

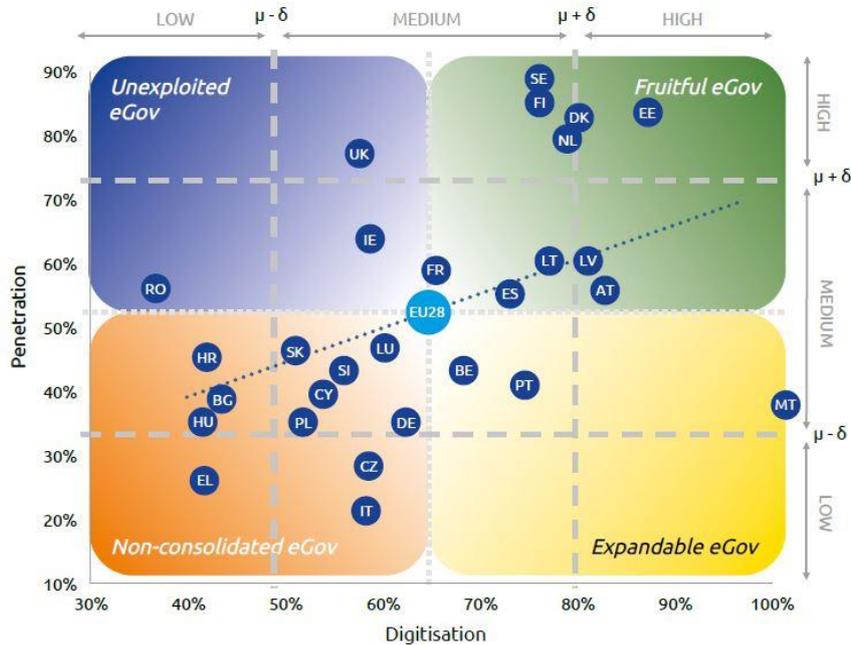
España en el escenario europeo Fruitful eGov

El eGovernment Benchmark 2018 sitúa a España en un nivel medio-alto de penetración y digitalización.

Según el eGovernment Benchmark 2018 publicado por la Comisión Europea, España se ubica con un nivel medio-alto de penetración y digitalización, formando parte del escenario Fruitful eGov, que incluye a los mejores países de su clase por encima del promedio europeo.

El eGovernment Benchmark analiza un conjunto de ocho eventos de vida. Cada año se miden cuatro eventos de vida; de manera que el periodo bienal cubre los ocho eventos de vida analizados. El método de evaluación se modificó en 2016, lo que dificulta las comparaciones completas con las series anteriores a 2016.

De acuerdo con este informe, **España se ubica con un nivel medio-alto de penetración y digitalización, formando parte del escenario Fruitful eGov**, que incluye a los mejores países de su clase por encima del promedio europeo tanto en digitalización como en penetración. Es significativo que en dicho grupo figuran países como Estonia, Finlandia, Dinamarca o Países Bajos, entre otros, mientras que países grandes comparables en complejidad administrativa a España, como Alemania o Italia figuran en el grupo de 'non consolidated eGov'.



Desde el punto de vista de las diversas facetas analizadas, en materia de orientación al usuario, **España figura en el grupo de países “Top-performing”** junto con Malta, Dinamarca, Portugal, Finlandia, Austria, Holanda, Estonia, Islandia, Noruega. Además, la puntuación de España en el indicador de la apertura, que identifica el avance en gobierno abierto, es más alta que la media europea y está por encima de la media en digitalización, con un rendimiento superior al esperado. Otros indicadores relativos a características del usuario, del gobierno y del contexto digital, se encuentran en línea con la media europea. En concreto, para la Comisión, España es un ejemplo en digitalización también en relación con el uso de las TIC, la calidad y la conectividad, superando en 4 de cada 5 indicadores relativos en Digitalización.

Las **cuestiones a reforzar** están, principalmente, en la movilidad transfronteriza y en cuanto a la transparencia en la prestación de los servicios. Es decir, tenemos margen de mejora en el acceso a los servicios para ciudadanos de otros países europeos y en la información que se ofrece de cada servicio.

En cuanto a los resultados generales, hay un esfuerzo continuo de los gobiernos para ofrecer más información pública y Servicios en línea, al ciudadano, siendo el indicador “centrado en el usuario” el más avanzado (con un puntaje promedio en 2016 + 2017 del 82%). El siguiente indicador con un promedio alto, aunque significativamente inferior es la transparencia (entendida en el sentido descrito anteriormente). Le sigue el indicador de movilidad transfronteriza y, finalmente, los elementos habilitadores (e-identidad, e-documentos y otros), con puntuaciones promedio en estos dos años del 59%, 54% y 54% respectivamente.



El **Informe Insight**, presenta los puntos destacados de la evaluación de los servicios de administración electrónica en **34 países**: los 28 Estados miembros de la Unión Europea, así como Islandia, Noruega, Montenegro, la República de Serbia, Suiza y Turquía (denominados EU28+).

El estudio, basado en 10.000 sitios web en todos los países de la UE, se centra en el concepto de “evento vital”. Los cuatro eventos contemplados en

el informe son: comenzar un negocio, perder y encontrar un trabajo, estudiar y la vida familiar.

El análisis se basa en evaluar cuatro puntos que son referencia en el Plan de acción 2020:

- **Centrado en el usuario** (citizen-centric), en qué medida un determinado servicio se presta en línea. En el análisis se evalúa aspectos como la usabilidad, la experiencia de usuario, la oferta en dispositivos móviles.
- **Transparencia**, en qué medida el Gobierno es transparente en la prestación de esos servicios: su responsabilidad y desempeño y sobre el uso de los datos personales.
- **Movilidad transfronteriza**, en qué medida los usuarios de servicios públicos pueden usar los en otros países europeos. Este es un elemento clave para los países miembros de la UE, pues uno de los objetivos es que los ciudadanos puedan usar los servicios en cualquier lugar.
- **Elementos habilitantes**, en qué medida los países cuentan con las condiciones técnicas para facilitar los servicios en línea. Entre los elementos habilitantes se centra en los conceptos: la identidad electrónica, el documento electrónico y experiencia usuaria entre otros.

Autor: M. Montaña Merchán Arribas
Secretaría General de Administración Digital
Ministerio de Política Territorial y Función Pública