

18ª Edición del Informe eGovernment Benchmark: Europa avanza hacia una nueva era de administración pública digital

La pandemia de la COVID-19 ha impulsado la digitalización de los servicios públicos europeos, con ocho de cada diez servicios ya online.

Madrid, 15 de noviembre de 2021 – [Capgemini](#) ha lanzado el [eGovernment Benchmark 2021](#), su informe anual que proporciona a la Comisión Europea información sobre el nivel de disponibilidad de servicios en Internet de la administración pública en Europa. Los resultados muestran que la pandemia de la COVID-19 provocó inestabilidad, pero también empujó a los gobiernos europeos al cambio, incluyendo la forma en que se prestan los servicios públicos. El estudio, dirigido por Capgemini y realizado conjuntamente con sus socios del consorcio, [IDC](#) y el [Politécnico de Milán](#), también pone de manifiesto que se necesitan inversiones continuas y cambios organizativos para acelerar la transición hacia la nueva era de digitalización de los servicios públicos en Europa.

La 18ª edición del informe *eGovernment Benchmark* arroja más luz sobre el estado de la transformación digital de las administraciones públicas europeas. El informe de 2021 incluye detalles sobre la disponibilidad y la calidad de los servicios digitales tanto para los ciudadanos como para las empresas, teniendo en cuenta diferentes niveles de implantación digital. La pandemia de la COVID-19 ha demostrado la necesidad de realizar una transición de los servicios *offline* a los servicios *online* en momentos en que las interacciones cara a cara se veían imposibilitadas. Como resultado de la evaluación de más de 7.000 webs en 36 países europeos¹, el estudio revela que más de ocho de cada diez servicios públicos evaluados (81%) están ahora disponibles *online*.

Pasos hacia una administración electrónica de confianza para todos

Según el informe, los países europeos destacan especialmente en la prestación de servicios *online*: se puede acceder fácilmente a la mayoría de los servicios a través de un portal de la administración, ya que casi nueve de cada diez sitios web de la administración son aptos para móviles (el 88%, frente al 76% de hace un año y el 68% de hace dos años); la asistencia al usuario suele estar disponible; y la información es compatible con los móviles en casi nueve de cada diez sitios web (el 88%). Sin embargo, hay que tomar medidas para garantizar que nadie se pierda las ventajas de la prestación de servicios digitales. Un análisis piloto de accesibilidad web muestra que sólo el 16% de las páginas cumplen los criterios de accesibilidad web seleccionados.

¹ Los 36 países incluyen los Estados miembros de la Unión Europea, Albania, Islandia, Montenegro, Macedonia del Norte, Noruega, la República de Serbia, Suiza, Turquía y el Reino Unido. Este grupo de países se denomina "Europa" y "UE27+" en todo el informe.

Marc Reinhardt, Responsable de Sector Público y Salud de Capgemini, comenta: *"El informe de referencia sobre la administración electrónica de 2021 revela que los gobiernos de toda Europa han dado pasos significativos en la digitalización de la prestación de servicios públicos, demostrando con éxito su capacidad de servicio online frente a una crisis global. Aunque los gobiernos han tomado varias medidas para acelerar el paso de los servicios offline a los online, el estudio muestra que el aumento de la provisión no significa automáticamente un aumento del uso, la satisfacción o la inclusión. Los gobiernos tendrán que centrarse en la evolución de sus estrategias de digitalización para tener en cuenta estas tres dimensiones, garantizando así que los ciudadanos encuentren un valor continuo en la administración electrónica y que nadie se quede atrás"*.

El informe también ofrece información sobre la transparencia de los datos, un pilar fundamental para una administración electrónica segura y fiable. Sólo una ligera mayoría (61%) de los portales gubernamentales informa a los usuarios sobre si la administración pública ha consultado sus datos personales y cuáles han sido. A medida que los departamentos gubernamentales aislados empiezan a transformarse en ecosistemas de datos bien organizados, el consentimiento del usuario para compartir datos, la privacidad y la seguridad va cobrando más relevancia que nunca. Además, los resultados muestran que el objetivo de compartir y reutilizar la información personal entre las administraciones públicas -en cumplimiento de las legislaciones locales y de forma segura- aún no se ha materializado: sólo seis de cada diez formularios *online* en Europa se complimentan de forma previa con información procedente de fuentes como los registros de base, lo que reduce el tiempo que los usuarios necesitan para completar los formularios.

Traslado de los esfuerzos realizados de manera exitosa a los ámbitos y niveles de la administración

En general, el informe muestra que Europa puede sentirse orgullosa del éxito en materia de administración pública electrónica. La pandemia de la COVID-19 está generando cambios en los gobiernos europeos, y a medida que la crisis va desvaneciéndose, están surgiendo oportunidades para aprovechar las capacidades digitales en todos los ámbitos políticos y distintos niveles de gobierno. En dos años, las administraciones públicas han trasladado al canal *online* un 23% más de servicios empresariales, ayudando a contrarrestar los daños económicos relacionados con el cierre. Otros departamentos de la administración pública deberían aprender de esta experiencia. Además, el informe señala las diferencias de rendimiento entre los distintos niveles de la administración, de modo que servicios de las administraciones locales y regionales muestran un menor grado de madurez. Esta brecha puede dificultar la prestación de servicios sin fisuras y repercute en la forma en que los usuarios experimentan sus servicios públicos. Teniendo en cuenta las reformas e inversiones de los Estados miembros, se espera que se aprovechen estas y otras oportunidades de digitalización. Con un mayor esfuerzo y guiados por los valores europeos, los servicios públicos entrarán en una nueva de administración pública digital.

Niels van der Linden, Responsable de Cuenta de las Instituciones de la Unión Europea en Capgemini Invent, concluye: *"Reforzar el liderazgo digital y promover políticas digitales centradas en el ser humano, inclusivas y sostenibles que empoderen a los ciudadanos y a las empresas, son el núcleo de los objetivos digitales de la Unión Europea para 2030. Para ello, los Estados miembros están provistos de un presupuesto a largo plazo, que, junto con el paquete de incentivos "NextGenerationEU" y la inversión en administración electrónica,*



desempeña un papel clave en la consecución de estos objetivos para una Europa más ecológica, digital y resistente. Animamos a los gobiernos y a las administraciones públicas de toda Europa a aprovechar este impulso para promover sus estrategias de digitalización, dando prioridad a los usuarios y ofreciendo servicios digitales integrados que superen los stocks de información".

Para más información y para acceder al informe, pinche [aquí](#).

Puede encontrar más información sobre la agenda digital de la Unión Europea en <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en>

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 300.000 profesionales en cerca de 50 países. Con una sólida trayectoria de 50 años y su gran conocimiento sectorial, Capgemini es reconocida por sus clientes por la capacidad de respuesta a las necesidades de su negocio, desde la estrategia y el diseño hasta la gestión de operaciones, todo ello impulsado por la innovación en áreas como el cloud, los datos, la IA, la conectividad, el software y las plataformas y entornos digitales. En 2020, el Grupo registró unos ingresos globales de 16.000 millones de euros.

GET THE FUTURE YOU WANT - www.capgemini.com/es-es