

Prensa Capgemini

Paqui López/Ángeles García Molero

Tel: +34 916577000

Sofía García/Leticia Alonso

Tel: + 34 91531 2388

 [@Capgemini_ES](https://twitter.com/Capgemini_ES)

 Facebook.com/CapgeminiSpain

La digitalización de las administraciones públicas europeas avanza a menor ritmo de lo que demandan los ciudadanos

El estudio sobre la digitalización en las administraciones públicas elaborado por Capgemini, IDC y el Politécnico di Milano evalúa las áreas de prioridad que contempla el Plan de Acción de Administración Electrónica 2011-2015 y anticipa la ambición europea de lograr una administración digital para 2020

Madrid, 17 de octubre de 2016 – Aunque las administraciones públicas europeas están aumentando de forma gradual los servicios online, es necesario que este proceso se acelere para atender las crecientes expectativas de los ciudadanos y de las empresas. El desarrollo de las competencias digitales contribuiría a este impulso para ayudar a los gobiernos a aprovechar el potencial del entorno digital. Así se desprende del estudio “[13th Benchmark Measurement of European eGovernment Services](#)”, realizado por [Capgemini](#), líder mundial en consultoría, tecnología y servicios de outsourcing, IDC (International Data Corporation) y Politecnico di Milano School of Management para la Dirección General de Redes de Comunicaciones, Contenido y Tecnología. El informe también revela una importante brecha entre los servicios digitales que prestan unos gobiernos frente a otros, de modo que los países situados desde el sudoeste al noreste de Europa —la llamada “Diagonal Digital”¹—, se sitúan por encima del rendimiento medio europeo, mientras que otros se están quedando rezagados.

El rendimiento se está polarizando

El estudio muestra una discreta aceleración de la digitalización de las administraciones europeas. El informe evalúa el Plan de Acción de Administración Electrónica de la UE 2011-2015 y mide la evolución de cada área de prioridad mediante uno o más indicadores como, por ejemplo, la disponibilidad y la usabilidad de los servicios públicos online, la transparencia de las operaciones de las autoridades gubernamentales, los procesos de prestación de servicios, el nivel de control que los usuarios tienen sobre sus datos personales, y la disponibilidad y usabilidad de los servicios transfronterizos para ciudadanos y empresas. Si bien los estudios bienales sobre este asunto confirman que todos los

¹ La Diagonal Digital de países con el mejor rendimiento integra: Islandia, Noruega, Suecia, Finlandia, Dinamarca, Estonia, Letonia, Lituania, Alemania, Austria, Países Bajos, Bélgica, Luxemburgo y Francia.

indicadores han progresado gradualmente, también es cierto que este rendimiento se está polarizando por zonas, de manera que hay una distancia cada vez mayor entre los países que logran el mejor avance y -los que se encuentran dentro de la llamada ‘Diagonal Digital’-y aquellos estados que no muestran signos de ir hacia delante.

“La perspectiva positiva de esta situación es que los países que forman la ‘Diagonal Digital’ están marcando la evolución de Europa y pueden servir de inspiración o modelo a los países que están más atrasados en su proceso de digitalización, para que mejoren la calidad y velocidad de sus servicios públicos online. Sin embargo, se debe evitar que este empuje se convierta en un arrastre, puesto que la distancia con los países rezagados crece más rápido de lo aceptable en el camino hacia el Mercado Único Digital”, afirmó Niels van der Linden, Director de eGovernment Benchmark de Capgemini.

Análisis de siete procesos cotidianos: los servicios financieros y de registro electrónico son los que progresan con más solidez

El estudio también engloba el análisis de siete gestiones habituales “tipo” que realizan ciudadanos y empresas con el objetivo de identificar cuál ha sido su evolución en términos de digitalización entre 2012 y 2015. Los ejemplos prácticos estudiados: Inicio de un procedimiento para pequeñas reclamaciones; operaciones comerciales regulares; Estudio, traslado e inicio de un negocio; Compra y conducción de un vehículo; y Búsqueda de un puesto de trabajo. La investigación revela que dentro de estos procesos cotidianos, la disponibilidad de servicios digitales de carácter financiero se incrementó desde el 50% en 2012/13 al 59% en 2014/15, y de la de servicios de registros electrónicos, del 42% en 2012/13 al 54% en 2014/15, siendo ambos los procedimientos cuya disponibilidad crece con más solidez. Estos servicios incluyen asuntos como el impuesto de sociedades, las reclamaciones de IVA y las multas de tráfico, que son gestiones con una alta frecuencia y un alto volumen de usuarios y que, según asegura el informe, “repercuten directamente en la recaudación del propio gobierno” lo cual justificaría que se trate de servicios prioritarios para éstos.

“En los últimos años, aunque los servicios públicos digitales se han desarrollado con regularidad, no se ha producido ningún progreso innovador”, afirmó Dinand Tinholt, Vicepresidente y Director de Cuentas Globales para la UE de Capgemini. *“Las prioridades de las políticas gubernamentales han cambiado tímidamente desde 2006, mientras que la tecnología se ha desarrollado con mucha rapidez en los últimos diez años. Si realmente existe el objetivo de establecer un Mercado Único Digital en el seno de la UE, es absolutamente necesario que los gobiernos tomen medidas transformadoras. Tenemos que preguntarnos si la tecnología que están utilizando hoy en día los gobiernos europeos es lo suficientemente avanzada como para hacer frente de manera adecuada a los retos sociales, y si existen las aptitudes acertadas para impulsar realmente esta transformación digital”,* concluyó.

En el siguiente enlace está disponible el informe: <http://www.capgemini.com/egov-benchmark>

Acerca de Capgemini Consulting

Capgemini Consulting es la unidad de consultoría estratégica y transformación del Grupo Capgemini especializada en el asesoramiento y soporte a organismos y empresas en la transformación de sus funciones y negocios, desde el desarrollo de la estrategia de innovación hasta su ejecución, con especial énfasis en los resultados. En el marco de una economía digital que genera disrupciones y oportunidades, el equipo de más de 3.000 profesionales de Capgemini Consulting, trabaja con empresas líderes y con las administraciones para gestionar la Transformación Digital, partiendo de su entendimiento de la economía digital y su liderazgo en la transformación y el cambio organizativo.

Para más información: <http://www.capgemini-consulting.com>

Acerca de Capgemini

Con más de 180.000 empleados repartidos en más de 40 países, Capgemini es un líder mundial en consultoría, tecnología y outsourcing. En 2015, Capgemini alcanzó unos ingresos de 11.900 millones de euros a nivel mundial. En colaboración con sus clientes, Capgemini crea y proporciona las soluciones tecnológicas, digitales y de negocio que mejor responden a sus necesidades y que les permiten ser innovadores y competitivos. Siendo una organización profundamente multicultural, Capgemini ha desarrollado su propia forma de trabajar, la [Collaborative Business Experience™](#), basada en su modelo de producción [Rightshore®](#)

Rightshore® es una marca registrada perteneciente a Capgemini

ANEXO SOBRE EL INFORME

13th eGovernment Benchmark Measurement for eGovernment Services (13^a Medición de los indicadores de los servicios públicos digitales)

Principales conclusiones sobre los servicios públicos digitales

- **Priorización del usuario.** Evalúa si la administración pública cumple las expectativas de los ciudadanos con respecto a sus servicios digitales, en qué medida éstos están disponibles y cuál es la percepción de experiencia del usuario. Mientras que la ratio de disponibilidad de los servicios digitales a nivel de la UE28+² alcanzó el 81% (+9 puntos desde 2013) y de usabilidad el 83% (+6 puntos desde 2013), otros aspectos como la facilidad y la rapidez de uso avanzaron poco, pues incrementaron tan sólo un 1% desde la primera evaluación realizada en 2013 (datos según la muestra de usuarios anónimos consultada).
- **Digital por defecto.** Cada vez son más los servicios públicos que se ofrecen a través de Internet a ciudadanos y empresas, aunque sólo algunos gobiernos optan por establecer el canal online como obligatorio. En general, **los la obligatoriedad de usar los servicios online se está convirtiendo** en práctica común para aquellos concebidos para empresas (la mitad de los países europeos han establecido la obligatoriedad para uno o más servicios online), cada vez lo son más para los orientados a estudiantes (11 de 34 países), pero lo son poco para la ciudadanía en general (4 de 34 países). El hecho de que 1 de cada 5 ciudadanos europeos no tenga las aptitudes digitales necesarias supone un obstáculo para el establecimiento de los eServices gubernamentales.
- **Móvil.** La cobertura de banda ancha para telefonía fija en la UE alcanza una media del 97%, esto es, casi todos los ciudadanos europeos pueden acceder a Internet. El uso de dispositivos móviles para acceder a Internet ha aumentado de forma considerable, lo cual afecta mucho a los prestatarios de servicios públicos, pues el ciudadano espera poder navegar por las webs de las administraciones públicas para obtener información y realizar gestiones a través de su dispositivo móvil. Sin embargo, únicamente **1 de cada 3 webs públicas está optimizada para móviles.**
- **Transparencia gubernamental.** El nivel de transparencia se relaciona con la creación de confianza en los ciudadanos y la mejora en la asunción de responsabilidades por parte de los legisladores, mediante el uso mejorado de los datos personales en la toma de decisiones. Este indicador ha aumentado en 8 puntos entre 2013 y 2015, alcanzando el 56% en 2014-2015. Sin

² Puntuación media de los Estados miembro de la UE y otros países europeos incluidos en la medición.

embargo, pese a la mejora general, la implantación de

- procedimientos transparentes sigue ausente en buena parte de Europa. Los gobiernos aún pueden mejorar para que sus organizaciones sean más transparentes.
- **Confianza.** Los ciudadanos tienen la percepción de control cuando pueden gestionar sus datos personales dentro de los servicios públicos vía electrónica. El indicador de transparencia de Datos Personales subió 8 puntos, pero esto no necesariamente significa que los ciudadanos entiendan que tienen un mayor control. Por ejemplo, la percepción de los ciudadanos alemanes es que tienen un menor control, mientras que los ciudadanos griegos y chipriotas manifestaron que tenían un mayor control.³
- **Servicios transfronterizos.** En el indicador de mayor nivel, los eServices para las empresas están más adelantados en cuanto a posibilidades de gestión transfronterizas, que los dados a los ciudadanos: aunque éstos han aumentado más desde la primera medición (+13 puntos frente a +11 puntos para las empresas), la movilidad empresarial obtiene una puntuación más alta (64).
- **Facilitadores clave.** Este indicador evalúa la disponibilidad de 5 facilitadores para los servicios digitales: identificación electrónica (eID), documentos electrónicos (eDocuments), fuentes auténticas, caja fuerte electrónica (eSafe) y funcionalidad de registro único. Pese a su alta relevancia en garantizar una prestación efectiva y segura de los servicios electrónicos, la puntuación de indicador de mayor nivel es la más baja (54) en el marco de indicadores eGovernment, después del indicador de Movilidad de Ciudadanos (52).

³ Eurobarómetro Especial de TNS (2015). 431 *Protección de datos*. [Enlace](#). Tengan por favor en cuenta: sólo estudios de Estados Miembros de la UE