

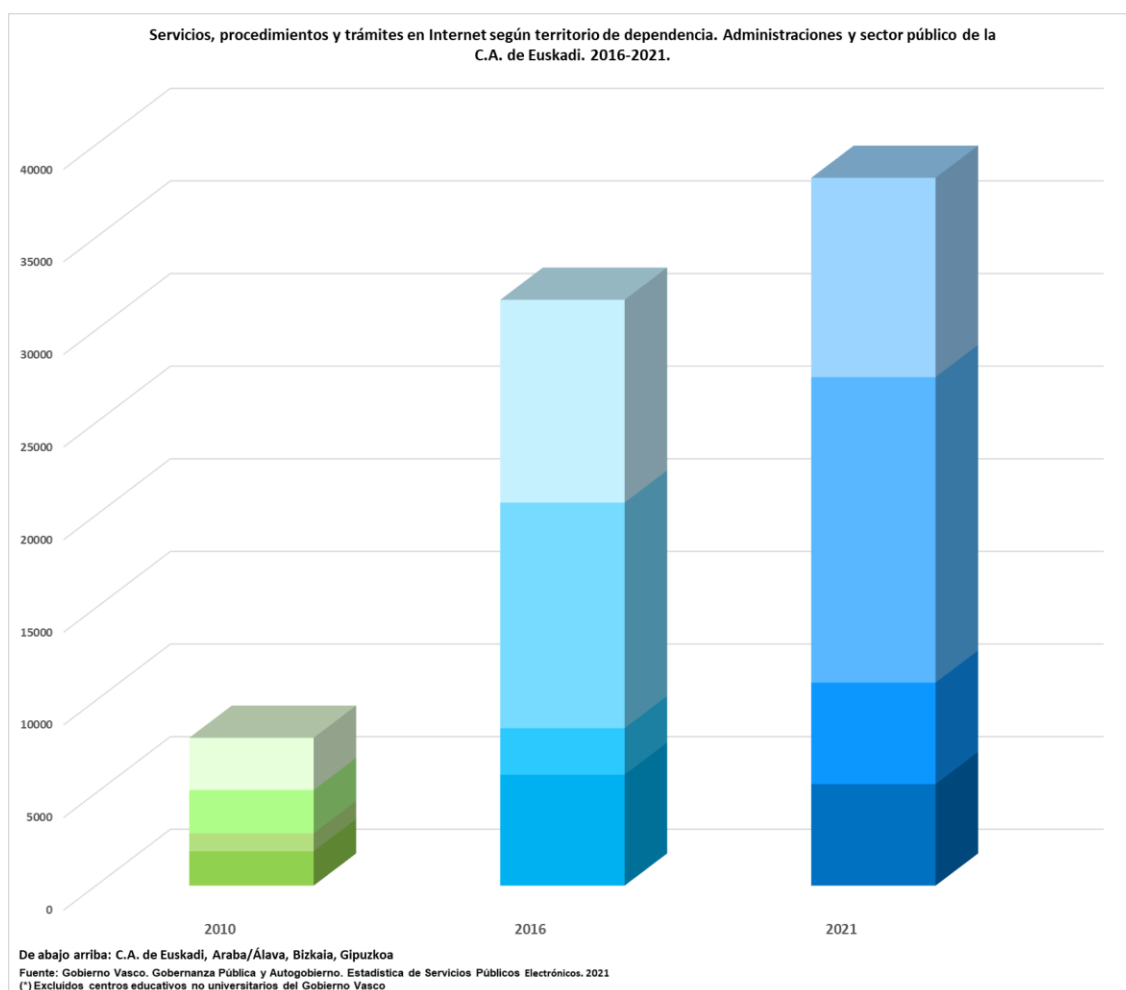


## ESTADÍSTICA DE SERVICIOS PÚBLICOS ELECTRÓNICOS. ESPE 2021

# CUATRO DE CADA CINCO SERVICIOS Y TRÁMITES PÚBLICOS YA SE PUEDEN GESTIONAR POR INTERNET COMPLETAMENTE

**La oferta electrónica pública sigue creciendo, superando los 38.000 servicios, procedimientos y trámites públicos ofertados en sus sitios Web**

La Estadística de Servicios Públicos Electrónicos de 2021, operación de carácter censal realizada por el Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco, ha recogido la estructura y características de los 1.631 sitios Web utilizados por las entidades públicas de la Comunidad Autónoma. Además, ha registrado y catalogado 38.212 servicios, procedimientos y trámites públicos ofertados en sus páginas.



Entre 2016 y 2021 el total de servicios, procedimientos y trámites ofrecidos a través de Internet por todas las administraciones y sector público de la C.A. de Euskadi se ha incrementado un 20,8 %.

Teniendo en cuenta el ámbito territorial del que dependen las distintas entidades públicas, Bizkaia controla el 43,2% de la oferta electrónica, seguida de Gipuzkoa con el 28,2% y de Álava con el 14,3%. Las entidades cuyo ámbito abarca a toda la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco, Universidad Pública, etc.) suman el 14,3%.

### **Álava, con un valor de 165, ofrece la mayor ratio de servicios o trámites por Internet por 10.000 habitantes**

En relación al tamaño poblacional de los territorios, Álava es la que mejor ratio contabiliza: ofrece 165 servicios, procedimientos o trámites por Internet por cada 10.000 habitantes, 150 Gipuzkoa y 145 Bizkaia.

### **Álava ha sido el territorio con mayor crecimiento, duplicando su oferta**

Álava ha sido el territorio que más ha aumentado su oferta de servicios, trámites y procedimientos por Internet, pasando de 2.515 en 2016 a 5.478, en Bizkaia pasa de 12.180 a 16.494 y finalmente Gipuzkoa tiene un leve descenso pasando de 10.948 a 10.761.

### **La mitad de la oferta electrónica se compone de procedimientos y trámites administrativos**

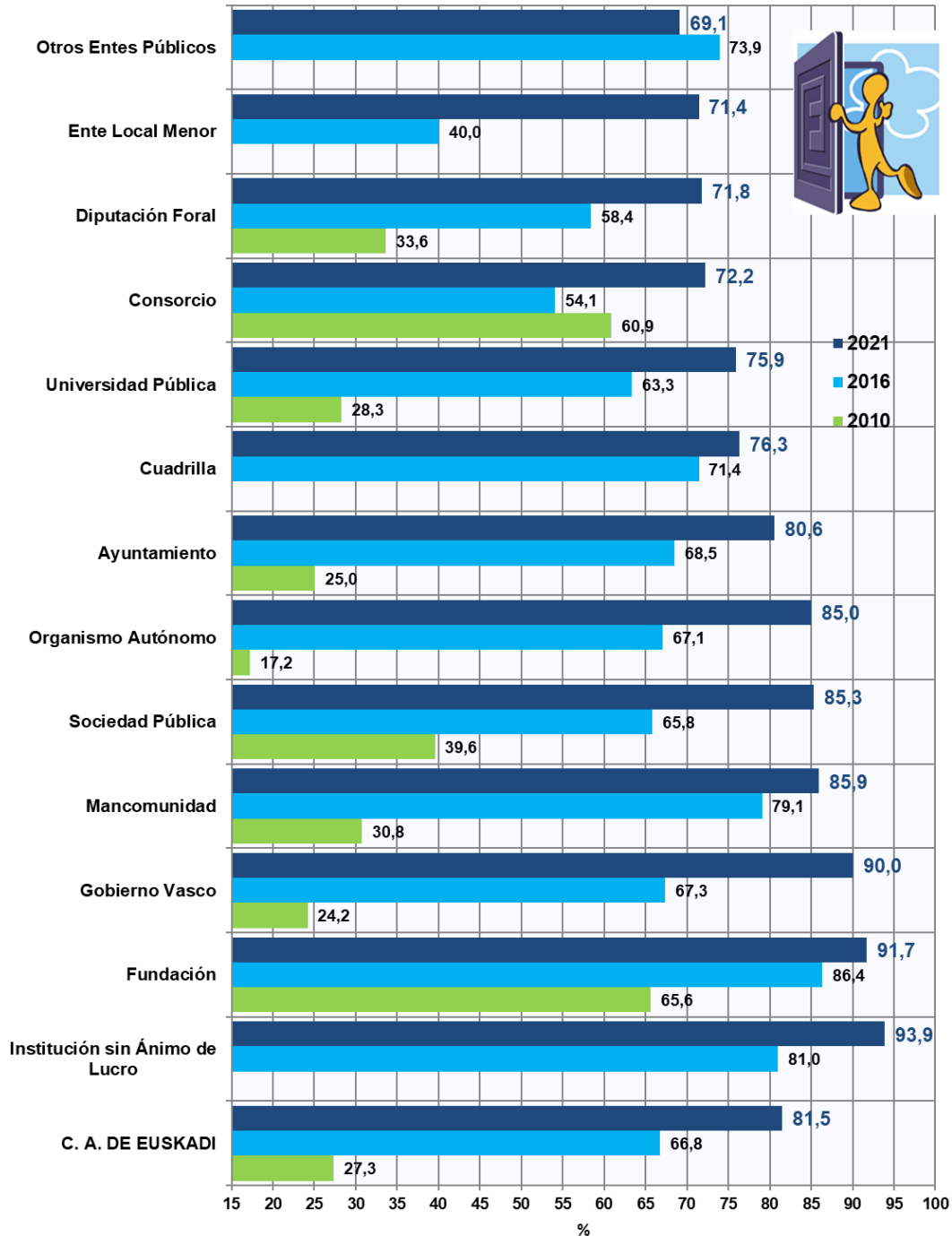
Más de la mitad de la oferta por Internet, el 51%, se compone de procedimientos y trámites administrativos, el 38% se corresponde con servicios públicos, un 9% corresponde a cursos y acciones formativas no regladas, y finalmente, tanto al perfil del contratante, como a los concursos, certámenes y premios les corresponde un 1% a cada uno.

### **Dos de cada tres servicios, procedimientos o trámites electrónicos los siguen ofreciendo los ayuntamientos**

El 63,5% del total de la oferta electrónica de las administraciones y sector público de la C.A. de Euskadi la realizan los Ayuntamientos tal y como se detectó en las ediciones anteriores, le siguen las Sociedades Públicas con un 7,9%, los Organismos autónomos con un 7,2% y las Diputaciones Forales con un 6,8%. El Gobierno Vasco – Administración General- supone 3,3%, y la Universidad Pública Vasca –UPV- un 2,8% de la oferta electrónica dejando a las Mancomunidades, Fundaciones, Consorcios, Cuadrillas, Entes Locales Menores, Instituciones sin Ánimo de Lucro y Otros Entes Públicos el 8,5% restante.

## Ocho de cada diez servicios y trámites públicos ya se pueden gestionar por internet completamente

Procedimientos y trámites que se pueden ejecutar completamente por Internet de las Administraciones y Sector Público de la C.A. de Euskadi por tipo de entidad (\*). 2010-2021. %



Fuente: Gobierno Vasco. Gobernanza Pública y Autogobierno. Estadística de Servicios Públicos Electrónicos. ESPE 2021.  
(\*) Gobierno Vasco sin centros educativos

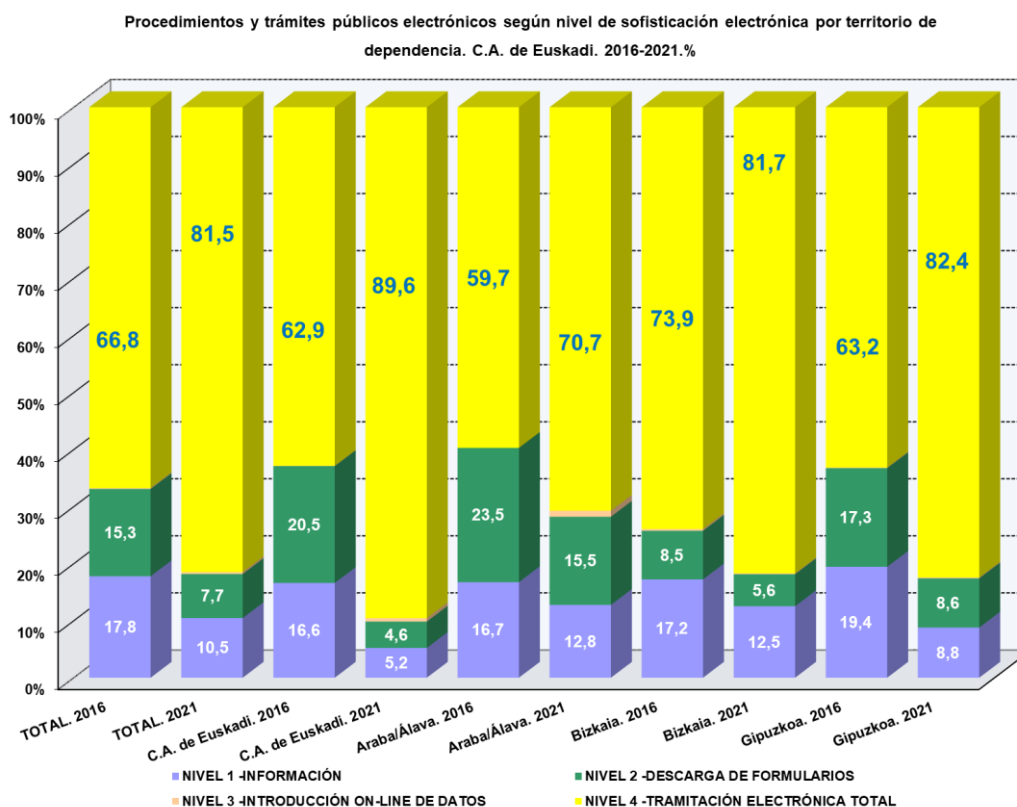
El 81,5% de procedimientos y trámites ofertados por todas las entidades públicas de la C.A. de Euskadi permiten iniciarse y finalizarse a través de Internet, esto supone un incremento de 14,8 puntos porcentuales respecto a 2016 donde solamente el 66,8% de los procedimientos y trámites ofertados se podían tramitar por este canal de forma completa. Tal y como y ocurría en 2016, algunas de las entidades con menor oferta numérica relativa vienen a ser las que mayor nivel de sofisticación presentan también en 2021: Instituciones sin Ánimo de Lucro con un 93,9%, Fundaciones Públicas con un 91,7%, y Mancomunidades con un 85,9%.

De las entidades que mayor oferta tienen en sus sitios Web, el Gobierno Vasco es el que presentan un mayor nivel de sofisticación electrónica, permitiendo un 90% de tramitación electrónica completa. Las sociedades públicas y Organismos Autónomos alcanzan un 85,9% y 85,3% respectivamente y un 80,6% los Ayuntamientos. La UPV ofrece un 75,9% y las Diputaciones un 71,8%.

Siguiendo con la evolución 2016-2021 del grado de tramitación electrónica completa, se constata que Gobierno Vasco, Consorcios e Instituciones sin ánimo de lucro son las entidades con mayor evolución positiva, con 36, 32,2 y 26,5 puntos porcentuales adicionales respectivamente, llegando a superar el Gobierno vasco, las Instituciones sin ánimo de lucro y las Fundaciones públicas el 90% de tramitación total en su oferta electrónica.

El resto de las entidades tiene crecimientos más moderados oscilando entre los 10 y 19 puntos porcentuales salvo las Diputaciones forales que se han mantenido prácticamente estables con un ligero crecimiento de 0,3 puntos y las Mancomunidades que han sufrido un ligero descenso de 0,5 puntos porcentuales.

### Cuatro de cada cinco procedimientos o trámites de las entidades de Bizkaia y Gipuzkoa ofrecen la tramitación electrónica completa



El 82,4% de los procedimientos y trámites de las entidades de Gipuzkoa y el 81,7% de las entidades de Bizkaia permiten la tramitación por Internet de forma completa, mientras en Álava son el 70,7%. Las que sirven a toda la Comunidad Autónoma presentan una tasa del 89,6%. Los procedimientos referidos a entidades que sirven a toda la Comunidad Autónoma presentan el crecimiento más positivo con 26,7 puntos porcentuales. Gipuzkoa tiene un crecimiento de 19,3 puntos y Álava y Bizkaia 11,0 y 7,8 puntos porcentuales respectivamente.

### **Un 3,7% de los trámites pueden realizarse completamente por teléfono o a través del correo postal**

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

El total de procedimientos y sobre todo trámites que aparecen en los sitios Web públicos y que la ciudadanía y empresas de la Comunidad Autónoma puede teletramitar alcanza el 85,3%, un 81,5% corresponde a la tramitación por canales electrónicos y un 3,7% a los no electrónicos. El total de procedimientos y trámites que se pueden tramitar por teléfono y/o correo postal suman 1.400, esto significa que en estos 5 años la oferta de este tipo de tramitación ha bajado un punto porcentual.

Los canales no electrónicos, para la gestión completa de un trámite, se utilizan con más frecuencia por otros entes públicos (21%), Ente Local menor (14,3%), Cuadrillas (12,1%) y Consorcios (10,5%). Gobierno Vasco con un 0,4%, Instituciones sin ánimo de lucro con un 0,6% y la UPV y Diputaciones con un 0,9% y un 1% respectivamente, son las entidades cuya oferta presentada por internet se adapta menos a esos canales.

### **La multicanalidad predomina en la oferta por internet, ya que solo un cuarto de los procedimientos y trámites ofertados permiten solo un canal**

Normalmente la oferta de tramitación de las entidades públicas permite la tramitación por canales alternativos o a veces se diseña para que se puedan utilizar varios canales de forma consecutiva para un único procedimiento o trámite. Así, solo un cuarto de los procedimientos y trámites permiten un canal, -el 25,4%-, un 31,9% dos canales, un 24,3% tres y hasta un 17,7% cuatro o más canales.

En la descripción de procedimientos y trámites en los portales, el 64% ofrece internet, el 62% admite la tramitación presencial, un 47,3% el teléfono, un 49,5% el correo electrónico y un 14% el correo postal.

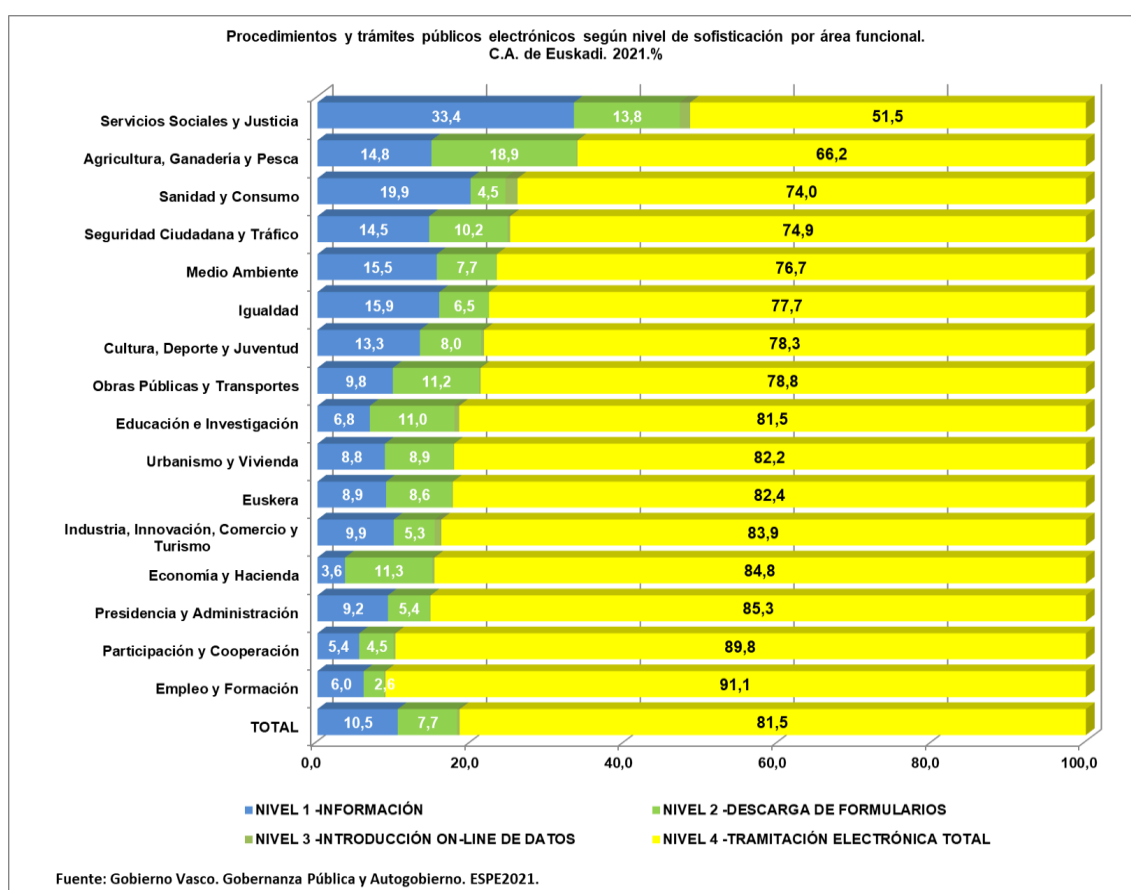
Se ofrece la posibilidad de realizar algunos trámites o parte de ellos a través de redes sociales–con un 0,8%- e incluso comienzan a ofertarse app-s, en concreto en un 1,7% de los casos.

## Casi la mitad de los procedimientos o trámites públicos ofertados por Internet presentan accesos controlados

El 47,7% de la oferta electrónica presenta controles de acceso: con firma electrónica el 43,4%, a través de usuario/contraseña o por clave el 4,2%, el resto de los controles de acceso utilizados resultan bastante anecdóticos.

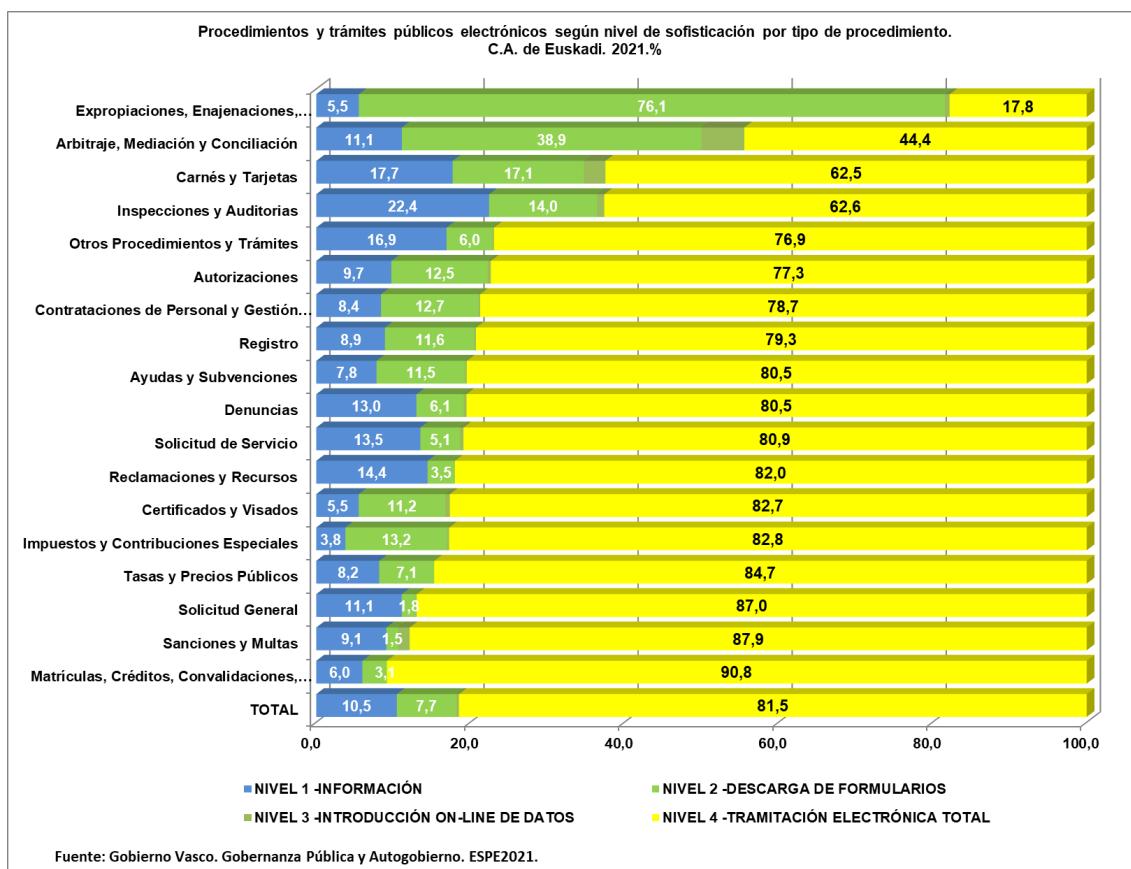
Casi la mitad de la oferta -16.205- exige la firma electrónica para su ejecución, el 43,4%, frente al 33% de 2016.

## Empleo y Formación, Participación y Cooperación y Administración, son las áreas funcionales con trámites con mayor oferta de tramitación electrónica completa



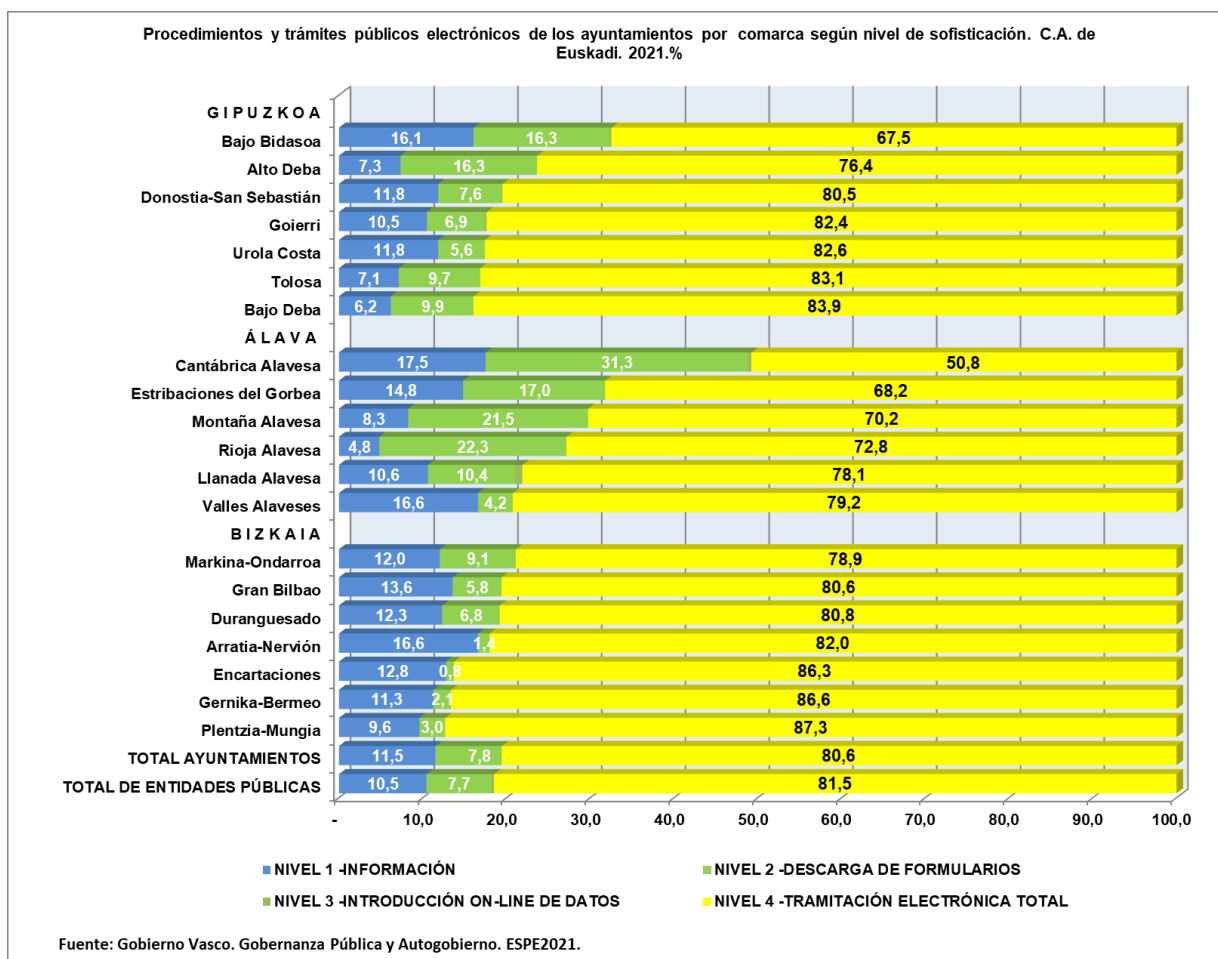
Un 91,1% de los trámites de Empleo y Formación, el 89,8% de Participación y Cooperación y el 85,3% de Administración -áreas transversales- permiten la tramitación electrónica total. En el lado contrario se encuentran el área de Agricultura, Ganadería y Pesca con un 66,2% y los Servicios Sociales y Justicia con un 51,5%.

## Cuatro de cada cinco procedimientos y trámites públicos se pueden tramitar completamente de forma electrónica



Respecto a la edición de 2016 se puede observar que todas las tipologías de procedimientos y trámites han mejorado considerablemente su nivel de sofisticación, solamente los procedimientos más complejos y menos frecuentes bajan del 80% en porcentaje de tramitación total y ofrecen índices más bajos de digitalización: Expropiaciones, Enajenaciones y Subastas con un 17,8%, Arbitraje, Mediación y Conciliación un 44,4% y Carnés y Tarjetas e Inspecciones y Auditorías con un 62,5% y 62,6% respectivamente.

## Plentzia-Mungia en Bizkaia, Valles Alaveses en Álava y Urola Costa en Gipuzkoa siguen presentando los mayores índices de digitalización



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

Plentzia-Mungia con un 87,3% de procedimientos y trámites con tramitación electrónica total en Bizkaia, Valles Alaveses con un 78,2% en Álava y Bajo Deba en Gipuzkoa con un 83,9% son las comarcas más adelantadas en digitalización de procedimientos y trámites. Hay que matizar que la comarca alavesa ofrece una media de 76 trámites por municipio, la vizcaína 111 y la guipuzcoana 85.

La Cantábrica Alavesa, con los dos municipios de mayor número de habitantes después de Vitoria-Gasteiz (Laudio-Llodio y Amurrio) y una media de 92 procedimientos y servicios por municipio, ofrece el nivel de tramitación electrónica más bajo de Álava, con un 50,8%.

El Bajo Bidasoa con la mayor oferta por municipio de toda la Comunidad Autónoma - 246 procedimientos y trámites electrónicos- permite la tramitación total por Internet más baja en Gipuzkoa con un 67,5%.

El Gran Bilbao con casi la mitad de la oferta de todo el territorio histórico –el 52,3%- y una media de 155 procedimientos por municipio, con un 80,6% de tramitación electrónica completa, aparece a la cola de las comarcas vizcaínas.



## **De los 5.458 trámites que informan de la existencia de pago el 94% permite el pago telemático**

En contraposición con este dato tan positivo, se ha detectado que en el 47,4 % de los trámites y procedimientos que implican algún tipo de pago no se está informando adecuadamente de las formas de pago a utilizar.

## **Gobierno Vasco y Diputaciones dirigen tres de cada diez procedimientos y trámites exclusivamente a empresas**

Un 11,2% de la oferta electrónica pública –uno de cada ocho- se dirige exclusivamente a personas jurídicas, mayoritariamente empresas, un 43,4% solo a personas físicas y otro 45,5% indistintamente a unas u otras. El Gobierno Vasco con un 36,7% y Diputaciones con un 29,4% son las entidades más orientadas específicamente al tejido productivo, tomando como criterio la oferta electrónica de procedimientos y trámites.

## **Tan solo un 9,9% de la oferta electrónica informa del servicio, procedimiento o trámite en una página Web sin ofertar ninguna posibilidad de tramitación**

Es prácticamente inapreciable (0,6%) la oferta electrónica que se reduce a la mera denominación del servicio, procedimiento o trámite en una página Web (207), y en el 9,9% de los casos a pesar de no ofrecerse ninguna posibilidad de tramitación, se ofrece algún tipo de información para la realización de dicho trámite.

Independientemente del nivel de sofisticación de la oferta, el Gobierno Vasco es la entidad que presenta mayores niveles de información. Contando elementos como: información sobre documentación necesaria, canales disponibles de tramitación, lugar de tramitación, vías de recurso o datos de contacto con responsables del servicio, un 40,7% de la oferta del Gobierno Vasco ofrece 4 o más tipos de información diferente, siendo de un 9,7% en el caso de las Diputaciones.

La media en el total de entidades públicas se reduce al 8,1% para 4 o más tipos de información diferente, un 52,3% ofrecen tres, un 38% dos, un 1,1% una y el resto, que es prácticamente despreciable (0,6%), solo aparece la denominación.

La inmensa mayoría, el 96,7%, ofrecen información sobre documentación necesaria, un 99,3% sobre canales de tramitación, un 55,7% sobre el lugar de tramitación, un 8,2% sobre vías de recursos y un 6,9% sobre contacto con responsables del servicio.

## **El 99% de la oferta pública electrónica se realiza en Sitios Web convencionales**

La Estadística de Servicios Públicos Electrónicos de 2021 ha recogido por primera vez la estructura y características de las APPs y Blogs utilizados por las entidades públicas de la C.A. de Euskadi constatando que el sector público está dando sus primeros pasos en estos formatos ya que atendiendo a la oferta electrónica completa (incluyendo servicios electrónicos) tan solo el 0,8% se ofrece en estos formatos.

**Nota metodológica:** Como marco de investigación se ha utilizado el Directorio de Administraciones Públicas provisional de 2019 de Eustat, que contiene 1.115 entidades. No se han incluido los entes públicos de la Administración General del Estado con sede en la C. A. de Euskadi ni los centros educativos no universitarios públicos.