

Estudio de Capgemini sobre la implantación de la administración electrónica

Las administraciones públicas europeas capacitan a más ciudadanos a través de unos servicios públicos digitales de confianza

La 16ª edición del eGovernment Benchmark sobre el desarrollo de la administración electrónica revela la reducción de la distancia entre los países más adelantados y los más rezagados

Madrid, 25 de octubre de 2019 – [Capgemini](#) ha publicado el 2019 eGovernment Benchmark, su estudio anual sobre disponibilidad de servicios públicos digitales para la Comisión Europea. Los resultados muestran que, en general, las administraciones públicas europeas han conseguido mejorar la prestación de servicios por Internet para ciudadanos y empresas. Ciudadanos y empresas pueden ahora interactuar con mayor frecuencia con las instituciones públicas de manera telemática y beneficiarse de una mejor calidad del servicio digital. El estudio, dirigido por Capgemini y llevado a cabo de forma conjunta con su filial [Sogeti](#) y un consorcio de *partners*, [IDC](#) y [Politecnico di Milano](#), revela que las administraciones públicas tienen cada vez mayor capacidad para ofrecer a los europeos servicios públicos digitales de confianza.

La 16ª edición del eGovernment Benchmark continúa arrojando luz sobre el estado de la transformación digital de las administraciones públicas europeas y examina en qué punto se encuentran las organizaciones del sector público en la implantación de niveles superiores de la administración electrónica. Los servicios examinados este año se agrupan en cuatro áreas que afectan a la vida ordinaria de los ciudadanos: puesta en marcha de un negocio, asuntos familiares, pérdida y búsqueda de trabajo y los estudios¹. Después de evaluar más de 10.000 sitios web de 36 países europeos², el estudio revela que los organismos de las administraciones públicas europeas cada vez proporcionan más servicios por vía telemática. Sin embargo, todavía no se ha producido el despliegue completo de canales de interacción de confianza por los que los usuarios puedan comunicarse, enviar documentos oficiales y autenticar sus credenciales. Los resultados también reflejan que pueden mejorarse los niveles de transparencia en cuanto a prestación del servicio, responsabilidades y desempeño de los organismos del sector público, así como el tratamiento de datos personales en los servicios públicos.

Avanzando en la prestación de servicios públicos digitales de confianza

En líneas generales, se está incrementando la oferta de la administración electrónica europea (situada actualmente en una media del 65% en el conjunto de UE28+). Al mismo tiempo, los países a los que estaba resultando más difícil su implantación están recortando la distancia con los más avanzados. El considerable desfase observado de 53 puntos porcentuales en el periodo 2012-2015 se ha reducido a 42 puntos porcentuales, lo que demuestra que esos países más rezagados han incrementado significativamente la

¹ El informe presenta puntuaciones bienales, es decir, las puntuaciones obtenidas para ocho áreas vitales en los dos años anteriores, 2017 y 2018. Cada evento se evalúa una vez cada dos años. La puntuación total muestra el desempeño en administración electrónica.

² Los 36 países son los Estados miembro de la Unión Europea más Islandia, Noruega, Montenegro, República de Serbia, Suiza y Turquía, junto con los recién incorporados Albania y Macedonia del Norte. Este grupo de países recibe a lo largo del informe la denominación de "Europa" y "UE28+".



oferta de servicios por vía telemática y contribuyen ya a un mercado único digital europeo más equilibrado³. Todos los países destacan especialmente en el ámbito de centricidad en el usuario (con un 85%), reflejando los frutos del esfuerzo de los países de UE28+ en proporcionar servicios electrónicos fáciles de usar y accesibles por medio de dispositivos móviles. La puntuación media en movilidad transfronteriza es la más baja de los cuatro pilares principales del estudio (con un 53%), lo que significa que los ciudadanos europeos todavía no pueden utilizar servicios de la administración electrónica en otros países que no sea la realización de consultas. Los promedios de otras áreas importantes, como el sistema de identificación electrónica (eID) y documentos electrónicos (58%) y la transparencia (62%) se encuentran en la mitad de la tabla. Es decir, que no se satisfacen todavía en su totalidad las necesidades de los usuarios de una descripción clara del proceso que siguen los servicios y de formas seguras de transmitir digitalmente documentos relacionados con los servicios.

Niels van der Linden, director del proyecto eGovernment Benchmark de [Capgemini Invent](#) comenta: *"Los resultados de 2019 ponen de manifiesto que las administraciones públicas europeas no se conforman con ofrecer servicios con un grado aceptable de calidad, sino que tratan continuamente de mejorar su oferta de servicios digitales. Es necesario, sin embargo, que sigan avanzando en el desarrollo de experiencias personalizadas y transparentes. Uno de los siguientes pasos para Europa será ofrecer servicios totalmente sin fronteras con un sistema de autenticación seguro, con el que los ciudadanos y las empresas podrán hacer uso de servicios digitales en otro país sin ninguna barrera, como si fueran ciudadanos de ese país"*.

La importancia de facilitar el proceso para el usuario

El viaje del usuario por la administración electrónica comienza a menudo en buscadores y portales oficiales. En general, resulta fácil encontrar servicios en el sitio web principal de los organismos de las administraciones públicas y los usuarios pueden encontrar casi siempre información general sobre los servicios que se ofrecen telemáticamente. Sin embargo, el proceso de estos servicios a menudo está mejor descrito cuando están destinados a empresas que a particulares. Los usuarios necesitan más información sobre duración, plazos para responder y avance de la tramitación. Siempre que los usuarios deciden hacer uso de un servicio por vía telemática, deben utilizar su identificación electrónica. Un aspecto positivo es la posibilidad de utilizar un único identificador electrónico nacional que permita identificar y autenticar de manera segura a ciudadanos y empresas⁴. Asimismo, es fundamental una comunicación electrónica segura, por ejemplo, para hacer seguimiento del proceso del servicio. Esta comunicación con las autoridades podría mejorarse generalizando el uso de buzones digitales (actualmente, un 63%), lo que ahorraría tiempo y papel.

Dinand Tinholt, director de Cuentas de la UE de Capgemini Invent, añade: *"Numerosos ciudadanos y empresas pueden disfrutar actualmente de una manera fácil y cómoda de la red de servicios electrónicos que ofrecen las administraciones públicas. Los organismos públicos desarrollan servicios integrales que guían a los usuarios por todo el proceso y todos los pasos relevantes. Pronto llegarán, además, nuevos canales inteligentes basados en inteligencia artificial, como chatbots, que ayudarán a hacer aún más fácil el uso de los servicios públicos"*.

Para más información o descargar el informe, visite: [enlace al informe](#)

Más información sobre la agenda digital de la Unión Europea en: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/>

³ Mercado Único Digital (DSM, por sus siglas en inglés) es aquel que garantiza la libertad de circulación de personas, servicios y capitales y al que personas y empresas pueden acceder fácilmente para realizar actividades telemáticamente en condiciones de libre competencia, con un alto nivel de protección para el consumidor y los datos personales, con independencia de su nacionalidad o lugar de residencia.

⁴ La puntuación media del indicador de eID es del 54%, ocupando Malta, Lituania y Letonia los tres puestos más altos, con una puntuación igual o superior al 86%.



Acerca de Capgemini

Un líder global en servicios de consultoría, servicios de tecnología y transformación digital, Capgemini está a la vanguardia de la innovación para abordar la diversidad de oportunidades que tienen sus empresas clientes en el dinámico entorno de las plataformas, la nube y lo digital. Respaldada por una sólida trayectoria de 50 años y una dilatada experiencia multisectorial, Capgemini ayuda a las compañías a alcanzar sus objetivos de negocio mediante una amplia gama de servicios que cubre desde la estrategia, hasta las operaciones. Capgemini actúa bajo la firme convicción de que el valor de negocio de la tecnología se genera y desarrolla a través de las personas. Capgemini es una compañía multicultural de 200.000 profesionales, presente en más de 40 países y, en 2018, registró unos ingresos mundiales de 13.200 millones de euros.

Más información en www.capgemini.com/es-es/

People matter, results count