

21ª Edición del Informe eGovernment Benchmark: el usuario sigue estando en el centro de los servicios públicos de la UE

La mayoría de los gobiernos europeos facilitan el acceso online seguro a los datos personales en portales protegidos, apoyando la soberanía de los datos de los ciudadanos

Madrid, 3 de julio de 2024 – La 21ª edición del informe anual eGovernment Benchmark de Capgemini, que evalúa aproximadamente 15.000 servicios gubernamentales, revela que más de ocho de cada diez (86%) servicios ya están disponibles online. Sin embargo, el 65% de los sitios web no cumple los ocho criterios seleccionados en Pautas de Accesibilidad al Contenido Web (WCAG)¹, lo que da una idea del grado de accesibilidad de los servicios para usuarios con ciertas discapacidades. Por ejemplo, los usuarios con dificultades visuales encuentran barreras de accesibilidad al acceder a los servicios en la mayoría de los países de la UE27.

El estudio, que abarca los 27 Estados miembros de la UE, así como los países de la Asociación Europea de Libre Comercio y siete países candidatos a la UE², revela una clara progresión en los últimos cuatro años en la forma en que los gobiernos prestan servicios a sus ciudadanos por Internet. Los resultados globales de la UE-27 se sitúan en 76 puntos sobre 100, cinco más que hace dos años. La centralidad del usuario sigue siendo la dimensión principal mejor valorada, con una puntuación de 93 puntos. La mejora más significativa se observó en la dimensión estratégica de los servicios transfronterizos, que pasó de 59 a 66 puntos. Además, el informe revela que la UE está allanando el camino para alcanzar el objetivo de la Década Digital de disponibilidad generalizada de los servicios públicos online, donde los servicios sean uniformes y fácilmente accesibles, con independencia del país o del proveedor de servicios.

La interoperabilidad es clave para ofrecer servicios digitales a todos

El informe muestra que el 91% de los servicios prestados por las administraciones centrales (por ejemplo, Hacienda) está disponible online, frente a sólo el 71% en el caso de las administraciones locales (por ejemplo, las ciudades). Sin embargo, esta diferencia se ha reducido sustancialmente en los últimos cuatro años.

También hay una gran diferencia en la experiencia de los usuarios nacionales y transfronterizos. Los usuarios nacionales pueden utilizar digitalmente el 88% de todos los servicios ofrecidos, mientras que para los usuarios transfronterizos es sólo el 56%. Esto significa que existe una diferencia de 32 puntos porcentuales entre la disponibilidad de servicios online para los usuarios nacionales y los transfronterizos. En los últimos cuatro años, esta diferencia ha disminuido ligeramente hasta alcanzar los 35 puntos porcentuales, pero los usuarios transfronterizos siguen encontrando muchas barreras a la hora de solicitar servicios online. Para seguir recuperando terreno, las administraciones locales y regionales deberían tratar de mejorar la infraestructura tecnológica necesaria para ofrecer servicios de alta calidad.

¹ <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>

² Islandia, Noruega y Suiza, y los países candidatos a la UE Albania, Montenegro, Moldavia, Macedonia del Norte, Serbia, Turquía y Ucrania.



La interoperabilidad es clave para mejorar estos servicios. Los elementos arquitectónicos básicos, como el DNI electrónico y la firma electrónica, pueden adoptarse fácilmente en los sitios web de las administraciones públicas, haciendo que los servicios en toda Europa sean más homogéneos e independientes del país y del proveedor de servicios. Así, al impulsar y aplicar la Ley de Interoperabilidad, Europa avanza hacia una interacción fluida entre servicios y datos digitales en los distintos niveles de gobierno, y entre las administraciones públicas y las empresas o los ciudadanos.

"A medida que nos acercamos al objetivo de 2030 fijado por el programa de la Comisión Europea para la Década Digital, es alentador ver que los países de la UE están dando prioridad al desarrollo de infraestructuras digitales resistentes y soberanas. Esto es clave para el despliegue de servicios digitales accesibles y para mejorar la oferta a los usuarios transfronterizos. La Ley Europea de Interoperabilidad dará un nuevo impulso a este desarrollo, fomentando especialmente la realización del Once Only Principle³. Si cumple su potencial, podríamos incluso ver una mayor reutilización de las soluciones gubernamentales en toda la UE, en lugar de reinventar la rueda cada vez. Esto es especialmente útil cuando los presupuestos están ajustados y los recursos son limitados", afirma Marc Reinhardt, Responsable de Industria Global del Sector Público de Capgemini.

Creciente protagonismo de las acciones inducidas por la IA

El informe indica que la mejora de la IA ha sido un elemento clave en la estrategia global de la UE para adaptarse a la era digital. El 29% de los portales ofrece una función de asistencia en directo integrada por capacidades de IA. Sin embargo, el creciente protagonismo de la IA tiene diversas implicaciones normativas. Para abordarlas, los modelos de IA deben tener un diseño que refleje los principios de la UE.

Los servicios centrados en el usuario y seguros aceleran la usabilidad y la digitalización

El informe ofrece información sobre servicios seguros, sencillos y transparentes, pilares fundamentales de una administración electrónica y una prestación de servicios fiables. Los usuarios pueden identificarse con su DNI electrónico nacional en el 76% de los servicios, lo que permite una autenticación segura. Además, las administraciones rellenan previamente la información personal casi con la misma frecuencia (72%) cuando se necesita información para completar el servicio, lo que facilita las cosas a ciudadanos y empresas.

El eGovernment Benchmark muestra claramente que los gobiernos de la Unión Europea están adaptando sus sitios web a los usuarios de smartphones. En lo que respecta a la compatibilidad móvil, más de nueve de cada diez de todos los sitios web gubernamentales son adaptables a dispositivos móviles, frente a solo el 60 % en 2017.

La ciberseguridad: aún se puede mejorar

El informe indica que menos del 1% de todos los sitios webs de la administración electrónica de la UE supera las pruebas de los 13 criterios de seguridad, lo que indica la necesidad de mejorar la ciberseguridad. Los Países Bajos son el único Gobierno que ofrece sitios web que cumplen todos los criterios de seguridad. Asimismo, tienen políticas activas para aumentar la concienciación y proporcionar instrumentos y herramientas que mejoren la resistencia y la seguridad. La protección contra las amenazas a la ciberseguridad también se perfila como una de las principales prioridades políticas de la UE, ya que es esencial para mantener unas infraestructuras y cadenas de suministro digitales resistentes.

Niels van der Linden, Responsable de Cuentas para las Instituciones de la Unión Europea en Capgemini Invent, señala: *"Diseñar servicios seguros y centrados en el usuario es clave para acelerar la digitalización y mejorar la usabilidad para todos. El eGovernment Benchmark 2024 subraya la relevancia de estos*

³ https://commission.europa.eu/news/once-only-principle-system-breakthrough-eus-digital-single-market-2020-11-05_en



principios en la transformación digital de los servicios públicos en toda Europa. Centrarse en soluciones seguras, transparentes y accesibles garantizará que los avances digitales beneficien a todos los ciudadanos y empresas, fomentando una sociedad digital más inclusiva y eficiente".

Para más información y descargar el informe, pulse [aquí](#).

Metodología

El informe, dirigido por el Grupo Capgemini y realizado conjuntamente con sus socios del consorcio, [IDC](#) y [Politecnico di Milano](#), subraya los factores clave necesarios para cumplir los objetivos de la Década Digital de 2030. El estudio abarca los 27 Estados miembros de la UE, así como los países de la Asociación Europea de Libre Comercio: Islandia, Noruega y Suiza, y siete países candidatos a la UE: Albania, Montenegro, Moldavia, Macedonia del Norte, Serbia, Turquía y Ucrania.

Mediante la evaluación de los esfuerzos de transformación digital de los gobiernos de la UE27, el informe ofrece una visión global y perspectivas prácticas para impulsar el avance de los servicios de administración electrónica en todo el continente. El estudio abarca 2.344 administraciones públicas: 1.053 centrales, 304 regionales y 987 locales.

Acerca de Capgemini

Capgemini es un socio global de transformación empresarial y tecnológica, que ayuda a las organizaciones a acelerar su transición dual hacia un mundo digital y sostenible, al tiempo que crea un impacto tangible para las empresas y la sociedad. Es una organización responsable y diversa que cuenta con 340.000 profesionales en más de 50 países. Con una sólida trayectoria de más de 55 años, Capgemini cuenta con la confianza de sus clientes para liberar el potencial de la tecnología y dar respuesta a todas sus necesidades empresariales. Ofrece servicios y soluciones integrales aprovechando sus puntos fuertes, desde la estrategia y el diseño hasta la ingeniería, todo ello impulsado por sus capacidades líderes en el mercado en IA, Cloud y datos, combinadas con su gran experiencia en el sector y su propio ecosistema de socios. En 2023, el Grupo registró unos ingresos globales de 22.500 millones de euros.

Get The Future You Want | www.capgemini.com/es-es/