

Dos tercios de los servicios del sector público europeo se ofrecen ya por vía telemática

El estudio anual realizado por Capgemini para la Comisión Europea señala que la propiedad de datos personales es la clave para unos servicios de administración electrónica de confianza

Madrid, 23 de noviembre de 2018. El informe eGovernment Benchmark 2018 publicado hoy por Capgemini señala que las administraciones públicas europeas, de manera general, siguen progresando en su oferta de servicios digitales: ciudadanos y empresas se benefician de la disponibilidad en Internet de un número mayor de servicios, cada vez más articulados a través de portales centralizados y ventanillas únicas que engloban diferentes niveles de la administración. El estudio, conducido por Capgemini a través de un consorcio integrado también por su filial [Sogeti](#), [IDC](#) y [Politecnico di Milano](#), apunta que para garantizar servicios públicos digitales eficientes y eficaces para el ciudadano será necesario poner énfasis en la mayor reutilización¹ de datos personales, así como en la transparencia.

La 15ª edición del 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. El estudio agrupa información sobre la disponibilidad y la calidad de los servicios públicos digitales evaluados entre 2017 y 2016, tales como los relacionados con los cambios de domicilio, la propiedad y conducción de un automóvil, la creación de un negocio y la pérdida o búsqueda de empleo². Tras examinar más de 10.000 portales de los países EU28+, se observa que el sector público europeo sigue incrementando su disposición de servicios electrónicos (el nivel de madurez ha mejorado en 13 puntos porcentuales en cuatro años) pero, al mismo tiempo, el estudio pone de relieve que el diseño de servicios más personalizados será clave para contar con una administración electrónica más fluida para todos los perfiles de ciudadanos y empresas.

Una mayor orientación de usuario beneficia a más diversidad de públicos

En líneas generales, el funcionamiento de la administración electrónica europea evoluciona de manera gradual en los diferentes indicadores. Así, por ejemplo, el grado de *orientación al usuario* se sitúa ya en un promedio del 82%. También se observa mejora en *movilidad*, pues ya son seis de cada diez los servicios (62%) a los que los ciudadanos pueden acceder a través de dispositivos móviles, permitiéndoles acceder a ellos en cualquier momento y desde cualquier lugar. Los modelos y formularios de solicitud oficiales disponibles íntegramente por vía telemática también son cada vez más. Según el indicador de *documentos digitales* (un 63%), existe una proporción mayor de servicios que permiten a particulares y empresas enviar y recibir documentos relacionados con la administración pública en formato electrónico, reduciendo el trabajo tradicional en papel. Asimismo, el grado de madurez en *asistencia al usuario* (88%) muestra los esfuerzos

¹ Por ejemplo, para la cumplimentación automática de formularios, de manera que el usuario no tenga que rellenar todos los campos cada vez que inicia una gestión. En sentido genérico, el concepto de reutilización de datos se relaciona con el hecho de que las empresas y ciudadanos aporten sus datos en una única ocasión a las AA.PP. para hacer realidad el principio de "solo una vez" (*once-only*) al que deben aspirar las instituciones públicas.

² El informe se basa en las puntuaciones del modo de gestión de ocho situaciones o necesidades concretas de los usuarios en los años 2016 y 2017 (cada situación se evalúa una vez cada dos años).



en ofrecer canales de apoyo; los chats y otros canales de asistencia online facilitan la búsqueda de información y la cumplimentación de los formularios electrónicos.

Niels van der Linden, *Principal Consultant* de Capgemini y director del estudio eGovernment Benchmark en la división Capgemini Invent comenta: *"Los resultados de 2018 ponen de manifiesto que las administraciones públicas europeas diseñan su relación de servicios públicos con un foco cada vez mayor en las necesidades de los ciudadanos y las empresas. De este modo, están llegando a una mayor diversidad de usuarios nacionales y de otros países europeos en sus experiencias digitales. Gracias a la continua innovación de servicios basados en las preferencias de los usuarios, las administraciones están creando servicios más inclusivos y accesibles"*.

Crear servicios personalizados seguros

La mayor personalización de los servicios públicos electrónicos ayudaría a satisfacer las necesidades individuales de cada usuario y abrir estos servicios a una mayor diversidad de ciudadanos y empresas. La utilización de datos personales tiene un papel fundamental en la personalización de los servicios públicos. Pero, a su vez, siempre que se utiliza información personal para optimizar la prestación de servicios, los usuarios implicados deben tener cierto nivel de control sobre los datos tratados. En la Declaración de Tallin de 2017³, los gobiernos de la UE y la AELC⁴ insistieron en la necesidad de cuidar principios como la apertura o la transparencia y en la importancia de que los usuarios puedan controlar digitalmente sus datos personales en manos de las administraciones. Sin embargo, esta aspiración todavía no se ha materializado. En la actualidad, el indicador de transparencia en relación con datos personales se sitúa en el promedio del 54%. Asimismo, el fomento de servicios individualizados con el uso de datos personales va acompañado de vulnerabilidades adicionales en la seguridad. La evaluación del criterio de ciberseguridad, introducida recientemente en esta edición, realizada entre alrededor de 3.500 portales públicos europeos, envía una clara señal de alerta: las administraciones públicas de toda Europa deben garantizar unos niveles fundamentales de seguridad pues menos del 10% de dichos portales superaron las pruebas básicas realizadas.

Dinand Tinholt, vicepresidente y responsable de Cuentas de la UE en la división Capgemini Invent hace la siguiente reflexión: *"La propiedad de los datos personales y la ciberseguridad han cambiado, pasando de un contexto en el que cualquier medida resultaba «conveniente» a otro en el que obligatoriamente deben adoptarse determinadas medidas. Con el RGPD y otras normativas ya en vigor, las administraciones públicas deben hacer de la seguridad digital un pilar fundamental para que puedan avanzar a la siguiente era de servicios electrónicos personalizados, basados en datos"*.

Para más información o descargar el informe, visite: <https://www.capgemini.com/resources/egovernment-benchmark-2018/>

Para más información sobre la Agenda Digital de la Unión Europea, visite <https://ec.europa.eu/digital-agenda>

Acerca de Capgemini

Un líder global en servicios de consultoría, servicios de 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 ayuda a las compañías a alcanzar sus

³ Declaración de Tallin: Declaración Ministerial de Tallin 2017 sobre la Administración Electrónica, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>

⁴ La Asociación Europea de Libre Comercio, AELC (European Free Trade Association o EFTA, en inglés) es una organización intergubernamental establecida para la promoción del libre comercio y la integración económica en beneficio de sus Estados miembro, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza.



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 es una compañía multicultural de 200.000 profesionales, presente en más de 40 países y, en 2017, registró unos ingresos mundiales de 12.800 millones de euros.

Más información en <https://www.capgemini.com/es-es/> *People matter, results count*