

## **Estudio comparativo de los Servicios Públicos Online de la Comisión Europea: Medidas necesarias para cumplir los compromisos de transformación digital de los servicios públicos**

Madrid, 28 de mayo de 2014 – La Comisión Europea ha presentado el undécimo Informe comparativo de los Servicios de la Administración Electrónica, realizado por el Grupo [Capgemini](#), uno de los principales proveedores de servicios de consultoría, tecnología y outsourcing. El estudio, “Delivering on the European Advantage ‘How European governments can and should benefit from innovative public services’ “Construyendo la ventaja Europea ‘Cómo los gobiernos pueden y deben beneficiarse de los servicios públicos innovadores’”, proporciona una idea de dónde está Europa en cuanto a desarrollo y asimilación de las tecnologías de la información y hace una llamada a la acción para el futuro. Capgemini renueva su partenariado con la Comisión Europea tras haber ganado recientemente el proyecto para el desarrollo del estudio por otros cuatro años.

[El informe](#), que se basa en las encuestas realizadas a 28.000 ciudadanos de los estados miembros de la Unión Europea, revela un contexto de **“cantidad sobre calidad”** – mientras que los servicios públicos online están ampliamente desplegados, el uso de los mismos se ha ralentizado debido a retos pendientes entre los que se incluyen la facilidad de acceso, la rapidez de uso y la falta de transparencia del proceso de prestación de servicios. El informe ofrece una visión de cómo los servicios se pueden hacer **‘mucho mejor, en la mitad del tiempo, con menos esfuerzo’**, y pueden estimular a los proveedores de servicios públicos a responder más rápido y de forma más inteligente.

El enfoque del informe de este año trata de poner de manifiesto el estado de la administración pública online en cuatro pilares fundamentales y destacar cómo Europa debe transformarse digitalmente con el fin de predecir nuevos modelos de prestación pública, fomentar la innovación y apalancar estos servicios y las empresas que los ofrecen a nivel internacional, para obtener valor a nivel local e internacional. Como el [plan de acción eGov](#) concluye en 2015, hay muchas áreas en las que Europa debe trabajar para lograr los objetivos previstos. El informe destaca los progresos y puntos pendientes en las cuatro áreas siguientes:

- 1) El usuario como centro (User Centricity)** - el indicador de usabilidad online mide los aspectos más relevantes sobre la calidad en la experiencia del usuario, mediante la evaluación de la

usabilidad (soporte, ayuda, funcionalidades de feed back), la facilidad y la velocidad de uso. Aunque las características de usabilidad si están presentes de forma amplia en las webs de la administración pública (78 por ciento), la evaluación de la facilidad y velocidad de uso está 20 puntos porcentuales por debajo (al 58 por ciento), lo que afecta desfavorablemente a dicha experiencia del usuario.

- 2) **Transparencia** –se refiere a los elementos de la prestación de servicios que contienen la información esencial que cualquier ciudadano necesita cuando recurre a la administración pública: por ejemplo, en aspectos clave como informar si una solicitud se ha recibido o cual es su status en un momento dado. El índice que mide la transparencia alcanza sólo el 48 por ciento, y esto se debe principalmente a la insuficiente información proporcionada por los usuarios en las gestiones con los servicios públicos online. Todavía hay un largo camino por recorrer si los gobiernos quieren servicios y organismos totalmente abiertos y transparentes.
- 3) **Movilidad transfronteriza** - la movilidad de las empresas y los ciudadanos requiere servicios sin fisuras, que no requieran incómodos procedimientos cuando se cruzan fronteras dentro de la UE. El índice de referencia que mide la movilidad transfronteriza tiene también un nivel bajo, un 49 por ciento: la gama de servicios que se ofrecen para apoyar la movilidad de los ciudadanos dentro de la UE es muy limitada, sobre todo en lo relativo a los servicios transaccionales. Esto queda patente en la gran diferencia existente entre la disponibilidad online de los servicios domésticos y la de los servicios transfronterizos (un 30 por ciento), lo que demuestra que la mayoría de los países todavía no consideran los servicios transfronterizos online como una inversión necesaria.
- 4) **Los habilitadores clave** - las herramientas clave y las técnicas más innovadores (Cloud, IPv6, SOA, big data, los dispositivos móviles y las redes sociales) son de vital importancia para aprovechar plenamente el potencial de las TIC y para hacer "más con menos". Las herramientas clave alcanzan una valoración de un 49 por ciento, pero el nivel de implantación de las cinco herramientas tecnológicas evaluadas varía considerablemente, desde la puntuación del 35 por ciento para eSafe hasta la del 62 por ciento para la identificación electrónica. Los habilitadores clave se midieron teniendo en cuenta la relación con la entrega de servicios. Incluso el más ampliamente implementado, eID (identificación electrónica), todavía está lejos de la implementación total.

**En España** el rendimiento de servicios públicos online en las categorías citadas están por encima de la media en todos los casos excepto en lo que se refiere a servicios transfronterizos. Así en User Centricity España alcanza un 87 por ciento frente al 70 de la UE (se mueve entre un 67 por ciento para el caso de actividades online para empezar un negocio y un 94 por ciento para el caso de matriculaciones en educación superior. Un 59 y un 71 por ciento respectivamente de media en Europa). En Transparencia, nuestro país se avanza hasta el 66 por ciento frente al 48 de la UE (el

mejor resultado es el de las matriculaciones en educación superior, el 97 por ciento, muy por delante del 47 por ciento de media en Europa). En el caso de los Habilitadores Clave, España se coloca entre los cinco países con mejor resultado, un 77 por ciento, marcando distancia del 49 por ciento de media europea (en el caso de las gestiones de inicio de un negocio, el resultado de del 100 por cien dejando muy atrás al resto de países europeos cuya media se establece en un 27 por ciento). Es en los Servicios Transfronterizos donde España obtiene los resultados más bajos, 27 por ciento frente al 44 por ciento de media europea.

### **Los ciudadanos esperan que el sector público se adapte y adopte**

Con la tecnología impregnando todos los espacios de la vida cotidiana, las expectativas en torno al papel y la calidad de los servicios de la administración pública son cada vez mayores. Los ciudadanos comparan con el sector privado y esperan que el sector público se adapte y adopte. En el sector privado los ciudadanos ya experimentan con servicios online intuitivos o fáciles de usar y ahora esperan lo mismo del sector público. Y en aquellas ocasiones en que los ciudadanos no lo hacen, por lo general, recurren al servicio de atención al cliente y son cada vez más receptivos al feedback que se genera en las redes sociales. En el sector privado el diseño de los servicios comienza a partir de los clientes. Es más difícil hacerlo con los servicios públicos y, sin embargo, es igual de importante.

Esta brecha existente entre la satisfacción de los ciudadanos con los servicios privados respecto a los servicios públicos es relevante. Por ejemplo, los ciudadanos están significativamente más satisfechos con los servicios prestados por los bancos (satisfacción 8,5 sobre 10) que con los servicios públicos ordinarios (6,5 sobre 10). También existe una preocupante relación inversa entre la interacción y la satisfacción de los servicios públicos: cuanta más interacción se requiere por parte de la administración, más bajo es el grado de satisfacción. Esto se traduce en un menor uso de cada uno de estos servicios.

Además, la limitada colaboración existente entre las organizaciones gubernamentales es también una barrera para la completa prestación de servicios online. Impide que tanto la administración como los ciudadanos se beneficien de la digitalización de los servicios públicos. Mientras las organizaciones gubernamentales no colaboren estrechamente, se invertirá más dinero en el desarrollo de las mismas soluciones, no habrá interoperabilidad entre estas y la información no se podrá intercambiar fácilmente entre los organismos públicos.

Dinand Tinholt, Vicepresidente y Responsable de la UE de Capgemini, comenta que *"con servicios más amplios ya establecidos, los gobiernos de toda Europa deben centrarse ahora en la innovación a fin de simplificar la comunicación con los clientes a la hora de dar servicio e incrementar así su satisfacción y reducir la brecha actual existente respecto a sus expectativas". "El sector público podría seguir innovando utilizando como referencia elementos de user-centricity del sector privado.*

*Sin embargo, esto debe ir acompañado de una mayor transparencia que explique para qué se están utilizando los datos de los ciudadanos y una colaboración más eficaz entre las organizaciones".*

*Neelie Kroes, Vicepresidenta de la Comisión Europea responsable de la Agenda Digital, asegura que "es una gran noticia que la administración esté haciendo más fáciles de usar los servicios públicos online, pero todavía no son muy atractivos para los ciudadanos a la hora de interactuar con los servicios públicos online como lo harían con su banco u otros proveedores de servicios digitales. Los ciudadanos y las empresas de Europa están ya pensando digital y viviendo digital. Ahora es el momento de que los gobiernos sean digitales y más transparentes en la prestación de servicios, y esto se puede lograr mediante la apertura de sus datos, procesos y servicios. No hay lugar a dudas, los gobiernos pueden prestar mejores servicios a menor coste, crear puestos de trabajo y oportunidades de crecimiento e incrementar la responsabilidad y la confianza."*

Las conclusiones del informe establecen puntos de referencia con respecto al plan de acción eGov que la Comisión Europea y los Estados miembros adoptaron en 2011 y que finalizará en 2015. Los resultados se han elaborado a partir de la evaluación de diversas fuentes, utilizando diferentes métodos, y en colaboración con los Estados miembros. Con la visión Europea del plan de acción eGov 2015 y de Horizon 2020, es necesario implementar acciones para mostrar como nuestra región debe cambiar para explotar el potencial que supone nuestra ventaja Europea.

Puedes acceder al informe completo en: <http://www.capgemini.com/egov-benchmark>

Para más información sobre la agenda digital de la UE, puedes consultar: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/>

### **Acerca de Capgemini**

Con más de 130.000 empleados presentes en más de 40 países, Capgemini es uno de los principales líderes en servicios de consultoría, tecnología y outsourcing del mundo. El Grupo Capgemini alcanzó unos ingresos globales de 10.100 millones de Euros en 2013. Capgemini, en colaboración con sus clientes, crea y proporciona las soluciones tecnológicas y de negocio que mejor se ajustan a sus necesidades y que conducen a alcanzar los resultados deseados. Siendo una organización profundamente multicultural, Capgemini ha desarrollado su propia forma de trabajar, la [Collaborative Business Experience™](#), basada en su modelo de producción [Rightshore®](#).

Para más información: [www.es.capgemini.com](http://www.es.capgemini.com)

*Rightshore® es una marca registrada perteneciente a Capgemini*  
###