

España en el escenario Fruitful eGov

Cómo se hace el eGovernment Bechmark y el análisis detallado del posicionamiento de España.

El eGovernment Benchmark es una publicación anual que mide el avance en la administración electrónica en los países europeos. El estudio fue iniciado por la Comisión Europea en 2003, y desde entonces ha ido evolucionando de acuerdo a los Planes estratégicos y a las estrategias propuestas por la Comisión.

Con la adopción del Plan de acción de administración electrónica de la UE 2016-2020 y en línea con sus objetivos, se actualizó el método de evaluación en 2016. Esto significa que es difícil realizar comparaciones completas con las series anteriores a 2016.

En el nuevo método se centra en el análisis de *hechos vitales o eventos de vida*. En concreto, el eGovernment Benchmark analiza un conjunto de ocho eventos de vida, midiendo cuatro eventos cada año; de manera que un periodo bianual cubre los 8 eventos de vida.

Los ocho eventos vitales seleccionados son los siguientes (cuatro de la columna 1 evaluados en 2016 y cuatro de la columna 2 evaluados en 2017).

	2012 + 2014 + 2016 + future even years	2013+2015 + 2017 + future odd years
Business life events	Business start-up	Regular business operations
Citizen life events	Losing and finding a job Studying Family life (as of 2016)	Starting a small claims procedure Moving Owning and driving a car

Overview of life events under assessment in 2012 - 2016

Para cada evento se evalúan cuatro dimensiones 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 y la oferta en dispositivos móviles.
- **Transparencia** (Transparency), en qué medida el Gobierno es transparente en la prestación de ese servicio: su responsabilidad y desempeño y sobre el uso de los datos personales.
- **Movilidad transfronteriza** (Cross-border mobility), 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** (key enablers), 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.

Para apoyar estas dimensiones, se promueven los principios del Plan de acción de la administración electrónica 2016-2020 refrendados en la declaración de Tallin.

El método

El método utilizado en el benchmark es **Mystery Shopping**. Un Mystery Shopper, entrenado e informado para observar y minimizar la subjetividad, actúa como un posible usuario para un procedimiento o servicio. En



principio, cada país es evaluado por dos Mystery Shoppers y se comparan sus resultados. Cualquier inconsistencia es reevaluada por el equipo de investigación para lograr un alto nivel de confiabilidad. En el caso de la movilidad transfronteriza, todos los países participantes son evaluados por dos Mystery Shoppers de un país diferente.

Después de completar el ejercicio Mystery Shopping, los resultados se envían para su validación al contacto del estado miembro, (en el caso de España la SGAD).

Los Estados miembros se involucran al inicio y al final de la evaluación: al inicio para validar la muestra y las características clave de los servicios bajo evaluación; al final para validar los resultados de la investigación en colaboración con los organismos responsable del servicio.

Mystery shopping:
Detailed scores per set of indicators:
National A. Online availability
National B. Online usability
National C. Transparency of service delivery
National D. Transparency of personal data
National E. Transparency of public organisations
National F. Key enablers (1), eID, eDocuments and Authentic sources
National F. Key enablers (2), Digital post
Cross-border G. Online availability
Cross-border H. Usability
Cross-border I. Key enablers

Evaluación del estudio de 2018

En octubre de 2017, el contacto de España remitió la muestra para evaluar. En diciembre de 2017 el encargado del informe (Capgemini) remitió los resultados del ejercicio Mystery Shoppings 2017, que se contestaron el 10/01/2018, con las respectivas alegaciones.

Los resultados consolidados se recibieron el 19 de abril de 2018, siendo aceptadas las alegaciones casi en su totalidad. El 9 de noviembre se



comunica la disposición del borrador confidencial del informe en el espacio CIRCA-EU y finalmente, el 22 de noviembre se publica el informe final.

El estudio, está basado en 10.000 sitios web en todos los países de la UE, y centrado en los “eventos vitales” analizados en el estudio 2018:

- Operaciones comerciales regulares
- Iniciar un proceso judicial de reclamos menores
- Movilidad
- Poseer y conducir un auto

Puntuación de España

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 como Alemania o Italia figuran en el grupo de ‘non consolidated eGov’.

España se ubica con un nivel medio-alto de penetración y digitalización, formando parte del escenario Fruitful 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. Por encima de Francia, Italia o Alemania.

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 también 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

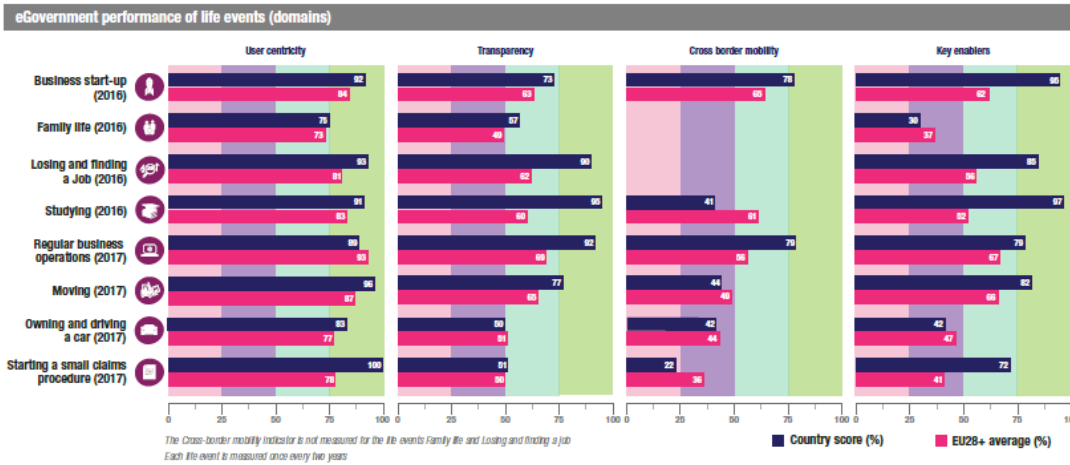


Europea. Es de destacar que, para la Comisión, España es un ejemplo en digitalización también en relación con el uso de las TIC, la calidad y la conectividad, "sobresaliendo" en 4 de 5 indicadores relativos en Digitalización.

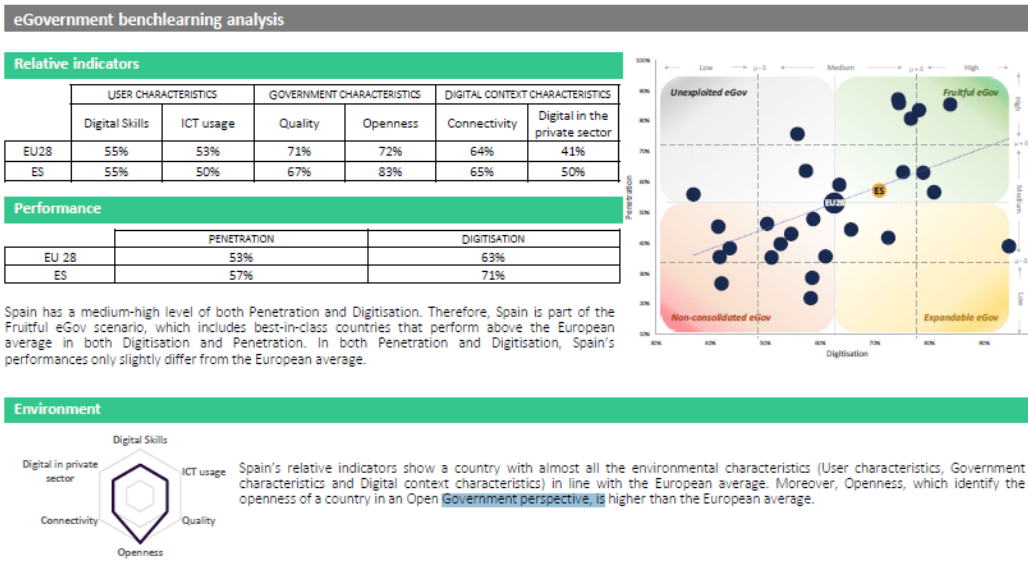
Sin embargo, tienen puntos a reforzar que están, principalmente, en la movilidad transfronteriza y en el indicador de la transparencia en la prestación de los servicios. Es decir, tenemos margen de mejora en el acceso a los servicios para ciudadanos de otros países europeos y en la información que se ofrece de cada servicio sobre responsabilidad, desempeño y el uso de los datos personales.



eGovernment performance across policy priorities



eGovernment performance of live events (domains)



eGovernment benchmarking analysis

Detalle del posicionamiento de España

De acuerdo con este informe, España se ubica con un nivel medio-alto de penetración y digitalización.

En la clasificación por países, respecto al promedio de referencia de nivel superior (por evento de vida de 2017), España está en el 11º puesto, justo por encima de Alemania, y a distancia de Italia, Francia y del Reino Unido.

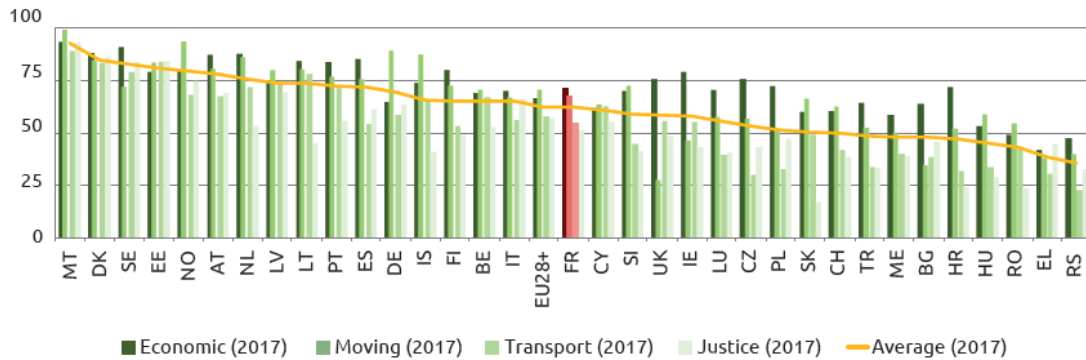


Figure 3.4: Country ranking on the average results for the top-level benchmarks (per 2017 life event)

Los eventos analizados en el ejercicio 2017 son:

- Operaciones comerciales regulares: información sobre el procedimiento, impuestos, plazos, etc
- Mudanza: información de escuelas, salud, etc ante una mudanza
- Poseer y conducir un coche: información de registro de vehículos, matriculación, impuestos, seguros, etc.
- Indicar procedimiento de reclamaciones menores: como iniciar pequeñas reclamaciones, pasos, etc

Presentando en detalle los resultados para cada uno de estos eventos analizados, España obtiene un sexto puesto en el evento de “operaciones comerciales regulares” (clasificación promedio). Por encima del Reino Unido, Alemania o Francia.

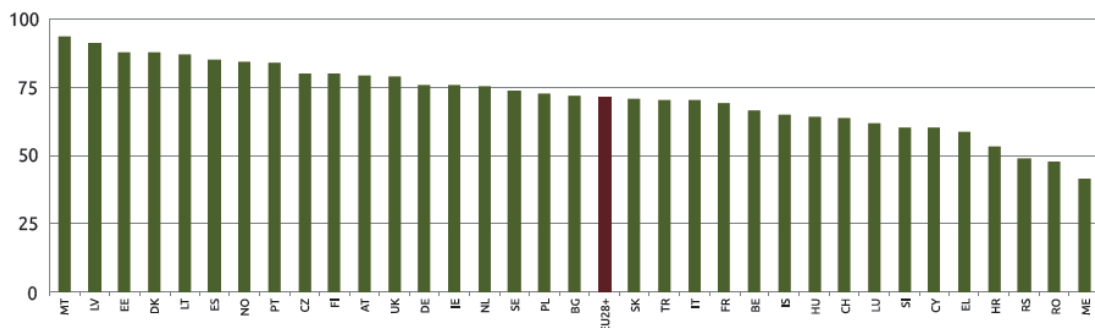


Figure 4.7: Country ranking of average of top level benchmarks in the life event “Regular business operations”

Se sitúa en duodécimo lugar en “mudarse” (aunque continua por encima de Francia e Italia). Hay que tener en cuenta que para cada uno de los eventos se miden las dimensiones descritas en el apartado anterior.

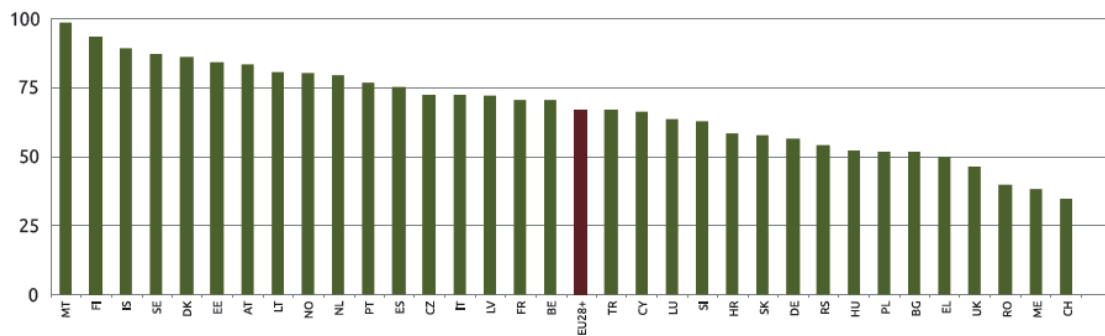


Figure 5.7: Country ranking of average of top level benchmarks in the life event “Moving”

Se ubica justo por debajo de la media europea en el promedio en cuanto al evento de “poseer y conducir un coche”. En este caso se nos puntúa bajo las dimensiones de disponibilidad y en los otros aspectos de transparencia y servicio transfronterizo.

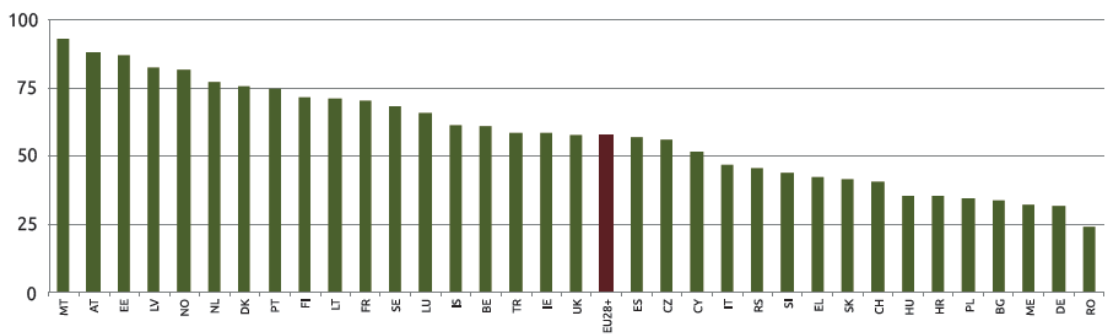


Figure 6.7: Country ranking of average of top level benchmarks in the life event “Owning and driving a car”

España es décima en el ranking promedio del evento de “iniciar procedimiento de reclamaciones menores”. No baja la nota la valoración en las dimensiones de transparencia y acceso transfronterizo.

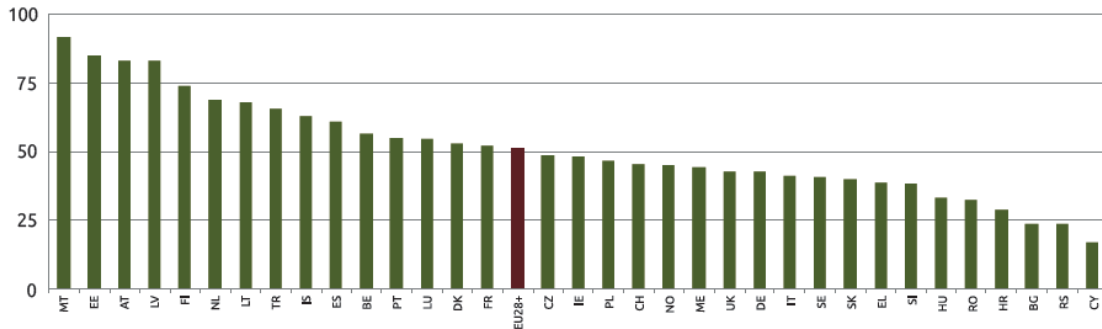


Figure 7.7: Country ranking of average of top level benchmarks in the life event "Starting a small claims procedure"

En general, los aspectos que España debe mejorar se centran en la oferta de servicios en cualquier dispositivo, sobre todo en móviles. En este punto la media europea es de 69%, mientras que España está por debajo del 50% para los eventos de vida analizados en 2017.

De igual modo su puntuación es baja en cuanto a disponibilidad de servicios transfronterizos, estando por debajo de Francia, Alemania y Reino Unido, lo que puede observarse en la gráfica de disponibilidad en línea nacional versus la disponibilidad transfronteriza (bienal 2016 y 2017 promedio por país).

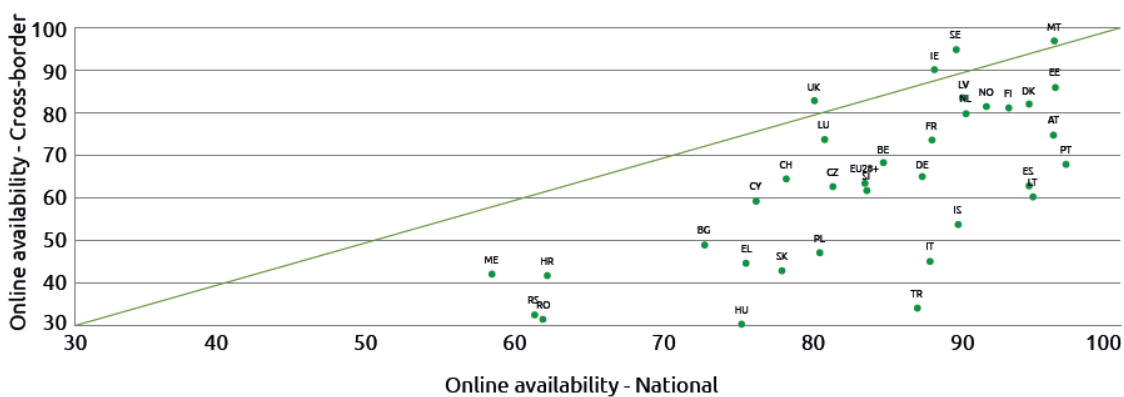


Figure 3.17: National Online availability compared to cross-border Online availability (biennial 2016 and 2017 average per country)

Para más información sobre el European eGovernment Benchmark 2018 se puede ver la página de la Comisión Europea dedicada a [eGovernment Benchmark 2018: the digital efforts of European countries are visibly paying off.](#)

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