

Según la 9ª edición del Estudio sobre Servicios Públicos en Internet realizado por Capgemini para la Comisión Europea

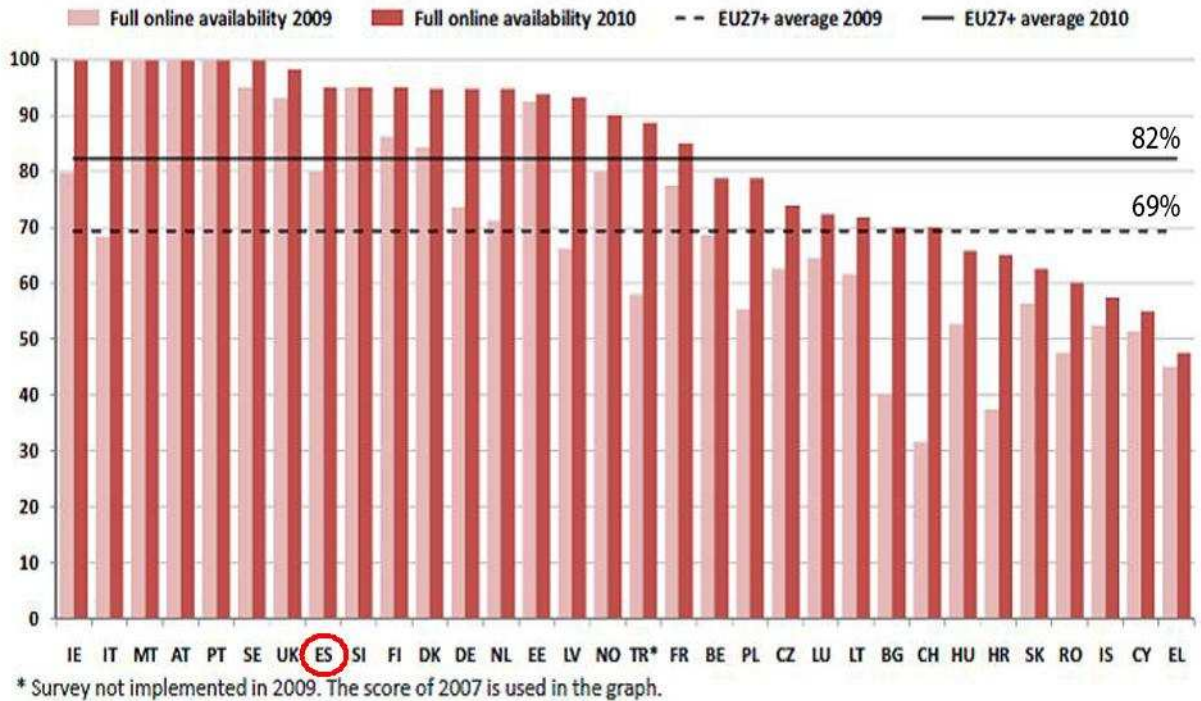
El 95 por ciento de los servicios públicos básicos españoles están disponibles online

- *En 2010, España mejora en 15 puntos la disponibilidad de los servicios públicos a través de Internet y supera claramente la media europea, que se sitúa en el 82 por ciento.*
- *España ocupa el puesto número 8 de los 32 países europeos analizados y mejora 5 puestos sobre la última medición*
- *La plataforma de contratación electrónica española se sitúa entre las cinco mejores de Europa*

Madrid, 24 de febrero de 2011 – La Comisión Europea ha hecho público el 9º Estudio Comparativo de Servicios de la Administración Electrónica realizado por Capgemini, uno de los principales proveedores de servicios de consultoría, tecnología y externalización del mundo; el instituto de investigación Rand Europe; el grupo de analistas IDC y el Instituto Tecnológico Danés (DTI). Según el estudio, en España están disponibles a través de Internet el 95 por ciento de los veinte servicios públicos básicos, lo que supone una mejora de 15 puntos sobre el año anterior y supera la media europea que se sitúa en el 82 por ciento. Con este resultado, España ocupa la posición número ocho en el ranking formado por 32 países europeos y avanza cinco puestos sobre 2009.

El Estudio analiza también el grado de desarrollo que presentan estos servicios públicos a través de la red. Según este indicador, España alcanza el 98 por ciento de media, aunque el grado de desarrollo de los servicios a ciudadanos está un poco por debajo de los que se dirigen a empresas. Irlanda, Austria, Malta y Portugal han conseguido en este estudio las máximas puntuaciones en ambas categorías. Suiza, Bulgaria, Italia, Croacia y Letonia han mejorado también extraordinariamente sus resultados desde el estudio comparativo del pasado año.

Figure 1.3: Full Online availability ranking, 2009-2010 (in %)



España también se sitúa por encima de la media en usabilidad (91 por ciento frente a una media del 79 por ciento en la UE) así como en la medición del grado de satisfacción de los usuarios (90 por ciento frente a una media de 80 por ciento en Europa).

El informe revela un progreso continuo en la prestación de servicios públicos online en toda la Unión Europea, si bien con diferencias significativas entre diversos Estados Miembros de la UE e incluso entre distintos niveles administrativos dentro de un mismo país en cuanto a la prestación y la calidad del servicio. En el actual periodo de austeridad en el que las administraciones se ven obligadas a reducir costes, los gobiernos deben seguir adoptando modelos de contratación electrónica que permitan controlar los gastos, pero, además, se impone la necesidad de mejorar la experiencia general del usuario.

El estudio describe cómo han ido avanzando hacia su madurez los distintos servicios públicos online; el objetivo ahora es gestionarlos de forma más integral a fin de mejorar la experiencia global de empresas, ciudadanos y empleados públicos. No obstante, el informe ha puesto también de manifiesto que la mayoría de los servicios se prestan de forma independiente, por lo que los usuarios deben visitar los distintos servicios por separado para llevar a cabo las gestiones relativas a cada uno de los aspectos de su vida personal o laboral. En el futuro, los servicios de las distintas áreas administrativas deberán estar alineados con las distintas etapas y acontecimientos de la vida de ciudadanos y empresas y en su prestación deberá ponerse al usuario en el centro de la experiencia.

Un motivo fundamental para animar a los usuarios finales a utilizar servicios a través de Internet es la necesidad de reducir costes en el actual periodo de austeridad. Por ejemplo, la simplificación de la prestación de servicios electrónicos destinados a ayudar a los ciudadanos a la búsqueda de empleo contribuirá a mejorar la competitividad y a reducir el número de personas perceptoras de los subsidios de desempleo. La contratación electrónica es otra área que ayudará a recortar gastos. La adopción de un sistema de contratación pública electrónica por las administraciones europeas aumentó del 56% al 71% entre 2009 y 2010, aunque todavía se encuentra lejos del objetivo fijado para 2010 de que toda la actividad de contratación pública se desarrollara por medios electrónicos. Se espera que la mayor transparencia y uniformidad en el proceso de selección de proveedores que el sistema eProcurement ha facilitado en toda la UE ayude a ampliar la competencia en toda la región y entre los proveedores.

Las recomendaciones del informe relativas a un enfoque de la “administración como API¹” apuntan al potencial que representará para los organismos públicos que los participantes del sector privado y el tercer sector puedan desarrollar sus interfaces y portales. Podemos imaginar, por ejemplo, a un proveedor de telecomunicaciones facilitando el uso de servicios públicos a través de su red y a proveedores de software que podrían desarrollar aplicaciones para su utilización en tabletas y otros dispositivos electrónicos portátiles cada vez más extendidos. Estos modelos tan diferentes de prestación de servicio estimularían la innovación en el diseño de los servicios públicos, crearían una mayor implicación de los ciudadanos y las empresas con los servicios electrónicos y reducirían la carga de trabajo y el coste que suponen los servicios para las administraciones públicas.

“Los cimientos ya se han colocado: la continua mejora de la disponibilidad y la sofisticación de los servicios es prometedora. Ahora es necesario darles una mayor orientación hacia el ámbito regional y municipal. Debemos también cerrar la brecha entre disponibilidad y uso real para demostrar el valor de las inversiones en las TIC. Debemos agrupar los servicios a fin de que resulten útiles a los usuarios, para lo cual es necesario dedicar una mayor atención al usuario: ese es claramente el reto en la actualidad. Además, las administraciones de toda la Unión Europea deben abrirse a las nuevas tecnologías y a nuevos modelos intersectoriales de servicio, que permitan realizar cambios en el orden cuantitativo, hoy tan necesarios y absolutamente viables”, ha explicado Graham Colclough, vicepresidente para el sector público global de Capgemini. *“En la búsqueda de las mejores prácticas es importante que los países de la UE miren fuera de la región. Con la globalización, la competitividad de Europa dependerá de la capacidad de las administraciones públicas para ofrecer servicios eficaces en un contexto internacional.”*

¹ API: Application Programming Interface, las normas y especificaciones que el software y los servicios online pueden seguir para hacer uso de determinados servicios y recursos (en este caso de la administración pública).

“La crisis económica y el cambio demográfico están empujando a los estados a replantearse la forma en que operan. Cientos de millones de ciudadanos no solo dependen de los servicios públicos; también desean una relación nueva, más interactiva con sus administraciones”, comentó Neelie Kroes, Comisaria europea para la Agenda Digital, con motivo del lanzamiento del nuevo Plan de Acción eGov 2011-15 en la conferencia celebrada sobre Administración Electrónica en diciembre de 2010. “Las TIC pueden realmente transformar y mejorar los servicios públicos, reduciendo al mismo tiempo significativamente los niveles de endeudamiento de las administraciones. La función de la agenda digital es apoyar esta iniciativa de forma integral, eliminando barreras para la implantación con éxito de la Administración Electrónica. Tanto ciudadanos como empresas deben poder beneficiarse de la utilización de servicios online en todas partes de Europa, con independencia de su país de origen. Si las administraciones se muestran reticentes a la hora de adoptar las nuevas tecnologías se arriesgan a dejar al margen a las nuevas generaciones, los “ciudadanos digitales”. Y eso no es bueno ni para la democracia ni para la innovación en la función pública. Si las administraciones públicas no marchan al ritmo de los tiempos pueden acabar siendo un obstáculo para la competitividad y la implicación ciudadana.”

Para más información sobre la agenda digital de la UE puede visitarse la página:

http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/index_en.htm

Acerca del 9º Estudio Comparativo de Servicios de la Administración Electrónica en la Unión Europea (2010)

Este Estudio Comparativo se realiza desde 2001 para la Dirección General para la Sociedad de la Información y Medios de Comunicación de la Comisión Europea con la finalidad de conocer el progreso de la Administración Electrónica en toda la Unión Europea. El objetivo de este estudio es ofrecer un análisis comparativo de los diferentes países europeos con respecto al avance realizado en cada uno y compartir las mejores prácticas. El estudio abarca más de 10.000 sitios web dentro de 31 países, incluidos los 27 Estados Miembros de la UE, además de Islandia, Noruega, Suiza y Croacia. Este estudio es especialmente un ejercicio de colaboración, que cuenta, desde su propia concepción, con la participación de la Comisión Europea y los Representantes de los países. Utiliza un sistema global de clasificación para identificar a los países europeos que han implantado de forma más extensa los servicios públicos online.

El estudio de 2010 ha incrementado considerablemente su alcance, con la inclusión de indicadores como los acontecimientos de la vida, el análisis de servicios regionales y locales y la situación a través de nueve facilitadores comunes horizontales de TI. El estudio forma ahora también parte de un ciclo de mejora continua, con revisiones anuales de metodología, evaluaciones piloto (están actualmente en curso las relativas a Administración Abierta y Transparencia) y Grupos de Acción de Aprendizaje entre representantes de los Estados Miembros.

Acerca de Capgemini

Capgemini, uno de los líderes en servicios de Consultoría, Tecnología y Outsourcing del mundo ayuda a sus clientes a transformar y mejorar su negocio haciendo uso de la tecnología. La compañía se compromete a favorecer la libertad de acción de sus clientes y a optimizar sus resultados. Para ello, se apoya en un método de trabajo único que ha denominado Collaborative Business Experience y en un modelo de producción llamado Rightshore®, que ayuda a alcanzar el equilibrio adecuado entre el talento de Capgemini en distintos lugares, trabajando como un solo equipo para entregar al cliente la mejor solución para su negocio. Presente en más de 35 países, Capgemini ha alcanzado unos ingresos globales de 8.400 millones de euros en 2009 y emplea 100.000 personas en todo el mundo.



Para más información : www.es.capgemini.com Además, ahora también puedes seguirnos en twitter.com/capgemini prensa

Rightshore® es una marca registrada perteneciente al Grupo Capgemini