

España, a la cabeza de Europa en servicios de impuestos, acceso a bibliotecas y denuncias por internet

Madrid, 12 de diciembre de 2001

Según un estudio de Cap Gemini Ernst & Young sobre servicios públicos por Internet para la Unión Europea

España, a la cabeza de Europa en servicios de impuestos, acceso a bibliotecas y denuncias por internet

- En servicios como notificaciones de cambio de domicilio, registro de empresas o emisión de partidas de nacimiento, nuestro país se sitúa en los últimos puestos de Europa
- La media global europea en desarrollo de servicios públicos a través de Internet se sitúa en el 45%

Madrid, 12 de diciembre de 2001.- España está en los primeros puestos europeos en cuanto a desarrollo de servicios públicos a través de Internet en las áreas de impuestos, bibliotecas públicas, denuncias policiales y matriculación en Universidades, según se desprende de un estudio realizado por Cap Gemini Ernst & Young para la Unión Europea.

En el extremo opuesto, se sitúan servicios tales como búsqueda de empleo, gestión de documentos personales, gestión de permisos de obras, o solicitudes de certificados de nacimiento, cuyo grado de disponibilidad a través de Internet en nuestro país es muy baja.

Se trata de un estudio para averiguar el grado de disponibilidad de diferentes servicios públicos en 17 países: los 15 estados miembro de la Unión Europea, Islandia y Noruega. Se han seleccionado para analizar una lista de veinte servicios públicos básicos elaborada por la Comisión Europea, doce servicios públicos dirigidos a ciudadanos y ocho servicios públicos dirigidos a empresas.

Para medir el nivel de sofisticación o capacidad on-line de estos servicios, se ha definido un marco de cuatro etapas. Dependiendo del nivel de sofisticación se ha adjudicado a cada servicio de cada país un porcentaje, correspondiendo el 100% a un servicio que se presta 100% on-line, y el 0% a un servicio con disponibilidad nula a través de Internet. Los niveles son los siguientes:

Etapas 1 - Información: información online sobre servicios públicos

Etapas 2 - Información: bajada de formularios de la Red;

Etapas 3 - Interacción en dos direcciones: proceso de formularios, incluyendo autenticación

Etapas 4:- Transacción: manejo de casos específicos; decisión y entrega (pago)

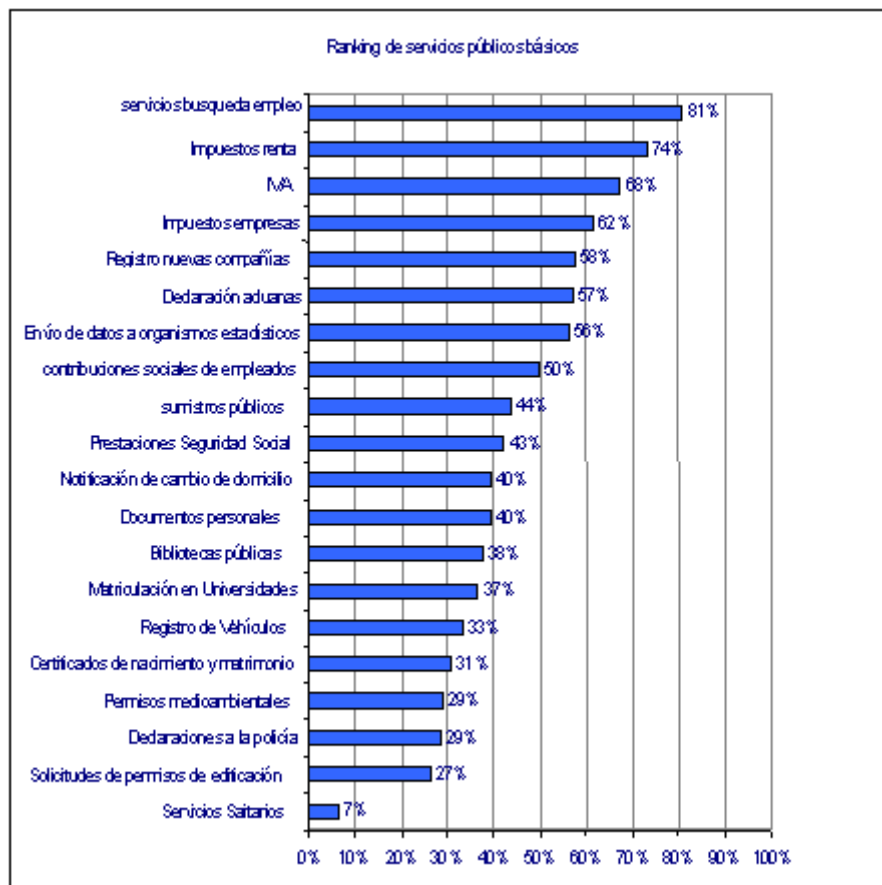
Para el conjunto global de países y servicios, el estudio produjo una puntuación media global de 45% para los 20 servicios en los 17 países. Cuando las puntuaciones se desglosan por servicios, los resultados son los siguientes:

Los servicios se han clasificado en cuatro categorías:

1. Servicios generadores de ingresos: Es el grupo de servicios con un mayor desarrollo. En él se agrupan los diferentes impuestos y contribuciones a la administración. Ha alcanzado un porcentaje medio del 62% y en el que cada servicio obtiene una puntuación mayor que la media global de 45%. Por países, Dinamarca, Noruega y Francia tienen los mejores resultados del grupo. El servicio público con la máxima puntuación dentro del grupo son los "impuestos sobre la renta", con una puntuación de 74%.
2. Servicios de registro El grupo de los servicios de registro, con una media de 44%, obtiene una puntuación

ligeramente por debajo de la media total de 45%. En comparación con los otros países, Suecia y Finlandia obtienen puntuaciones considerablemente mayores en este grupo. Dentro de este grupo, el "Registro de una nueva compañía" es el servicio con mejores resultados.

3. Grupo de prestaciones. Con un promedio de 40%, este grupo tiene una puntuación bastante baja. Sin embargo, es obvio que este promedio es el resultado de puntuaciones muy altas y muy bajas, que incluyen la mejor puntuación global para búsqueda de trabajo (81%) y la peor puntuación global para servicios relacionados con la salud (7%). Suecia, el Reino Unido, Irlanda y Noruega son los países con mejores resultados, con un promedio de sólo 33%, es decir, sustancialmente por debajo de la media global de 45%. A nivel de países, Irlanda es la única excepción positiva en el grupo, con una puntuación de más del doble de la media del grupo (71%). Esto se muestra con claridad en el diagrama de abajo. Dentro de este grupo, "Documentos personales (certificados de nacimiento y matrimonio)" es el servicio que obtiene la mejor puntuación.



Ranking de servicios públicos por Internet en Europa

Ciudadanos vs. Empresas

Por regla general, los servicios destinados a empresas están más desarrollados que los destinados a ciudadanos particulares. A nivel acumulativo, los servicios públicos para empresas alcanzan una puntuación significativamente mayor (53%) que los servicios públicos para ciudadanos (40%). Además, puede observarse esa misma tendencia cuando se desglosan las puntuaciones. En casi todos los países incluidos en el estudio, los servicios públicos para empresas alcanzan una puntuación significativamente mayor que los servicios públicos para ciudadanos. La excepción a esto son los países del Benelux, en los que existe un mayor énfasis en los servicios online para las personas.

Conclusiones

De los resultados pueden extraerse dos conclusiones principales:

- El desarrollo de servicios públicos on-line resulta mejor cuanto más coordinación se produzca entre los servicios.
- Los procedimientos administrativos complejos requieren importantes reorganizaciones del back-office.

Resultó obvio en el estudio que los mejores resultados fueron obtenidos por servicios públicos con procedimientos simples y un suministro de servicios coordinado centralmente, por ejemplo, búsquedas de empleos, impuesto sobre beneficios, IVA, impuestos corporativos y declaraciones de aduana. Por otra parte, los servicios para construcciones, permisos medioambientales y matriculación en educación superior son procedimientos administrativos más complejos que son coordinados por proveedores de servicios locales. Estos servicios recibieron las puntuaciones más bajas de la encuesta.

Como consecuencia de estas observaciones, hemos llegado a la conclusión de que el desarrollo online de servicios públicos puede ser mejorado mediante:

- Soluciones eGovernment combinadas que permitan a los proveedores de servicios locales aprovechar iniciativas online centralizadas que ofrezcan un único punto de contacto en forma de e-portales o soluciones relacionadas con ASPs (Proveedores de Servicios de Aplicación), con un enfoque orientado a ciudadano/cliente en lugar de un enfoque basado en procedimientos.
- Amplias re-organizaciones del área back-office para transformar transacciones complejas en procedimientos individuales. Esta es una operación a largo plazo.