

Declaración de Tallin sobre administración electrónica

en la reunión ministerial durante la presidencia estonia del Consejo de la UE el 6 de octubre de 2017

Nosotros, los ministros¹ responsables de la coordinación y la política de administración electrónica de 32 países de la Unión Europea (UE) y de la Asociación Europea de Libre Comercio (AELC), hemos aprobado por unanimidad la presente declaración bajo la presidencia del Ministro Urve Palo, en representación de la presidencia estonia del Consejo de la UE, y en presencia del Vicepresidente de la Comisión Europea (en lo sucesivo, la Comisión), Andrus Ansip, responsable del Mercado Único Digital.

Reconocemos que:

- El panorama mundial cambia con rapidez y, como se estableció en la Declaración de Roma², Europa afronta en estos momentos retos sociales, medioambientales, económicos y políticos muy importantes.
- El progreso digital está cambiando el núcleo tanto de nuestras sociedades y de las economías, poniendo en jaque la efectividad de las políticas desarrolladas hasta el momento en muchas áreas, así como el rol y la función de la administración pública en general. Es nuestra responsabilidad anticipar y gestionar esos retos para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y de las empresas.
- El trabajo continuo de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), de las Naciones Unidas (NU) y del G20 sobre la globalización y la transformación digital ha puesto de manifiesto las muchas oportunidades que se nos brindan para reformar los marcos políticos actuales en los próximos años en el contexto del desarrollo digital.
- El desarrollo de la administración electrónica tiene la función principal de dar respuesta a estos retos y hacer uso de las oportunidades digitales emergentes. Entre otros, la transformación digital puede fortalecer la confianza en los gobiernos, confianza necesaria para que las políticas tengan efecto, mediante el incremento de la transparencia, la responsabilidad, la fiabilidad y la integridad del gobierno público.
- La administración electrónica es importante para el desarrollo de la economía de datos y el Mercado Único Digital, especialmente para asegurar la segura y libre circulación de datos como activador de la innovación digital en Europa y para la reducción de los costes y las barreras y permitir así el buen funcionamiento del Mercado Único.
- Desde la adopción de la Declaración de Malmö de 2009,³ se han dado muchos pasos con el objeto de modernizar la prestación de servicios públicos nacionales y transfronterizos dentro de la UE con herramientas digitales. Sin embargo, todavía hemos de dimensionar el potencial total de la transformación digital tanto en nuestras administraciones como en el ámbito de la UE.

¹En el caso de algunos países se incluyen responsables de alto nivel que ejercen, de hecho, según su configuración gubernamental nacional, una función similar a la de los ministros en la coordinación y en las políticas de liderazgo de administración electrónica dentro de su gobierno.

²<http://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2017/03/25-rome-declaration/>

³<https://ec.europa.eu/digital-single-market/sites/digital-agenda/files/ministerial-declaration-on-egovernment-malmo.pdf>

- El Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020⁴ ha sido un paso importante en esta transformación. Sin embargo, hay que hacer más y más rápido para asegurar su implementación, incluido difundir la digitalización en todas las áreas políticas y hacer que los usuarios finales –ciudadanos, empresas, funcionarios– sean, realmente, el foco de los servicios (papel central del usuario).
- Es el momento de empezar a establecer las bases para una mayor evolución digital y acciones conjuntas para después de 2020, asegurando la sostenibilidad de las iniciativas y los logros actuales. En el ámbito de la UE, esto no tiene que derivar en un incremento del presupuesto total de la UE, sino en la reorientación y la priorización clara de los gastos para respaldar los objetivos y las líneas de actuación política establecidas en la presente declaración.
- La transformación digital de la administración pública es un esfuerzo conjunto de nuestros países en los respectivos ámbitos nacionales, regionales y locales, así como de las instituciones de la UE⁵, respetando la división de competencias. Tales esfuerzos se pueden facilitar mediante la colaboración, soluciones interoperables y el intercambio de buenas prácticas en las administraciones públicas y transfronterizas.
- El desarrollo de la administración electrónica tiene que respetar, apoyar e impulsar las libertades fundamentales de las personas tales como la libertad de expresión, la privacidad y el derecho de protección de los datos personales, y cumplir con la legislación de la UE que sea de aplicación, especialmente el Reglamento General sobre Protección de Datos.

El desarrollo de iniciativas previas, tales como las Conclusiones del Consejo de la UE sobre el Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020⁶ y teniendo en cuenta la declaración sobre administración electrónica firmada en Bratislava,⁷ **confirmamos nuestro compromiso con la visión diseñada en el Plan de Acción sobre Administración electrónica de la UE 2016-2020 y en el Marco Europeo de Interoperabilidad.**⁸ Así, la visión general es **lograr prestar servicios abiertos, eficientes e inclusivos, que eliminen fronteras, interoperables, personalizados, fáciles de utilizar, públicos digitales integrales a todos los ciudadanos y empresas** – en todos los ámbitos de la administración pública.

Para conseguirlo y con el objeto de dar vida a los principios del Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE, **en los próximos cinco años (2018-2022) avanzaremos en nuestras administraciones públicas hacia los objetivos siguientes:**

- En el caso de los principios **versión digital por defecto, inclusión y accesibilidad:**
 - **aseguraremos que las empresas y los ciudadanos europeos pueden interactuar digitalmente con la administración pública**, si deciden hacerlo y cuando sea posible y adecuado, desde un punto de vista económico y centrado en el usuario;
 - trabajaremos para asegurar la calidad coherente de la experiencia del usuario en los servicios públicos digitales establecidos en el Anexo “**Principios en los que el usuario tiene un papel central a la hora de diseñar y prestar servicios públicos digitales**” de la presente declaración;
 - trabajaremos para incrementar la disposición de las empresas y los ciudadanos europeos

⁴<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/communication-eu-egovernment-action-plan-2016-2020-accelerating-digital-transformation>

⁵Meaning in this declaration: the institutions as per Article 13 of the Treaty of the EU, plus also collectively the EU agencies and bodies

⁶<http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-12359-2016-INIT/en/pdf>

⁷<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/digital-champions-bratislava-statement-egovernment>

⁸https://ec.europa.eu/isa2/eif_en

a interactuar digitalmente con las administraciones públicas;

- En el caso del principio “**solo una vez**”, trabajaremos para implementarlo **en los servicios públicos clave, al menos como una opción**, para ciudadanos y empresas.
- En el caso del principio de **fiabilidad y seguridad**:
 - Aseguraremos que **se tienen en cuenta las necesidades de seguridad y privacidad de la información a la hora de diseñar los servicios públicos y la administración pública, así como las soluciones de tecnología de la información y la comunicación (TIC)**, siguiendo un enfoque según el riesgo y utilizando soluciones vanguardistas;
 - trabajaremos para **incrementar la adopción de los sistemas nacionales de identificación electrónica (eID)** y haremos que su uso resulte más fácil a los usuarios y que se adecúen especialmente a las plataformas móviles, la vez que se aseguran los adecuados niveles de seguridad ;
- En el caso del principio de apertura y transparencia, haremos posible que los ciudadanos y empresas puedan gestionar mejor (por ejemplo, el acceso, la comprobación e investigación sobre el uso, las correcciones y las autorizaciones de (re)utilización de) sus datos personales alojados en las administraciones públicas, al menos los que figuran en registros primarios y/o bases de datos similares cuando sea posible;
- En el caso del principio de **interoperabilidad por defecto, trabajaremos en los marcos nacionales de interoperabilidad** partiendo del Marco Europeo de Interoperabilidad (EIF, por sus siglas en inglés), a la vez que se respetan los estándares nacionales relevantes, y se suma el EIF a los servicios públicos digitales transfronterizos.

Líneas de actuación política

Las líneas de actuación política establecidas a continuación se aplicarán en la medida y en la forma en la que sean adecuados y viables en el país concreto y según el servicio público digital, teniendo en cuenta, por ejemplo, el papel central del usuario, el gasto, la protección de los datos personales y las consideraciones de seguridad, o el principio de subsidiaridad.

Nosotros, los firmantes, asumimos en nuestros países -y pedimos a las instituciones de la UE que asuman- las líneas de actuación política siguientes durante los próximos cinco años con el fin de avanzar hacia los objetivos establecidos:

1) Versión digital por defecto, inclusión y accesibilidad

En nuestros países:

- Proporcionaremos a los ciudadanos y empresas la opción de interactuar digitalmente con las administraciones públicas, si así lo deciden, mientras se siguen los “principios en los que el usuario tiene un papel central a la hora de diseñar y prestar servicios públicos digitales” establecidos en el Anexo de la presente declaración;
- adoptaremos medidas con el objeto de reducir la necesidad de los ciudadanos y las empresas de interactuar innecesariamente con las administraciones públicas, por ejemplo, mediante la



confianza en la (re)utilización de los datos;

- adoptaremos medidas que permitan incrementar la disposición de los ciudadanos y las empresas a interactuar digitalmente con las administraciones públicas desarrollando sus capacidades digitales así como promoviendo los servicios públicos digitales disponibles (incluyendo los transfronterizos);
- aseguraremos una mejor accesibilidad digital a la información y los servicios públicos para todos los ciudadanos y empresas, por ejemplo, mediante la mejora del acceso a los sitios Web y a las aplicaciones móviles de la administración pública;⁹
- adoptaremos medidas que permitan una buena prestación digital de servicios entre sectores y la colaboración en la prestación de servicios públicos, permitiendo las conexiones entre instituciones de la UE, el sector privado y la sociedad civil en lo referente a información alojada en los sistemas y en las bases de datos de la administración pública de las correspondientes áreas políticas.

Pedimos que:

- ***la Comisión y demás instituciones de la UE*** adopten el principio de versión digital por defecto y compromisos similares a los “principios en los que el usuario tiene un papel central a la hora de diseñar y prestar servicios públicos digitales” incluidos en anexo en todas las interacciones de servicios con las instituciones de la UE – en 2019.

2) “Solo una vez”

En nuestros países:

- adoptaremos medidas para identificar la carga administrativa redundante en los servicios públicos e introducir opciones de solo una vez para los ciudadanos y las empresas en los servicios públicos digitales mediante la colaboración y el intercambio de datos a nivel nacional, regional y local, así como con otros países para los servicios públicos digitales transfronterizos;
- adoptaremos medidas para incrementar tanto la facilidad de búsqueda como la calidad y la accesibilidad técnica de los datos en registros primarios clave y/o bases de datos similares con el objeto de que puedan disponerse de ellos a la hora de aplicar el principio “solo una vez” en los servicios digitales públicos nacionales o transfronterizos;
- trabajaremos para crear una cultura de reutilización de los datos en nuestras administraciones, incluida la reutilización responsable y transparente de los mismos;
- utilizaremos los fondos disponibles para digitalizar todos los datos clave necesarios e implementar los servicios de intercambio de datos entre administraciones y así aplicar el principio “solo una vez” tanto en el ámbito nacional como transfronterizo.

Pedimos:

- ***a la Comisión*** reforzar el trabajo de definición de los pasos organizativos y técnicos necesarios para la aplicación del principio “solo una vez” a servicios públicos digitales transfronterizos clave en apoyo al Mercado Único y que deriven en programas y proyectos piloto;
- ***a la Comisión*** explorar en mayor medida las posibilidades del Informe Empresarial Normalizado

⁹Habida cuenta y a partir de la implementación continua de la directiva sobre la accesibilidad de los sitios Web y las aplicaciones móviles de los organismos públicos http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.327.01.0001.01.ENG&toc=OJ:L:2016:327:TOC

(Standard Business Reporting) en vista de la implementación del Formato Electrónico Único europeo ESMA para que los datos de las empresas sean comparables, transparentes y accesibles digitalmente y reducir así las cargas administrativas;

- **a las instituciones de la UE** aplicar el principio “solo una vez” a los servicios públicos digitales del ámbito de la UE que poseen y coordinan, en todas las áreas políticas – en 2022.

3) Fiabilidad y seguridad

En nuestros países:

- reforzaremos la preparación de nuestros países con el objeto de asegurar la implementación a tiempo y promover el uso de la Regulación sobre identificación electrónica (eID) y de los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (eIDAS)¹⁰ en distintos sectores, incluyendolo antes posible la notificación voluntaria de programas de identidad electrónica utilizados para el acceso a servicios públicos;
- trabajaremos para que nuestros servicios públicos digitales sean seguros y adecuadamente identificables mediante el uso del marco de eIDAS para servicios de confianza electrónicos cualificados, incluyendo la adopción avanzada de certificados para la autenticación de sitios web cualificados y sellos electrónicos cualificados;
- permitiremos al sector privado hacer uso de sistemas nacionales de identidad electrónica (eID) y de servicios de confianza a la hora de garantizar la prestación de sus servicios digitales, cuando sea en beneficio de los ciudadanos, incluyendo un mayor desarrollo del inicio de sesión único, poderes y delegaciones;
- coordinaremos, intercambiaremos y colaboraremos más entre nosotros con el objeto de incrementar nuestra capacidad estratégica, operacional, de investigación y desarrollo en el área de la ciberseguridad, en concreto mediante la implementación de la directiva de seguridad de las redes y de la información (NIS)¹¹ para reforzar la seguridad y resiliencia de nuestros servicios y administraciones públicas.

Pedimos:

- **a la Comisión** que trabaje conjuntamente con nuestros países para desarrollar propuestas sobre cómo aprovechar mejor los fondos de desarrollo e investigación de la UE para el desarrollo de tecnologías y herramientas de ciberseguridad y privacidad y su implementación en la administración pública –en 2018;
- **a la Comisión** adoptar medidas para incrementar el reconocimiento de las soluciones eIDAS por parte de los actores del mercado mundiales, en concreto, para los medios de identificación electrónicos notificados y certificados para autenticación de sitios web cualificados, y proporcionar apoyo para acelerar la aceptación de esos servicios en el caso de las actividades transfronterizas;
- **a la Comisión** que siga promoviendo el desarrollo y el uso de estándares que aseguren las condiciones uniformes de implementación del Reglamento eIDAS.

¹⁰http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2014.257.01.0073.01.ENG
¹¹<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32016L1148>

4) Apertura y transparencia

En nuestros países:

- posibilitaremos que los ciudadanos y las empresas gestionen digitalmente sus datos personales alojados en la administración pública (por ejemplo, el acceso, la comprobación y preguntas sobre su uso, la remisión de correcciones y la autorización la (re)utilización), al menos para los registros primarios y/o bases de datos similares;
- incrementaremos la disponibilidad y calidad de los datos administrativos abiertos que tienen valor tanto económico como social, incluyendo la adopción del enfoque abierto por defecto y permitiendo más conexiones automáticas a bases de datos (por ejemplo, mediante la aplicación de interfaces de programación);
- adoptaremos medidas que aseguren la conservación a largo plazo de recursos de información pública de forma económica teniéndolo en cuenta a la hora de diseñar soluciones TIC para la administración pública.

Pedimos:

- **a las instituciones de la UE** que faciliten a los ciudadanos y a las empresas la gestión digitalizada de los datos personales (por ejemplo, el acceso, la comprobación y cuestiones sobre su uso, la remisión de correcciones y la autorización de (re)utilización) que poseen las instituciones de la UE – a finales de 2020;
- **a la Comisión** que asuma el liderazgo e implique a los Estados miembros en la preparación de una iniciativa sobre accesibilidad y la reutilización de datos públicos y creados públicamente partiendo de la evaluación de la legislación existente y sujeto a una valoración de impacto, así como que ahonde en la posibilidad de abrir datos de interés público alojados en manos privadas, como se propuso en la revisión a medio plazo del Mercado Único Digital –primavera de 2018;
- **a la Comisión** que sea más activa en el área de gobierno abierto a nivel internacional, con el objeto de avanzar en la transformación y en el aprendizaje mutuo a nivel mundial.

5) Interoperabilidad por defecto

En nuestros países:

- promoveremos la reutilización de soluciones conjuntas emergentes según el programa del Mecanismo “Conectar Europa” (CEF) y otros marcos comunes¹² - en concreto eID, eSignature, eDelivery, eProcurement y eInvoicing –y su implementación en más dominios, evitando así la duplicidad sectorial de infraestructuras de servicios;
- utilizaremos más soluciones de fuente abierta y/o estándares abiertos cuando se (re)construyan soluciones y sistemas TIC (entre otros, para evitar la cautividad de proveedores), incluidos los desarrollados y/o promovidos por programas de la UE para la interoperabilidad y la estandarización, tales como ISA²;
- haremos soluciones TIC en propiedad o desarrolladas por las administraciones públicas con una mayor disponibilidad a fin de que tanto el sector privado como la sociedad civil puedan reutilizarlas, por ejemplo, mediante el desarrollo y la publicación de términos y condiciones sobre

¹²Por ejemplo, los implementados por ISA² y programas del MCE

la forma en la que terceros pueden utilizar tales soluciones.

Pedimos:

- **a las instituciones de la UE** implementar el Marco Europeo de Interoperabilidad y el Plan de Acción (incluidos los servicios de la Comisión), especialmente para servicios transfronterizos en el Mercado Único – a finales de 2021;
- **a la Comisión** debatir los principios de interoperabilidad transfronterizos y trabajar para lograr acuerdos relevantes con socios mundiales, especialmente respecto a eIDAS, para la interoperabilidad mundial y el reconocimiento mutuo de identidades electrónicas y servicios de confianza;
- **a la Comisión**, desarrollar las Conclusiones del Consejo sobre soluciones digitales generales y tecnologías en políticas de desarrollo de la UE con el objeto de remitir propuestas sobre cómo integrar las consideraciones digitales en los instrumentos externos de apoyo a políticas de desarrollo de la UE para asegurar la interoperabilidad con marcos y estándares de la UE cuando países terceros inviertan en servicios e infraestructuras digitales con ayuda de la UE – finales de 2019;
- **a la Comisión** que considere fortalecer los requisitos de uso de soluciones de fuente abierta y estándares a la hora de (re)elaborar las soluciones y los sistemas TIC con financiación de la UE, incluyendo una política adecuada de licencia abierta—en 2020.

6) Medidas Políticas horizontales

En nuestros países:

- adoptaremos medidas para incrementar las capacidades de liderazgo digital entre los funcionarios de alto rango y las capacidades digitales de una forma más amplia en la administración pública en todos los ámbitos como condición previa indispensable para que la transformación digital de las administraciones públicas tenga éxito;
- prepararemos e implementaremos iniciativas con el objetivo de ampliar y profundizar el uso de los datos y los análisis (incluido el big data) en nuestros países y evolucionar así hacia servicios públicos basados en los datos y hacer un uso pleno de los mismos para una mejor toma de decisiones;
- nos comprometemos a ampliar y profundizar en el intercambio de buenas prácticas de administración electrónica y soluciones nacionales de éxito y así acelerar la transformación digital en todos los ámbitos administrativos –incluido fomentar estructuras administrativas conjuntas con las autoridades locales y regionales;
- nos esforzaremos para asegurar recursos de financiación adecuados y a tiempo para la transformación digital priorizada de nuestras administraciones públicas en todos los ámbitos;
- destinaremos recursos para una mayor experiencia y más rápida de las TIC emergentes en la administración pública, incluyendo la oferta de “bancos de pruebas” para investigadores y empresas;
- trabajaremos para modernizar el diseño de los servicios públicos y los acuerdos de contratación y que así sean compatibles con las formas modernas y ágiles de tecnología digital de desarrollo



e implementación.

Pedimos:

- **a las instituciones de la UE** que mejoren y redoblen los esfuerzos individuales en torno a la transformación digital de sus organizaciones, según los principios del Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE y del Marco Europeo de Interoperabilidad;
- **a la Comisión**, que desarrolle las Conclusiones del Consejo sobre tecnologías y soluciones digitales predominantes en la política de la UE para integrar totalmente las consideraciones digitales en las iniciativas reguladoras y en las políticas actuales y futuras;
- **a la Comisión** que prepare una hoja de ruta sobre cómo interiorizar íntegramente la transformación digital en los procesos de distribución de los fondos gestionados por la Comisión, lo que resulta clave ahora mismo – en 2018;
- **a la Comisión** que lance iniciativas que mejoren las capacidades digitales de forma más amplia en sus servicios, especialmente las capacidades de liderazgo digital entre la dirección – a finales de 2018;
- **a la Comisión** que adopte enmiendas para armonizar y consolidar los indicadores de progreso de administración electrónica en las áreas políticas de la UE, incluyendo el refuerzo de la coordinación con el trabajo estadístico de Eurostat;
- **a la Comisión** que prepare las propuestas para el futuro (después de 2020) y la sostenibilidad de los componentes elementales e infraestructuras de servicios digitales transfronterizos existentes en el ámbito de la UE, incluyendo su financiación y gestión, anticipándose al final del programa del Mecanismo “Conectar Europa” (CEF) actual y partiendo de las experiencias y la evaluación de pilotos a gran escala –dentro del proceso de los preparativos del próximo marco financiero multianual de la UE;
- **a la Comisión** que convoque y respalde el trabajo de los grupos de los países interesados y demás partes para el intercambio de prácticas y el desarrollo de normas y directrices de referencia con el fin de utilizar las TIC emergentes en la administración pública, por ejemplo, empezando por el análisis de datos, la inteligencia artificial y las cadenas de bloques;
- **a la Comisión** que respalde a nuestros países en la transformación digital de nuestras administraciones públicas, incluyendo una mayor y más fácil disposición de los recursos mediante los instrumentos de la UE para la investigación y la implementación práctica de las TIC emergentes en la administración pública, con especial atención a los temas éticos implicados.

Pedimos a la Comisión que tome nota de la presente declaración a la hora de añadir más actuaciones al Plan de Acción sobre Administración Electrónica 2016-2020.

Presentaremos anualmente nuestros progresos sobre la implementación de la presente declaración en nuestros países a través del Comité de Dirección del Plan de Acción sobre Administración Electrónica. También **pedimos a la presidencia austríaca del Consejo de la UE que haga inventario de la implementación de la presente declaración en otoño de 2018.**



Anexo: Principios en los que el usuario tiene un papel central a la hora de diseñar y prestar servicios públicos digitales

Nosotros, los ministros responsables de la coordinación y la política de administración electrónica en los países la Unión Europea (UE) y de la Asociación Europea de Libre Comercio (AELC), reconocemos las necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos y empresas cuando interactúan con las administraciones públicas. Nos comprometemos a que el diseño y la prestación de nuestros servicios se regirán por los siguientes principios en los que el usuario tiene un papel central.

A la hora de interactuar con las administraciones públicas y de utilizar los servicios públicos digitales, los ciudadanos y las empresas esperan:

Interacción digital

- Tener la opción de interactuar digitalmente con las administraciones

Accesibilidad, seguridad, disponibilidad y funcionalidad

- Que los servicios sean más accesibles (se puedan encontrar con facilidad) y seguros y que los pueda utilizar todo el mundo, sin discriminación, con asistencia adecuada disponible en caso de que fuese necesaria
- Que se apliquen los principios de diseño universal a la configuración de los servicios y que los sitios Web sean fáciles de leer y de entender
- Que se garantice la autenticidad de los servicios públicos digitales y que se puedan reconocer clara y lógicamente

Reducción de la carga administrativa

- Que las administraciones públicas se esfuercen por reducir la carga administrativa que soportan los Ciudadanos y las empresas, a saber, mediante la optimización y/o creación de servicios y procesos digitales cuando sea pertinente y posible, y ofreciendo servicios personalizados y proactivos
- Que no se les pida que proporcionen la misma información a los servicios públicos más de una vez, pero respetando las normas y regulaciones sobre la protección de datos

Prestación de servicios públicos digitales

- Que los servicios públicos, en la medida de lo posible y conveniente, especialmente cuando lo solicite el usuario, se puedan gestionar en línea, y que se puedan proporcionar las pruebas necesarias para obtener un derecho o para cumplir con sus obligaciones
- Que, cuando corresponda, se pueda comprobar en línea el estado del servicio

Compromiso de los ciudadanos

- Que los medios digitales se utilicen para dar voz a los ciudadanos y a las empresas, permitiendo a quienes toman las decisiones políticas recabar nuevas ideas, implicar en mayor medida a los ciudadanos cuando se trata de la creación de servicios públicos y proporcionar mejores servicios públicos digitales.

Incentivos para utilizar los servicios digitales

- La eliminación de las barreras para utilizar los servicios públicos digitales debería ser real, difundiendo y promoviendo los beneficios, por ejemplo, una mayor confidencialidad, velocidad, efectividad y un mayor ahorro para las personas que puedan utilizarlos

Protección de datos personales y privacidad

- Que la gestión de los datos personales respecta las normas generales de protección de datos y los requisitos de privacidad tanto en la UE como en el ámbito nacional. Cuando corresponda, ha de informarse a los ciudadanos, cuando corresponda, sobre el uso y almacenamiento de sus datos personales y ha de permitírseles acceder y solicitar cambios o borrado de tales datos personales.

Mecanismos de reparación y reclamación

- Que se disponen de mecanismos de reparación en línea y que los ciudadanos y las empresas tienen acceso a procesos de reclamación en línea, así como a otros canales de reclamación que decidan.

