

Prensa Capgemini*Paqui López/Ángeles García Molero**Tel: +34 916577000**Sofía García/Ramón Corpas**Tel: + 34 915312388*

El estudio eGovernment Benchmark 2017 de la Comisión Europea ilustra la necesidad de servicios públicos electrónicos más accesibles y convenientes para continuar su avance

El informe, realizado por un consorcio que lidera Capgemini, revela que 3 de cada 5 servicios públicos europeos se ofrecen ya por internet y más de la mitad pueden utilizarse a través de dispositivos móviles

Madrid, diciembre de 2017 – Europa sigue progresando en el ámbito de la administración electrónica: cada vez es más amplia la oferta de servicios públicos adaptados a dispositivos móviles y mayores las prestaciones por medios telemáticos. Estas son algunas de las principales conclusiones de la 14ª edición del estudio *Benchmark Measurement of European eGovernment Services* publicado por la Comisión Europea y realizado por [Capgemini](#) en colaboración con otras importantes entidades del campo de la innovación digital. Concentrar los esfuerzos en incrementar la transparencia e invertir en mecanismos que faciliten el acceso electrónico (como la identificación electrónica) son aspectos cruciales para impulsar el desarrollo de la administración electrónica y establecer el Mercado Único Digital en Europa los próximos años.

La edición 2017 del estudio eGovernment Benchmark analiza cuál es el estado de la transformación digital de las administraciones públicas europeas y su grado de avance con respecto al cumplimiento de los objetivos marcados. Para ello, se han examinado más de 10.000 portales de los países UE28+ y evaluado la cantidad y la calidad de los servicios electrónicos en relación con cuatro entornos de los ciudadanos: inicio de un negocio, pérdida o búsqueda de un empleo, estudios y vida familiar. Si bien el informe muestra que los gobiernos siguen incrementando cuantitativamente su oferta de servicios electrónicos, también señala que es necesario que adopten medidas cualitativas si quieren mejorar la experiencia general de los servicios digitales; por ejemplo, una mayor transparencia en los procedimientos de tramitación y la cumplimentación automática de formularios electrónicos con datos personales.

Amplio margen para incrementar la transparencia y propiciar la facilidad del acceso electrónico

En líneas generales, las iniciativas de administración electrónica en Europa están avanzando en la buena dirección. Por ejemplo, se ha progresado considerablemente en *movilidad*: actualmente, los ciudadanos pueden acceder mediante dispositivos móviles a más de la mitad de los servicios frente al 27% en 2015. El grado de orientación al usuario de los servicios públicos europeos alcanzó un promedio del 85% en 2016 — frente al 72% en 2012, en los ámbitos medidos de forma constante durante los últimos años—, lo que indica un nivel de madurez en disponibilidad de servicios electrónicos y en posibilidad de interacción entre ciudadanos y las administraciones públicas. También ha progresado, aunque de manera más leve, la disponibilidad de servicios electrónicos para uso transfronterizo. La aplicación ampliada de la Directiva



eIDAS¹ contribuirá a impulsar el acceso a información y servicios para los ciudadanos de la UE que vayan a poner en marcha un negocio o realicen estudios en el extranjero.

Para dar el siguiente paso, es prioritaria la adopción de medidas de transparencia y la inversión en mecanismos que faciliten el acceso electrónico, como el de identificación electrónica (eID) y las fuentes de autenticación aptas para la reutilización de los datos. En términos de transparencia, las administraciones públicas deben velar por la claridad de la información que se va dando al usuario a lo largo del proceso de gestión del servicio, de sus responsabilidades y actuaciones y sobre el uso de datos personales. Respecto a mecanismos de acceso, como la eID y las fuentes de autenticación, queda bastante espacio de mejora: el progreso experimentado en los dos años entre una y otra medición ha sido muy modesto. Por ejemplo, el uso de la eID solo es posible en uno de cada dos servicios públicos europeos (52%) y la cumplimentación automática de formularios con datos de usuario que ya tiene la administración se mantiene en el 47%.

En palabras de Niels van der Linden, Principal consultant de Capgemini y director del proyecto: *"El estudio eGovernment Benchmark 2017 muestra signos positivos y la reciente Declaración de Tallin² prueba que el sector público se está tomando en serio la transformación digital. Las administraciones deben ahora revisar su organización, ampliar o actualizar las competencias de sus empleados y, en general, hacerse más abiertas para beneficiarse realmente del valor público que puede crearse a través de los e-servicios"*.

¿Está cerca el Mercado Único Digital Europeo?

La puesta en marcha del Mercado Único Digital podría contribuir con 415.000 millones de euros a la economía europea, crear puestos de trabajo y mejorar significativamente los servicios públicos.³ El informe sostiene que cada vez se materializa más la visión de un Mercado Único Digital. La brecha en la prestación de servicios para usuarios nacionales y extranjeros se está reduciendo: actualmente, tres de cada cinco (60%) servicios electrónicos son ya accesibles a través de fronteras. La usabilidad de servicios transfronterizos también ha mejorado (se sitúa en el 78%). Estos datos demuestran que ciudadanos y empresas pueden acceder a funcionalidades electrónicas avanzadas de ayuda, soporte y reclamación. La continuidad en el intercambio de mejores prácticas permite a las administraciones seguir aprendiendo para mejorar sus plataformas digitales. Seguir con la labor de innovación en el ámbito de la Administración electrónica hará realidad los beneficios del Mercado Único Digital y cambiará a mejor la relación entre organismos públicos y ciudadanos.

Dinand Tinholt, Vice President y Global EU Account Director en Capgemini comenta: *"La tecnología ofrece a las administraciones públicas la inmensa oportunidad de crear valor para el ciudadano. Es más que una plataforma electrónica, se trata de una estrategia digital que permitirá aprovechar esa oportunidad. Una estrategia que también debe mirar al futuro para integrar nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial, en la prestación de e-servicios"*.

Para más información o descargar el informe, [pinche aquí](#).

Más información sobre la agenda digital de la Unión Europea, pinche [aquí](#).

¹ El Reglamento eIDAS establece un marco legal común para las firmas electrónicas en la Unión Europea, así como las pautas para los servicios de confianza relativos a las transacciones electrónicas.

² La Declaración ministerial de Tallin sobre administración electrónica, del 6 de octubre de 2017, pone de manifiesto la necesidad de trabajar para "ser transparentes, eficientes e inclusivos, prestando servicios públicos digitales transfronterizos, interoperables, personalizados, fáciles de usar e integrales a todos los ciudadanos y empresas, en todos los niveles de la administración pública". La declaración incluye también un anexo con "Principios centrados en el usuario a la hora de diseñar y prestar los servicios públicos digitales". *Talinn Ministerial Declaration on eGovernment*, disponible en: http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=47559

³ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/shaping-digital-single-market>



Acerca de Capgemini

Un líder mundial en servicios de consultoría, 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 permite a las compañías 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 una compañía multicultural de 200.000 profesionales presente en más de 40 países y, en 2016, registró unos ingresos mundiales de 12.500 millones de euros.

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

People matter, results count.

Acerca de Capgemini Consulting

Capgemini Consulting es la unidad de consultoría estratégica y de transformación del Grupo Capgemini especializada en el asesoramiento y soporte a organismos y empresas para facilitar la transformación de sus funciones y negocios, desde el desarrollo de la estrategia de innovación hasta su ejecución, con especial énfasis en los resultados. Bajo el contexto de la economía digital, que genera Fuertes disrupciones y oportunidades, su equipo de más de 3.500 profesionales a nivel mundial trabaja con empresas líderes y con las Administraciones Públicas para gestionar la Transformación Digital, partiendo de su conocimiento de la economía digital y su liderazgo en la transformación y el cambio organizativo.

Más información en www.capgemini-consulting.com