

Según el último estudio de los Servicios Públicos Online de la Comisión Europea: Es necesaria una mayor transformación de los servicios públicos para impulsar el Mercado Único Digital Europeo

Solo una de cada cuatro páginas web de los países europeos está adaptada a los móviles

Madrid, 23 de junio, 2015 – Las autoridades públicas europeas siguen avanzando en el acercamiento de los servicios online para beneficio de los ciudadanos y las empresas. Sin embargo, el progreso es lento y desigual. Esta es una de las principales conclusiones del XII Estudio Comparativo de los Servicios de la Administración Electrónica Europea, publicado por la Comisión Europea y realizado por el Grupo Capgemini, uno de los principales proveedores mundiales de consultoría, tecnología y outsourcing, y sus partners. La personalización y el cambio de enfoque desde el plano nacional al europeo son los próximos pasos clave que deberán dar los países en la prestación de servicios públicos para el desbloqueo de todo el potencial de un Mercado Único Digital en un futuro próximo.

El informe de este año, que ha analizado más de 10.000 webs de los estados miembros de la Unión Europea, ha puesto de nuevo el foco en el usuario como centro de todas las acciones a través de diversos eventos de la vida, tales como la creación de empresas, la pérdida y búsqueda de puestos de trabajo y los estudios. El informe revela que Europa está ganando madurez digital en los servicios online, hay más información y servicios disponibles online, y que hay una oportunidad de crecimiento para el soporte online, ayuda y feedback.

Se requieren mejoras urgentes en movilidad, transparencia y simplificación

Sin embargo, los avances más necesarios se están haciendo lentamente, especialmente en el área de la experiencia del usuario. Se podría hacer más para incrementar la personalización de los servicios públicos online, en particular en lo que respecta a la accesibilidad móvil, a la transparencia y a la simplificación de los servicios.

A pesar de un rápido crecimiento del número de usuarios de telefonía móvil, los gobiernos no están todavía avanzando en la gran oportunidad que ofrecen los dispositivos móviles, para la posterior personalización de los servicios. Por el momento, sólo uno de cada cuatro sitios web públicos es *mobile friendly*. Ejemplos de buenas prácticas en este sentido muestran que tan pronto como los sitios webs son diseñados para móviles, el

número de usuarios aumenta exponencialmente. Por tanto, hay una clara necesidad de adaptación de la movilidad que no se está abordando en este momento. Una excepción positiva es el Reino Unido, donde los sitios web públicos adaptados al móvil han sido testigos de más del doble del tráfico móvil que sus homólogos¹ europeos.

La falta de transparencia en los procesos, datos personales y en los organismos que participan en los servicios públicos, hacen que la gente esté desconectada y no ayuda a generar confianza. El índice de referencia de transparencia muestra una mejora de 3 puntos porcentuales desde la medición anterior, pero sigue siendo insatisfactoria, ya que se estanca en un 51%. La transparencia de las organizaciones públicas es de 9 puntos por encima de este punto de referencia (un 60%). También es positivo que los usuarios hayan adquirido un mejor acceso a sus datos personales que son manejados en los sitios web públicos (ha aumentado 5 puntos porcentuales, hasta un 52%). Sin embargo, todavía se afrontan obstáculos considerables en cuanto a la claridad del proceso de prestación de servicios, es decir, el proceso mismo, la duración y los tiempos de respuesta relacionadas con los pasos necesarios hasta completar un servicio público online de principio a fin (incremento de 2 puntos porcentuales, hasta un 41%). La confianza es esencial para atraer a más usuarios online y que posteriormente se den cuenta del ahorro de costes que los servicios online podrían proporcionar.

España sigue por encima de la media en todos los casos excepto en servicios transfronterizos. Si bien los datos no han experimentado grandes cambios respecto al anterior, si hay algún aspecto a considerar. En el caso de los habilitadores clave destacan dos aspectos, la seguridad electrónica, que se ha incrementado en 28 puntos porcentuales hasta situarse en un 71 por ciento, lo que nos hace superar ampliamente la media europea que está en el 39 por ciento; y la autenticación de usuario (SSO), que se mantiene en el 100 por cien de los servicios públicos. En cuanto a los criterios centrados en el usuario, destaca como el pasado año la usabilidad, que se mantiene en el 100 por cien superando en 20 puntos la media europea. La disponibilidad online de los servicios transfronterizos ha pasado de un 25 a un 33 por ciento, aún lejos del 56 por ciento de la media del resto de países. Y en cuanto a la transparencia se mantiene muy similar a los resultados del pasado informe, con una ligera mejora en lo que se refiere a transparencia de los datos personales que pasa de un 70 a un 74 por ciento.

En cuanto al comportamiento de la administración electrónica en determinados eventos de la vida cotidiana, España destaca principalmente: en transparencia y en la disponibilidad online para estudiantes, que alcanzan el 96 por ciento, lo que implica que todos los servicios analizados están online o incluso automatizados. También **España** está por encima de la media en los factores clave que permiten comenzar un negocio, 100 por cien online, e iniciar un procedimiento de reclamaciones, que también alcanza un 100 por cien, muy superior al 27 por ciento de media europea.

¹ Fuente: GOV.UK, <https://gds.blog.gov.uk/2014/02/06/improving-gov-uk-on-mobile-devices/>

La simplificación es otro factor importante de la personalización de los servicios online. El factor clave “Fuentes Auténticas”² ha bajado dos puntos en 2014, en comparación con el año 2013. Es decir, hay menos casos en los que los formularios online son precargados con datos que la Administración ya conoce de sus ciudadanos. Esto implica que los procesos internos del sector público no son tan "digitales", y que las mejoras potenciales de la eficiencia todavía no se están dando.

El Mercado Único Digital está lejos

El Mercado Único Digital tiene un potencial de 340 mil millones de euros de crecimiento adicional, cientos de miles de nuevos puestos de trabajo, y una sociedad basada en el conocimiento³. Sin embargo, este Mercado Único Digital todavía no está a la vista. Cuando solicitas servicios públicos de otros países de la Unión Europea, solo unas cuantas transacciones están disponibles online. El indicador de la movilidad transfronteriza aún no ha llegado a la mitad del recorrido, y sigue siendo bajo (48%). Positivamente, esto supone un aumento de 4 puntos desde la última medición. En toda Europa, en promedio, el indicador de la movilidad transfronteriza de los negocios tiene un comportamiento mejor que el indicador de movilidad de los ciudadanos (58% frente 43%).

[Dinand Tinholt](#), Vicepresidente y Responsable de la cuenta de la UE en Capgemini asegura: *“Europa debe abrazar el poder de la tecnología moderna para transformar los servicios públicos a fin de mantenerse al día con otras regiones a nivel mundial. Europa se encuentra actualmente en una situación de potencial. La pregunta clave es si puede utilizar ese potencial para ofrecer una verdadera ventaja. La puesta en marcha de estrategias digitales para la consecución de un Mercado Único Digital es ahora más relevante que nunca”*.

Para descargar el informe completo accede a <http://www.capgemini.com/egov-benchmark>

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

Acerca de Capgemini

Con más de 145.000 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 10.573 millones de euros en 2014. 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

Rightshore® es una marca registrada perteneciente a Capgemini

² Fuentes auténticas son registros de base que almacenan datos (personales)- de modo que se puede volver a utilizar para cargar previamente los formularios web.

³ [Mapping the Cost of Non-Europe 2014-2019](#), estudio del Parlamento Europeo (Segunda Edición, julio, 2014)