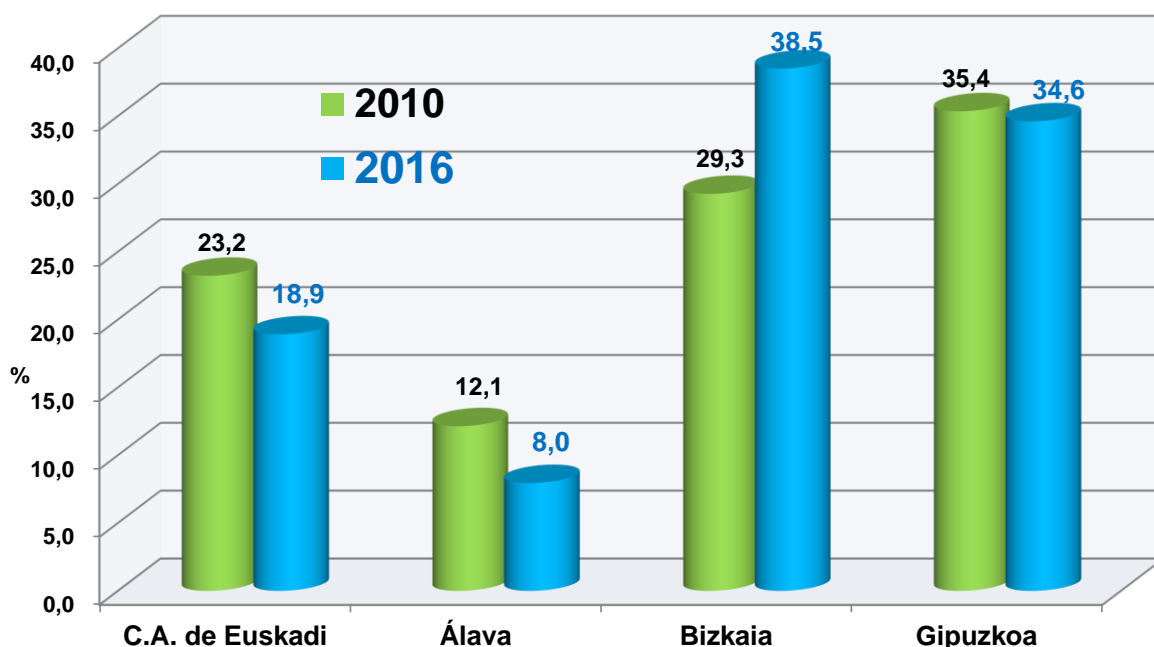




DOS TERCIOS DE LOS SERVICIOS Y TRÁMITES PÚBLICOS YA SE PUEDEN GESTIONAR POR INTERNET COMPLETAMENTE

La oferta electrónica pública se cuadruplica de 2010 a 2016 y alcanza a las entidades más pequeñas

Servicios, procedimientos y trámites en Internet según territorio de dependencia.
Administraciones y sector público de la C.A. de Euskadi (*). 2010-2016.%



Fuente: Gobierno Vasco. Gobernanza Pública y Autogobierno. Estadística de Servicios Públicos Electrónicos. ESPE 2010-2016
(* Excluidos centros educativos no universitarios del Gobierno Vasco)

La Estadística de Servicios Públicos Electrónicos de 2016, operación de carácter censal realizada por el Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco, ha recogido la estructura y características de los 1.131 sitios Web diferentes utilizados por las entidades públicas de la Comunidad Autónoma. Además ha registrado y catalogado 33.341 servicios, procedimientos y trámites públicos ofertados en sus páginas, además de 38.838 contenidos temáticos.

Dos de cada tres servicios, procedimientos o trámites electrónicos los ofrecen los ayuntamientos

El 63,8% del total de la oferta electrónica de las administraciones y sector público de la C.A. de Euskadi la realizan los Ayuntamientos, le sigue el Gobierno Vasco – Administración General- con un 11,7%, las Sociedades Públicas con un 6,7%, la

Universidad Pública Vasca –UPV- con un 5,6%, las Diputaciones Forales con un 4,8% y los Organismos Autónomos con un 3,6%. Mancomunidades, Fundaciones, Consorcios, Cuadrillas, Entes Locales Menores, Instituciones sin Ánimo de Lucro y Otros Entes Públicos completan el 3,7% restante.

En el Gobierno Vasco se pueden diferenciar el 5,1% que ofrecen los sitios Web de los centros educativos públicos no universitarios –recogidos por primera vez en 2016- del 6,6% que ofertan sus distintos departamentos, principalmente a través de Euskadi.eus y su Sede Electrónica.

La oferta electrónica pública se cuadruplica de 2010 a 2016 y alcanza a las entidades más pequeñas

Entre 2010 y 2016 el total de servicios, procedimientos y trámites ofrecidos a través de Internet por todas las administraciones y sector público de la C.A. de Euskadi se ha multiplicado por 4,5. Algunos tipos de entidad pública que en 2010 apenas habían iniciado el camino de la administración electrónica como Cuadrillas, Mancomunidades o Fundaciones públicas presentan fuertes crecimientos. Por otro lado los Organismos Autónomos multiplican su oferta por 7, la Universidad Pública Vasca lo hace por 6,5, las Sociedades Públicas por 5,8 y los Consorcios por 5.

Los Ayuntamientos también se suman a las entidades de fuerte crecimiento, con 5,4 veces más de oferta electrónica. El Gobierno Vasco, sin contar los centros educativos, duplica sus servicios y procedimientos -los multiplica por 2,3- y las Diputaciones se quedan con el menor crecimiento, ya que multiplican su oferta por 1,4. El proceso de madurez de la administración electrónica en estos dos últimos tipos de entidades parece haberse adelantado, mientras que el de entidades más pequeñas parece haberse iniciado en los últimos años.

Teniendo en cuenta el ámbito territorial del que dependen las distintas entidades públicas, Bizkaia controla el 38,5% de la oferta electrónica, seguida de Gipuzkoa con el 34,6% y de Álava con el 8%. Las entidades cuyo ámbito abarca a toda la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco, Universidad Pública, etc.) suman el 18,9%.

Gipuzkoa ofrece el ratio mayor de servicios o trámites por Internet por 10.000 habitantes, 153

Si se tuviera en cuenta el tamaño poblacional de los territorios, sería Gipuzkoa la que mejor ratio contabiliza: ofrece 153 servicios, procedimientos o trámites por Internet por cada 10.000 habitantes, 107 Bizkaia y 77 Álava.

Bizkaia ha sido el territorio con mayor crecimiento, quintuplicando su oferta

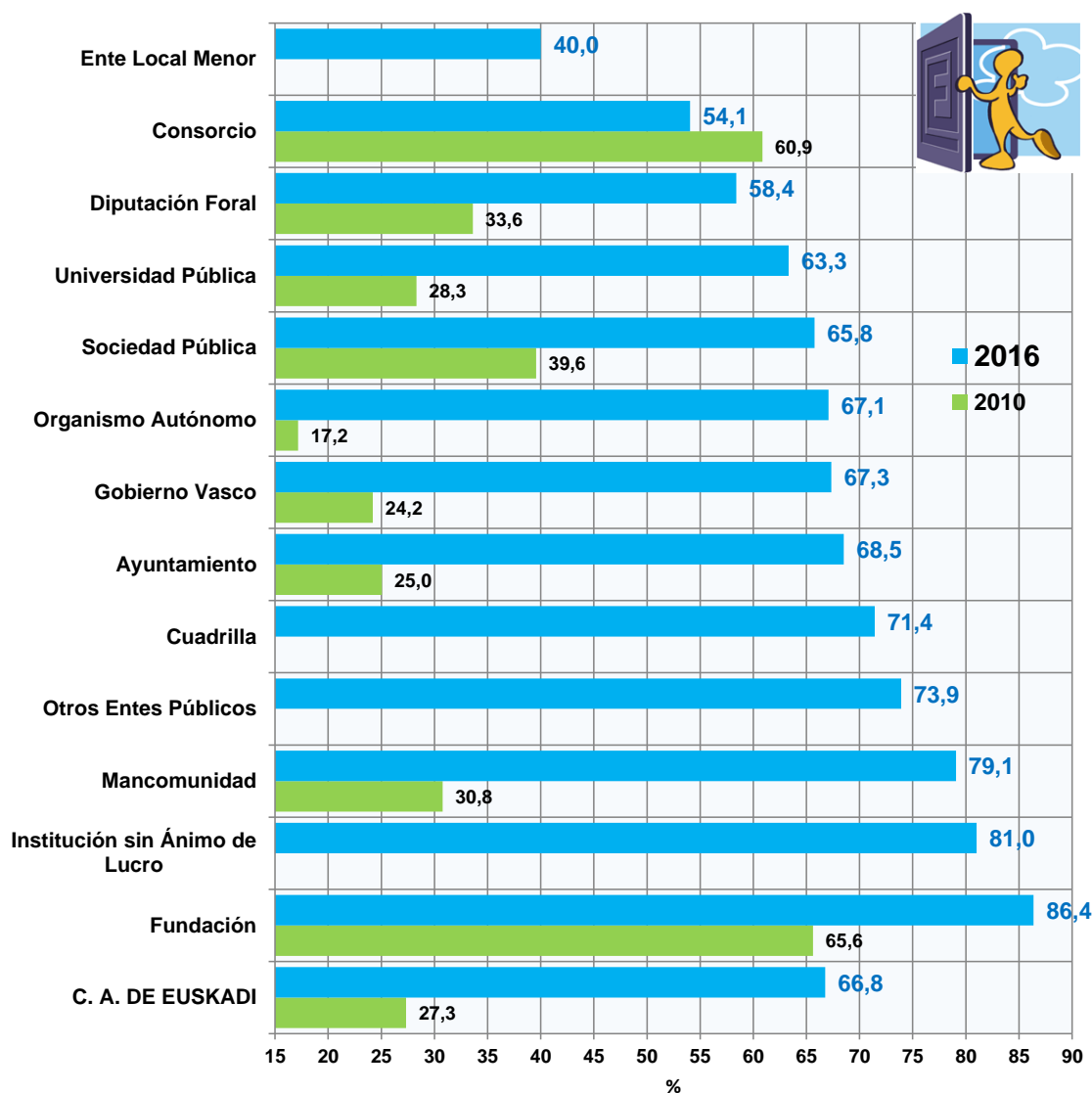
Bizkaia ha sido el territorio que más ha aumentado su oferta de servicios, trámites y procedimientos por Internet, pasando de 2.336 en 2010 a 12.180 en 2016 –se multiplica por 5,2-, Gipuzkoa pasa de 2.822 a 10.948 –por 3,9- y Álava pasa de 969 a 2.515 –por 2,6-. Las entidades con ámbito supraterritorial pasan de 1.854 a 5.982 –por 3,2-.

Un tercio de la oferta electrónica se compone de servicios públicos

La mitad de la oferta por Internet, el 56,5%, se compone de procedimientos y trámites administrativos, algo más de un tercio de servicios públicos, el 36,7%, un 4,4% -1.480- corresponde a cursos y acciones formativas no regladas, un 1,4% a apartados de perfil del contratante y un 0,9% a concursos, certámenes y premios.

Dentro de los servicios públicos destacan los servicios de información, contacto con las administraciones y sus servicios, consultas y buzones, con algo más de uno de cada cuatro servicios censados –el 26,8%–.

Procedimientos y trámites que se pueden ejecutar completamente por Internet de las Administraciones y Sector Público de la C.A. de Euskadi por tipo de entidad (*). 2010-2016. %



Fuente: Gobierno Vasco. Gobernanza Pública y Autogobierno. Estadística de Servicios Públicos Electrónicos. ESPE 2016. Índice de Sofisticación Electrónica 2010

(*) Gobierno Vasco sin centros educativos

Dos tercios de los procedimientos y trámites ofertados por las entidades públicas de la C.A. de Euskadi ya permiten una tramitación electrónica completa

El 66,8% de procedimientos y trámites ofertados por todas las entidades públicas de la C.A. de Euskadi permiten iniciarse y finalizarse a través de Internet. Algunas de las entidades con menor oferta numérica relativa vienen a ser las que mayor nivel de sofisticación presentan en 2016: Fundaciones Públicas con un 86,4%, Instituciones sin Ánimo de Lucro, con un 81% o Mancomunidades con un 79,1%.

De las entidades que mayor oferta tienen en sus sitios Web, los Ayuntamientos son los que presentan un mayor nivel de sofisticación electrónica, permitiendo un 68,5% de

tramitación electrónica completa. Gobierno Vasco sin centros educativos, y Organismos Autónomos, alcanzan un 67% y un 65,8% las Sociedades Públicas. La UPV ofrece un 63,3% y las Diputaciones un 58,4%.

Los Consorcios con un 54,1% y las Entidades Locales Menores con un 40%, presentan los niveles más bajos. En el caso de los Entes Locales Menores puede explicarse por la limitación de recursos y en el de los Consorcios se puede asociar al fuerte incremento de unidades; de hecho resulta ser el único caso en el que la tramitación electrónica total cae del 60,9% en 2010 al 54,1% en 2016 citado.

Siguiendo con la evolución 2010-2016 del grado de tramitación electrónica completa, se constata que son los Organismos Autónomos y las Mancomunidades las entidades con mayor evolución positiva, con 49,9 y 48,3 puntos porcentuales adicionales respectivamente, explicándose en gran parte por el bajo nivel del que partían en 2010.

Ayuntamientos y Gobierno Vasco sin centros educativos (no se recogieron en 2010) crecen con un ritmo similar: 43,5 y 43,2 puntos porcentuales respectivamente. La UPV presenta un saldo positivo de 35 puntos, Sociedades Públicas de 26,2 y de 24,8 puntos las Diputaciones. Las Fundaciones crecen solo 20,8 puntos, dado el buen nivel de que disponían en 2010.

Los centros educativos dependientes del Gobierno Vasco permiten tramitar el 48,9% de sus servicios y trámites en Internet completamente

Los centros escolares públicos no universitarios dependientes del Departamento de Educación del Gobierno Vasco, con una oferta de 1.660 servicios y trámites en Internet, permiten que el 48,9% pueda tramitarse electrónicamente de forma completa. Estos centros gestionan 258 sitios Web, de los que 104 se incluyen en la plataforma Hezkuntza.eus. Si se cuentan estos servicios y trámites y su grado de sofisticación, el Gobierno Vasco situaría su tasa de tramitación electrónica completa en el 59,3%.

Tres de cada cuatro procedimientos o trámites de las entidades de Bizkaia ofrecen la tramitación electrónica completa

El 73,9% de los procedimientos y trámites de las entidades de Bizkaia permiten la tramitación por Internet de forma completa, el 63,2% de las de Gipuzkoa y el 59,7% de las de Álava. Las que sirven a toda la Comunidad Autónoma presentan una tasa del 62,9%. Bizkaia con un crecimiento de 53,4 puntos porcentuales y Álava con 47,9 presentan las evoluciones más positivas.

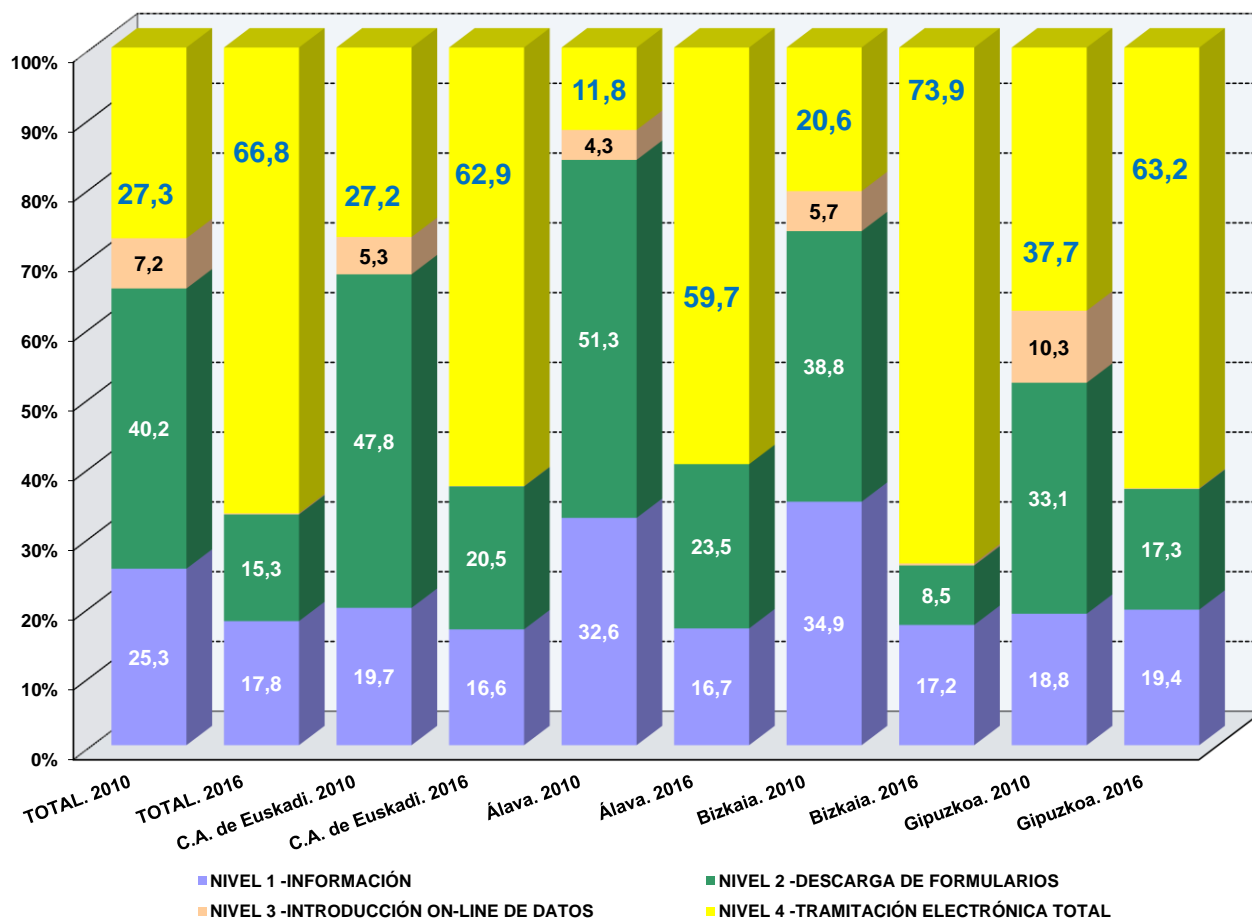
Gipuzkoa, que en 2010 era el territorio más adelantado en sofisticación de la administración electrónica, crece solo 25,4 puntos. Como se ha comentado, el gran volumen de oferta asociado con el mantenimiento de un alto número de servicios y de trámites de los que solo se informa –siguiendo el esquema de las cartas de servicios– explicarían esta peor evolución.

Las entidades comunes a todos los territorios ofrecen un crecimiento de 35,7 puntos.

Tanto el crecimiento de los procesos de digitalización de procedimientos y trámites de Bizkaia como de Álava están asociados en gran medida a la puesta en marcha de, fundamentalmente, dos plataformas de administración electrónica: ‘Biscaytik’ y ‘Portal del Ciudadano. Sede Electrónica compartida de municipios de Álava’.

En Gipuzkoa, en 2010, ya existían otras dos: Servicios Telemáticos Municipales y Portal Ciudadano, a las que se han añadido otras como Gipuzkoa Irekia.

Procedimientos y trámites públicos electrónicos según nivel de sofisticación electrónica por territorio de dependencia. C.A. de Euskadi. 2010-2016.%



Fuente: Gobierno Vasco. Gobernanza Pública y Autogobierno. ISOF2010. Estadística de Servicios Públicos Electrónicos. ESPE 2016

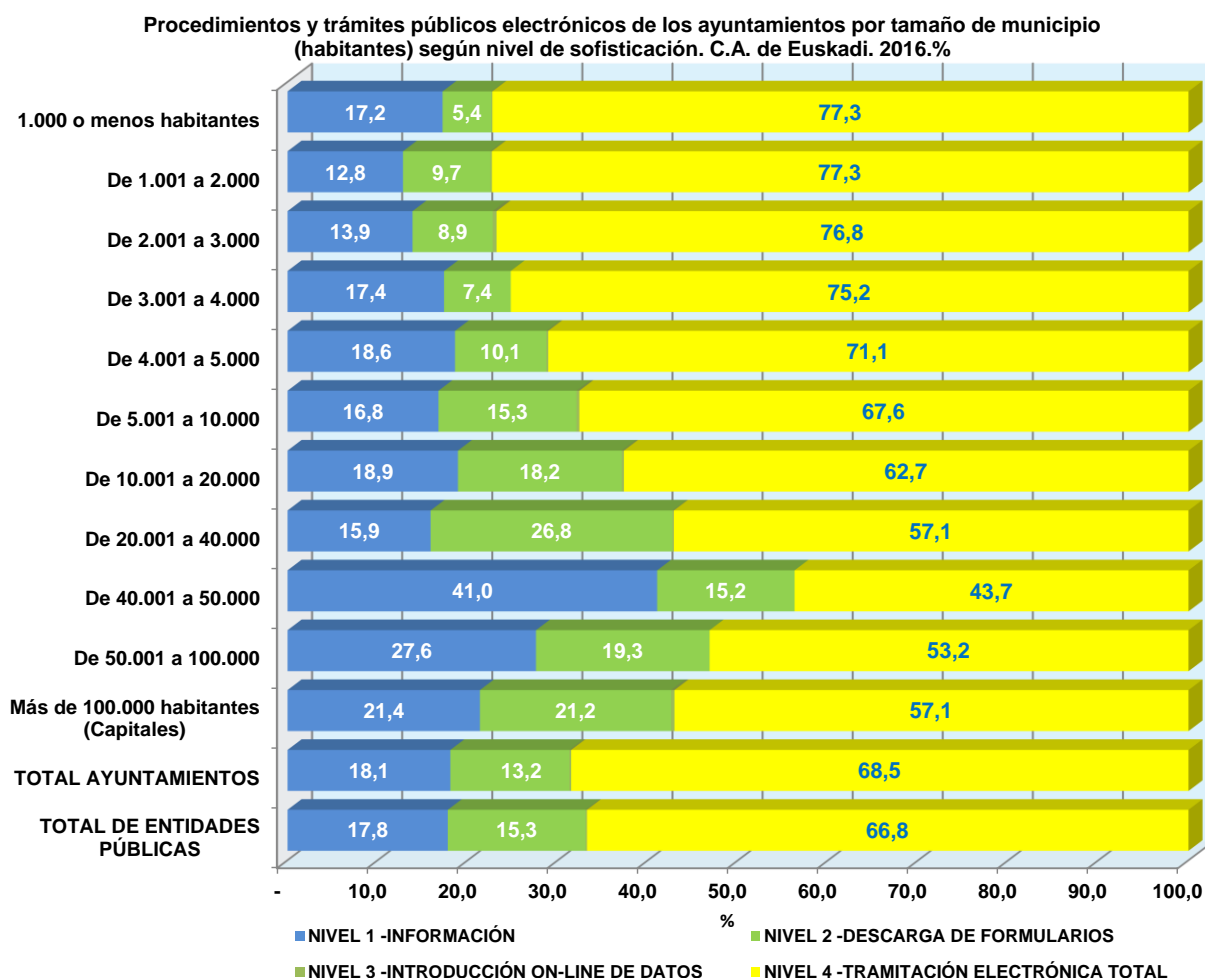
Más de cuatro de cada cinco procedimientos o trámites gestionados a través de plataformas de administración electrónica permiten la tramitación total por Internet

El 85,9% de la oferta por Internet a través de plataformas específicas de administración electrónica puede tramitarse completamente de forma electrónica, frente al 53,8% de la presentada en los distintos sitios Web de las entidades públicas.

Hay que subrayar que esas herramientas destinadas a facilitar la administración electrónica ofertan dos de cada cinco servicios, procedimientos y trámites de todas las entidades públicas –el 40,4%–, con un máximo en Bizkaia del 59,4%, seguido de Gipuzkoa con el 42,1% y tan solo por un 26,5% en Álava. Las entidades con competencias en todo el territorio de la Comunidad Autónoma tampoco son muy proclives al uso de plataformas, con un 12,3% de su oferta.

La utilización de plataformas de administración electrónica y la reducida oferta de servicios y trámites por Internet, está produciendo la paradoja de que entre los ayuntamientos, los de menor tamaño poblacional presentan niveles de digitalización más altos: por encima del nivel de tramitación electrónica total de los ayuntamientos de las capitales -57,1%- se sitúan todos los ayuntamientos de 20.000 habitantes o menos. Los de 20.001 a 40.000 alcanzan el nivel de las capitales, pero los de 40.001 a

100.000 presenta tasas ligeramente más bajas: entre 43,7% los de 40.001 a 50.000 y del 53,2% los de 50.001 a 100.000.



Fuente: Gobierno Vasco. Gobernanza Pública y Autogobierno. Estadísticas de Servicios Públicos Electrónicos. ESPE 2016

La estadística no solo ha catalogado los procedimientos y trámites según su tramitación por Internet –los llamados electrónicos-, sino también los que permiten su tramitación total por otros canales telemáticos –a distancia-, fundamentalmente el teléfono y el propio correo postal.

Un 4,6% de los trámites pueden realizarse completamente por teléfono o a través del correo postal

El total de procedimientos y sobre todo trámites que aparecen en los sitios Web públicos y que la ciudadanía y empresas de la Comunidad Autónoma puede teletramitar alcanza el 71,4%, un 66,8% corresponde a la tramitación por canales electrónicos y un 4,6% a los no electrónicos, estos últimos suman 1.500 en total.

Los canales no electrónicos, para la gestión completa de un trámite, se utilizan con más frecuencia por Entes Locales Menores –el 20%-, Cuadrillas -17,7%-, Instituciones sin Ánimo de Lucro -10,1%- y Sociedades Públicas con un 8,5%. Ayuntamientos con 972 casos, UPV y centros educativos del Gobierno Vasco rondan el 4%. Diputaciones con un 2,4% y Gobierno Vasco sin centros educativos con un 1,3% son las entidades cuya oferta presentada por Internet se adapta menos a esos canales.

La multicanalidad predomina en la oferta por Internet, ya que poco más de un tercio de procedimientos y trámites permiten solo un canal

Normalmente la oferta de tramitación de las entidades públicas permite la tramitación por canales alternativos o a veces se diseña para que se puedan utilizar varios canales de forma consecutiva para un único procedimiento o trámite. Así, solo un tercio de los procedimientos y trámites permiten un canal, -el 36,7%-, un 28,1% dos canales, un 28,4% tres y hasta un 6,9% cuatro o más canales.

En la descripción de procedimientos y trámites en los portales, el 72% ofrece Internet, siendo del 53,7% en 2010, el 70% admite la tramitación presencial -74,3% en 2010-, un 36,2% el teléfono -20,4% en 2010-, un 19% el correo electrónico y un 7,3% el postal -un 30% en 2010-.

Aunque aún de forma testimonial, se empieza a ofrecer la posibilidad de realizar algunos trámites o parte de ellos a través de los canales de mensajería instantánea (Telegram y WhatsApp) e incluso de redes sociales -con un 0,1% en ambos casos-.

Dos de cada cinco procedimientos o trámites públicos ofertados por Internet presentan accesos controlados

Frente al 29,8% de 2010, en 2016 el 42,3% de la oferta electrónica presenta controles de acceso: con firma electrónica el 37,3%, a través de usuario/contraseña o por clave el 4,4%, o con tarjeta propia de la institución -el 0,6%-.

Un tercio de la oferta -10.712- exige la firma electrónica para su ejecución, el 33%, frente al 23,2% de 2010.

Economía y Hacienda, Administración y Medio Ambiente son las áreas funcionales con trámites con mayor oferta de tramitación electrónica completa

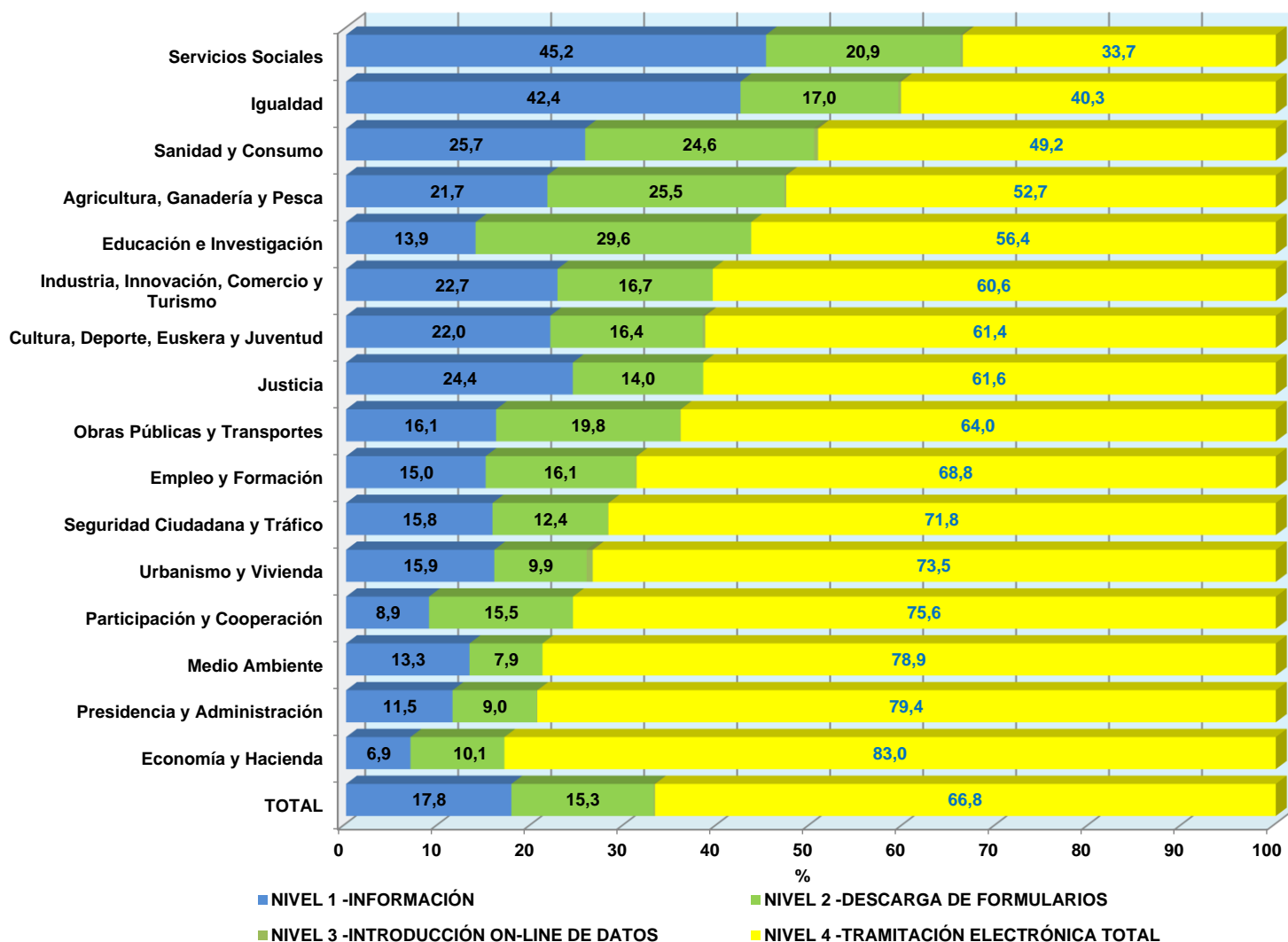
Un 83% de los trámites de Hacienda y Economía, el 79,4% de Administración y Presidencia -áreas transversales- y el 78,9% de Medio Ambiente permiten la tramitación electrónica total, siendo las áreas privilegiadas de la administración electrónica.

En el lado contrario se encuentran los Servicios Sociales -con un 33,7%-, el área de Igualdad -40,3%- y el de Sanidad y Consumo -el 49,2%- . Estos tres ámbitos están muy ligados a la atención directa de personas, a la ejecución de servicios -con sus trámites- que exigen en gran medida la presencia de las personas afectadas y/o familiares y que, probablemente, generen un mayor volumen de tramitación electrónica pero de back-office, a realizar por el personal de las entidades públicas. Esta puede ser una de las circunstancias que explique el que las Diputaciones Forales, con amplias competencias en Servicios Sociales, no hayan mejorado con la misma intensidad que el resto de entidades su nivel de sofisticación electrónica.

Solo el 42,8% de las Ayudas y Subvenciones ofrecen una tramitación electrónica completa, frente al 75,7% de Impuestos y Contribuciones

La asimetría en el nivel de tramitación electrónica también se da en los tipos de procedimientos y trámites: la tramitación de Tasas y Precios Públicos con un 95,3%, Impuestos y Contribuciones con un 75,7% y Solicitudes Generales con un 85,3% vienen a ser los que permiten un mayor nivel de tramitación total.

Procedimientos y trámites públicos electrónicos según nivel de sofisticación por área funcional.
C.A. de Euskadi. 2016.%



Fuente: Gobierno Vasco. Gobernanza Pública y Autogobierno. Estadística de Servicios Públicos Electrónicos. ESPE 2016

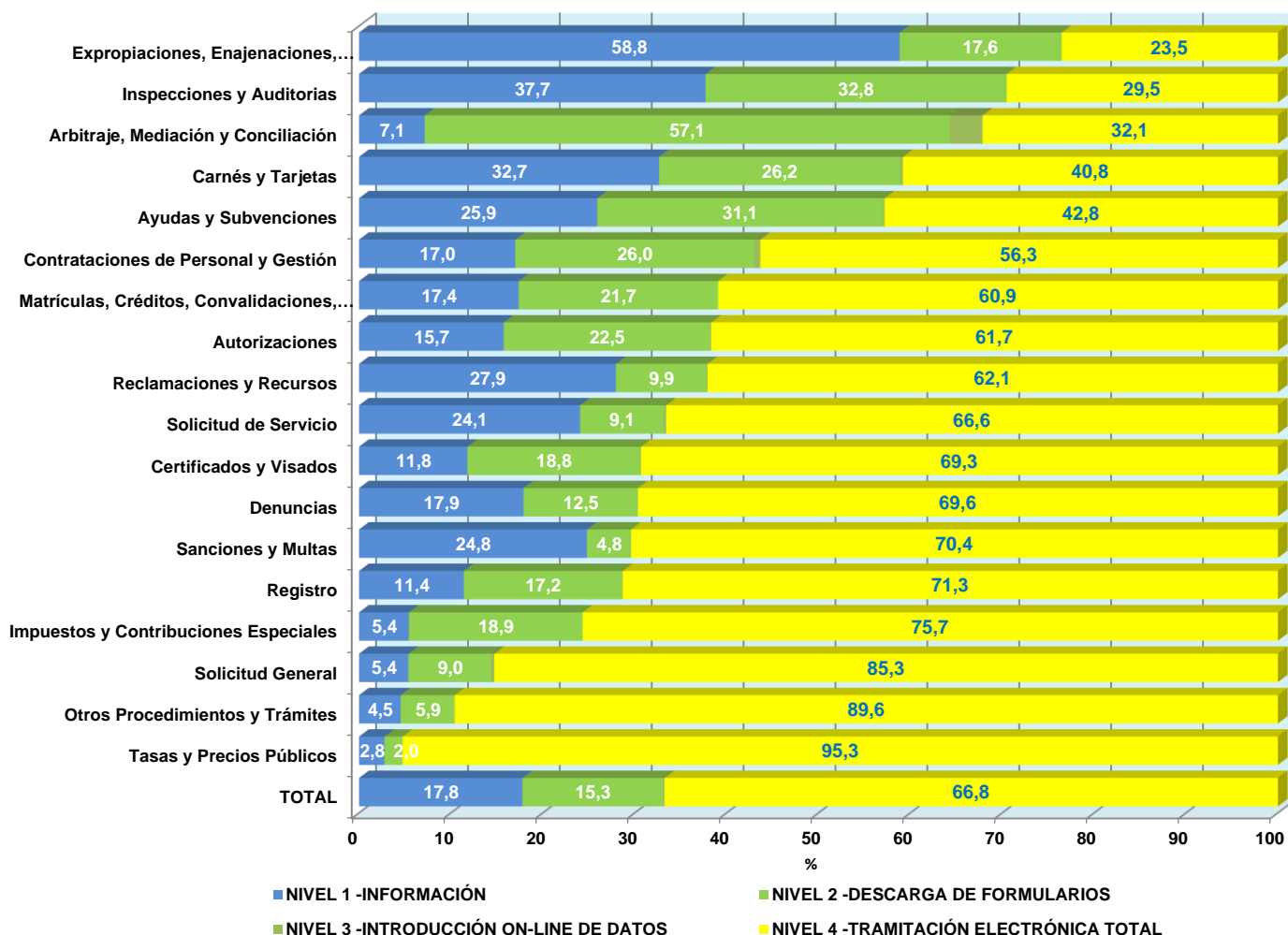
Por encima de la media -66,8%- y hasta el 71,3% se sitúan los trámites de Registro, Sanciones, Multas y Denuncias y Certificados y Visados.

Los procedimientos más complejos y menos frecuentes ofrecen índices muy bajos de digitalización: Expropiaciones, Enajenaciones y Subastas con un 23,5%, Inspecciones y Auditorías, un 29,5%, Arbitrajes, Mediaciones y Conciliaciones con un 32,1%.

Solo el 42,8% de las Ayudas y Subvenciones ofrecen una tramitación electrónica completa. Los trámites académicos (Matrículas, Créditos, Convalidaciones, etc.) ofrecen un nivel más próximo a la media -el 60,9%-, al igual que el apartado de Autorizaciones -el 61,7%-.

Plentzia-Mungia en Bizkaia, Valles Alaveses y Urola Costa en Gipuzkoa presentan los mayores índices de digitalización

Procedimientos y trámites públicos electrónicos según nivel de sofisticación por tipo de procedimiento.
C.A. de Euskadi. 2016.%



Fuente: Gobierno Vasco. Gobernanza Pública y Autogobierno. Estadística de Servicios Públicos Electrónicos. ESPE 2016

Si se analiza el nivel de sofisticación electrónica de los ayuntamientos a través de las comarcas vuelve a aparecer el binomio ‘volumen de oferta-uso de plataformas’.

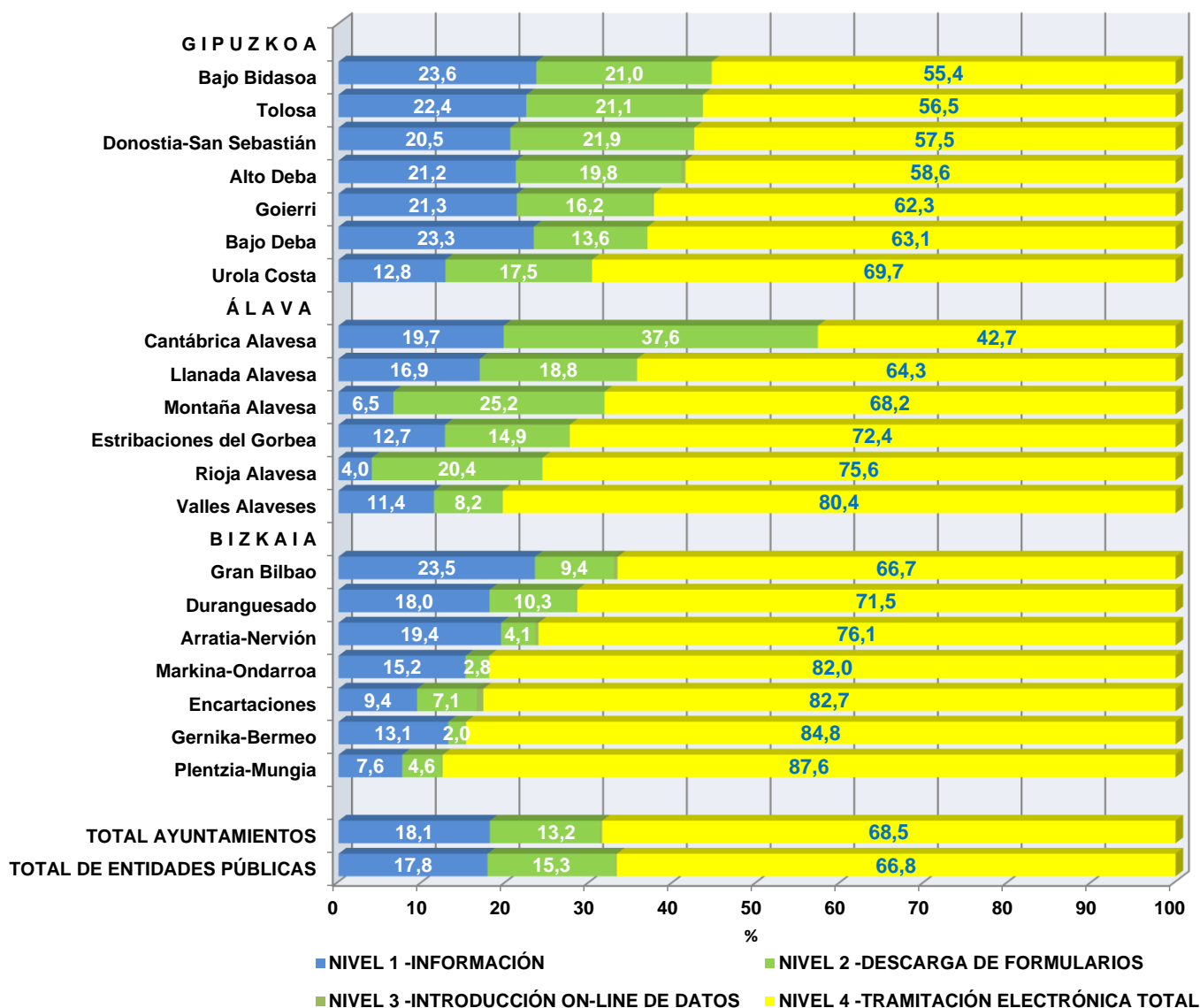
Plentzia-Mungia con un 87,6% de procedimientos y trámites con tramitación electrónica total en Bizkaia, Valles Alaveses con un 80,4% y Urola Costa en Gipuzkoa con un 69,7% vienen a ser las comarcas más adelantadas en digitalización de procedimientos y trámites. Hay que matizar que la comarca alavesa ofrece una media de 18 trámites por municipio, la vizcaína 79 y la guipuzcoana 124.

La Cantábrica Alavesa, con los dos municipios de mayor número de habitantes después de Vitoria-Gasteiz (Laudio-Llodio y Amurrio) y una media de 43 procedimientos y servicios por municipio, ofrece el nivel de tramitación electrónica más bajo de Álava, con un 42,7%.

El Bajo Bidasoa con la mayor oferta por municipio de toda la Comunidad Autónoma - 282 procedimientos y trámites electrónicos- permite la tramitación total por Internet más baja en Gipuzkoa con un 55,4%.

El Gran Bilbao con un tercio de la oferta de todo el territorio histórico –el 32,1%- y una media de 122 procedimientos por municipio, con un 66,7% de tramitación electrónica completa, aparece a la cola de las comarcas vizcaínas.

Procedimientos y trámites públicos electrónicos de los ayuntamientos por comarca según nivel de sofisticación. C.A. de Euskadi. 2016.%



Fuente: Gobierno Vasco. Gobernanza Pública y Autogobierno. Estadística de Servicios Públicos Electrónicos ESPE 2016

Un 39,4% de los trámites con pago permiten el uso de la 'Pasarela de Pagos' del Gobierno Vasco

En cuanto a las opciones de pago que aparecen en los sitios Web públicos asociadas a los trámites pertinentes, en el 61,3% de los casos se requieren entidades bancarias, aunque hasta un 39,4% admiten la 'Pasarela de Pagos' del Gobierno Vasco, un 35,2% aún mantienen el pago en efectivo y un 2,4% los realizados con tarjeta (un mismo pago se puede realizar por vías alternativas).

Gobierno Vasco y Diputaciones dirigen uno de cada cinco procedimientos y trámites exclusivamente a empresas

Un 12,9% de la oferta electrónica pública –uno de cada ocho- se dirige exclusivamente a personas jurídicas, mayoritariamente empresas, un 44,6% solo a personas físicas y otro 41,6% indistintamente a unas u otras. El Gobierno Vasco con un 22,3% (hasta un 38,1% si se excluyen centros educativos) y Diputaciones con un 21,1% son las entidades más orientadas específicamente al tejido productivo, tomando como criterio la oferta electrónica de procedimientos y trámites.

Un 6,6% de la oferta electrónica se reduce a la mera denominación del servicio, procedimiento o trámite en una página Web

Un 6,6% de la oferta electrónica se reduce a la mera denominación del servicio, procedimiento o trámite en una página Web (2.140), siguiendo la estela de las cartas de servicio y en otro 11,2% de los casos se dan algunas informaciones pero no se ofrece ninguna otra posibilidad de tramitación.

Independientemente del nivel de sofisticación de la oferta, tanto el Gobierno Vasco como Diputaciones, son las entidades que presentan mayores niveles de información. Contando elementos como: información sobre documentación necesaria, canales disponibles de tramitación, lugar de tramitación, vías de recurso o datos de contacto con responsables del servicio, un 12,9% de la oferta del Gobierno Vasco ofrece 4 informaciones o más –el 21,7% sin centros educativos-, siendo de un 16% en el caso de las Diputaciones.

La media en el total de entidades públicas se reduce al 4,9% para cuatro informaciones o más, un 42,5% ofrecen tres, un 31,5% dos, un 14,5% una y el resto en el que solo aparece la denominación.

La inmensa mayoría, el 93,4%, ofrecen información sobre documentación necesaria, un 73,9% sobre canales de tramitación, un 47,3% sobre el lugar de tramitación, un 6% sobre vías de recursos y un 4,6% sobre contacto con responsables del servicio.

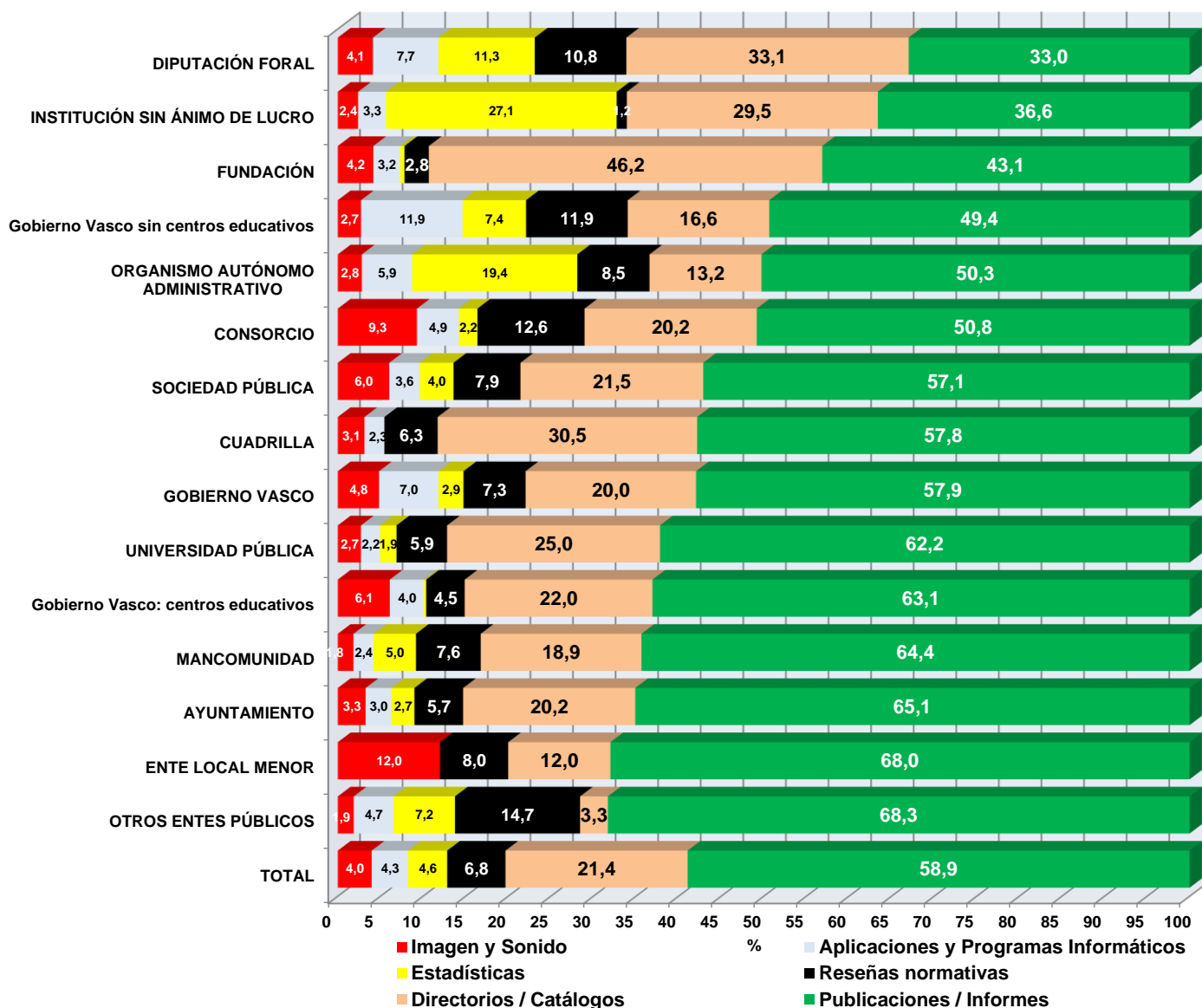
La mitad de la oferta total de los sitios Web de las entidades públicas se dirige a contenidos temáticos

Si se divide el contenido de los portales Web públicos en servicios, procedimientos, trámites y contenidos temáticos, estos últimos ocuparían el 53,8%. Ayuntamientos con un 41,8%, Diputaciones con un 52,8%, Gobierno Vasco sin centros educativos con un 57,8% y UPV con un 59,4%, son las entidades que le dedican menos espacio a estas unidades. Los contenidos temáticos se entienden como la página o páginas Web o apartados de páginas con contenidos homogéneos en formato o en área temática.

Superan el 70%: las Fundaciones, Sociedades Públicas, centros educativos del Gobierno Vasco, Instituciones sin Ánimo de Lucro y Entes Locales Menores.

El tipo de contenido temático más frecuente se centra en informaciones o publicaciones sobre el ámbito o ámbitos temáticos de la entidad, siendo el 58,9% del total, seguidos de los directorios o catálogos con un 21,4%, la reseñas normativas un 6,8%, las estadísticas con un 4,6%, muy cerca de aplicaciones, programas y otras herramientas informáticas con un 4,3%, quedando el 4% restante para contenidos asociados a imagen y sonido.

Contenidos temáticos (*) ofrecidos en los sitios Web de las entidades públicas de la C.A. de Euskadi por tipo de entidad y de contenido. 2016.%



Fuente: Gobierno Vasco. Gobernanza Pública y Autogobierno. Estadística de Servicios Públicos Electrónicos. ESPE 2016.

(*) Contenido temático: página o páginas Web o apartados de páginas con contenidos homogéneos en formato o en área temática

Nota metodológica: Como marco de investigación se ha utilizado el Directorio de Administraciones Públicas provisional de 2013 de Eustat, que contiene 1.138 entidades. No se han incluido los entes públicos de la Administración General del Estado con sede en la C. A. de Euskadi.

Otros entes públicos: Agencia Vasca de Protección de Datos, Consejo Económico y Social Vasco (CES), Parlamento Vasco, Tribunal Vasco de Cuentas Públicas, Consejo de Relaciones Laborales, Consejo Superior de Cooperativas de Euskadi