrónicas (tanto en el sector público como en el privado). Actualmente, la manera más corriente de autenticar es utilizar contraseñas, pero cada vez resulta más necesario contar con soluciones más seguras que protejan la intimidad. Europa necesita una mejor cooperación administrativa para desarrollar e implantar servicios públicos transfronterizos en línea, incluidas unas soluciones prácticas de identificación y autenticación. Se han puesto ya en marcha iniciativas tales como el proyecto piloto a gran escala STORK, que se propone establecer una plataforma europea de interoperabilidad de la identificación electrónica que permita a los ciudadanos acceder a los servicios de administración electrónica dentro y fuera de su país de origen utilizando su identificación electrónica nacional.

Las acciones previstas contribuirán a la construcción de un marco paneuropeo de identificaciones electrónicas mutuamente reconocidas<sup>35</sup> que permita a los ciudadanos y empresas identificarse por vía electrónica en toda Europa. El planteamiento se apoyará en los resultados de las iniciativas mencionadas, en particular STORK, basándose en identidades autenticadas y en el respeto de las disposiciones sobre la protección de los datos y de la intimidad. Este trabajo complementará y tendrá en cuenta el Plan de acción sobre la firma electrónica y la identificación electrónica existente<sup>36</sup> y la revisión de la Directiva sobre firmas electrónicas prevista para 2011.

---

<sup>34</sup> Esta acción está definida en la Agenda Digital para Europa.

<sup>35</sup> Esta acción está definida en la Agenda Digital para Europa.

<sup>36</sup> COM(2008) 798.

2011	La Comisión propondrá a una revisión de la Directiva sobre firmas electrónicas con vistas a proporcionar un marco jurídico para el reconocimiento y la interoperabilidad transfronterizos de los sistemas de autenticación segura <sup>37</sup> .
2012	La Comisión propondrá una Decisión del Consejo y del Parlamento Europeo para garantizar el reconocimiento mutuo de la identificación y la autenticación electrónicas en toda la UE, basándose en los «servicios de autenticación» en línea que se ofrecerán en todos los Estados miembros (que pueden utilizar los documentos oficiales de identificación más adecuados, expedidos por los sectores público y privado) <sup>38</sup> .
2012-2014	Los Estados miembros deberían aplicar e implantar las soluciones de identificación electrónica, sobre la base de los resultados del proyecto STORK y otros relacionados.

### 2.4.3. Administración electrónica innovadora

La nueva generación de servicios de administración electrónica tendrá que apoyarse en planteamientos técnicos innovadores, tales como las nubes de servicios públicos y la arquitectura orientada al servicio (SOA), y beneficiarse de ellos para construir unos servicios de administración electrónica abiertos, flexibles y en colaboración, al mismo tiempo que se reducen los costes de las TIC. Se pondrán en marcha proyectos piloto para fomentar la disponibilidad y el uso de un acceso cómodo y a la carta a unos recursos y servicios compartidos para la prestación de servicios de administración electrónica. Además, visto el agotamiento de las direcciones IPv4, las administraciones tendrán que tomar medidas para poner al día, en relación con la IPv6, la infraestructura de administración electrónica (portales, sitios web, aplicaciones, etc.) y los servicios en línea de interés público. La adopción de la IPv6 resultará beneficiosa para que las autoridades públicas de los Estados miembros fomenten unas aplicaciones y servicios innovadores, eficientes y accesibles<sup>39</sup>.

Las acciones previstas se proponen descubrir y difundir soluciones seguras y verificadas para las nubes de servicios públicos, SOA y estrategias de transición para el paso de la IPv4 a la IPv6.

2011	La Comisión pondrá en marcha un estudio y recomendará una acción sobre cómo aplicar las tecnologías y paradigmas emergentes (tales como la SOA y las nubes de servicios públicos) en el sector público.
2011	La Comisión pondrá en marcha actividades, dentro del PIC, para respaldar a las administraciones que desarrollen actividades piloto de paso a la IPv6, creando de esta manera escaparates y dinamizando el paso a la IPv6 a gran escala.
2012	La Comisión pondrá en marcha proyectos piloto para demostrar el modo en que las administraciones públicas pueden prestar servicios de administración electrónica de manera más flexible y eficiente utilizando arquitecturas y tecnologías innovadoras.

<sup>37</sup> Esta acción está definida en la Agenda Digital para Europa.

<sup>38</sup> Esta acción está definida en la Agenda Digital para Europa.

<sup>39</sup> En consonancia con COM(2008) 313, la Comisión preparará un documento de trabajo de los servicios en 2011 en el que se indicarán las eventuales acciones continuadoras que procedan.



### 3. GOBERNANZA

Los Estados miembros están plenamente comprometidos con las prioridades políticas de la Declaración de Malmö. También han invitado a la Comisión Europea a organizar la gobernanza conjunta de este Plan de acción, permitiendo la participación activa de los Estados miembros en su ejecución.

A tal efecto, la Comisión Europea establecerá y presidirá un Grupo de expertos de alto nivel integrado por los representantes de los Estados miembros responsables de las estrategias nacionales de administración electrónica. Este Grupo informará al Grupo de alto nivel de la Agenda Digital y se coordinará con el Comité del programa ISA. Se fomentarán igualmente otros tipos de cooperación.

Es preciso establecer un marco coherente para debatir las políticas, efectuar el seguimiento y la evaluación del Plan de acción e intercambiar experiencias. En 2013 se llevará a cabo una evaluación intermedia de la ejecución del Plan de acción, en la que se examinarán la medida en que se han alcanzado sus objetivos, los avances conseguidos y las dificultades encontradas. Dependiendo de los resultados de esta evaluación, se revisará con el Grupo de expertos de alto nivel propuesto cualquier reajuste de los objetivos y actividades del Plan que resulte necesario.

Los progresos generales conseguidos en el Plan de acción y en la administración electrónica en general se medirán cada año, utilizando una combinación adecuada de instrumentos (evaluación comparativa y aprendizaje comparativo, autoevaluación, etc.) y métodos (investigación web, análisis de datos públicos, ensayos por el usuario, entrevistas, etc.). Los Estados miembros compartirán las iniciativas de evaluación comparativa pertinentes con la Comisión Europea y otros Estados miembros a fin de hacer posible la elaboración de los ejercicios de medición comunes entre las partes interesadas.

2011	La Comisión establecerá un Grupo de expertos de alto nivel integrado por representantes de los Estados miembros y sugerirá un mandato adecuado.
2012	Los Estados miembros informarán a la Comisión y al Grupo de Expertos de alto nivel de cómo se han reflejado, o se reflejarán, en sus estrategias nacionales de administración electrónica las prioridades políticas de la Declaración Ministerial de Malmö.
2013	Todos los Estados miembros habrán incorporado las prioridades políticas de la Declaración de Malmö a sus estrategias nacionales.
2013	El Plan de acción sobre administración electrónica será sometido a evaluación, y los resultados de esta se utilizarán para actualizar dicho Plan.
2015	Todos los Estados miembros informarán a la Comisión y al Grupo de expertos de alto nivel de cómo han aplicado las prioridades políticas de la Declaración de Malmö.