Parlamento Europeo
2014-2019

TEXTOS APROBADOS

P8_TA(2017)0205

Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020

Resolución del Parlamento Europeo, de 16 de mayo de 2017, sobre el Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020 (2016/2273(INI))

El Parlamento Europeo,

– Vista la Carta sobre los Datos Abiertos del G-8,

– Vista la Comunicación de la Comisión titulada «Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015. Aprovechamiento de las TIC para promover una administración pública inteligente, sostenible e innovadora» (COM(2010)0743),

– Vista su Resolución, de 20 de abril de 2012, sobre un mercado único digital competitivo – la administración electrónica como factor puntero[1],

– Vista la Comunicación de la Comisión titulada «Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020»: Acelerar la transformación digital de la administración (COM(2016)0179),

– Visto el Informe de evaluación comparativa de la administración electrónica en la UE de 2016,

– Vista la Comunicación de la Comisión titulada «Una Estrategia para el Mercado Único Digital de Europa» (COM(2015)0192), así como el documento de trabajo de la Comisión que la acompaña (SWD(2015)0100),

– Vista su Resolución, de 19 de enero de 2016, sobre la iniciativa «Hacia un Acta del Mercado Único Digital»[2],

– Vista la Decisión (UE) 2015/2240 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por la que se establece un programa relativo a las soluciones de interoperabilidad y los marcos comunes para las administraciones públicas, las empresas y los ciudadanos europeos (programa ISA2) como medio de modernización del sector público,

[1] DO C 258 E de 7.9.2013, p. 64.
[2] Textos Aprobados, P8_TA(2016)0009.

– Vista la Comunicación de la Comisión, de 1 de junio de 2016, titulada «Normas europeas para el siglo XXI» (COM(2016)0358),

– Vista la Comunicación de la Comisión, de 31 de marzo de 2011, titulada «Protección de infraestructuras críticas de información. Logros y próximas etapas: hacia la ciberseguridad global» (COM(2011)0163),

– Vista la Directiva (UE) 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de julio de 2016, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información en la Unión,

– Vista la Comunicación de la Comisión, de 2 de julio de 2014, titulada «Hacia una economía de los datos próspera» (COM(2014)0442),

– Vista su Resolución, de 10 de marzo de 2016, sobre la iniciativa «Hacia un Acta del Mercado Único Digital»[1],

– Visto el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos),

– Visto el Reglamento (UE) n.º 1316/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2013, por el que se crea el Mecanismo «Conectar Europa», por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 913/2010 y por el que se derogan los Reglamentos (CE) n.º 680/2007 y (CE) nº 67/2010,

– Vista la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones titulada «La conectividad para un mercado único digital competitivo — hacia una sociedad Gigabit europea» (COM(2016)0587), así como el documento de trabajo adjunto de los servicios de la Comisión (SWD(2016)0300),

– Vistos la propuesta de la Comisión de una Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas (COM(2016)0590) y sus anexos 1 a 11 — Evaluación de impacto (SWD(2016)0303), resumen de la evaluación de impacto (SWD(2016)0304), y resumen de la evaluación (SWD(2016)0305),

– Vista la propuesta de la Comisión de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.º 1316/2013 y (UE) n.º 283/2014 en lo que atañe al fomento de la conectividad a Internet de las comunidades locales (COM(2016)0589),

– Visto el Reglamento (UE) 2015/2120 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen medidas en relación con el acceso a una internet abierta y se modifica la Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones

[1] Textos Aprobados, P8_TA(2016)0089.

electrónicas y el Reglamento (UE) n.º 531/2012 relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión,

– Vista la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y las aplicaciones para móviles de los organismos del sector público,

– Visto el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE («Reglamento eIDAS»),

– Vista la Directiva 2013/37/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa a la reutilización de la información del sector público (Directiva ISP),

– Vista la propuesta de la Comisión, de 10 de enero de 2017, de un Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se introduce una tarjeta electrónica europea de servicios y los mecanismos administrativos conexos (COM(2016)0824),

– Vista la Comunicación de la Comisión, de 10 de enero de 2017, titulada «Intercambio y protección de los datos personales en un mundo globalizado» (COM(2017)0007),

– Vista la Comunicación de la Comisión, de 10 de enero de 2017, titulada «Building a European Data Economy» (Creación de una economía de los datos europea) (COM(2017)0009),

– Vista la propuesta de la Comisión, de 10 de enero de 2017, de un Reglamento, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la vida privada y la protección de los datos personales en las comunicaciones electrónicas y por el que se deroga la Directiva 2002/58/CE (Directiva sobre la vida privada y las comunicaciones electrónicas) (COM(2017)0010),

– Vista la propuesta de la Comisión, de 10 de enero de 2017, de un Reglamento, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas en lo que se refiere al tratamiento de los datos personales por las instituciones, órganos, oficinas y agencias de la Unión y sobre la libre circulación de dichos datos, y por el que se derogan el Reglamento (CE) n.º 45/2001 y la Decisión n.º 1247/2002/CE (COM(2017)0008),

– Vista la Directiva 96/9/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 1996, sobre la protección jurídica de las bases de datos,

– Vista la Comunicación de la Comisión, de 19 de abril de 2016, titulada «Iniciativa Europea de Computación en la Nube: construir en Europa una economía competitiva de los datos y del conocimiento» (COM(2016)0178),

– Vista la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE,

– Vista la Directiva 2014/55/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, relativa a la facturación electrónica en la contratación pública,

– Vista la Comunicación de la Comisión, de 10 de junio de 2016, titulada «Una nueva Agenda de Capacidades para Europa» (COM(2016)0381),

– Visto el artículo 52 de su Reglamento,

– Vistos el informe de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor y las opiniones de la Comisión de Industria, Investigación y Energía y de la Comisión de Asuntos Jurídicos (A8-0178/2017),

A. Considerando que las estrategias de modernización de las administraciones públicas se han de adaptar a un entorno cambiante para posibilitar así su transformación en una administración electrónica;

B. Considerando que la digitalización de los servicios de administración debe contribuir a alcanzar el pleno potencial del mercado único, promover un mejor ejercicio de la ciudadanía, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos así como el desarrollo económico y social de las regiones, intensificar la comprensión de los ciudadanos de los servicios públicos así como su participación en estos, y mejorar su eficiencia y rentabilidad, y reforzar la participación política fomentando el dialogo de los ciudadanos con las autoridades públicas y aumentando la transparencia; que la Unión debe fomentar el intercambio de las mejores prácticas y tecnologías entre los Estados miembros;

C. Considerando que el sector de las TIC debe contribuir a este proceso de transformación aportando soluciones personalizadas para las administraciones públicas;

D. Considerando que la transformación en una administración electrónica debe comenzar a escala de la Unión y a escala local, regional y de los Estados miembros;

E. Considerando que la única manera de alcanzar el pleno potencial de una administración pública digital es consiguiendo que los ciudadanos y las empresas puedan confiar plenamente en los servicios ofrecidos;

F. Considerando que el Portal Europeo de e-Justicia es un instrumento fundamental de acceso a la información y a la justicia y constituye un paso importante hacia la modernización de la administración pública de la Unión;

G. Considerando que un mejor acceso a la información y una mayor utilización de los instrumentos digitales mejorados para los trámites relacionados con el Derecho de sociedades a lo largo de todo el ciclo de vida de las empresas aumentarían la seguridad jurídica y reducirían los gastos de las empresas;

H. Considerando que se están realizando esfuerzos para interconectar los registros electrónicos de empresas y de insolventes en toda la Unión, lo que es importante para la transparencia y la seguridad jurídica en el mercado interior;

I. Considerando que aún no es posible disponer de un único acceso a estos registros a través del Portal Europeo de e-Justicia debido a las diferencias entre las normas técnicas utilizadas por los Estados miembros; que se precisan mayores esfuerzos para lograr instrumentos de administración electrónica accesibles, interoperables y de fácil manejo a disposición del público de la Unión; que un cierto grado de seguridad y protección de

los datos durante su tratamiento es un requisito fundamental para la utilización de la justicia en red, teniendo en cuenta la sustancia de los datos de los asuntos judiciales;

1. Considera que el desarrollo de la administración electrónica es un elemento clave del Mercado Único Digital, e insta a la Comisión a que fije objetivos específicos y medibles para el Plan de Acción basados en indicadores de rendimiento, así como a que controle los progresos realizados en su ejecución e informe anualmente al Parlamento al respecto; subraya que el Plan de Acción sobre Administración Electrónica 2011-2015 produjo resultados positivos tanto a nivel de la Unión como de los Estados miembros; anima a la Comisión y a los Estados miembros a que evalúen asimismo las necesidades de los consumidores para aumentar el grado de utilización de los servicios electrónicos;

La digitalización de las administraciones públicas

2. Opina que las administraciones públicas han de ser abiertas, transparentes, eficientes e integradoras y prestar servicios públicos digitales sin fronteras, personalizados, fáciles de utilizar, accesibles y de extremo a extremo a los ciudadanos y las empresas antes de 2022, reduciendo de este modo los costes, los obstáculos y las cargas administrativas para los ciudadanos y las empresas, en particular las pymes, cosechando así todos los beneficios de la revolución digital; considera, sin embargo, que esto debe ser compatible con una reestructuración justa de la administración pública;

3. Apoya el plan de que en el futuro las iniciativas se basen en el principio «digital por defecto», y destaca la importancia de la aplicación del principio de «solo una vez», que facilitará la interacción con las administraciones públicas para los ciudadanos y las empresas al evitar procedimientos administrativos que, de forma innecesaria, requieran mucho tiempo y ayudará a que la información previamente suministrada sea reutilizada para otras aplicaciones; destaca que, de hecho, de acuerdo con los estudios de la Comisión, se espera que la aplicación del enfoque del principio de «solo una vez» a nivel de la Unión suponga un ahorro de unos 5 000 millones de euros anuales para 2017; pide a la Comisión que informe al Parlamento sobre los resultados del proyecto piloto a gran escala relativo al principio de «solo una vez» para empresas y ponga en marcha un proyecto piloto a gran escala relativo al principio de «solo una vez» para los ciudadanos antes del fin de 2017;

4. Se felicita de la intención de la Comisión de crear lo antes posible un portal digital único que proporcione a los ciudadanos y las empresas un conjunto coherente e interconectado de servicios en línea del mercado único a escala nacional y de la Unión que abarquen la información sobre las normas nacionales y de la Unión, así como los servicios de asistencia, de completar los procedimientos más importantes para los ciudadanos y las empresas en situaciones transfronterizas y de ayudar a aplicar el principio de «solo una vez»; insta a la Comisión y a los Estados miembros a garantizar su rápida y completa aplicación así como a tomar todas las medidas necesarias para garantizar su funcionamiento eficiente y su interoperabilidad, aprovechando todo su potencial y todos sus beneficios; subraya que se deben promover las buenas prácticas existentes que ya se utilizan en algunos Estados miembros; considera que esta iniciativa debe garantizar que todos los Estados miembros dispongan de un único portal oficial de servicios electrónicos que permita acceder a todos sus servicios en línea y los servicios interoperables de la Unión disponibles; insta a los Estados miembros a garantizar una aplicación rápida y completa de los portales de los puntos de contacto únicos;

5. Pide a la Comisión que estudie nuevas maneras de impulsar sistemas digitales para facilitar los trámites a lo largo del ciclo de vida de una empresa, la presentación electrónica de documentos de empresa y el suministro de información, también transfronteriza, a los registros de empresas; constata que en este ámbito la legislación puede ser la única manera de crear un marco jurídico adecuado para los sistemas digitales a escala de la Unión;

6. Considera que debe intensificarse la labor relativa a la interconexión electrónica de los registros tanto de empresas como de insolventes de los Estados miembros y destaca la importancia de esta interconexión para el mercado interior; hace hincapié en que la información que se facilite debería seguir un modelo o marco común europeo;

7. Destaca la importancia de la inclusión, la accesibilidad y el acceso general a todos los servicios públicos digitales, un factor esencial para respaldar la elaboración y la aplicación de políticas que promuevan la competitividad, el crecimiento y el empleo, y pide a los Estados miembros que transpongan y apliquen en su totalidad la nueva Directiva sobre la accesibilidad de los sitios web y las aplicaciones para equipos móviles de los organismos del sector público, lo que beneficiará a las personas mayores y con discapacidad;

8. Subraya la importancia de los «datos abiertos», gracias a los cuales se puede disponer libremente de determinadas informaciones del sector público, para su uso y reutilización, en el seno de las administraciones públicas y entre ellas; subraya la necesidad de disponer de salvaguardas a fin de garantizar el respeto de los derechos de autor y la protección de datos; reitera que la circulación libre abierta e inclusiva de los datos permitiría el desarrollo y la creación ulteriores de nuevas soluciones innovadoras, impulsando así la eficacia y la transparencia; subraya que ese tipo de datos y de información pública deben ponerse a disposición siempre que sea posible a fin de impulsar nuevas oportunidades de conocimiento y contribuir al desarrollo y el fortalecimiento de una sociedad abierta; recuerda que, en la medida de lo posible, las administraciones públicas deben poner a disposición la información, especialmente cuando el volumen de datos generados es muy amplio, como ocurre con el programa INSPIRE; considera que se deben realizar más esfuerzos en relación con la aplicación de estrategias coordinadas de datos abiertos tanto en las instituciones de la Unión como en las de los Estados miembros, incluida una mayor y más rápida difusión de los datos al dominio público, garantizando una mejor calidad de los datos y un acceso sencillo a estos y proporcionando la legislación electrónica en formatos legibles por máquina;

9. Subraya las ventajas de la participación electrónica, y hace hincapié en que los Estados miembros deberían hacer un mayor uso de la consulta electrónica, la información electrónica y la toma de decisiones electrónica; subraya que para evitar el abuso de los sistemas, la participación electrónica, especialmente en relación con la toma de decisiones electrónica, debe estar en consonancia con el Reglamento eIDAS, a fin de garantizar la rendición de cuentas y la transparencia;

10. Se felicita de las iniciativas emprendidas por todas las instituciones de la Unión para fomentar mecanismos de participación electrónica a nivel de la Unión y de los Estados miembros y pide a la Comisión que continúe desarrollando y promoviendo instrumentos digitales, tales como los sistemas de votación electrónicos y las peticiones electrónicas, cuyo objetivo es mejorar y alentar la participación de los ciudadanos y las empresas en el proceso de elaboración de las políticas de la Unión;

11. Observa que el uso de dispositivos móviles ha aumentado considerablemente a lo largo de los últimos cinco años, mientras que solo un tercio de los sitios web públicos están adaptados a este tipo de dispositivos; pide, por lo tanto, a los Estados miembros que evalúen las posibilidades de desarrollar soluciones para los servicios de administración electrónica y que velen por su facilidad de uso y su accesibilidad para todos; subraya que para garantizar de cara al futuro la accesibilidad de los servicios de administración electrónica los sitios web de la administración pública y sus instrumentos deben mantenerse actualizados con la tecnología moderna y los requisitos en constante evolución en materia de ciberseguridad;

12. Pide a los Estados miembros que promuevan y utilicen la contratación electrónica a la hora de adquirir bienes y servicios o licitar obras públicas, haciendo así que el gasto público sea más transparente y eficaz y permitiendo una reducción de los costes y la burocracia; pide asimismo a los Estados miembros que en sus sectores públicos hagan un mayor uso de los registros de contratos y de la firma electrónica interoperable; pide a la Comisión y a los Estados miembros que adopten las medidas necesarias para garantizar la transparencia de la contratación pública, y que la información esté disponible en tiempo real para todos los participantes en la contratación pública; pide a la Comisión, a este respecto, que facilite el intercambio de las mejores prácticas de utilización de los criterios de innovación en licitaciones públicas, especialmente asegurándose de que las licitaciones no se adelanten a las soluciones, sino que más bien ofrezcan margen a los licitadores para que propongan soluciones innovadoras y abiertas; pide a la Comisión que siga trabajando sobre las normas relativas a la facturación electrónica, la presentación electrónica y la notificación electrónica y que promueva el uso de la identificación electrónica en los sistemas internos de la administración pública con el fin de aumentar la responsabilidad y la trazabilidad de cualquier acción en estos sistemas;

13. Hace hincapié en la importancia que reviste el desarrollo de unos servicios públicos transfronterizos seguros, fiables e interoperables, que permitan evitar una mayor fragmentación y apoyen la movilidad; destaca que la interoperabilidad y la estandarización son elementos esenciales para la aplicación de las estructuras de la administración electrónica, y se felicita, por lo tanto, de la Comunicación de la Comisión titulada «Normas europeas para el siglo XXI» y también, a este respecto, de la revisión del Marco Europeo de Interoperabilidad; pone de relieve que el uso de normas abiertas es fundamental para que los ciudadanos de la Unión puedan participar en plataformas gubernamentales y destaca que las normas deben servir a los intereses de la sociedad en general siendo inclusivas, justas y estando preparadas para el futuro, y que deben ser desarrolladas de forma transparente y abierta; insta, por lo tanto, a la Comisión y a los Estados miembros a que promuevan normas abiertas cuando desarrollen soluciones digitales públicas y a que dediquen más atención a la interoperabilidad y a los beneficios que puede aportar el uso eficaz de las tecnologías digitales;

14. Lamenta que en 2015 solo el 28 % de los hogares europeos en zonas rurales tuviera una conexión a internet rápida fija y que la cobertura media de 4G en la Unión, a pesar de alcanzar el 86 % en toda la Unión, sea solo del 36 % en las zonas rurales, y destaca la necesidad urgente de apoyar de forma continua la expansión de la banda ancha, sobre todo en las zonas rurales, dado que el acceso a una conexión de banda ancha de alta velocidad es indispensable para utilizar y beneficiarse de los servicios de administración electrónica; pide, por consiguiente, a la Comisión y a los Estados miembros que sigan

concediendo financiación adecuada para la expansión de la banda ancha, las infraestructuras de servicios digitales y la interacción transfronteriza de la administración pública después de 2020, en el marco del Mecanismo «Conectar Europa» o de otros programas de la Unión pertinentes, garantizando de este modo la sostenibilidad a largo plazo; pide a este respecto a los operadores una mayor inversión en infraestructuras para mejorar la conectividad en zonas rurales y que garanticen que las zonas rurales también se beneficiarán de redes de muy alta capacidad 5G, puesto que este será un pilar básico de nuestra sociedad digital;

15. Subraya que el pleno despliegue de unas infraestructuras seguras, adecuadas, resilientes, fiables y de alto rendimiento, como la banda ancha ultrarrápida y las redes de telecomunicaciones, es fundamental para el funcionamiento de los servicios de administración electrónica; pide, por consiguiente, la pronta adopción del Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas (CECE), a fin de alcanzar los objetivos europeos estratégicos; considera crucial que las autoridades públicas se mantengan al día sobre los avances tecnológicos y tengan capacidad suficiente para adoptar tecnologías innovadoras, como los macrodatos y la internet de las cosas o la utilización de servicios móviles, como la tecnología 5G, capaces de satisfacer las necesidades de los usuarios;

16. Considera que la reutilización de los componentes técnicos del Mecanismo «Conectar Europa» en todo el sector público y privado es fundamental para el funcionamiento de las infraestructuras de servicios digitales; subraya la necesidad de garantizar la sostenibilidad a largo plazo de los componentes técnicos de dicho Mecanismo, así como los resultados de los proyectos piloto a gran escala y de ISA2 más allá de 2020; destaca el potencial que encierra la iniciativa Wifi4EU a la hora de promover el acceso universal a las redes de alta velocidad; pide, por tanto, a la Comisión que, junto con los Estados miembros, desarrolle una estructura de gobernanza a largo plazo para conseguir los objetivos del Mercado Único Digital, cuya prioridad sea responder a las necesidades de los ciudadanos y de las empresas, y que fomente, siempre que sea posible, el uso de normas comunes;

17. Señala que la adopción de soluciones innovadoras para los servicios públicos con uso intensivo de datos, como la utilización de los servicios en la nube, sigue siendo lenta y fragmentada; recuerda que servicios como Inspire generan grandes volúmenes de datos que requieren posteriormente una mayor capacidad de computación; se felicita, a este respecto, por la Iniciativa europea de computación en nube de la Comisión, y considera que la base de usuarios de la Nube Europea de la Ciencia Abierta debe ampliarse al sector público;

18. Pide a la Comisión que aumente el conocimiento de la importancia del Portal Europeo de e-Justicia y sus usos, y que haga de este una ventanilla única para acceder a toda la información jurídica pertinente y a la justicia en los Estados miembros; advierte no obstante de que no todas las partes en los procesos tienen el mismo acceso ni las habilidades necesarias para la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, lo cual se puede traducir en una limitación de su acceso a la justicia; subraya que debe prestarse especial atención a que se facilite a las personas con discapacidad el acceso al Portal Europeo de e-Justicia;

19. Acoge con satisfacción la introducción de e-CODEX, que permite la comunicación directa entre los ciudadanos y los órganos jurisdiccionales en todos los Estados

miembros y constituye un paso importante para facilitar el acceso transfronterizo a los servicios públicos;

20. Felicita al Consejo y a la Comisión por el trabajo desempeñado en la introducción del identificador europeo de jurisprudencia (ECLI), que resulta sumamente útil en la investigación jurídica y el diálogo judicial, y acoge con satisfacción la creación del motor de búsqueda ECLI, destinado a facilitar el acceso a la información jurídica en toda la Unión;

21. Reitera la necesidad de mejorar las competencias digitales, tanto del personal administrativo como de todos los ciudadanos y las empresas, desarrollando y apoyando actividades de formación a escala nacional, regional y local con el fin de reducir al mínimo el riesgo de exclusión digital, y de introducir cursos de formación especializada sobre los servicios de administración electrónica para los funcionarios y responsables políticos; destaca que las competencias digitales constituyen un requisito previo indispensable para la participación en la administración electrónica; insta a que se desarrollen planes de estudios comunes de formación en línea reconocidos en el Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos (ECTS); considera que uno de los elementos fundamentales para el desarrollo de la administración electrónica es el crecimiento continuo de las capacidades digitales; subraya la necesidad de combatir y prevenir las brechas digitales entre zonas geográficas, entre personas de diferentes niveles socioeconómicos y entre generaciones; pide a los Estados miembros que recojan las sugerencias relativas al Plan de Acción sobre Administración Electrónica para hacer posible, especialmente a los ciudadanos jóvenes, una comunicación con la administración que se corresponda con sus hábitos de comunicación en otros ámbitos, y subraya además que la enseñanza de competencias digitales es de particular importancia en el caso de las personas de edad avanzada, que con frecuencia carecen de competencias o confianza cuando utilizan servicios electrónicos; considera que los Estados miembros deben impulsar el aprendizaje a lo largo de toda la vida así como campañas de comunicación y educativas, incluida la creación de redes de enseñanza de alfabetización mediática, de modo que los ciudadanos de la Unión puedan aprovechar plenamente las posibilidades que brindan los nuevos portales y servicios de administración electrónica;

22. Subraya la necesidad de un enfoque integrador dual en línea y fuera de línea, para evitar la exclusión, habida cuenta de la tasa actual de analfabetismo digital y de que más del 22 % de los europeos, especialmente las personas de edad avanzada, se niega a utilizar servicios en línea en sus relaciones con las administraciones públicas; destaca que hay múltiples razones y obstáculos para rechazar el uso de los servicios en línea que han de abordarse o eliminarse, como el desconocimiento, la falta de competencias, la falta de confianza y una percepción errónea; considera que, para evitar la exclusión digital o la profundización de la brecha digital, hay que garantizar la accesibilidad y la calidad de los servicios de administración electrónica para los ciudadanos que viven en zonas rurales, montañosas y remotas;

23. Subraya que la transformación digital puede ahorrar costes a las administraciones públicas; entiende que, con frecuencia, la digitalización y otros retos derivados de los paquetes de medidas relacionadas con la modernización se abordan en un contexto de limitaciones presupuestarias, y que en particular las autoridades regionales y locales siguen teniendo ante sí una carga de trabajo inmensa para los próximos años que requerirá, por lo tanto, no solo la adopción de soluciones digitales basadas en normas

abiertas, reduciendo así los costes de mantenimiento y aumentando la innovación, sino también el fomento de las asociaciones público-privadas; hace hincapié en que la rentabilidad llegará con el tiempo, ya que la inversión en la digitalización ayudará a reducir los costes administrativos en el futuro; subraya que, entretanto, sigue siendo inevitable la necesidad de un enfoque en línea y fuera de línea;

24. Destaca la necesidad de tener en cuenta las objeciones basadas en el interés público de primer orden al considerar la digitalización de ciertos procedimientos administrativos;

La administración electrónica transfronteriza a todos los niveles administrativos

25. Destaca la importancia de crear una infraestructura de administración electrónica transfronteriza sostenible para simplificar el acceso a las cuatro libertades fundamentales y el ejercicio de las mismas;

26. Hace hincapié en la importancia que revisten los servicios de administración electrónica para los ciudadanos en su vida cotidiana, y destaca las ventajas de seguir desarrollando el intercambio electrónico de información sobre seguridad social (EESSI), el portal europeo de la movilidad profesional (EURES) y los servicios de sanidad electrónica transfronterizos;

27. Acoge con satisfacción las diversas iniciativas de la Comisión para el desarrollo de prescripciones digitales transfronterizas, especialmente en lo que respecta a la interoperabilidad y la normalización; subraya, no obstante, que la adopción de estas soluciones es sumamente lenta dado el valor y la importancia de tales servicios para los ciudadanos de la Unión; pide a la Comisión que garantice que se aplica el marco adecuado para infundir confianza entre los Estados miembros y acelerar el desarrollo de prescripciones digitales transfronterizas, desde la protección de datos y la seguridad en los intercambios de datos, hasta el despliegue de la infraestructura y los servicios digitales necesarios;

28. Pide a la Comisión que continúe con el desarrollo y la promoción de la utilización del portal europeo de la movilidad profesional (EURES), mediante una mayor integración y colaboración de los sistemas de servicios públicos de empleo y el portal EURES, a fin de facilitar y aumentar la movilidad de empleadores y solicitantes de empleo en la Unión;

29. Subraya que la sanidad electrónica puede mejorar de forma significativa la calidad de vida de los ciudadanos proporcionando una atención sanitaria más accesible, rentable y eficiente a los pacientes;

30. Considera que, para que los servicios de administración electrónica transfronterizos funcionen a pleno rendimiento, se han de superar las barreras lingüísticas, y que las administraciones públicas, especialmente en las regiones fronterizas, deben presentar la información y los servicios disponibles en la lengua de sus Estados miembros, aunque también en otras lenguas europeas pertinentes;

31. Destaca la importancia del intercambio de buenas prácticas, ejemplos y experiencia de proyectos entre todos los niveles de la administración, tanto en el seno de los Estados miembros como entre ellos; reconoce que los proyectos piloto a gran escala financiados

por la Unión, como eSENSE, eCODEX y TOOP, contribuyen de forma significativa a la mejora de los servicios transfronterizos en Europa;

32. Opina que una supervisión exhaustiva de la eficiencia de la administración electrónica en los Estados miembros debe garantizar que la metodología de la eficiencia tenga en cuenta de forma adecuada las especificidades nacionales; subraya los beneficios de una eficiencia medida con fiabilidad en los Estados miembros para los legisladores y la opinión pública;

33. Señala que la interoperabilidad, las normas abiertas y los datos abiertos no solo son fundamentales en un contexto transfronterizo, sino que también son necesarios a escala nacional, regional y local de la administración en cada uno de los Estados miembros, al mismo tiempo que se tiene en cuenta la necesidad de protección de los datos en las transferencias de información;

34. Pide a la Comisión y a las demás instituciones de la Unión que den ejemplo en el ámbito de la administración electrónica y que ofrezcan un acceso transparente y de fácil uso para los ciudadanos y las empresas, así como servicios digitales de extremo a extremo, especialmente en relación con la solicitud de financiación de la Unión y la contratación pública, y pide a la Comisión que acelere asimismo sus esfuerzos por lo que respecta a la traducción de sus páginas web a todas las lenguas oficiales de la Unión y que ponga de relieve las mejores prácticas;

Protección de datos y seguridad

35. Hace hincapié en que la confianza de los ciudadanos en la protección de los datos personales es fundamental para garantizar el éxito del Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020, y destaca que las administraciones públicas deben tratar los datos personales de forma segura y plenamente conforme con el Reglamento general de protección de datos y la normativa de la Unión sobre privacidad, favoreciendo así la confianza en los servicios digitales;

36. Hace hincapié en que también debe considerarse un plan de sanidad electrónica en el contexto del Plan de Acción sobre Administración Electrónica, ya que constituye una parte importante del mismo; opina que debe mejorarse la recopilación y transferencia de datos y que la transferencia transfronteriza de datos debe ser posible si se requiere en ciertos casos, ya que esto permitirá prestar servicios de sanidad a todos los ciudadanos de la Unión;

37. Señala que, al mismo tiempo, la legislación sobre la protección de datos no debe concebirse como un obstáculo, sino que, por el contrario, se ha de considerar un punto de partida para el desarrollo de soluciones innovadoras en materia de administración electrónica, y destaca, por consiguiente, la necesidad de una orientación eficaz sobre la aplicación del Reglamento general de protección de datos, así como de un intercambio continuo con las partes interesadas;

38. Observa que solo el 15 % de los europeos declara tener una sensación de control absoluto sobre el uso de sus datos personales; considera importante seguir profundizando en el principio de la propiedad de los datos y confía en que las futuras medidas puedan desarrollarse sobre la base de la Comunicación de la Comisión «Creación de una economía de los datos europea» y otras propuestas relacionadas;

39. Insta a los Estados miembros a que velen por la rápida y plena aplicación del Reglamento eIDAS, puesto que la firma, la identificación y la autenticación electrónicas son los elementos básicos en los que se fundamentan los servicios públicos digitales transfronterizos; subraya la importancia de promover la utilización de regímenes notificados de identificación electrónica en virtud del Reglamento eIDAS por parte de los ciudadanos, las empresas y la administración pública; subraya a este respecto que la adopción de estos habilitadores clave debe ser la prioridad del sector público y el privado en el desarrollo de servicios digitales; pide por consiguiente a la Comisión que actúe para facilitar y promover la cooperación público-privada en el uso transfronterizo y transectorial de identificación y firmas digitales; acoge con satisfacción el programa ISA2, que cubre todas las políticas de la UE que exigen la interoperabilidad de los sistemas que funcionan a escala europea y de la Unión;

40. Destaca que las medidas para proteger a las autoridades públicas frente a ciberataques y para permitirles resistir a tales ataques resultan de gran importancia y deben desarrollarse; hace hincapié en la necesidad de un enfoque europeo a este respecto, especialmente en vista de que el principio de «solo una vez», que forma parte del Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020, requiere el intercambio de datos de los ciudadanos entre las autoridades administrativas europeas;

41. Hace hincapié en que la seguridad de los datos debe tenerse en cuenta ya en la fase de diseño de las aplicaciones, que deben ser modernas y fáciles de usar, y de los procesos administrativos, que deben ser eficientes (enfoque de la seguridad por el diseño), a fin de que los ciudadanos y las empresas puedan aprovechar plenamente los beneficios de las tecnologías modernas;

°

° °

42. Encarga a su Presidente que transmita la presente Resolución al Consejo y a la Comisión.