



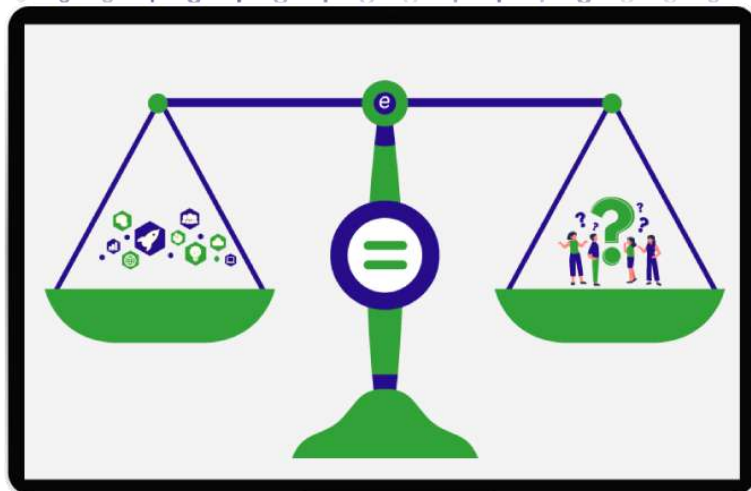
Cofinanciado por  
la Unión Europea

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.



Proy. No: 2021-1-IT02-KA220-ADU-000035139

# Objetivos de la educación digital sostenible de



**Principales autores y editores:**

**Polygonal** - [www.polygonal.ngo](http://www.polygonal.ngo)

Rosanna Moroni, M.A. Relaciones Internacionales - Asistente de gestión de proyectos

---

Marco De Cave, M.Sc. Paz y Desarrollo - Senior project manager

**Principales colaboradores:**

**DomSpain** - [www.domspain.es](http://www.domspain.es)

Iryna Protsenko

**Wisamar** - [www.wisamar.de](http://www.wisamar.de)

Jan Müller

**P-consulting** - [www.p-consulting.gr](http://www.p-consulting.gr)

Charitini-Maria Skoulidi, Panagiotis Anastasopoulos, Michalis Ntallas

**Eurosucces consulting** - [www.eurosc.eu](http://www.eurosc.eu)

---

George Giorgakis, Stella Sotiriou

---

**Universidade de Aveiro** - [www.ua.pt](http://www.ua.pt)

Marlene Amorim, Bárbara Carvalho, Raquel Castro Madureira, Mário Rodrigues, Marta Dias, Cláudia Silva

**Desarrollo gráfico y edición**

---

**P-consulting** - [www.p-consulting.gr](http://www.p-consulting.gr)



---

**¡Pensamiento ecológico!**

Antes de imprimir cualquier material de difusión, piensa si es necesario. En caso de que sea necesario imprimir algo, vale la pena pensar dónde imprimirlo (por ejemplo, en una imprenta local, en una imprenta ecológica en línea, etc.), en qué tipo de papel (por ejemplo, papel reciclado, papel de hierba, otras alternativas al papel blanco habitual) y con qué tipo de colores.

**¡Protejamos nuestro medio ambiente!**

## Contents

---

<b>1. Brecha digital en Europa</b>	4
1.1. Alfabetización digital	4
1.1.1 La alfabetización digital de los educadores	6
1.2. Capas de la brecha digital	7
1.3. Impacto de Covid-19 en la digitalización	10
1.4. Estrategia de la UE	11
<b>2. Administración electrónica</b>	14
2.1 Los ciudadanos y la brecha digital	14
2.1.1 Categorías de administración electrónica	15
<b>3. Educación de adultos y educación basada en el contexto</b>	18
<b>4. Tendencia general detectada por la investigación documental y sobre el terreno</b>	20
4.1 Panorama de la UE	20
4.2 Chipre	24
4.2.1 Resultados de la investigación de campo	26
Referencias	26
4.3 Alemania	27
4.3.1 Resultados de la investigación de campo	28
Referencias	29
4.4 España	29
4.4.1 Resultados de la investigación de campo	30
Referencias	31
4.5 Grecia	32
4.5.1 Resultados de la investigación de campo	33
Referencias	34
4.6 Italia	35
4.6.1 Resultados de la investigación de campo	35
Referencias	36
4.7 Portugal	37
4.7.1 Resultados de la investigación de campo	38
Referencias	40
<b>5. Marco competencial de la administración electrónica</b>	41
<b>6. Metodología</b>	51
<b>7. Referencias</b>	53
<b>Anexo I</b>	56
1. Cyprus	56
2. Germany	62
3. España	67
4. Greece	79



---

5. Italy	86
6. Portugal	105
<b>Anexo II</b>	<b>121</b>



# 1. Brecha digital en Europa

---

**Hay una contrapartida, si desenchufo el monitor para descansar un poco de lo digital, tengo que salir a hacer cola. ¡Esto es un problema!** Participante de Italia

La difusión de Internet ha revolucionado el concepto de comunicación y servicios en la escena mundial. Sin embargo, Internet es una herramienta en línea, y la digitalización de la comunicación y los servicios también repercute en varias actividades y ámbitos de la vida fuera de línea (Van Deursen y Helsper, 2015; McElroy, 2021). De hecho, Internet y las tecnologías de la información han transformado muchos aspectos de la vida cotidiana, como la salud, la educación, el ocio y el trabajo (McElroy, 2021; Cortina-Pérez et al., 2014).

Como fenómeno social, el uso de Internet ha creado desigualdades en la sociedad, diferenciando entre quién es más proclive a aplicar estas tecnologías a las actividades cotidianas y quién es más reacio. Esta diferencia de uso y aplicación genera el fenómeno de la brecha digital, definida como las desigualdades en el acceso, uso y beneficio de las TIC en función de los recursos, la motivación y las habilidades disponibles (Fang et al., 2019). Por lo tanto, el concepto de brecha digital también incluye implícitamente el concepto de exclusión digital: "A medida que internet se integra más en la vida cotidiana, es más probable que las personas que no utilizan internet se vean más privadas de derechos y desfavorecidas" (McDonough, 2016).

## 1.1. Alfabetización digital

---

Para entender mejor el concepto de brecha digital, es útil analizar el concepto de alfabetización digital. La UNESCO (2018) define la alfabetización digital como:

“La capacidad de acceder, gestionar, comprender, integrar, comunicar, evaluar y crear información de manera segura y adecuada a través de las tecnologías digitales para el empleo, el trabajo decente y el emprendimiento. Incluye competencias que se denominan de diversas maneras alfabetización informática, alfabetización en TIC, alfabetización informacional y alfabetización mediática.” (p. 132)

Dada la definición, la alfabetización digital se ha incluido en el conjunto de las ocho competencias clave que son necesarias para disfrutar plenamente de la vida en el siglo XXI: las personas pueden trabajar de forma más productiva, comprar artículos desde la comodidad de su hogar, acceder a cualquier conocimiento o información, interactuar instantáneamente con personas de cualquier parte del mundo, etcétera. Gracias a la

tecnología pueden vivir mejor, más tiempo, más seguros y más felices. Saber utilizar la tecnología de forma eficaz es necesario en el mundo moderno de hoy en día; de ahí que se haya convertido en un requisito previo para adoptar un comportamiento socialmente activo (Pawlicka et al., 2022).

Según la pericia en el uso de herramientas digitales (UIT, 2022), es posible detectar 5 niveles de autonomía en la competencia digital:

- Nivel 1. **Usuario digital avanzado:** codificación, desarrollo de software y apps, administración de redes, aprendizaje automático, análisis de big data, ciberseguridad y tecnología blockchain.
- Nivel 2. **Usuario digital independiente:** búsqueda en la web, correo electrónico, banca online, compras, etc.).
- Nivel 3. **Usuario digital de nivel medio:** diseño multimedia digital, marketing digital y gestión de redes sociales.
- Nivel 4. **Usuario digital básico:** trabajo en equipo, liderazgo, negociación, gestión de las relaciones con los clientes.
- Nivel 5. **Emprendedor digital:** investigación de mercados en línea, analítica web, analítica empresarial.

## Cinco niveles de autonomía en competencia digital



Así pues, la competencia digital requiere unas habilidades específicas que no suelen estar muy extendidas. Las personas con los niveles más bajos de alfabetización digital -que ya pueden enfrentarse a algunos tipos de exclusión- se han convertido en el grupo más susceptible, y su seguridad y privacidad pueden verse ahora amenazadas por diversos ciberractores peligrosos (Pawlicka et al., 2022). El grupo más vulnerable suele ser el de las generaciones de más edad: son los más desfavorecidos debido a su escasa o nula

alfabetización informática, su tecnofobia, la falta de utilidad percibida y sus déficits físicos y cognitivos. Esto lleva a insertar a los adultos mayores en las gradaciones más bajas de la exclusión digital, especialmente en los dos sectores más digitalizados, a saber, el lugar de trabajo y los servicios de atención sanitaria (McDonough, 2016).

### 1.1.1 La alfabetización digital de los educadores

---

Los educadores suelen ser los proveedores de alfabetización. Sin embargo, dentro del concepto de Alfabetización Digital, la tendencia educativa no siempre es lineal: no todos los educadores se adaptan a los cambios relacionados con la aparición de la tecnología y su aplicación en el sistema educativo. Supongamos que la enseñanza tradicional se basa en un proceso descendente en el que el profesor es quien imparte los conocimientos en la era de la información. En ese caso, los profesores -que se definen como inmigrantes digitales debido a su edad biológica- tienen menos capacidad para utilizar la tecnología que los alumnos, que se consideran nativos tecnológicos (Labbas y El Shaban, 2013).

Esta brecha generacional genera miedo en muchos profesores, que no pueden hacer frente a los retos del cambio digital. De hecho, el cambio en la era digital requiere adaptabilidad a un nuevo sistema basado en herramientas digitales: dada la aparición de las alfabetizaciones digitales, el papel de los profesores está pasando de proveedores de conocimientos a facilitadores de conocimientos (Labbas & El Shaban, 2013).

La enseñanza de competencias digitales es crucial para erradicar el miedo a la alfabetización (o el analfabetismo) digital, ya que los profesores y educadores son los responsables de integrar la digitalización en su plan de estudios y en su metodología de enseñanza. Sin embargo, también es necesario formar a los profesores y educadores: en este sentido, muchos educadores se sienten inadecuados y mal equipados para satisfacer la demanda de digitalización (Cortina-Pérez et al., 2014).

El analfabetismo digital es aún más crítico en el contexto de la educación de adultos. Aunque las personas pasan mucho tiempo utilizando herramientas digitales como teléfonos inteligentes, tabletas y ordenadores portátiles, están menos informadas sobre la utilización segura y eficiente de los servicios de Internet. Los adultos suelen adquirir estas habilidades a través de estas plataformas y de la exposición a buenos modelos de conducta en línea. Las personas pueden aprender estas habilidades y desarrollar los conocimientos necesarios mediante la instrucción directa, la tutoría y la práctica supervisada (Mann, 2022). Sin embargo, ¿qué competencias digitales necesitan los estudiantes adultos y los educadores de adultos para ser competitivos en la vida cotidiana, la educación y el mercado laboral? Un estudio realizado por el Departamento de Trabajo de Maryland (Harries, 2020) definió siete áreas que pueden orientar la adquisición de competencias digitales por parte de los adultos:



## 1.2. Capas de la brecha digital

**“Me gusta utilizar los servicios en línea aquí y allá porque es simplemente tan cómodo”.** Participante de Portugal

La brecha digital tiene tres niveles principales de análisis:

1. **El primer nivel de la brecha digital se refiere al acceso a Internet:** la estrategia inicial para abordar la brecha digital era un análisis crudo del acceso desigual a Internet, visto como una separación binaria entre los que estaban conectados a Internet y los que no (Scheerder et al., 2017).
2. **El segundo nivel de la brecha digital describe las disparidades en las competencias digitales:** la brecha de competencias indica las diferencias entre grupos de personas en cuanto a las competencias necesarias para utilizar Internet de forma eficaz. El mero hecho de tener acceso a la tecnología no proporciona automáticamente todos los beneficios de la propia tecnología. En este sentido, la gran mayoría de la población de los países occidentales tiene acceso a Internet, pero no todas las personas tienen las mismas competencias en el uso de dispositivos y herramientas digitales (Scheerder et al., 2017). La segunda brecha digital amplía el propio concepto



de acceso, que suele equipararse al acceso físico. En este sentido, Van Dijk (2008) ha diferenciado cuatro tipos de acceso: el primero es el acceso motivacional; el segundo es el acceso material, que incluye el acceso físico; el tercero es el acceso de habilidades, concebido como un conjunto de "habilidades digitales" necesarias para trabajar con la tecnología digital; y el último tipo de acceso es el uso.

3. **El tercer nivel de la brecha digital se refiere a las disparidades en los rendimientos del uso de Internet:** hace hincapié en cómo el uso y acceso a Internet tiene un impacto positivo o negativo en los beneficios o desventajas sociales y culturales; las brechas de tercer nivel se refieren, por lo tanto, a las discrepancias en la capacidad de las personas para transferir el acceso y uso de Internet en resultados positivos fuera de línea, destacando la conexión entre las disparidades socioeconómicas y digitales (Van Deursen & Helsper, 2015; Ragnedda, 2019).

El acceso a las herramientas y servicios digitales y su uso adecuado están directamente relacionados con el acceso a la información: la capacidad de navegar por Internet y buscar información importante, manejar situaciones sociales y profesionales en línea, recoger material, ser consciente de las posibilidades que ofrecen las TIC, participar en la autodefensa y mejorar el capital social y cultural son ejemplos de competencias digitales (Ragnedda, 2019). Así pues, el acceso a Internet define la capacidad de una persona para obtener información y conocimientos especializados que pueden utilizarse tanto en línea como fuera de ella, lo que pone en desventaja a quienes no pueden hacerlo.



**El concepto de brecha digital se basa en complejos retos sociales que implican las dimensiones económica, política, cultural y social.** Como resultado de esta división, las clases sociales que ya sufren desventajas sociales quedan aún más marginadas. Las principales diferencias sociales son el género, el territorio, el estatus socioeconómico y la edad.

*La brecha digital basada en la edad.* Muchas personas de mediana edad y mayores consideran la adopción y el uso de las TIC como algo intimidatorio, con poco o ningún valor añadido. Por el contrario, prefieren las formas convencionales de comunicación, como el

contacto cara a cara y la lectura de libros y periódicos en papel (Fang, 2019). Estas críticas podrían desmotivar a las personas y afectar a su interés y deseo de aprender y desarrollar la alfabetización tecnológica (Fang, 2019). A pesar de que la edad es uno de los principales elementos de la brecha digital, "las soluciones tecnológicas innovadoras desempeñan un papel fundamental en el enriquecimiento de la calidad de vida, la salud y la independencia de las personas mayores" (Fang, 2019, e1), especialmente en el contexto europeo, donde hay un creciente envejecimiento de la población.

*La brecha digital basada en el género.* Además de la brecha digital basada en la edad, también existe una brecha digital basada en el género. Para las mujeres de más edad, con menos formación, más pobres o que viven en naciones rurales o subdesarrolladas, la brecha digital de género es mucho más significativa (OCDE, 2018, en Perifanou, 2020). La brecha digital de género es preocupante no solo en los países subdesarrollados, sino también en la UE: En la UE, el 78 % de las mujeres (frente al 80 % de los hombres) utiliza regularmente Internet, mientras que el 31 % de las mujeres (frente al 36 % de los hombres) posee "habilidades digitales por encima de lo básico" (más concretamente, el 71 % en habilidades de información, el 67 % en habilidades de comunicación, el 56 % en habilidades de resolución de problemas y el 39 % en habilidades de software) (Índice de Igualdad de Género, 2020).

*La brecha digital basada en el territorio.* El acceso a los instrumentos digitales tiene una dimensión territorial que determina una brecha territorial no sólo entre países, sino también dentro de ellos, entre zonas urbanas y rurales. A primera vista, la brecha digital de base territorial está representada por la brecha tecnológica entre los países del llamado Sur global y el Norte global. Y mientras que los estados económicamente desarrollados tienen políticas públicas que prestan atención a la digitalización en términos de educación y acceso, los estados económicamente menos desarrollados tienen otras prioridades y carecen de recursos suficientes para invertir en tecnología (Caradaică, 2020). En cuanto a la brecha de base territorial, las comunidades rurales demandan más y mejor conectividad digital en relación con la brecha territorial para compensar su lejanía. Sin embargo, la realidad es que estas comunidades suelen estar cada vez menos conectadas por las tecnologías y, por tanto, sus ciudadanos y empresas están menos integrados digitalmente (Esteban-Navarro et al., 2020, p. 3). Además, dado que las personas que viven en zonas rurales tienden a ser mayores por término medio, la división geográfica está inextricablemente ligada a la brecha de edad. Los gobiernos deben abordar esta cuestión para corregir los desequilibrios, promover un comportamiento proactivo y detener la fuga de cerebros de personas cualificadas que se trasladan a regiones urbanas, con frecuencia fuera del país (Esteban-Navarro et al., 2020).

*La brecha digital de base social.* Existe una brecha de base social entre quienes tienen acceso a la tecnología. A nivel social, las barreras al uso de las TIC pueden estar asociadas a creencias personales, problemas de autoeficacia y factores económicos, que impiden a muchas

personas adquirir ordenadores, portátiles, teléfonos móviles o incluso suscripciones a Internet (Fang, 2019).

Este estudio tiene como objetivo analizar el segundo y tercer nivel de la brecha digital -con respecto a la educación de adultos- y comprender qué contextos influyen en los adultos y educadores de adultos en Europa a la hora de adoptar servicios de administración electrónica. Para ello, hemos contado con la participación de más de 120 adultos y 60 educadores de adultos de Italia, Chipre, Grecia, Alemania, España y Portugal.

### 1.3. Impacto de Covid-19 en la digitalización

---

El estallido de la pandemia de Covid-19 en 2020 marcó un hito en la digitalización. La exigencia de medidas de distanciamiento social promovió el establecimiento de la administración electrónica, la hiperconectividad social, el teletrabajo y el comercio electrónico (Esteban-Navarro et al., 2020). Se aplicaron muchas medidas severas, como cierres patronales y separación social obligatoria, para evitar la propagación del virus. Esto obligó a empresas, escuelas y muchas otras organizaciones a empezar a trabajar en línea aprovechando Internet y las tecnologías electrónicas (Pawlicka et al., 2022).

La pandemia de Covid-19 aumentó el aislamiento social entre los adultos mayores (Nash, s.f.): la pandemia aceleró la tendencia de los servicios digitales, aumentando la difusión de la telesalud, la entrega de alimentos y comestibles y las oportunidades de participación en línea.

En consecuencia, la interacción con las TIC se ha hecho necesaria para que los ciudadanos obtengan servicios básicos como la asistencia sanitaria y la educación (Esteban-Navarro et al., 2020) y la participación cívica a nivel local y nacional (Ellena, 2021). Sin embargo, estos servicios requieren un nivel de digitalización que los hace accesibles únicamente a quienes ya disponen de acceso en línea, lo que los hace complicados y, en ocasiones, inaccesibles para las personas no familiarizadas con las nuevas tecnologías (Nash, s.f.). Esta transición digital aumenta la brecha digital, beneficiando a los más ricos, los más educados y los más dominantes étnicamente (Ellena, 2021).

La necesidad vital de herramientas digitales, especialmente en los sectores sanitario y educativo, aumentó la brecha digital y, en consecuencia, la exclusión social de la parte más vulnerable de la sociedad en términos de participación política, social y económica (Esteban-Navarro et al., 2020). La necesidad de distanciamiento social impuesta debido a la pandemia del Covid-19 ha llevado al desarrollo de la educación a distancia de emergencia; sin embargo, este enfoque de escuela digital ha exacerbado las brechas digitales existentes y ha puesto de manifiesto la falta de formación digital adecuada para educadores y estudiantes (Portillo et al. respecto, la Comisión Europea (s.f.) estableció el Marco Europeo de Competencia Digital para Educadores (DigCompEdu), que determina las directrices de alfabetización digital para todos los niveles educativos formales y no formales. La necesidad de una

educación telemática ha hecho necesaria la aplicación de las normas esbozadas por DigCompEdu, sacando a la luz las lagunas que existen entre los profesores y la necesidad de desarrollar algunos aspectos clave del marco, empezando por las habilidades de comunicación digital estándar, como ser capaz de utilizar plataformas de chat, navegar por foros, utilizar herramientas de videoconferencia y clientes de correo electrónico (Portillo et al., 2020).

La pandemia también ha obligado a los gobiernos y a las administraciones locales a cambiar su estrategia de digitalización; la necesidad de sustituir las herramientas tradicionales de contacto físico por herramientas digitales ha traído consigo la necesidad de llegar e involucrar a la parte de la población habitualmente excluida o marginada de los servicios digitales: una de las soluciones adoptadas ha sido el uso combinado de herramientas de comunicación tradicionales, como las llamadas telefónicas, y herramientas digitales más avanzadas, como las plataformas en línea (Ellena, 2021).

#### 1.4. Estrategia de la UE

---

El acceso a Internet es una condición crítica de la política global de Internet. A pesar de las diferencias existentes entre los Estados miembros de la UE y entre los distintos grupos de población dentro de ella, la UE propone varias estrategias para lograr la inclusión digital:

**La Década Digital de Europa.** En 2030, Europa habrá experimentado una revolución digital, según la visión y las perspectivas de la Comisión Europea. Para guiar a la UE en su década digital, la Comisión ha propuesto una brújula digital que gira en torno a los cuatro puntos cardinales de la economía, las infraestructuras, la gobernanza y las competencias relacionadas con las TIC.



#### Competencias

**Especialistas en TIC:** 20 millones + convergencia de género

**Competencias digitales básicas:** mínimo 80% de la población



#### Infraestructuras digitales seguras y sostenibles

**Conectividad:** Gigabit para todos, 5G en todas partes

**Semiconductores de vanguardia:** duplicar la cuota de la UE en la producción mundial

**Datos - Edge y Nube:** 0.000 nodos de borde climáticamente neutros y altamente seguros

**Informática:** primer ordenador con aceleración cuántica



#### Transformación digital de las empresas

**Adopción de la tecnología:** el 75% de las empresas de la UE utilizan la nube, la inteligencia artificial y los macrodatos

**Innovadores:** crecimiento de las empresas emergentes y financiación para duplicar los unicornios de la UE

**Adoptantes tardíos:** más del 90% de las PYME alcanzan al menos un nivel básico de intensidad digital



#### Digitalización de los servicios públicos

**Servicios públicos clave:** 100% en línea

**Sanidad electrónica:** 100% de ciudadanos con acceso a historiales médicos

**Identidad digital:** 80% de ciudadanos que utilizan el DNI digital

**Mercado Único Digital de la UE.** Crear una Europa preparada para la era digital es uno de los seis objetivos políticos de la Comisión Europea, que pretende capacitar a las personas para utilizar la tecnología en un momento en que internet y las tecnologías digitales están revolucionando nuestro mundo. Los tres pilares que sustentan la Estrategia para el Mercado Único Digital de la UE son:

1. Acceso: mejorar el acceso de los consumidores y las empresas a los bienes y servicios digitales en toda Europa;
2. Medio ambiente: crear las condiciones adecuadas y unas condiciones equitativas para el florecimiento de las redes digitales y los servicios innovadores;
3. Economía y Sociedad: maximizar el potencial de crecimiento de la economía digital

**Plan de Acción de Educación Digital (2021-2027).** La UE ha renovado su compromiso político con la digitalización a través del Plan de Acción de Educación Digital (2021-2027). La estrategia pretende ayudar a los Estados miembros a transformar sus sistemas educativos y de formación a la era digital definiendo una visión compartida de una educación digital de alta calidad, inclusiva y accesible en toda Europa.

Para hacer frente a los retos y dificultades de la pandemia Covid-19 y ofrecer posibilidades a la comunidad educativa y formativa -tanto profesores como estudiantes, responsables

políticos, académicos e investigadores a nivel nacional, europeo y mundial-, el Plan de Acción aboga por una mayor colaboración europea en materia de educación digital.

Las dos prioridades principales del plan de acción son:

1. Fomentar el desarrollo de un ecosistema de educación digital de alto rendimiento.
2. Mejorar las habilidades y competencias digitales para la transformación digital.

**Plan de Acción de Administración Electrónica 2016-2020.** El plan pretende modernizar la administración pública digital mediante el desarrollo de un portal de justicia electrónica que interconecte todos los registros mercantiles y concursales, el desarrollo de un servicio transfronterizo de sanidad electrónica y la aceleración de la transición a la contratación pública electrónica. Las prioridades del Plan de Acción sobre Administración Electrónica son:

- modernizar las administraciones públicas utilizando herramientas digitales esenciales;
- permitir la movilidad de ciudadanos y empresas mediante la interoperabilidad transfronteriza;
- facilitar la interacción digital entre las administraciones públicas y los ciudadanos o las empresas para prestar servicios públicos de alta calidad.

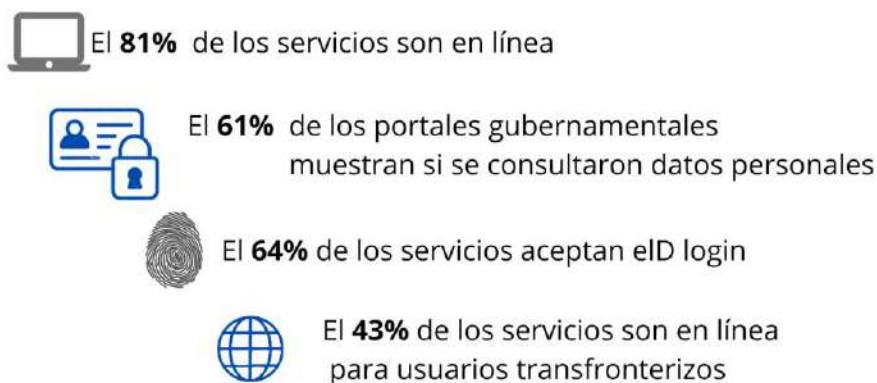
## 2. Administración electrónica

---

**“Prefiero no usarlo porque no sé adónde va la información y quién la recibe”. Participante de España**

La administración electrónica es un importante movimiento de modernización que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la accesibilidad, la eficiencia y la rendición de cuentas en la administración pública (Ardielli & Halásková, 2015). Desde la pandemia de Covid-19, la distancia social y el autoaislamiento han dominado la vida cotidiana, el avance social y económico, y el funcionamiento eficiente de la administración gubernamental; esta condición implícitamente hizo necesaria la mejora de la calidad del gobierno electrónico, que debe ponerse a disposición de todos los ciudadanos (Hodzic, 2021). En este sentido, aunque la epidemia de COVID-19 ha causado agitación, también ha despertado la creatividad y la resiliencia, acelerando la digitalización de la economía y la sociedad de la UE, incluida la prestación de servicios públicos (Comisión Europea, 2021).

### eGovernment Benchmark 2021 Cifras clave de los países de la UE-27



### 2.1 Los ciudadanos y la brecha digital

---

La introducción de las tecnologías digitales en la Administración y otros servicios ha transformado significativamente el modo en que los adultos europeos interactúan con las administraciones públicas y aprovechan las nuevas posibilidades de pagar, consumir productos de ocio o llegar a otras personas. La administración electrónica puede definirse

como la entrega de información y servicios gubernamentales a cualquier persona a través del uso de Internet y otros medios digitales y, de este modo, mejorar la forma en que los ciudadanos pueden acceder a la información y los servicios o participar en mayor medida en la sociedad.

A pesar de la importante inversión pública dedicada a potenciar la administración electrónica en los últimos diez años en los países de la UE, sólo se ha producido un aumento del 15% en el uso de este servicio por parte de los ciudadanos, lo que supone un reto para los gobiernos nacionales. En otras palabras, sólo una minoría de personas utiliza los servicios electrónicos, y el acceso a la administración electrónica difiere entre los distintos grupos sociales: el ciudadano y las capacidades del ciudadano digital importan. Las investigaciones más recientes muestran que el usuario típico de la administración electrónica todavía tiende a tener un alto nivel educativo, ser joven, urbano y varón (Rodríguez-Hevia et al., 2019; Morotea et al., 2020).

Aunque el 88% de los adultos (mayores de 25 años) se conectan a Internet, ni siquiera la mitad de este grupo afirma utilizar Internet para interactuar con las autoridades públicas o los servicios en línea (CE, 2020). Así pues, ya no se trata de tener o no acceso a Internet o de tener acceso a la tecnología (al menos en la Unión Europea). Se trata de los diferentes niveles de habilidades, confianza, capacidades y estrategias que presentan los ciudadanos cuando utilizan Internet.

En otras palabras, estamos hablando del término brecha digital. Sin embargo, ya no se trata de un término que indique la brecha sustancial en la población que accede a la tecnología digital, sino de las estrategias aplicadas por los ciudadanos. El uso práctico de los servicios en línea, las tecnologías de Internet y los servicios públicos puede reportar una gran variedad de beneficios a los ciudadanos de la UE, entre los que destacan el ahorro de dinero, una mejor planificación personal, una mayor participación en la toma de decisiones, saltarse las colas y muchos más.

¿Qué podemos hacer para mejorar nuestras relaciones con la administración y los servicios electrónicos? ¿Cómo podemos aumentar la confianza de los adultos en los servicios basados en Internet? ¡Eso es lo que queremos averiguar con el proyecto Dig-Equal!

### 2.1.1 Categorías de administración electrónica

Según la investigación documental que hemos desarrollado (consulte los anexos y las diferentes plataformas), la mayoría de las administraciones públicas han desarrollado varias soluciones en línea que hemos decidido agrupar en las siguientes categorías:





La **educación electrónica**, también conocida como e-learning, implica el uso de la tecnología y las herramientas digitales para enseñar y aprender. La aplicación de la tecnología a la enseñanza permite nuevas formas de enseñar que la hacen interactiva y muy flexible en cuanto a espacio y tiempo.



**e-facturación/e-pago.** Con la facturación electrónica, las facturas se envían electrónicamente y los pagos de los consumidores se gestionan en línea sin utilizar papel. En cambio, los pagos electrónicos son cualquier transacción financiera realizadas a través de ordenadores, teléfonos móviles o tabletas. Pueden realizarse mediante monederos digitales, tarjetas de crédito y débito, transferencias bancarias, domiciliaciones en aplicaciones móviles o pagos basados en códigos QR. Son rápidos, seguros y prácticos en comparación con las formas de pago tradicionales.



**e-ocio.** El concepto de ocio electrónico incluye todas las plataformas que permiten reservar en línea actividades de ocio, como billetes de avión, estancias, actividades recreativas, etc.



**e-salud.** La prestación de servicios e información sanitarios a través de Internet y otras tecnologías similares se conoce como "salud electrónica", un tema en desarrollo en el nexo entre la informática médica y la salud pública.



**e-participation.** Using ICTs to promote open, participatory governance and civic engagement is known as e-participation. In order to empower individual individuals and advance society as a whole, it seeks to increase access to information and public services while also fostering participation in policymaking. This will result in a better partnership between governments and citizens.



**Alfabetización en e-servicios/e-gobierno.** Se refiere al nivel de competencia de los usuarios para acceder y utilizar las plataformas de administración electrónica.



## 3. Educación de adultos y educación basada en el contexto

---

### ¿Gobierno electrónico? ¡Mucha paciencia y aprendizaje!

#### Participante de Italia

Muchos ciudadanos europeos se enfrentan a diversos retos a la hora de participar en la sociedad. Estos retos pueden estar relacionados con la edad, el sexo, la capacidad individual o el lugar de residencia. La participación en la sociedad y el pleno ejercicio de los derechos es un tema amplio y abarca cuestiones diversas, como la toma de decisiones, el aprendizaje permanente, el acceso a los servicios públicos, los datos y la configuración activa de la propia identidad digital. Estos elementos son los que definen un "contexto". El Diccionario Oxford define el contexto como "las circunstancias que forman el escenario de un acontecimiento, declaración o idea, y en términos de los cuales puede ser plenamente comprendido y evaluado". El diccionario Merriam-Webster define contexto como "las partes de un discurso que rodean a una palabra o pasaje y pueden arrojar luz sobre su significado; Contexto ahora más comúnmente se refiere al entorno o ambiente en el que algo (ya sean palabras o eventos) existe". **El contexto es el fondo que nos rodea, y es lo que la educación debe tener en cuenta para aprovechar el potencial y superar las barreras.**

Así pues, la educación no es sólo sinónimo de amplios conocimientos y habilidades, sino que también implica el desarrollo ulterior del individuo en un entorno determinado. En este sentido, la educación no es una mera ampliación de conocimientos, sino un proceso desafiante que puede cambiar las estructuras individuales y culturales. Por este motivo, la educación de adultos debe tener en cuenta los contextos, las dificultades y los obstáculos a los que se enfrentan los adultos e integrarlos en su práctica docente.

**Un enfoque basado en el contexto significa animar a los profesores a tener la confianza necesaria para reflexionar creativamente sobre su práctica docente, ya que responde a las particularidades de sus contextos de enseñanza.** Una educación basada en el contexto es "una teoría de la práctica generada por el profesor" (Kumaradivelu, 2001). De este modo, cuando nos referimos a la educación digital dirigida a adultos, significa que las tecnologías no pueden enseñarse en términos abstractos, sino a través de la práctica.

Los educadores de adultos deben comprender que el aprendizaje puede tener lugar en muchos entornos y diseñar programas que incorporen herramientas, contextos e interacciones sociales con otras personas. En este sentido, la enseñanza de la administración electrónica no consiste únicamente en aprender los pasos técnicos que llevan a una persona a confiar en su significado, características técnicas y cuestiones de accesibilidad. Se trata también de la comunidad de práctica que se desarrolla en torno a ella, las interacciones, el conocimiento mutuo y el sustento que pueden adquirir los adultos.

Por todo lo anterior, un enfoque basado en el contexto en la educación digital de adultos significa razonar sobre situaciones del mundo real en un marco basado en el contexto, en el que los adultos no son considerados únicamente como "receptores" de nociones, estrategias y hechos. Por el contrario, **los alumnos adultos son actores y participantes activos en la sociedad local y en la comunidad en general**. Por lo tanto, comprendiendo los contextos y las barreras a las que se enfrentan, podemos hacer de la educación digital una herramienta significativa de emancipación, trabajando concretamente en los servicios y utilidades que necesitan los alumnos adultos. En este sentido, los contextos se utilizan como punto de partida a la hora de enseñar. Este enfoque formará parte del segundo resultado del proyecto DigEqual, ya que desarrollaremos un curso basado en las necesidades y la creciente concienciación entre los adultos y los educadores de adultos de que el conocimiento sobre la administración electrónica es cada vez más crítico.

## 4. Tendencia general detectada por la investigación documental y sobre el terreno

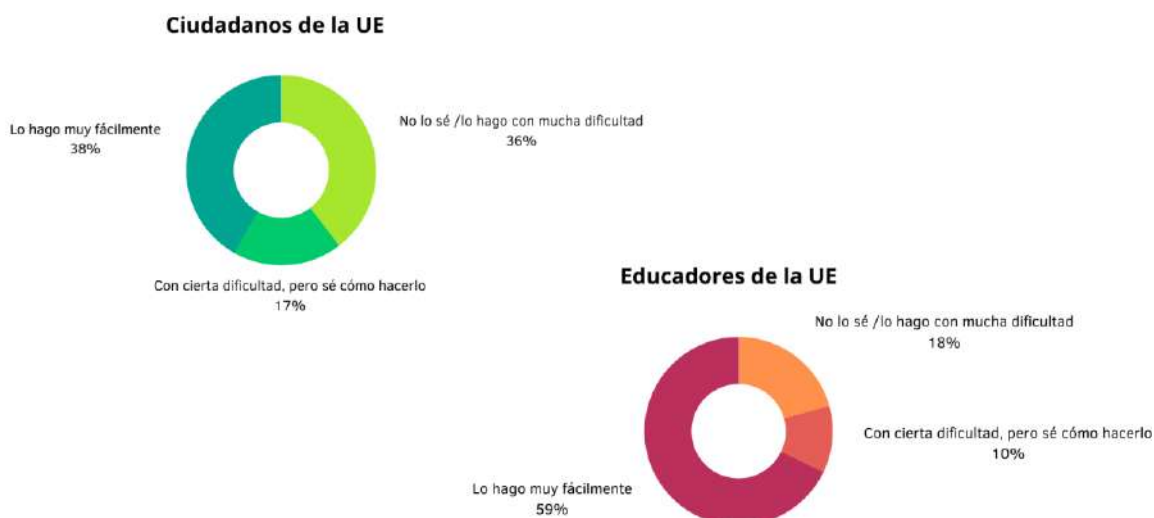
### Facilita el día a día, ya que no es necesario acudir a los servicios en sus instalaciones físicas!

Participante de Grecia

#### 4.1 Panorama de la UE

El Índice de la Economía y la Sociedad Digitales (DESI) analiza el crecimiento digital en los Estados miembros de la UE. La medición de 2022 describe cómo durante la pandemia de Covid-19 los Estados miembros avanzaron en sus esfuerzos de digitalización, pero siguen luchando por salvar la brecha de competencias digitales (Comisión Europea, 2022a). A pesar de que **la mayoría de los Estados miembros de la UE ofrecen muchos servicios gubernamentales esenciales en línea, no todos los ciudadanos europeos pueden utilizar estas herramientas digitales.**

#### *"Sé navegar por las distintas plataformas de la Administración electrónica"*



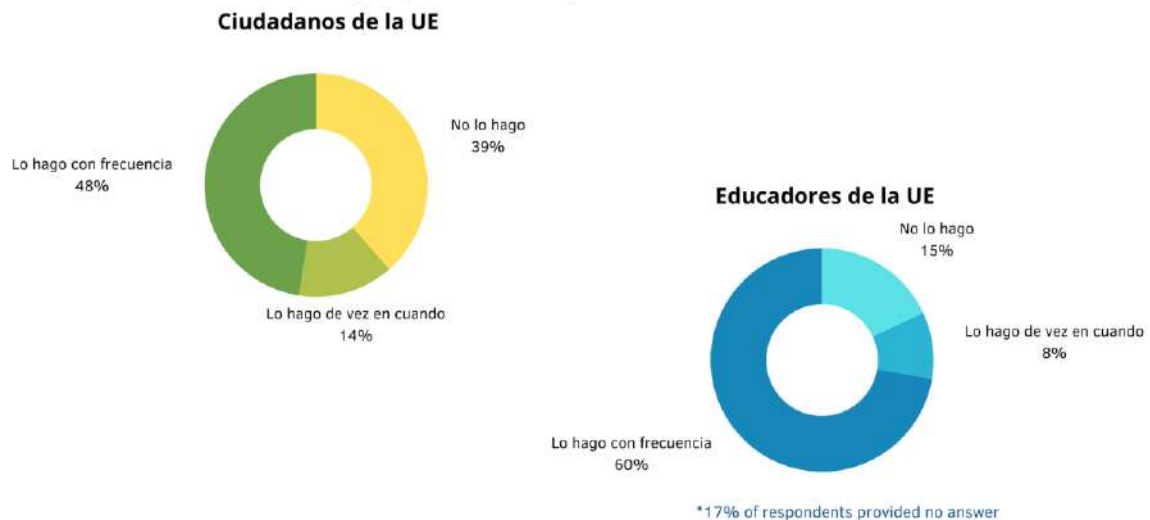
A partir de las pruebas recogidas durante la investigación de campo realizada por el proyecto DigEqual, puede afirmarse que, **aunque algunos de los encuestados consideran que el uso de las herramientas de administración electrónica es más rápido, sencillo y práctico en comparación con el sistema tradicional, la mayoría lo considera demasiado complicado de utilizar.** El grado de dificultad está relacionado principalmente con la falta

de alfabetización digital, así como con un menor nivel educativo. En este sentido, los adultos con menor nivel educativo se enfrentan a mayores barreras que otros con titulaciones superiores.

**Muchas personas se sienten incapaces de utilizar los servicios digitales o, más aún, de utilizar las herramientas tecnológicas. En este sentido, los servicios de administración electrónica deberían ser más intuitivos.**

En general, las herramientas de la administración electrónica se consideran útiles en trámites de la vida cotidiana como el pago de facturas, que suele llevar mucho tiempo debido a las colas en las oficinas de correos. Por lo tanto, existe una actitud favorable a la digitalización. Sin embargo, se subraya la inadecuación de estas herramientas para todos los grupos generacionales: los inmigrantes digitales, personas mayores de 45 años, quedan excluidos de este sistema de prestaciones debido a su escasa capacidad para aprovechar el potencial de las herramientas digitales. En este sentido, no se ponen en marcha herramientas para salvar esta brecha generacional, lo que provoca miedo y una sensación de inadecuación a la hora de utilizar las herramientas digitales de forma autónoma.

***"Normalmente pago impuestos o multas a través de las plataformas online proporcionadas por el Gobierno"***

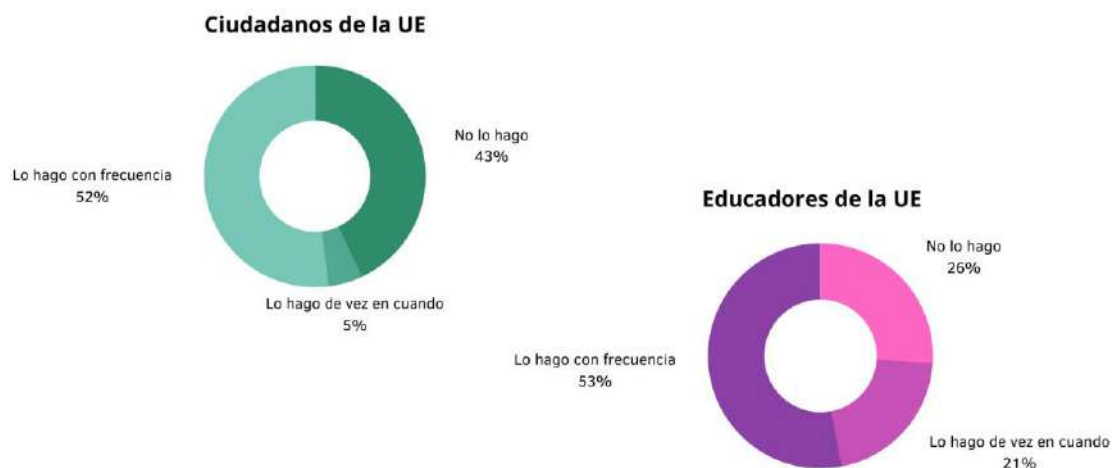


**La encuesta realizada a ciudadanos y educadores europeos muestra que existe una brecha entre los encuestados. Aproximadamente la mitad de ellos utiliza eficazmente los servicios en línea en su vida cotidiana, mientras que la mitad restante no los utiliza por falta de competencia en el uso de los servicios digitales o porque los considera peores que los servicios presenciales.**

En cuanto al acceso a los servicios de administración electrónica, casi la mitad de los encuestados sabe cómo acceder a los distintos servicios en línea. El porcentaje es mayor en el caso de los educadores de la UE: por ejemplo, el 69 % de los encuestados sabe cómo navegar por las distintas plataformas de administración electrónica, frente al 38 % de los

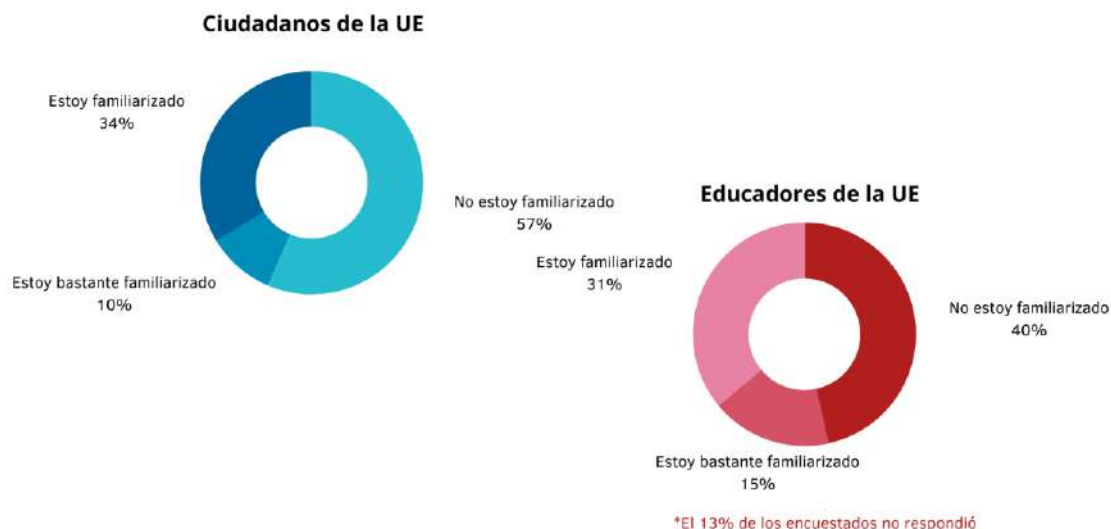
ciudadanos de la UE, y el 69 % sabe cómo comprobar los impuestos en línea, frente al 57 % de los ciudadanos de la UE.

***"Normalmente busco cursos gratuitos en línea para mantenerme al día"***



En lo que respecta a la educación en línea, el 19% de los ciudadanos de la UE considera que las plataformas en línea carecen de materiales adecuados, y alrededor del 35% considera que los materiales son de difícil acceso. Estos porcentajes disminuyen en el caso de los educadores que utilizan con frecuencia plataformas educativas en línea (53%). Las herramientas de entretenimiento y de fácil uso son las más apreciadas. El uso de herramientas de pago electrónico está relativamente extendido tanto entre los ciudadanos (48%) como entre los educadores (60%), al igual que el uso de portales de reservas en línea y de servicios de salud en línea: por ejemplo, el 75% de los educadores y el 72% de los ciudadanos reservan citas médicas en línea. Sin embargo, la mayoría de los problemas se dan entre los adultos poco cualificados entrevistados (los que sólo tienen estudios primarios), donde se cruzan sistemas de apoyo como la familia y la comunidad.

**"Conozco el concepto de diálogo estructurado y los foros en línea"**



El ámbito de la administración electrónica que menos se utiliza es el de la participación electrónica. La participación en la vida política para las generaciones mayores está vinculada a los conceptos de plaza pública, contacto e intercambio. Por lo tanto, es más complicado comprender la dinámica del activismo y la participación en línea. De hecho, sólo el 29% de los ciudadanos y el 23% de los educadores creen que votar en línea es fácil. Este elemento constituye una base interesante para seguir investigando y explorando.

**Pago electrónico**



Al 52% de los ciudadanos de la UE le resulta difícil pagar los impuestos a través del sistema en línea de su administración local o regional



el 39% de los ciudadanos de la UE no suele pagar impuestos o multas a través de las plataformas en línea que ofrece la Administración

**Participación electrónica**



El 57% de los ciudadanos de la UE no sabe que puede contribuir con sus ideas a las acciones del gobierno



al 57% de los ciudadanos de la UE no le resulta sencillo votar en línea en referendos/elecciones nacionales



## 4.2 Chipre

---

La Estrategia Digital o de administración electrónica de la República de Chipre fue aprobada por el Consejo de Ministros el 8 de febrero de 2012 y se ha aplicado a todos los ministerios, departamentos y servicios del Gobierno de Chipre (Comisión Europea, Unión Europea, 2018, 9 -11). Desde entonces, la Estrategia Digital se ha reestructurado para 2020-2025, se revisaron los objetivos y se modificaron los enfoques. El plan tiene como objetivo un enfoque holístico para desarrollar la sociedad de la información en Chipre, centrándose en los aspectos técnicos, operativos y organizativos de la prestación de servicios electrónicos a los ciudadanos y las empresas (Comisión Europea, 2019).

Chipre sigue careciendo de una estrategia digital global debido al bajo porcentaje de servicios de administración electrónica que ofrece a los ciudadanos y a la escasa demanda de servicios de administración electrónica por parte de los ciudadanos (Eurostat, 2020). Según los datos, el 67,8 % de los adultos carece de competencias y conocimientos sobre la utilidad de Internet. Lo mismo ocurre con las empresas y negocios chipriotas. Los datos indican un bajo índice de acceso, ya que el comercio electrónico y las transacciones electrónicas en Chipre no se han desarrollado tanto como en otros países - 17% es el índice de penetración actual. ([Eurostat, 2021](#)).

De vez en cuando se realizan esfuerzos y se adoptan medidas en relación con la administración electrónica. Sin embargo, como demuestran los diversos estudios de la Comisión Europea, Chipre no ha logrado hasta ahora una estrategia digital global porque aún no ha explotado las tecnologías de la información y la comunicación hasta el punto de obtener beneficios significativos para la economía y la sociedad. No obstante, ha puesto en marcha diversas acciones relacionadas con dichas tecnologías. Ha invertido en la mejora de sus infraestructuras para apoyar la transformación digital que le permita aprovechar el potencial de las tecnologías de vanguardia y emergentes. Algunas de esas importantes herramientas son las siguientes:

- Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP);
- Portal del Departamento de Tierras y Catastro (DLS);
- Portal de datos abiertos del Gobierno de Chipre;
- Ipodamos - Sistema integrado de información del Departamento de Urbanismo y Vivienda; Portal del Gobierno de Chipre;
- Punto de Contacto Único (PSC) de Chipre;
- Portal seguro del Gobierno (Ariadni);
- Plataforma para la digitalización de todos los regímenes de subvenciones;
- Portal Web Nacional de Datos Abiertos;
- Factura electrónica en Chipre;



- Intercambio Electrónico de Información de la Seguridad Social (EESI)



#### 4.2.1 Resultados de la investigación de campo

---

De la encuesta realizada en Chipre para el proyecto Dig-Equal, en la que participaron 21 adultos mayores de 40 años y 10 educadores de adultos, se desprende lo siguiente:

Los resultados del **cuestionario relativo a los adultos mayores de 40 años** indican que la mayoría de los ciudadanos chipriotas encuentran complicado el proceso de la administración electrónica, ya que las páginas web de la administración les parecen difíciles de utilizar, sin información accesible y sin directrices para acciones concretas. Al mismo tiempo, el porcentaje restante no encuentra problemas graves para utilizarlas. Varios participantes declararon utilizar los servicios con frecuencia para realizar pagos o actualizaciones en línea. Por el contrario, el porcentaje restante declaró que no utiliza los servicios porque prefiere acudir personalmente a la organización o no sabe cómo hacerlo debido a la falta de apoyo y directrices. La mayoría de los encuestados coincidieron en que la administración electrónica hace la vida más fácil a los ciudadanos, ya que les ahorra tiempo y les evita molestias.

Los resultados del **cuestionario relativo a los educadores de adultos** indican que la mayoría de ellos saben cómo utilizar los servicios de la administración electrónica. Sin embargo, afirmaron que el acceso al material digital y al proceso es bastante difícil. Aunque están familiarizados con el uso de los servicios de administración electrónica, las plataformas en línea y los sitios web, los temas y aspectos de la vida cotidiana que les plantean más dificultades son la participación en la toma de decisiones, la obtención de información básica de los servicios de administración electrónica y el pago digital de facturas e impuestos, porque no hay suficiente apoyo ni directrices en el uso de estas plataformas.

Además, la mayoría de los educadores de adultos afirmaron que son conscientes de los diferentes aspectos de los servicios digitales a disposición de los ciudadanos y que a veces tratan temas relacionados con los servicios de administración electrónica en sus clases, según las necesidades del grupo.

#### Referencias

---

European Commission, European Union (2018), *e-Government in Cyprus*, 9 - 11.  
[https://dits.dmrid.gov.cy/dmrid/DITS/dits.nsf/0/07422159d477f92cc2258557003bee51/\\$FILE/2.eGovernment in Cyprus 2018.002.pdf/2.eGovernment in Cyprus 2018.pdf](https://dits.dmrid.gov.cy/dmrid/DITS/dits.nsf/0/07422159d477f92cc2258557003bee51/$FILE/2.eGovernment%20in%20Cyprus%202018.002.pdf/2.eGovernment%20in%20Cyprus%202018.pdf)

Department of Electronic Communications (2010), *Digital Strategy of Cyprus*, Deputy Ministry of Research, Innovation, and Digital Policy, 18 - 31.

[https://dec.dmrid.gov.cy/dmrid/DEC/ws\\_dec.nsf/13759F2509EB4039C2258570003F8543/\\$file/02%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE%20%CF%A3%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CE%9A%CF%8D%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%85%CE%A0%CE%B1%CF%81%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1%201.pdf](https://dec.dmrid.gov.cy/dmrid/DEC/ws_dec.nsf/13759F2509EB4039C2258570003F8543/$file/02%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE%20%CF%A3%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CE%9A%CF%8D%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%85%CE%A0%CE%B1%CF%81%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1%201.pdf)

European Commission (2019), *Digital Government Factsheet 2019 - Cyprus*, 6 - 23.

[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital Government Factsheets Cyprus 2019 0.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital%20Government%20Factsheets%20Cyprus%202019%200.pdf)

### 4.3 Alemania

---

Para facilitar la comunicación electrónica con la Administración, en agosto de 2013 entró en vigor la Ley de Fomento de la Administración Electrónica (Ley de Administración Electrónica). Permite a las administraciones federal, estatales y locales ofrecer servicios administrativos electrónicos más sencillos, fáciles de usar y eficientes.

La Ley de Acceso en Línea se promulgó el 14 de agosto de 2017. Obliga al Gobierno federal, a los estados federados y a los municipios a ofrecer también sus servicios administrativos por vía electrónica a través de portales administrativos para finales de 2022 y a vincularlos entre sí para formar una red de portales.

El desarrollo y la implantación de los servicios de administración electrónica en Alemania avanzan con lentitud y van muy a la zaga de la evolución de la economía y la vida privada. El uso de servicios administrativos digitales en Alemania se mantiene en un nivel medio: el 52% de los usuarios en línea utilizaron dichos servicios en los últimos doce meses.

La satisfacción de los ciudadanos alemanes con los servicios en línea actualmente disponibles de su ciudad o municipio ha descendido al 47% este año (año de la encuesta = 2021). Los grandes proyectos de infraestructuras de la administración, como el número 115 de autoridad pública y el DNI en línea, no llegan a los ciudadanos. El 35% de los encuestados en Alemania con un DNI válido han activado el DNLe, pero sólo el 9% lo han utilizado hasta ahora.

Alemania obtiene buenos resultados y supera la media de la UE en servicios públicos digitales para empresas (con una puntuación de 88 sobre 100), según el informe DESI 2021. Sin embargo, muchos ciudadanos están abiertos a una interacción digital con las autoridades públicas que funcione bien y a nuevas tecnologías como el documento de identidad en el smartphone o el expediente electrónico del paciente.

En resumen, aunque la digitalización cobró impulso durante la pandemia, la pandemia Covid19 obligó al Estado a improvisar e introducir nuevas soluciones digitales

prácticamente de la noche a la mañana; el proceso de digitalización en Alemania se está tomando su tiempo. Alemania va muy por detrás de otros países europeos de similar poder económico. Las razones son abundantes, como los problemas con la infraestructura, la lenta implantación de la gobernanza electrónica y el miedo a las nuevas tecnologías entre el público alemán. Si bien es esencial poner de relieve los déficits, merece la pena afirmar que se ha superado la masa crítica necesaria para acelerar el cambio, y el Gobierno actual fijó la digitalización como uno de los principales retos que debe afrontar el país.

#### 4.3.1 Resultados de la investigación de campo

Formulamos preguntas sobre administración electrónica y digitalización a 20 adultos de entre 40 y 65 años y a 10 educadores de adultos. Se les preguntó sobre temas como la comprensibilidad de los sitios web de la Administración, la disponibilidad y accesibilidad de los servicios fiscales electrónicos, la formación en línea, el pago electrónico, la sanidad electrónica, la participación electrónica y los retos de la administración electrónica.

Los ciudadanos encuestados tenían entre 40 y 65 años. Alrededor del 60% tiene formación profesional y educativa, y cerca del 40% tiene un título universitario. Los encuestados fueron los que menos problemas tuvieron para utilizar proveedores de pago en línea y concertar citas médicas por internet. Más del 50% afirmaron utilizar estos servicios, aunque necesitaban estar mejor informados sobre los riesgos de utilizar proveedores de pago en línea.

La mayoría de los servicios de la Administración no están disponibles digitalmente. No existe un portal en línea para la titularidad de las pensiones, ni sistemas de pago electrónico locales o regionales, ni se ofrecen resultados médicos en línea, y apenas hay oportunidades de participación digital. En los momentos en los que existe una interacción entre los ciudadanos y el Estado, se critica que los portales son confusos porque contienen demasiada información, utilizan un lenguaje demasiado complicado y son poco claros.

La encuesta realizada a los profesores, todos ellos con titulación universitaria, reveló que la gran mayoría tampoco tiene problemas para tratar con diversos proveedores de pago en línea y puede presentar sus liquidaciones de impuestos en línea. En general, este grupo tiene menos problemas para tratar con los servicios digitales. Sin embargo, se quejan de que la gran mayoría de los servicios de la administración no están disponibles digitalmente o en línea y que la administración electrónica, en el mejor de los casos, termina en un documento PDF rellenable que hay que imprimir. El tema de la administración electrónica aún no ha sido abordado explícitamente por ninguno de los encuestados en clase. Sólo

algunos subtemas, como el uso de proveedores de pago en línea, fueron tratados por algunos profesores bajo su responsabilidad. Esto se debe, por un lado, a la escasa prevalencia de los servicios de administración electrónica en Alemania y, por otro, a que los encuestados necesitan familiarizarse más con el tema.

## Referencias

---

European Commission. (2021, November). Digital Economy and Society Index (DESI) 2021 - Germany. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-germany>  
Initiative D21 e.V. (2021, October). eGovernment Monitor 2021. <https://initiated21.de/app/uploads/2021/10/egovernmentmonitor2021.pdf#page=8>

## 4.4 España

---

En España existe un portal principal de administración electrónica gestionado por el Gobierno de España. Su objetivo es desarrollar planes de implantación tecnológica en las áreas más influyentes de la sociedad. Contamos con medidas específicas para digitalizar: el sistema sanitario, el sistema judicial, los servicios públicos de empleo, la inclusión, la seguridad social y la migración, los servicios consulares e iniciativas piloto para la seguridad y la agricultura.

La administración digital pretende difundir los servicios compartidos y otros servicios comunes, infraestructuras y otras soluciones tecnológicas que la SGAD, Secretaría General de Administración Digital, pone a disposición de todas las administraciones públicas para contribuir a impulsar el desarrollo de la administración digital y mejorar los servicios que se ofrecen a los ciudadanos y a las empresas, o internamente a los empleados públicos. La SGAD es la encargada de impulsar y coordinar a la Administración del Estado para hacer realidad el planteamiento contenido en el Plan de Transformación Digital de la Administración del Estado según las leyes n 39/2015 y 40/2015.

Algunos servicios específicos están relacionados con la identidad digital y firma electrónica, atención a ciudadanos y empresas, expedientes electrónicos, documentos y archivos:

- "Cl@ve": identificación digital de los ciudadanos en las administraciones públicas
- "Cl@ve-firma": plataforma común de firma criptográfica mediante certificados centralizados
- PAG - Punto de Acceso General: pasarela digital de los ciudadanos a las administraciones electrónicas

- FACE: punto de entrada centralizado para las facturas electrónicas de los proveedores
- InSide sistema de gestión de documentos y expedientes electrónicos
- Archive: archivo definitivo de expedientes y documentos electrónicos

Estas son algunas de las aplicaciones más relevantes. No obstante, se ha creado un catálogo con más de cien páginas que recopila todos los servicios y herramientas que ofrece la administración electrónica para ciudadanos y empresas. Según los datos más recientes, en 2020, el 68,7% de los ciudadanos de entre 16 y 74 años utilizó los servicios electrónicos de la Administración. El grupo de edad de 25 a 34 años fue el que más lo utilizó, concretamente más hombres que mujeres. En cuanto a las empresas, tenemos datos de 2019: el 93,5% de ellas interactuó con los servicios electrónicos ofrecidos.

#### 4.4.1 Resultados de la investigación de campo

---

Hemos realizado un estudio para investigar cómo se utilizan la administración electrónica y los servicios en línea, para lo que hemos contado con la participación de 21 ciudadanos adultos (mayores de 40 años) y 11 educadores de adultos. He aquí un resumen de los resultados.

##### **Ciudadanos**

Perfil general de los encuestados: ligera preponderancia de mujeres (52%), la mayoría tiene estudios superiores (38%) o de FP (24%). Basándonos en las respuestas, interpretamos que existen diversas experiencias con las distintas plataformas en línea de la administración electrónica. Los ciudadanos están casi polarizados en cuanto a su conocimiento de la navegación por estas plataformas. Los ámbitos en los que utilizan las plataformas en línea con mayor frecuencia son la sanidad electrónica y las reservas electrónicas, predominantemente por parte de las mujeres.

Los ámbitos menos utilizados son el pago electrónico y la formación electrónica. Sin embargo, la mayoría de los encuestados están familiarizados con la gestión de sus impuestos y la tramitación de sus pensiones en línea. La mayoría de los ciudadanos necesitan conocer mejor las posibilidades de la participación electrónica. En general, los ciudadanos han expresado su insatisfacción con los servicios de administración electrónica principalmente por la necesidad de conocer mejor sus ofertas y capacidades y por la complejidad de estos portales.

##### **Educadoras de adultos**

En cuanto al perfil general, predominan fuertemente las mujeres con estudios universitarios y de máster. Se ha demostrado que los educadores de adultos utilizan la administración electrónica más que los ciudadanos en general. Como la mayoría de la población, son los que más utilizan la sanidad electrónica y las reservas electrónicas. La e-formación les parece menos útil y casi no utilizan la e-participación, aunque saben de su existencia.

En general, conocen los servicios y ofertas en línea de la administración pública. Sin embargo, se muestran insatisfechos con la complejidad de los portales de administración electrónica. La mayoría de los encuestados reconoce que sus alumnos tienen dificultades con la administración electrónica, pero deben abordar estas cuestiones en clase.

## Referencias

---

Dataobsae.administracionelectronica.gob.es. 2022. *Data: Cuadro de Mando*. [online] Available at:  
<https://dataobsae.administracionelectronica.gob.es/cmobsae3/dashboard/Dashboard.action>>

Administracionelectronica.gob.es. 2022. *PAe - Catálogo de servicios*. [online] Available at:  
[https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae\\_Estrategias/Racionaliza\\_y\\_Comperte/catalogo-servicios-admon-digital.html](https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/Racionaliza_y_Comperte/catalogo-servicios-admon-digital.html)>



## 4.5 Grecia

---

En Grecia, los servicios de administración electrónica funcionan desde hace unos años y cada vez son más los ciudadanos que los adoptan. Aun así, queda mucho camino por recorrer si queremos presumir de que todos los servicios de la Administración se han digitalizado y se prestan sin problemas graves. Grecia se centra en establecer servicios de administración electrónica como principal vía de interacción entre las autoridades públicas y los ciudadanos/empresas, sin excluir al mismo tiempo a los ciudadanos que sufren los efectos de la brecha digital.

### **Porcentaje de uso (adultos y empresas):**

**Gov.gr** alberga actualmente todos los servicios de administración electrónica disponibles. 2 años después de su apertura al público, cuenta con:

- 265.762.156 visitas a la página
- 7.936.034 ciudadanos particulares lo han utilizado al menos una vez.
- Se han expedido 159.346.146 documentos.
- Más de 1.370 servicios digitales en la actualidad

### **Infraestructura principal:**

La infraestructura principal de la administración electrónica en Grecia sigue la normativa de la UE y se divide en tres campos:

1. "Gobierno a ciudadano", que describe todos los aspectos de la relación digital entre los ciudadanos y su Gobierno y los respectivos servicios electrónicos de los que pueden beneficiarse los ciudadanos. Se centra en hacer más accesible la información y los servicios a los usuarios, ofreciendo servicios para el pago de impuestos, solicitudes de documentación personal, descarga y carga de documentos y trámites, etc.
2. "Gobierno a las empresas", que consiste en todos los servicios electrónicos ofrecidos por las autoridades públicas que se centran en las empresas y sus necesidades. Incluye el pago de impuestos y la renovación de licencias, trámites que, al realizarse en línea, permiten una mejor gestión del tiempo y el dinero para la empresa y la creación de oportunidades de colaboración entre el Gobierno y las empresas.
3. "Gobierno a Gobierno". Describe el intercambio digital de datos, información y servicios entre autoridades y servicios gubernamentales de distintos países.

### **Puntos fuertes de la digitalización de los servicios en línea y la administración electrónica:**

Los principales puntos fuertes de los servicios de administración electrónica son:

1. Amplio acceso a datos, servicios e información
2. Ahorro de recursos (tiempo, dinero, espacio)
3. Rapidez en la realización de procesos
4. Accesibilidad: los usuarios con necesidades especiales o que viven lejos de la autoridad pública correspondiente pueden ahora acceder a los servicios de la Administración desde la comodidad de su propio espacio.
5. Respaldo digital, seguridad y privacidad.

### **Principales reformas:**

El desarrollo y funcionamiento de [gov.gr](http://gov.gr) constituye la reforma más crucial en materia de administración electrónica, por lo que respecta a Grecia. Comenzó en 2020, ofreciendo 503 servicios, y a día de hoy alberga todos los servicios de administración electrónica disponibles, 1.398 en total. La página web cuenta ya con más de 291.000.000 de visitas.

#### **4.5.1 Resultados de la investigación de campo**

Los siguientes resultados se extrajeron de la investigación de campo llevada a cabo en Grecia dentro del proyecto DigEqual sobre cómo perciben los ciudadanos y los educadores de adultos los servicios de administración electrónica y las barreras a las que se enfrentan actualmente: en total han participado 20 ciudadanos y 10 educadores.

### **Ciudadanos**

De la muestra de adultos participantes se desprende que los ciudadanos aún no han adoptado por completo los servicios electrónicos, pero avanzan rápidamente en esa dirección. El 85% de los participantes está familiarizado con el pago de facturas e impuestos en línea, y al mismo tiempo, el 80% de ellos puede enviar documentos digitales con fines oficiales. Un satisfeco 85% utiliza plataformas en línea para pagar la reserva de billetes, y el 70% de los participantes es competente a la hora de recuperar información básica relativa a los servicios de administración electrónica. El 74% de los participantes señalan que pueden buscar plataformas y programas educativos. Sin embargo, sólo el 35% de ellos están familiarizados con las anotaciones en línea o los procesos de seguimiento de las decisiones del gobierno local/regional. Aunque parece que los ciudadanos están adoptando los servicios electrónicos y sus ventajas, aún queda mucho camino por recorrer para que se conviertan en algo natural.

### **Educadores**

La investigación nos ofrece una valiosa visión de la cuestión. Los educadores están familiarizados con los servicios electrónicos y sus funciones, pero han surgido algunos obstáculos. Más en detalle, el 30% de los participantes afirma tener dificultades para pagar facturas e impuestos en línea, el 20% tiene problemas para gestionar documentos digitales para actos oficiales, y el 30% se siente incómodo al reservar billetes y hacer reservas en línea. A la hora de obtener información básica sobre servicios de administración electrónica, un impresionante 60% de los participantes tiene dificultades, mientras que el 50% necesita ayuda para encontrar recursos en línea sobre asuntos educativos. En último lugar de la lista, el 40% de los educadores participantes afirma no estar familiarizado con las anotaciones en línea ni con los procesos de seguimiento de las decisiones del gobierno local/regional.

La investigación de campo ha demostrado que, aunque los ciudadanos y los educadores han empezado a adoptar los servicios de la administración electrónica, no confían plenamente ni comprenden todos sus niveles y aspectos. Desde el ocio cotidiano hasta los servicios de administración electrónica, existe una abundancia de herramientas por descubrir y aplicar en diversas situaciones.

## Referencias

Tsourgiannhs, K., 2019, pp. 9-11, “*e-government in Greece and mapping of its webpages*”. Thessaloniki, Greece.

<http://ikee.lib.auth.gr/record/308183/files/%CE%A0%CF%84%CF%85%CF%87%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE%20%CE%95%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1-%CE%9A%CF%89%CE%BD%CF%83%CF%84%CE%B1%CE%BD%CF%84%CE%AF%CE%BD%CE%BF%CF%82%20%CE%A4%CF%83%CE%BF%CF%8D%CF%81%CE%B3%CE%B9%CE%B1%CE%BD%CE%BD%CE%B7%CF%82.pdf>

“2 years of gov.gr” (2022). <https://www.gov.gr/updates/statistics/2yearsgov>

## 4.6 Italia

---

El Índice de Gobierno Digital (DGI) de la OCDE evalúa la exhaustividad de las estrategias e iniciativas de gobierno digital en los países de la OCDE. Según el DGI de 2019, Italia se situó ligeramente por encima de la media de los países de la OCDE en la implementación del gobierno digital, mostrando una gran mejora en comparación con años anteriores.

El progreso de la digitalización se evidencia en las cifras relacionadas con el uso de internet por parte de la población de entre 55 y 74 años. En Italia existe una fuerte brecha generacional. En 2021, solo el 66,2% de las personas de entre 55 y 74 años tenía acceso a internet, muy por debajo de la media europea (75,9%) y de la OCDE (73,6%). La brecha es aún mayor si tenemos en cuenta el género: el 62,7% de las mujeres de esta cohorte tiene acceso a internet, frente al 70% de los hombres. Sin embargo, la brecha es aún mayor si tenemos en cuenta la educación: sólo el 49,6% de las personas con poca o ninguna educación tiene acceso a Internet. En cambio, la cifra aumenta al 81,5% en el caso de las personas con estudios secundarios y al 89,5% en el de las personas con estudios superiores. La pandemia de Covid-19 ha impulsado la digitalización de la administración pública en Italia. Analizando los datos de Eurostat (Comisión Europea, 2021) sobre el porcentaje de individuos que utilizan internet para interactuar, obtener información, descargar formularios oficiales y enviar formularios cumplimentados a las autoridades públicas en Italia, es posible detectar una mejora significativa entre 2019-2021, con un aumento de la digitalización de alrededor del 10%. Por ejemplo, las personas que utilizan internet para interactuar con las autoridades públicas era del 19% en 2012, pero aumentó al 23% en 2019 y al 34% en 2021, lo que supone un salto de 11 puntos porcentuales en solo 2 años. Sin embargo, las cifras siguen estando por debajo de la media europea del 58%.

### 4.6.1 Resultados de la investigación de campo

---

Los siguientes resultados se obtuvieron a partir de un estudio realizado en Italia para el proyecto Dig-Equal, en el que participaron 21 personas mayores de 45 años y 12 educadores de adultos:

Los resultados de la encuesta realizada a adultos italianos (mayores de 40 años) coinciden con los principales problemas de la brecha digital en la Unión Europea. En cuanto al acceso a los servicios de administración electrónica, más de la mitad de los encuestados se consideran capaces de utilizar plataformas de administración electrónica para consultar en línea los impuestos y los planes de pensiones. La práctica más común es pagar en línea. El 67% de los encuestados están familiarizados con los sistemas de pago en línea, describiéndolos como fáciles de usar (62%) y accesibles sin ayuda (52%). En cuanto a la sanidad electrónica, la mayoría de los encuestados considera fácil reservar citas en línea (72%) y consultar resultados en línea (67%). Sin embargo, los encuestados se muestran reacios a la formación en línea. Aunque el 52% utiliza plataformas en línea para la formación, el 48% cree que carecen de contenidos de calidad. En cuanto a la participación

electrónica, el 57% cree que es difícil votar en línea para referendos/votaciones nacionales, y el 57% no está familiarizado con los conceptos de diálogo estructurado (todas aquellas estrategias participativas para conectar a ciudadanos, partes interesadas y autoridades públicas y foros en línea. Entre las situaciones cotidianas más complicadas, los encuestados mencionan la recuperación de información básica sobre servicios de administración electrónica (20%), la búsqueda de recursos valiosos en línea para aprender cosas nuevas (22%) y la búsqueda en línea de decisiones de la administración local/regional (20%).

Según los resultados del cuestionario, los educadores de adultos italianos (mayores de 40 años) están familiarizados con el acceso a los servicios de la Administración (58%). El 67% de ellos dispone de herramientas digitales como la firma electrónica. A diferencia de los ciudadanos, los educadores son más proclives a utilizar herramientas de educación electrónica: el 67% lo considera razonable, y el 42% utiliza plataformas en línea para la formación. El 75% está familiarizado con servicios de reserva y métodos de pago en línea, como el pago de impuestos (58%) y la reserva de citas médicas en línea (58%). Aunque los educadores están más familiarizados con los productos digitales, la participación electrónica sigue siendo el aspecto menos utilizado de los servicios de administración electrónica: sólo el 8% considera fácil votar en línea, y el 75% desconoce o no está familiarizado con las herramientas de diálogo en línea (75%). En este sentido, el envío de documentos digitales para actos oficiales (42%) y la búsqueda de buenos recursos en línea para aprender cosas nuevas (42%) se consideran las actividades más complicadas de realizar.

La muestra que ha respondido al cuestionario es representativa. Sin embargo, sus respuestas no son absolutas: según las experiencias de los propios encuestados, hay actividades básicas que siguen siendo difíciles de utilizar, como acceder a portales a través de la identidad digital, enviar correos electrónicos a la administración pública, reservar una visita de distintos especialistas y adaptarse a herramientas digitales fáciles y correctamente utilizadas.

## Referencias

European Commission. (2021). *Digital Public Administration factsheet 2021. Italy*. [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA\\_Factsheets\\_2021\\_Italy\\_vFINAL.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2021_Italy_vFINAL.pdf)

OECD. (2021). *Percentage of individuals aged 55–74 using the Internet | Society Indicators*. OECD Going Digital Toolkit. <https://goingdigital.oecd.org/indicator/50>

OECD. (2019). *OECD Digital Government Index | Society Indicators*. OECD Going Digital Toolkit. <https://goingdigital.oecd.org/indicator/58>

## 4.7 Portugal

---

El Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI) (Naciones Unidas) analiza el estado de desarrollo del gobierno electrónico en los Estados miembros. El EGDI de Portugal es actualmente de 0,8273, lo que le sitúa en el puesto 38 del mundo. En cuanto al índice de E-participación, el índice es de 0,7273, en el puesto 32 de 193 países (2022 E-Government Index de las Naciones Unidas).

El Índice de Gobierno Digital (IGD) de la OCDE analiza la implementación de iniciativas y políticas para digitalizar los servicios gubernamentales. Portugal se sitúa por encima de la media de la OCDE (Índice de Gobierno Digital 2019 de la OCDE).

A principios de 2022, la tasa de implantación de Internet en Portugal era del 85% de la población total. Entre 2021 y 2022, los usuarios de Internet en Portugal aumentaron en 245.000. Así, sólo el 15% de la población permanecía desconectada a principios de 2022. La pandemia de covid-19 tuvo un efecto positivo en el aumento del número de usuarios de Internet, y este número está en constante aumento (Índice de Gobierno Digital de la OCDE | Indicadores de la Sociedad, 2022)..

En cuanto a las puntuaciones globales de madurez de la administración electrónica, centrada en el usuario, transparencia, habilitadores clave y dimensión de servicios transfronterizos, Portugal es país líder, con una puntuación del 78%. La media de la UE27+ es del 68% (eGovernment Benchmark 2022).

El grupo de edad que menos utiliza los servicios de administración electrónica tiene entre 55 y 74 años. Esto se debe a la falta de familiaridad con las plataformas y, al mismo tiempo, a la falta de conocimientos sobre estos temas.

En Portugal, casi todos los servicios de la Administración están actualmente disponibles en línea, y se ha producido una evolución significativa en los últimos años debido a la inversión en este ámbito. Actualmente, es posible realizar pagos a la Administración, consultar planes de pensiones, comprobar los resultados de exámenes médicos realizados a través del Servicio Nacional de Salud y tramitar un divorcio, entre otros muchos servicios disponibles en plataformas en línea.

## 4.7.1 Resultados de la investigación de campo

---

### **Adultos**

El estudio realizado en Portugal dentro del proyecto Dig-Equal cuenta las respuestas de 24 adultos mayores de 45 años. De los 24 encuestados, 16 son mujeres y 8 son hombres. En cuanto a las cualificaciones académicas, el 50% de los encuestados tiene un máster o un doctorado. El 33% tiene una licenciatura, el 13% un título de enseñanza secundaria y el 4% un título de enseñanza media. La mayoría de las respuestas de los participantes portugueses en este cuestionario muestran que están bastante familiarizados y cómodos con las plataformas de administración electrónica. Cuando se les preguntó sobre el uso de las plataformas de administración electrónica, las opiniones fueron unánimes. La mayoría de los participantes saben cómo navegar por las diferentes plataformas, comprobar los impuestos en línea, comprobar los planes de pensiones y, por último, tener preparada una firma digital.

Sin embargo, la mayoría de los encuestados se sienten incómodos utilizando las plataformas de formación electrónica. El 44% también afirma creer que las plataformas en línea no disponen de materiales adecuados. Los servicios de pago en línea están bien desarrollados en Portugal, según las respuestas a la encuesta. El 63% afirma estar familiarizado con los diferentes sistemas de pago y considera que el pago de impuestos es sencillo. La mayoría de los encuestados afirma ser independiente a la hora de utilizar los servicios de pago electrónico.

El 58% de los participantes afirma navegar con facilidad por los distintos portales de reservas en línea. La mayoría de los participantes también dicen ser autónomos a la hora de reservar y pagar servicios en línea. En el ámbito de la salud electrónica, aproximadamente el 40% de los encuestados dicen sentirse cómodos reservando citas en línea y también son capaces de ver sus resultados médicos en línea.

En cuanto a la e-participación, la mayoría de los participantes declaran que no conocen o no se sienten cómodos compartiendo sus ideas para acciones gubernamentales o no están familiarizados con los foros de diálogo estructurado en línea. Por último, una de las mayores dificultades señaladas por los participantes es la capacidad de seguir las decisiones del gobierno local/regional.

### **Educadores**

La encuesta realizada en Portugal en el marco del proyecto Dig-Equal incluye 18 respuestas de educadores de adultos. 12 de las 18 respuestas son de mujeres y 6 de hombres. En cuanto a las cualificaciones académicas, el 50% de los encuestados tiene un



---

máster o un doctorado, y el 50% una licenciatura. Todas las respuestas son similares a las de la encuesta de adultos mayores de 45 años.

Sólo destacan el área de e-formación y el área de e-participación. Los educadores muestran un mayor conocimiento de las plataformas disponibles para la teleformación y de dónde conseguir materiales de calidad. En cuanto a la e-participación, muestran un mayor conocimiento de las plataformas de participación en la acción de gobierno.

De forma similar a las respuestas de los ciudadanos mayores de 45 años, los educadores de adultos también determinan el seguimiento de las decisiones del gobierno local/regional como el principal reto de la administración electrónica.

Cuando se les pide que discutan temas de e-gobierno en clase, alrededor del 60% de los educadores dicen que ya lo han hecho. Y cerca del 67% de los educadores de adultos afirman estar familiarizados con los servicios en línea a disposición de los ciudadanos.





## Referencias

---

OECD Digital Government Index | Society Indicators. (2022). Retrieved from:  
<https://goingdigital.oecd.org/indicator/58>

United Nations. (n.d.). E-Government Development Index (EGDI). Retrieved from:  
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-EGovernment-Development-Index>

Commission, E. (2019). *Digital Government Factsheet 2019 Portugal*. Retrieved from:  
[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital Government Factsheets Portugal 2019 vFINAL.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital%20Government%20Factsheets%20Portugal%202019_vFINAL.pdf)

Government, P. (2022, 07). *Portugal Digital*. Retrieved from Portugal Digital:  
<https://portugaldigital.gov.pt/en/>

## 5. Marco competencial de la administración electrónica

---

De acuerdo con la evaluación del contexto y los principales resultados de la investigación documental y sobre el terreno, hemos desarrollado el siguiente marco exploratorio como base para que los educadores de adultos elaboren material complementario en las clases y desarrollen material de autoaprendizaje para adultos. Hemos evaluado las principales cuestiones planteadas y los puntos centrales que surgieron de los distintos estudios nacionales para representar un marco del MEC, distinguiendo entre competencias, conocimientos y autonomía.

Cada área se ha detectado mediante investigación documental y, a partir de ellas, hemos investigado las principales barreras y escenarios a los que se enfrentan los adultos (40-65 años). Basándonos en los resultados (anexo I), hemos enmarcado la descripción de las principales agrupaciones de la enseñanza de la administración electrónica para educadores de adultos.

<b>Área de competencia</b>	<b>1. Alfabetización en administración electrónica</b>
<b>Declaración de competencias</b>	<p>Distinguir los principales elementos de la administración electrónica (conceptos, objetivos de la plataforma, interrelación entre un usuario y la administración pública). Definir las principales funcionalidades y utilidades de una identidad digital y el sistema de protección de datos. Asegurarse de seguir los requisitos y directrices generales de ciberseguridad. Ser capaz de aplicar una estrategia sencilla para desplegar una identidad digital madura (conectando los puntos) para resolver problemas cotidianos sencillos. Conocer las principales plataformas de administración electrónica de su zona, sus funciones y los requisitos previos (firma electrónica, identidad digital, firma digital, etc.). Ser capaz de aplicar estrategias sencillas para utilizarlas. Aprender los principales beneficios de una identidad digital, comprender los propósitos y las principales ventajas de la administración pública digital.</p>
<b>Resultados del aprendizaje</b>	
<b>Conocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 Identificar los principales elementos de la práctica del gobierno electrónico y los servicios de la administración pública digital</li> <li>1.2 Enumerar los principales elementos de una identidad digital, los requisitos previos, las principales acciones, oportunidades y amenazas</li> <li>1.3 Reconocer las principales cuestiones y hechos en torno a la seguridad personal digital</li> <li>1.4 Enumerar las principales plataformas de acceso a la administración electrónica en el propio ámbito (Región o Estado) y sus principales funciones</li> <li>1.5 Reconocer las principales ventajas de ser plenamente capaz de utilizar la administración electrónica</li> <li>1.6 Reconocer los principales consejos de ciberseguridad y su utilidad para proteger los propios datos</li> </ul>

<b>Habilidades</b>	<p>1.7 Ser capaz de cumplir los requisitos formales básicos para acceder a los servicios de administración electrónica</p> <p>1.8 Ser capaz de desarrollar estrategias sencillas para interactuar con las principales plataformas de administración electrónica</p> <p>1.9 Ser capaz de realizar acciones sencillas para gestionar los datos propios y preservar los datos de acceso a la administración electrónica</p>
<b>Autonomía</b>	<p>1.10 Ser autónomo con respecto a las barreras a las que se enfrenta para acceder a la administración electrónica</p> <p>1.11 Aprender las ventajas de la administración electrónica y compartirlas con sus compañeros.</p>

<b>Área de competencia</b>	<b>2. Facturas electrónicas/pagos electrónicos</b>
<b>Declaración de competencias</b>	<p>Enumerar las principales ventajas del pago electrónico (seguridad, interoperabilidad, transparencia) para las actividades cotidianas. Enumerar las principales ventajas de una fiscalidad transparente y las principales plataformas útiles para la revisión fiscal, tanto a nivel personal como empresarial (si procede).</p> <p>Distinguir los principales elementos de las pasarelas de pago digitales (Apple/Paypal/Google Pay, etc.) y la función de las tarjetas de crédito y débito. Ser capaz de enumerar las principales funciones de las apps, NFC y códigos QR para pagar multas/facturas. Definir los principales requisitos previos de las principales plataformas públicas de pago electrónico.</p> <p>Ser capaz de aplicar una estrategia sencilla para pagar/revisar facturas y multas en función de la plataforma (por ejemplo, si hay que pagar la electricidad, habilitar una determinada app para aceptar pagos online, habilitar la banca online para emitir pagos de facturas, revisar la propia situación en la contribución fiscal, recapitular los pagos, etc.). Para apreciar las principales ventajas de ahorrar tiempo y tener una visión general de la propia situación fiscal.</p>
<b>Resultados del aprendizaje</b>	

<b>Conocimientos</b>	<p>2.1 Definir las principales funciones de los pagos electrónicos en función de los objetivos (pago de impuestos, pago de facturas, resumen de impuestos laborales, reclamación de impuestos).</p> <p>2.2 Enumerar las principales ventajas del pago en línea (seguridad, transparencia, etc.)</p> <p>2.3 Enumerar las principales pasarelas digitales, las funciones de las tarjetas de crédito y débito, las NFC y los códigos QR</p> <p>2.4 Definir los principales requisitos previos de las principales plataformas públicas de pago electrónico</p> <p>2.5 Enumerar los principales obstáculos en el pago en línea y cómo superarlos</p>
<b>Habilidades</b>	<p>2.6 Ser capaz de cumplir los requisitos formales básicos para acceder a una plataforma de pago en línea.</p> <p>2.7 Ser capaz de desarrollar estrategias sencillas para resolver acciones básicas de sus contextos (por ejemplo, cómo pagar una multa en línea, cómo revisar la situación fiscal de uno mismo, cómo comprobar los reembolsos públicos, etc.)</p>
<b>Autonomía</b>	<p>2.8 Ser autónomo con respecto a las barreras a las que se enfrenta el pago en línea</p> <p>2.9 Apreciar las ventajas de la transparencia y el pago en línea</p>

<b>Área de competencia</b>	<b>3. Salud en línea</b>
<b>Declaración de competencias</b>	<p>Enumerar los principales elementos de los servicios de sanidad electrónica (telemedicina, historias clínicas electrónicas, reservas sanitarias electrónicas, recetas digitales, etc.) y sus principales ventajas. Enumerar las principales plataformas útiles para llevar a cabo estas acciones y sus requisitos previos.</p> <p>Ser capaz de aplicar una estrategia sencilla para cada función específica disponible en los servicios sanitarios en línea. Apreciar las principales ventajas del ahorro de tiempo y la posibilidad de controlar el estado de salud.</p>
<b>Resultados del aprendizaje</b>	
<b>Conocimientos</b>	<p>3.1 Enumerar las principales funciones de la sanidad electrónica y sus ventajas</p> <p>3.2 Enumerar las principales plataformas beneficiosas para realizar cada una de las acciones</p> <p>3.3 Definir y evaluar los principales prerrequisitos para interactuar en las principales plataformas</p>
<b>Habilidades</b>	<p>3.4 Ser capaz de llevar a cabo estrategias sencillas para cada función específica disponible en su país o región.</p> <p>3.5 Ser capaz de realizar comprobaciones sencillas de los propios controles de salud.</p>
<b>Autonomía</b>	<p>3.6 Apreciar la autonomía para ponerse en contacto con los médicos y ser consciente de las propias condiciones</p> <p>3.7 Valorar el conocimiento y la posibilidad de apoyar a otros en sus retos cotidianos en la gestión de la salud</p>



<b>Área de competencia</b>	<b>4. Ocio electrónico</b>
<b>Declaración de competencias</b>	<p>Enumerar y describir las principales ventajas de la reserva y la búsqueda en línea. Describir los principales puntos de la navegación en línea: estafas, sitios web poco seguros, correos electrónicos sospechosos y botones de accesibilidad. Enumerar los principales requisitos para reservar en línea con seguridad (pasarelas de pago, correos electrónicos, doble confirmación de los pagos, etc.) y describir las principales acciones/opciones sobre cómo reaccionar en caso de fraude en línea. Enumerar los principales puntos de seguridad de los viajes de ocio fuera del entorno habitual (wifi público, principales comprobaciones para unas vacaciones seguras, conexión segura por correo electrónico, etc.).</p> <p>Detectar las principales plataformas donde reservar entradas (teatro, aviones, autobuses, etc.) y la lógica de los billetes digitales (sin impresión y portátiles). Apreciar los elementos de una vida activa y comprometida gracias al disfrute del tiempo libre.</p>
<b>Resultados del aprendizaje</b>	
<b>Conocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>4.1 Detectar los puntos principales de la navegación en línea y cómo llegar a los resultados más útiles</li><li>4.2 Detectar contenidos patrocinados y no patrocinados, sitios web seguros e inseguros, correos electrónicos sospechosos y estafas.</li><li>4.3 Enumerar las principales fases para reservar en línea con seguridad (comprobación de la seguridad del sitio web, registro de la cuenta, verificación de las pasarelas digitales aceptadas, reseñas en línea, términos y condiciones presentados, etc.)</li><li>4.4 Detectar las principales plataformas en línea donde reservar billetes</li><li>4.5 Detectar los principales elementos de accesibilidad</li><li>4.6 Detectar los principales consejos de seguridad cuando se viaja al extranjero o fuera del entorno</li></ul>





<b>Habilidades</b>	<p>4.7 Realizar las principales acciones a realizar para evitar las principales estafas</p> <p>4.8 Ser capaz de elegir y comparar productos/billetes en las principales plataformas existentes</p> <p>4.9 Comparar las principales funciones de las plataformas y elegir las más adecuadas</p> <p>4.10 Configurar complementos en los navegadores para mejorar la accesibilidad de los sitios web</p>
<b>Autonomía</b>	<p>4.11 Apreciar los elementos de una vida activa y disfrutar yendo a conciertos o reservando un vuelo con los conocidos y amigos más cercanos</p> <p>4.12 Valorar la capacidad de detectar fraudes y estafas de forma autónoma</p>







<b>Área de competencia</b>	<b>5. Participación electrónica</b>
<b>Declaración de competencias</b>	Detectar, enumerar y describir los principales elementos de la participación electrónica y cómo pueden influir los ciudadanos en la toma de decisiones. Conocer la existencia del gobierno digital y las principales prácticas a nivel local y regional para compartir los datos actuales, las decisiones y el gasto presupuestario. Enumerar y describir los principales requisitos previos para participar en línea en las decisiones públicas. Definir las principales dificultades y las principales estrategias para superarlas. Aprender a comunicarse con las administraciones públicas a través de los canales oficiales y a obtener autorizaciones para eventos y actividades.
<b>Resultados del aprendizaje</b>	
<b>Conocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>5.1 Enumerar y describir las principales características de la e-participación</li><li>5.2 Enumerar y describir los principales elementos de la ciudadanía activa y por qué es importante la proactividad digital</li><li>5.3 Detectar las principales vías de participación electrónica (por ejemplo, referendos en línea, votaciones en línea, foros, etc.)</li><li>5.4 Enumerar y describir los principales elementos de la gobernanza pública (dónde se guardan las decisiones municipales, cómo comprobar el gasto público, cómo acudir a la sección de transparencia, etc.) y las principales barreras a las que se enfrentan los usuarios</li></ul>
<b>Habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>5.5 Ser capaz de desplegar estrategias sencillas para interactuar con la administración pública en función de las diferentes estrategias.</li><li>5.6 Ser capaz de desplegar estrategias para controlar el gasto público y la toma de decisiones a nivel local.</li></ul>



<b>Autonomía</b>	<p>5.7 Apreciar la capacidad de informar a las partes interesadas sobre los problemas propios y de la comunidad</p> <p>5.8 Colaborar con otros para concienciar sobre las condiciones a nivel local</p>
------------------	---

Área de competencia	6. Educación en línea
Declaración de competencias	<p>Detectar y definir las principales formas de aprendizaje en línea (streaming en directo, aprendizaje asíncrono, másters en línea, influencers educativos, canales de YouTube, etc.) para animar a los alumnos a abordar la educación como un concepto más amplio y flexible. Autoevaluar los principales objetivos de aprendizaje y cómo abordarlos a través del aprendizaje en línea.</p> <p>Detectar los principales elementos de las plataformas de aprendizaje en línea y las principales herramientas de reconocimiento (insignias abiertas, certificados en línea, microcredenciales, etc.). Ser capaz de evaluar los materiales más adecuados y aplicar estrategias para utilizar las herramientas/estrategias de e-learning pertinentes. Apreciar el valor del aprendizaje permanente y la formación continua.</p>
Resultados del aprendizaje	
Conocimientos	<p>6.1 Enumerar y describir las principales herramientas y formas de aprender online ((live streaming, aprendizaje asíncrono, masters online, influencers educativos, canales de YouTube, social media learning etc.)</p> <p>6.2 Revisar las principales plataformas de e-learning existentes (en su mayoría gratuitas) o academias online para aprender sobre diferentes temas.</p> <p>6.3 Detectar las principales barreras en el aprendizaje online (gestión del tiempo, tamaño de letra, etc.) y cómo superarlas</p> <p>6.4 Conocer las principales técnicas de autoevaluación para comprobar las propias necesidades de aprendizaje en función de los propios objetivos</p> <p>6.5 Conocer y reconocer los principales sistemas de premios actuales (certificados en línea, insignias abiertas, reconocimiento social, etc.)</p>



<b>Habilidades</b>	<p>6.6 Ser capaz de aplicar las principales herramientas en función de sus necesidades de aprendizaje.</p> <p>6.7 Ser capaz de conectarse a las principales plataformas actuales y navegar por ellas sin problemas.</p> <p>6.8 Reconocer y aplicar las principales certificaciones actuales.</p>
<b>Autonomía</b>	<p>6.9 Apreciar la importancia de estar al día de los temas de aprendizaje actuales.</p> <p>6.10 Utilizar las redes sociales con fines educativos</p> <p>6.11 Adquirir una mentalidad de aprendizaje permanente</p>



## 6. Metodología

---

El marco desarrollado es la base de trabajo para que los educadores de adultos construyan las competencias pedagógicas necesarias de los centros/educadores de adultos para abordar el segundo y tercer nivel de la brecha digital y concienciar sobre el uso estratégico de la administración electrónica. En este sentido, la educación digital no es sólo adquirir qué es un determinado y cómo utilizar una plataforma específica. Se trata, sobre todo, del pensamiento crítico de los adultos para desarrollar estrategias que sean la base de las acciones cotidianas.

Por lo tanto, **el objetivo real de este marco de competencias es integrar el aprendizaje y la práctica de la administración electrónica como una actuación habitual en la educación digital de adultos**, empujando a los adultos a ejercer sus derechos, apreciar su autonomía y estructurar la base de la independencia.

El marco de competencias también es versátil para los educadores de adultos, que pueden aprender más sobre los temas principales y actuales de cada "esfera de derechos" del uso de la administración electrónica y pueden mejorar sus conocimientos actuales desarrollando actividades interactivas ad hoc para implicar a los adultos en el aprendizaje de la administración electrónica.

En este sentido, **creemos que esta investigación sienta las bases para que los centros de adultos y los educadores de adultos mejoren sus prácticas actuales en torno a la educación digital** y creen material complementario para las clases de alfabetización digital básica.

En la mayoría de los manuales de educación digital, DigComp es la base del proceso de aprendizaje. Sin embargo, el principal punto que falta es el contexto y el uso intencionado de los materiales de aprendizaje **para que los adultos sean autónomos y no simples ejecutores de tareas**. Según DigComp, la competencia digital es una combinación de conocimientos, habilidades y actitudes en relación con el uso de la tecnología para realizar tareas, resolver problemas, comunicarse, gestionar información, colaborar y crear y compartir contenidos de forma eficaz, adecuada, segura, crítica, creativa, independiente y ética.

Para utilizar correctamente nuestro marco en la enseñanza, hay que distinguir las competencias técnicas y las competencias contextuales digitales. En otras palabras, las competencias técnicas podrían definirse como la capacidad de los alumnos para enviar correctamente un correo electrónico a un cliente, utilizar una contraseña, navegar de forma segura por Internet, etcétera. Sin embargo, **las competencias contextuales son aquellas competencias digitales que tienen que ver con la creación de una estrategia, el conocimiento de diferentes temas y debates en curso, y la capacidad de colaborar con otros para obtener información** (por ejemplo, para chatear en un servicio de administración electrónica y ser guiados para resolver un determinado problema), la importancia de reflexionar sobre las barreras actuales y apoyarse mutuamente para superarlas.

Es crucial mencionar que una perspectiva basada en el contexto significa incrustar cualquier tipo de educación en las necesidades reales de los adultos y permitirles superar las barreras y sentar las bases para el ejercicio de los derechos electrónicos. En otras palabras, la transformación digital de Europa no debe confundirse con una acción puramente técnica, sino que debe entenderse como una acción sociopolítica en la que las personas (de cualquier edad) son el núcleo.

Este marco hace referencia al Objetivo de Desarrollo Sostenible nº 4 (ODS4) de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. El ODS4 es el objetivo de educación, y pretende "garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos." Sin embargo, la educación digital está ausente dentro de los enunciados propuestos por la ONU. De ahí que el título de este resultado retrate la necesidad de ver el aprendizaje digital como mucho más que la simple absorción de tareas y tecnicismos, sino como la concienciación de los adultos sobre sus condiciones y las razones para ser ciudadanos autónomos y conscientes.

De esta forma, **lo digital debe ser visto como parte integrante de los dominios de la ciudadanía de los adultos y de la posibilidad de ejercer derechos y participar plenamente en los ámbitos proporcionados por los gobiernos.** De hecho, la exclusión digital es la base de la profundización de la brecha social, ya que no se puede diseñar y realizar un determinado conjunto de acciones y formar parte de los procesos gubernamentales. Además, no poder actuar en diferentes ámbitos significa delegar todo en especialistas y limitar la propia autonomía. Por el contrario, la educación digital debería capacitar a las personas para enfrentarse a las barreras a las que se enfrentan a diario y tomar las riendas de la propia vida.

## 7. Referencias

---

Ardielli, E., & Halásková, M. (2015). Assessment of E-government in EU countries. *Scientific papers of the University of Pardubice. Series D, Faculty of Economics and Administration*. 34/2015.

Caradaică, M. (2020). Digital Divide in the European Union. In A. Taranu (Ed.), *Politics and Knowledge: New Trends In Social Research* (pp. 99–106). Filodiritto Publisher.

Cortina-Pérez, B., Gallardo-Vigil, M. Á., Jiménez-Jiménez, M. Á., & Trujillo-Torres, J. M. (2014). Digital illiteracy: a challenge for 21st century teachers/El analfabetismo digital: un reto de los docentes del siglo XXI. *Cultura y Educación*, 26(2), 231-264.

EIGE. (2020). *Gender Equality Index | Digitalisation (2020)*. European Institute for Gender Equality. <https://eige.europa.eu/gender-equality-index/thematic-focus/digitalisation/country>

Ellena, S. (2021, November 23). *Digital divide hinders European citizens' voice in local matters*. Euractiv. <https://www.euractiv.com/section/participatory-democracy/news/digital-divide-hinders-european-citizens-voice-in-local-matters/>

Esteban-Navarro, M. A., et. al. (2020). The Rural Digital Divide in the Face of the COVID-19 Pandemic in Europe—Recommendations from a Scoping Review. *Informatics* 7(54), doi:10.3390/informatics7040054

European Commission. (n.d.-a). *DigCompEdu*. EU Science Hub. [https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcompedu\\_en](https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcompedu_en)

European Commission. (n.d.-b). *Digital Education Action Plan (2021–2027)*. European Education Area. <https://education.ec.europa.eu/focus-topics/digital-education/action-plan>

European Commission. (2021, October). *eGovernment Benchmark 2021. Executive Summary. Entering a New Digital Government Era*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2021>

European Commission. (2022a, July, 28). *Digital Economy and Society Index 2022: overall progress but digital skills, SMEs and 5G networks lag behind*. Retrieved September 8, 2022, from [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_22\\_4560](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_22_4560)

European Commission. (2022b, July 28). *eGovernment Action Plan*. Shaping Europe's Digital Future. Retrieved September 6, 2022, from <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/egovernment-action-plan>

EU4Digital. (2021, October 21). *EU Digital Single Market*. <https://eufordigital.eu/discover-eu/eu-digital-single-market/>

Fang, M. L. et al. (2019) Exploring Privilege in the Digital Divide: Implications for Theory, Policy, and Practice. *Gerontologist*, 59(1), pp. e1–e15 doi:10.1093/geront/gny037

Harries, J. (2020). *Seven Elements of Digital Literacy for Adult Learners*. EdTech Center @ World Education. <https://edtech.worlded.org/seven-elements-of-digital-literacy-for-adult-learners/>

Hodzic, S., Ravelj, D., & Alibegovic, D. J. (2021). E-Government Effectiveness and Efficiency in EU-28 and COVID-19. *Cent. Eur. Pub. Admin. Rev.*, 19, 159.

ITU. (2022). *Digital inclusion of youth*. International Telecommunication Union. <https://www.itu.int/en/mediacentre/backgrounders/Pages/digital-inclusion-of-youth.aspx>

Labbas, R., & El Shaban, A. (2013). Teacher Development in the Digital Age. *Teaching English with technology*, 13(3), 53-64.

Mann, R. B. (2022, May 13). *How to Support Digital Literacy in Adult Learners*. Digital Promise. Retrieved September 26, 2022, from <https://digitalpromise.org/2021/02/08/how-to-support-digital-literacy-in-adult-learners/>

McDonough, C. C. (2016). The effect of ageism on the digital divide among older adults. *J. Gerontol. Geriatr. Med*, 2(008).

McElroy, T. (2021, December 3). *Addressing The Digital Divide In Education: Technology And Internet Access For Students In Underserved Communities*. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2021/12/03/addressing-the-digital-divide-in-education-technology-and-internet-access-for-students-in-underserved-communities/?sh=4d7803775cec>

Nash, S. (n.d.). *The Pandemic Has Accelerated The Need To Close The Digital Divide For Older Adults*. Stanford Center on Longevity. <https://longevity.stanford.edu/the-pandemic-has-accelerated-the-need-to-close-the-digital-divide-for-older-adults/>

Pawlicka, A., Tomaszewska, R., Krause, E. et al. (2022). Has the pandemic made us more digitally literate?. *J Ambient Intell Human Comput* <https://doi.org/10.1007/s12652-022-04371-1>

Perifanou, M. A., Economides, A. A. (2020). Gender Digital Divide in Europe. *International Journal of Business, Humanities and Technology* 10(4), pp. 7-14  
[https://ruomo.lib.uom.gr/bitstream/7000/910/1/PERIFANOU%20%26%20ECONOMIDES\\_Gender%20Digital%20Divide%20in%20Europe\\_IJBHT\\_2020.pdf](https://ruomo.lib.uom.gr/bitstream/7000/910/1/PERIFANOU%20%26%20ECONOMIDES_Gender%20Digital%20Divide%20in%20Europe_IJBHT_2020.pdf)

Portillo, J., Garay, U., Tejada, E., & Bilbao, N. (2020). Self-perception of the digital competence of educators during the COVID-19 pandemic: A cross-analysis of different educational stages. *Sustainability*, 12(23), 10128.

Ragnedda, M. (2019, May 20). Conceptualising the digital divide. *Mapping Digital Divide in Africa*, 27–44. <https://doi.org/10.2307/j.ctvh4zi72.6>

Reimagined, E. (2019, January 30). *How to Shift from Education as Content to Education as Context*. Education Reimagined. Retrieved September 6, 2022, from <https://education-reimagined.org/how-to-shift-from-education-as-content-to-education-as-context/>

Scheerder, A., Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2017). Determinants of Internet skills, uses and outcomes. A systematic review of the second-and third-level digital divide. *Telematics and informatics*, 34(8), 1607-1624.

UNESCO (2018). A Global Framework of Reference on Digital Literacy Skills for Indicator 4.4.2. *UNESCO Institute for Statistics*.  
<http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/ip51-global-framework-reference-digital-literacy-skills-2018-en.pdf>

Van Deursen, A. J., & Helsper, E. J. (2015). The third-level digital divide: Who benefits most from being online? In *Communication and information technologies annual*. Emerald Group Publishing Limited.

Van Dijk, J. A. G. M. (2008). The digital divide in Europe. *The handbook of Internet politics*.  
[https://www.researchgate.net/profile/Jan-Agm-Van-Dijk/publication/265074677\\_The\\_Digital\\_Divide\\_in\\_Europe/links/56cb330108ae5488f0dae83a/The-Digital-Divide-in-Europe.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jan-Agm-Van-Dijk/publication/265074677_The_Digital_Divide_in_Europe/links/56cb330108ae5488f0dae83a/The-Digital-Divide-in-Europe.pdf)



# Anexo I

## 1. Cyprus

### Guidelines on e-government or online services

<b>Law</b>	<b>National legislation related to Accessibility of Websites and Mobile applications of Public Sector Bodies (N.50(I)/05.04.2019)</b>
Scope of the law	It introduces a comprehensive system for implementing and monitoring those interventions that will facilitate the interaction of people with disabilities with the websites and mobile applications of public sector organisations. The Law, directly and indirectly, affects the users of public services, natural or legal persons, at home or abroad, including vulnerable population groups.
Link to the government website	<a href="http://www.cylaw.org/nomoi/arith/2019_1_050.pdf">http://www.cylaw.org/nomoi/arith/2019_1_050.pdf</a>

<b>Law</b>	<b>Law on eHealth 59(I)/2019.</b>
Scope of the law	It establishes and regulates e-Health as the appropriate, modern means of offering Health services but also safe storage and distribution, graded accessibility and processing of Health information by all involved. The basic principle is that the citizen has ownership of his health data.
Link to the government website	<a href="http://www.cylaw.org/nomoi/arith/2019_1_059.pdf">http://www.cylaw.org/nomoi/arith/2019_1_059.pdf</a> <a href="http://www.cylaw.org/nomoi/indexes/2019_1_59.html">http://www.cylaw.org/nomoi/indexes/2019_1_59.html</a> (p.13-15)



<b>Law</b>	<b>Law on Electronic Money 81(I)/2012</b>
Scope of the law	It regulates the rights to issue electronic money directly from the Cypriot Republic. It defines the authorities designated to issue money. Furthermore, it regulates the authorisation and supervision of institutions related to the issuance of electronic money.
Link to the government website	<a href="http://www.cylaw.org/nomoi/indexes/2012_1_81.html">http://www.cylaw.org/nomoi/indexes/2012_1_81.html</a>

<b>Law</b>	<b>Electronic Commerce Law 156(I)/2004</b>
Scope of the law	It ensures the free movement of information society services between the Republic of Cyprus and the member states of the European Union, relating to the establishment of service providers, commercial communications and the conclusion of electronic contracts. Services covered by the law include online information services, online advertising and online selling of products and services, among other services.
Link to the government website	<a href="http://www.cylaw.org/nomoi/indexes/2004_1_156.html">http://www.cylaw.org/nomoi/indexes/2004_1_156.html</a>

<b>Law</b>	<b>Right of Access to Public Sector Information Law 184(I)/2017</b>
Scope of the law	The Law was adopted and entered into force in 2020 to enhance transparency within the public sector. The law gave citizens the right to request and receive information, under certain conditions, from public authorities. Furthermore, the law obliged public authorities to publish certain information on their websites to avoid submitting a request form to access this information.



Link to the government website	<a href="http://www.cylaw.org/nomoi/enop/non-ind/2017_1_184/index.html">http://www.cylaw.org/nomoi/enop/non-ind/2017_1_184/index.html</a>
--------------------------------	---

### National e-government services

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-government literacy/services</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Web Portal of the Republic of Cyprus</b>
Main functions and usage	The Web Portal of the Republic of Cyprus provides information about the Government procedures and Transactions with Citizens/Businesses.
Link to the government website	<a href="http://www.cyprus.gov.cy/portal/portal.nsf/citizen_en?OpenForm&amp;access=0&amp;SectionId=citizen&amp;CategoryId=none&amp;SelectionId=home&amp;print=0&amp;lang=en">http://www.cyprus.gov.cy/portal/portal.nsf/citizen_en?OpenForm&amp;access=0&amp;SectionId=citizen&amp;CategoryId=none&amp;SelectionId=home&amp;print=0&amp;lang=en</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-government literacy/services</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Ariadni Government Get Away Portal</b>
Main functions and usage	The Government Gateway Portal (Ariadni) enables individuals and organisations to use electronic services (e-Services) that are made available by the Government of Cyprus over the internet.
Link to the government website	<a href="http://www.proceduresinfo.gov.cy/EL/Pages/default.aspx">http://www.proceduresinfo.gov.cy/EL/Pages/default.aspx</a> <a href="https://eforms.eservices.cyprus.gov.cy/">https://eforms.eservices.cyprus.gov.cy/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-health</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>GESY - General Healthcare System</b>

Main functions and usage	<p>Gesy is a modern, human-centred health system with the main goal to provide quality health care services to the beneficiaries.</p> <p>The main characteristics and basic principles of GESY are:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● the universal coverage of the population</li> <li>● equal treatment of all beneficiaries</li> <li>● the provision of a comprehensive package of health care services</li> <li>● the free choice of health care provider by the beneficiary</li> <li>● social solidarity</li> </ul>
Link to the government website	<p><a href="https://www.gesy.org.cy/launchpad.html">https://www.gesy.org.cy/launchpad.html</a></p>

### Regional e-government services

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-government literacy/services</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Nicosia Municipality</b>
Main functions and usage	<p>Main aims:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Serving the needs of citizens with high-quality services</li> <li>● Continuous improvement of the quality of life of the citizens</li> <li>● Social offer through care, support, employment services</li> <li>● Protecting the environment with measures and plans that "hit" climate change and promote sustainable urban mobility</li> <li>● Providing quality entertainment through the promotion of culture and creativity of the local community</li> <li>● Promoting sustainable development</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Strengthening the city centre to evolve into a vibrant multifunctional core</li> <li>● Investing in infrastructure and actions that support entrepreneurship</li> <li>● Increase accessibility</li> <li>● Utilisation and upgrade of technology for the best possible service of citizens</li> </ul>
Link to the government website	<a href="https://www.nicosia.org.cy/el-GR/home/">https://www.nicosia.org.cy/el-GR/home/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-government literacy/services</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Strovolos Municipality</b>
Main functions and usage	Main aim is to create growth conditions for the society, the Urban Environment, the Public Health and Culture, through continuous investment in human resources, the utilisation of the know-how, the technology, the citizen active participation and the strengthening of volunteerism.
Link to the government website	<a href="https://www.strovolos.org.cy/en/">https://www.strovolos.org.cy/en/</a>

### Digital divide angels

<b>Name of the Initiative</b>	<b>Department of Information Technology Services (DITS)</b>
Short description	DITS is the responsible body for the promotion and implementation of e-government within the public sector. It implements its e-government strategy, the programmes, and the respective EU Action Plans. It develops electronic services, always considering the

	public's needs, mentality and culture. In particular, the DITS is in charge of developing or procuring government-wide systems within the 'Medium-term Government Computerisation Plan' framework, as well as several small-scale bespoke systems for specific departmental requirements.
Link to the government website	<a href="https://dits.dmrid.gov.cy/dmrid/dits/dits.nsf/home/home?opendocument">https://dits.dmrid.gov.cy/dmrid/dits/dits.nsf/home/home?opendocument</a>

<b>Name of the Initiative</b>	<b>Press Information Office (PIO)</b>
Short description	The Press Information Office (PIO) is an executive member of the National Committee on the Digitisation of Cultural Heritage, created in 2017 by a decision of the Council of Ministers. The main objective is to fully develop and exploit all available resources towards digitising Cyprus' cultural heritage.
Link to the government website	<a href="https://www.pio.gov.cy/en/">https://www.pio.gov.cy/en/</a>

<b>Name of the Initiative</b>	<b>Department of Electronic Communications (DEC)</b>
Short description	The decision of the Council of Ministers on 18 February 2009, appointed the Department of Electronic Communications as the executive branch of the Minister of Communications and Works to supervise the implementation of the national information society strategy (entitled 'Digital Strategy for Cyprus').
Link to the government website	<a href="https://dec.dmrid.gov.cy/dmrid/dec/ws_dec.nsf/home_en/home_en?openform">https://dec.dmrid.gov.cy/dmrid/dec/ws_dec.nsf/home_en/home_en?openform</a>

## 2. Germany

### Guidelines on e-government or online services

Law	E-Government Act
Scope of the law	In order to facilitate electronic communication with the administration, the Act on the Promotion of Electronic Administration (E-Government Act) came into force in August 2013. It enables the federal, state and local governments to offer more straightforward, more user-friendly and more efficient electronic administrative services.
Link to the government website	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <a href="https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/e-government/e-government-gesetz/e-government-gesetz-node.html">https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/e-government/e-government-gesetz/e-government-gesetz-node.html</a></li> <li>● <a href="http://www.gesetze-im-internet.de/egovg/">http://www.gesetze-im-internet.de/egovg/</a></li> </ul>

Law	Act on Secure Digital Communication and Applications in the Health Care Sector (2015)
Scope of the law	It regulates the introduction of digital applications in the German health care system by gradually replacing previously paper-based processes with IT-supported procedures (so-called e-health). The aim is to improve patient care.
Link to the government website	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <a href="https://www.bundesgesundheitsministerium.de/service/begriffe-von-a-z/e/e-health-gesetz.html">https://www.bundesgesundheitsministerium.de/service/begriffe-von-a-z/e/e-health-gesetz.html</a></li> <li>● <a href="https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav#_bgbl_%2F%2F*%5B%40attr_id%3D%27bgbl115s2408.pdf%27%5D_1658224847303">https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav#_bgbl_%2F%2F*%5B%40attr_id%3D%27bgbl115s2408.pdf%27%5D_1658224847303</a></li> </ul>

<b>Law</b>	<b>Payment Services Directive 2 (2018)</b>
Scope of the law	<ul style="list-style-type: none"> <li>● to increase the security of payment transactions,</li> <li>● strengthen consumer protection,</li> <li>● promote innovation and</li> <li>● increase competition in the market.</li> </ul>
Link to the government website	<a href="https://www.bundesbank.de/en/tasks/payment-systems/psd2/psd2-775954">https://www.bundesbank.de/en/tasks/payment-systems/psd2/psd2-775954</a>

<b>Law</b>	<b>The Internet platform of the Petitions Committee</b>
Description	The Petitions Committee is the central point of contact at the German Bundestag for bringing concerns, needs and suggestions to the attention of parliament. One can submit petitions electronically via the internet platform using a web form. In addition, one can find out about the petitions published by the Committee on the platform, co-sign them electronically or discuss them in forums.
Link to the government website	<a href="https://epetitionen.bundestag.de/epet/startseite.nc.html">https://epetitionen.bundestag.de/epet/startseite.nc.html</a>

### National services on e-government

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-government literacy/services</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Bundesportal</b>
Main functions and usage	<ul style="list-style-type: none"> <li>● To provide centralised, convenient access to all federal, state and local government administrative services.</li> <li>● Database for federal, state and local government administrative services</li> </ul>



Link to the government website	<a href="https://verwaltung.bund.de/">https://verwaltung.bund.de/</a>
--------------------------------	---

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-bill/e-payment</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>ELSTER</b>
Main functions and usage	Elster (an acronym for Electronic Tax Return) is a project launched in 1996 by the German tax administrations of all states and the federal government to process tax returns and tax registrations via the Internet.
Link to the government website	<a href="https://www.elster.de/eportal/start">https://www.elster.de/eportal/start</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-participation</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Petitionen</b>
Main functions and usage	One can submit petitions electronically via the internet platform using a web form. In addition, one can find out about the petitions published by the Committee on the platform, co-sign them electronically or discuss them in forums.
Link to the government website	<a href="https://epetitionen.bundestag.de/epet/startseite.nc.html">https://epetitionen.bundestag.de/epet/startseite.nc.html</a>

### Regional e-government services

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-bill/e-payment</b></li> </ul>
-----------------------------	---

Name of e-gov platform	<b>Amt24</b>
Main functions and usage	Amt24 is the central online service portal of the Saxon administrations, providing citizens and businesses with information on administrative procedures, forms and online services.
Link to the government website	<a href="https://amt24.sachsen.de">https://amt24.sachsen.de</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-participation</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Online– Petition</b>
Main functions and usage	To send requests or complaints directly to the Saxonian Parliament.
Link to the government website	<a href="https://www.landtag.sachsen.de/de/mitgestalten/petition/onlinepetition.cshtml">https://www.landtag.sachsen.de/de/mitgestalten/petition/onlinepetition.cshtml</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-participation</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>State Office for School and Education</b>
Main functions and usage	To provide information related to school and education topics.
Link to the government website	<a href="https://www.landtag.sachsen.de/de/mitgestalten/petition/onlinepetition.cshtml">https://www.landtag.sachsen.de/de/mitgestalten/petition/onlinepetition.cshtml</a>

## Digital divide angles



<b>Initiative</b>	<b>Digital for everyone</b>
Short description	To promote digital participation in Germany.
Link to the government website	<a href="https://digitaltag.eu/initiative-digital-fuer-alle">https://digitaltag.eu/initiative-digital-fuer-alle</a>



### 3. España

#### Directrices sobre administración electrónica o servicios en línea

Ley	<b>Procedimiento Administrativo Común y Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas</b>
Ámbito de aplicación de la ley	<p>La Ley 39/2015 (1 de octubre) y la Ley 40/2015, y de Régimen Jurídico del Sector Público se centra en los servicios digitales, accesibles, eficientes y fiables con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- desarrollar servicios públicos digitales más inclusivos, eficientes, personalizados y de calidad para toda la ciudadanía;</li> <li>- elaborar políticas públicas basadas en datos y modernizar la gestión de los mismos;</li> <li>- transformar la Administración Pública española en una más moderna y basada en datos (“<i>data-driven</i>” donde la información de los ciudadanos y de las administraciones públicas se utilice de forma eficiente para diseñar políticas públicas alineadas con la realidad social, económica y territorial de España.</li> </ul> <p>También se centran en democratizar el acceso a tecnologías emergentes, como activos comunes e infraestructuras, que permitan a todas las administraciones públicas sumarse a la revolución tecnológica que está suponiendo la aparición de nuevos habilitadores tecnológicos como la Inteligencia Artificial o la tecnología de análisis de datos.</p>
Enlace al sitio web del Gobierno	<p><a href="http://administracionelectronica.gob.es">PAe - Plan de Digitalización de las AAPP (administracionelectronica.gob.es)</a></p>

<b>Iniciativa</b>	<b>Plan España digital 2025</b>
Ámbito de aplicación de la ley	"Plan España digital 2025" contempla un conjunto de medidas, reformas e inversiones, articuladas en diez ejes estratégicos, con impacto tanto en el ámbito público como en el privado, alineadas con las políticas digitales marcadas por la Comisión Europea para el futuro.
Enlace al sitio web del Gobierno	<a href="https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/en/pae_Estrategias/pae_Leyes-39-y-40-2015.html?idioma=en">https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/en/pae_Estrategias/pae_Leyes-39-y-40-2015.html?idioma=en</a>

<b>Iniciativa</b>	<b>Agenda Digital para España</b>
Ámbito de aplicación de la ley	<p>En 2013 se aprobó la Agenda Digital para España como estrategia del Gobierno para desarrollar la economía y la sociedad digital en nuestro país. Su objetivo es fomentar el despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital, mejorar la administración electrónica y los servicios públicos digitales, y promover la inclusión digital y la alfabetización de los nuevos profesionales de las TIC.</p> <p>Algunos planes más específicos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de inclusión digital y empleabilidad para conseguir que la mayoría de la población utilice Internet y alcanzar los objetivos europeos de inclusión digital para minimizar la brecha digital.</li> <li>- Plan de servicios públicos digitales para seguir impulsando la digitalización de los servicios públicos para lograr una mayor eficiencia.</li> <li>- Plan para impulsar el desarrollo del procesamiento del lenguaje natural y la traducción automática en español y lenguas cooficiales.</li> </ul>

Enlace al sitio web del Gobierno	<a href="https://advancedigital.mineco.gob.es/programas-avance-digital/agenda-digital/Paginas/agenda-digital-para-Espana.aspx">https://advancedigital.mineco.gob.es/programas-avance-digital/agenda-digital/Paginas/agenda-digital-para-Espana.aspx</a>
----------------------------------	---

### Servicios nacionales de administración electrónica

<b>Área de administración electrónica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-educación</li> </ul>
Nombre de la plataforma de administración electrónica	<b>Educa en digital</b>
Funciones principales y uso	<p>Debido a la pandemia, el sector educativo ha sido uno de los más afectados. El hecho de que las escuelas estuvieran cerradas provocó que muchos estudiantes fueran vulnerables a la hora de continuar con su aprendizaje debido a la falta de recursos para adquirir dispositivos o conectividad. Este ámbito necesita más inversión en digitalización para desarrollar iniciativas educativas que se adapten al contexto tecnológico y social en el que nos encontramos.</p> <p>El Consejo de Ministros ha aprobado la firma de un convenio entre el Ministerio de Educación y Formación Profesional, el Ministerio de Economía y Transformación Digital para poner en marcha el programa Educa en Digital para apoyar la transformación digital de la educación en España.</p> <p>El programa está destinado a dotar a los centros educativos de dispositivos y conectividad. Los centros lo pondrán a disposición de los alumnos más vulnerables a través de préstamos y dispositivos que faciliten la educación digital presencial en la escuela y desde casa.</p> <p>Este programa también promueve el desarrollo de plataformas que sirvan a profesores, alumnos y a todas las autoridades educativas implicadas en la aplicación de la Inteligencia Artificial. Esto permitirá un seguimiento más eficaz del progreso de los estudiantes y un análisis individual.</p>

	<p>Los alumnos no han sido los únicos afectados durante la pandemia. Los profesores han tenido que adaptarse al nuevo contexto social que requiere competencias y herramientas digitales específicas. Por ello, el Ministerio de Educación y Formación Profesional, a través del Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y Formación del Profesorado, ha concedido recursos a los docentes al tiempo que ha ofrecido cursos de formación del profesorado para adecuar las competencias de los docentes a la educación en un entorno digital.</p>
<p>Enlace al sitio web del Gobierno</p>	<p><a href="https://red.es/es/iniciativas/educa-en-digital">https://red.es/es/iniciativas/educa-en-digital</a></p>

<p><b>Área de administración electrónica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>factura electrónica/pago electrónico</b></li> </ul>
<p>Nombre de la plataforma de administración electrónica</p>	<p>La <b>facturación electrónica</b> está regulada por el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre.</p>
<p>Funciones principales y uso:</p>	<p>El Ministerio de Economía y Transformación Digital ha impulsado la "factura electrónica", que se aplica a todas las administraciones públicas y tiene como objetivo promover la facturación electrónica y crear el registro contable de facturas. Esto permitirá una mayor protección del proveedor, reduciendo la morosidad del sector público, y un mejor control contable de las facturas impagadas, contribuyendo a un mejor control del gasto público y reforzando la transparencia.</p>
<p>Enlace al sitio web del Gobierno</p>	<p><a href="https://www.hacienda.gob.es/es-ES/Servicios/Paginas/Facturaelectronica.aspx">https://www.hacienda.gob.es/es-ES/Servicios/Paginas/Facturaelectronica.aspx</a></p>

<p><b>Área de administración electrónica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ocio electrónico</b></li> </ul>
--	---

Nombre de la plataforma de administración electrónica	<b>Agenda cultural</b>
Funciones principales y uso:	El Ministerio de Cultura ha creado un sitio web en el que se pueden encontrar fácilmente los acontecimientos más destacados en diversos ámbitos culturales. Hay categorías como: actividades infantiles y juveniles, cine, danza, exposiciones, teatro y museos, entre muchas otras.
Enlace al sitio web del Gobierno	<a href="http://www.mcu.es/cultura20/web/guest/agenda/cultural/mcu">http://www.mcu.es/cultura20/web/guest/agenda/cultural/mcu</a>

<b>Área de administración electrónica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● E-salud</li> </ul>
Nombre de la plataforma de administración electrónica	<b>Sede Electrónica del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social</b>
Funciones principales y uso	<p>La Sede Electrónica del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social es un punto de acceso electrónico a diferentes servicios de gestión propios del Ministerio que requieren identificación o autenticación por parte de los ciudadanos. La autenticación se realiza electrónicamente, a través de un certificado digital, o a través de un código seguro de verificación (CSV). Ambas son herramientas digitales.</p> <p>Consta de una serie de servicios como un registro electrónico propio, consulta de la relación de procedimientos y medios para formular sugerencias y reclamaciones.</p>
Enlace al sitio web del Gobierno	<a href="https://sede.mscbs.gob.es/">https://sede.mscbs.gob.es/</a>



<p><b>Área de administración electrónica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-participación</li> </ul>
<p>Nombre de la plataforma de administración electrónica</p>	<p><b>Portal de Transparencia</b></p>
<p>Funciones principales y uso</p>	<p>La Administración General del Estado dispone de un Portal de Transparencia donde los ciudadanos tienen abierta la participación pública para los proyectos normativos, tanto para la consulta pública previa, como para la audiencia e información pública en el proceso de elaboración de las normas.</p> <p>Existen dos formas de participación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulta pública previa. El objetivo es recabar la opinión de los ciudadanos, organizaciones y asociaciones antes de elaborar un proyecto de ley.</li> <li>- Audiencia e información pública. Tiene por objeto recabar la opinión de los ciudadanos con derechos e intereses legítimos afectados por un proyecto legislativo ya elaborado, directamente o a través de las organizaciones o asociaciones que los representan, y obtener las aportaciones adicionales de otras personas o entidades.</li> </ul> <p>Hay más de 20 ministerios que autorizan la participación ciudadana y disponen de sede electrónica para ello.</p>
<p>Enlace al sitio web del Gobierno</p>	<p><a href="https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia/Home/index/ParticipacionCiudadana/ParticipacionProyectosNormativos.html#">https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia/Home/index/ParticipacionCiudadana/ParticipacionProyectosNormativos.html#</a></p>

### Regional services on e-government

<p><b>Área de administración electrónica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-educación</li> </ul>
--	---

Nombre de la plataforma de administración electrónica	<b>"Miniops" - (IOC) Institut Obert de Catalunya</b>
Funciones principales y uso	El COI (Institut Obert de Catalunya), que es el instituto a distancia del Departamento de Educación de la Generalitat de Cataluña, ha impulsado el proyecto "Miniops". Su objetivo es ofrecer formación permanente a la población adulta. Los Miniops son cursos abiertos a cualquier persona que quiera utilizarlos como elemento de su formación. Los temas son actuales, diversos y relacionados con el uso intensivo de la tecnología. Se aplican a la vida cotidiana y son de corta duración, entre 15 y 20 horas.
Enlace al sitio web del Gobierno	<a href="https://miniops.ioc.cat/miniops.html">https://miniops.ioc.cat/miniops.html</a>

<b>Área de administración electrónica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>factura electrónica/pago electrónico</b></li> </ul>
Nombre de la plataforma de administración electrónica	<b><i>Seu electrònica de Pagaments i Rebuts</i></b> <b>(Sede electrónica para pagos y recibos)</b>
Funciones principales y uso	Según se trate de ciudadanos o empresas, el Ayuntamiento de Reus ha creado un acceso personalizado para tramitar facturas y recibos. Algunos de sus servicios son el pago de tributos (impuestos, tasas, multas), el fraccionamiento de deudas y el pago de recargos por demora.
Enlace al sitio web del Gobierno	<a href="https://seu.reus.cat/seu/contingutPublic/mostrarContingut/13331">https://seu.reus.cat/seu/contingutPublic/mostrarContingut/13331</a>

Área de administración electrónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>ocio electrónico</li> </ul>
Nombre de la plataforma de administración electrónica	<b>Gaudeix de Barcelona (Disfruta Barcelona)</b>
Funciones principales y uso	En la Oficina de Atención a la Ciudad, dentro de la Oficina Virtual de Trámites, la ciudad de Barcelona ofrece una recopilación de las actividades de ocio más destacadas de la ciudad, así como pases gratuitos o descuentos en los principales museos, parques y teatros. Para acceder a estos beneficios, la persona debe identificarse con el "IdCat Mòbil" en la oficina virtual, rellenar un formulario y descargar el justificante.
Enlace al sitio web del Gobierno	<a href="https://www.barcelona.cat/gaudirmes/ca">https://www.barcelona.cat/gaudirmes/ca</a>

Área de administración electrónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-salud</li> </ul>
Nombre de la plataforma de administración electrónica	<b>CatSalut "La Meva Salut" – Generalitat de Catalunya</b>
Funciones principales y uso	<p>En la comunidad autónoma de Cataluña, desde el Departamento de Salud de la Generalitat, se ha desarrollado una aplicación móvil llamada La Meva Salut (Mi salud). Cualquier persona que sea titular de una tarjeta sanitaria puede descargarse la aplicación y darse de alta en la plataforma.</p> <p>Una vez registrado, tiene acceso a su historial clínico, obtenido en las visitas a los centros sanitarios del sistema catalán de salud.</p> <p>Las principales funciones y servicios que ofrece la app son:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- información sobre los profesionales médicos asignados;</li> <li>- diagnósticos e informes clínicos personales;</li> <li>- vacunas administradas;</li> <li>- agenda personal con citas programadas y posibilidad de solicitarlas, entre otras muchas funciones relacionadas.</li> </ul> <p>Una de las utilidades más destacadas es la "e-consulta". Se trata de una forma de comunicación entre profesionales sanitarios y pacientes que no requieren atención personal o urgente.</p> <p>Durante la pandemia de Covid-19, esta aplicación resultó muy beneficiosa para el personal sanitario, ya que la mayoría de los hospitales estaban colapsados. De este modo, la app resolvió muchas consultas en muy poco tiempo, evitando el desplazamiento innecesario de la población que no necesitaba atención urgente.</p>
<p>Enlace al sitio web del Gobierno</p>	<p><a href="https://catsalut.gencat.cat/ca/serveis-sanitaris/la-meva-salut/app/">https://catsalut.gencat.cat/ca/serveis-sanitaris/la-meva-salut/app/</a></p>

<p><b>Área de administración electrónica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-participación</b></li> </ul>
<p>Nombre de la plataforma de administración electrónica</p>	<p><b>Reus participa</b></p>
<p>Funciones principales y uso</p>	<p>Suscribiéndote a la plataforma digital de participación de la ciudad de Reus, te puedes informar sobre los procesos participativos activos, hacer propuestas, compartir ideas en debates o comentar, dar apoyo y votar propuestas. Se genera así una comunidad interesada en la mejora y el seguimiento de la calidad de los procesos y de la ciudad. Es un espacio de referencia para construir una ciudad abierta, transparente, colaborativa y con el protagonismo de quienes la habitan.</p>

Enlace al sitio web del Gobierno	<a href="https://participa.reus.cat/pages/faq?locale=es">https://participa.reus.cat/pages/faq?locale=es</a>
----------------------------------	---

Área de administración electrónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>alfabetización/servicios de administración electrónica</li> </ul>
Nombre de la plataforma de administración electrónica	<b><i>Espai d'Aprenentatge Digital (Espacio de aprendizaje Digital)</i></b>
Funciones principales y uso	<p>El Espacio Digital de Aprendizaje es una herramienta que el Ayuntamiento de Reus pone a disposición de sus ciudadanos, cuyo objetivo es profundizar en el conocimiento de los ciudadanos sobre el uso de la administración electrónica. Ofrece guías y material didáctico para la realización de trámites administrativos. Algunos de sus usos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- IdCat Mòbil, un sistema gratuito que permite identificarse y firmar de forma segura.</li> <li>- Carpeta ciudadana: Es un espacio personal con todos los trámites administrativos de la persona.</li> <li>- Notificaciones electrónicas: Esta herramienta envía notificaciones para informar a la persona interesada de una resolución o acto administrativo que le afecta.</li> </ul>
Enlace al sitio web del Gobierno	<a href="https://www.reus.cat/feselclic">https://www.reus.cat/feselclic</a>

## Digital divide angels

<b>Nombre de la iniciativa</b>	<b>Cruz roja</b>
Breve descripción	<p>La Cruz roja es una institución humanitaria, de carácter voluntario y de interés público, que desarrolla su actividad al amparo del Gobierno de España.</p> <p>Luchan contra la brecha digital con programas de adquisición de competencias digitales, especialmente para personas mayores y niños. La estrategia ha comenzado con la adaptación de cursos y acciones al formato online, así como la formación del personal y la dotación de más equipamiento tecnológico.</p>
Enlace al sitio web del Gobierno	<a href="https://www2.cruzroja.es/ca/web/ahora/brecha-digital">https://www2.cruzroja.es/ca/web/ahora/brecha-digital</a>

<b>Nombre de la iniciativa</b>	<b>Asociación «Somos Digital»</b>
Breve descripción	<p>La asociación Somos Digital es una entidad creada en 2008. Conscientes de que no todo el mundo tiene la capacidad y la posibilidad de adaptarse a los rápidos cambios tecnológicos, facilitan a los ciudadanos más vulnerables el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación realizando esta actividad sin ánimo de lucro sino como un servicio a la comunidad.</p>
Enlace al sitio web del Gobierno	<a href="https://somos-digital.org/la-asociacion/">https://somos-digital.org/la-asociacion/</a>

<b>Nombre de la iniciativa</b>	<b>Asociación Española de Fundaciones</b>
Breve descripción	<p>Fundaciones ha llevado a cabo un proyecto de colaboración para reducir la brecha digital entre los estudiantes más desfavorecidos. El objetivo es que los alumnos que no dispongan de recursos para estudiar online puedan hacerlo si fuera necesario interrumpir las clases presenciales debido al coronavirus.</p> <p>Esta cadena de solidaridad en el ámbito educativo se puso en marcha en pleno confinamiento, cuando miles de estudiantes tuvieron que quedarse en casa, en muchos casos sin acceso a dispositivos electrónicos para seguir sus clases. A través de este proyecto, 28 de las fundaciones enmarcadas en la AEF y Cruz Roja pudieron llegar a dichos alumnos proporcionándoles 7.336 tabletas.</p>
Enlace al sitio web del Gobierno	<a href="https://www.fundaciones.org/es/sector-fundacional/transformacion-digital">https://www.fundaciones.org/es/sector-fundacional/transformacion-digital</a>

## 4. Greece

---

### Guidelines on e-government or online services

<b>Name of the initiative</b>	<b>Gov.gr</b>
<b>Description</b>	<p>“Gov.gr” is the main portal in Greece through which users can access, and interact with, the digital public services they are interested in.</p> <p>It launched in 2020 and currently hosts more than 1.390 digital public services.</p>
Link to the government website	<a href="https://www.gov.gr/">https://www.gov.gr/</a>

<b>Name of the initiative</b>	<b>e-EFKA (National Social Insurance Agency)</b>
<b>Description</b>	<p>“e-EFKA” is the main social insurance agency in Greece. Its core consists of all the insurance-related public services that used to exist in Greece until the 1<sup>st</sup> of January 2017.</p> <p>Users can access the portal and interact with all the available digital services regarding their social insurance.</p>
Link to the government website	<a href="https://www.efka.gov.gr/el">https://www.efka.gov.gr/el</a>

<b>Name of the initiative</b>	<b>Aade (Independent Authority of Public Revenue)</b>
<b>Description</b>	<p>“Aade” is the Independent Authority of Public Revenues. Its main goal is the gathering of public revenues (payments). The Greek Parliament supervises its activities and practices. The users can take care of any financial obligations towards the state, including taxes and tax declaration, bills, road and registration taxes, or fines, among others. The portal is available for businesses and citizens alike.</p>



Link to the government website	<a href="https://www.aade.gr/">https://www.aade.gr/</a>
--------------------------------	---

<b>Law</b>	<b>“Digital Government”</b> (Integration of the Directive EU 2016/2102 into the Greek Legislation) – Electronic Communication (Integration of the Directive EU 2018/1972 into the Greek Justice Legislation)” <a href="#">4727/2020</a>
Description	The law 4727/2020 constitutes a homogenised regulation regarding all the matters related to e-government services, and especially those connected to the utilisation of Technologies of Computer Systems and Communications. The law enacts a national strategy regarding e-government services called “The Bible of Digital Transformation”, which sets the basis, principles, and regulations on the mentioned services and their methodologies
Link to the government website	<a href="https://www.secdigital.gov.gr/wp-content/uploads/2020/09/secdigital-nomos-4727-2020.pdf">https://www.secdigital.gov.gr/wp-content/uploads/2020/09/secdigital-nomos-4727-2020.pdf</a>

### National e-government services

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-education</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Open e-Class</b>
Main functions and usage	<p>The Open e-Class platform is a comprehensive ‘Course Management System’, used to store and provide educational content and materials. Offered by the Greek Academic Network (GUnet), it supports and offers online learning services.</p> <p>‘Open e-Class’ allows teachers to develop and organise online courses and educational material such as texts, documents, video, audio (lectures), slides-presentations, pictures etc. Students can then access the uploaded content via a student</p>

	channel that the platform features. ‘Open e-Class’ was designed as an open-source platform with multilingual support, adaptability to current or future demands, and an easy-to-use environment among its main principles.
Link to the government website	<a href="https://www.openeclass.org/">https://www.openeclass.org/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-bill/e-payment</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Independent Authority of Public Revenue (AADE)</b>
Main functions and usage	“Aade” is the Independent Authority of Public Revenues. Its main goal is the gathering of public revenues (payments). The Greek Parliament supervises its activities and practices. The users can take care of any financial obligations towards the state, including taxes and tax declaration, bills, road and registration taxes, or fines, among others. The portal is available for businesses and citizens alike.
Link to the government website	<a href="https://www.aade.gr/">https://www.aade.gr/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-leisure</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>ERTFLIX</b>
Main functions and usage	ErtFlix is the online streaming platform of the Greek national television channels. It features movies, series, and documentaries, that are not broadcasted directly in television. It is free of charge for all users.
Link to the government website	<a href="https://www.ertflix.gr/">https://www.ertflix.gr/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-education</li> <li>● e-billing/e-payment</li> <li>● e-leisure</li> <li>● e-health</li> <li>● e-participation</li> <li>● e-services/e-government literacy</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>e-gov.gr</b>
Main functions and usage.	Gov.gr constitutes the main portal of digital services of the Public Administration in Greece, through which users can access, and interact with, the digital public services they are interested in. Among the thousands of available services, several e-government areas are available for users, such as doctor appointments, bookings, digital prescriptions etc. It consists of more than 1.390 digital services, making the platform a giant of e-government.
Link to the government website	<a href="https://www.gov.gr/">https://www.gov.gr/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-participation</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>ZEUS</b>
Main functions and usage	ZEUS is a digital platform for online voting. It serves as a tool for any kind of electing or voting. From the preparation of the process to its completion, everything is carried out digitally.
Link to the government website	<a href="https://zeus.grnet.gr/zeus/">https://zeus.grnet.gr/zeus/</a>

### Regional services on e-government

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-government literacy/services</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Management of Authority and e-Government</b>
Main functions and usage	The responsibilities of the “Management and Authority of e-Government” are to study, develop, install, and support, through a comprehensive strategy, the computer systems and communication networks, of the West Greece Region. It assures the technical and organisational efficiency and cooperation of the West Greece Region’s Computer Systems with the networks of other services of the Public Authority, as well as the safety and integrity of the digital data exchanged.
Link to the government website	<a href="https://www.pde.gov.gr/gr/perifereia/organotiki-domi/genikes-dieuthunseis/gdel/ddhd.html">https://www.pde.gov.gr/gr/perifereia/organotiki-domi/genikes-dieuthunseis/gdel/ddhd.html</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-participation</b></li> <li>● <b>e-government literacy/services</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Patrasmart City</b>
Main functions and usage	<p>A digital platform that is on the works, “Patrasmart City”, focuses on transforming the city of Patras, Greece, by developing its digital dimension. The platform will function on 2 levels, with the 1<sup>st</sup> concerning citizens and the 2<sup>nd</sup> being about public authorities.</p> <p>On the one hand, citizens will be able to get digitally informed, about the ongoing traffic, parking spaces, and live public transportation routes. On the other hand, public authorities will have a better and more direct view, as well as an abundance of information, on city matters, such as the protection of nearby coppices, energy saving by digital systems which measure and identify city lighting, and among others, a central control system through which, the remote management of all the Municipality’s digital services, will be possible.</p>

Link to the government website	<a href="https://www.e-patras.gr/el/prohoroy-n-oi-diadikasies-apo-dimo-gia-ti-hrmatodotisi-toy-stratigikoy-planoy-patra-exypni-poli">https://www.e-patras.gr/el/prohoroy-n-oi-diadikasies-apo-dimo-gia-ti-hrmatodotisi-toy-stratigikoy-planoy-patra-exypni-poli</a>
--------------------------------	---

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-education</li> <li>● e-government literacy/services</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Diogeneia</b>
Main functions and usage	A digital collection, enriching the library of the University of Patras, that gathers historical information in the form of photos, videos, newspapers, etc., all digitised. The collection is offered free of charge for all citizens.
Link to the government website	<a href="https://diogeneia.library.upatras.gr/">https://diogeneia.library.upatras.gr/</a>

### Digital divide angels

<b>Name of the initiative</b>	<b>Gov.gr</b>
Short description	Gov.gr, the biggest -government platform in Greece, features applications on digital training and education programs on a variety of subjects. Though the programs' initiatives do not belong to gov.gr, the platform concentrates on all the available programs and provides information and guidance to interested participants. The digital educational programs are launched by organisations such as Microsoft, Coursera, Google etc.
Link to the government website	<a href="https://www.gov.gr/ipiresies/ekpaideuse/psephiakes-dexiotetes">https://www.gov.gr/ipiresies/ekpaideuse/psephiakes-dexiotetes</a>

<b>Name of the initiative</b>	<b>National Digital Academy</b>
-------------------------------	---------------------------------

Short description	<p>The National Digital Academy is an initiative from the Ministry of Digital Government, as a way to gather and develop educational material, that focuses on the empowerment of citizens' digital skills and competences.</p> <p>Among others, users will find free-to-access courses, which will not only assist in the development of their digital skills but also in the improvement of their professional profile. A self-assessment tool is also available, through which users can identify the level of their digital skills.</p>
Link to the government website	<p><a href="https://nationaldigitalacademy.gov.gr/">https://nationaldigitalacademy.gov.gr/</a></p>

<b>Name of the initiative</b>	<b>Ministry of Digital Government</b>
Short description	<p>As part of its campaign on promoting e-government services, the Ministry of Digital Government frequently organises educational programs on digital skills and competencies, in cooperation with other organisations, public or private. The focus of the mentioned programs is to empower citizens on the utilisation of such services, thus making the process towards Digital Government easier, faster, and inclusive.</p>
Link to the government website	<p><a href="https://www.nationalcoalition.gov.gr/neos-kyklos-ekpaideytikon-programma/">https://www.nationalcoalition.gov.gr/neos-kyklos-ekpaideytikon-programma/</a></p> <p><a href="https://nationaldigitalacademy.gov.gr/">https://nationaldigitalacademy.gov.gr/</a></p> <p><a href="https://www.secdigital.gov.gr/project/dimioyrgia-platformas-gia-enischysi-ps/">https://www.secdigital.gov.gr/project/dimioyrgia-platformas-gia-enischysi-ps/</a></p>

## 5. Italy

### Guidelines on e-government or online services

<p><b>Law</b></p>	<p><b>Circular No. 1 of 9 September 2020</b> <b>The Guideline on Technical Interoperability</b></p>
<p>Scope of the initiative</p>	<p>Circular No. 1 of 9 September 2020 defines the Guideline on Technical Interoperability intending to identify the technologies and standards that public administrations (PA) must take into account when implementing their IT systems, in order to enable the IT coordination of data between administrations as well as between public service providers and private entities and the European Union. The Guideline on Technical Interoperability contributes to the definition of the PA Interoperability Model (ModI), in line with the new European Interoperability Framework (EIF) established by the European Commission in 2017.</p> <p>The Guideline on Technical Interoperability:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● defines the methods of integration between PAs, and between PAs citizens and businesses;</li> <li>● identifies the technological choices that favour the development of solutions to facilitate the use of data and digital services</li> <li>● promotes the adoption of the "API first" approach to guarantee other actors, public and private, accessibility and maximum interoperability of digital data and services;</li> <li>● favours technological standards that satisfy the need to secure interactions between PAs and between PAs, citizens and businesses;</li> <li>● favours interaction between PAs and between PAs, citizens and businesses, through a Contract-First approach</li> </ul>
<p>Link to the government website</p>	<p><a href="https://trasparenza.agid.gov.it/moduli/downloadFile.php?file=oggetto_allegati/2025811451000_OCircolare+1-2020+Linea+di+indirizzo+interoperabilit%E0+tecnica.pdf">https://trasparenza.agid.gov.it/moduli/downloadFile.php?file=oggetto_allegati/2025811451000_OCircolare+1-2020+Linea+di+indirizzo+interoperabilit%E0+tecnica.pdf</a></p>

<p><b>Law</b></p>	<p><b>2025 Italian Strategy for Technological Innovation and Digitalisation</b></p>
<p>Scope of the initiative</p>	<p>The strategy describes a process of structural and radical transformation of Italy in terms of digital infrastructure, public administration services, and public-private collaboration in generating innovation.</p> <p>The innovation strategy outlines three main challenges in line with the UN Agenda 2030 SDGs:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. the digitisation of society in which citizens and businesses use efficient digital public administration services in a simple and systematic way. To this end, the strategy envisages the implementation of better digital infrastructures, the exploitation of data, the creation of digital skills, and the radical digitisation of the public sector, which will also boost the digital transformation of the private sector.</li> <li>2. The country's innovation envisages structural changes to foster the design and application of new technologies in the Italian production fabric and the growth of technological sectors such as robotics, mobility of the future, artificial intelligence, cyber security.</li> <li>3. The sustainable and ethical development of society proposes working towards ethical, inclusive, transparent and sustainable innovation that increases the well-being of society.</li> </ol>
<p>Link to the government website</p>	<p><a href="https://docs.italia.it/italia/mid/piano-nazionale-innovazione-2025-docs/it/stabile/index.html">https://docs.italia.it/italia/mid/piano-nazionale-innovazione-2025-docs/it/stabile/index.html</a></p>



<b>Initiative</b>	<b>2020-2022 Three-Year Plan for IT in Public Administration</b>
Scope of the initiative	<p>The Three-Year Plan indicates the lines of action to promote the digital transformation of the public sector and the country.</p> <p>The strategic lines of the Plan aim to:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. promote the development of a digital society, in which services put citizens and businesses at the centre, through the digitalisation of the Public Administration, which is the engine of development for the entire country</li> <li>2. promote sustainable, ethical and inclusive development, through innovation and digitalisation at the service of people, communities and territories, while respecting environmental sustainability</li> <li>3. contribute to the spread of new digital technologies in the Italian productive fabric, encouraging standardisation, innovation and experimentation in the field of public services.</li> </ol>
Link to the government website	<a href="https://pianotriennale-ict.italia.it/">https://pianotriennale-ict.italia.it/</a>

<b>Initiative</b>	<b>2019-2021 Fourth Open Government Partnership Action Plan</b>
Scope of the initiative	<p>The action plan is a comprehensive strategy that will help achieve significant results in the field of transparency, civic participation, anti-corruption, simplification and public sector modernisation.</p> <p>It includes 10 main actions related to:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Open data;</li> <li>2. Transparency;</li> <li>3. Register of beneficial owners;</li> <li>4. Support to participation;</li> <li>5. Regulation of stakeholders;</li> <li>6. Culture of open government;</li> </ol>

	<p>7. Corruption prevention;</p> <p>8. Simplification, performance and equal opportunities;</p> <p>9. Digital services;</p> <p>10. Digital citizenship and skills;</p>
Link to the government website	<p><a href="https://open.gov.it/wp-content/uploads/2019/09/Quarto Piano Azione Nazionale OGP Finale 06.2019-EN.pdf">https://open.gov.it/wp-content/uploads/2019/09/Quarto Piano Azione Nazionale OGP Finale 06.2019-EN.pdf</a></p>

<b>Law</b>	<b>Decree on Digital Simplification and Innovation (DL n. 76/2020)</b>
Scope of the law	<p>Title III of the Decree Law on simplification measures for the support and dissemination of digital administration - which becomes operative with the adoption of Law No. 120/2020 - contains the regulatory provisions for speeding up the country's digital transformation process.</p> <p>Thus, the set of regulations aimed at redesigning digital governance, accelerating the process of digital citizenship and facilitating access to the digital services of the public administration, implementing the use of digital in administrative action, regulating public information assets, and promoting measures for innovation in order to overcome the digital divide becomes operational.</p>
Link to the government website	<p><a href="https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/07/16/20G00096/sg">https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/07/16/20G00096/sg</a></p>

<b>Law</b>	<b>Digital Administration Code (D. lgs. 217/17)</b>
Scope of the law	<p>The Digital Administration Code (CAD) contains the guidelines for the digital revolution of the PA. The CAD is a single text that brings together and organises the regulations concerning the computerisation of the Public Administration in its relations with citizens and businesses. Established by Legislative Decree No. 82 of 7 March 2005, it was</p>



	<p>subsequently amended and supplemented first by Legislative Decree No. 179 of 22 August 2016 and then by Legislative Decree No. 217 of 13 December 2017 to promote and make digital citizenship rights effective.</p> <p>The latest amendment provides for the rewording of many articles on computer documents and electronic signatures to be in line with the European Directive on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market (and which repealed Directive 1999/93/EC).</p>
<p>Link to the government website</p>	<p><a href="https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-03-07;82">https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-03-07;82</a></p>

<p><b>Law</b></p>	<p><b>Digital transition Decree Law 22/2021</b></p>
<p>Scope of the law</p>	<p>Chapter IV refers to the provisions on digital transition, in order to promote, direct, and coordinate the Government's action in the areas of technological innovation, the implementation of the Italian and European digital agenda, the Italian strategy for ultra-broadband, the digitalisation of public administrations and enterprises, as well as the digital transformation, growth and transition of the country, in the public and private sectors, access to networked services, connectivity, tangible and intangible digital infrastructures, and the national public data strategy.' Furthermore, the Interministerial Committee for Digital Transition (CITD) is established at the Presidency of the Council of Ministers</p>
<p>Link to the government website</p>	<p><a href="https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2021/03/01/21G00028/sg">https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2021/03/01/21G00028/sg</a></p>



### National e-government services

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-government literacy/services</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>SPID – Public System for Digital Identity</b>
Short description	<p>SPID is the solution that allows Italian citizens to access all online services of the Public Administration with a single digital identity (username and password) that can be used from computers, tablets and smartphones.</p> <p>From the citizen's perspective, it is a free tool that allows access to all public (and even private) websites with a single set of credentials.</p> <p>From the service providers' perspective, it can guarantee secure and certified user identification, eliminate the need to manage customised registration/verification processes, thus reducing costs, provide qualified attributes (date/place of birth, gender, e-mail, telephone, etc.) and other attributes already populated by users, such as home address.</p>
Link to the government website	<a href="https://developers.italia.it/en/spid/">https://developers.italia.it/en/spid/</a>

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-bill/e-payment</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>PagoPA</b>
Short description	<p>pagoPA is the payment interface for the Public Administration. It's a platform that connects citizens with the Public Administration and the Payment Service Processors (PSP) in order to enable secure and simple payments.</p> <p>pagoPA allows citizens to choose the payment method among the available ones according to their needs and digital skills:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>credit card</li> <li>direct bank account charge</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● postal account</li> <li>● innovative payment methods available on the market</li> </ul>
Link to the government website	<a href="https://developers.italia.it/en/pagopa/">https://developers.italia.it/en/pagopa/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-government literacy/services</li> <li>● e-bill/e-payment</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>IO</b>
Short description	<p>IO is the app of the Italian Government that will allow all the citizens to use the national and local public services from their own smartphone in a simple, modern and secure way. It's an Open Source project that will grow daily, involving different entities and services.</p> <p>IO aims to facilitate the relationship between citizens and the Public Administration (PA) by creating a platform of reusable components capable of making digital services more effective and improving communication between citizens and the PA.</p> <p>In the app IO, it is possible to access the EU Digital Covid Certificate and the Carta Giovani Nazionale (National Youth Card)</p>
Link to the government website	<a href="https://developers.italia.it/en/io/">https://developers.italia.it/en/io/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-education</li> <li>● e-leisure</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Carta Giovani Nazionale (National Youth Card)</b>

Short description	<p>The Card belongs to the EYCA (European Youth Card Association) circuit. It is an initiative aimed at Italian and European citizens resident in Italy between the ages of 18 and 35 that allows them to obtain discounts and facilitations for access to goods and services of a cultural, sporting and wellness nature.</p> <p>The virtual card can be downloaded directly on IO and is valid online and throughout Italy and in the European countries belonging to the EYCA circuit.</p>
Link to the government website	<a href="https://io.italia.it/carta-giovani-nazionale/">https://io.italia.it/carta-giovani-nazionale/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-bill/e-payment</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>FatturaPA (E-Invoicing)</b>
Short description	<p>The InvoicePA is an electronic invoice within the meaning of Article 21(1) of Presidential Decree 633/72. It is the only type of invoice accepted by public administrations that are required by law to use the Interchange System.</p> <p>The InvoicePA has the following characteristics</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● the content is represented, in an XML (eXtensible Markup Language) file, according to the InvoicePA format, which is the only one accepted by the Interchange System;</li> <li>● the authenticity of the origin and the integrity of the contents are guaranteed by the qualified electronic signature of the person issuing and is linked to the presence of the unique identification code of the invoice recipient office listed in the Index of Public Administrations.</li> </ul>
Link to the government website	<a href="https://developers.italia.it/en/fatturapa/">https://developers.italia.it/en/fatturapa/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-government literacy/services</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Docs Italia</b>
Short description	<p>Docs Italia is where public digital documents can be published and browsed. It offers public entities a secure and feature-complete platform for publishing documents, and citizens tools for searching and browsing documents that can be accessed from any device.</p> <p>Docs Italia simplifies the publishing process: documents use a version control system as a data source, encouraging collaborative editing and allowing the community to analyse and compare different versions.</p>
Link to the government website	<a href="https://developers.italia.it/en/docs-italia/">https://developers.italia.it/en/docs-italia/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-government literacy/services</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Designers Italia</b>
Short description	The Design System for the Italian Public Administration is the benchmark for the design of digital public services: templates, kits and guides to facilitate citizen-centred design processes
Link to the government website	<a href="https://designers.italia.it/">https://designers.italia.it/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-participation</li> <li>● e-government literacy/services</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>dati.gov.it</b>

Short description	Dati.gov.it is the national list of the open data of the Italian Public Administrations. It has been created to collect most of the open data displayed by the various administrations, both local and national, in a single portal.
Link to the government website	<a href="https://developers.italia.it/en/datigov/">https://developers.italia.it/en/datigov/</a>

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-government literacy/services</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>CIE - Electronic Identity Card</b>
Short description	<p>The <a href="#">Electronic Identity Card</a> (CIE) version 3.0 is already distributed in more than 90% of the Italian territory to citizens who ask for a new identity card or renew an expired/lost one.</p> <p>The CIE is also a technology that enables new digital services for citizens that can also be used via smartphones and tablets, thanks to the NFC microchip as in the case of:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● low-security electronic passages, like the entrance to gyms, where the card can be simply brought close to a reader.</li> <li>● High-security electronic passages, like the entrance to sports venues, where many people need to be identified securely and enter quickly.</li> <li>● Public transportation, also coupled with a digital wallet for paying the ticket.</li> <li>● Presence check at workplace.</li> <li>● Hotel check-in, without the need for making copies of the document.</li> </ul>
Link to the government website	<a href="https://developers.italia.it/en/cie/">https://developers.italia.it/en/cie/</a>

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-government literacy/services</li> </ul>
----------------------	--



Name of e-gov platform	<b>ANPR - National Registry of Resident Population</b>
Short description	It is a single centralised registry containing up-to-date information on address, marital status, etc., simplifying all interactions with the public administration.
Link to the government website	<a href="https://developers.italia.it/en/anpr/">https://developers.italia.it/en/anpr/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-education</li> <li>● e-leisure</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>18app &amp; Carta Docente</b>
Short description	<p>18app and Carta Docente are two financial bonuses (500€) targeted at particular categories (18 years old people and school teachers) that can be spent in the accredited stores for buying goods and services.</p> <p>Users enter their SPID digital identity into a web application that allows them to create coupons (identified by an alphanumeric code and a QR code) of arbitrary amounts that can be later spent in the accredited stores, which can be either physical or online. At the payment stage, merchants verify that the supplied coupon is valid and subtract their value from the due amount. They will emit an invoice to the State in order to be reimbursed.</p>
Link to the government website	<a href="https://developers.italia.it/en/18app/">https://developers.italia.it/en/18app/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-government literacy/services</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>e-Procurement Forum</b>

Short description	<p>The e-Procurement Forum - established under the joint chairmanship of the Digital Italy Agency and the Ministry of Economy and Finance - has the task of creating a suitable space for the realisation of consultation, proposal and monitoring activities in the field of e-Procurement.</p> <p>The Forum - coordinated by the Digital Italy Agency - can be attended by representatives of public administrations, associations of economic operators, sector technology providers, universities and research institutes.</p> <p>The Forum is entrusted with the following activities:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● examining the new national and European e-Procurement regulations</li> <li>● disseminating information on eProcurement issues through seminars, conferences, press articles, etc.</li> <li>● identify and foster the exchange of experiences and best practices to facilitate the emergence of interoperable solutions</li> <li>● monitor the evolution of the eProcurement market</li> <li>● develop and deepen issues on eProcurement, also indicated by market operators and public administrations, through the activation of working groups</li> </ul>
Link to the government website	<p><a href="https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/procurement/forum-procureme">https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/procurement/forum-procureme</a></p>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-government literacy/services</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Appaltinnovativi.gov</b>
Short description	<p>Appaltinnovativi.gov is the "Platform for innovation procurement" and performs the typical functions of a public Innovation procurement broker and has the following objectives:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● foster the emergence, qualification and aggregation of public demand for innovation;</li> <li>● to spread knowledge and awareness of the ways and means to implement innovation projects and procurement;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>to involve the market as widely as possible, channelling it towards knowledge of innovative public demand and stimulating the proposal of the best possible solutions in a logic of open innovation;</li> <li>encourage the meeting between demand and supply of innovative solutions, stimulating effective collaboration between PA, businesses and research bodies, in line with the provisions of the Italian Digital Agenda.</li> </ul>
Link to the government website	<a href="https://appaltinnovativi.gov.it/il-portale/v">https://appaltinnovativi.gov.it/il-portale/v</a>

### Regional services on e-government

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>e-leisure</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>LAZIO YOUTH CARD</b>
Short description	LAZIO YOUTH CARD is the Lazio Region's App that offers the 900,000 young people between the ages of 14 and 30 in Lazio discounts and major reductions on goods and services such as cinemas, museums and bookshops, as well as free access to many special initiatives and many opportunities. Moreover, thanks to the partnership with EYCA, the App offers advantages for travelling in Europe
Link to the government website	<a href="https://www.regione.lazio.it/youthcard">https://www.regione.lazio.it/youthcard</a>
<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>e-health</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Salute Lazio</b>
Short description	The website Salute Lazio offers several digital services. First of all, it generates the Electronic Health Record (Fascicolo Sanitario Elettronico - FSE), which collects the medical history of an individual by making available the information and documents produced by the National Health System from doctors and health professionals, including from different structures (hospitals, family doctors and paediatricians, etc.) and private health facilities. It contains e.g. reports, discharge

	<p>letters, emergency room reports, prescriptions and all material describing individual clinical events</p> <p>It also allows to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Retrieving health services</li> <li>● Choosing a family doctor</li> <li>● Generating income exemptions</li> </ul>
Link to the government website	<a href="https://www.salutelazio.it/">https://www.salutelazio.it/</a>
<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-leisure</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Dove Fare Sport</b>
Short description	Where to Do Sport is a platform developed by the Italian National Olympic Committee (CONI) and available for the regions of Calabria, Friuli-Venezia Giulia, Molise, Tuscany and the Municipality of Rome that allows you to find sports centres nearby.
Link to the government website	<a href="https://dovefaresport.coni.it/">https://dovefaresport.coni.it/</a>
<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-government literacy/services</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Digitale Comune</b>
Short description	<p>Digitale Comune is the Emilia-Romagna Region project dedicated to the digital transformation of the online services of the municipalities of the entire regional territory. The objective is to accompany administrations in the innovation process and support citizens with reliable information and training so that digital is a common good and within everyone's reach.</p> <p>In addition to providing national services such as payment with PagoPa, it extends the network of services to the payment of school enrolments, and the payment of tickets</p>

	and also allows people to check document deadlines and make appointments in the respective offices online.
Link to the government website	<a href="https://digitale.regione.emilia-romagna.it/digitale-comune/in-evidenza/scadenza-carta-identita">https://digitale.regione.emilia-romagna.it/digitale-comune/in-evidenza/scadenza-carta-identita</a>
<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-government literacy/services</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Procedimenti</b>
Short description	<p>"Procedimenti" is the new integrated information system of the Lombardy Region for the telematic management of administrative, authorisation and licensing procedures in various sectors.</p> <p>The system allows citizens and businesses to manage online procedures more easily and quickly, even from mobile devices.</p> <p>The new platform makes it possible to manage 34 different procedures in the following areas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Environment (e.g. the submission of applications for environmental authorisations)</li> <li>● Building (e.g. the submission of applications for authorisation, elevation or seismic filing)</li> <li>● Energy (e.g. Energy-related authorisations for installations such as renewable energy sources, geothermal probes)</li> <li>● Trade (e.g. The issuing of Trading Cards for hawkers and the inclusion of applications for Festivals and Fairs in the Lombardy Region calendar)</li> <li>● Productive Activities and Services</li> <li>● Mobility (e.g. the submission of airport Certified Declaration of Start of Activity)</li> </ul>

	In order to enter requests and transmit them (dossiers, notifications, filings, applications, etc.) it is necessary to have an email box, pec box and digital signature.
Link to the government website	<a href="https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/Diritti-e-tutele/procedimentionline/procedimentionline">https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/Diritti-e-tutele/procedimentionline/procedimentionline</a>
<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-government literacy/services</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Open Innovation Lombardia</b>
Short description	<p>Open Innovation Lombardia is a collaborative platform and website to propose a new policy model for regional innovation.</p> <p>Open Innovation is addressed to all actors of innovation processes in enterprises, universities and research centres, public administrations, civil society and all citizens who want to play an active role in research and innovation policies.</p> <p>The platform's objectives are:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● connection: to bring together the academic and industrial worlds and to foster networking between different professional figures.</li> <li>● growth: to enhance the area's resources, know-how, human capital and social capital</li> <li>● dissemination: stimulating the sharing of innovation in case studies and good practices</li> <li>● knowledge: make known and take as an example the area's excellence in both the industrial and scientific research fields.</li> </ul> <p>The platform is structured to offer tools for daily work and interaction to systemise skills and foster the development of projects, and tools for sharing, collaboration and support. It is a tool to create working groups, to inform and initiate discussions, and provide project management and document</p>

	management tools to support research and innovation projects.
Link to the government website	<a href="https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/scuola-universita-e-ricerca/open-innovation/open-innovation/open-innovation">https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/scuola-universita-e-ricerca/open-innovation/open-innovation/open-innovation</a>
<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-leisure</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>#SportinMontagna and the Sporty App</b>
Short description	<p>The Lombardy Region has created two digital tools for the valorisation and promotion of mountain sport: the #SportinMontagna website and the Sporty App.</p> <p>Browsing the portal <a href="http://www.sportinmontagna.regione.lombardia.it">www.sportinmontagna.regione.lombardia.it</a> you will be able to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● discover all the infrastructures and services for sports tourism in both summer and winter</li> <li>● find out about the ski slopes in the various districts</li> <li>● consult the entire trail network, with routes subdivided by type and difficulty</li> <li>● view all the information also in 3D version to start imagining your holiday and discover the additional opportunities for recreation and relaxation that the area offers you</li> </ul> <p>Sporty is the App connected to #SportinMontagna, it contains similar content but is designed to be your travelling companion, through the virtual assistant.</p>
Link to the government website	<a href="https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/turismo-sport-e-tempo-libero/Fare-sport/portale-sportinmontagna-e-App-Sporty/portale-sportinmontagna-e-App-Sporty">https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/turismo-sport-e-tempo-libero/Fare-sport/portale-sportinmontagna-e-App-Sporty/portale-sportinmontagna-e-App-Sporty</a>

--	--

### Digital divide angels

Main existing networks/associations/informal groups/public bodies/online platforms that support the access to online services, the fight against digital divide, or that provide online training for e-government access	
Name of the initiative	Pane e Internet
Short description	<p>Pane e Internet is a project supported by the Emilia-Romagna Region as part of the Regional Digital Agenda to promote the development of digital skills and full access to the information society.</p> <p>The "digital citizen" is the central idea of the new regional planning, which refers to any citizen, regardless of age, who uses technology to obtain information, profit from online services, and take advantage of digital opportunities available in his or her area.</p> <p>To do this, the initiative continuously provides training for residents, digital facilitation services, and digital cultural events.</p>
Link to the government website	<a href="https://www.paneeinternet.it/public/index">https://www.paneeinternet.it/public/index</a>

Name of the initiative	Educazione digitale
Short description	Educazione Digitale is a training platform, exclusively dedicated to teachers, school managers and educators working in the school environment, which aims to provide free multimedia materials and resources for schools. The platform is a place for training, guidance, mentoring,



	comparison, support and extension of one's skills, in the perspective of a school based on learning rather than teaching.
Link to the government website	<a href="https://www.educazionedigitale.it/">https://www.educazionedigitale.it/</a>

<b>Name of the initiative</b>	<b>Formez PA</b>
Short description	Formez PA - Centre for Services, Assistance, Studies and Training for the Modernisation of Public Administration is an association recognised and financed by the Italian government. The promotion of innovation and digitalisation is among the areas of intervention of the projects managed by Formez PA.
Link to the government website	<a href="https://www.formez.it/">https://www.formez.it/</a>

<b>Name of the initiative</b>	<b>Competenze Digitali per la PA</b>
Short description	The initiative intends to offer tailored training in the form of online learning in fundamental digital skills to public officials (non-IT professionals) starting with an organised and uniform survey of training requirements in order to boost engagement and motivation, performance, distribution, and quality of straightforward and quick online services for residents and enterprises.
Link to the government website	<a href="https://www.competenzedigitali.gov.it/">https://www.competenzedigitali.gov.it/</a>

## 6. Portugal

---

### Guidelines on e-government or online services

<b>Law</b>	<b>Unique digital address and public service of electronic notification</b>
Scope of the law	Decree-Law no. 93/2017, of 1 August, which created the unique digital address, established the public service of electronic notifications associated to the unique digital address. It regulated the sending and receiving of electronic notifications through the public service of electronic notifications associated with the digital single address, as a special regime
Link to the government website	<a href="https://www.portugal.gov.pt/en/gc23">https://www.portugal.gov.pt/en/gc23</a>

<b>Law</b>	<b>TIC APP – Centre for Digital Competences of the Public Administration</b>
Scope of the law	The Resolution of the Council of Ministers no. 22/2018, established the TicAPP or Public Administration Digital Competencies Centre as a specialised competence centre in the field of digital transformation of the Public Administration. It operates within the Administrative Modernisation Agency to support different government areas in the process of digital transformation.
Link to the government website	<a href="https://www.portugal.gov.pt/en/gc23">https://www.portugal.gov.pt/en/gc23</a>

<b>Law</b>	<b>Decree-Law on Digital Services</b>
Scope of the law	The Decree-Law 74/2014, of 13 May, revised by Decree-Law no. 105/2017 of 29 August, established the rule of digital provision of public services by default. It enshrined assisted digital attendance as an indispensable complement via a Citizen Spot network, where those who cannot, will not, or do not know how to use digital tools can benefit from the support and guidance of a public servant/digital mediator: the objective is to give all citizens the possibility to access digital services.
Link to the government website	<a href="https://www.portugal.gov.pt/en/gc23">https://www.portugal.gov.pt/en/gc23</a>

<b>Law</b>	<b>Decree-Law on Administrative Modernisation</b>
Scope of the law	The Decree-Law no. 135/ 99, reviewed by the Decree-Law no. 73/2014, approved in May 2014, established important administrative modernisation measures, including the 'once only' principle, according to which the citizen must not be obliged to give the Public Administration the same document twice. The 'once only' principle leads to several standards, particularly relating to administrative communications.
Link to the government website	<a href="https://www.portugal.gov.pt/en/gc23">https://www.portugal.gov.pt/en/gc23</a>

<b>Law</b>	<b>Decree-Law on the Zero Licensing</b>
Scope of the law	Decree-Law no. 48/2011 and Decree-Law nº10/2015. The Portuguese Zero Licensing programme is one of the most representative initiatives of the e-government agenda. Its main objective is to considerably simplify the licensing

	<p>procedures necessary to carry out several economic activities by reducing red tape through an electronic point of single contact. One of the first objectives was achieved in April 2011, following the approval of Decree-Law no. 48/2011, which saw a significant reduction in the required licences. It was further strengthened with the approval of Decree-Law nº10/2015, which ruled the entire practice regarding food and beverage establishments and also trade and services establishments.</p>
Link to the government website	<p><a href="https://www.portugal.gov.pt/en/gc23">https://www.portugal.gov.pt/en/gc23</a></p>

<b>Law</b>	<b>Decree-Law on the Responsible Industry Regime</b>
Scope of the law	<p>Also known as the Zero Licensing for industry, the Decree-Law no. 169/2012, which was approved in August 2012, regulates the practice of industrial activity. This Decree-Law was revoked by Decree-Law no. 73/2015, in May 2015.</p>
Link to the government website	<p><a href="https://www.portugal.gov.pt/en/gc23">https://www.portugal.gov.pt/en/gc23</a></p>

### National e-government services

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-government literacy/services</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Government Portal</b>
Short description	<p>The Government Portal is the institutional website of the Portuguese Government, providing information on matters such as the Government Program, the Government composition, diverse documentation (e.g., political</p>

	communications) or ongoing public consultations, as well as generic information about Portugal.
Link to the government website	<a href="https://www.portugal.gov.pt/en/gc21">https://www.portugal.gov.pt/en/gc21</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-government literacy/services</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>ePortugal portal</b>
Main functions and usage	<p>The ePortugal portal, launched in February 2019, is the main channel for accessing digital services of the public administration, adding in the same place all the services dedicated to citizens and companies and a directory of addresses, websites and mobile applications. The ePortugal portal is dynamic and adaptable for individual users, offering several customisation options and a reserved area that allows them to access different information regarding their relationship with the Public Administration.</p> <p>Likewise, the portal was developed with a focus on accessibility and usability, adapting to any type of device and presenting a simpler and clearer language. It also facilitates the interaction between citizens/companies and the State, providing innovative support mechanisms such as the chatbot SIGMA or the possibility of taking digital queue tickets for onsite public services through the Citizen Map. The Citizen Map, which provides geo-location and information for all Portuguese public services, is another relevant feature, available at <a href="http://mapa.eportugal.gov.pt">mapa.eportugal.gov.pt</a> (a standalone app will soon be launched)</p>
Link to the government website	<a href="https://eportugal.gov.pt/en/inicio">https://eportugal.gov.pt/en/inicio</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-government literacy/services</b></li> </ul>
<b>Name of e-gov platform</b>	<b>Open Data Portal (Dados.gov)</b>
<b>Main functions and usage</b>	<p>Following international practices in the area (e.g. the US or the UK Data.Gov projects), the Administrative Modernisation Agency is committed to the development of a wide and open platform containing all kinds of data from public bodies.</p> <p>The Dados.gov Portal makes available to citizens an extensive range of information from very diverse areas. The objective of this policy - keeping in mind the right of any citizen to consult public administration information - is to democratise that access by facilitating the means to obtain it.</p> <p>Dados.gov web-portal was relaunched in May 2018 as Dados.gov+, replacing its previous 2012 version. Developed under the SIMPLEX+ Programme, this new version was designed to conform to the best international practices in the field, and incorporate innovative solutions in terms of user experience, content structure, data integration and user licenses.</p> <p>Managed by AMA and available in open source, dados.gov was based on the French UDATA platform, which was developed by ETALAB, and already has more than 2030 datasets. It's free and open to all users that want to access data, but also to citizens and organisations that wish to make data of public interest available.</p> <p>All they need to do is register, receive their API key, and characterise the dataset to upload. Each dataset can have more than one associated resource and can be published in different and multiple formats, which is one of the features enabling data reuse.</p> <p>It's also possible to index datasets, by introducing an URL referring to the origin of the data, which is ideal for entities that already have the information available in their own platforms, like the <a href="http://partilha.justica.gov.pt">partilha.justica.gov.pt</a>, from the Justice Ministry, or the Lisboa Aberta portal, from the Lisbon city hall.</p> <p>In case the supplying entity already possesses its own data portal, the publishing process can also be made through data harvest, thus collecting the data in a regular and automated way.</p>

Link to the government website	<a href="https://dados.gov.pt/en/">https://dados.gov.pt/en/</a>
--------------------------------	---

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-participation</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>OGP Portugal</b>
Main functions and usage	<p>The OGP Portugal website was developed as part of the Portuguese participation in the Open Government Partnership, to centralize all information about the process and to foster public participation, collecting contributions from citizens and ensuring their feedback.</p> <p>This portal has been available since October 2018, and it is also highlighted in the "Transparency" area of the ePortugal portal, with the objective of promoting its dissemination and visibility.</p>
Link to the government website	<a href="https://ogp.eportugal.gov.pt/en/inicio">https://ogp.eportugal.gov.pt/en/inicio</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-bill/e-payment</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Tax and Customs Authority Portal (portaldasfinancas.gov)</b>
Main functions and usage	<p>The Ministry of Finance makes available to citizens and companies a web portal allowing for tax submission and fiscal situation consultation, among a wide range of digital services. Users can consult their tax files, statistics and conduct simulations. Advanced functionalities were recently integrated into the system allowing for enhanced usability, the most notable being the automated income tax declaration. Available since 2017 as a Simplex+ measure, this feature automatically prefills the citizen's income statement with all relevant data conforming to data protection regulations; the declaration receipts and the notification of</p>

	the final tax calculation can be confirmed electronically. The portaldasfinancas.gov allows secure authentication via the Citizen Card and the Digital Mobile Key, and a complimentary app was made available in 2018 to facilitate the payment of taxes and the consultation of the citizen's fiscal status.
Link to the government website	<a href="https://www.portaldasfinancas.gov.pt/pt/home.action">https://www.portaldasfinancas.gov.pt/pt/home.action</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-health</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>National Health System</b>
Main functions and usage	<p>Available since 2016, this platform provides access to a wide range of information and services online, made available by the institutions that integrate the Portuguese National Health System and other institutions of the Ministry of Health.</p> <p>The portal allows, among other functions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Consultation/download of diverse health indicators;</li> <li>● Accessing geo-referenced information about health providers;</li> <li>● Making online medical appointments and requesting renewal of medical prescriptions;</li> <li>● Accessing didactic materials on Health Literacy.</li> </ul> <p>The National Health System Portal includes the National Health System Transparency Portal, which centralises the data produced by the health care entities in a digital and accessible platform, so that this information can be analysed and reused without any restriction by the general population.</p>
Link to the government website	<a href="https://www.sns.gov.pt/">https://www.sns.gov.pt/</a>



<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-government literacy/services</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Social Security Portal - Direct Social Security</b>
Main functions and usage	Via the Direct Social Security Portal, citizens can access their Social Security data and perform a wide range of services from submitting requests for unemployment benefits, child allowances, leaves to payments, while enjoying and having access to the information they need regarding their rights and duties in the social security domains. Authentication via Citizen Card (eID) is available and the platform presents lots of information already prefilled, based on back office automation and interconnection with other public organisations.
Link to the government website	<a href="https://app.seg-social.pt/sso/login?service=https%3A%2F%2Fapp.seg-social.pt%2Fptss%2Fcaslogin">https://app.seg-social.pt/sso/login?service=https%3A%2F%2Fapp.seg-social.pt%2Fptss%2Fcaslogin</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-government literacy/services</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Justice portal</b>
Main functions and usage	The Justica.gov.pt, launched by the Ministry of Justice in 2017, offers a wide catalogue of services related to the area of Justice, including courts, registries and notary, reintegration and prison services and industrial property. The platform congregates in a single website information about the judicial services in a clearer and more accessible language (all contents are written in 'plain Portuguese' and can be easily searched by using a simple interface). The platform represents a watershed moment in how the citizen and companies, and their agents, interact with the various services in the justice sector.
Link to the government website	<a href="https://justica.gov.pt/">https://justica.gov.pt/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-government literacy/services</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Closer Justice (Justiça + Próxima)</b>
Main functions and usage	<p>This portal fosters citizens' participation regarding ideas, initiatives and projects to improve justice in Portugal. It intends to be a participatory tool, also giving access to various information in the area of Justice.</p> <p>The Closer Justice programme hopes to increase transparency and trust in the justice institutions acting through four fundamental pillars: (i) enhancing efficiency and strengthening justice sector management through simplification and dematerialisation of procedures and the use of interoperable technologies; (ii) innovation, by modernising justice; (iii) proximity, pursuing the approach to citizens, by offering clear, transparent and accountable information; and (iv) humanisation, by valuing tangible and intangible resources.</p> <p>In this context, technology stands out as a pivotal tool for engaging stakeholders and promoting a 'digital by default' principle for courts and other justice stakeholders, with a comprehensive digitalisation and modernisation package consisting of more than 175 measures (new measures are continuously added to the plan) and a total budget of EUR 42 million.</p>
Link to the government website	<a href="https://justicamaisproxima.justica.gov.pt/">https://justicamaisproxima.justica.gov.pt/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-government literacy/services</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>CITIUS</b>
Main functions and usage	The CITIUS service enables electronic submission of documents for use in court cases. Lawyers can present evidence and documents to the courts, check their

	distribution, look up cases and keep track of fees electronically. For civil cases and injunctions, most correspondence can be conducted electronically. Sets of copies and duplicates are no longer needed. The system is secure in that the use of personal, nontransferable electronic certificates is required.
Link to the government website	<a href="https://citius.tribunaisnet.mj.pt/habilus/myhabilus/login.asp">https://citius.tribunaisnet.mj.pt/habilus/myhabilus/login.asp</a> <a href="#">x</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-participation</li> <li>● e-government literacy/services</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Electronic Yellow Book</b>
Main functions and usage	The Electronic Yellow Book, launched as a Simplex+ initiative, allows everyone to leave a complaint, a suggestion, or write a compliment, regarding the public administration and its services, namely the digital ones.
Link to the government website	<a href="https://www.livroamarelo.gov.pt/en/homee">https://www.livroamarelo.gov.pt/en/homee</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-education</li> <li>● e-leisure</li> <li>● e-participation</li> <li>● e-government literacy/services</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Portal REA</b>
Main functions and usage	Launched in December 2016, the State of the Environment portal (portal REA) contains online information about environmental indicators. Developed and managed by the Portuguese Environment Agency, this platform includes information and analysis for a wide range of end-users and is expected to serve as a reference for consultation on key indicators and environmental trends in Portugal. The REA

	portal aggregates a diverse number of indicators on the state of the environment, presented in 49 thematic sheets that are distributed in eight environmental domains: Economy and Environment, Energy and Climate, Transport, Air, Water, Soil and Biodiversity, Waste and Environmental Risks.
Link to the government website	<a href="https://rea.apambiente.pt/">https://rea.apambiente.pt/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-participation</li> <li>● e-government literacy/services</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Platform Denunciar</b>
Main functions and usage	Launched in 2018, Platform Denunciar was designed as an electronic desk for complaints. It is hosted by the General Inspectorate for the Agriculture, Sea, Environment and Spatial Planning.
Link to the government website	<a href="https://www.igamaot.gov.pt/balcao-eletronico/denunciar/">https://www.igamaot.gov.pt/balcao-eletronico/denunciar/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-education</li> <li>● e-leisure</li> <li>● e-participation</li> <li>● e-government literacy/services</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Platform CINERGIA</b>
Main functions and usage	CINERGIA, Information Centre for Energy, is an online platform launched in December 2018 by the Portuguese Agency for Energy (ADENE) to disseminate an integrated vision of the energy sector from production to transport, storage and consumption, contributing to a better energy literacy by the civil society. The portal includes an electric mobility simulator and allows users to plan trips by calculating the carbon footprint associated with different modes of

	transportation. There is also an energetic map by district, and users can make quizzes to test their knowledge on the subject.
Link to the government website	<a href="https://www.cinergia.pt/pt/">https://www.cinergia.pt/pt/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-leisure</li> <li>● e-government literacy/services</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Captaincy Online portal</b>
Main functions and usage	<p>In September 2018, the Captaincy Online web-portal and its corresponding mobile app were launched. This platform, which resulted from a SIMPLEX+ project, offers information and online services to seafarers, ship-owners, companies and other users on maritime-related licences, registrations, applications and statements requests, professional diving, maritime courses and other National Maritime Authority (NMA) services, including services cost simulation and electronic payment.</p> <p>It constitutes a one-stop shop for NMA services, and allows automatic data sharing with other governmental entities. The application is also accessible through Automatic Terminals located at the 28 National Captaincies, located all over the Portuguese coastline and at the fishing auction houses.</p> <p>Additionally, an app is available for maritime police to conduct surveillance operations, allowing access to the application registered data on seafarers, divers, boats, etc.</p>
Link to the government website	<a href="https://capitaniaonline.amn.pt/COLWeb/">https://capitaniaonline.amn.pt/COLWeb/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-education</li> <li>● e-leisure</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>National Defence Memory Institutions</b>

Main functions and usage	<p>In January 2019, the National Defence Memory Institutions website (NDMI-w) became available. The NDMI-w resulted from a SIMPLEX+ project and provides centralised online access and a specialised search function for the main defence-related National Archives (6), Museums (10) and Libraries (23), located throughout the Portuguese territory. To date, the platform holds more than 630 000 entries, and documentation and cultural artefacts registry and digital scanning, both in 2D and 3D, is ongoing at all ‘memory institutions’.</p> <p>The aim of this platform is to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Provide access to virtually all collections of the national defence-related historical and cultural heritage, through proper metadata identification and digital registration;</li> <li>● Reinforce conservation mechanisms by leveraging the digitisation process of historical documentation and cultural artefacts;</li> <li>● Provide scale at National Defence level and to be a reference within Public Administration;</li> <li>● Creation of the National Defence Memory Institutions Network and beyond, as a means of share-to-gain.</li> </ul>
Link to the government website	<a href="https://portalmemoria.defesa.gov.pt/#/">https://portalmemoria.defesa.gov.pt/#/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-government literacy/services</b></li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Entrepreneur’s Desk</b>
Main functions and usage	<p>The Entrepreneur’s Desk, which is within the ePortugal Portal, is the Point of Single Contact to access digital services related to the exercise of economic activity. Services provided include the complete setting up of a business through the web site ('Online Business'), as well as the Business Electronic Dossier,</p>

	<p>where the different interactions of each business with the public administrations are gathered.</p> <p>These are easily and securely available to business partners or their representatives through identity authentication by advanced eSignature certificates. This procedure ensures full transparency on the status of the respective processes.</p> <p>The Entrepreneur's Desk also brings together information of interest for business activities related to the management, expansion and closure of enterprises, and provides information on opportunities for businesses.</p> <p>This platform registered 87 471 applications in 2018 (+6.2% vs 2017) and made available, by the end of the year, a total of 275 transactional services (+116.5%), 148 of which corresponded to new services added in 2018. In addition to this digital platform, there is also a national network of physical desks, the Business Spots and the Business Support Centres, which provide both face-to-face and digitally assisted services.</p>
<p>Link to the government website</p>	<p><a href="https://eportugal.gov.pt/en/inicio/espaco-empresa">https://eportugal.gov.pt/en/inicio/espaco-empresa</a></p>

<p><b>Area of e-government</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>e-bill/e-payment</b></li> <li>● <b>e-government literacy/services</b></li> </ul>
<p>Name of e-gov platform</p>	<p><b>Simplified Business Information (IES)</b></p>
<p>Main functions and usage</p>	<p>IES is the delivery of declarative obligations related to accounting, taxation and statistics via electronic means and in a completely dematerialised form. All information which businesses have to provide concerning their annual accounts is transmitted collectively and to a single entity. The IES submission has to be made through the Business portal, by choosing IES and filling in the form directly or by opening and sending the corresponding file previously formatted according to specifications laid down by law. It is then submitted electronically to the IES, and the automatically generated ATM reference has to be retained to allow the</p>

	payment of the accountability submission registration. The registration for the accountability submission has to be paid within five working days.
Link to the government website	<a href="https://justica.gov.pt/Servicos/Entregar-declaracao-de-contas-anuais">https://justica.gov.pt/Servicos/Entregar-declaracao-de-contas-anuais</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-education</li> <li>● e-participation</li> <li>● e-government literacy/services</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>Access Unit Portal</b>
Main functions and usage	The overall purpose of the Access Unit Portal run by the Administrative Modernisation Agency is to promote the development, availability and dissemination of ICT accessibility rules and regulation to enable citizens with special needs to overcome their difficulties. To do so, it aims to minimise the digital barriers in content, software and hardware interfaces offered by the central government on the Internet.
Link to the government website	<a href="https://www.acessibilidade.gov.pt/quem-somos/">https://www.acessibilidade.gov.pt/quem-somos/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-leisure</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>És Cultura 18</b>
Main functions and usage	This portal was created within the operationalisation of the project Culture for All, which won, at the national level, the first Edition of the Portugal Participatory Budget. The project promoted free access to cultural events to young people aged 18, and was launched on 16 April 2018, at the National Museum of Ancient Art. It currently provides around 400 cultural offerings involving heritage, performing arts, visual



	arts, books and cinema, among other areas, in more than 70 public and private entities. Within the scope of state agencies and until March 2019, more than 3 300 young people adhered to this measure, which will continue beyond 2019.
Link to the government website	<a href="https://www.culturaportugal.gov.pt/">https://www.culturaportugal.gov.pt/</a>

<b>Area of e-government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● e-leisure</li> </ul>
Name of e-gov platform	<b>LIVRAR</b>
Main functions and usage	This initiative was also created within the operationalisation of the project “Culture for All”, the project winner at national level of the first edition of the Portugal Participatory Budget. It was launched on 13 December 2018, in the National Library of Portugal, with its main objective being the donation of books to libraries and the sharing of books among its users. LIVRAR is the movement created when a book travels from one point to another, sharing a little of each person who donates a book. By May 2019, it registered 1,363 private users, 31 libraries/entities, 661 registered books and 1 216 book requests. The platform will continue to operate after the end of the project that gave rise to it.
Link to the government website	<a href="https://livrar.pt/">https://livrar.pt/</a>

### Digital divide angels

<b>Name of the initiative</b>	DECO PROTESTE
Short description	DECO PROTESTE, created in 1991, is the largest consumer protection organisation in Portugal. We are the only ones testing products, comparing quality and delivering the best results. Our action is based on vast technical, scientific and political work, allowing us to present and

	<p>deliver real solutions to real problems. We intervene independently with public and private entities to defend their rights.</p> <p>In addition to independent laboratory tests, we provide the information service for legal advice, the online Complaint platform (where we bridge companies and consumers) and the DECO+ card benefits program. We are by your side in the various stages of the purchase process.</p>
Link to the government website	<a href="https://www.deco.proteste.pt/info/os-nossos-servicos/quem-somos-e-o-que-fazemos">https://www.deco.proteste.pt/info/os-nossos-servicos/quem-somos-e-o-que-fazemos</a>

## Anexo II

---

### Síntesis de la investigación de campo sobre los ciudadanos

Link to the document

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/13clk5kMu1dwadnUiJIQBc3C2BpaawFWm/edit?usp=sharing&oid=110110965798336125114&rtpof=true&sd=truev>

### Síntesis de la investigación de campo sobre educadores de adultos

Link to the document [https://docs.google.com/spreadsheets/d/10\\_UdXKSZlxZ88-hDWIAwZA7kRnoZniLr/edit?usp=sharing&oid=110110965798336125114&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/10_UdXKSZlxZ88-hDWIAwZA7kRnoZniLr/edit?usp=sharing&oid=110110965798336125114&rtpof=true&sd=true)