

## **20ª Edición del Informe eGovernment Benchmark: Menos de la mitad de los servicios transfronterizos están disponibles online debido a problemas lingüísticos y de identificación electrónica**

*Salvar la brecha entre los usuarios transfronterizos y nacionales será clave para que Europa alcance sus objetivos de la Década Digital*

**Madrid, 28 de septiembre de 2023 – La edición del 20º aniversario del [estudio eGovernment Benchmark](#) de [Capgemini](#), encargado por la Comisión Europea, muestra que más de ocho de cada diez (84%) de todos los servicios gubernamentales ya se encuentran online en toda Europa, pese a que los usuarios transfronterizos aún siguen enfrentándose a múltiples obstáculos. El informe anual, en el que se evalúan más de 15.000 páginas web de la Administración pública, también revela que Malta y Estonia son los países europeos con los servicios de administración digital más centrados en el usuario, transparentes, tecnológicamente habilitados y con mayor orientación internacional. Además, algunos países han percibido un crecimiento notable en la madurez de su administración electrónica con respecto a la evaluación del año pasado. Es el caso de Turquía, que ha experimentado un aumento de 10 puntos, y Grecia y Serbia, donde el incremento sufrido ha sido de 8 puntos.**

El estudio, liderado por el Grupo Capgemini y realizado junto con un consorcio de partners, [IDC](#) y el [Politécnico de Milán](#), destaca los factores clave necesarios para cumplir los objetivos de la década digital de aquí a 2030<sup>1</sup>. Principalmente, será fundamental ofrecer servicios a diferentes usuarios, a través de diversos proveedores de servicios y en todos los países europeos.

Marc Reinhardt, responsable Global para el Sector Público en Capgemini, comenta: *"En los últimos 20 años en los que hemos estado evaluando el progreso de los servicios públicos online en Europa, hemos asistido a una notable transformación en la disponibilidad y calidad de los servicios digitales dirigidos al ciudadano. Habilitar las capacidades digitales de los órganos de gobernanza local, como los municipios, para hacerlos más eficientes y aprovechar los datos y la IA en los servicios gubernamentales, será esencial para garantizar una mejor experiencia de los ciudadanos. Asimismo, con la doble transformación hacia una economía digital y sostenible en marcha, incorporar la sostenibilidad en la forma en que se diseñan y construyen los servicios, tendrá una importancia estratégica cada vez mayor. A medida que los presupuestos continúan ajustándose, Europa necesita aunar esfuerzos para seguir mejorando los servicios*

---

<sup>1</sup> [Europe's Digital Decade: digital targets for 2030 \(europa.eu\)](#)



*públicos online mediante la adopción y reutilización de las mejores prácticas y la Ley de Interoperabilidad Europea podría ser un paso importante en esta dirección".*

### **Los servicios para usuarios transfronterizos aún no están a la altura de los nacionales**

Los servicios digitales permiten a los usuarios hacer solicitudes transfronterizas sin estar físicamente presentes. Según el informe, menos de la mitad (49%) de los servicios cuantificados están disponibles para los usuarios transfronterizos, una cifra considerablemente inferior a la de los usuarios nacionales. Esto se debe a las múltiples dificultades que encuentran los usuarios transfronterizos, en particular con los problemas lingüísticos y la falta de opciones de identificación electrónica. Muchas páginas web de la Administración pública solo están disponibles en el idioma nacional y solo el 25% de las páginas web permite la autenticación de identificación electrónica transfronteriza. Sin embargo, en 2022, el 46% de los servicios estaba disponible online para los usuarios transfronterizos, lo que demuestra que las instituciones públicas están tratando de reducir esta brecha.

### **Los servicios seguros y centrados en el usuario fomentan la adopción y aceleran la digitalización**

Unos servicios seguros y transparentes son pilares fundamentales para una administración digital con una prestación de servicios de confianza. Así, los usuarios pueden identificarse con su identificación electrónica nacional en el 70% de los casos, lo que permite una autenticación segura. Además, los gobiernos completan previamente la información personal casi con la misma frecuencia (68%) cuando es necesaria para finalizar el servicio.

Durante la prestación, ocho de cada diez servicios notifican al usuario cuando un paso en el proceso del servicio se ha completado con éxito, pero menos de la mitad (46%) de todos los servicios comunican cuánto tardará en completarse. Igualmente, la mayoría (82%) de los sitios web del sector público infringen una o más de las Pautas de Accesibilidad al Contenido Web (WCAG 2.1)<sup>2</sup> y, por tanto, no cumplen los requisitos de accesibilidad.

El informe también revela una clara tendencia positiva en lo que respecta a la compatibilidad con dispositivos móviles: más de nueve de cada diez (94%) de las páginas web de la Administración pública son compatibles con dispositivos móviles, frente a solo el 60% en 2017. Aun así, solo seis de cada diez servicios (63%) pueden completarse a través de smartphones. Aunque las páginas web permiten a los usuarios navegar fácilmente en dispositivos móviles, encuentran obstáculos cuando se requieren acciones más complicadas, como la autenticación del DNI electrónico.

Niels van der Linden, responsable de Cuenta de las Instituciones de la Unión Europea en Capgemini Invent, concluye: *"La experiencia del usuario es fundamental para los servicios públicos digitales y ha sido una prioridad para la UE a lo largo de las 20 ediciones del informe eGovernment Benchmarking. De esta forma, la digitalización de los servicios públicos se beneficia enormemente de unas guías de diseño que fomentan la accesibilidad y usabilidad para todos. Vemos que los gobiernos son cada vez más conscientes de ello y están creando nuevos servicios o remodelando los existentes para satisfacer esas demandas. Una mejor compatibilidad con dispositivos móviles, la prestación de servicios sin fronteras y el cumplimiento de las*

---

<sup>2</sup> [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.1 \(w3.org\)](https://www.w3.org/2019/12/wcag21/)



*Pautas de Accesibilidad al Contenido Web, son esenciales para los usuarios y para que los gobiernos alcancen los ambiciosos objetivos de la Década Digital".*

### **La interoperabilidad es la clave para lograr servicios digitales para todos**

Los servicios prestados por las ciudades y provincias no están al mismo grado de madurez que los facilitados por las organizaciones del gobierno central. Estas entidades gubernamentales locales y regionales a menudo carecen de la infraestructura tecnológica necesaria para prestar servicios de alta calidad. Por eso, la interoperabilidad es esencial para mejorar estos servicios. Los componentes arquitectónicos, como la identificación y la firma electrónica, pueden adoptarse fácilmente en las páginas web de las Administraciones públicas, haciendo que los servicios en toda Europa sean más similares, independientemente del país y del proveedor de servicios. Así, con la interoperabilidad y la implantación del Portal Digital Único, Europa está conectando gobiernos digitales.

En la actualidad, el estudio abarca los Estados miembros de la UE-27, así como los países de la Asociación Europea de Libre Comercio: Islandia, Noruega y Suiza, y los países candidatos a la UE: Albania, Montenegro, Macedonia del Norte, Serbia y Turquía.

Para obtener más información y descargar el informe, haga clic [aquí](#).

### **Acerca de Capgemini**

Capgemini es un líder mundial que acompaña a las empresas para transformar y gestionar su negocio aprovechando el poder de la tecnología. El Grupo se guía cada día por su propósito de liberar la energía humana a través de la tecnología para construir un futuro inclusivo y sostenible. Es una organización responsable y diversa que cuenta con cerca de 350.000 profesionales en más de 50 países. Con una sólida trayectoria de 55 años y un profundo conocimiento del sector, Capgemini es reconocida por sus clientes por la capacidad de respuesta a las necesidades de su negocio, desde la estrategia y el diseño hasta las operaciones, todo ello impulsado por el mundo innovador y en rápida evolución del Cloud, los datos, la IA, la conectividad, el software y las plataformas y entornos digitales. En 2022, el Grupo registró unos ingresos globales de 22.000 millones de euros.

Get The Future You Want | [www.capgemini.com/es-es/](http://www.capgemini.com/es-es/)