

# Vuelva usted mañana... si quiere

No siempre la oferta de servicios públicos a los que se puede acceder de forma electrónica se corresponde con su demanda. España es uno de esos casos, especialmente en lo que se refiere a las empresas. **Por M. Roig (Bruselas)**

Si Mariano José de Larra levantase la cabeza tal vez sucumbiría a la tentación de cambiar su memorable artículo *Vuelva usted mañana* (1833), en el que ponía de vuelta y media a la sociedad española en general y a la administración pública en particular.

Y no tanto porque ya no queden cosas por mejorar, que por supuesto quedan, sino porque en la foto que muestra las facilidades que cada gobierno de la Unión Europea (UE) ofrece a sus ciudadanos para evitar las ventanillas de las administraciones públicas (ver página 11), España sale en una posición digna: roza el notable; supera la media de la UE; es la novena de los 28 Estados, y la primera de los cinco grandes (categoría en la que entran Alemania, Francia, Reino Unido e Italia). Y saldría en una posición más alta si no fallara estrepitosamente en uno de los indicadores: la posibilidad de utilizar plenamente la administración electrónica desde fuera del país.

Sin embargo, esa buena imagen relativa de España en cuanto a la oferta de servicios públicos electrónicos, se torna mixta cuando se analiza la otra cara de la moneda: su utilización. Mientras los ciudadanos sí están haciendo uso de ellos en un porcentaje por

## ESPAÑA, AL DETALLE

		Media UE 28	Puntuación bienal 2014
PRIORIDAD DEL USUARIO	Media	73	87
	Disponibilidad online	75	91
	Usabilidad	80	100
	Facilidad de uso	60	59
	Velocidad de uso	56	55
GOBIERNO TRANSPARENTE	Media	51	67
	Servicio de entrega	41	54
	Organizaciones públicas	60	74
	Datos personales	52	74
MOVILIDAD FRONTERIZA	Media	58	33
	Disponibilidad online	56	33
	Usabilidad	71	33
	Facilidad de uso	49	30
	Rapidez de uso	44	31
FACILITADORES CLAVE	Media	50	86
	DNI electrónico	63	97
	Documentos digitales	57	99
	Bases de datos oficiales	46	56
	Documentos seguros	39	71
	Registro único	58	100

Fuente: Comisión Europea

Expansión

INSUFICIENTE MODERADO SUFICIENTE BUENO

encima de la media europea, en el caso de las empresas, se sitúa en el furgón de cola de la UE.

Según las estadísticas de la Comisión Europea, en el año 2013 (último para el que hay cifras comparadas país por país), las empresas españolas están en el grupo que menos documentación oficial envía

online (61% frente a 74% de la media comunitaria), en el que menos acude a los servicios de licitación pública online (5% frente a 13%) y en el que menos interactúa con la Administración por Internet (82% frente a 88%). En las tres categorías las empresas españolas ocupan la posición 24, 27 y 27 de 28 Estados

miembros, respectivamente. Sin embargo, aquí también se repite ese patrón tan habitual en el tejido empresarial español: mientras las grandes empresas están exactamente en el mismo porcentaje de uso que sus comparables de la UE, las medianas, y sobre todo las pequeñas empresas, están muy por debajo de la me-

dia comunitaria.

Por la parte de los particulares, tanto el número de ciudadanos que ha interactuado con las administraciones públicas online (49%) como el que ha enviado formularios oficiales por Internet (29%) están por encima de la media UE (47% y 26%, respectivamente), pero eso no oculta un

hecho: la posición relativa de España en oferta de servicios públicos es mejor que la de su demanda por parte de empresas y ciudadanos.

Ya en 2013, un informe de la OCDE identificaba uno de los puntos débiles de España a la hora de aprovechar todas las capacidades de la administración electrónica: la formación tecnológica de ciudadanos y empresas (sus trabajadores, se entiende). "España podría considerar afrontar la necesidad de mejorar las habilidades de empresas y ciudadanos a través de estrategias de formación y creación de capacidades", apunta la organización internacional en el informe *Recogiendo los beneficios de las Tecnologías de la Información y Comunicación [TIC] en España*.

De hecho, los últimos datos disponibles de la Comisión Europea reflejan que España seguía en 2014 por debajo de la media de la UE en porcentaje de la población usuaria de Internet (71% frente al 75% comunitario). Esos cuatro puntos de diferencia se traducen de la siguiente manera: si España estuviera en la media europea, habría casi 2 millones de usuarios de Internet más. En cuanto a las habilidades tecnológicas básicas de esos usuarios de Internet,

## RÁNKING POR DEMANDA

### Los países donde los ciudadanos más usan la administración electrónica

**1 Dinamarca** está implementando la estrategia "digital por defecto", lo que quiere decir que esa es la vía estándar de acceder a un servicio público. El 69% de los usuarios de Internet envían formularios online a la administración.

**2 Holanda** es el segundo país de la UE donde los ciudadanos más usan la administración electrónica (61% de los usuarios de Internet), a pesar de que en el ránking de oferta de servicios públicos online son los decimoterceros.

**3 Finlandia** ha aprovechado su inversión en capital humano y en infraestructura para conectar a sus ciudadanos a la red para potenciar la e-administración. Un 60% de sus ciudadanos conectados a Internet tramita documentos online.

**4 Irlanda** es un caso parecido al holandés. Es el cuarto país en el que los ciudadanos más formularios y documentos oficiales tramitan online (56% de los usuarios de Internet), a pesar de que es el 14º país en calidad de oferta.

**5 Suecia** está por encima de la media en envío de documentos públicos online como en oferta de servicios públicos digitales. La Comisión Europea cree que debería mejorar este último factor para acabar de impulsar la demanda.

**6 Francia** es el quinto país donde sus usuarios aprovechan más la administración electrónica para enviar documentación, pesar de que sólo un 45% de esos documentos están disponibles digitalmente (la penúltima peor tasa de la UE)

**7 Portugal** ocupa una buena posición el ránking de oferta de servicios públicos electrónicos, lo que se traduce en una 7ª posición en el de países donde sus ciudadanos más documentos oficiales envían (43% de los usuarios de Internet).

**8 Lituania** ocupa el 8º lugar, con un 43% de cibernautas tramitando documentos oficiales digitalmente, gracias a la continua ampliación del número de servicios públicos disponibles y la posibilidad de hacer todo el proceso online.



España está ligeramente por debajo de la media comunitaria (58% frente a 59%). Según la Comisión, este es un problema *significativo* en términos absolutos ya que limita "los beneficios de la inversión en las TIC".

El caso español no es el único de la UE. El caso más extremo es el de Malta, que aparece el primero de la lista en cuanto a oferta y sofisticación de servicios públicos, con una puntuación de 94 puntos sobre 100, pero su demanda no va a la zaga. De nuevo, la Comisión Europea diagnostica una falta de capacidades y habilidades tecnológicas de sus ciudadanos.

### Retos de futuro

En cuanto a la fotografía general de la Unión Europea todavía queda camino por recorrer hasta llegar a una verdadera administración electrónica, tanto desde el punto de vista de la oferta como de la demanda. Solamente el 33% de los ciudadanos europeos enviaron documentos oficiales online a sus gobiernos centrales y regionales. En las empresas, la cifra media asciende al 74%, aunque grandes países como Alemania, España o Italia siguen rezagados, con una ratio de participación de en torno al 60%. En cuanto a presentación de ofertas a concursos y licitaciones públicas, el porcentaje cae al 13%.

El plan de acción de la Comisión Europea de e-Administración 2011-2015 ya trataba de mejorar estos aspectos, pero el Ejecutivo comunitario ya está preparando otro para



### DATOS DE LA UE

## Los retos del servicio público digital

¿Pero eso no lo envié ya? En el 52% de las veces la Administración no usa datos ya enviados por empresas o ciudadanos y vuelve a pedirlos.

¿Y desde otro país? Sólo el 41% los servicios públicos están disponibles para un ciudadano desde fuera de su país y el 57% para empresas..

¿Y el móvil? Sólo el 73% de las webs de servicios públicos tienen un formato optimizado para los dispositivos móviles.

### Sólo el 32,8% de los ciudadanos de la UE envió en 2014 un documento oficial online al Gobierno

### Bruselas quiere mejorar el acceso a servicios públicos online desde otros países de la UE

el siguiente periodo quinquenal (2016-2020). La fase de consulta pública se abrirá en enero del año que viene, pero Bruselas ya ha trazado varias líneas básicas de acción, como mejorar el acceso desde el extranjero a los servicios públicos (que ciudadanos y empresas puedan utilizarlos aunque

no se encuentren en ese momento en el país en cuestión), y facilitar en lo posible la interacción. Por ejemplo, en el documento informativo que la Comisión envió al Parlamento y al Consejo Europeo para lograr un Mercado Único Digital, el Ejecutivo europeo hacía especial hincapié en el principio *Once only* (sólo una vez), que consiste en que un ciudadano o empresa sólo tenga que dar un determinado dato una vez a la administración pública y que luego ese dato pueda ser utilizado repetidas veces en distintos departamentos. En estos momentos, sólo en el 48% de las ocasiones, las administraciones públicas utilizan información que ya está en su poder. En el resto de ocasiones, se la vuelve a pedir a empresas y ciudadanos. Ese probablemente sea el *vuelva usted mañana* del siglo XXI.

## LA DIGITALIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO EN LA UE\*

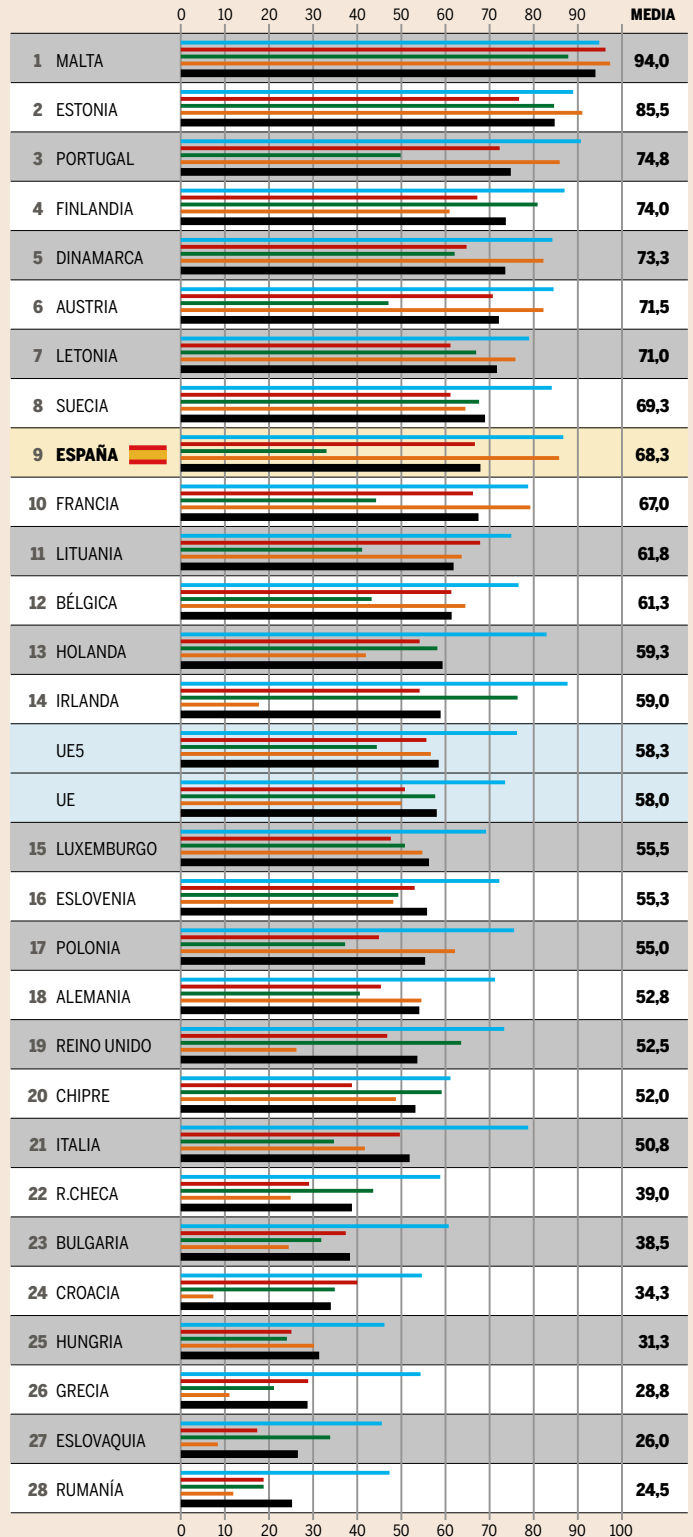
\*Las puntuaciones son sobre 100. Para la puntuación total se ha ponderado al 25% cada una de las cuatro variables.

**Prioridad en el usuario:** indica hasta qué punto un servicio está disponible online y su percepción por parte de los usuarios.

**Gobierno transparente:** indica hasta qué punto los gobiernos son transparentes sobre sus propias responsabilidades y resultados.

**Movilidad transfronteriza:** indica hasta qué punto se pueden usar estos servicios desde otro país.

**Facilitadores clave:** identificación electrónica, firma electrónica, bases de datos oficiales, obtener y salvar documentos de forma segura y registro único.



Fuente: elaboración propia con datos de la Comisión Europea.