

Según la 3ª edición del estudio realizado por CGE&Y para la Comisión Europea sobre servicios públicos por Internet

ESPAÑA, ENTRE LOS SEIS PAÍSES EUROPEOS CON MAYOR DESARROLLO DE SERVICIOS PÚBLICOS ON-LINE

- Para el conjunto global de países y servicios, la puntuación media global es de 60%. España se sitúa por encima de la media, con una puntuación del 64% pasando del octavo puesto al sexto
- España destaca en servicios como impuestos, declaraciones a la policía, acceso a catálogos de bibliotecas, certificados de nacimiento y matrimonio y servicios sanitarios
- Los servicios a empresas están más desarrollados que los dirigidos a ciudadano. En España los servicios a empresas alcanzan un 75 por ciento frente a un 55 por ciento de los de ciudadanos

Madrid, 11 de febrero de 2003.- España se sitúa entre los seis países europeos con mayor desarrollo de servicios públicos accesibles a través de Internet, según se desprende de la última edición de un estudio realizado por **Cap Gemini Ernst & Young** para la Unión Europea. Nuestro país ha experimentado una mejora con relación a la anterior edición del estudio, en la que se situaba en octavo lugar con un grado de desarrollo del 58%.

Se trata de un estudio que analiza el grado de disponibilidad on-line de diferentes servicios públicos en 18 países: los 15 estados miembros de la Unión Europea, Islandia, Noruega y Suiza. El objetivo de este estudio es permitir a los Estados miembros comparar rendimientos, identificar las mejores prácticas y acelerar el desarrollo de normas y políticas. 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 el conjunto global de países y servicios, el estudio produjo una **puntuación media global de 60%** para los 20 servicios, lo que supone un crecimiento en disponibilidad de 5 puntos porcentuales con relación a la anterior medición de abril de 2002 y de 20 puntos porcentuales con relación a un año atrás. Sin embargo, la puntuación global oculta importantes diferencias entre países, lo que significa que la evolución hacia e-Government no es igual en todos los estados miembros. Irlanda y Suecia vuelven a estar a la cabeza, con puntuaciones del 87% y 85% respectivamente. 10 países tienen puntuaciones de entre por debajo de la media. **España se sitúa por encima de la media, obteniendo una puntuación del 64%**, seis puntos porcentuales más que en la anterior medición.

Ciudadanos versus Empresas

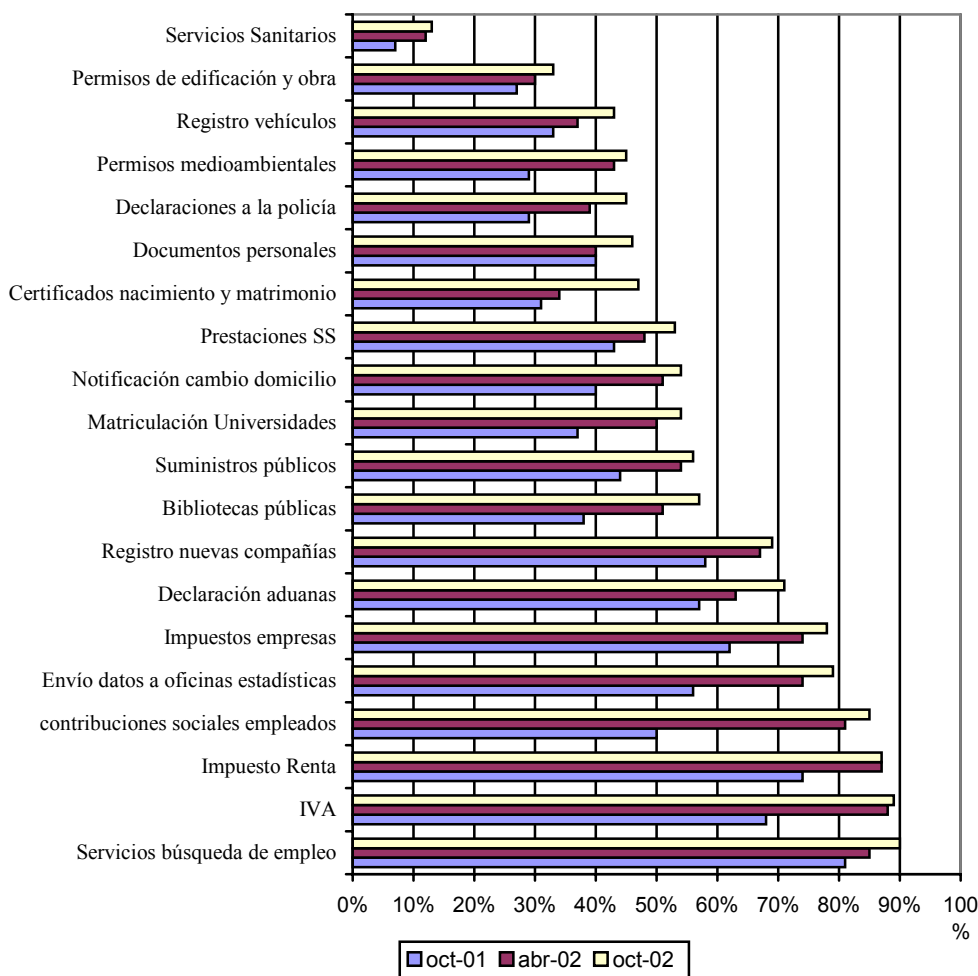
En esta edición, se ha podido constatar que la tendencia observada en anteriores ediciones de un mayor desarrollo de los servicios destinados a empresas que de los destinados a ciudadanos particulares, se mantiene. A nivel acumulativo, los servicios públicos para empresas alcanzan una puntuación significativamente mayor (72%) que los servicios públicos para ciudadanos (52%).

En el primer estudio, había una diferencia de un 13% entre el desarrollo de servicios para empresas y para ciudadanos. En el tercer estudio la diferencia es de 20 puntos porcentuales, lo cual significa que los gobiernos están desarrollando soluciones eGovernment para empresas con mayor prioridad que para los ciudadanos. Sólo en Irlanda y en Holanda han obtenido las soluciones de Gobierno-a-ciudadano una puntuación mejor que las de Gobierno-a-empresa. **España presenta un desarrollo del 75% en servicios para empresas frente a un 55% en servicios para el ciudadano.**

Los servicios se han clasificado en cuatro categorías:

- 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 82%, frente al 79% del anterior estudio, y en el que cada servicio obtiene una puntuación mayor que la media global de 60%. Por países, Suecia, Noruega, Dinamarca y Finlandia tienen los mejores resultados del grupo, con puntuación del 100%. El servicio público con la máxima puntuación dentro del grupo es el IVA, con una puntuación de 90%, seguido de los impuestos sobre la renta, contribuciones sociales, impuestos de empresas y declaraciones de aduanas. En España los servicios mejor puntuados son IVA, declaraciones de renta e impuestos a empresas.
- Servicios de registro** El grupo de los servicios de registro, con una media de 58%, obtiene una puntuación ligeramente por debajo de la media total de 60%. En comparación con los otros países, Suecia y Finlandia siguen obteniendo puntuaciones superiores. Dentro de este grupo, el servicio de “envío de datos a oficinas estadísticas” es el de mejores resultados.
- Grupo de prestaciones.** Con un promedio de 53%, 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 (91%) y la peor puntuación global para servicios relacionados con la salud (14%). Suecia, Irlanda y Dinamarca son los países con mejores resultados.
- Grupo de permisos y licencias.** Ese grupo sigue siendo el de peores resultados, con un promedio de sólo 44%, es decir, sustancialmente por debajo de la media global de 60%. A nivel de países, Irlanda es la única excepción positiva en el grupo. Dentro de este grupo, la “matriculación en enseñanzas superiores” sigue estando a la cabeza de desarrollo.

1. Grado de desarrollo de los servicios públicos on-line en Europa, por tipo de servicio



* Datos porcentuales de cada una de las tres mediciones en las tablas adjuntas

Conclusiones

La principal conclusión de esta encuesta es que el desarrollo de servicios on-line continúa creciendo fuertemente, aunque el crecimiento experimentado desde abril hasta octubre de 2002 no ha sido tan acusada como en el primer periodo. Esto es lógico en la medida en que muchos países están alcanzando ya unos niveles de sofisticación elevados, y los progresos no pueden ser tan significativos.

Asimismo, todos los países se están aproximando cada vez más a niveles similares de desarrollo, máxime cuando la mayoría de ellos están adoptando similares soluciones de e-government. Así, la diferencia entre el país con más desarrollo y el que menos ha caído un 8%.

Para continuar progresando en el camino hacia eGovernment, como herramienta para el desarrollo de una administración fácil de utilizar por los ciudadanos y las empresas, los gobiernos europeos tendrán que invertir en servicios orientados al cliente. El enfoque debe centrarse en la modernización de la Administración y en la transformación de ésta en una organización de servicios orientada a cliente. Los ciudadanos desean ser tratados como consumidores, y que los servicios que proporciona la Administración estén enfocados a sus necesidades.

1. Grado de desarrollo de los servicios públicos on-line en Europa, por países

País	Octubre 2002	Abril 2002	Octubre 2001
Suecia	87%	81%	61%
Irlanda	85%	85%	68%
Dinamarca	82%	69%	59%
Finlandia	76%	70%	66%
Noruega	66%	63%	63%
España	64%	58%	50%
Francia	63%	61%	49%
Reino Unido	62%	63%	50%
Portugal	58%	56%	51%
Italia	57%	51%	39%
Austria	56%	49%	40%
Países Bajos	54%	42%	37%
Islandia	53%	50%	38%
Grecia	52%	54%	39%
Suiza	49%	35%	-
Alemania	48%	46%	40%
Bélgica	47%	43%	23%
Luxemburgo	32%	22%	15%

Nota metodológica

Para este tercer estudio se ha evaluado una muestra representativa formada por 10.569 servicios públicos en los 18 países. Fueron seleccionados englobándolos en una lista de 20 categorías, 12 servicios destinados al ciudadano y 8 destinados a las empresas. Los investigadores pudieron encontrar un 86,3% de ellos on-line, lo cual significa un aumento de 5,8% comparado con la anterior medición, realizada en abril de 2002.

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:

Etapa 1 - Información: se ofrece únicamente información online sobre servicios públicos
Etapa 2 – Interacción unidireccional. Por ejemplo, bajada de formularios de la Red
Etapa 3 - Interacción en dos direcciones: proceso completo de formularios, incluyendo autenticación
Etapa 4:- Transacción: manejo de casos específicos; decisión y posibilidad de pago

Cap Gemini Ernst & Young

El Grupo **Cap Gemini Ernst & Young** es uno de los mayores proveedores mundiales de servicios de Tecnología, Consultoría y Outsourcing. La compañía ayuda a las empresas a implementar estrategias de crecimiento utilizando la tecnología. La organización emplea a unas 53.000 personas en todo el mundo y registró unos ingresos mundiales de más de 8.400 millones de euros en 2001. Para obtener más información sobre las líneas de servicio y oficinas, visitar www.es.cgey.com

Para más información sobre la nota de prensa:

Angeles García Molero
CAP GEMINI ERNST & YOUNG
Tf: 91-657 78 33
agarciam@capgemini.es

Jesús Peces/Isabel Pino
ARIADNE COMUNICACIÓN
Tf: 91 562 51 00
jpeces@ariadne-scom.es