



**SATISFACCION DE LAS EMPRESAS CON
LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DEL
GOBIERNO VASCO Y SUS ORGANISMOS
AUTÓNOMOS**

2019

Análisis de resultados. Informe II



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
1. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA. ESSE_E – 2019.....	11
2. LOS ESTABLECIMIENTOS Y LA E-ADMINISTRACIÓN	12
2.1. Uso de internet.....	12
2.2. La e-administración ejecutada por terceras personas o entidades.....	15
2.3. Establecimientos usuarios y potenciales de la e-administración.....	18
3. CARACTERIZACIÓN DEL USO DE LA E-ADMINISTRACIÓN.....	23
3.1. Medios de acceso	23
3.2. Conocimiento de la Sede Electrónica del Gobierno Vasco.....	26
3.3. Idioma utilizado en la administración electrónica	30
4. TIPOS DE USOS DE LA E-ADMINISTRACIÓN	34
4.1. Uso particular o como representante	34
4.2. Usos más frecuentes de la administración electrónica.....	36
4.2. Uso de certificados electrónicos.....	44
5. SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS CON LA E-ADMINISTRACIÓN	50
5.1. Satisfacción con el entorno electrónico.....	50
5.2. Satisfacción general con la administración electrónica	59
6. DIFICULTADES DE LA E-ADMINISTRACIÓN	62
6.1. Problemas encontrados en la e-administración.....	62
6.2. Vías de solución de problemas con la e-administración	67
6.3. Valoración del servicio de Zuzenean-CAU-ZE.....	70
7. CONCLUSIONES.....	72
8. ANEXOS	77
9.1. Índice de tablas	77
9.2. Índice de gráficos.....	79
9.3. Bibliografía	83
9.4. Cuestionario.....	85



INTRODUCCIÓN

Al menos son tres los tipos de trabajos estadísticos y estudios que vienen abordando la administración electrónica desde el comienzo del siglo:

- Estudios de oferta de servicios, procedimientos, trámites y contenidos electrónicos por parte de las distintas administraciones públicas¹
- Estudios de demanda o uso por parte de personas y empresas²
- Estudios sobre modelos de aceptación tecnológica, centrados en explicar la intención de utilizar la administración tecnológica³

Dentro de los modelos de aceptación tecnológica se encuentran los estudios de satisfacción o también denominados de actitud frente al uso.

Obviamente la oferta y sus características, así como el uso de la administración electrónica, están vinculados a la aceptación y satisfacción con ese uso.

Las encuestas a personas y a establecimientos económicos elaboradas en 2019 y los informes presentados abordan esta tercera columna de las investigaciones sobre la e-administración.

El uso generalizado y creciente de internet por parte de la población, tanto en extensión como en profundidad, posibilita su conversión en uno de los canales principales para la interacción entre aquella y las administraciones públicas.

¹ Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. Órgano Estadístico Específico. **Estadística de Servicios Públicos Electrónicos**. <http://www.euskadi.eus/estadistica-de-servicios-publicos-electronicos-espe-2016/web01-s2jusap/es/>

² Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. Órgano Estadístico Específico. **Barómetro de la E-administración**. <http://www.euskadi.eus/barometro-de-la-administracion-electronica-en-la-c-a-de-euskadi-bea/web01-s2jusap/es/>

³ Kriti Priya Gupta, Swati Singh and Preeti Bhaskar. Electronic Government, An International Journal, Vol. 12, No. 2, 2016. **Citizen adoption of e-government: a literature review and conceptual framework**. https://www.researchgate.net/publication/301704505_Citizen_adoption_of_e-government_A_literature_review_and_conceptual_framework



Inmediatez, accesibilidad y organización son rasgos del canal que propician su potenciación como, incluso, el prioritario para que los establecimientos puedan informarse o gestionar y tramitar cualquier cuestión que tenga que ver con su relación con el Gobierno Vasco y sus departamentos, así como con sus organismos autónomos (OOAA).⁴

Ello atañe tanto a la consulta o gestión de la tramitación de las necesidades de los establecimientos con respecto al Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, como a la información pública que éste ofrece, de acuerdo a las leyes sobre transparencia y buen gobierno que se han ido desarrollando e implantando a lo largo de los últimos años.

El interés por la extensión y la mejora de los servicios electrónicos que el Gobierno Vasco viene desarrollando al respecto hace necesaria una medición del estado y profundidad de la relación digital establecida entre ambas partes, a través de la sede electrónica que la administración ofrece y del resto de portales específicos de sus departamentos y organismos autónomos.

Se trata de conocer en qué medida los canales electrónicos han conseguido cuota en su coexistencia con los canales tradicionales existentes, tales como el presencial o el telefónico; hasta qué punto son utilizados, en qué nivel de profundidad y con qué objetivos.

Del mismo modo, se trata de determinar qué problemas encuentran los establecimientos en su interacción electrónica, y en qué medida los medios propuestos para su solución son utilizados, frente a posibilidades como el abandono del canal o la búsqueda de soluciones propias.

Se medirá, así mismo, la satisfacción tanto general como la referida a aspectos específicos de la propuesta, en función de los objetivos de los establecimientos usuarios.

⁴ Gobierno Vasco. Departamento de Hacienda y Economía. **El Sector Público de la CAE y entidades participadas 2018.**

<https://www.euskadi.eus/el-sector-publico-de-la-cae-y-entidades-participadas-2018/web01-a2ogafin/es/>

Administración Institucional: Organismos Autónomos

- [Academia Vasca de Policía y Emergencias](#)
- [Autoridad Vasca de la Competencia](#)
- [Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer](#)
- [Eustat-Instituto Vasco de Estadística](#)
- [Gogora-Instituto de la Memoria, la Convivencia y los Derechos Humanos](#)
- [HABE-Instituto de Alfabetización y Reeskaldunización de Adultos](#)
- [IVAP-Instituto Vasco de la Administración Pública](#)
- [Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo](#)
- [Lanbide-Servicio Vasco de Empleo](#)
- [Osalan-Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales](#)



Una de las cuestiones que resulta preciso dilucidar deriva de la recogida de información, en muchos casos de índole subjetiva, en el mundo de la empresa y/o de las personas jurídicas.

Desde hace años viene resultando habitual realizar operaciones de estadística oficial que siguen ese planteamiento y que han tomado relevancia de cara a realizar previsiones económicas.

Estas metodologías se aplican, por ejemplo, en la operación del INE 'Indicadores de confianza empresarial', 'que se elaboran con carácter trimestral desde 2012 con el objetivo de conocer, en un momento determinado, la visión que tienen los responsables de los establecimientos sobre la situación y expectativas de su negocio. La encuesta recoge las opiniones de los gestores de los establecimientos respecto a la marcha de su negocio para el trimestre pasado y sobre sus expectativas para el trimestre entrante.'⁵

En la C.A. de Euskadi se realiza un estudio similar por parte del Departamento de Estudios de Caja Laboral: 'La confianza empresarial'.⁶

En el conjunto europeo, a través del Eurobarómetro, también se realizan estudios de confianza empresarial: 'European Business Cycle Indicators'⁷

Estas operaciones han demostrado, no solo la posibilidad metodológica de recoger variables subjetivas en el ámbito empresarial, sino el valor que tienen de cara a realizar previsiones económicas.

Por otro lado, hay que subrayar seis elementos metodológicos clave de la encuesta:

- Como se ha informado arriba, la administración electrónica analizada tiene como ámbito institucional la Administración General de la C.A. de Euskadi (de ahora en adelante, del Gobierno Vasco y sus departamentos) y de los organismos autónomos asociados (OOAA).

⁵ INE. Indicadores de confianza empresarial. Metodología.

https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736163552&menu=metodologia&idp=1254735576550

⁶ Caja Laboral. Departamento de Estudios. La confianza empresarial. 4º trimestre de 2019.

<https://corporativa.laboralkutxa.com/src/uploads//2020/01/Confianza-industrial-4%C2%BA-trim-2019.pdf>

https://www.theglobaleconomy.com/rankings/business_confidence_survey/

⁷ European Business Cycle Indicators. 4th Quarter 2019. TECHNICAL PAPER 037 | JANUARY 2020.

https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/economy-finance/tp037_en.pdf



- La unidad muestral ha sido el establecimiento (unidades locales de las empresas; una empresa – unidad jurídica- puede disponer de un establecimiento o de varios). Aunque se cite a las empresas, la unidad ha sido el establecimiento.

Según Eustat⁸, 'Es una unidad productora de bienes o servicios, la cual desarrolla una o más actividades de carácter económico o social, bajo la responsabilidad de un titular o empresa, en un lugar, local o conjunto de locales conexos situados en un emplazamiento topográfico determinado.

Si por sus propias características, las actividades no se ejercen en un emplazamiento fijo -transporte, construcción, alquileres, limpieza, actividades artísticas, etc.-, el establecimiento es el lugar desde donde se organizan o coordinan tales actividades, pudiendo, en último caso, referirse a la sede social o domicilio legal de la empresa o titular.'

- Se han incluido las secciones de la CNAE-2009 de la B a la N, R y S.⁹
- Los establecimientos de la Clase 6920 de 10 y más empleos se recogen censalmente. Esta clase contiene *las actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal*, que, dada su relevancia para la administración electrónica, suelen ejecutar trámites y procedimientos para otras empresas.
- En el Directorio de Actividades Económicas, marco poblacional de la muestra recogida en la presente encuesta, se puede diferenciar varios tipos de personalidad jurídica: 'Personalidad jurídica. Se refiere a la identidad jurídica por la cual se reconoce a una persona, entidad,

⁸ Eustat. DIRAE. Definiciones.

https://eustat.eus/documentos/opt_1/tema_30/elem_1580/definicion.html

⁹ Secciones excluidas:

A AGRICULTURA, GANADERÍA, SILVICULTURA Y PESCA
O ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA; SEGURIDAD SOCIAL OBLIGATORIA
P EDUCACIÓN
Q ACTIVIDADES SANITARIAS Y DE SERVICIOS SOCIALES
T ACTIVIDADES DE LOS HOGARES COMO EMPLEADORES DE PERSONAL DOMÉSTICO;
ACTIVIDADES DE LOS HOGARES COMO PRODUCTORES DE BIENES Y SERVICIOS PARA USO PROPIO
U ACTIVIDADES DE ORGANIZACIONES Y ORGANISMOS EXTRATERRITORIALES

INE. Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-2009)

https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177032&menu=ultiDatos&idp=1254735976614



asociación o empresa, con capacidad suficiente para contraer obligaciones y realizar actividades que generan plena responsabilidad jurídica, frente a sí mismos y frente a terceros. Se obtiene a partir del primer carácter de su identificación fiscal, CIF o número de DNI, agrupándose en las siguientes categorías: Personas físicas, Sociedades anónimas, Sociedades de responsabilidad limitada, Otras sociedades y asociaciones (Regular colectiva, Comanditaria, Asociación, Comunidad de propietarios/as, Sociedad civil, Entidades extranjeras, Uniones temporales de empresas, establecimientos permanentes de entidades no residentes, Comunidad de bienes, Sociedad cooperativa), Otras formas jurídicas (Administraciones públicas como Corporación local, Organismo autónomo o asimilado, Órgano de la Administración del Estado o de las Comunidades Autónomas y las Congregaciones o instituciones religiosas).¹⁰

En el ámbito de los establecimientos de la C.A. de Euskadi, las personas físicas representan entre el 51 y el 55%, según los años, y básicamente se ubican en el estrato de 0 a 2 empleos.

- Dado el limitado tamaño muestral resulta preciso analizar con cautela las casillas que agreguen menos de 20 efectivos. Además, al tabularse los resultados con un elevador para representar al conjunto de la población muestreada, las tablas ofrecidas a veces no suman el 100% de los casos. Aun así, se ha decidido mantener tablas de valores absolutos con el fin de completar la información de las distribuciones y que las personas interesadas en esta temática tengan un punto de vista más completo

¹⁰ Eustat. DIRAE. Definiciones.

https://www.eustat.eus/documentos/opt_1/tema_30/elem_1831/definicion.html



Tabla 1.a. Establecimientos en la C.A. de Euskadi por personalidad jurídica según año. C.A. de Euskadi. 2008-2019. Totales y %

N	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total personalidad jurídica	203.911	202.093	191.057	185.454	184.471	179.285	176.879	176.384	175.674	175.393	173.849	174.771
Persona física	111.260	109.107	100.523	95.633	100.931	98.699	97.162	96.656	96.063	95.602	94.532	94.535
Sociedad anónima	13.580	13.418	12.630	12.290	11.552	11.431	11.047	10.567	10.126	9.821	9.543	9.503
Sociedad limitada	52.242	54.382	53.463	53.042	50.115	48.213	48.084	48.421	48.594	49.000	48.909	49.786
Otras sociedades y asociaciones	22.721	21.628	20.628	20.670	18.087	17.182	16.815	16.966	17.150	17.216	17.157	17.204
Otras formas jurídicas	4.108	3.558	3.813	3.819	3.786	3.760	3.771	3.774	3.741	3.754	3.708	3.743
%	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total personalidad jurídica	100,0											
Persona física	54,6	54,0	52,6	51,6	54,7	55,1	54,9	54,8	54,7	54,5	54,4	54,1
Sociedad anónima	6,7	6,6	6,6	6,6	6,3	6,4	6,2	6,0	5,8	5,6	5,5	5,4
Sociedad limitada	25,6	26,9	28,0	28,6	27,2	26,9	27,2	27,5	27,7	27,9	28,1	28,5
Otras sociedades y asociaciones	11,1	10,7	10,8	11,1	9,8	9,6	9,5	9,6	9,8	9,8	9,9	9,8
Otras formas jurídicas	2,0	1,8	2,0	2,1	2,1	2,1	2,1	2,1	2,1	2,1	2,1	2,1

Tabla 1.b. Establecimientos en la C.A. de Euskadi por personalidad jurídica según estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019. Totales y %

N	2019										
	Total estrato de empleo	0 a 2	3 a 5	6 a 9	10 a 14	15 a 19	20 a 49	50 a 99	100 a 249	250 a 499	>= 500
Total personalidad jurídica	174.771	128.070	23.924	8.978	4.412	2.348	4.569	1.452	755	172	91
Persona física	94.535	86.549	6.552	1.183	185	48	18	-	-	-	-
Sociedad anónima	9.503	2.290	2.262	1.433	875	558	1.297	418	274	63	33
Sociedad limitada	49.786	28.579	10.119	4.713	2.487	1.251	1.986	409	187	39	16
Otras sociedades y asociaciones	17.204	9.609	4.484	1.257	558	289	574	263	120	35	15
Otras formas jurídicas	3.743	1.043	507	392	307	202	694	362	174	35	27
%	2019										
	Total estrato de empleo	0 a 2	3 a 5	6 a 9	10 a 14	15 a 19	20 a 49	50 a 99	100 a 249	250 a 499	>= 500
Total personalidad jurídica	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Persona física	54,1	67,6	27,4	13,2	4,2	2,0	0,4	-	-	-	-
Sociedad anónima	5,4	1,8	9,5	16,0	19,8	23,8	28,4	28,8	36,3	36,6	36,3
Sociedad limitada	28,5	22,3	42,3	52,5	56,4	53,3	43,5	28,2	24,8	22,7	17,6
Otras sociedades y asociaciones	9,8	7,5	18,7	14,0	12,6	12,3	12,6	18,1	15,9	20,3	16,5
Otras formas jurídicas	2,1	0,8	2,1	4,4	7,0	8,6	15,2	24,9	23,0	20,3	29,7

Fuente: Eustat. DIRAE

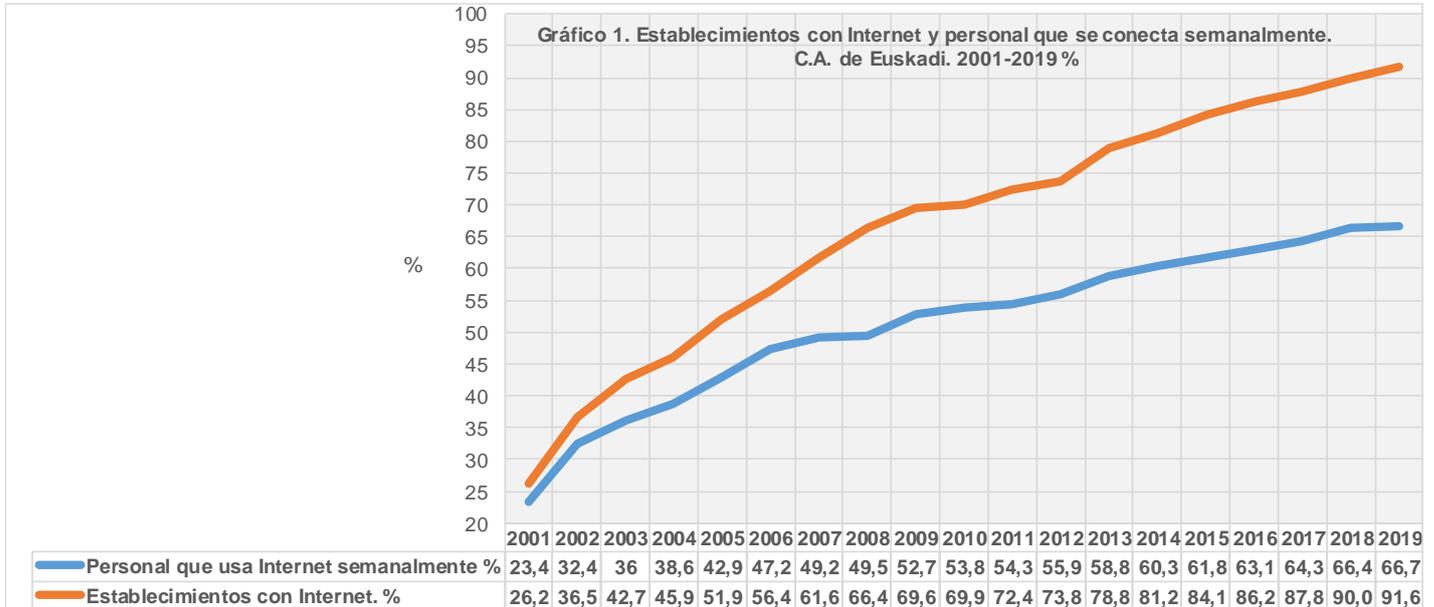


1. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA. ESSE_E – 2019

1 Marco poblacional	DIRAE (Directorio de Actividades Económicas) de 2018 de Eustat.
2 Universo	Establecimientos activos –Unidades Locales- del –DIRAE- Secciones de la CNAE-2009 incluidas: de la B a la N, R y S. La clase de la CNAE 6920, para los establecimientos de 10 o más empleos se recoge para el total de los existentes.
3 Sobremuestreo	Si
4 Sustitución	Para completar la muestra fue preciso recurrir a la bolsa de establecimientos sustitutos en 51 casos
5 Tamaño muestral real	1.614
6 Tamaño de muestra teórico (muestra recogida)	1.012. En Álava 344, en Bizkaia 331 y en Gipuzkoa 337
7 Afijación	Territorio Histórico con igual tamaño y raíz quinta del estrato de empleo y sector económico
8 Variables de estratificación	Territorio Histórico de ubicación del establecimiento, Sector Económico y Estrato de Empleo
9 Tipo de muestreo	Muestreo Aleatorio Simple (M.A.S.)
10 Ponderación	Territorio Histórico, Sector Económico y Estrato de Empleo (de 0-9, 10-49, 50-99 y 100 o más empleos)
11 Población de ponderación	DIRAE (Directorio de Actividades Económicas) de 2018 de Eustat
12 Error muestral	Para un nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas), y $P = Q$, el error es de $\pm 3\%$ para el conjunto de la muestra, un $\pm 5\%$ para los Territorios Históricos
13 Método de recogida	CAWI (Cuestionario autoadministrado por Internet-45,75%-), CATI (Encuestación telefónica asistida por ordenador-51,78%-), CAWI/CATI-0,30%- y PAPI (Encuestación con cuestionario en papel-2,17%-)
14 Período de recogida de información	Del 23/09/2019 al 11/11/2019
15 Herramienta de recogida y archivo	Canal WEB de Eustat
16 Duración de cuestionario	CATI=2,95'; CATI+HOJA DE RUTA=5,02'; CAWI=6,16';
17 Recogida en campo y elaboración de informes	Ikertalde. Grupo Consultor S.A.

2. LOS ESTABLECIMIENTOS Y LA E-ADMINISTRACIÓN

2.1. Uso de internet



Fuente: Eustat. Encuesta sobre la Sociedad de la Información. Empresas

Aunque el porcentaje de establecimientos con internet alcanza al 91,6% del total en 2019¹¹, el del personal que utiliza el ordenador con conexión a internet semanalmente llega al 66,7%, según datos de Eustat. El INE ofrece otros resultados con tasas inferiores, tal vez debido a que restringen el uso a fines empresariales y a que utilicen como unidad la empresa¹²

No obstante, dado que en cada establecimiento se ha seleccionado la persona que desde el área o función de administración suele ejecutar los trámites, procedimientos o las búsquedas de información que tienen que ver con las administraciones públicas, las tasas citadas se quedan cortas.

¹¹ Eustat. Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas.

La unidad utilizada en esta encuesta es el establecimiento.

https://eustat.eus/bankupx/pxweb/es/spanish/-/PX_2400_esiee02.px

¹² INE. Encuesta sobre el uso de TIC y comercio electrónico en las empresas.

<https://www.ine.es/jaxi/Tabla.htm?path=/t09/e02/a2018-2019/I0/&file=05003.px&L=0>

La unidad utilizada en esta encuesta es la empresa.



Tabla 1. Establecimientos por sector económico y empleo según territorio histórico y uso de internet.
C.A. de Euskadi. 2019. Miles

	C.A. de Euskadi			Territorio Histórico									
	TOTAL	Uso internet		Álava			Bizkaia			Gipuzkoa			
		Si	No	TOTAL	Uso internet		TOTAL	Uso internet		TOTAL	Uso internet		
				Si	No		Si	No		Si	No		
TOTAL	139,1	134,5	4,6	18,6	17,1	1,6	73,1	71,5	1,7	47,4	46,0	1,4	
Sector económico													
Construcción	19,6	18,2	1,4	2,4	1,9	0,5	10,4	10,0	0,5	6,8	6,3	0,5	
Industria	11,3	10,8	0,4	2,0	1,9	0,1	4,9	4,8	0,1	4,5	4,2	0,3	
Servicios 6920	3,1	3,1	0,0	0,4	0,3	0,0	1,8	1,8	0,0	1,0	1,0	0,0	
Servicios Resto	105,1	102,3	2,8	13,9	12,9	1,0	56,1	55,0	1,1	35,2	34,5	0,7	
Empleo													
0-9	129,1	124,4	4,6	17,0	15,4	1,5	68,3	66,6	1,7	43,8	42,4	1,4	
10-49	8,6	8,5	0,0	1,4	1,4	0,0	4,1	4,1	0,0	3,0	3,0	0,0	
50-99	0,9	0,8	0,0	0,1	0,1	0,0	0,4	0,4	0,0	0,3	0,3	0,0	
>=100	0,7	0,7	0,0	0,1	0,1	0,0	0,3	0,3	0,0	0,2	0,2	0,0	
Sector económico													
Construcción	TOTAL	19,6	18,2	1,4	2,4	1,9	0,5	10,4	10,0	0,5	6,8	6,3	0,5
	Empleo												
	0-9	18,9	17,5	1,4	2,3	1,8	0,5	10,0	9,6	0,5	6,6	6,1	0,5
	10-49	0,7	0,6	0,0	0,1	0,1	0,0	0,4	0,3	0,0	0,2	0,2	0,0
	50-99	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
>=100	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Industria	TOTAL	11,3	10,8	0,4	2,0	1,9	0,1	4,9	4,8	0,1	4,5	4,2	0,3
	Empleo												
	0-9	8,3	7,8	0,4	1,4	1,3	0,1	3,6	3,5	0,1	3,3	3,0	0,3
	10-49	2,3	2,3	0,0	0,5	0,5	0,0	1,0	1,0	0,0	0,9	0,9	0,0
	50-99	0,3	0,3	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0
>=100	0,3	0,3	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	
Servicios 6920	TOTAL	3,1	3,1	0,0	0,4	0,3	0,0	1,8	1,8	0,0	1,0	1,0	0,0
	Empleo												
	0-9	3,0	3,0	0,0	0,4	0,3	0,0	1,7	1,7	0,0	0,9	0,9	0,0
	10-49	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
	50-99	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
>=100	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Servicios Resto	TOTAL	105,1	102,3	2,8	13,9	12,9	1,0	56,1	55,0	1,1	35,2	34,5	0,7
	Empleo												
	0-9	98,9	96,1	2,8	12,9	12,0	1,0	52,8	51,8	1,1	33,1	32,4	0,7
	10-49	5,4	5,4	0,0	0,8	0,8	0,0	2,8	2,8	0,0	1,9	1,9	0,0
	50-99	0,5	0,5	0,0	0,1	0,1	0,0	0,2	0,2	0,0	0,1	0,1	0,0
>=100	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,1	0,1	0,0	

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Aún quedaban en el momento de la encuestación 4.600 establecimientos que no usan internet, un 3,3% del total. El tamaño del establecimiento explica esta carencia: todos los que no usan internet tienen menos de 10 empleos.

El sector servicios recoge casi dos de cada tres establecimientos sin uso de internet -2.800-, seguido de la construcción con 1.400.

Por territorios históricos se da un reparto parecido de este colectivo: 1.700 en Bizkaia, 1.600 en Álava y 1.400 en Gipuzkoa.

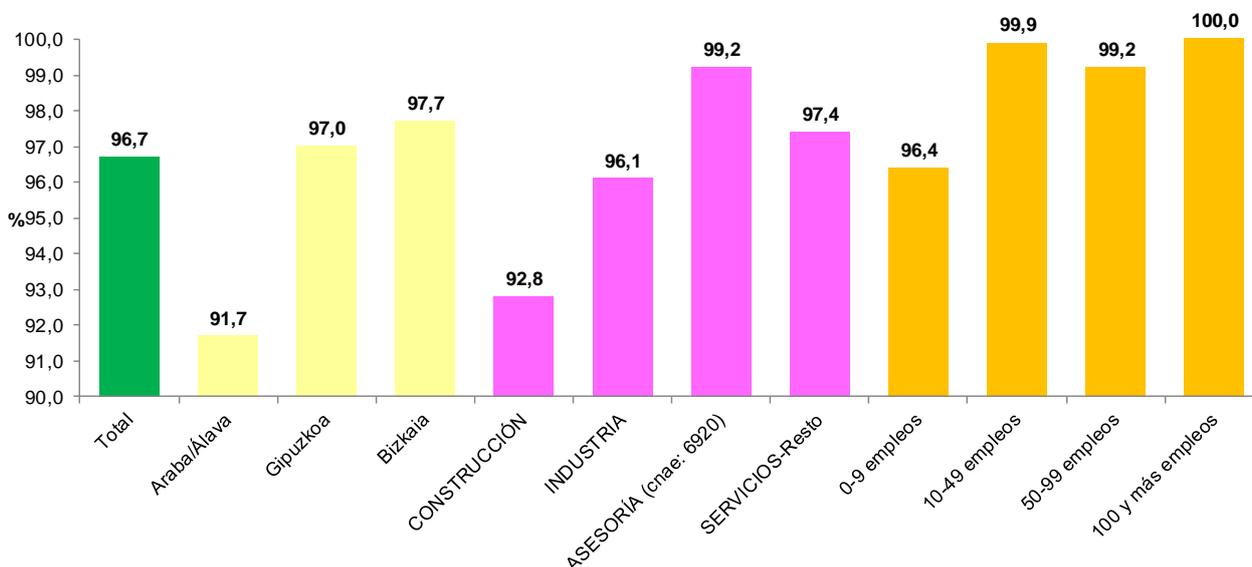
Si se relativiza, pasándolo a porcentajes y si se eliminan lo no contestan, el total de los establecimientos que sí que han usado internet en los últimos 12 meses, aparece una tasa global del 96,7%, un 91,7% en el caso del Álava y entorno al 97% en Bizkaia y Gipuzkoa.

La construcción resulta ser el sector peor parado con un 92,8% seguido de la industria, con un 96,1% y a corta distancia de los servicios, con un 97,4%.

Siguiendo el empleo, como se ha dicho, son los establecimientos de menos de 10 los que tienen menor nivel de acceso a internet: un 96,4%. El resto de estratos rondan el 100% de acceso.

Hay que recordar que el 92,5% de los establecimientos de la C.A. de Euskadi se ubican en el estrato de 0 a 9 empleos; dentro de este colectivo, hasta un 80% tiene 2 o menos empleos.¹³

Gráfico 1. Establecimientos que han utilizado internet en los últimos 12 meses por variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019. %



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

(*) En los datos del Gráfico se ha eliminado los casos de no contesta

¹³ Eustat. Dirae. Banco de Datos.

https://eustat.eus/bankupx/pxweb/es/spanish/-/PX_3452_est02c.px



Tabla 2.

Establecimientos que se conectaron a internet los últimos 12 meses por edad cumplida según territorio histórico y sexo de la población encuestada. C.A. de Euskadi. 2019. Miles y %

N	C.A. de Euskadi			Territorio Histórico								
				Álava			Bizkaia			Gipuzkoa		
	TOTAL	Hombre	Mujer	TOTAL	SEXO		TOTAL	SEXO		TOTAL	SEXO	
Hombre					Mujer	Hombre		Mujer	Hombre		Mujer	
TOTAL	134,5	69,0	65,4	17,1	7,5	9,6	71,5	35,6	35,8	46,0	25,9	20,0
Edad cumplida												
18-34	9,5	4,8	4,7	1,8	0,5	1,3	4,8	2,3	2,5	2,9	1,9	1,0
35-54	84,5	40,8	43,7	12,7	5,5	7,2	42,3	19,4	22,8	29,5	15,9	13,6
55-74	40,5	23,4	17,1	2,6	1,5	1,1	24,4	13,8	10,5	13,5	8,1	5,4
%												
TOTAL	96,7	95,7	97,6	91,9	90,4	93,2	97,8	95,4	100,0	97,0	97,7	95,7
Edad cumplida												
18-34	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
35-54	97,7	96,0	99,3	96,9	96,5	97,3	97,0	93,3	100,0	99,0	98,8	98,6
55-74	94,0	94,4	93,4	70,3	71,4	68,8	98,8	97,2	100,0	92,5	95,3	88,5

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Teniendo en cuenta el personal encuestado en los establecimientos, supera en 8,9 puntos porcentuales el uso de internet en los últimos 12 meses por la población de 18 a 74 años, 7,8 puntos en caso de los hombres y 10 en el de las mujeres.

En los establecimientos estas superan en 1,9 puntos a los hombres. El único grupo de edad en donde los hombres predominan ligeramente en habilidades digitales resulta ser el de 55 a 74 años: 94,4%, frente al 93,4% de mujeres.

2.2. La e-administración ejecutada por terceras personas o entidades

La búsqueda de información en portales de administraciones públicas, así como la propia realización de gestiones o trámites a través de terceras entidades o personas, en el mundo de la empresa, resulta muy habitual.

El pago de impuestos, los movimientos de personal en la Seguridad Social y cotizaciones, la preparación y presentación de ofertas a contrataciones públicas, declaraciones medioambientales, autorizaciones y licencias, etc. constituyen algunos de los principales motivos de interacción del sector privado con el público.

En muchos casos, antes de la llegada de la e-administración, estos procedimientos y trámites los realizaban gestorías o asesorías y, en la actualidad, han continuado una buena parte de ellas con esas tareas delegadas a través de la administración electrónica.



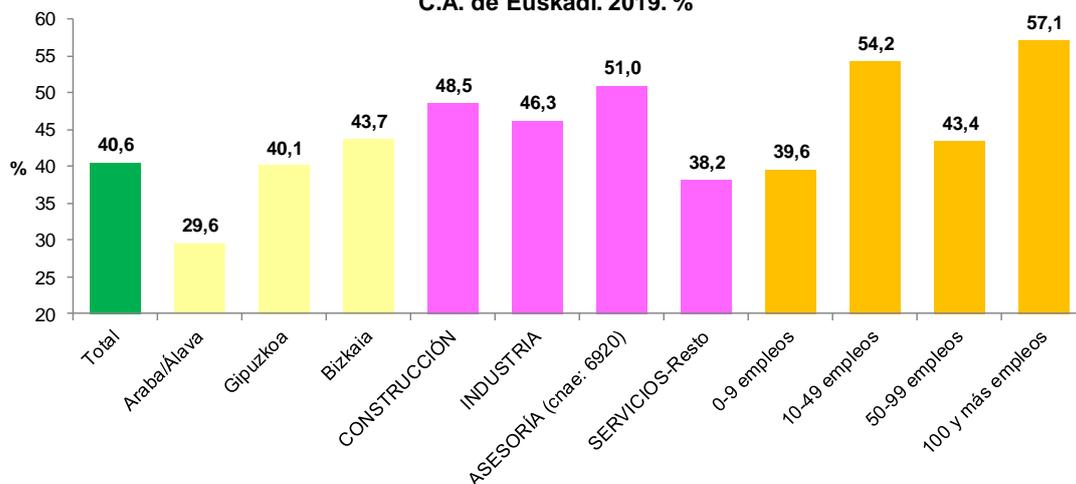
Así en la C.A. de Euskadi dos de cada cinco establecimientos precisaron de ayuda de terceros –el 40,6%–, cerca de 56.200 establecimientos.

Tabla 3. Establecimientos por sector económico y estrato de empleo según territorio histórico y si han solicitado ayuda para que una tercera busque en internet o realice algún trámite relacionado con el Gobierno Vasco o sus OOA. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

	C.A. de Euskadi	Territorio Histórico															
		Álava				Bizkaia				Gipuzkoa							
		TOTAL	Solicita ayuda a terceras entidades/personas			TOTAL	Solicita ayuda a terceras entidades/personas			TOTAL	Solicita ayuda a terceras entidades/personas						
			TOTAL	Si	No		No contesta	TOTAL	Si		No	No contesta	TOTAL	Si	No	No contesta	
TOTAL	139,1	56,2	82,2	0,7	18,6	5,4	12,8	0,5	73,1	31,8	41,1	0,2	47,4	19,0	28,4	0,0	
Sector económico																	
Construcción	TOTAL	19,6	9,4	10,0	0,2	2,4	1,0	1,3	0,2	10,4	5,0	5,4	0,0	6,8	3,5	3,3	0,0
	Empleo																
	0-9	18,9	9,1	9,7	0,2	2,3	0,9	1,2	0,2	10,0	4,8	5,3	0,0	6,6	3,4	3,2	0,0
	10-49	0,7	0,3	0,3	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,4	0,2	0,1	0,0	0,2	0,1	0,1	0,0
	50-99	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	>=100	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Industria	TOTAL	11,3	5,2	6,0	0,1	2,0	0,6	1,3	0,1	4,9	2,4	2,4	0,0	4,5	2,1	2,3	0,0
	Empleo																
	0-9	8,3	3,6	4,6	0,0	1,4	0,4	1,0	0,0	3,6	1,8	1,9	0,0	3,3	1,5	1,8	0,0
	10-49	2,3	1,1	1,2	0,0	0,5	0,2	0,3	0,0	1,0	0,5	0,4	0,0	0,9	0,5	0,5	0,0
	50-99	0,3	0,2	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0
	>=100	0,3	0,2	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0
Servicios 6920	TOTAL	3,1	1,5	1,5	0,1	0,4	0,2	0,1	0,0	1,8	0,8	0,8	0,1	1,0	0,4	0,5	0,0
	Empleo																
	0-9	3,0	1,5	1,4	0,1	0,4	0,2	0,1	0,0	1,7	0,8	0,8	0,1	0,9	0,4	0,5	0,0
	10-49	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	50-99	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	>=100	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Servicios Resto	TOTAL	105,1	40,1	64,7	0,3	13,9	3,5	10,1	0,3	56,1	23,6	32,5	0,0	35,2	13,0	22,2	0,0
	Empleo																
	0-9	98,9	36,7	61,9	0,2	12,9	3,2	9,5	0,2	52,8	21,6	31,3	0,0	33,1	12,0	21,1	0,0
	10-49	5,4	3,0	2,4	0,0	0,8	0,3	0,5	0,0	2,8	1,8	0,9	0,0	1,9	0,9	1,0	0,0
	50-99	0,5	0,1	0,3	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,2	0,1	0,2	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0
	>=100	0,3	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,1	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Gráfico 2. Establecimientos que han solicitado ayuda a terceras personas para realizar búsquedas en internet o gestionar un trámite en portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos por variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019. %



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

(*) Se han eliminado las respuestas 'No contesta' en los datos del Gráfico 2, y se han recalculado los porcentajes.

Álava se distancia la media con solo el 29,6% de establecimientos demandantes de ayuda externa para ejecutar sus trámites en los portales del Gobierno Vasco, unas 5.400 unidades.

Los porcentajes en Bizkaia -43,7% y en Gipuzkoa -40,1%-no son muy dispares, aunque sí las cifras absolutas: 31.800 establecimientos en el primer caso y 19.000 en el segundo.

El sector servicios viene a ser el que en menor proporción solicita ayuda a terceros, con un 38,2% de los establecimientos, seguido de la industria con un 46,3% y de la construcción con un 48,5%.

Curiosamente la rama de actividad de la CNAE 6920, la que agrupa a asesorías, gestorías, etc. es la que en mayor grado demanda información o tramitaciones a terceros –el 51%- (descontando los casos en que no contestaron a la pregunta). Esta mayor demanda de ayuda o de información puede estar asociada a la gran especialización y diversidad de trámites y gestiones que tienen que realizar, teniendo en cuenta, además, la frecuencia de los cambios normativos y de sus impactos en los procedimientos y trámites.

El estrato de empleo parece tener algún grado de relación con la demanda de ayuda. Los establecimientos de menor tamaño, de menos de 10 empleos, en un 39,6% de los casos, siendo el grupo que menor medida recurre a terceros.

Tal vez su nivel de búsquedas y tramitación en los portales del Gobierno Vasco o sus organismos autónomos no sea muy alto o/y que, por necesidad y frecuencia, han acabado dominando.

La tasa relativamente baja del estrato de 50 a 99 empleos - 43,4%, puede estar sesgada por el escaso peso muestral y en el conjunto de establecimientos: unos 800 que representan el 0,6%.

Los estratos de 10 a 49 y de 100 o más empleos superan el 50% de demandas de ayuda -54,2% en el primer caso y hasta 57,1% en el segundo. La variedad y dificultad de gestiones a realizar, tal vez pueda estar detrás de esta mayor demanda de apoyo de cara a relacionarse vía la administración electrónica con portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos.



2.3. Establecimientos usuarios y potenciales de la e-administración

Tabla4. Establecimientos por sector económico y estrato de empleo según territorio histórico y búsqueda en internet o realización de algún trámite relacionado con el Gobierno Vasco o sus OOAA. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

	TOTAL	C.A. de Euskadi					Territorio Histórico														
							Álava					Bizkaia					Gipuzkoa				
		Si	No	No recuerda	No contesta	TOTAL	Si	No	No recuerda	No contesta	TOTAL	Si	No	No recuerda	No contesta	TOTAL	Si	No	No recuerda	No contesta	
TOTAL	139,1	63,3	68,6	2,6	4,7	18,6	8,0	8,0	1,0	1,6	73,1	35,1	35,6	0,7	1,7	47,4	20,2	24,9	0,8	1,4	
EMPLEO																					
0-9	129,1	55,8	66,4	2,2	4,6	17,0	6,8	7,6	1,0	1,6	68,1	31,9	34,2	0,5	1,7	43,9	17,2	24,5	0,7	1,5	
10-49	8,5	6,3	2,0	0,2	0,0	1,4	1,0	0,3	0,0	0,0	4,3	2,8	1,2	0,1	0,0	3,0	2,6	0,4	0,1	0,0	
50-99	0,8	0,6	0,2	0,1	0,0	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,3	0,2	0,1	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	
>=100	0,6	0,5	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,2	0,1	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	
SECTOR ECONÓMICO																					
Construcción	TOTAL	19,6	6,9	11,1	0,3	1,4	2,4	1,0	0,9	0,0	0,5	10,4	3,4	6,3	0,3	0,5	6,8	2,5	3,8	0,0	0,5
	Empleo																				
	0-9	18,9	6,3	11,0	0,2	1,4	2,3	0,9	0,9	0,0	0,5	10,0	3,1	6,2	0,2	0,5	6,6	2,3	3,8	0,0	0,5
	10-49	0,7	0,5	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,4	0,3	0,1	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0
	50-99	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	>=100	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Industria	TOTAL	11,3	4,6	5,8	0,4	0,4	2,0	0,9	0,9	0,0	0,1	4,9	2,1	2,3	0,3	0,1	4,5	1,5	2,6	0,1	0,3
	Empleo																				
	0-9	8,3	2,4	5,2	0,2	0,4	1,4	0,5	0,8	0,0	0,1	3,6	1,3	2,1	0,2	0,1	3,3	0,7	2,3	0,0	0,3
	10-49	2,3	1,6	0,6	0,2	0,0	0,5	0,4	0,1	0,0	0,0	1,0	0,7	0,2	0,1	0,0	0,9	0,6	0,3	0,1	0,0
	50-99	0,3	0,3	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0
	>=100	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0
Servicios 6920	TOTAL	3,1	2,8	0,1	0,1	0,0	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	1,8	1,7	0,0	0,1	0,0	1,0	0,9	0,1	0,0	0,0
	Empleo																				
	0-9	3,0	2,7	0,1	0,1	0,0	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	1,7	1,6	0,0	0,1	0,0	0,9	0,8	0,1	0,0	0,0
	10-49	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	50-99	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	>=100	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Servicios Resto	TOTAL	105,1	49,0	51,5	1,8	2,8	13,9	5,7	6,1	1,0	1,0	56,1	28,0	27,0	0,1	1,1	35,2	15,3	18,5	0,7	0,7
	Empleo																				
	0-9	98,9	44,4	50,1	1,7	2,8	12,9	5,1	5,9	1,0	1,0	52,8	25,9	25,9	0,0	1,1	33,1	13,4	18,3	0,7	0,7
	10-49	5,4	4,1	1,3	0,0	0,0	0,8	0,5	0,2	0,0	0,0	2,8	1,8	0,9	0,0	0,0	1,9	1,8	0,1	0,0	0,0
	50-99	0,5	0,3	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,2	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0
	>=100	0,3	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Tabla 5. Establecimientos que utilizan la administración electrónica del Gobierno Vasco o sus organismos autónomos según territorio histórico. C.A. de Euskadi. 2019. %

	C.A. de Euskadi	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
e-administración en establecimientos. % sobre total de establecimientos	45,5	43,0	48,0	42,6
e-administración en establecimientos. % sobre establecimientos usuarios de internet	47,1	46,8	49,1	43,9

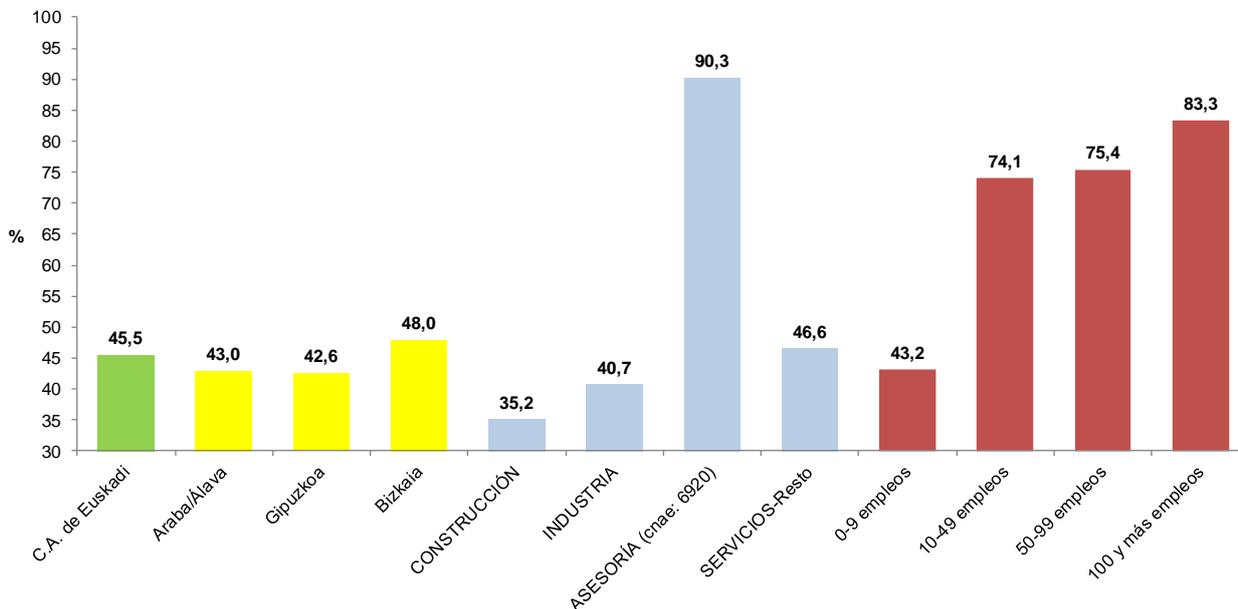
Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

En la C.A. de Euskadi, en 2019, se contabilizaron 63.300 establecimientos que utilizaron la oferta de administración electrónica del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos, algo más de dos de cada cinco. Sobre el total de establecimientos representan un 45,5% y sobre los que se conectan a internet un 47,1%.

Bizkaia, con un 48% del total, viene a ser el territorio en que en mayor proporción recurren los establecimientos a la e-administración del Gobierno Vasco y de sus organismos

autónomos, mientras que en Álava y Gipuzkoa se quedan entorno al 43%.

Gráfico 3.a Establecimientos que han utilizado la e-administración del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos (búsquedas de información, realización de trámites) según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Si por un lado se apreció un nivel alto de demanda de terceros para ejecutar la administración electrónica por parte de asesorías y gestorías (CNAE 6920), destaca el porcentaje de los que interactúan con el Gobierno Vasco o sus organismos autónomos: un 90,3%, confirmando su papel relevante en este tipo de actividades. Dado que no se especificó en la pregunta si se ejecutaba la e-administración para uso de los propios establecimientos o para terceros, dado el porcentaje obtenido, cabe pensar que también incluyeron esta segunda opción.

El sector servicios se aproxima –y marca la media del total– con un 46,6%, mientras que baja al 40,7% en la industria y hasta un 35,2% en la construcción.

El tamaño del establecimiento aparece como variable relevante de cara a la ejecución de la e-administración: del 43,2% del estrato más bajo –de 0 a 9 empleos–, a tres de cada cuatro caso de los que tienen entre 10 y 99 empleos. Los de 100 o más empleos suben la tasa al 83,3%.



Tabla 6. Establecimientos por uso de la e-administración en los últimos 12 meses y por uso probable de la administración electrónica en un futuro próximo según territorio histórico y sector económico. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

		C.A. de Euskadi					Territorio Histórico														
		Sector económico					Álava					Bizkaia					Gipuzkoa				
		TOTAL	Construcción	Industria	Servicios 6920	Servicios Resto	TOTAL	Construcción	Industria	Servicios 6920	Servicios Resto	TOTAL	Construcción	Industria	Servicios 6920	Servicios Resto	TOTAL	Construcción	Industria	Servicios 6920	Servicios Resto
TOTAL		139,1	19,6	11,3	3,1	105,1	18,6	2,4	2,0	0,4	13,9	73,1	10,4	4,9	1,8	56,1	47,4	6,8	4,5	1,0	35,2
Uso de e-administración en los últimos 12 meses	Probable uso futuro de la e-administración																				
No se conecta a internet en los últimos 12 meses	Total	4,7	1,5	0,4	0,0	2,7	1,6	0,6	0,0	0,0	0,9	1,7	0,5	0,1	0,0	1,1	1,4	0,5	0,3	0,0	0,7
	Muy probable	1,1	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Bastante probable	0,6	0,3	0,0	0,0	0,2	0,3	0,1	0,0	0,0	0,2	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Poco probable	1,1	0,5	0,1	0,0	0,5	0,7	0,2	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,3	0,1	0,0	0,0
	Nada probable	1,7	0,6	0,1	0,0	0,9	0,5	0,2	0,0	0,0	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,9	0,2	0,1	0,0	0,7
No sabe	0,2	0,1	0,2	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0
Realiza administración electrónica en los últimos 12 meses	Total	63,3	6,9	4,6	2,9	49,0	8,0	1,0	0,9	0,3	5,7	35,1	3,3	2,1	1,6	28,0	20,1	2,5	1,5	0,9	15,3
	Muy probable	47,4	4,0	3,4	2,6	37,5	6,2	0,8	0,7	0,3	4,4	27,5	1,9	1,6	1,5	22,5	13,6	1,2	1,1	0,8	10,6
	Bastante probable	12,2	2,6	0,9	0,3	8,4	1,1	0,1	0,2	0,0	0,8	6,2	1,2	0,4	0,1	4,4	4,9	1,3	0,3	0,1	3,2
	Poco probable	2,9	0,2	0,3	0,0	2,4	0,6	0,0	0,0	0,0	0,5	1,4	0,2	0,1	0,0	1,1	0,9	0,0	0,1	0,0	0,8
	Nada probable	0,8	0,1	0,0	0,0	0,7	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,7
No sabe	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No realiza administración electrónica en los últimos 12 meses	Total	68,4	11,0	5,9	0,2	51,5	7,9	1,0	1,0	0,0	6,1	35,6	6,2	2,3	0,0	27,0	25,0	3,9	2,6	0,1	18,4
	Muy probable	15,6	2,3	1,9	0,1	11,4	3,8	0,3	0,4	0,0	3,1	7,3	1,2	0,6	0,0	5,5	4,5	0,8	0,9	0,0	2,8
	Bastante probable	23,3	3,9	1,8	0,0	17,6	2,5	0,4	0,4	0,0	1,7	12,0	2,4	0,9	0,0	8,7	8,8	1,1	0,5	0,0	7,2
	Poco probable	16,2	2,7	0,9	0,1	12,6	0,5	0,2	0,1	0,0	0,3	9,3	1,9	0,0	0,0	7,4	6,4	0,6	0,8	0,1	4,9
	Nada probable	11,4	1,8	1,3	0,0	8,3	0,6	0,1	0,1	0,0	0,5	5,9	0,7	0,8	0,0	4,3	5,0	1,1	0,4	0,0	3,5
	No sabe	1,9	0,3	0,0	0,0	1,6	0,5	0,0	0,0	0,0	0,5	1,1	0,0	0,0	0,0	1,1	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
No recuerda	Total	2,6	0,3	0,4	0,1	1,8	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,8	0,3	0,3	0,1	0,0	0,8	0,0	0,1	0,0	0,7
	Muy probable	2,0	0,3	0,2	0,0	1,5	0,8	0,0	0,0	0,0	0,8	0,5	0,3	0,2	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,7
	Bastante probable	0,4	0,0	0,2	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0
	Poco probable	0,2	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Tabla 7. Establecimientos por uso de la e-administración en los últimos 12 meses y por uso probable de la administración electrónica en un futuro próximo según territorio histórico y estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

		C.A. de Euskadi					Territorio Histórico														
		TOTAL	Estrato de empleo				TOTAL	Estrato de empleo				TOTAL	Estrato de empleo				TOTAL	Estrato de empleo			
			0-9	10-49	50-99	>=100		0-9	10-49	50-99	>=100		0-9	10-49	50-99	>=100		0-9	10-49	50-99	>=100
			0-9	10-49	50-99	>=100		0-9	10-49	50-99	>=100		0-9	10-49	50-99	>=100		0-9	10-49	50-99	>=100
TOTAL		139,1	129,1	8,6	0,9	0,7	18,6	17,0	1,4	0,1	0,1	73,1	68,3	4,1	0,4	0,3	47,4	43,8	3,0	0,3	0,2
Uso de e-administración en los últimos 12 meses	Probable uso futuro de la e-administración																				
No se conecta a internet en los últimos 12 meses	Total																				
	Muy probable	1,1	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Bastante probable	0,6	0,5	0,0	0,0	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Poco probable	1,1	1,1	0,0	0,0	0,0	0,7	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0
	Nada probable	1,7	1,7	0,0	0,0	0,0	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,9	0,9	0,0	0,0	0,0
No sabe	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	
Realiza administración electrónica en los últimos 12 meses	Total																				
	Muy probable	47,4	41,1	5,4	0,4	0,4	6,2	5,2	0,8	0,1	0,1	27,5	24,5	2,7	0,2	0,2	13,6	11,4	1,9	0,2	0,2
	Bastante probable	12,2	11,2	0,8	0,1	0,1	1,1	1,0	0,1	0,0	0,0	6,2	5,9	0,2	0,1	0,0	4,9	4,3	0,5	0,0	0,0
	Poco probable	2,9	2,7	0,2	0,0	0,0	0,6	0,5	0,0	0,0	0,0	1,4	1,4	0,0	0,0	0,0	0,9	0,8	0,1	0,0	0,0
	Nada probable	0,8	0,8	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,7	0,0	0,0	0,0
No sabe	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
No realiza administración electrónica en los últimos 12 meses	Total																				
	Muy probable	15,6	15,0	0,5	0,1	0,1	3,8	3,6	0,2	0,0	0,0	7,3	7,0	0,2	0,1	0,0	4,5	4,4	0,1	0,0	0,0
	Bastante probable	23,3	22,8	0,3	0,1	0,1	2,5	2,4	0,0	0,0	0,0	12,0	11,9	0,1	0,1	0,0	8,8	8,6	0,2	0,0	0,0
	Poco probable	16,2	15,2	1,1	0,0	0,0	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0	9,3	8,4	0,9	0,0	0,0	6,4	6,3	0,1	0,0	0,0
	Nada probable	11,4	11,4	0,0	0,0	0,0	0,6	0,6	0,0	0,0	0,0	5,9	5,9	0,0	0,0	0,0	5,0	4,9	0,0	0,0	0,0
	No sabe	1,9	1,9	0,0	0,0	0,0	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0	1,1	1,1	0,0	0,0	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
No recuerda	Total																				
	Muy probable	2,0	1,8	0,2	0,0	0,0	0,8	0,7	0,0	0,0	0,0	0,5	0,3	0,1	0,0	0,0	0,7	0,7	0,0	0,0	0,0
	Bastante probable	0,4	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0
	Poco probable	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019



Gráfico 3. Establecimientos según probabilidad de uso futuro de la e-administración por territorio histórico. C.A. de Euskadi. 2019.%

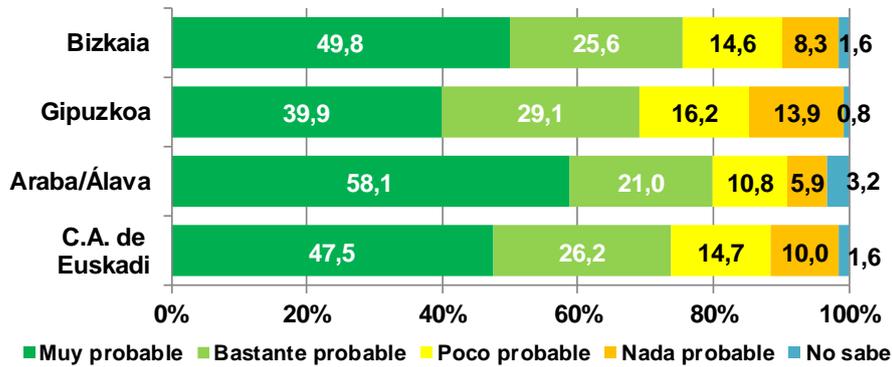


Gráfico 4. Establecimientos según probabilidad de uso futuro de la e-administración por sector económico. C.A. de Euskadi. 2019.%

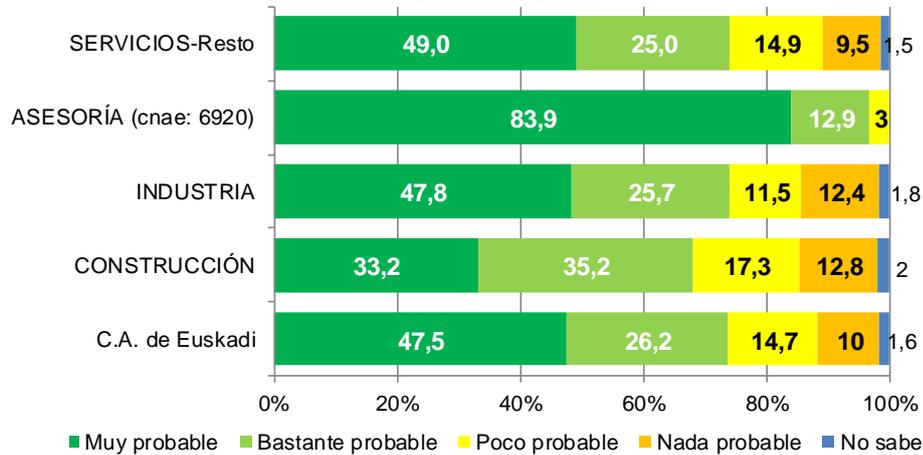
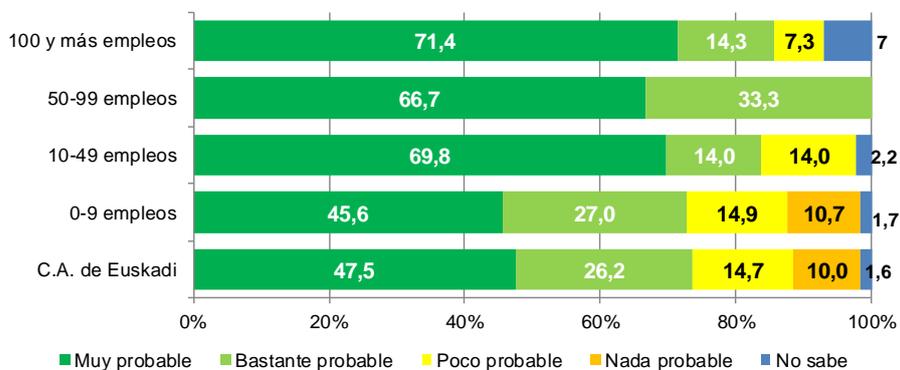


Gráfico 5. Establecimientos según probabilidad de uso futuro de la e-administración por estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Tres de cada cuatro establecimientos de la C.A. de Euskadi indican que será muy o bastante probable el uso de la administración electrónica –el 73,8%-, encontrando mejor predisposición en Álava –el 79%- y en Bizkaia –el 75,4%- que en Gipuzkoa –el 69%-.

De los establecimientos que ya realizaron trámites o búsquedas en portales de Euskadi.eus o en los de los organismos autónomos –que fueron 63.300 en 2010-, un 94,2% piensan seguir haciéndolo en el futuro. Por tanto, se perderán un 5,8% de usuarios.

Hay que tener en cuenta que la Administración General de la C.A. de Euskadi y sus organismos autónomos no disponen de trámites y procedimientos que obliguen a todas las empresas y establecimientos. No es el caso de las Diputaciones Forales con la gestión de impuestos y tributos, la Seguridad Social o incluso los ayuntamientos, por lo que cabe pensar que las pérdidas pueden venir de establecimientos que han realizado una gestión puntual o esporádica o una búsqueda muy concreta de información.

Por otro lado, nada menos que 43.000 establecimientos que en 2019 no utilizaron la e-administración, con mucha o bastante probabilidad piensan hacerlo en un futuro próximo. Esto significa que la administración electrónica ofertada por el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos podrían soportar en el futuro próximo un total de 102.600 establecimientos –el 73,8% del total-.

Álava puede ganar 7.400 establecimientos para la e-administración, Bizkaia 21.500 y Gipuzkoa 14.100.

Vuelve a ser la CNAE 6920 (Asesorías, asesorías fiscales, auditorías...) la que con mayor probabilidad usará la e-administración, con un 96,8%. El resto de servicios y la industria, en tres de cada cuatro casos, creen muy probable o bastante que la utilizarán en un futuro inmediato. La construcción presenta un 68,4% de casos positivos.

El tamaño del establecimiento medido por el número de empleos, parece asociado al uso futuro: el 100% de los de 50 a 99 empleos y el 85,7% de los de 100 y más se ven como usuarios en el futuro.¹⁴

Los de 10 a 49 empleos alcanzan un 83,8% de previsiones favorables y los de menos de 10 un 72,6%.

¹⁴ Hay que tener en cuenta el escaso peso en el total de establecimientos de estos dos estratos, distribución que se ha trasladado a la muestra.

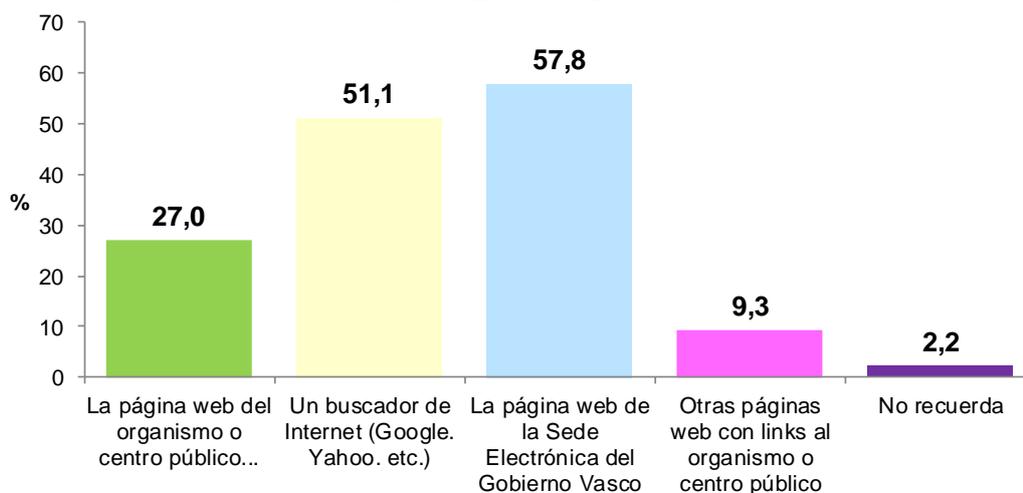
3. CARACTERIZACIÓN DEL USO DE LA E-ADMINISTRACIÓN

3.1. Medios de acceso

Tabla 8. Establecimientos que han realizado gestiones o búsquedas de información en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA por tipo de acceso según territorio histórico. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

	TERRITORIO HISTÓRICO			
	C.A. de Euskadi	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
TOTAL ESTABLECIMIENTOS	139,1	18,6	73,1	47,4
USAN INTERNET LOS ÚLTIMOS 12 MESES	134,5	17,1	71,5	46,0
TOTAL USUARIOS DE E-ADMINISTRACIÓN	63,3	8,0	35,1	20,2
FORMAS DE ACCESO				
Visita a página Web del organismo o centro público	17,1	2,7	8,4	6,0
Un buscador de Internet (Google, Yahoo, etc.)	32,4	4,2	16,6	11,6
La página web de la Sede Electrónica del Gobierno Vasco	36,6	4,9	21,7	10,0
Otras páginas web con links al organismo o centro público	5,9	1,0	3,2	1,7
No recuerda	1,4	0,3	0,2	0,9

Gráfico 6. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones con portales del Gobierno Vasco o de sus OOAA según tipo de acceso. (Pregunta múltiple). C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

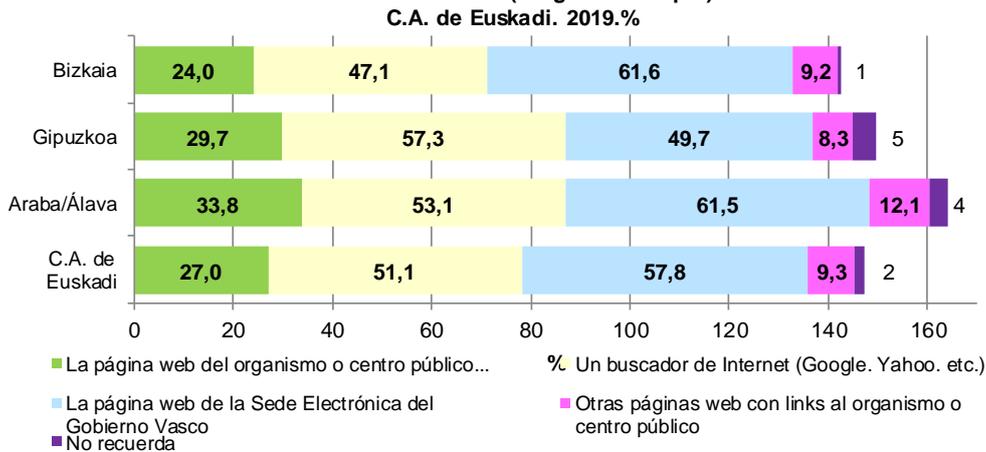
Son dos las vías que mayoritariamente siguen los establecimientos para acceder a contenidos, procedimientos y trámites ofertados por los portales del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos: hasta un 57,8% acceden directamente a través de la Sede Electrónica y un 51,1% utilizan buscadores generalistas (Google, Yahoo, etc.).

Tiene cierto peso la opción de acceder a través de los portales de los organismos públicos –el 27%-. Uno de cada

diez casos llega a través de enlaces localizados en otros portales -9,3%-.

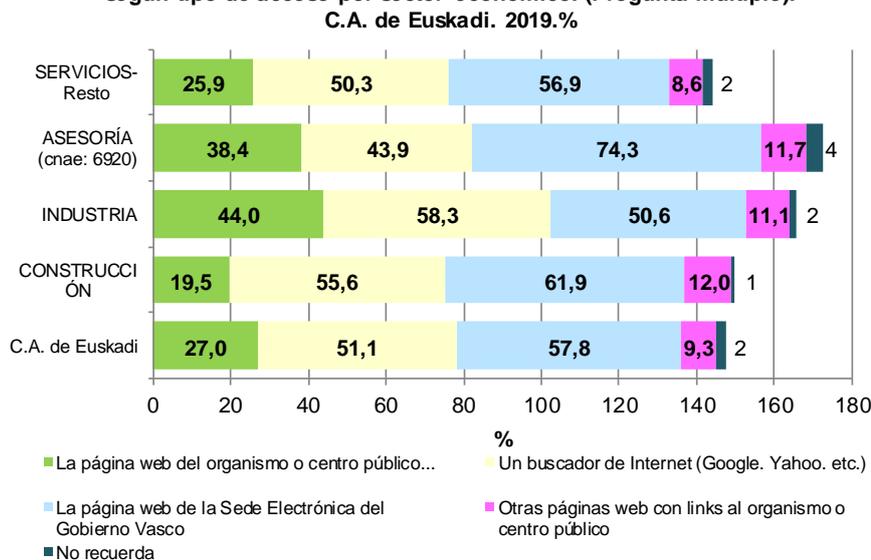
Por lo tanto, parece que los establecimientos acceden por distintas vías, seguramente, en función del tipo de interacción a realizar con el Gobierno Vasco y OAAA: tal vez la búsqueda de contenidos se ejecute más frecuentemente a través de buscadores generalistas, mientras que en las tramitaciones se acceda directamente a la Sede Electrónica.

Gráfico 7. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones con portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA según tipo de acceso por territorio histórico. (Pregunta múltiple).



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

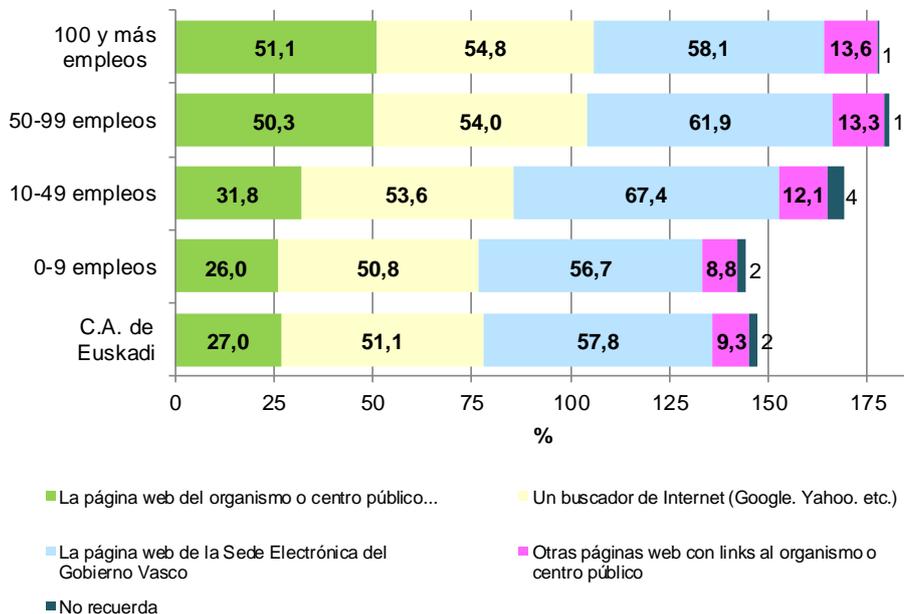
Gráfico 8. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones con portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA según tipo de acceso por sector económico. (Pregunta múltiple).



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Gráfico 9. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones con portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA según tipo de acceso por estrato de empleo. (Pregunta múltiple).

C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Los establecimientos alaveses han sido los que más vías de acceso a la e-administración han marcado. Se puede pensar que, a mayor número de vías de acceso, mayor nivel de tramitación o de búsqueda en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA. Con un 61,5% de respuestas al acceso por la Sede Electrónica, se convierte en el territorio que más utiliza esta vía. Un 53,1% recurre a buscadores, un tercio accede por los propios portales de los entes públicos y un 12,1% a través de enlaces.

Bizkaia, con similar peso que Álava en cuanto acceso por la Sede Electrónica del Gobierno Vasco -61,6%-, utiliza el resto de canales en menor medida.

Gipuzkoa destaca por el uso de buscadores de internet con un 57,3%, mientras que resulta ser el territorio que menos recurre a la Sede Electrónica, con un 49,7%.

Si se tiene en cuenta el sector económico, son las asesorías y gestorías (CNAE 6920) los establecimientos que más canales de acceso a la e-administración utilizan, destacando sobremanera la interacción directa con la Sede Electrónica – en tres de cada cuatro casos -74,3%-; también suelen acceder de forma notoria a través de los portales públicos – un 38,4%- y menos utilizando buscadores -43,9%-. Estos

datos pueden significar el grado de especialización de estos negocios en cuanto a la administración electrónica.

Los establecimientos de la construcción también superan la media de accesos por la Sede Electrónica, con un 61,9% de casos, utilizando los buscadores en segundo lugar, con un 55,6%.

El sector servicios, que marca la media del total de sectores, utiliza la Sede Electrónica en el 56,9% de sus gestiones y otra mitad -50,3%- buscadores.

La industria aparece como el sector menos afecto a la Sede, con un 50,6%, y más a los buscadores -58,3%-. Acuden directamente a los portales el 44%. Estos porcentajes indican que después de la CNAE 6920, es el sector que declara mayor utilización de vías de acceso y, previsiblemente, de interacciones con la e-administración del Gobierno Vasco y de sus OOAA.

Como con otras variables de la encuesta a establecimientos, en este caso, también, el estrato de empleo parece asociado al número de vías de acceso utilizadas.

El estrato de más peso en la población y en la muestra, el de menos de 10 empleos, accede por la Sede Electrónica en el 56,7% de los casos y un 50,8% utiliza buscadores. Una cuarta parte también entra por los portales públicos -26%-.

De 10 a 49 empleos utiliza la Sede como acceso a la e-administración en el 67,4% de los casos, un 53,6% buscadores y un 43,9% a través de los portales o de enlaces a esos portales.

Los estratos de 50 a 99 empleos y de 100 o más, se comportan de forma muy parecida, tanto en el volumen de utilización de la e-administración (estimado por el total de formas de acceso declaradas), como por la distribución de las vías utilizadas; entorno al 60% acceden a la Sede, un 54% recurren a buscadores, un 50% entran a través de los portales de los entes públicos y un 13% por enlaces de otras páginas.

3.2. Conocimiento de la Sede Electrónica del Gobierno Vasco

Se entiende por Sede Electrónica una dirección electrónica, disponible para la ciudadanía a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos



públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias.

El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.

Cada Administración Pública determina las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del órgano titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias.

La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y uso de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Las sedes electrónicas utilizarán, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas, certificados reconocidos o cualificados de autenticación de sitio Web o medio equivalente.¹⁵

¹⁵ Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10566-consolidado.pdf>



Tabla 9. Establecimientos que han buscado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OAAA por sector económico y estrato de empleo según territorio histórico y conocimiento de la sede electrónica del Gobierno Vasco. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

	C.A. de Euskadi				TERRITORIO HISTÓRICO											
	TOTAL	Conoce la Sede Electrónica del Gobierno Vasco			TOTAL	Álava			TOTAL	Bizkaia		TOTAL	Gipuzkoa			
		Si	No	No contesta		Si	No	No contesta		Si	No		Si	No	No contesta	
																Conoce la Sede Electrónica del Gobierno Vasco
TOTAL	63,3	54,3	8,5	0,5	8,0	6,6	1,1	0,3	35,1	31,4	3,7	20,2	16,4	3,7	0,2	
Sector Económico																
Construcción	6,9	6,0	0,9	0,0	1,0	0,8	0,2	0,0	3,4	3,1	0,3	2,5	2,0	0,5	0,0	
Industria	4,6	4,1	0,4	0,0	0,9	0,7	0,2	0,0	2,1	1,9	0,2	1,5	1,5	0,0	0,0	
Servicios 6920	2,8	2,7	0,1	0,1	0,3	0,3	0,0	0,0	1,7	1,7	0,0	0,9	0,8	0,1	0,1	
Servicios Resto	49,0	41,5	7,2	0,4	5,7	4,7	0,8	0,3	28,0	24,7	3,3	15,3	12,1	3,1	0,1	
Estrato de Empleo																
0-9	55,8	47,6	7,9	0,3	6,8	5,5	1,0	0,3	31,8	28,3	3,6	17,2	13,8	3,3	0,1	
10-49	6,4	5,8	0,5	0,1	1,0	0,9	0,1	0,0	2,8	2,7	0,1	2,6	2,2	0,3	0,1	
50-99	0,6	0,5	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	
>=100	0,5	0,5	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	
Sector Económico																
Construcción	TOTAL	6,9	6,0	0,9	0,0	1,0	0,8	0,2	0,0	3,4	3,1	0,3	2,5	2,0	0,5	0,0
	Estrato de Empleo															
	0-9	6,3	5,4	0,9	0,0	0,9	0,7	0,2	0,0	3,1	2,9	0,2	2,3	1,8	0,5	0,0
	10-49	0,5	0,5	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,3	0,2	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0
	50-99	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	>=100	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Industria	TOTAL	4,6	4,1	0,4	0,0	0,9	0,7	0,2	0,0	2,1	1,9	0,2	1,5	1,5	0,0	0,0
	Estrato de Empleo															
	0-9	2,4	2,2	0,2	0,0	0,5	0,3	0,1	0,0	1,3	1,1	0,1	0,7	0,7	0,0	0,0
	10-49	1,6	1,5	0,1	0,0	0,4	0,3	0,0	0,0	0,7	0,6	0,1	0,6	0,6	0,0	0,0
	50-99	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0
	>=100	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0
Servicios 6920	TOTAL	2,8	2,7	0,1	0,1	0,3	0,3	0,0	0,0	1,7	1,7	0,0	0,9	0,8	0,1	0,1
	Estrato de Empleo															
	0-9	2,7	2,6	0,1	0,1	0,3	0,3	0,0	0,0	1,6	1,6	0,0	0,8	0,7	0,1	0,1
	10-49	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	50-99	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	>=100	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Servicios Resto	TOTAL	49,0	41,5	7,2	0,4	5,7	4,7	0,8	0,3	28,0	24,7	3,3	15,3	12,1	3,1	0,1
	Estrato de Empleo															
	0-9	44,4	37,4	6,8	0,2	5,1	4,2	0,7	0,2	25,9	22,6	3,2	13,4	10,6	2,8	0,0
	10-49	4,1	3,7	0,3	0,1	0,5	0,5	0,0	0,0	1,8	1,8	0,0	1,8	1,4	0,3	0,1
	50-99	0,3	0,2	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0
	>=100	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

54.300 establecimientos afirman conocer la Sede Electrónica del Gobierno Vasco, un 85,8% del total, casi 18.000 más de los que afirmaron acceder a la e-administración por ella.

Teniendo en cuenta que una parte relevante de la e-administración reside en la búsqueda de información, ubicada en áreas diferentes a la de la Sede Electrónica del Gobierno Vasco, en Euskadi.eus o en otros portales de los

organismos autónomos, estamos ante un porcentaje y cifras significativamente altas.

Gráfico 10. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por conocimiento de la Sede Electrónica del Gobierno Vasco. C.A. de Euskadi. 2019.%

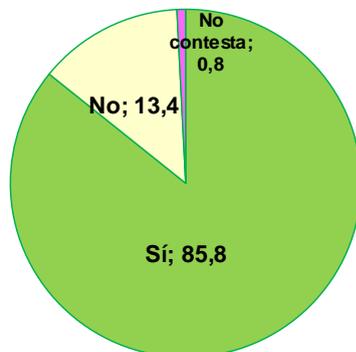
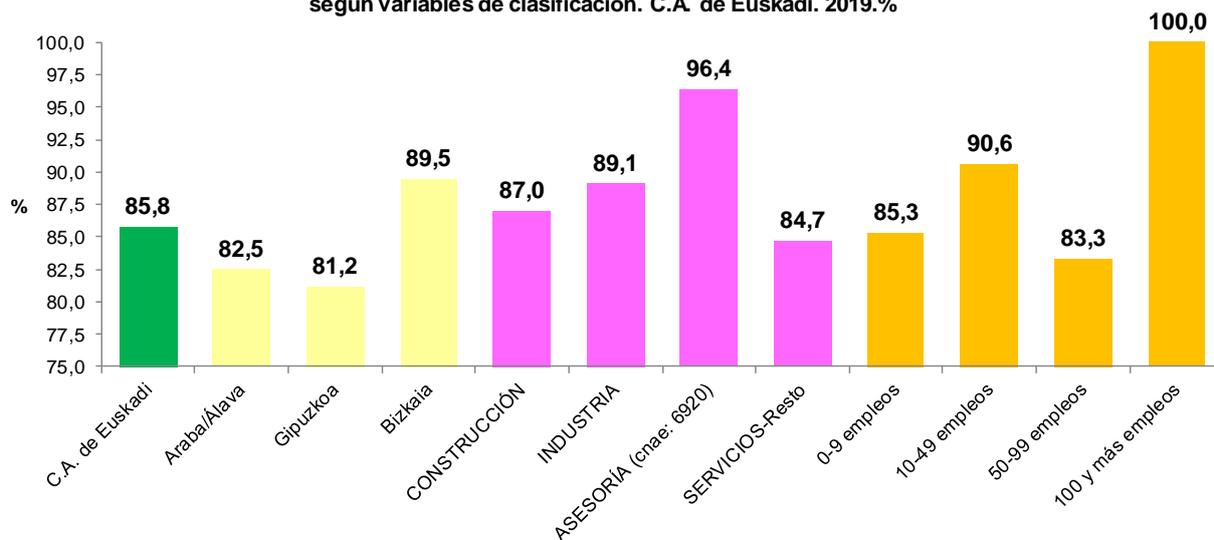


Gráfico 11. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por conocimiento de la Sede Electrónica del Gobierno Vasco según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Bizkaia, que era uno de los territorios en que en mayor medida los establecimientos accedían por la Sede Electrónica del Gobierno Vasco, también es el que estos afirman conocerla más –un 89,5%-; por debajo de la media están los otros dos territorios, entorno al 82%.

Las asesorías y gestorías (CNAE 6920) presentan, en coherencia con los datos vistos hasta ahora, el mayor nivel de conocimiento de la Sede Electrónica, con un 96,4%. Construcción e industria se sitúan por encima de la media: 87% y 89,1% respectivamente.



El estrato de empleo asocia el conocimiento a la Sede con el aumento del tamaño, salvo en el estrato de 50 a 99 empleos, con un 83,3%. Este dato puede estar asociado al escaso peso de la muestra en ese estrato y al poco peso en la actividad económica. También le afecta la misma circunstancia al estrato de 100 y más empleos, pero en este grupo el 100% de los que respondieron afirmaron conocer la Sede. De 10 a 49 fueron un 90,6% y los de menos de 10 declararon conocerla en el 85,3% de los casos, marcando la media del total de la muestra.

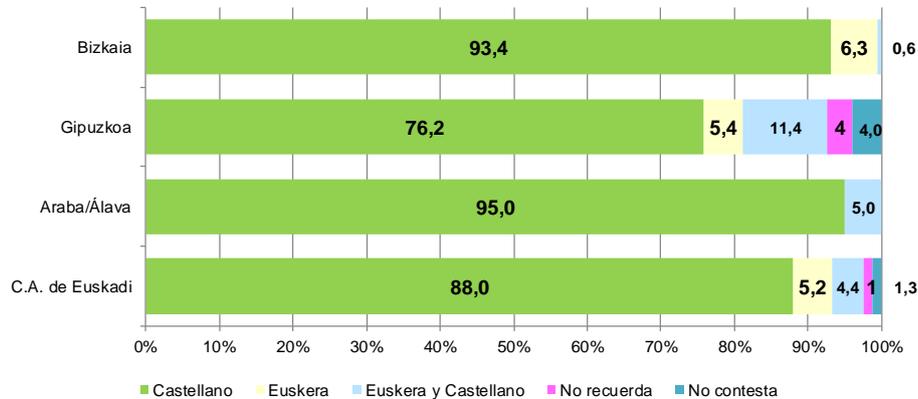
3.3. Idioma utilizado en la administración electrónica

Uno de los elementos que diferencia a las administraciones vascas, así como a otras comunidades autónomas con lenguas oficiales propias, con respecto a la administración central, deriva de la obligación de utilizar además del castellano la lengua propia en toda la oferta electrónica, ya sean contenidos, servicios o procedimientos y trámites.

Tabla 10. Establecimientos que han buscado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OAA por sector económico y estrato de empleo según territorio histórico idioma utilizado. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

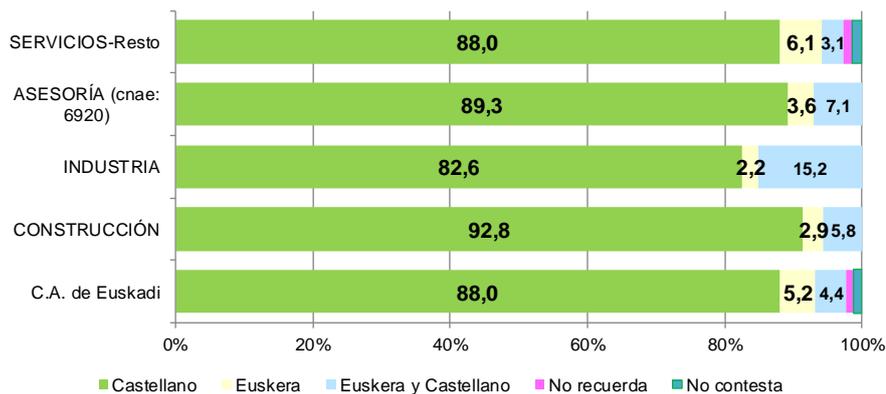
	C.A. de Euskadi						TERRITORIO HISTÓRICO												
	Idioma utilizado en la e-administración						Álava			Bizkaia				Gipuzkoa					
							Idioma utilizado en la e-administración			TOTAL	Idioma utilizado en la e-administración			TOTAL	Idioma utilizado en la e-administración		Idioma utilizado en la e-administración		
TOTAL	Castellano	Euskera	Castellano y euskera	NR	NC	TOTAL	Castellano	Castellano y euskera	TOTAL	Castellano	Euskera	Castellano y euskera	TOTAL	Castellano	Euskera	Castellano y euskera	NR	NC	
TOTAL	63,3	55,7	3,3	2,8	0,7	0,8	8,0	7,6	0,4	35,1	32,8	2,2	0,2	20,2	15,4	1,1	2,3	0,7	0,8
Sector Económico																			
Construcción	6,9	6,4	0,2	0,4	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	3,4	3,4	0,0	0,0	2,5	2,0	0,2	0,3	0,0	0,0
Industria	4,6	3,8	0,1	0,7	0,0	0,0	0,9	0,9	0,1	2,1	1,9	0,1	0,1	1,5	1,0	0,1	0,5	0,0	0,0
Servicios 6920	2,8	2,5	0,1	0,2	0,0	0,1	0,3	0,3	0,0	1,7	1,7	0,0	0,0	0,9	0,6	0,1	0,2	0,0	0,1
Servicios Resto	49,0	43,1	3,0	1,5	0,7	0,7	5,7	5,5	0,3	28,0	25,8	2,2	0,0	15,3	11,8	0,8	1,2	0,7	0,7
Estrato de Empleo																			
0-9	55,8	49,6	3,1	1,7	0,7	0,8	6,8	6,5	0,3	31,8	29,7	2,2	0,0	17,2	13,4	0,9	1,5	0,7	0,8
10-49	6,4	5,3	0,2	0,8	0,0	0,0	1,0	0,9	0,1	2,8	2,7	0,1	0,1	2,6	1,7	0,2	0,7	0,0	0,0
50-99	0,6	0,5	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,2	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0
>=100	0,5	0,4	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,2	0,2	0,0	0,1	0,2	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0
Sector Económico																			
Construcción																			
TOTAL	6,9	6,4	0,2	0,4	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	3,4	3,4	0,0	0,0	2,5	2,0	0,2	0,3	0,0	0,0
Estrato de Empleo																			
0-9	6,3	5,8	0,2	0,3	0,0	0,0	0,9	0,9	0,0	3,1	3,1	0,0	0,0	2,3	1,8	0,2	0,3	0,0	0,0
10-49	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,3	0,2	0,0	0,0	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
50-99	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
>=100	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Industria																			
TOTAL	4,6	3,8	0,1	0,7	0,0	0,0	0,9	0,9	0,1	2,1	1,9	0,1	0,1	1,5	1,0	0,1	0,5	0,0	0,0
Estrato de Empleo																			
0-9	2,4	2,1	0,0	0,3	0,0	0,0	0,5	0,4	0,0	1,3	1,3	0,0	0,0	0,7	0,4	0,0	0,3	0,0	0,0
10-49	1,6	1,3	0,1	0,2	0,0	0,0	0,4	0,3	0,0	0,7	0,5	0,1	0,1	0,6	0,4	0,1	0,1	0,0	0,0
50-99	0,3	0,2	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0
>=100	0,3	0,2	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0
Servicios 6920																			
TOTAL	2,8	2,5	0,1	0,2	0,0	0,1	0,3	0,3	0,0	1,7	1,7	0,0	0,0	0,9	0,6	0,1	0,2	0,0	0,1
Estrato de Empleo																			
0-9	2,7	2,4	0,1	0,2	0,0	0,1	0,3	0,3	0,0	1,6	1,6	0,0	0,0	0,8	0,5	0,1	0,2	0,0	0,1
10-49	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
50-99	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
>=100	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Servicios Resto																			
TOTAL	49,0	43,1	3,0	1,5	0,7	0,7	5,7	5,5	0,3	28,0	25,8	2,2	0,0	15,3	11,8	0,8	1,2	0,7	0,7
Estrato de Empleo																			
0-9	44,4	39,2	2,9	0,9	0,7	0,7	5,1	4,9	0,2	25,9	23,7	2,2	0,0	13,4	10,6	0,7	0,7	0,7	0,7
10-49	4,1	3,5	0,1	0,5	0,0	0,0	0,5	0,5	0,0	1,8	1,8	0,0	0,0	1,8	1,2	0,1	0,5	0,0	0,0
50-99	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
>=100	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Gráfico 12. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAA por idioma utilizado según territorio histórico. C.A. de Euskadi. 2019.%



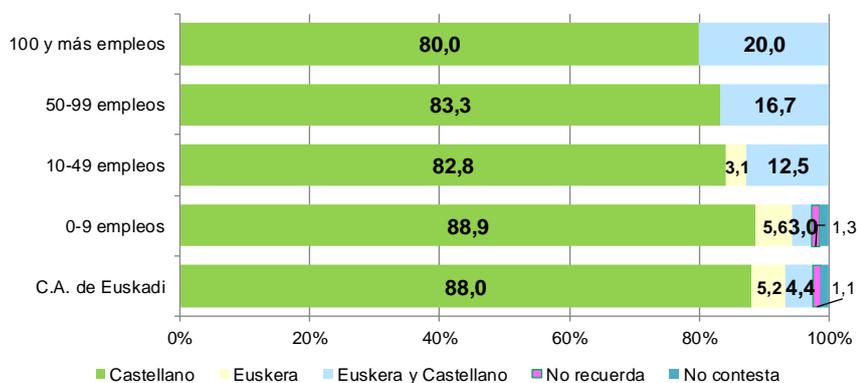
Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Gráfico 13. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAA por idioma utilizado según sector económico. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Gráfico 14. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAA por idioma utilizado según estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019



Tabla 11.a Población de 20 y más años de la C.A. de Euskadi por territorio histórico, según el nivel global de euskera. 2016. Totales-valores absolutos, resto %.

	TOTAL	Euskaldunes	Cuasi-euskaldunes	Erdaldunes
C.A. de Euskadi	1.762.544	33,6	19,7	46,7
Álava	259.281	18,9	19,4	61,7
Bizkaia	933.643	27,6	20,9	51,5
Gipuzkoa	569.620	50,1	17,8	32,1

Tabla 11.b Población de 20 y más años de la C.A. de Euskadi por territorio histórico, según lengua hablada en casa. 2016. Totales-valores, resto %.

	Total	Euskera	Castellano	Las dos	Otra
C.A. de Euskadi	1.762.544	13,3	76,4	7,7	2,6
Álava	259.281	2,5	89,7	4,1	3,8
Bizkaia	933.643	8,5	83,0	6,3	2,2
Gipuzkoa	569.620	26,0	59,7	11,6	2,6

(*) Eustat. Estadística de Población y Vivienda 2016.¹⁶

Esta obligación normativa y social supone un esfuerzo adicional en el diseño de páginas web.

En este caso, al no disponer en el cuestionario de un ítem de valoración del conocimiento del euskera, se seguirán las distribuciones del último censo lingüístico realizado en la C.A. de Euskadi, tanto para conocimiento como uso del euskera en la población en general.

Así, si un tercio de la población de 20 y más años, en 2016, se podía considerar euskaldun desde la óptica del conocimiento y un 21% hablan euskera o euskera y castellano, no llegan a un 10% de los establecimientos que utilicen las páginas de la administración electrónica en euskera –el 5,2%- o en euskera y castellano –el 4,4%-. Un 2,4% o no recuerda el idioma utilizado o no quiso responder a la pregunta.

Un 16,8% de los establecimientos en Gipuzkoa utilizaron el euskera o, exclusivamente -5,4%- o indistintamente con el castellano -11,4%-, siendo el territorio más euskaldunizado de la C.A. de Euskadi, con un 50,1% de euskaldunes y un 37,7% de vascohablantes. Los establecimientos que más se negaron a responder –el 0,8%- o dijeron que no recordaban -0,7%- también se concentran en este territorio.

¹⁶ Eustat. Estadística de Población y Vivienda 2016.

https://eustat.eus/elementos/ele0014600/44_Poblacion_de_2_y_mas_anos_de_la_CA_de_Euskadi_por_territorio_historico_la_edad_y_elsexo_segun_el_nivel_global_de_euskera/tbl0014693_c.html



Bizkaia declaró un 6,9% de establecimientos que utilizaban el euskera en la e-administración, sobre todo de forma exclusiva –el 6,3%-. Su porcentaje de euskaldunes ascendía al 27,6% de la población de 20 y más años, disponiendo de un 14,8% de euskaldunes activos o usuarios del idioma propio,

En Álava, con el nivel más bajo de conocimiento de euskera en la población –con un 18,9% de euskaldunes-, un 5% de establecimientos utilizan indistintamente el euskera y el castellano. Este porcentaje se distancia 1,6 puntos porcentuales de los euskaldunes que usan el euskera, el 6,6%.

Si se tiene en cuenta el sector económico, agregando los establecimientos que sólo utilizan el euskera con los que utilizan ambos idiomas oficiales, resulta ser la industria el sector con mayor uso del idioma propio, con un 17,4% de establecimientos.

En el resto de sectores las distancias son reducidas: un 10,7% en la CNAE 6920 (Asesorías, gestorías, etc.), un 9,1% en servicios y un 8,7% en construcción.

Por estrato de empleo, hechas las salvedades de las reducidas muestras para establecimientos de 10 o más empleos, resulta ser en estos en donde en mayor medida se utiliza el euskera con la e-administración: un 20% en los de 100 y más empleos, un 16,7% en los de 50 a 99 y un 15,6% en los de 10 a 49.



4. TIPOS DE USOS DE LA E-ADMINISTRACIÓN

4.1. Uso particular o como representante

Tabla 11. Establecimientos que han buscado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA por sector económico y estrato de empleo según territorio histórico y uso particular o como representante. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

	C.A. de Euskadi			TERRITORIO HISTÓRICO									
	TOTAL	Uso e-administración como titular o como representante		TOTAL	Uso e-administración como titular o como representante		TOTAL	Uso e-administración como titular o como representante		TOTAL	Uso e-administración como titular o como representante		
		Para fines del propio establecimiento o empresa	Como representante para fines de otros establecimientos o empresas diferentes		Para fines del propio establecimiento o empresa	Como representante para fines de otros establecimientos o empresas diferentes		Para fines del propio establecimiento o empresa	Como representante para fines de otros establecimientos o empresas diferentes		Para fines del propio establecimiento o empresa	Como representante para fines de otros establecimientos o empresas diferentes	
TOTAL	63,3	56,4	7,0	8,0	6,8	1,2	35,1	33,3	1,8	20,2	16,3	3,9	
Sector Económico													
Construcción	6,9	6,4	0,5	1,0	1,0	0,0	3,4	3,4	0,0	2,5	2,0	0,5	
Industria	4,6	4,5	0,1	0,9	0,9	0,0	2,1	2,1	0,0	1,5	1,4	0,1	
Servicios 6920	2,8	1,6	1,2	0,3	0,1	0,2	1,7	1,0	0,7	0,9	0,6	0,3	
Servicios Resto	49,0	43,9	5,2	5,7	4,7	1,0	28,0	26,9	1,1	15,3	12,3	3,0	
Estrato de Empleo													
0-9	55,8	49,3	6,6	6,8	5,6	1,1	31,8	30,1	1,8	17,2	13,6	3,7	
10-49	6,4	6,1	0,3	1,0	1,0	0,0	2,8	2,8	0,0	2,6	2,4	0,2	
50-99	0,6	0,5	0,1	0,1	0,1	0,0	0,2	0,2	0,0	0,2	0,2	0,0	
>=100	0,5	0,5	0,0	0,1	0,1	0,0	0,2	0,2	0,0	0,2	0,2	0,0	
Sector Económico													
Construcción	TOTAL	6,9	6,4	0,5	1,0	1,0	0,0	3,4	3,4	0,0	2,5	2,0	0,5
	Estrato de Empleo												
	0-9	6,3	5,8	0,5	0,9	0,9	0,0	3,1	3,1	0,0	2,3	1,8	0,5
	10-49	0,5	0,5	0,0	0,1	0,1	0,0	0,3	0,3	0,0	0,2	0,2	0,0
	50-99	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	>=100	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Industria	TOTAL	4,6	4,5	0,1	0,9	0,9	0,0	2,1	2,1	0,0	1,5	1,4	0,1
	Estrato de Empleo												
	0-9	2,4	2,3	0,1	0,5	0,5	0,0	1,3	1,3	0,0	0,7	0,6	0,1
	10-49	1,6	1,6	0,0	0,4	0,4	0,0	0,7	0,7	0,0	0,6	0,6	0,0
	50-99	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0
	>=100	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0
Servicios 6920	TOTAL	2,8	1,6	1,2	0,3	0,1	0,2	1,7	1,0	0,7	0,9	0,6	0,3
	Estrato de Empleo												
	0-9	2,7	1,6	1,2	0,3	0,1	0,2	1,6	0,9	0,7	0,8	0,5	0,3
	10-49	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	50-99	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	>=100	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Servicios Resto	TOTAL	49,0	43,9	5,2	5,7	4,7	1,0	28,0	26,9	1,1	15,3	12,3	3,0
	Estrato de Empleo												
	0-9	44,4	39,5	4,9	5,1	4,2	1,0	25,9	24,8	1,1	13,4	10,6	2,8
	10-49	4,1	3,9	0,2	0,5	0,5	0,0	1,8	1,8	0,0	1,8	1,6	0,2
	50-99	0,3	0,2	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0
	>=100	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019



Gráfico 15. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por uso particular o como representante de otra organización según territorio histórico.

C.A. de Euskadi. 2019.%

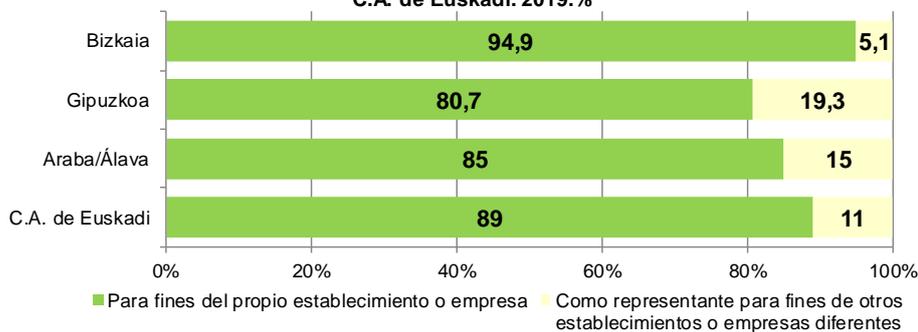


Gráfico 16. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por uso particular o como representante de otra organización según sector económico. C.A. de Euskadi. 2019.%

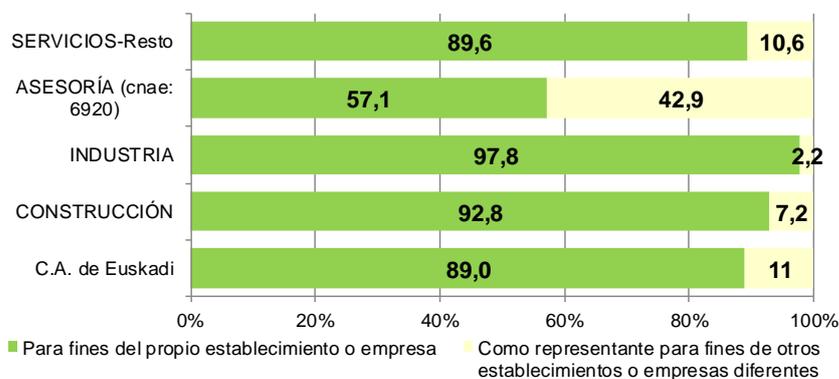
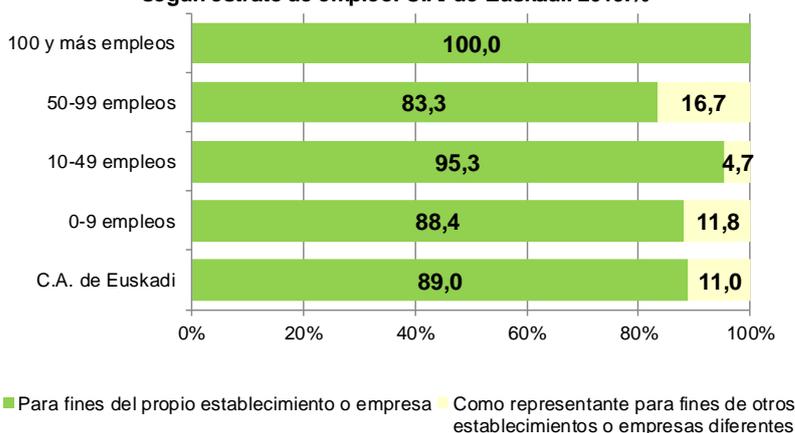


Gráfico 17. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por uso particular o como representante de otra organización según estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Nueve de cada diez establecimientos de la C.A. de Euskadi que interaccionan con el Gobierno Vasco y sus OAAA a

través del canal electrónico –el 89%- lo hacen para sus propios fines e intereses. La otra décima parte actúa como representante de otra organización o empresa.

Resulta preciso subrayar que la muestra utilizada tenía como unidad el establecimiento, por lo que podría darse el caso de que un establecimiento de una empresa actúe como representante de otro de la propia empresa.

Las asesorías y gestorías, en un 42,9% de los casos, actúan como representantes de terceros. Como se comentó en su momento, determinadas gestiones que estas entidades realizaban tradicionalmente por canales presenciales para otras empresas, han seguido haciéndolas a través del canal electrónico.

Industria y construcción conforman los sectores menos propensos a la representación de terceras entidades, con un 2,2% y un 7,2% respectivamente. El sector servicios se sitúa en la media, con un 10,6%.

Tomando en consideración el tamaño del establecimiento, teniendo en cuenta el empleo, despreciando los establecimientos de 50 y más empleos por su comportamiento errático debido a lo reducido de su tamaño muestral, se aprecia la escasa actividad representativa de los establecimientos de 10 a 49 empleos -4,7%-, mientras que los de menos de 10 se sitúan en la media -11,8%-.

4.2. Usos más frecuentes de la administración electrónica

Sólo en los portales del Gobierno Vasco (sin organismos autónomos) en 2016 se censaron 3.819 servicios con trámites, procedimientos y trámites, además de cursos, concursos y certámenes. Así mismo se censaron 8.058 unidades de contenidos (páginas web con un mismo tipo de información).¹⁷

¹⁷ Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. Dirección de Servicios. Órgano Estadístico Específico. ESPE-Estadística de Servicios Públicos Electrónicos. 2016. Tabla 4.1. Oferta pública electrónica por tipo de entidad pública, tamaño de municipio y comarca según el tipo de unidad. C.A. de Euskadi. 2016

Dentro del Gobierno Vasco se han incluido los portales de los centros públicos no universitarios.

<http://www.euskadi.eus/estadistica/espe-2016-oferta-publica-electronica-servicios-procedimientos-tramites-y-contenidos-estructura/web01-s2jusap/es/>



Tabla 12.

Establecimientos que han realizado gestiones o se han informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA por tipos de uso según territorio histórico. C.A. de Euskadi. 2019. Miles y %

	C.A. de Euskadi	Territorio Histórico			C.A. de Euskadi	Territorio Histórico		
		Álava	Bizkaia	Gipuzkoa		Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
TOTAL	63,3	8,0	35,1	20,2	100,0	100,0	100,0	100,0
Buscar información de cualquier tipo o consultar boletines oficiales	33,5	3,5	19,7	10,2	52,9	43,8	56,1	50,5
Realizar/tramitar un pago (matrícula, multa, etc.)	14,5	2,1	6,4	6,0	22,9	26,3	18,2	29,7
Solicitar electrónicamente una ayuda, beca, subvención, subsidio o prestación del paro, o realizar un trámite electrónico relacionado con alguna de estas prestaciones	14,0	2,0	6,9	5,1	22,1	25,0	19,7	25,2
Consultar la situación de algún expediente (Mis Gestiones/Mi Carpeta)	11,3	2,1	5,4	3,8	17,9	26,3	15,4	18,8
Descargar formularios o impresos	11,0	1,9	5,4	3,7	17,4	23,8	15,4	18,3
Realizar una inscripción o registro	10,2	2,1	5,6	2,6	16,1	26,3	16,0	12,9
Solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico	9,8	0,9	8,4	0,5	15,5	11,3	23,9	2,5
Solicitar electrónicamente o realizar un trámite electrónico relativo a una autorización	8,5	0,9	3,6	4,0	13,4	11,3	10,3	19,8
Solicitar un certificado digital	6,6	1,1	4,0	1,5	10,4	13,8	11,4	7,4
Presentar una factura electrónica o consultar su estado	4,5	0,7	2,5	1,3	7,1	8,8	7,1	6,4
Utilizar la Plataforma de Contratación Pública de Euskadi	4,0	0,7	2,8	0,5	6,3	8,8	8,0	2,5
Participar en procesos de participación ciudadana (consultas, encuestas sobre servicios, debates sobre leyes)	2,4	0,4	1,2	0,8	3,8	5,0	3,4	4,0
Presentar un recurso	2,0	0,5	0,5	1,0	3,2	6,3	1,4	5,0
Realizar una solicitud de empleo público	0,3	0,3	0,0	0,0	0,5	3,8	0,0	0,0
Hacer una sugerencia o queja	0,2	0,0	0,2	0,0	0,3	0,0	0,6	0,0
Para otras cuestiones	0,2	0,1	0,1	0,0	0,3	1,3	0,3	0,0
No recuerda	1,4	0,0	1,1	0,2	2,2	0,0	3,1	1,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0

Tabla 13.

Establecimientos que han realizado gestiones o se han informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA por tipos de uso según sector económico y estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

	C.A. de Euskadi	Sector Económico				Estrato de Empleo			
		Construcción	Industria	Servicios 6920	Servicios Resto	0-9	10-49	50-99	>=100
TOTAL	63,3	6,9	4,6	2,8	49,0	55,8	6,4	0,6	0,5
Buscar información de cualquier tipo o consultar boletines oficiales	33,5	3,8	1,8	1,9	26,0	29,8	3,0	0,3	0,3
Realizar/tramitar un pago (matrícula, multa, etc.)	14,5	1,2	1,5	0,7	11,0	12,6	1,6	0,1	0,1
Solicitar electrónicamente una ayuda, beca, subvención, subsidio o prestación del paro, o realizar un trámite electrónico relacionado con alguna de estas prestaciones	14,0	0,9	1,4	0,6	11,1	12,8	0,9	0,1	0,2
Consultar la situación de algún expediente (Mis Gestiones/Mi Carpeta)	11,3	1,5	1,5	1,0	7,3	8,3	2,6	0,2	0,2
Descargar formularios o impresos	11,0	1,5	1,4	1,2	6,9	8,5	2,2	0,2	0,2
Realizar una inscripción o registro	10,2	0,8	0,7	1,0	7,7	9,1	0,8	0,1	0,1
Solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico	9,8	0,6	0,5	0,5	8,1	8,3	1,3	0,1	0,1
Solicitar electrónicamente o realizar un trámite electrónico relativo a una autorización	8,5	1,6	0,5	0,5	5,9	7,6	0,8	0,1	0,1
Solicitar un certificado digital	6,6	0,8	0,2	0,4	5,2	4,7	1,8	0,1	0,1
Presentar una factura electrónica o consultar su estado	4,5	0,5	0,3	0,3	3,4	2,9	1,5	0,1	0,1
Utilizar la Plataforma de Contratación Pública de Euskadi	4,0	0,5	0,3	0,2	3,1	3,3	0,6	0,1	0,1
Participar en procesos de participación ciudadana (consultas, encuestas sobre servicios, debates sobre leyes)	2,4	0,1	0,1	0,1	2,1	2,2	0,1	0,1	0,0
Presentar un recurso	2,0	0,3	0,1	0,3	1,4	1,7	0,3	0,0	0,0
Realizar una solicitud de empleo público	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0
Hacer una sugerencia o queja	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
Para otras cuestiones	0,2	0,0	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0
No recuerda	1,4	0,2	0,0	0,1	1,1	1,3	0,1	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Gráfico 18. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por tipos de usos.
C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Los datos citados de la ESPE indican el gran peso que en la oferta electrónica del Gobierno Vasco tienen los contenidos, así como el alto volumen de procedimientos y trámites.

Contabilizando sólo procedimientos y trámites, 1.447 están destinados a personas jurídicas o a personas físicas y jurídicas indistintamente, representando aproximadamente el 37,9% del total.

Por lo tanto, no extraña que el uso más relevante de la administración electrónica consista en la búsqueda de información, realizado por el 52,9% de los establecimientos.

Los dos siguientes usos más importantes se relacionan con aspectos económicos: algo más de uno de cada cinco establecimientos utilizan la e-administración para realizar pagos –el 22,9%- o para solicitar ayudas o subvenciones –el 22,1%-

Uno de cada seis establecimientos, en 2019, realizó algunas de las siguientes actividades relacionadas con la administración electrónica: consultar expedientes -17,9%-, descargar formularios -17,4%-, realizar una inscripción o registro -16,1%- o solicitar información por correo electrónico -15,5%-.

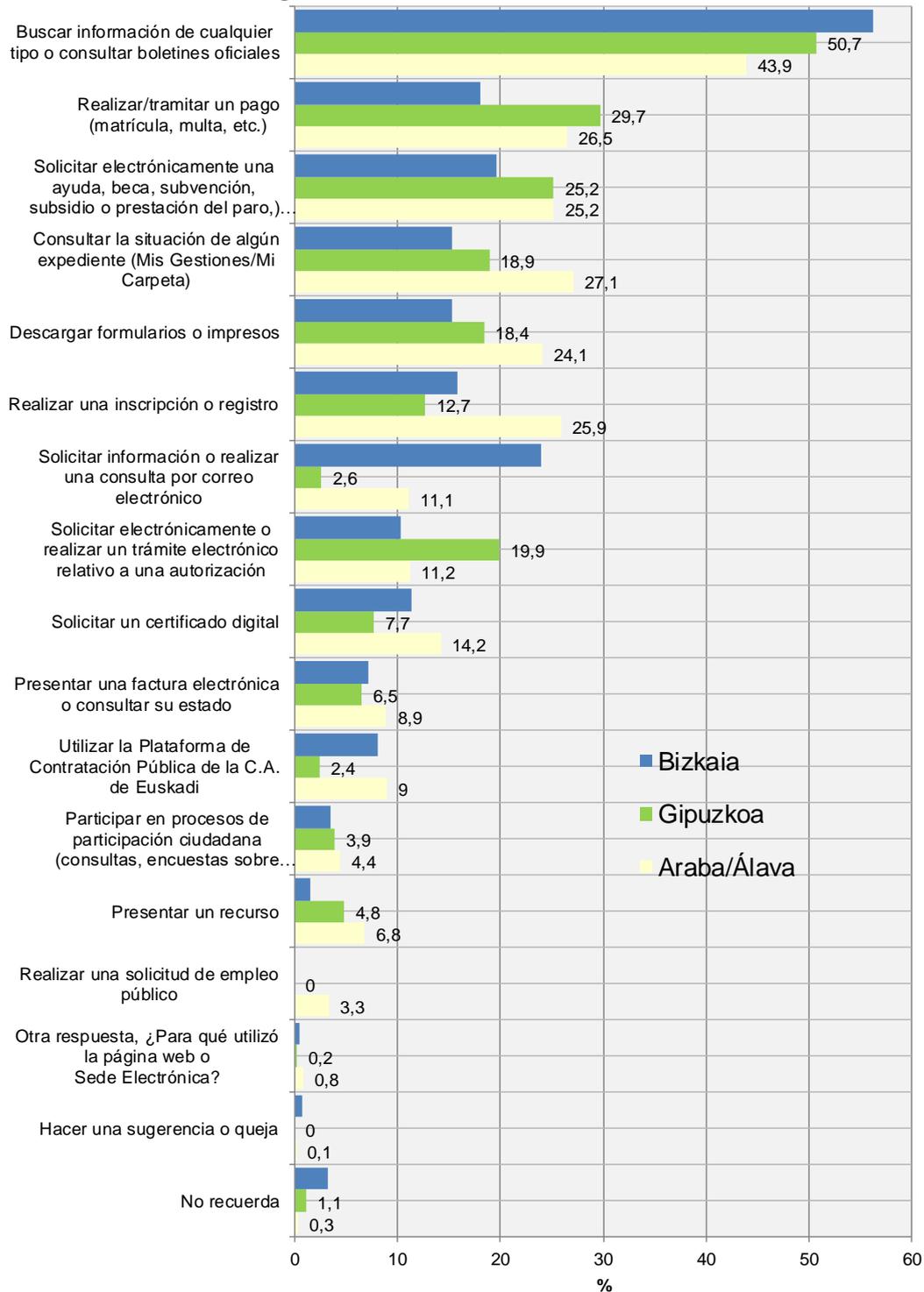
En torno a uno de cada diez ejecutaron trámites asociados a autorizaciones -13,4%- o solicitaron un certificado digital -10,4%-.

Un 7,1% -unos 4.500 establecimientos- presentan facturas electrónicas o consultan su estado y un 6,3% utilizan la Plataforma de Contratación Pública de la C.A. de Euskadi -4.000 establecimientos-.

Los establecimientos de Álava parecen ser los más activos en cuanto a variedad de usos, seguidos por vizcaínos y guipuzcoanos.

Álava y Gipuzkoa destacan en pagos y solicitud de ayudas, mientras que Bizkaia lo hace en la búsqueda de información y en solicitarla por correo electrónico. Algo más de un cuarto de establecimientos alaveses consultaron expedientes, descargaron formularios o realizaron inscripciones o registros vía electrónica, manteniéndose los otros dos territorios en la media de la C.A. de Euskadi.

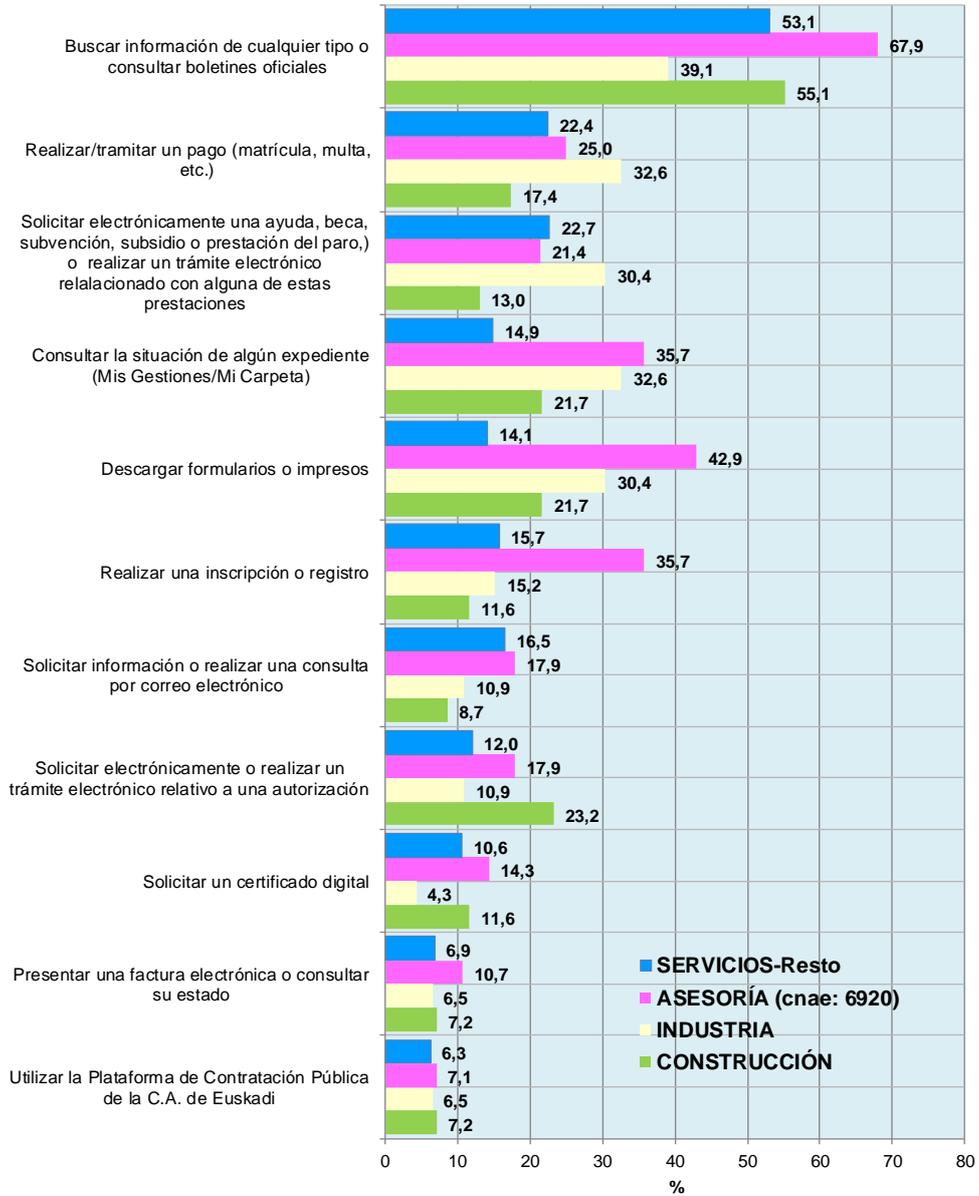
Gráfico 19.a Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por tipos de usos según territorio histórico. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

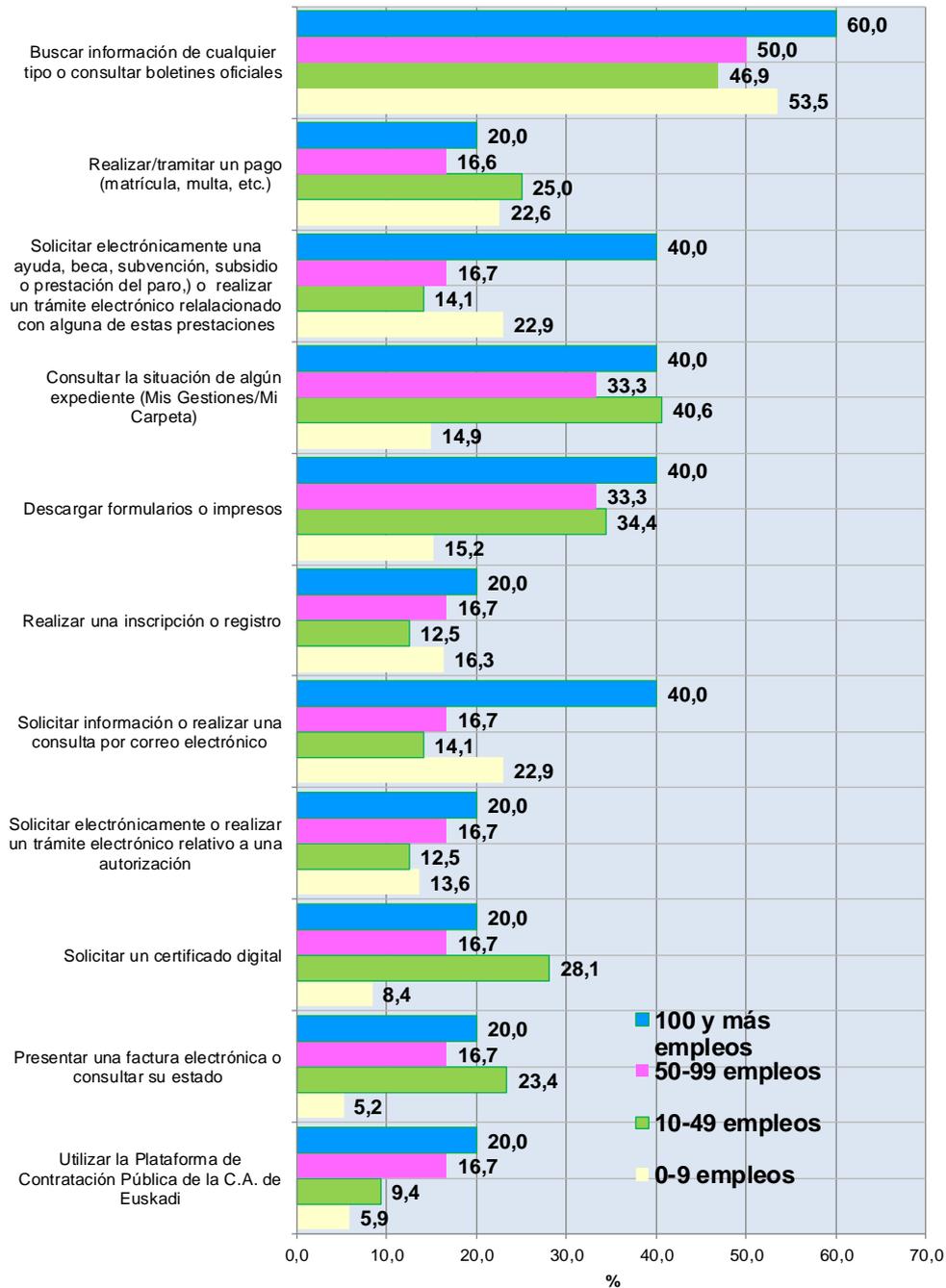


Gráfico 19. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OOAA por tipos de usos según sector económico. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Gráfico 20. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por tipos de usos según estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019



Asesorías y gestorías destacan en la búsqueda de información, con un 67,9%, aunque también en la descarga de formularios -42,9%-, realizar inscripciones o registros -35,7%- y en la consulta de expedientes -35,7%-. Resulta ser el subsector que mayor número de usos ha declarado, a mucha distancia del resto.

Más de la mitad de los establecimientos del sector de la construcción -55,1%- declaran realizar búsquedas en portales del Gobierno Vasco o de sus OOAA; por otro lado, una cuarta parte -23,2%- gestionan autorizaciones vía internet y una quinta parte -21,7%- descargan formularios.

En torno a un tercio de los establecimientos industriales realizan pagos electrónicamente, consultan sus expedientes, descargan formularios o solicitan ayudas o subvenciones, mientras que el nivel de búsqueda de información aparece como el menor entre los cuatro sectores estudiados, con un 39,1%-.

El sector servicios presenta la mayor dispersión y frecuencia de usos. Un 53,1% afirmaron realizar búsquedas, las siguientes actividades de peso relativas a la e-administración, fueron la solicitud de ayudas y subvenciones -22,7%- y la realización de pagos -22,4%-. Uno de cada siete, aproximadamente consultan expedientes, descargan formularios, realizan inscripciones o registros o solicitan información por correo electrónico.

Teniendo en cuenta el estrato de empleo, se aprecia que realizan más tipos de uso de e-administración los establecimientos de mayor tamaño, como cabía esperar.

La solicitud electrónica de ayudas y subvenciones, la descarga de formularios, la realización de inscripciones o trámites registrales, la consulta de expedientes, así como la utilización de la Plataforma de Contratación Pública de la C.A. de Euskadi, son usos que parecen asociados al tamaño de los establecimientos.

El resto de distribuciones de usos que afectan a los de tamaño mediano o grande, resulta preciso tomarlos con cautela, dado el escaso peso muestral (y poblacional).



4.2. Uso de certificados electrónicos

Tabla 14.
Establecimientos que han realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OAAA según territorio histórico y uso de certificado electrónico. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

	TERRITORIO HISTÓRICO																										
	C.A. de Euskadi				Álava				Bizkaia				Gipuzkoa														
	Uso de certificado electrónico			TOTAL	Uso de certificado electrónico			TOTAL	Uso de certificado electrónico			TOTAL	Uso de certificado electrónico			TOTAL											
	Si lo utilizó	No lo utilizó porque no era necesario	No lo utilizó porque no lo tiene	No sabe qué es	NR	NC		Si lo utilizó	No lo utilizó porque no era necesario	No lo utilizó porque no lo tiene	No sabe qué es	NR	NC		Si lo utilizó	No lo utilizó porque no era necesario	No lo utilizó porque no lo tiene	No sabe qué es	NR	NC							
TOTAL	63,3	37,9	19,1	4,3	1,4	0,3	0,2	8,0	4,9	2,9	0,1	0,0	0,0	0,0	35,1	22,2	10,2	2,7	0,0	0,0	20,2	10,8	6,0	1,6	1,4	0,3	0,2
Sector Económico																											
Construcción	6,9	4,8	1,5	0,4	0,0	0,2	0,0	1,0	0,7	0,3	0,1	0,0	0,0	0,0	3,4	2,4	0,7	0,2	0,0	0,0	2,5	1,7	0,5	0,2	0,0	0,2	0,0
Industria	4,6	3,2	1,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,6	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	1,3	0,6	0,3	0,0	0,0	1,5	1,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Servicios 6920	2,8	2,3	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,7	1,4	0,2	0,0	0,0	0,0	0,9	0,7	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Servicios Resto	49,0	27,5	16,1	3,6	1,4	0,1	0,2	5,7	3,4	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	28,0	17,1	8,7	2,2	0,0	0,0	15,3	7,0	5,1	1,4	1,4	0,1	0,2
Estrato de Empleo																											
0-9	55,8	31,6	18,5	4,2	1,4	0,2	0,0	6,8	4,0	2,7	0,1	0,0	0,0	0,0	31,8	19,1	10,1	2,6	0,0	0,0	17,2	8,4	5,7	1,6	1,4	0,2	0,0
10-49	6,4	5,5	0,6	0,0	0,0	0,1	0,2	1,0	0,8	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	2,8	2,7	0,1	0,0	0,0	0,0	2,6	2,0	0,3	0,0	0,0	0,1	0,2
50-99	0,6	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
>=100	0,5	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sector Económico																											
Construcción	6,9	4,8	1,5	0,4	0,0	0,2	0,0	1,0	0,7	0,3	0,1	0,0	0,0	0,0	3,4	2,4	0,7	0,2	0,0	0,0	2,5	1,7	0,5	0,2	0,0	0,2	0,0
Estrato de Empleo																											
0-9	6,3	4,3	1,4	0,4	0,0	0,2	0,0	0,9	0,6	0,3	0,1	0,0	0,0	0,0	3,1	2,2	0,7	0,2	0,0	0,0	2,3	1,5	0,5	0,2	0,0	0,2	0,0
10-49	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
50-99	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
>=100	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Industria	4,6	3,2	1,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,9	0,6	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	1,3	0,6	0,3	0,0	0,0	1,5	1,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Estrato de Empleo																											
0-9	2,4	1,4	0,8	0,2	0,0	0,0	0,0	0,5	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,5	0,5	0,2	0,0	0,0	0,7	0,6	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
10-49	1,6	1,4	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,3	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,5	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
50-99	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
>=100	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Servicios 6920	2,8	2,3	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,7	1,4	0,2	0,0	0,0	0,0	0,9	0,7	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Estrato de Empleo																											
0-9	2,7	2,2	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6	1,4	0,2	0,0	0,0	0,0	0,8	0,7	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
10-49	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
50-99	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
>=100	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Servicios Resto	49,0	27,5	16,1	3,6	1,4	0,1	0,2	5,7	3,4	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	28,0	17,1	8,7	2,2	0,0	0,0	15,3	7,0	5,1	1,4	1,4	0,1	0,2
Estrato de Empleo																											
0-9	44,4	23,7	15,8	3,6	1,4	0,0	0,0	5,1	2,9	2,2	0,0	0,0	0,0	0,0	25,9	15,1	8,6	2,2	0,0	0,0	13,4	5,6	4,9	1,4	1,4	0,0	0,0
10-49	4,1	3,5	0,3	0,0	0,0	0,1	0,2	0,5	0,4	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8	1,3	0,2	0,0	0,0	0,1	0,2
50-99	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
>=100	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019



Existen dos conceptos relacionados con elementos de seguridad para acceder a zonas restringidas de determinados portales y/o poder autenticar documentos o actuaciones administrativas: el certificado digital y el certificado electrónico.

Por certificado digital se entenderá por aquel documento digital mediante el cual un tercero confiable (una autoridad de certificación) garantiza la relación entre la identidad de un sujeto o entidad y una administración pública o empresa.

Cualquier individuo o institución puede poseer un certificado digital pero si éste emisor no es reconocido por quienes interactuaran con el propietario o propietaria del certificado, es casi igual a que si no hubiese sido firmado. Por ello los emisores deben acreditarse para así ser reconocidos por otras personas, comunidades, empresas o países.

Un certificado digital consta de una pareja de claves criptográficas, una pública y una privada, creadas con un algoritmo matemático, de forma que aquello que se cifra con una de las claves sólo se puede descifrar con su clave pareja.

El formato de los certificados digitales está definido por el estándar internacional ITU-T X.509. De esta forma, los certificados pueden ser leídos o escritos por cualquier aplicación que cumpla con el mencionado estándar.¹⁸

Por certificado electrónico se entenderá, según el artículo 6 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica, «Documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad»¹⁹

También existe el denominado certificado electrónico reconocido: Según el artículo 11 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica: «Son certificados reconocidos los certificados electrónicos expedidos por un prestador de servicios de certificación que cumpla los requisitos establecidos en esta Ley en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias de los solicitantes y a la fiabilidad y las garantías de los servicios de certificación que presten».

¹⁸ **Glosario de Términos de Administración Electrónica.** Gobierno Vasco.

Departamento de Gobernanza y Autogobierno. Dirección de Servicios. Órgano Estadístico Específico.

http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/jusap_ooee_espe2016/es_barometr/01_GLOSARIO_ADMINISTRACION_ELECTRONICA_ESPE2016_c_e.pdf

¹⁹ 12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-12352-consolidado.pdf>

Algo menos de dos de cada tres establecimientos que utilizaron la e-administración en los últimos 12 meses, -el 59,9%- declararon haber utilizado un certificado electrónico. Este porcentaje representa a 37.900 establecimientos.

Un 30,2% no precisó de certificado electrónico y, hasta un 6,8% afirmó que no lo utilizó porque no lo tenía. Un 3% se reparte entre los establecimientos que responden que no saben lo que es un certificado electrónico -2,2%-, mientras que el resto dice no recordar si lo utilizó o no contestaron.

Gráfico 21. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por territorio histórico y uso de certificado electrónico.

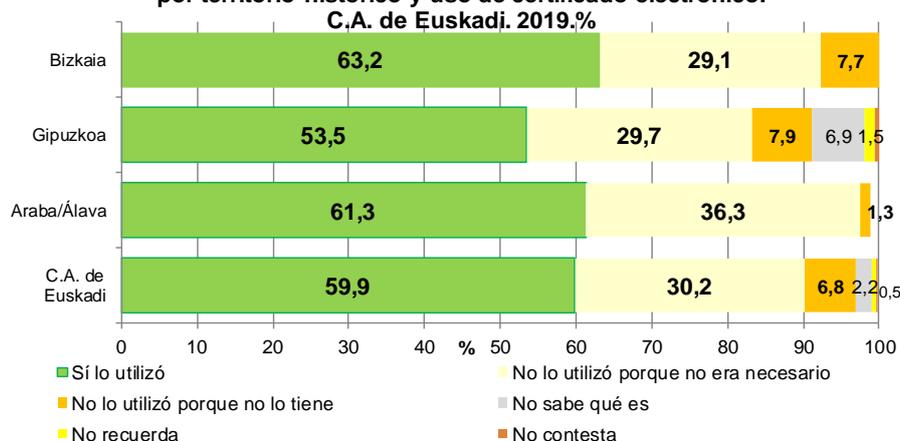
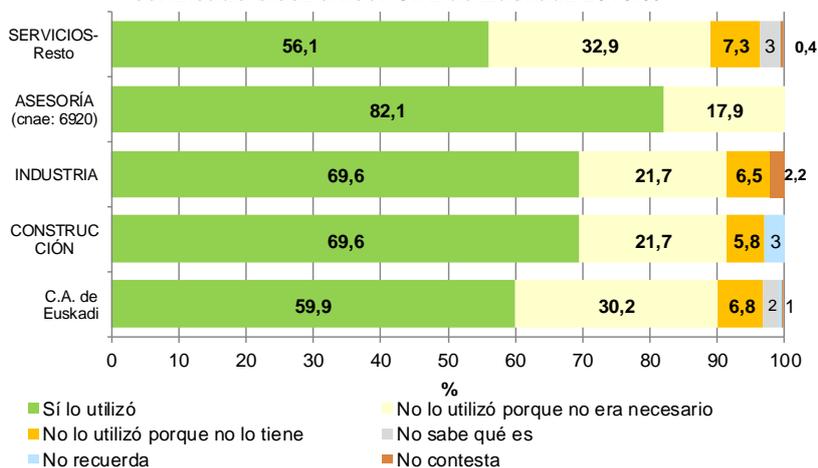


Gráfico 22. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por sector económico y uso de certificado electrónico. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Los establecimientos de Bizkaia con un 63,2% y los de Álava con un 61,3% fueron los que con mayor frecuencia utilizaron un certificado electrónico, mientras que los de Gipuzkoa escasamente superaron la mitad -53,5%-. También fueron estos últimos los que en mayor medida afirmaron no

disponer de certificado –un 7,9%-. Este porcentaje también aparece en Bizkaia -7,7%- mientras que en Álava apenas agrega a un 1,3% de las respuestas.

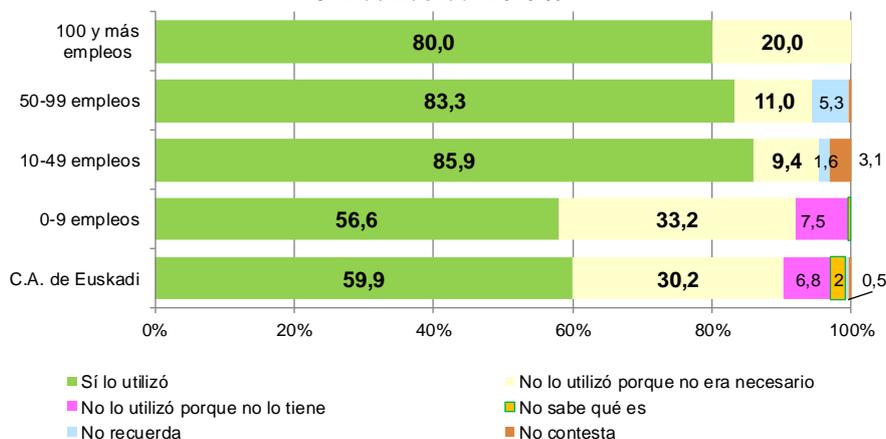
En Gipuzkoa también destacan los que afirman que no saben lo que es un certificado electrónico -6,9%-, circunstancia que no se ha dado en las respuestas a la muestra de Bizkaia y Gipuzkoa.

En datos absolutos, existen 1.400 establecimientos que no saben qué es un certificado electrónico (guipuzcoanos) y 4.400 que no lo utilizaron porque no lo tenían (2.700 en Bizkaia, 1.600 en Gipuzkoa y 100 en Álava).

Cuatro de cinco asesorías y gestorías (CNAE 6920) utilizaron un certificado electrónico en sus gestiones por internet con euskadi.eus o con los portales de los OOA del Gobierno Vasco. Industria y construcción superan ligeramente los dos tercios, siendo los servicios el sector que menos lo utiliza -56,1%-.

También el sector servicios presenta la menor disponibilidad de certificados: un 7,3% responde que no lo utiliza porque no tiene.

Gráfico 23. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OOA por estrato de empleo y uso de certificado electrónico. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

El tamaño de la empresa o establecimiento parece asociado al uso del certificado electrónico, ya que entre un 80 y un 85,9% de más de 10 empleos afirmaron usar uno.

Los establecimientos más pequeños, de menos de 10 empleos, son también los que en mayor medida no disponen de un certificado –el 7,5%-, también los que más indican no saber qué es un0 -2,5%-.

Tabla 15.

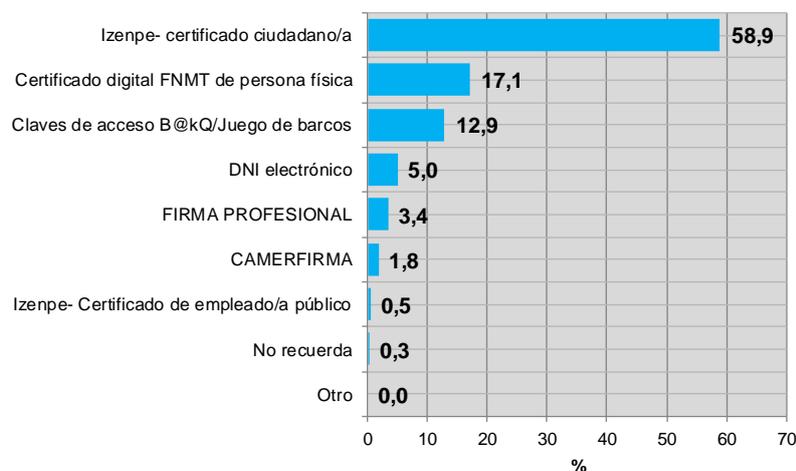
Establecimientos que han realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA por tipo de certificado o electrónico utilizado según territorio histórico, sector económico y estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

N	C.A. de Euskadi	TERRITORIO_HISTORICO			SECTOR ECONOMICO				ESTRATO DE EMPLEO			
		Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Construcción	Industria	Servicios 6920	Servicios Resto	0-9	10-49	50-99	>=100
TOTAL	63,3	8,0	35,1	20,2	6,9	4,6	2,8	49,0	55,8	6,4	0,6	0,5
NO UTILIZARON CERTIFICADO ELECTRÓNICO	25,4	3,1	12,9	9,4	2,1	1,3	0,5	21,5	24,3	0,9	0,1	0,1
UTILIZARON UN CERTIFICADO ELECTRÓNICO	38,0	4,9	22,3	10,7	4,9	3,0	2,3	27,5	31,6	5,5	0,4	0,3
Claves de acceso B@kQ /Juego de barcos	4,9	0,2	3,4	1,3	0,5	0,1	0,1	4,2	4,8	0,1	0,0	0,0
Izenpe – Certificado ciudadano	22,4	2,1	14,3	6,0	2,8	1,9	1,0	16,6	17,9	4,0	0,3	0,2
DNI electrónico	1,9	0,2	1,7	0,0	0,6	0,1	0,0	1,1	1,8	0,0	0,0	0,0
Izenpe- Certificado de empleado público	0,2	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0
Certificado digital FNMT de Persona Física	6,5	2,3	2,4	1,8	0,6	0,6	1,1	4,2	5,0	1,2	0,1	0,1
Certificado de persona física de CAMERFIRMA	0,7	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,7	0,7	0,0	0,0	0,0
Certificado de persona física de FIRMA PROFESIONAL	1,3	0,0	0,4	0,8	0,3	0,1	0,1	0,7	1,2	0,1	0,0	0,0
No recuerda	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0

%	C.A. de Euskadi	TERRITORIO_HISTORICO			SECTOR ECONOMICO				ESTRATO DE EMPLEO			
		Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Construcción	Industria	Servicios 6920	Servicios Resto	0-9	10-49	50-99	>=100
UTILIZARON UN CERTIFICADO ELECTRÓNICO	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Claves de acceso B@kQ /Juego de barcos	12,9	4,1	15,2	12,1	10,2	3,3	4,3	15,3	15,2	1,8	0,0	0,0
Izenpe – Certificado ciudadano	58,9	42,9	64,1	56,1	57,1	63,3	43,5	60,4	56,6	72,7	75,0	66,7
DNI electrónico	5,0	4,1	7,6	0,0	12,2	3,3	0,0	4,0	5,7	0,0	0,0	0,0
Izenpe- Certificado de empleado público	0,5	2,0	0,4	0,0	2,0	3,3	0,0	0,0	0,3	1,8	0,0	0,0
Certificado digital FNMT de Persona Física	17,1	46,9	10,8	16,8	12,2	20,0	47,8	15,3	15,8	21,8	25,0	33,3
Certificado de persona física de CAMERFIRMA	1,8	0,0	0,0	6,5	0,0	0,0	0,0	2,5	2,2	0,0	0,0	0,0
Certificado de persona física de FIRMA PROFESIONAL	3,4	0,0	1,8	7,5	6,1	3,3	4,3	2,5	3,8	1,8	0,0	0,0
No recuerda	0,3	0,0	0,0	0,9	0,0	3,3	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Gráfico 24. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OOAA y que han usado un certificado electrónico por tipo. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Más de la mitad de los establecimientos que utilizaron un certificado electrónico eligieron el Certificado Ciudadano de Izenpe -58,9%-, seguido, a mucha distancia, por el Certificado Digital FNMT de Persona Física –con el 17,1%-, por las claves de acceso B@kQ –Juego de barcos- con un 12,9% y por el DNle, con un 5%.

Sobre todo, Bizkaia y Gipuzkoa son los territorios más inclinados a utilizar el Certificado Ciudadano de Izenpe, con un 64,1% y un 56,1% respectivamente. En Álava lo utilizan un 42,9% de los establecimientos.

En este territorio, Álava, también tiene peso entre los establecimientos el Certificado Digital FNMT, con un 46,9%, superando ligeramente al certificado de Izenpe. El Certificado Digital FNMT resulta ser el segundo más usado en Gipuzkoa -16,8%- y el tercero en Bizkaia -10,8%-.

Bizkaia aparece como el territorio que en mayor medida utiliza el juego de barcos de Izenpe -15,2%-.

El sector de asesorías (CNAE 6920) resulta ser el que en mayor grado se inclina por el Certificado Digital de la FNMT de persona física con un 47,8%, aunque también destaca el de Izenpe ciudadano -43,5%-.

El resto del sector servicios se elige en un 60,4% Izenpe-Ciudadano, un 15,3% en el Juego de Barcos y similar porcentaje en el Certificado Digital FNMT de persona física.

Los establecimientos industriales son los más inclinados a utilizar Izenpe –Certificado Ciudadano- en un 63,3% de los casos, siendo su segunda opción el Certificado Digital FNMT, con un 20%.

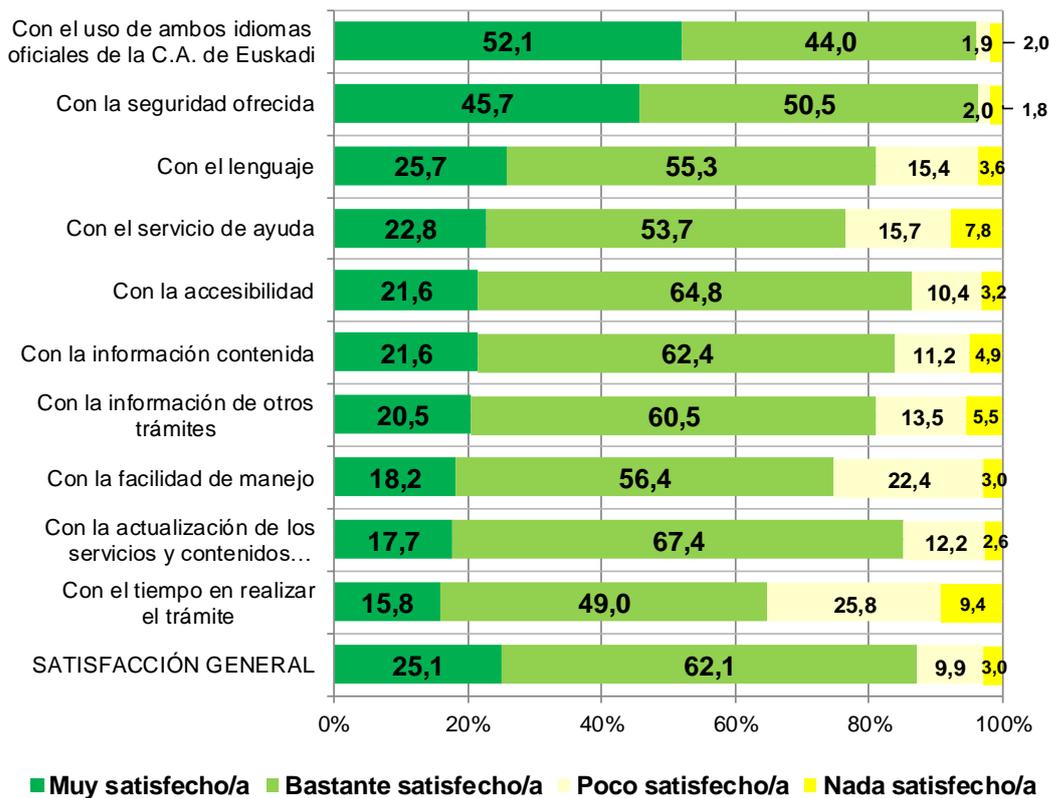
La construcción reparte su necesidad de certificados entre el 57,1% de los casos con Izenpe-Certificado ciudadano, el 12,2% el Certificado Digital FNMT y otro 12,2% con el DNle.

Los establecimientos de 10 y más empleos eligen mayoritariamente el Certificado Ciudadano de Izenpe –entre el 66,7 y el 75%- y como segunda opción el Certificado Digital de la FNMT –entre el 21,8 y el 33,3%-.

5. SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS CON LA E-ADMINISTRACIÓN

5.1. Satisfacción con el entorno electrónico

Gráfico 25. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por satisfacción general y de elementos de la e-administración. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Han sido diez los elementos asociados a la e-administración sometidos a la valoración de los establecimientos encuestados, que han realizado alguna actividad de administración electrónica.²⁰

La confianza en la seguridad de los servicios electrónicos del Gobierno Vasco ha resultado ser la circunstancia mejor valorada por los establecimientos: un 96,2% la ha considerado muy o bastante satisfactoria, a muy poca

²⁰ Para la lectura de los niveles de satisfacción se han eliminado las respuestas de 'No sabe/No contesta o No recuerda' y se han recalculado los porcentajes.

distancia del uso de los dos idiomas oficiales de la C.A. de Euskadi –con un 96,1%-.

La accesibilidad de portales y contenidos (tamaños, presentación, estilo...) con un 86,4%, la actualización de contenidos y servicios -85,1%- y con la información contenida -84%-, satisfacen mucho o bastante a más de cuatro de cada cinco establecimientos usuarios de la administración electrónica ofertada por el Gobierno Vasco y sus OAAA.

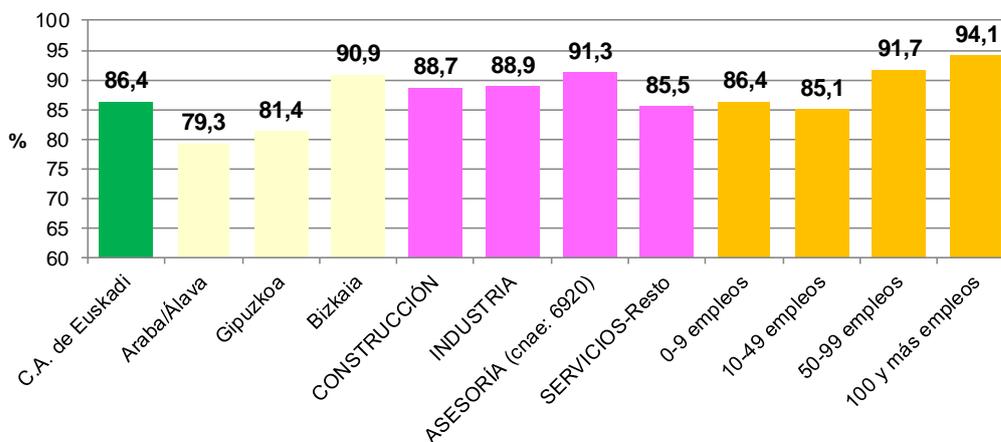
La fácil comprensión del contenido (lenguaje claro) y la información ofrecida de otros posibles aspectos o trámites también satisface a cuatro de cada cinco establecimientos - 81% en ambos casos-.

Las funciones y el servicio de ayuda –con un 76,5%- y la facilidad de manejo -74,6%- también satisfacen a tres de cada cuatro establecimientos.

Aun con un grado de satisfacción alto –el 64,8%-, el tiempo que tardó en lograr la información o realizar el trámite, viene a ser la circunstancia que preocupa a algo más de un tercio de los establecimientos –un 35,2% está poco o nada satisfecho al respecto-.

Entre un establecimiento de cada siete y uno de cada cuatro han mostrado su escasa satisfacción con alguno de los aspectos citados, aun así, los niveles de satisfacción superan con amplitud a los de insatisfacción.

Gráfico 26. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por grado de satisfacción con la accesibilidad (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%



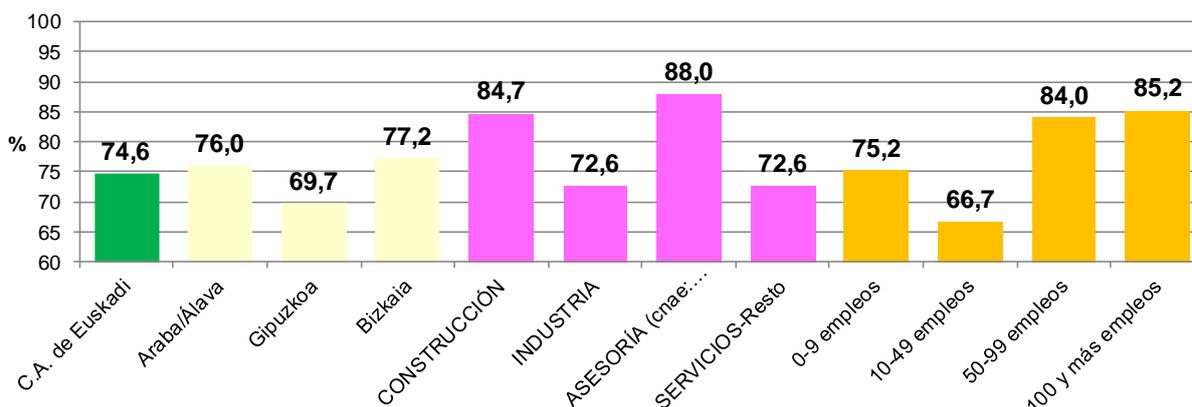
Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Bizkaia presenta, en lo que respecta a la accesibilidad de portales del Gobierno Vasco y sus OAAA, un nivel de satisfacción superior a la media con un 90,9% de establecimientos muy o bastante satisfechos. Álava con un 79,3% y Gipuzkoa con un 81,4%, se distancian casi diez puntos de Bizkaia.

La sección 6920 de la CNAE resulta ser la que más valora positivamente la accesibilidad, con un 91,3% de nivel de satisfacción alta, mientras que el resto de sectores se aproximan a la media.

El tamaño de los establecimientos parece estar asociado a la valoración de este elemento, superando los de 50 y más empleos el 90% de satisfacción. Probablemente un mayor uso –como podría darse en el caso de asesorías y gestorías– puede estar detrás de una mejor comprensión y valoración de la e-administración.

Gráfico 27. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por grado de satisfacción con la facilidad de manejo (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%



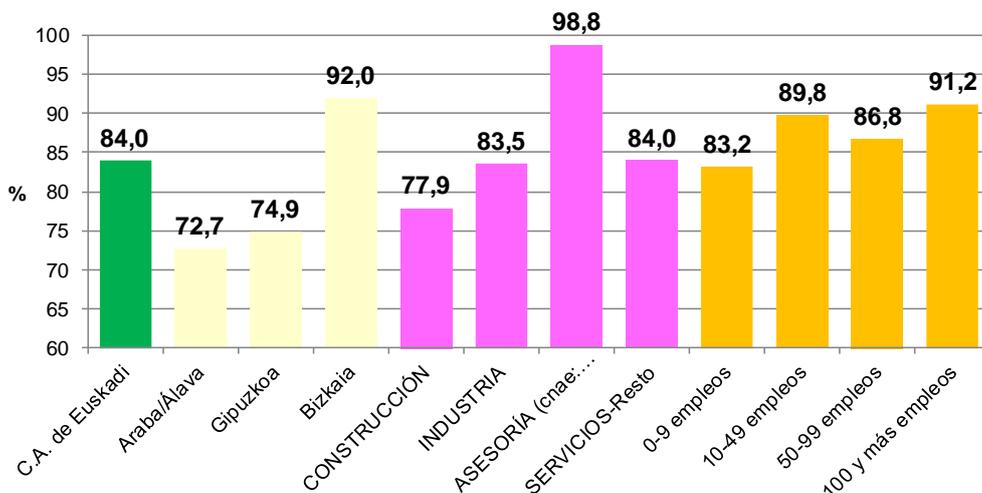
Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Los establecimientos de Bizkaia, en lo que respecta a la facilidad de manejo de la administración electrónica, también destacan en nivel de satisfacción, con un 77,2%, siendo los de Gipuzkoa la que peor la valoran, con un 69,7%.

Asesorías -88%- y construcción -84,7%- presentan grados de satisfacción elevados, frente a industria y servicios -72,6% en ambos casos-.

Vuelve aparece la tendencia a mejores valoraciones de los establecimientos de 50 y más empleos –entre el 84 y el 85,2%-.

Gráfico 28. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno V. o de sus OOA por grado de satisfacción con la información contenida (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Bizkaia vuelve a encabezar la satisfacción con la información contenida en servicios y contenidos, con un 92% de establecimientos muy o bastante satisfechos.

Las asesoría y gestorías –CNAE6920- casi en su totalidad - 98,8%- afirman estar satisfechas con la información que se ofrece en la administración electrónica, siendo el sector de la construcción el que, aunque con un nivel alto -77,9%- más se distancia negativamente de la media.

Aunque con menos intensidad que en los casos anteriores, el tamaño de los establecimientos también influye en la satisfacción con este aspecto.

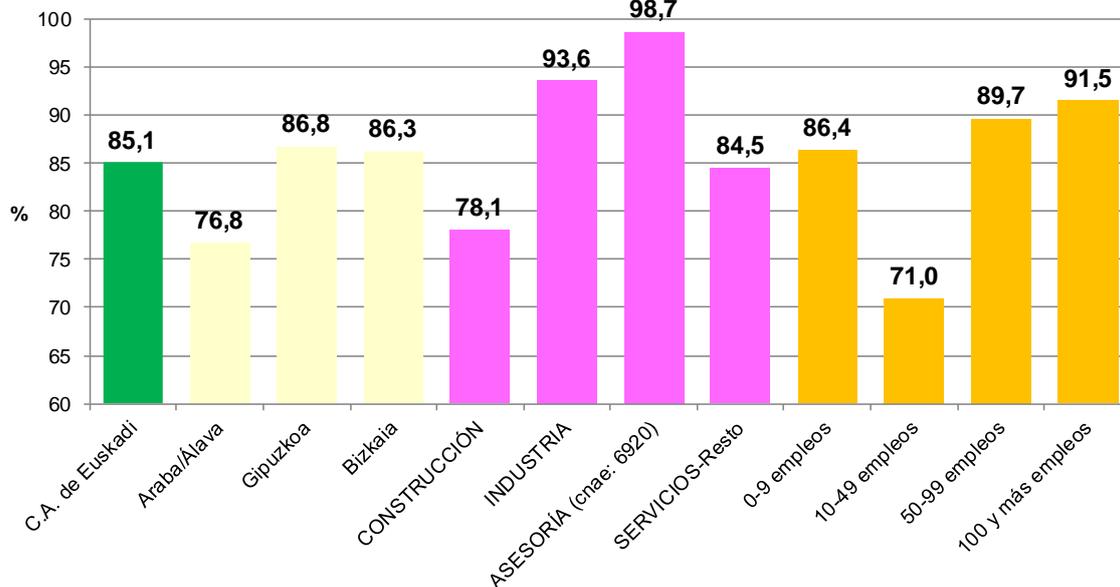
En cuanto al grado de satisfacción con la actualización los servicios y contenidos ofertados, Álava se distancia de la media 8 puntos, mientras que los Bizkaia y Gipuzkoa la superan en algo más de un punto.

Las asesoría y gestorías también ofrecen en este caso la mayor valoración positiva -98,7%-, seguidas por la industria - 93,6%. Servicios y, sobre todo construcción, se sitúan por debajo de la media.

Vuelven a ser los establecimientos de 50 y más empleos los que más satisfacción demuestran con la actualización y de servicios y contenidos ofertados.

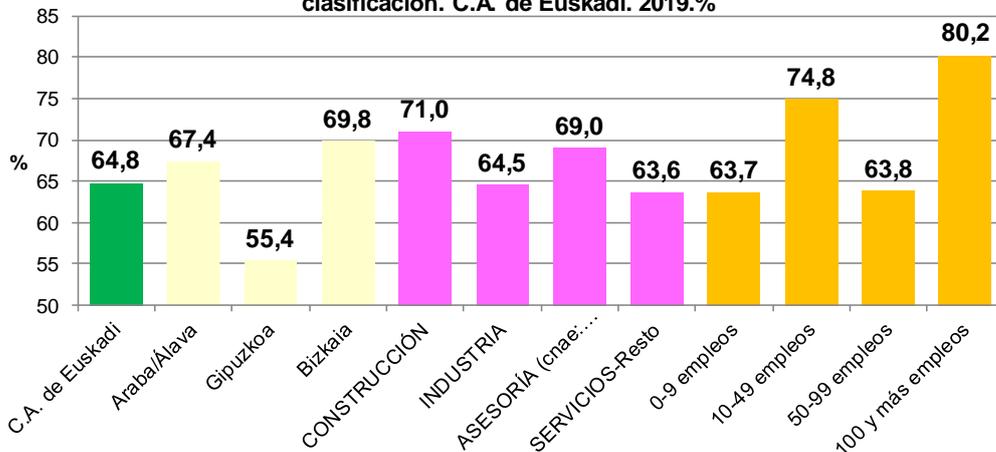
G 29. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del G. V. o de sus OAAA por grado de satisfacción con la actualización de los servicios ofertados (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación.

C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Gráfico 30. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por grado de satisfacción con el tiempo dedicado, (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%



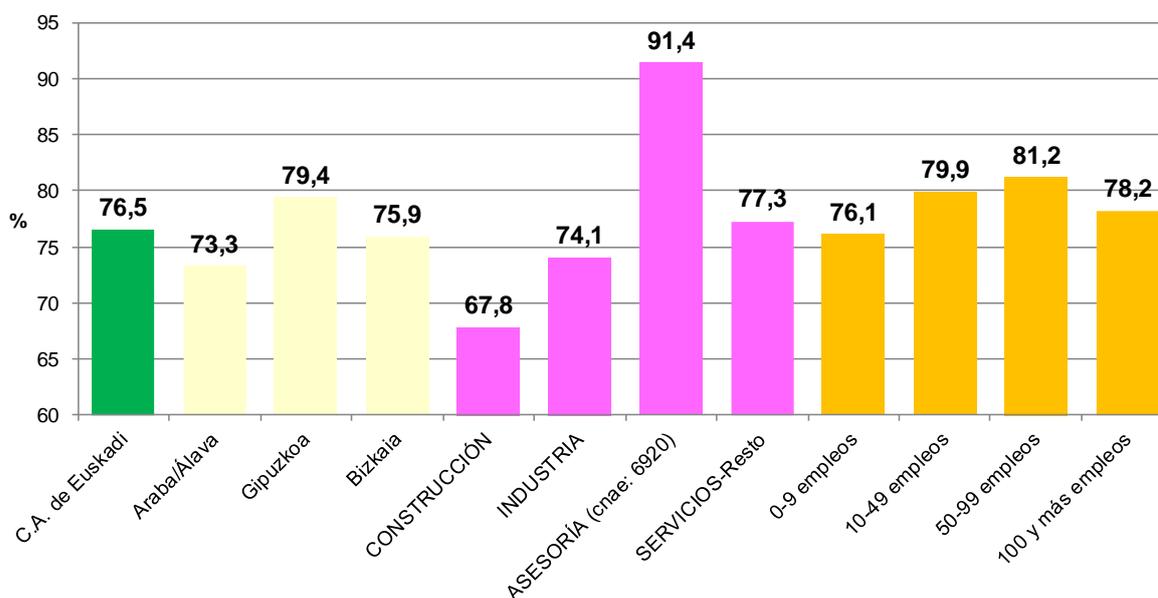
Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Los establecimientos guipuzcoanos con un 55,4% de muy o bastantes satisfechos, presentan el menor nivel con respecto al tiempo dedicado a las búsquedas de información o a la ejecución de un trámite. Bizkaia y Álava se sitúan ligeramente por la media.

En este aspecto, aunque valoran por encima de la media -69%- no destaca como en los anteriores el ámbito de las asesorías y gestorías. El sector de la construcción resulta ser el que más satisfecho está con los tiempos dedicados – un 71%-.

Los establecimientos con menos de 10 empleos y los de 50 a 99 se mantienen en la media, mientras que los de 10 a 49 y 100 o más, la superan -74,8% y 80,2% respectivamente-.

Gráfico 31. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OOA por grado de satisfacción con el servicio de ayuda, (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

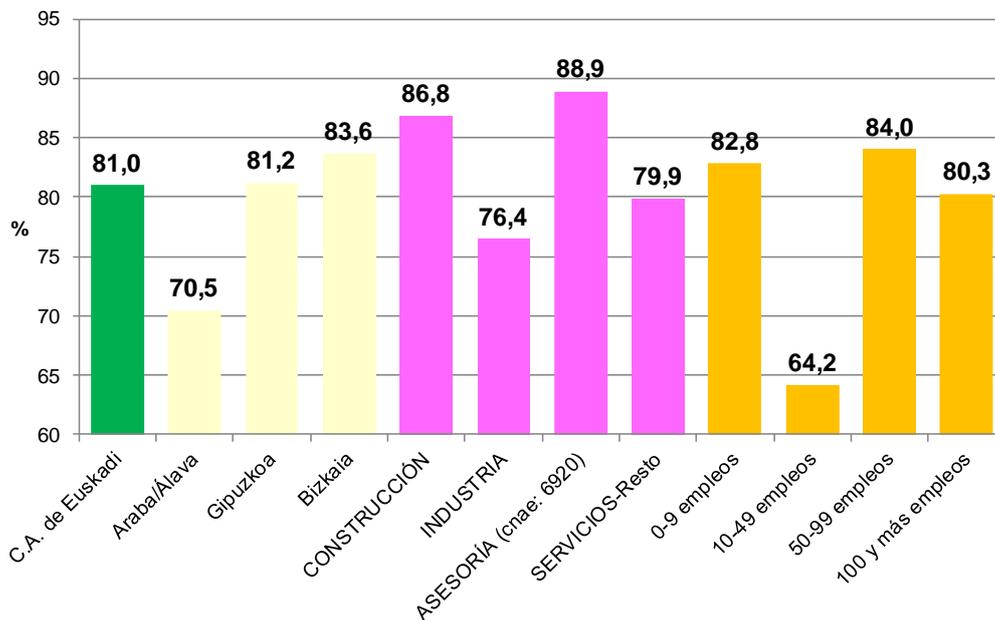
Los establecimientos de Gipuzkoa ofrecen un ligero mayor grado de satisfacción con las funciones de ayuda y/o el servicio de ayuda, con un 79,4%, que los alaveses -73,3%- y vizcaínos -75,9%-, que se aproximan a la media de la C.A. de Euskadi.

Desde la perspectiva de los sectores, con un 91,4% de muy satisfechos o bastante satisfechos, vuelven a destacar los establecimientos de la CNAE-6920. Los de la construcción, sin embargo, se sitúan sensiblemente por debajo de la media -67,8%-.

El estrato de empleo de los establecimientos parece no influir mucho en la satisfacción con este aspecto.



Gráfico 32. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gob. Vasco o de sus OAAA por grado de satisfacción con la información de otros trámites, (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

La información sobre otros aspectos o trámites resulta mejor valorada por los establecimientos de Bizkaia -83,6%- y Gipuzkoa -81,2%- que por los alaveses -70,5%-, más de 10 puntos por debajo de la media.

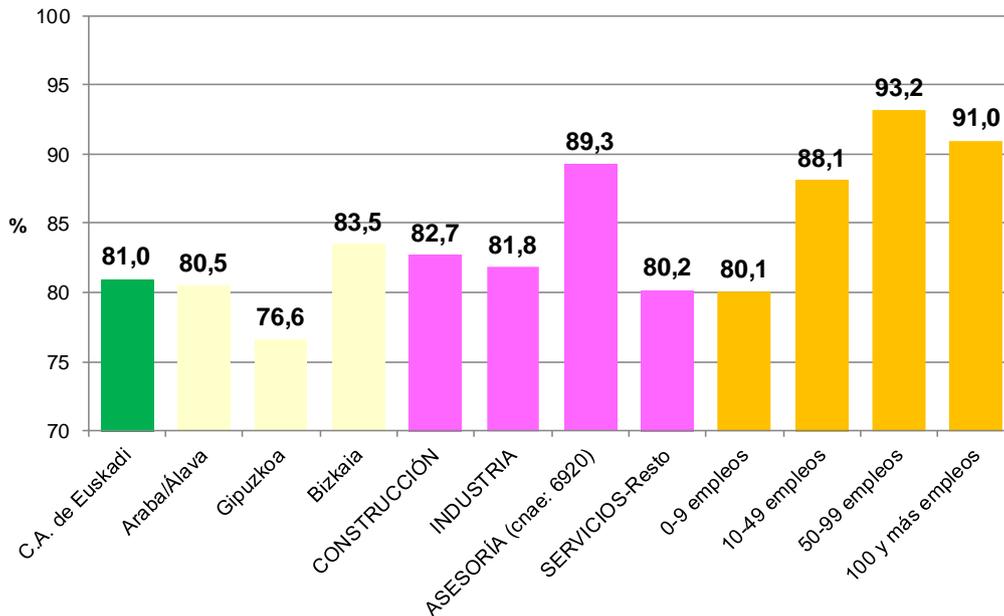
CNAE-6920 y construcción, con un 88,9% y un 86,8% respectivamente, indicaron su mayor grado de satisfacción, frente a la industria y los servicios, que se situaron por debajo de la media.

El tamaño de los establecimientos, en este caso, parece no ser muy relevante.

La fácil comprensión del contenido (lenguaje claro), presenta menor índice de satisfacción entre los establecimientos de Gipuzkoa -



Gráfico 33. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gob. Vasco o de sus OOAA por grado de satisfacción con el lenguaje utilizado, (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

La información sobre otros aspectos o trámites resulta mejor valorada por los establecimientos de Bizkaia -83,6%- y Gipuzkoa -81,2%- que por los alaveses -70,5%-, más de 10 puntos por debajo de la media.

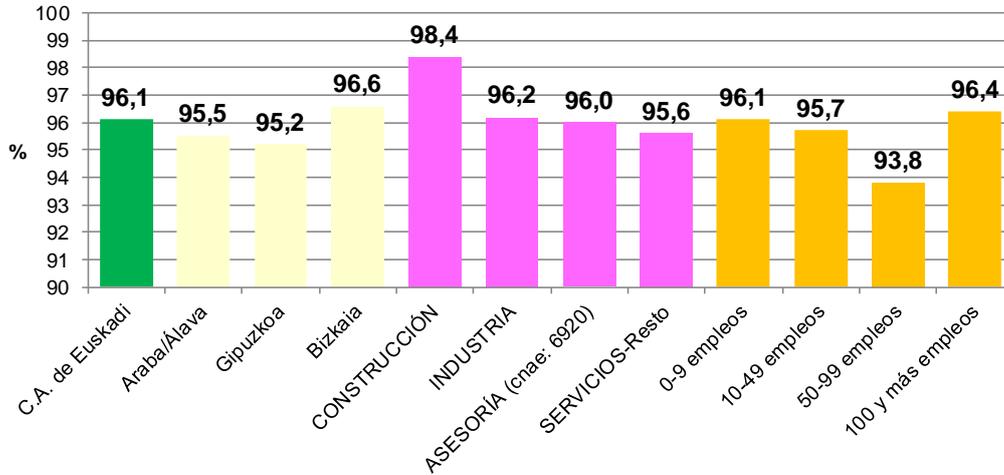
Las asesorías y gestorías en este aspecto se distancian de la media con un 89,3% de valoraciones satisfactorias, mientras que el resto de sectores se mantienen en la media.

Vuelven a ser los establecimientos de mayor tamaño los más propensos a evaluar positivamente el lenguaje utilizado en portales públicos del Gobierno Vasco y de sus OOAA.

Con respecto a la valoración del uso del castellano y del euskera en contenidos, servicios y trámites de la administración electrónica, se puede decir que no varía sustancialmente en relación a las variables de clasificación analizadas, ya que se sitúan en todos los casos entorno a la media, que, como se vio, era la segunda más alta -96,1% de muy o bastantes satisfechos.

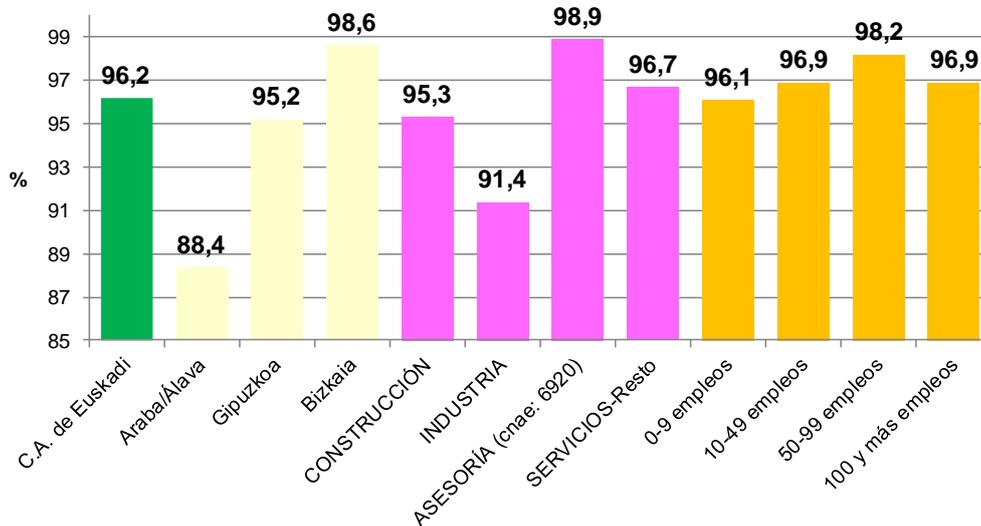


G 34. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gov. V. o de sus OAAA por grado de satisfacción con la utilización de ambos idiomas oficiales, (muy/bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Gráfico 35. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gov. Vasco o de sus OAAA por grado de satisfacción con la seguridad ofrecida, (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%



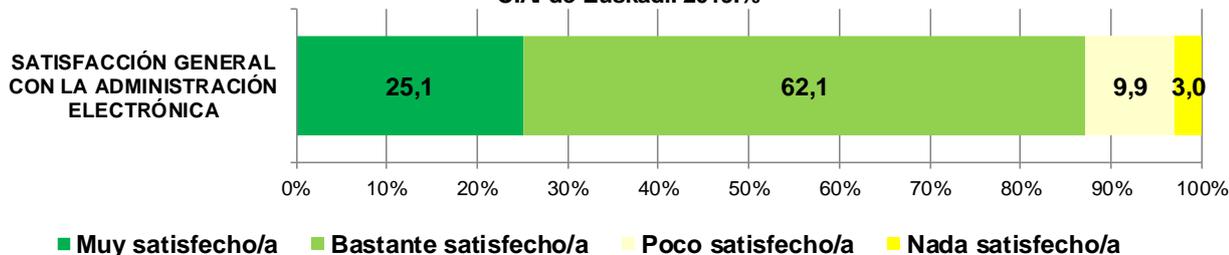
Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

La confianza en la seguridad de la oferta electrónica del Gobierno Vasco y de sus OAAA, como pasaba en el caso anterior de los idiomas oficiales, no parece estar afectada por las variables de clasificación. Solo aparecen dos casos discordantes: los establecimientos alaveses con un 88,4% y

la industria con un 91,4%, que se alejan de la media, 96,2% de muy o bastante satisfechos.

5.2. Satisfacción general con la administración electrónica

Gráfico 36. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por satisfacción general con la e-administración. C.A. de Euskadi. 2019.%



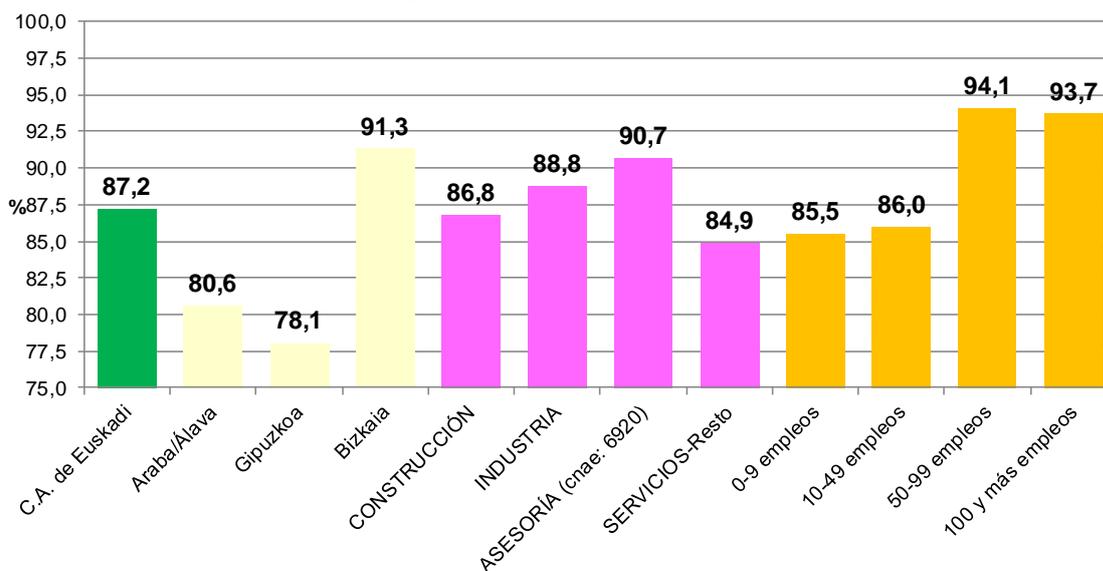
■ **Muy satisfecho/a** ■ **Bastante satisfecho/a** ■ **Poco satisfecho/a** ■ **Nada satisfecho/a**

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Casi nueve de cada diez de los establecimientos -un 87,2%- indicaron estar muy satisfechos o bastante satisfechos con la e-administración. Algo más de uno de cada diez, por el contrario, estaban poco o nada satisfechos.

Hay que decir que sólo dos características de la e-administración (bilingüismo y seguridad) superaron esa media, por lo que cabe decir que la evaluación global resulta superior a la media de las parciales. En definitiva, la sensación que permanece en los establecimientos resulta altamente positiva.

Gráfico 37. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por grado de satisfacción general, (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

En la evaluación de la satisfacción general, puesta en relación con las variables de clasificación, se aprecian algunos datos que ya se repitieron en las valoraciones de las características de la e- administración: la mayor valoración de los establecimientos vizcaínos y la menor de los guipuzcoanos. Vuelve a destacar el subsector de asesorías y gestorías y, en cuanto al tamaño del establecimiento, los de mayor empleo tienden a valorar más satisfactoriamente la e-administración en su conjunto.

Tabla 16. Establecimientos que han realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOA en los últimos 12 meses por media, desviación típica y puntuación sobre 10 de la satisfacción general y de elementos de la administración electrónica según territorio histórico, sector económico y estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019

		C.A. de Euskadi	TERRITORIO HISTÓRICO			SECTOR ECONÓMICO				ESTRATO DE EMPLEO			
			Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Construcción	Industria	Servicios 6920	Servicios Resto	0-9	10-49	50-99	>=100
GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL	Media	3,09	2,99	3,28	2,82	3,17	3,06	3,08	3,09	3,11	2,96	3,14	3,1
	Desviación Típica	0,21	0,12	0,24	0,22	0,17	0,09	0,08	0,35	0,38	0,09	0,04	0,04
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	7,7	7,5	8,2	7,1	7,9	7,7	7,7	7,7	7,8	7,4	7,9	7,8
La accesibilidad de portales y contenidos (tamaños, presentación, estilo)	Media	3,05	2,95	3,13	2,95	3,07	3,01	3,1	3,05	3,06	2,93	3,13	3,13
	Desviación Típica	0,21	0,12	0,29	0,19	0,18	0,08	0,08	0,33	0,37	0,09	0,04	0,04
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	7,6	7,4	7,8	7,4	7,7	7,5	7,8	7,6	7,7	7,3	7,8	7,8
Grado de satisfacción con la facilidad de manejo	Media	2,9	2,87	3,01	2,73	3,14	2,84	3,05	2,86	2,91	2,74	3,00	3,01
	Desviación Típica	0,23	0,12	0,28	0,24	0,15	0,11	0,09	0,37	0,4	0,11	0,05	0,05
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	7,3	7,2	7,5	6,8	7,9	7,1	7,6	7,2	7,3	6,9	7,5	7,5
Grado de satisfacción con la información contenida	Media	3,01	2,85	3,15	2,82	3,05	2,94	3,19	2,99	3,01	3	3,06	3,13
	Desviación Típica	0,23	0,14	0,27	0,24	0,17	0,08	0,07	0,38	0,41	0,07	0,04	0,04
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	7,5	7,1	7,9	7,1	7,6	7,4	8,0	7,5	7,5	7,5	7,7	7,8
Grado de actualización de contenidos y servicios	Media	3	3	3,04	2,94	3,01	3,06	3,17	2,98	3,02	2,78	3,02	3,1
	Desviación Típica	0,2	0,14	0,25	0,19	0,21	0,07	0,06	0,3	0,35	0,09	0,05	0,04
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	7,5	7,5	7,6	7,4	7,5	7,7	7,9	7,5	7,6	7,0	7,6	7,8
Tiempo que tardó en lograr la información o realizar el trámite	Media	2,71	2,81	2,81	2,5	2,87	2,66	2,76	2,69	2,71	2,73	2,71	2,94
	Desviación Típica	0,27	0,14	0,32	0,29	0,22	0,13	0,13	0,42	0,47	0,1	0,05	0,05
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	6,8	7,0	7,0	6,3	7,2	6,7	6,9	6,7	6,8	6,8	6,8	7,4
Funciones de ayuda o servicios de ayuda	Media	2,92	2,84	2,98	2,83	2,9	2,84	3,16	2,91	2,93	2,84	2,91	2,87
	Desviación Típica	0,24	0,17	0,33	0,21	0,23	0,11	0,09	0,39	0,45	0,1	0,05	0,05
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	7,3	7,1	7,5	7,1	7,3	7,1	7,9	7,3	7,3	7,1	7,3	7,2
La información que contenía sobre otros posibles aspectos o trámites	Media	2,96	2,84	3,05	2,86	3,07	2,87	3,09	2,94	2,99	2,69	2,9	2,88
	Desviación Típica	0,22	0,15	0,3	0,2	0,17	0,1	0,09	0,37	0,41	0,09	0,04	0,04
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	7,4	7,1	7,6	7,2	7,7	7,2	7,7	7,4	7,5	6,7	7,3	7,2
La fácil comprensión del contenido (lenguaje claro)	Media	3,03	3	3,12	2,88	3,11	2,92	3,1	3,03	3,04	2,97	3,12	3,05
	Desviación Típica	0,23	0,12	0,32	0,21	0,17	0,1	0,09	0,39	0,43	0,07	0,04	0,04
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	7,6	7,5	7,8	7,2	7,8	7,3	7,8	7,6	7,6	7,4	7,8	7,6
La posibilidad de utilizarla en los dos idiomas oficiales de la C.A. de Euskadi	Media	3,46	3,39	3,51	3,41	3,65	3,25	3,52	3,45	3,48	3,23	3,42	3,42
	Desviación Típica	0,2	0,12	0,29	0,18	0,12	0,08	0,09	0,34	0,36	0,08	0,05	0,05
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	8,7	8,5	8,8	8,5	9,1	8,1	8,8	8,6	8,7	8,1	8,6	8,6
La confianza en la seguridad de los servicios electrónicos del Gobierno Vasco	Media	3,4	3,11	3,55	3,26	3,62	3,25	3,39	3,38	3,42	3,2	3,31	3,34
	Desviación Típica	0,2	0,13	0,22	0,21	0,13	0,11	0,08	0,32	0,35	0,07	0,04	0,04
	PUNTUACIÓN SOBRE 10	8,5	7,8	8,9	8,2	9,1	8,1	8,5	8,5	8,6	8,0	8,3	8,4

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

(*) La media y desviación típica se ha calculado sobre las cuatro opciones de respuesta al grado de satisfacción (Muy satisfecho, Bastante satisfecho, Poco satisfecho y Nada satisfecho). La media se ha pasado a base 10, para una mejor comprensión



La satisfacción general con la administración electrónica alcanza los 7,7 puntos sobre 10.

Como ya se vio, el tiempo dedicado a obtener información o a realizar un trámite, se aleja de la satisfacción general en nueve décimas –con un total de 6,8 puntos-.

Se alejan 3 y 4 décimas la facilidad del manejo -7,3-, las funciones de ayuda o los servicios para tal fin -7,3- y la información que contenía sobre otros aspectos o trámites -7,4-.

Los aspectos más positivos, teniendo en cuenta las medias, son la utilización de ambos idiomas oficiales –con 8,7 puntos- y la confianza en la seguridad -8,5-.

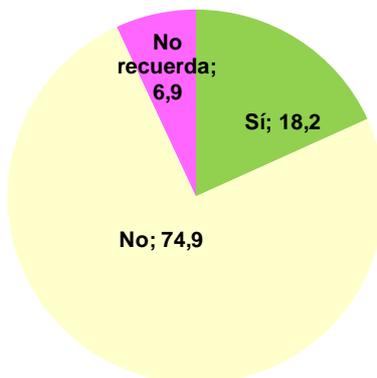
El resto de elementos se puede decir que están muy próximos a la media de la satisfacción general

Con estos resultados se puede concluir que las medias pueden servir para dar una visión global o de resumen de un fenómeno, pero que son poco útiles para discriminar entre variables, cuando estamos ante fenómenos con muy escasa dispersión.

6. DIFICULTADES DE LA E-ADMINISTRACIÓN

6.1. Problemas encontrados en la e-administración

Gráfico 38. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAA y si tuvieron problemas.
C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Tabla 17.

Establecimientos que han realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OAA que tuvieron problemas con la administración electrónica según territorio histórico, sector económico y estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles y %

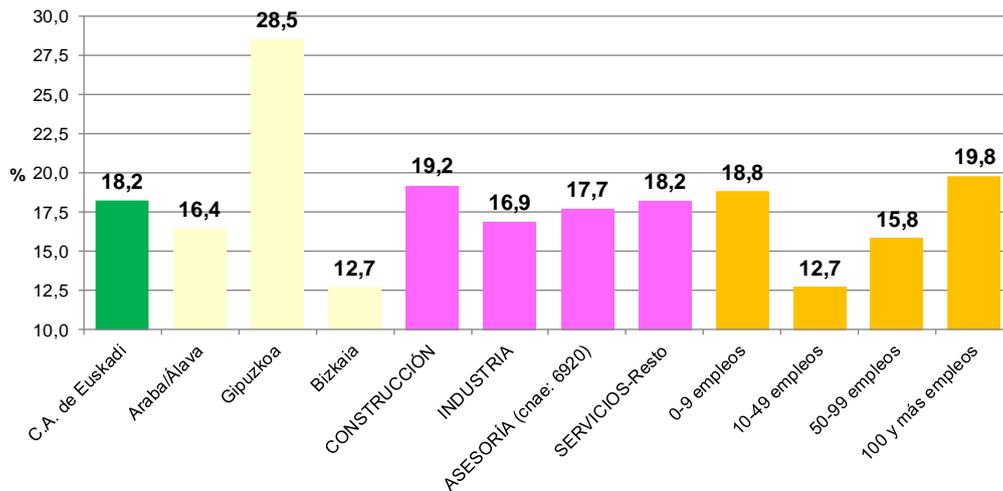
N	C.A. de Euskadi	TERRITORIO HISTÓRICO			SECTOR ECONÓMICO				ESTRATO DE EMPLEO			
		Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Construcción	Industria	Servicios 6920	Servicios Resto	0-9	10-49	50-99	>=100
TOTAL	63,3	8,0	35,1	20,2	6,9	4,6	2,8	49,0	55,8	6,4	0,6	0,5
Tuvo problemas con la administración electrónica												
Si	11,5	1,3	4,5	5,8	1,3	0,8	0,5	8,9	10,5	0,8	0,1	0,1
No	47,4	6,1	29,2	12,1	4,7	3,7	2,2	36,8	41,6	5,0	0,4	0,4
No recuerda	4,4	0,5	1,5	2,3	0,8	0,1	0,1	3,3	3,7	0,6	0,1	0,0
%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Tuvo problemas con la administración electrónica												
Si	18,2	16,3	12,8	28,7	18,8	17,4	17,9	18,2	18,8	12,5	16,7	20,0
No	74,9	76,3	83,2	59,9	68,1	80,4	78,6	75,1	74,6	78,1	66,7	80,0
No recuerda	7,0	6,3	4,3	11,4	11,6	2,2	3,6	6,7	6,6	9,4	16,7	0,0

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Casi uno de cada cinco establecimientos, el 18,2%, declararon haber encontrado algún problema en sus consultas o tramitaciones electrónicas. En números absolutos serían unos 11.500 establecimientos.



Gráfico 39. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OOAA que tuvieron problemas según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%

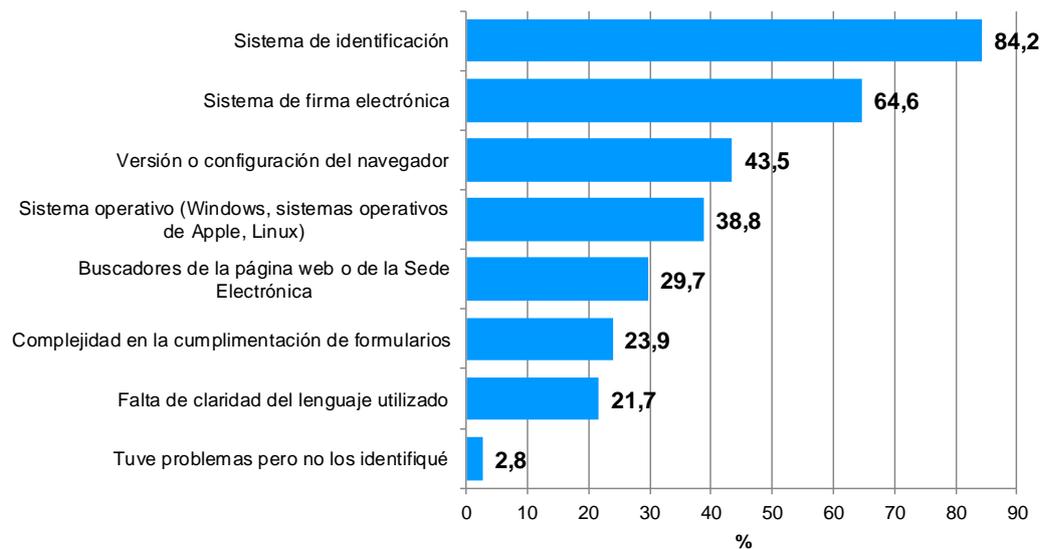


Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Los establecimientos de Gipuzkoa destacan en el porcentaje de los que tuvieron problemas a la hora de tramitar o de buscar información en los portales del Gobierno Vasco y de sus OOAA.

El sector económico no parece tener relación, pero sí que parece haberla con el tamaño de los establecimientos, si se exceptúan los de menos de 10 empleos, que marcan mucho la media.

Gráfico 40. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OOAA que tuvieron problemas según tipos. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Tabla.18.

Establecimientos que han realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OAAA que tuvieron problemas con la administración electrónica por tipo según territorio histórico, sector económico y estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

	C.A. de Euskadi	TERRITORIO HISTORICO			SECTOR ECONOMICO				ESTRATO DE EMPLEO			
		Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Construcción	Industria	Servicios 6920	Servicios Resto	0-9	10-49	50-99	>=100
TOTAL	11,5	1,3	4,5	5,8	1,3	0,8	0,5	8,9	10,5	0,8	0,1	0,1
Sistema de identificación												
Si	9,7	0,6	3,9	5,2	0,8	0,3	0,3	8,2	9,2	0,4	0,1	0,1
No	1,8	0,6	0,6	0,5	0,5	0,4	0,2	0,7	1,3	0,4	0,0	0,0
No recuerda	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sistema de firma electrónica												
Si	7,4	0,9	2,5	4,0	0,3	0,3	0,3	6,5	7,1	0,3	0,0	0,1
No	4,0	0,4	1,9	1,7	1,0	0,4	0,2	2,4	3,4	0,5	0,0	0,0
No recuerda	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Versión o configuración del navegador												
Si	5,0	0,9	1,4	2,7	0,4	0,4	0,2	4,1	4,4	0,5	0,1	0,1
No	6,5	0,4	3,0	3,1	0,9	0,4	0,3	4,8	6,1	0,4	0,0	0,0
No recuerda	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sistema operativo (Windows, sistemas operativos de Apple, Linux...)												
Si	4,5	0,6	1,5	2,4	0,3	0,4	0,1	3,7	4,2	0,2	0,0	0,0
No	7,0	0,7	3,0	3,3	1,0	0,4	0,4	5,2	6,3	0,6	0,0	0,1
No recuerda	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Buscadores de la página web o de la Sede Electrónica												
Si	3,4	0,4	1,3	1,7	0,3	0,2	0,1	2,8	3,2	0,2	0,0	0,0
No	8,1	0,9	3,1	4,0	1,0	0,5	0,4	6,2	7,4	0,6	0,1	0,1
No recuerda	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Falta de claridad del lenguaje utilizado												
Si	2,5	0,8	1,1	0,5	0,4	0,2	0,0	1,9	2,3	0,2	0,0	0,0
No	9,0	0,5	3,3	5,2	0,9	0,6	0,5	7,0	8,3	0,6	0,1	0,1
No recuerda	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Complejidad en la cumplimentación de formularios												
Si	2,8	0,7	1,4	0,7	0,6	0,3	0,0	1,7	2,4	0,4	0,0	0,0
No	8,7	0,6	3,0	5,1	0,7	0,4	0,5	7,2	8,2	0,4	0,1	0,1
No recuerda	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Tuve problemas pero no los identifiqué												
Si	0,3	0,1	0,1	0,2	0,2	0,1	0,0	0,0	0,2	0,1	0,0	0,0
No	9,9	0,7	4,4	4,8	1,1	0,5	0,5	7,7	9,0	0,6	0,1	0,1
No recuerda	1,3	0,5	0,0	0,8	0,0	0,1	0,0	1,2	1,3	0,0	0,0	0,0
Otros												
Si	0,5	0,3	0,1	0,2	0,0	0,1	0,1	0,3	0,3	0,2	0,0	0,0
No	9,5	0,5	4,3	4,6	1,3	0,5	0,4	7,3	8,9	0,4	0,1	0,1
No recuerda	1,5	0,5	0,1	1,0	0,0	0,2	0,0	1,3	1,3	0,2	0,0	0,0

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

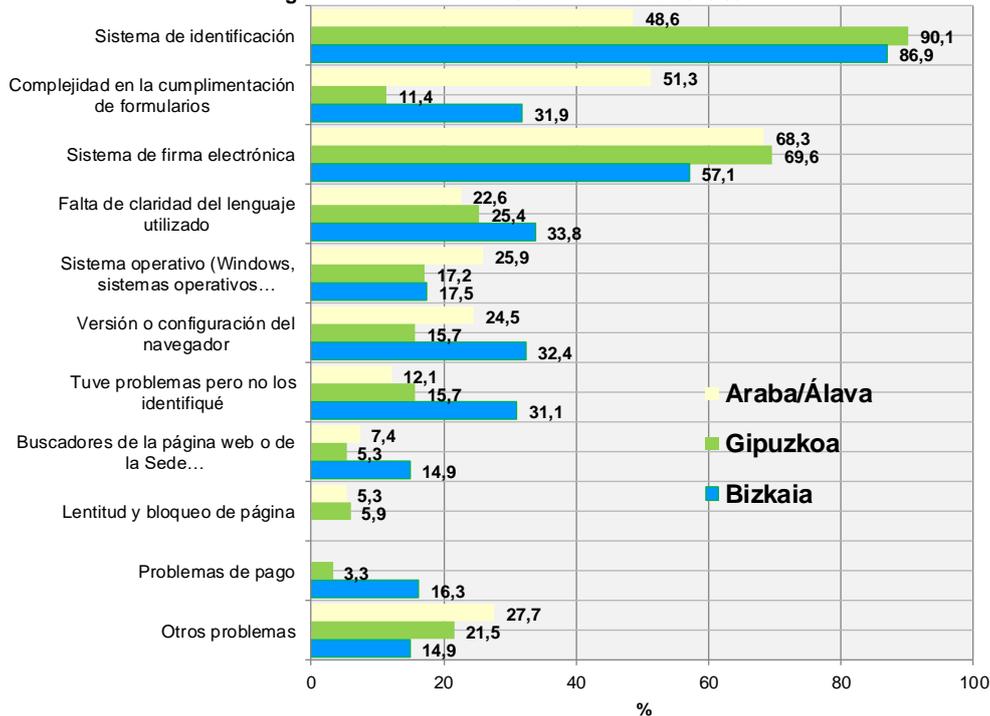
Dos de los problemas planteados tienen que ver con los sistemas de identificación y de firma electrónica. Algo más de cuatro de cada cinco -el 84,2%- de los establecimientos que ha utilizado la administración electrónica y ha tenido problemas en el primer caso y un 64,6% en el segundo.

Dos de cada cinco establecimientos que encontraron problemas al ir a tramitar con la administración electrónica, tuvieron dificultades con la versión o configuración del navegador -43,5%- o con el sistema operativo -38,8%-.

Algo más de uno de cada cinco se encontraron con limitaciones con los buscadores de la página o de la Sede Electrónica -29,7%-, con la complejidad de los formularios 23,9%- o con el propio lenguaje -21,7%-.



Gráfico 41. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA que tuvieron problemas por tipos según territorio histórico. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Los establecimientos de Álava subrayan los problemas con el sistema de firma electrónica -68,3%-, la complejidad de los formularios -51,3%-y los relacionados con el sistema operativo -25,9%. Estos porcentajes se refieren al grupo de los que han tenido problemas, no al total de establecimientos de la muestra.

Los de Gipuzkoa vieron problemáticos el sistema de indentificación -90,1%- y el sistema de firma electrónica -69,9%-

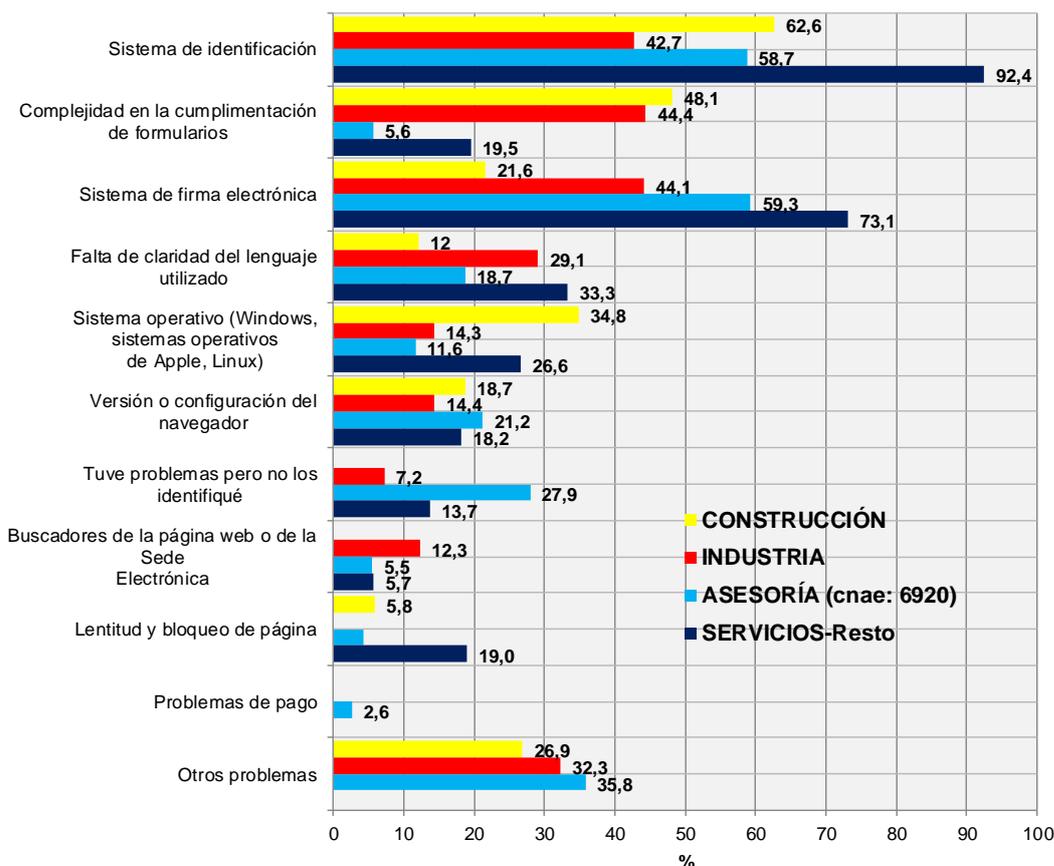
Los vizcaínos también coinciden con los anteriores en el sistema de identificación -86,9%- y en el de la firma electrónica -69,6%-, aunque, por otro lado, destacaron la falta de claridad en el lenguaje -33,8%-, los problemas con los navegadores -32,4%- y dificultades en los pagos telemáticos -16,3%-.

El sector servicios destaca en problemas con la identificación electrónica -92,4%- y la firma -73,1%-, así como con el sistema operativo -26,6%- y con la lentitud y bloqueo de la página -19%-.

La construcción destaca con respecto al resto de sectores por los problemas con la complejidad en la cumplimentación de cuestionarios -48,1%- y con el sistema operativo -34,8%-.



Gráfico 42. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA que tuvieron problemas por tipos según sector económico. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

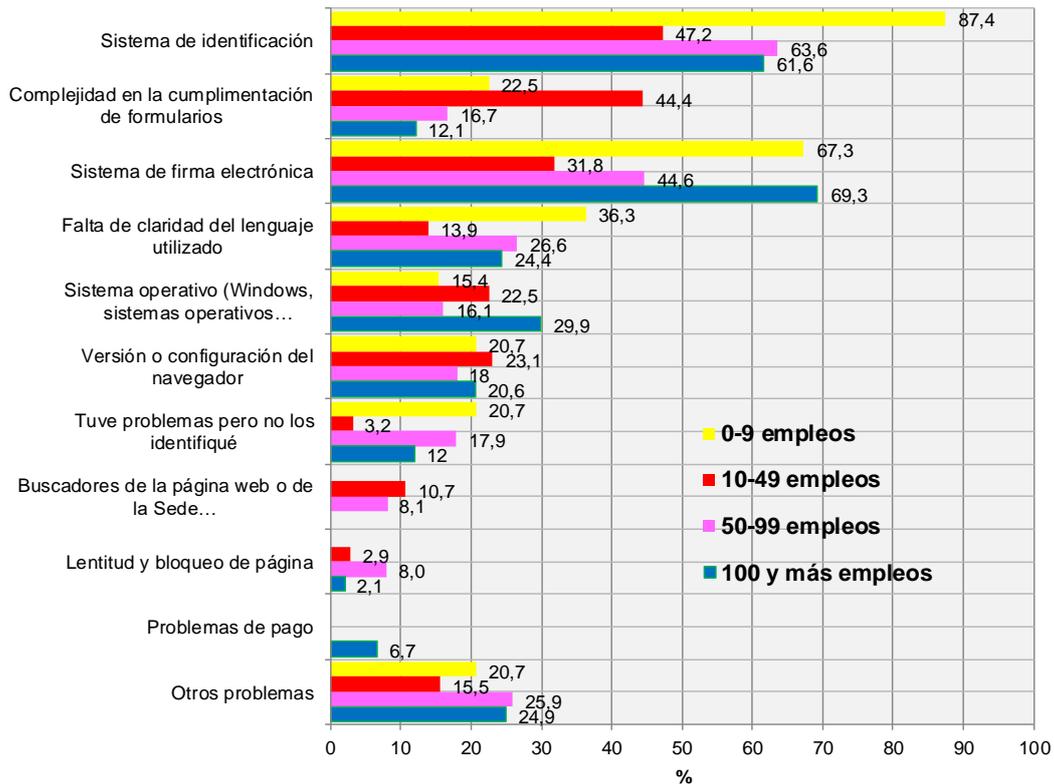
La industria destaca en las dificultades con los buscadores -12,3%- y por el más bajo porcentaje en los problemas relacionados con la identificación -42,7%- y firma electrónica -44,1%-.

El subsector de las asesorías –CNAE-6920-, en líneas generales, resulta ser el que menos frecuentemente presenta problemas y destaca con respecto al resto en la respuesta de que no identificaron el problemas -27,9%- o con los navegadores -21,2%-.

Los establecimientos más pequeños –de 0 a 2 empleos- son de los que más encontraron problemas con los sistemas de identificación -87,4% del total de los que tuvieron problemas-, y con la firma electrónica -67,3%-. También son los que más dificultades encuentran en el lenguaje -36,3%-.

En líneas generales y, salvo alguna excepción que se podría explicar por la variabilidad muestral, los establecimientos de mayor empleo tienden a reportar con menos intensidad problemas con la e-administración. Se sale de este criterio el grupo de 100 y más empleos en cuanto a los problemas de firma -69,3%- y los problemas de pago -6,7%-.

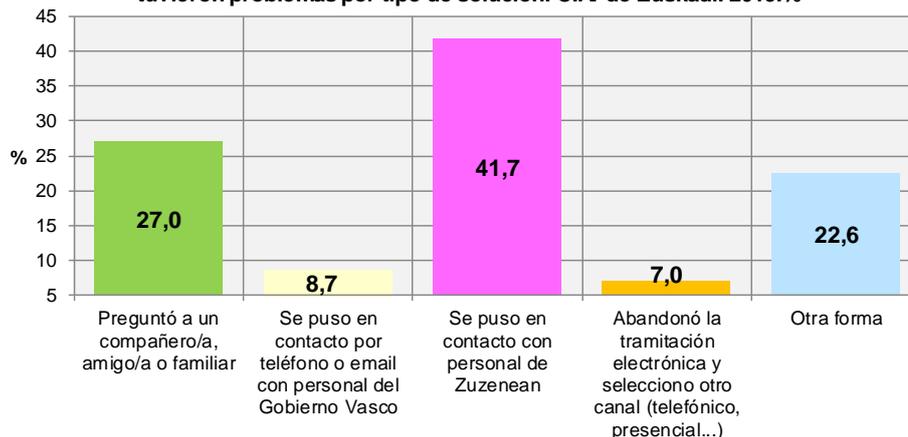
Gráfico 43. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA que tuvieron problemas por tipos según estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

6.2. Vías de solución de problemas con la e-administración

Gráfico 44. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA que tuvieron problemas por tipo de solución. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

La inmensa mayoría de los establecimientos con problemas con la administración electrónica recurren a Zuzenean para

intentar resolverlo –el 41,7%- (unos 4.800 establecimientos), acudiendo a personas próximas en un 27% de los casos. Un 8,7% recurre a personal del Gobierno Vasco y un 22,6% a otras formas.

Solo un 7% acaba en los canales clásicos, telefónicos o presenciales.

Tabla 19.

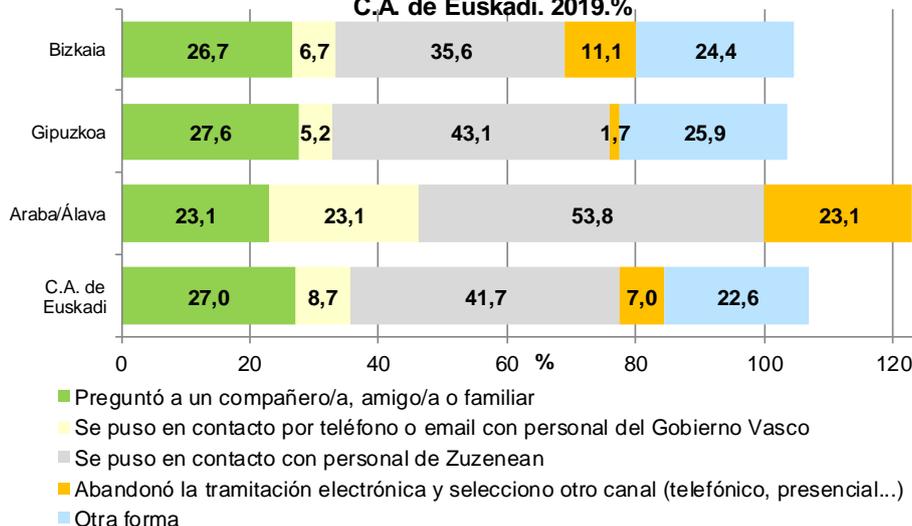
Establecimientos que han realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OAA que tuvieron problemas con la administración electrónica por formas de solución según territorio histórico, sector económico y estrato de empleo. (Respuesta múltiple).

C.A. de Euskadi. 2019. Miles

	C.A. de Euskadi	TERRITORIO HISTÓRICO			SECTOR ECONÓMICO				ESTRATO DE EMPLEO			
		Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Construcción	Industria	Servicios 6920	Servicios Resto	0-9	10-49	50-99	>=100
TOTAL	11,5	1,3	4,5	5,8	1,3	0,8	0,5	8,9	10,5	0,8	0,1	0,1
Preguntó a un compañero, amigo o familiar	3,1	0,3	1,2	1,6	0,0	0,1	0,1	2,8	2,8	0,2	0,0	0,0
Se puso en contacto por teléfono o email con personal del Gobierno Vasco	1,0	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2	0,3	0,7	0,2	0,0	0,0
Se puso en contacto con personal de Zuzenean	4,8	0,7	1,6	2,5	0,6	0,5	0,4	3,2	4,2	0,4	0,0	0,1
Abandonó la tramitación electrónica y seleccionó otro canal (telefónico, presencial...)	0,8	0,3	0,5	0,1	0,5	0,1	0,0	0,3	0,8	0,0	0,0	0,0
Otra forma	2,6	0,0	1,1	1,5	0,0	0,1	0,0	2,5	2,5	0,1	0,0	0,0

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Gráfico 45. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAA que tuvieron problemas por tipo de solución según territorio histórico. C.A. de Euskadi. 2019.%



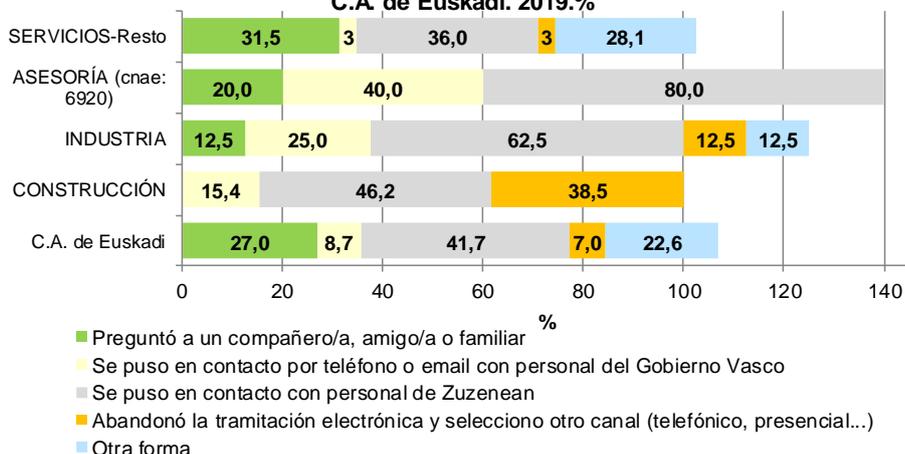
Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Álava resulta ser el territorio que más recurre a Zuzenean -53,8%- mientras que Bizkaia es el que menos -35,6%-. También Álava acude en mayor medida a contactar directamente con el Gobierno Vasco -23,1%-.

Hasta un 11,1% abandonan el canal electrónico en Bizkaia y una cuarta parte -24,4%- buscan otro tipo de soluciones,

porcentaje muy similar al de Gipuzkoa. Estos últimos han sido los que en menor grado han abandonado la tramitación electrónica -1,7%-.

Gráfico 46. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OOA que tuvieron problemas por tipo de solución según sector económico. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

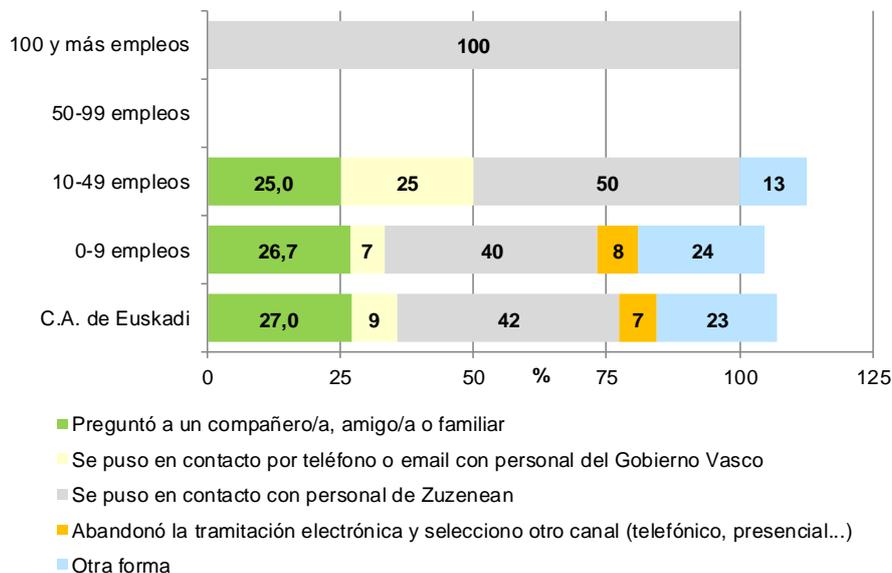
Los establecimientos encuadrados en la CNAE 6920 aparecen como los que más utilizan Zuzenean -80%-, seguidos por la industria -62,5%-. Las asesorías son también las que más recurren a personal del Gobierno Vasco -40%-.

El sector servicios, en un 31,5% de los casos con problemas, tienden a apelar a Zuzenean -36%- y también a compañeros y compañeras -31,5%-.

La construcción o se dirige a Zuzenean -46,2%- o cambian de canal -38,5%-.

Con respecto a la dimensión de las empresas y establecimientos, parece darse una relación entre tamaño y mayor consulta a Zuzenean. No obstante, hay que leer con precaución dichos datos, dada la escasa muestra de las empresas grandes.

Gráfico 47. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OOAA que tuvieron problemas por tipo de solución según estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

6.3. Valoración del servicio de Zuzenean-CAU-ZE

A los establecimientos encuestados que respondieron que recurría a Zuzenean por tener alguna dificultad con la administración electrónica, se les preguntó sobre la valoración del servicio prestado que ofrece la unidad Zuzenean-CAU-ZE (Centro de Atención a Usuarios de Servicios Electrónicos).

Hasta un 93% de los establecimientos que tuvieron problemas con la administración electrónica del Gobierno Vasco y de sus OOAA consideraron que la respuesta de Zuzenean fue muy o bastante satisfactoria, tomando como indicador la valoración global.

Los distintos elementos evaluados no presentan distancias entre ellos, ya que se mueven en un rango, sumando los dos valores positivos, entre 92,1 y 91,1%.

Si se leen los índices de satisfacción a través de medias, tomando el 10 como puntuación de referencia, la valoración global ronda el sobresaliente -8,8 puntos-, siendo los establecimientos vizcaínos los más generosos al dar 9,8 puntos. Los guipuzcoanos dan la menor puntuación, un 8,2.

Los establecimientos de la CNAE 6920 con 9,6 puntos y el resto del sector servicios con 9 puntos dan un sobresaliente a Zuzenean.

Son los de menor tamaño –menos de diez empleos- los que también se inclinan por el sobresaliente -9 puntos-.

Estos mismos niveles se repiten con los tres elementos evaluados: tiempo en responder, solución dada y explicaciones.

Gráfico 48. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA que tuvieron problemas y se pusieron en contacto con Zuzenean por valoración del servicio. C.A. de Euskadi. 2019.%



Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

Tabla 20. Establecimientos que han realizado gestiones o se han informado en portales del Gobierno Vasco o sus OAAA en los últimos 12 meses por media, desviación típica y puntuación sobre 10 de la satisfacción general y características del servicio recibido de ZUZENEAN-CAU-ZE según territorio histórico, sector económico y estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019

	C.A. de Euskadi	TERRITORIO HISTÓRICO				SECTOR ECONÓMICO				ESTRATO DE EMPLEO			
		Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Construcción	Industria	Servicios 6920	Servicios Resto	0-9	10-49	50-99	>=100	
VALORACIÓN GLOBAL DE ZUZENEAN-CAU-ZE	Media	3,53	3,48	3,92	3,29	3,11	3,47	3,83	3,59	3,62	2,78	3,3	2,91
	Desviación Típica	0,24	0,14	0,1	0,3	0,3	0,13	0,1	0,29	0,33	0,2	0,03	0,05
	PUNTAJACIÓN SOBRE 10	8,8	8,7	9,8	8,2	7,8	8,7	9,6	9,0	9,1	7,0	8,3	7,3
Valoración de ZUZENEAN-CAU-ZE en el tiempo en atender	Media	3,5	3,46	3,88	3,26	3,04	3,36	3,67	3,58	3,61	2,57	3,16	2,7
	Desviación Típica	0,25	0,16	0,13	0,31	0,3	0,14	0,19	0,29	0,34	0,2	0,05	0,05
	PUNTAJACIÓN SOBRE 10	8,8	8,7	9,7	8,2	7,6	8,4	9,2	9,0	9,0	6,4	7,9	6,8
Valoración de ZUZENEAN-CAU-ZE en la solución dada	Media	3,64	3,49	3,89	3,52	3,06	3,37	3,51	3,81	3,76	2,64	3,3	2,92
	Desviación Típica	0,25	0,15	0,13	0,34	0,3	0,16	0,28	0,25	0,34	0,21	0,03	0,06
	PUNTAJACIÓN SOBRE 10	9,1	8,7	9,7	8,8	7,7	8,4	8,8	9,5	9,4	6,6	8,3	7,3
Valoración de ZUZENEAN-CAU-ZE de las explicaciones dadas	Media	3,52	3,5	3,92	3,27	3,11	3,47	3,67	3,59	3,61	2,83	3,16	2,89
	Desviación Típica	0,24	0,13	0,1	0,31	0,3	0,13	0,19	0,29	0,34	0,2	0,05	0,05
	PUNTAJACIÓN SOBRE 10	8,8	8,8	9,8	8,2	7,8	8,7	9,2	9,0	9,0	7,1	7,9	7,2

Fuente: Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. DACIMA. Satisfacción de las empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos. ESSE_E_2019

(*) En los datos de tablas y gráficos relativos a satisfacción se han eliminado las respuestas 'No sabe' o 'No contesta' y se han recalculado porcentajes y medias.



7. CONCLUSIONES

63.300 establecimientos de la C.A. de Euskadi en 2019 realizaron algún tipo de gestión y/o búsqueda de información en la Sede Electrónica del Gobierno Vasco, en los portales de los departamentos o en los de los organismos autónomos vinculados a aquel.

Sobre el total de establecimientos, representan el 45,5%. Bizkaia resulta ser el territorio más propenso, con un 48%, cayendo cinco puntos en Álava y Gipuzkoa.

No hay que olvidar que aún quedan unos 4.600 establecimientos sin conexión a internet -3,3%-, equipamiento básico para interactuar electrónicamente con las administraciones públicas.

Por otra parte, 43.000 establecimientos que en 2019 no utilizaron la e-administración gestionada por el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, afirmaron que con mucha o bastante probabilidad la emplearán en un futuro próximo. Por lo tanto, cabe esperar que tres de cada cuatro establecimientos -73,8%-, acudirán a la administración electrónica, un total de 102.600. Álava ganaría 7.400 establecimientos, Bizkaia 21.500 y Gipuzkoa 14.100.

Por el contrario, se perderán un 5,8% de usuarios. Hay que recordar que el Gobierno Vasco no dispone de oferta universal de servicios, procedimientos y trámites (que vayan dirigidos a todos los establecimientos), por lo que cabe pensar que las pérdidas vienen de empresas que han realizado un trámite concreto y no piensan volver a gestionar más.

Dos de cada cinco establecimientos -40,6%- precisaron de ayuda de terceros establecimientos o personas de cara a realizar gestiones con la administración electrónica. El papel de asesorías y gestorías, o de otros establecimientos de la misma empresa, resulta relevante en esta circunstancia.

La vía de acceso a la e-administración más importante para el mundo empresarial se encuentra en la Sede Electrónica –el 57,8%- seguida por los propios buscadores de internet -51,1%-, porcentaje que se explica por el uso elevado de búsqueda de información



en los portales de Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos.

Con relación a la primera vía citada, se puede afirmar que hasta 54.300 establecimientos conocen la Sede Electrónica del Gobierno Vasco, casi 18.000 más de los que afirmaron acceder a la administración electrónica por ellas.

Bizkaia, que es uno de los territorios que en mayor medida utilizan la Sede Electrónica, viene a ser el que presenta unos porcentajes de conocimientos superiores –un 89,5%-, estando por debajo de la media los otros dos territorios –entorno al 82% de establecimientos.

En el ámbito de la administración electrónica, cerca del 10% de establecimientos utilizan las páginas en euskera o en euskera y castellano de forma indistinta. Este porcentaje resulta ser algo menos de la mitad del que se obtiene al contabilizar el de los euskaldunes que utilizan el euskera -21%-.

En Gipuzkoa el uso del euskera llega a uno de cada seis establecimientos –el 16,8%-, disponiendo de la mitad de su población euskaldun y del 37,7% de las personas que utilizan el idioma propio de la Comunidad. En los establecimientos vizcaínos el uso del idioma propio alcanza al 6,9% -27,6% de euskaldunes y 14,8% de euskaldunes activos en el territorio-, mientras que en Álava desciende al 5% -con un 18,9% de euskaldunes y un 6,6 de personas usuarias del euskera-. Por lo tanto, Álava se aleja de la proporción encontrada en los otros dos territorios –en sus establecimientos se utiliza el euskera en la mitad de casos que en el conjunto de la población de esos territorios-.

Uno de cada diez establecimientos interactúa con la administración de la C.A. de Euskadi como representante para fines de otros establecimientos o empresas, unos 7.000 en total. El subsector 6920 de la CNAE (asesorías, gestorías...etc.) sube esa proporción al 42,9%, siendo relevante también en Gipuzkoa -19,2%-.

El uso más frecuente en las empresas de la administración electrónica consiste en la búsqueda de información, por el valor en sí que ofrece o porque resulta previa a la realización de un procedimiento o un trámite. La mitad de los establecimientos -52,9%- subrayaron este uso.



Realizar pagos –el 22,9%- y solicitar ayudas o subvenciones -22,1%- fueron los siguientes usos marcados. Dentro de las actividades de menor peso porcentual, pero relevantes, habría que incluir la tramitación de facturas electrónicas –un 7,1% y 4.500 establecimientos- y la utilización de la Plataforma de Contratación Pública de Euskadi –un 6,3% y 4.000 establecimientos-.

Dos de cada tres establecimientos que utilizaron la e-administración en los últimos 12 meses –el 59,9% y 37.900 unidades- utilizaron un certificado electrónico. Un 30,2% no lo necesitó, un 6,8% afirmó que no lo utilizó porque no lo tenían y hasta un 2,2% contestaron que no sabían que era un certificado electrónico. Gipuzkoa resulta ser el territorio de menor uso de los certificados – un 53,5%- mientras que los alaveses y vizcaínos superan el 60%.

El certificado electrónico más utilizado fue el de Izenpe (Certificado Ciudadano) con un 58,9% de los establecimientos, seguido a mucha distancia por el Certificado Digital FNMT de Persona Física, un 17,1% y por el Juego de Barcos/Claves de Acceso B@kQ con un 12,9%. Gipuzkoa y Bizkaia se inclinan más por los certificados de Izenpe y en Álava por el Certificado Digital FNMT.

El elemento más valorado por los establecimientos dentro de los diez ofrecidos para medir la satisfacción con la e-administración del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos, ha sido la utilización de los dos idiomas oficiales en el diseño de las páginas web con una media sobre diez puntos de 8,7, seguida de la seguridad, 8,5 puntos.

Entre 7,6 y 7,5 puntos fueron valorados la accesibilidad de los portales (tamaño, presentación, estilo...), la fácil comprensión del contenido (lenguaje claro), la información ofertada y su grado de actualización.

Entre 7,4 y 7,3 se asignaron a la información adicional, a las funciones o servicios de ayuda y a la facilidad de manejo.

El tiempo de ejecución de un trámite, recibió 6,8 puntos, siendo la característica de menor valoración positiva. Las habilidades digitales y las expectativas, explicarían una parte de esa menor valoración.

Aun así, cuando se les preguntó por lo satisfechos que estaban en general con la administración electrónica, asignaron 7,7 puntos sobre diez, puntuación que supera la obtenida en ocho características valoradas.

Los establecimientos vizcaínos aparecen como los más satisfechos –el 8,2 puntos-, a distancia de alaveses -7,6- y guipuzcoanos -7,1-.

De los 63.300 establecimientos que hicieron uso de la administración electrónica, 11.500 –el 18,2%- reportaron algún problema. Hay que resaltar que fueron los establecimientos en Gipuzkoa –el 28,5%-.

Los sistemas de identificación –en el 84,2% de los casos- y los de firma electrónica -64,6%- fueron los más señalados.

Los navegadores y los sistemas operativos también dificultaron la interacción empresa-administración pública en un 43,5% y 38,8% de los casos respectivamente.

Un quinto de los establecimientos con problemas se quejó de la complejidad en la cumplimentación de formularios -23,9%- o de la falta de claridad en el lenguaje utilizado -21,7%-.

Para resolver los problemas un 41,7% se puso en contacto con Zuzenean (Servicio CAU-ZE), un 8,7% recurrió a contactar por teléfono o email con personal del Gobierno Vasco y hasta un 27% preguntó a compañeros o compañeras, amigos, etc. Sólo un 7% abandona la tramitación electrónica y se dirige a canales tradicionales (telefónicos o presenciales). De 11.500, los casos de abandono alcanzarían a unos 800.

A los establecimientos que acudieron a Zuzenean para solucionar sus problemas de administración electrónica se les preguntó por la evaluación del servicio recibido.

La valoración global asignada ronda el sobresaliente, con 8,6 puntos sobre diez; los vizcaínos llegan al sobresaliente con 9,8 puntos dando la menor puntuación los establecimientos de Gipuzkoa -8,2 puntos-. Álava da 8,7 puntos.

La solución dada recibe 9,1 puntos y 8,8 el tiempo en atender y las explicaciones.



8. ANEXOS

9.1. Índice de tablas

Tabla 1.a. Establecimientos en la C.A. de Euskadi por personalidad jurídica según año. C.A. de Euskadi. 2008-2019. Totales y %

Tabla 1.b. Establecimientos en la C.A. de Euskadi por personalidad jurídica según estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019. Totales y %

Tabla 1. Establecimientos por sector económico y empleo según territorio histórico y uso de internet. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 2. Establecimientos que se conectaron a internet los últimos 12 meses por edad cumplida según territorio histórico y sexo de la población encuestada. C.A. de Euskadi. 2019. Miles y %

Tabla 3. Establecimientos por sector económico y estrato de empleo según territorio histórico y si han solicitado ayuda para que una tercera busque e n internet o realice algún trámite relacionado con el Gobierno Vasco o sus OOAA .C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 4. Establecimientos por sector económico y estrato de empleo según territorio histórico y búsqueda en internet o realización de algún trámite relacionado con el Gobierno Vasco o sus OOAA. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 5. Establecimientos que utilizan la administración electrónica del Gobierno Vaso o sus organismos autónomos según territorio histórico. C.A. de Euskadi. 2019. %

Tabla 6. Establecimientos por uso de la e-administración en los últimos 12 meses y por uso probable de la administración electrónica en un futuro próximo según territorio histórico y sector económico. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 7. Establecimientos por uso de la e-administración en los últimos 12 meses y por uso probable de la administración electrónica en un futuro próximo según territorio histórico y estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 8. Establecimientos que han realizado gestiones o búsquedas de información en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA por tipo de acceso según territorio histórico. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 9. Establecimientos que han buscado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA por sector económico y estrato de empleo según territorio histórico y conocimiento de la sede electrónica del Gobierno Vasco. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 10. Establecimientos que han buscado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA por sector económico y estrato de empleo según territorio histórico idioma utilizado. C.A. de Euskadi. 2019. Miles



Tabla 11.a Población de 20 y más años de la C.A. de Euskadi por territorio histórico, según el nivel global de euskera. 2016. Totales-valores absolutos, resto %.

Tabla 11.b Población de 20 y más años de la C.A. de Euskadi por territorio histórico, según lengua hablada en casa. 2016. Totales-valores, resto %.

Tabla 11. Establecimientos que han buscado o realizado gestiones en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA por sector económico y estrato de empleo según territorio histórico y uso particular o como representante. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 12. Establecimientos que han realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA por tipos de uso según territorio histórico. C.A. de Euskadi. 2019. Miles y %

Tabla 13. Establecimientos que han realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA por tipos de uso según sector económico y estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 14. Establecimientos que han realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA según territorio histórico y uso de certificado electrónico. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 15. Establecimientos que han realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA por tipo de certificado electrónico utilizado según territorio histórico, sector económico y estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 16. Establecimientos que han realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses por media, desviación típica y puntuación sobre 10 de la satisfacción general y de elementos de la administración electrónica. C.A. de Euskadi. 2019

Tabla 17. Establecimientos que han realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA que tuvieron problemas con la administración electrónica según territorio histórico, sector económico y estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles y %

Tabla 18. Establecimientos que han realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA que tuvieron problemas con la administración electrónica por tipo según territorio histórico, sector económico y estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 19. Establecimientos que han realizado gestiones o se ha informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA que tuvieron problemas con la administración electrónica por formas de solución según territorio histórico, sector económico y estrato de empleo. (Respuesta múltiple). C.A. de Euskadi. 2019. Miles

Tabla 20. Establecimientos que han realizado gestiones o se han informado en portales del Gobierno Vasco o sus OOAA en los últimos 12 meses por media, desviación típica y puntuación sobre 10 de la satisfacción general y características del servicio ZUZENEAN-CAU-ZE según territorio histórico, sector económico y estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019

9.2. Índice de gráficos

Gráfico 1.a Establecimientos con Internet y personal que se conecta semanalmente. C.A. de Euskadi. 2001-2019 %

Gráfico 1. Establecimientos que han utilizado internet en los últimos 12 meses por variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 2. Establecimientos que han solicitado ayuda a terceras personas para realizar búsquedas en internet o gestionar un trámite en portales del Gobierno Vasco o de sus organismos autónomos por variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019. %

Gráfico 3.a Establecimientos que han utilizado la e-administración del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos (búsquedas de información, realización de trámites) según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 3. Establecimientos según probabilidad de uso futuro de la e-administración por territorio histórico. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 4. Establecimientos según probabilidad de uso futuro de la e-administración por sector económico. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 5. Establecimientos según probabilidad de uso futuro de la e-administración por estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 6. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones con portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA según tipo de acceso. (Pregunta múltiple) C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 7. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones con portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA según tipo de acceso por territorio histórico. (Pregunta múltiple). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 8. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones con portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA según tipo de acceso por sector económico. (Pregunta múltiple). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 9. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones con portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA según tipo de acceso por estrato de empleo. (Pregunta múltiple). C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 10. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por conocimiento de la Sede Electrónica del Gobierno Vasco. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 11. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por conocimiento de la Sede Electrónica del Gobierno Vasco según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 12. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por idioma utilizado según territorio histórico. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 14. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por idioma utilizado según estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 15. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por uso particular o como representante de otra organización según territorio histórico. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 16. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por uso particular o como representante de otra organización según sector económico. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 17. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por uso particular o como representante de otra organización según estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 18. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por tipos de usos. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 19.a Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por tipos de usos según territorio histórico. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 19. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por tipos de usos según sector económico. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 20. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por tipos de usos según estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 21. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por uso de certificado electrónico. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 22. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por sector económico y uso de certificado electrónico. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 23. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por estrato de empleo y uso de certificado electrónico. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 24. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA y que han usado un certificado electrónico por tipo. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 25. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por satisfacción general y de elementos de la e-administración. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 26. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por grado de satisfacción con la accesibilidad, (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 27. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por grado de satisfacción con la facilidad de manejo, (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 28. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno V. o de sus OAAA por grado de satisfacción con la información contenida, (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%

G 29. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del G. V. o de sus OAAA por grado de satisfacción con la actualización de los servicios ofertados, (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 30. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por grado de satisfacción con el tiempo dedicado, (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 31. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por grado de satisfacción con el servicio de ayuda, (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 32. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gob. Vasco o de sus OAAA por grado de satisfacción con la información de otros trámites, (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 33. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gob. Vasco o de sus OAAA por grado de satisfacción con el lenguaje utilizado, (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%

G 34. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gob. V. o de sus OAAA por grado de satisfacción con la utilización de ambos idiomas oficiales, (muy/bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 35. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gob. Vasco o de sus OAAA por grado de satisfacción con la seguridad ofrecida, (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 36. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por satisfacción general con la e-administración. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 37. Estab. que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA por grado de satisfacción general, (muy o bastante satisfechos), según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 38. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA y si tuvieron problemas. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 39. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA que tuvieron problemas según variables de clasificación. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 40. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA que tuvieron problemas según tipos. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 41. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA que tuvieron problemas por tipos según territorio histórico. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 42. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA que tuvieron problemas por tipos según sector económico. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 43. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA que tuvieron problemas por tipos según estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 44. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA que tuvieron problemas por tipo de solución. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 45. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA que tuvieron problemas por tipo de solución según territorio histórico. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 46. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA que tuvieron problemas por tipo de solución según sector económico. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 47. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA que tuvieron problemas por tipo de solución según estrato de empleo. C.A. de Euskadi. 2019.%

Gráfico 48. Establecimientos que han realizado búsquedas o tramitaciones en portales del Gobierno Vasco o de sus OAAA que tuvieron problemas y se pusieron en contacto con Zuzenean por valoración del servicio. C.A. de Euskadi. 2019.%



9.3. Bibliografía

Caja Laboral. Departamento de Estudios. La confianza empresarial. 4º trimestre de 2019.

<https://corporativa.laboralkutxa.com/src/uploads//2020/01/Confianza-industrial-4%C2%BA-trim-2019.pdf>

https://www.theglobaleconomy.com/rankings/business_confidence_survey/

European Business Cycle Indicators. 4th Quarter 2019. TECHNICAL PAPER 037 | JANUARY 2020.

https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/economy-finance/tp037_en.pdf

Eustat. DIRAE. Definiciones.

https://eustat.eus/documentos/opt_1/tema_30/elem_1580/definicion.html

Eustat. Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas. La unidad utilizada en esta encuesta es el establecimiento.

https://eustat.eus/bankupx/pxweb/es/spanish/-/PX_2400_esiee02.px

Eustat. Dirae. Banco de Datos.

https://eustat.eus/bankupx/pxweb/es/spanish/-/PX_3452_est02c.px

Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. Órgano Estadístico Específico. **Estadística de Servicios Públicos Electrónicos.**

<http://www.euskadi.eus/estadistica-de-servicios-publicos-electronicos-espe-2016/web01-s2jusap/es/>

Eustat. Estadística de Población y Vivienda 2016.

https://eustat.eus/elementos/ele0014600/44_Poblacion_de_2_y_mas_años_de_la_CA_de_Euskadi_por_territorio_historico_la_edad_y_elsexo_según_el_nivel_global_de_euskara/tbl0014693_c.html

Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. Dirección de Servicios. Órgano Estadístico Específico. ESPE-Estadística de Servicios Públicos Electrónicos. 2016. Tabla 4.1. Oferta pública electrónica por tipo de entidad pública, tamaño de municipio y comarca según el tipo de unidad. C.A. de Euskadi. 2016

Dentro del Gobierno Vasco se han incluido los portales de los centros públicos no universitarios.

<http://www.euskadi.eus/estadistica/espe-2016-oferta-publica-electronica-servicios-procedimientos-tramites-y-contenidos-estructura/web01-s2jusap/es/>

Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. Órgano Estadístico Específico. **Barómetro de la E-administración.**



<http://www.euskadi.eus/barometro-de-la-administracion-electronica-en-la-c-a-de-euskadi-bea/web01-s2jusap/es/>

Gobierno Vasco. Departamento de Gobernanza y Autogobierno. Dirección de Servicios. Órgano Estadístico Específico. **Glosario de Términos de Administración Electrónica.**

http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/jusap_ooee_espe2016/es_barometr/01_GLOSARIO_ADMINISTRACION_ELECTRONICA_ESPE2016_c_e.pdf

Gobierno Vasco. Departamento de Hacienda y Economía. **El Sector Público de la CAE y entidades participadas 2018.**

<https://www.euskadi.eus/el-sector-publico-de-la-cae-y-entidades-participadas-2018/web01-a2ogafin/es/>

INE. Indicadores de confianza empresarial. Metodología.

https://www.ine.es/dynngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736163552&menu=metodologia&idp=1254735576550

INE. Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-2009)

https://www.ine.es/dynngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177032&menu=ultiDatos&idp=1254735976614

INE. Encuesta sobre el uso de TIC y comercio electrónico en las empresas.

<https://www.ine.es/jaxi/Tabla.htm?path=/t09/e02/a2018-2019/I0/&file=05003.px&L=0>

La unidad utilizada en esta encuesta es la empresa.

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10566-consolidado.pdf>

12352 LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-12352-consolidado.pdf>

Kriti Priya Gupta, Swati Singh and Preeti Bhaskar. Electronic Government, An International Journal, Vol. 12, No. 2, 2016. **Citizen adoption of e-government: a literature review and conceptual framework.**

https://www.researchgate.net/publication/301704505_Citizen_adoption_of_e-government_A_literature_review_and_conceptual_framework



9.4. Cuestionario

ENCUESTA 2019 DE SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS CON LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DEL GOBIERNO VASCO.

Con el fin de mejorar los servicios que presta esta Administración le solicitamos sus opiniones en este cuestionario. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales. La información se graba de forma anónima. Cumplimentar el cuestionario le llevará unos pocos minutos. Muchas gracias.

NUMC | _____ | Anote el código que figura en la carta que ha recibido: N° Encuesta.

RAZÓN SOCIAL DEL ESTABLECIMIENTO

P.1 ¿Ha utilizado Internet en los últimos doce meses?

- Sí 1
 No 2
 N.C. 9

P.1a ¿En alguna ocasión ha solicitado a otra persona que busque en Internet algún tipo de información o que realice alguna consulta, trámite o gestión relacionado con el Gobierno Vasco o sus Organismos Autónomos?

- Sí 1
 No 2
 N.C. 9

P.1b Si en un futuro próximo tuviera que buscar información o realizar alguna gestión administrativa, ¿cuál es la probabilidad de que lo haga a través de Internet?

- Muy probable..... 1
 - Bastante probable..... 2
 - Poco probable..... 3
 - Nada probable..... 4
 - N.S. 8
 - N.C. 9

PASAR A P.16 SI P.1 HA RESPONDIDO 2 O 9

P.2 En los últimos doce meses, ¿ha utilizado Internet para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con algún Departamento u Organismo Autónomo del Gobierno Vasco?

- Sí 1 (Pasar a P.3)
 No 2 | (Pasar a P.16)
 No recuerda 8



N.C. 9 |

P.3 ¿La última vez que ha utilizado Internet para buscar información o realizar alguna consulta, trámite o gestión relacionado con algún Departamento u OAAA del Gobierno Vasco, visitó...? (Respuesta múltiple. Marque todas las respuestas que sean pertinentes).

1. La página web del organismo o centro público..... 1
2. Un buscador de Internet (Google, Yahoo, etc.) 1
3. La página web de la Sede Electrónica del Gobierno Vasco 1
4. Otras páginas web con links al organismo o centro público 1
8. No recuerda 8
9. N.C. 9

P.4 ¿Conoce Ud. la sede electrónica del Gobierno Vasco?

- Sí 1
- No 2
- No contesta.... 9

P.5 ¿Qué idioma preferente utilizó en su consulta de Internet?

- Castellano..... 1
- Euskera..... 2
- Castellano y Euskera 3
- No recuerda..... 8
- N.C..... 9

P.6 Indique cómo utilizó la página web o la sede electrónica del Gobierno Vasco (la última vez que la utilizó)

- Para fines del propio establecimiento o empresa 1
- Como representante para fines de otros establecimientos o empresas diferentes 2

P.7 Y en esa ocasión, ¿para qué utilizó la página web o la sede electrónica de ese organismo? (Marque todas las respuestas que sean pertinentes)

- Buscar información de cualquier tipo o consultar boletines oficiales..... 1
- Solicitar información o realizar una consulta por correo electrónico 1
- Consultar la situación de algún expediente (Mis Gestiones/Mi Carpeta) 1
- Descargar formularios o impresos 1
- Realizar una inscripción o registro 1
- Solicitar electrónicamente una ayuda, beca, subvención, subsidio o prestación del paro,... o realizar un trámite electrónico relacionado con alguna de estas prestaciones..... 1
- Solicitar electrónicamente o realizar un trámite electrónico relativo a una autorización..... 1



- Realizar/tramitar un pago (matrícula, multa, etc.) 1
- Presentar una factura electrónica o consultar su estado 1
- Presentar un recurso 1
- Utilizar la Plataforma de Contratación Pública de Euskadi 1
- Realizar una solicitud de empleo público..... 1
- Hacer una sugerencia o queja 1
- Hacer un agradecimiento..... 1
- Presentar una denuncia..... 1
- Participar en procesos de participación ciudadana (consultas, encuestas sobre servicios, debates sobre leyes)..... 1
- Solicitar un certificado digital 1
- Otra respuesta, ¿Para qué utilizó la página web o Sede Electrónica? 1

- No recuerda 8
- No contesta..... 9

P.8 Indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos a la página o sede electrónica que visitó.

	4: Muy satisf.	3: Bastante satisf.	2: Poco satisf	1: Nada satisf.	NS	NC
La accesibilidad de portales y contenidos (tamaños, presentación, estilo)	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
La facilidad de manejo	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
La información que contenía	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
El grado de actualización de los contenidos y servicios ofertados	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
El tiempo que tardó en lograr la información o realizar el trámite	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
Las funciones de ayuda/servicio de ayuda a la persona usuaria	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
La información que contenía sobre otros posibles aspectos o trámites	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
La fácil comprensión del contenido (lenguaje claro)	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
La posibilidad de utilizarla en los dos idiomas oficiales de la CAE	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9



La confianza en la seguridad de los servicios electrónicos del Gobierno Vasco

 4 3 2 1 8 9

P.9 Indique su grado de satisfacción general en esta ocasión:

4: Muy satisfecho/a	3: Bastante satisfecho/a	2: Poco satisfecho/a	1: Nada satisfecho/a	No recuerda	NS	NC
<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9

P.10 ¿Utilizó Ud. un certificado electrónico?

- Sí lo utilizó *(Pasar a pregunta P.11)*
..... 1
- No lo utilizó porque no era necesario
..... 2
- No lo utilizó porque no lo tiene
..... 3
- No sabe qué es *(Pasar a pregunta P.12)*
..... 4
- No recuerda
..... 8
- N.C.
..... 9

P. 11 Indique qué certificado electrónico utilizó:

- Claves de acceso B@kQ /Juego de barcos..... 1
- Izenpe – Certificado ciudadano..... 2
- DNI electrónico..... 3
- Izenpe- Certificado de empleado público..... 4
- Certificado digital FNMT de Persona Física..... 5
- Certificado de persona física de CAMERFIRMA..... 6
- Certificado de persona física de FIRMA PROFESIONAL 7
- Otro: ¿Cuál?..... 8

P.12 ¿Tuvo algún problema durante su consulta o tramitación electrónica?

- Sí 1
- No 2 *Pasar a pregunta 16*
- No recuerda 9 *Pasar a pregunta 16*

P.13 Indique si tuvo problemas con alguna de las siguientes cuestiones:

	SÍ	NO	No recuerda
Sistema de identificación	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8
Sistema de firma electrónica	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8
Versión o configuración del navegador	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8
Sistema operativo (Windows, sistemas operativos de Apple, Linux...)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8



Buscadores de la página web o de la Sede Electrónica	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8
Falta de claridad del lenguaje utilizado	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8
Complejidad en la cumplimentación de formularios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8
Tuve problemas pero no los identifiqué	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8
Otros _____ _____	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 8

P.14 (Si tuvo algún problema en 13) ¿Cómo intentó resolver los problemas que tuvo?

Preguntó a un compañero, amigo o familiar	<input type="checkbox"/> 1	<i>Pasar a 16</i>
Se puso en contacto por teléfono o email con personal del Gobierno Vasco	<input type="checkbox"/> 2	<i>Pasar a 16</i>
Se puso en contacto con personal de Zuzenean	<input type="checkbox"/> 3	<i>Pasar a 15</i>
Abandonó la tramitación electrónica y seleccionó otro canal (telefónico, presencial...)	<input type="checkbox"/> 4	<i>Pasar a 16</i>
Otra forma	<input type="checkbox"/> 5	<i>Pasar a 16</i>

P.15 Dígame cómo valora la atención que le han prestado en el CAU-ZE (Centro de Atención a Usuarios de Servicios Electrónicos)

	Muy satisf.	Bastante satisf.	Poco satisf.	Nada satisf.	No Sabe	No Contesta.
El tiempo en atenderle	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
La solución dada a su problema	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
Las explicaciones que le dieron sobre su problema	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
Valoración global de la atención recibida	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9

VARIABLES CENSALES

P.21 Sexo:

- Hombre 1
Mujer 2

P.22 ¿Cuántos años tiene?

Años: _____

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN