

Posicionamiento de España en Servicios Públicos Digitales

En 4º lugar según el DESI 2018

El Índice de Economía y Sociedad Digital (DESI) es un índice diseñado para el seguimiento de la evolución de los Estados miembros en materia de digitalización.

The Digital Economy and Society Index (DESI) is a composite index that summarises relevant indicators on Europe's digital performance and tracks the progress of EU Member States in digital competitiveness.

Denmark, Sweden, Finland and the Netherlands have the most advanced digital economies in the EU followed by Luxembourg, Estonia, the UK and Ireland.

Romania, Greece, Bulgaria and Italy have the lowest scores on the index.

The five dimensions of the DESI

1 Connectivity	Fixed Broadband, Mobile Broadband, Fast and Ultrafast Broadband and prices
2 Human Capital	Basic Skills and Internet Use, Advanced skills and Development
3 Use of Internet Services	Citizens' use of Content, Communication and Online Transactions
4 Integration of Digital Technology	Business digitisation and eCommerce
5 Digital Public Services	eGovernment and eHealth

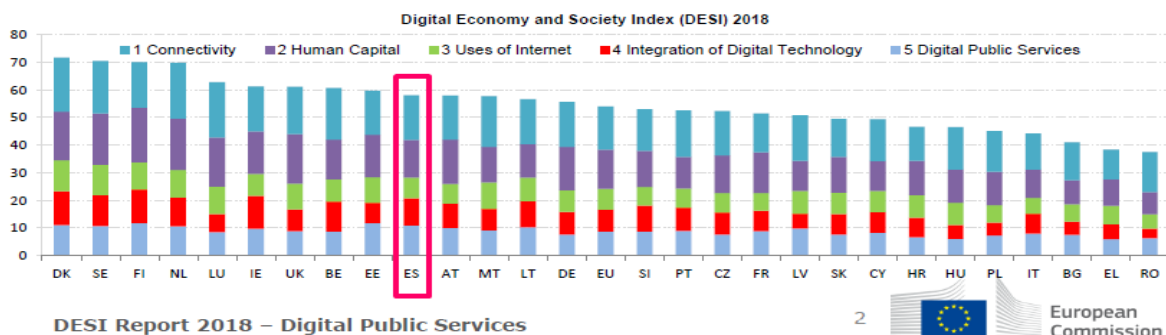


Figura 1. Clasificación del Índice de la Economía y la Sociedad Digitales (DESI) 2018

Según el DESI 2018, España ocupa 10º puesto de los 28 Estados miembros de la UE, habiendo progresado, respecto a la edición anterior de 2017, en el rendimiento de las cinco dimensiones sobre las cuales se construye el DESI: 1. Conectividad, 2. Capital humano, 3. Uso de internet, 4. Integración de la tecnología digital y 5. Servicios públicos digitales.

	España		Grupo	UE
	puesto	puntuación	puntuación	puntuación
DESI 2018	10	58,0	54,7	54,0
DESI 2017	12	53,3	51,5	50,8

Figura 2. Evolución de España en el DESI 2017-2018

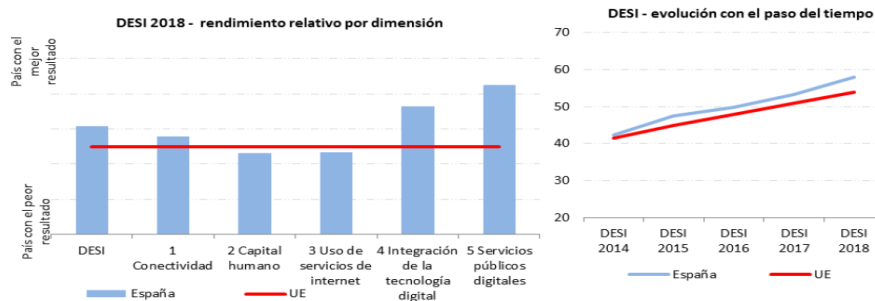


Figura 3. Rendimiento de España por dimensión y evolución desde 2014

España destaca, en particular, en la dimensión ‘5. **Servicios públicos digitales**’, según la cual figura en las posiciones de cabeza, en 4º lugar, tras Finlandia, Estonia y Dinamarca.

In digital public services, Finland has the highest score, followed by Estonia, Denmark and Spain. Greece, Hungary and Romania have the lowest scores.

The digital public services dimension consists of six indicators: the eGovernment users measured as a percentage of those internet users who need to submit forms to the public administration (the eGovernment users indicator); the extent to which data that is already known to the public administration is pre-filled in forms presented to the user (the pre-filled forms indicator); the extent to which the various steps in dealing with the public administration can be performed completely online (the online service completion indicator); the degree to which public services for businesses are interoperable and cross-border (the digital public services for businesses indicator); the government's commitment to open data (the open data indicator); and the percentage of people who used health and care services provided online without having to go to a hospital or doctors surgery (the eHealth services indicator).

Digital Public Services Indicators in DESI 2018

Indicator	EU 28 value
5a1 eGovernment Users % Internet users needing to submit forms	58% 2017
5a2 Pre-filled Forms Score (0 to 100)	53 2017
5a3 Online Service Completion Score (0 to 100)	84 2017
5a4 Digital Public Services for Businesses Score (0 to 100) - including domestic and cross-border	83 2017
5a5 Open Data % of maximum score	73% 2017
5b1 eHealth Services % individuals	18% 2017

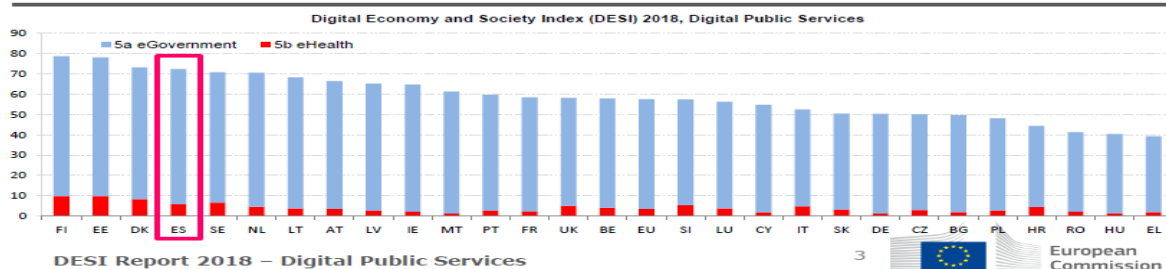


Figura 4. Clasificación de la dimensión Servicios públicos digitales (DESI) 2018

La dimensión de ‘Servicios públicos digitales’ se elabora a su vez a partir de los seis indicadores siguientes:

- **5a1 Usuarios de la administración electrónica:** porcentaje de los usuarios de Internet que necesitan enviar formularios a la administración.

- *5a2 Formularios precumplimentados*: medida en que los formularios presentados al usuario ya están precumplimentados con datos que conoce la administración.
- *5a3 Compleción de los servicios en línea*: medida en que los diversos pasos se pueden realizar completamente en línea;
- *5a4 Servicios públicos digitales para empresas*: grado en que los servicios para las empresas son interoperables y transfronterizos;
- *5a5 Datos abiertos*: compromiso con la apertura de datos;
- *5b1 Servicios de salud electrónica*: porcentaje de personas que utilizan servicios de salud y atención en línea sin tener que acudir al hospital o al médico.

5 Servicios públicos digitales	España		Grupo	UE
	puesto	puntuación	puntuación	puntuación
DESI 2018	4	72,4	58,5	57,5
DESI 2017	4	68,5	54,9	53,7

	España				UE
	DESI 2018		DESI 2017		DESI 2018
	valor	puesto	valor	puesto	valor
5a1 Usuarios de la administración electrónica¹³ % de usuarios que necesitan presentar formularios	67% ↑	11	66%	11	58%
	2017		2016		2017
5a2 Formularios precumplimentados Puntuación (0 a 100)	72 ↑	9	67	10	53
	2017		2016		2017
5a3 Compleción de los servicios en línea Puntuación (0 a 100)	94 ↑	6	89	11	84
	2017		2016		2017
5a4 Servicios públicos digitales para empresas Puntuación (0 a 100) - incluidos nacionales y transfronterizos	95 ↑	3	88	11	83
	2017		2016		2017
5a5 Datos abiertos % de la puntuación máxima	94% ↑	2	91%	1	73%
	2017		2016		2017
5b1 Servicios de salud electrónica % individuos	29%	5	NA		18%
	2017				

Figura 5. España, rendimiento en la dimensión ‘Servicios públicos digitales’

En la ficha resumen de España para esta dimensión de ‘Servicios públicos digitales’ se resaltan cuestiones tales como:

- En España, los servicios públicos digitales siguen siendo la dimensión en la que mejores resultados obtiene el país. Ocupa el puesto número 4 de los países de la UE, con una puntuación mejor que la del año anterior.

- España obtiene **muy buenos resultados en datos abiertos**.
- Existe un **elevado nivel de interacción en línea** entre las autoridades públicas y los ciudadanos.
- En 2018 España obtiene un resultado mejor que en el año anterior en los indicadores referentes a los **formularios precumplimentados** (72 de 100) y a la **compleción de los servicios en línea** (94 de 100).
- La **disponibilidad de servicios públicos digitales para empresas** muestra un resultado significativo, con una puntuación de 95 sobre 100, **el tercer país según los resultados obtenidos en la UE**.
- En relación con **los servicios de salud electrónica**, **España ocupa el quinto puesto en la Unión** con un 29 % de los españoles que han utilizado los servicios de salud y atención sanitaria prestados en línea.
- La ficha del DESI 2018 para España también se refiere a instrumentos como el Plan de Transformación digital de la AGE y sus OO.PP., el Fondo de Liquidez Autonómico y el catálogo de servicios de administración digital.

Qué es el Índice de Economía y Sociedad Digital - DESI

El DESI es un índice compuesto diseñado para el seguimiento de la evolución de los Estados miembros de la Unión Europea en la competitividad digital. Se estructura en torno a cinco dimensiones:

1. Conectividad: mide el despliegue de la infraestructura de banda ancha y su calidad.

2. Capital humano: mide las habilidades necesarias para aprovechar las posibilidades que ofrece la sociedad digital. Estas habilidades van desde las más básicas que permiten a los individuos interactuar en línea y consumir bienes y servicios digitales, a las más avanzadas que permiten aprovechar la tecnología para mejorar la productividad y el crecimiento económico.



3. Uso de internet: da cuenta de la variedad de las actividades realizadas por los ciudadanos ya en línea. Estas actividades van desde el consumo de contenidos en línea (vídeos, música, juegos, etc.) hasta las compras y la banca en línea, pasando por actividades modernas de comunicación.

4. Integración de la tecnología digital: mide la digitalización de las empresas y su explotación del canal de ventas en línea. Con la adopción de tecnología digital las empresas pueden mejorar la eficiencia, reducir costes y mejorar la participación de clientes, colaboradores y socios. Por otra parte, Internet ofrece el acceso a mercados más amplios y potencial de crecimiento.

5. Servicios públicos digitales: mide la digitalización de los servicios públicos, centrándose en la administración electrónica. La modernización y digitalización de los servicios públicos conducen a una mayor eficiencia de la administración pública, los ciudadanos y las empresas, así como a la prestación de mejores servicios para el ciudadano.

Conclusiones

Este posicionamiento de España en Servicios Públicos Digitales es el resultado de un esfuerzo colectivo y multidisciplinar que incluye el desarrollo de un exhaustivo [marco legal](#) que proporciona seguridad jurídica; de la cooperación tanto en el ámbito de la [Administración General del Estado](#), como entre todas las AA.PP. a través de la [Comisión Sectorial de Administración Electrónica](#), así como del desarrollo de los servicios que constituyen la realidad práctica, de los cuales es ilustrativo el [Catálogo de servicios de Administración digital](#), puestos en valor a través de [indicadores de DATAOBSAE](#) del [Observatorio de Administración Electrónica](#).

Como retos se pueden apuntar, entre otros posibles, los siguientes:

- Desde luego mantener el esfuerzo colectivo y multidisciplinar apuntado más arriba que dinamiza el marco legal, la cooperación y los servicios.

- Profundizar en la transformación digital, con lo que implica de cambio cultural y de proyección a personas, procesos y tecnología.
- Avanzar en unos servicios proactivos y automatizados reforzando la implicación de los actores interesados, incluyendo el sector privado según se avanza en la dinámica de los foros.
- Asimilar las tendencias y oportunidades tecnológicas por lo que implica de servicios adaptados a las nuevas tecnologías, posibilidad de innovación y satisfacción de los ciudadanos.
- Hay que poner atención a la prestación de los servicios públicos digitales en un contexto transfronterizo. Es una vertiente a mejorar como apunta para España el [European eGovernment Benchmark 2017](#). Se agudiza e relación con la aplicación en el contexto transfronterizo del principio de solo una vez *-once only principle-* (recuérdense los artículos 28 de la Ley 39/2015 y 155 de la Ley 40/2015), así como con la implementación del futuro reglamento del portal digital único de la UE, conocido como *Single Digital Gateway*.
- En el contexto europeo, en los próximos meses también se nos va a medir en relación con las acciones previstas en la [declaración ministerial de administración electrónica de Tallin](#), y con la [versión 2 del Marco Europeo de Interoperabilidad](#).
- Para más información sobre el [posicionamiento internacional de España](#) se puede ver la sección del PAE al respecto. Cabe destacar que en mayo de 2018 también se publicó la nueva edición de la [ficha de España sobre administración electrónica](#).

Autor: Miguel A. Amutio Gómez
Secretaría General de Administración Digital
Ministerio de Política Territorial y Función Pública