



## DOS DE CADA CINCO SITIOS WEB DE ENTIDADES PÚBLICAS VASCAS ESTÁN DISEÑADOS PARA TELÉFONOS MÓVILES

### Un 1,3% de la oferta pública electrónica corresponde al área funcional de Igualdad

La Estadística de Servicios Públicos Electrónicos de 2016, operación de carácter censal realizada por el Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco, ha recogido la estructura y características de los 1.131 sitios Web diferentes utilizados por las entidades públicas vascas. Además ha registrado y catalogado los servicios, procedimientos y trámites públicos electrónicos ofertados en sus páginas, objeto de una próxima publicación.

El 81,5% de las entidades de las administraciones y sector público de la C.A. de Euskadi, excluidas las entidades locales menores, disponen de un sitio Web en el que ofrecer sus servicios y trámites electrónicos, casi 20 puntos porcentuales más que en 2010. Los organismos autónomos con 38,2 puntos porcentuales más y las sociedades públicas con 21,8 fueron los entes públicos con mayor incremento en la disponibilidad de portales Web.

### Las entidades públicas de Bizkaia destacan en la disponibilidad de portales en internet, con un 94,1%

Las entidades que dependen de Bizkaia, que ya disponían de un buen nivel en 2010 – el 67,3%- también son las que más aumentan, alcanzando ya al 94,1%. Les siguen las de Gipuzkoa con un 73% -15,1 puntos más-, siendo Álava el territorio con menor proporción: el 66,4%, con 10,5 puntos más con respecto a 2010. Las entidades que dependen de la Administración de la C.A. de Euskadi llegan al 88,3% de uso de portales -24,5 puntos más-.

De las 340 entidades locales menores existentes solo siete disponen de sitio Web, siendo una sola en 2010.

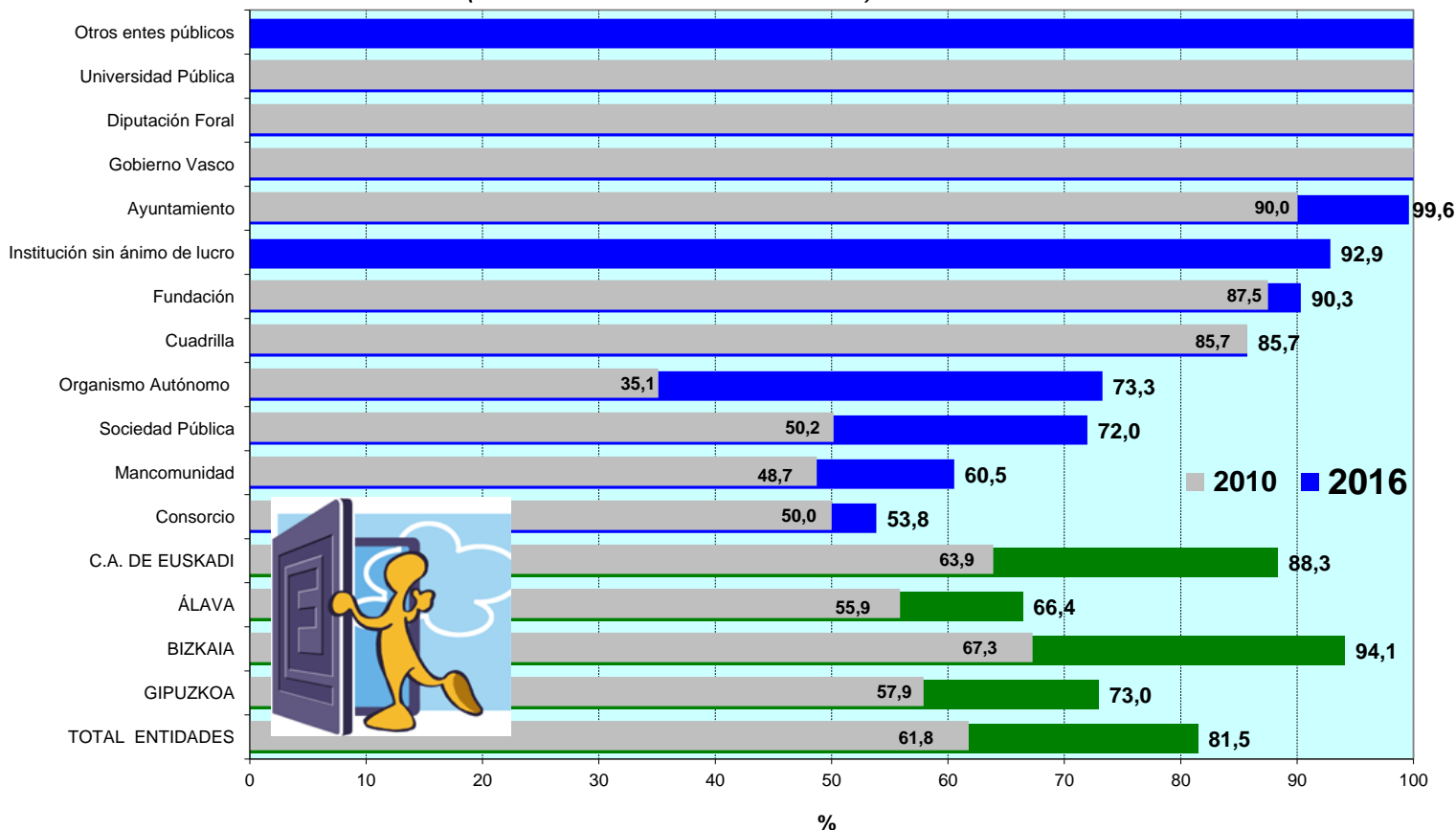
### Una de cada cinco entidades públicas no dispone de sitio Web propio pero utiliza portales de otras

De las 650 entidades públicas que disponen de portal, el 40,9% son titulares y usuarias de un solo sitio –Principal-, el 20,6% cuentan con su portal Principal y utilizan otros –portales Hospedadores-, que pertenecen a otras entidades públicas -a veces de las que dependen- o incluso gestionados por entidades privadas. Otro 20,3% no disponen de portal Principal pero si utilizan los portales Hospedadores exclusivamente.

Un 9,8% además de Principal y Hospedadores gestionan sitios Web Asociados – portales temáticos- y otro 7,5% precisan de los tres tipos de portales descritos: Principales, Asociados y Hospedadores.

El sector público vasco utiliza 1.555 sitios Web de los que 1.131 tienen características de portal diferenciadas; hay que tener en cuenta que un portal puede ser utilizado por más de una entidad. Con un dominio único, la lista desciende a 1.012. En 2010 se contabilizaron 861 portales y de ellos 752 diferentes.

**Entidades Públicas de la C.A. de Euskadi que disponen de sitio Web por tipo y ámbito territorial de dependencia. (Excluidas Entidades Locales Menores) 2010-2016. %**



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

### La cuarta parte de la oferta electrónica pública se canaliza a través de plataformas propias o privadas, siendo un tercio de la de ayuntamientos

Aunque ya estaban en 2010 algunas de ellas, la irrupción de plataformas que ofertan gestión de servicios y trámites públicos a distintas entidades, muchas de ellas soportadas en portales Hospedadores, alcanza en 2016 al 24,1% del total de la oferta pública. En Gipuzkoa destacan ‘STM-Servicios Telemáticos Municipales’, ‘Gipuzkoa Irekia’, ‘Portal Ciudadano-CGS-SL’, en Bizkaia, ‘BISCAITYK’, en Álava ‘Portal Ciudadano. Sede Electrónica’; el Gobierno Vasco patrocina varias: ‘Pasarela de Pagos’, ‘Contratación Pública’, ‘Hezkuntza’, etc. En la utilización de este tipo de plataformas destacan los ayuntamientos, con un 35,6% del total de su oferta, asociándose su uso al tamaño del municipio: los municipios de 50.000 o más habitantes apenas tienen un 0,3% del total de su oferta, mientras que los de 3.000 habitantes o menos se aproximan al 50%.

## **El 46,6% de los centros públicos de educación no universitaria del Departamento de Educación del Gobierno Vasco disponen de sitio Web**

No obstante, hay que subrayar que en 2010 no se censaron los sitios Web de los centros públicos no universitarios dependientes del Gobierno Vasco: en 2016 un total de 258 centros disponían de portal, representando el 46,6% de los recogidos en el Directorio de Centros del Departamento de Educación. De ellos 104 utilizaban la plataforma Hezkuntza, propia del Departamento.

## **De 2010 a 2016 se ha incrementado un 50,6% el número de portales utilizados por las entidades públicas vascas**

Descontando los portales de centros educativos no universitarios públicos, el incremento de uso para el conjunto de entidades públicas en 6 años ha sido del 50,6%.

## **Algo más de dos de cada cinco de los sitios Web públicos están diseñados para dispositivos móviles**

Algo más de dos de cada cinco, el 44,5% de los sitios Web censados, están diseñados para dispositivos portátiles. Destacan en esta característica los ayuntamientos con un 58,1% de sus portales accesibles para teléfonos móviles, Tablet, etc. Si tenemos en cuenta el tamaño del municipio, se aprecia que al disminuir este aumentan las posibilidades de diseño para móviles, tal vez asociado al menor volumen de sus portales. Las diputaciones se sitúan en la media con un 44,8% y el Gobierno Vasco, con 296 portales, en el 32,4%.

Un 9,1% de sitios Web de entidades públicas ofrecen algún tipo de APP, destacando los municipios de la comarca de Donostia-San Sebastián, con un 34,4% y la del Gran Bilbao con un 27,9%.

Otra de las novedades con respecto a 2010 reside en la utilización de herramientas GIS (sistemas de información geográfica) para ubicar y orientar a las personas con respecto a equipamientos o servicios: aunque solo un 3,5% de los portales utilizan GIS propio, hasta un 33,2% utilizan estas u otras herramientas de acceso gratuito.

## **La participación se canaliza a través de las redes sociales: se han multiplicado por siete los portales en internet de entidades públicas que las utilizan**

Las principales herramientas de participación que comenzaron a desarrollarse en la primera década del siglo se han frenado, cuando no han retrocedido en 2016: si en 2010 un 7,6% de los portales ofrecían el correo electrónico de miembros del gobierno de la entidad, en 2016 se reduce al 3,5%, apartados para votaciones pasan del 2,8% al 1,9%, incluso los apartados para encuestas bajan del 9,3% al 8%.

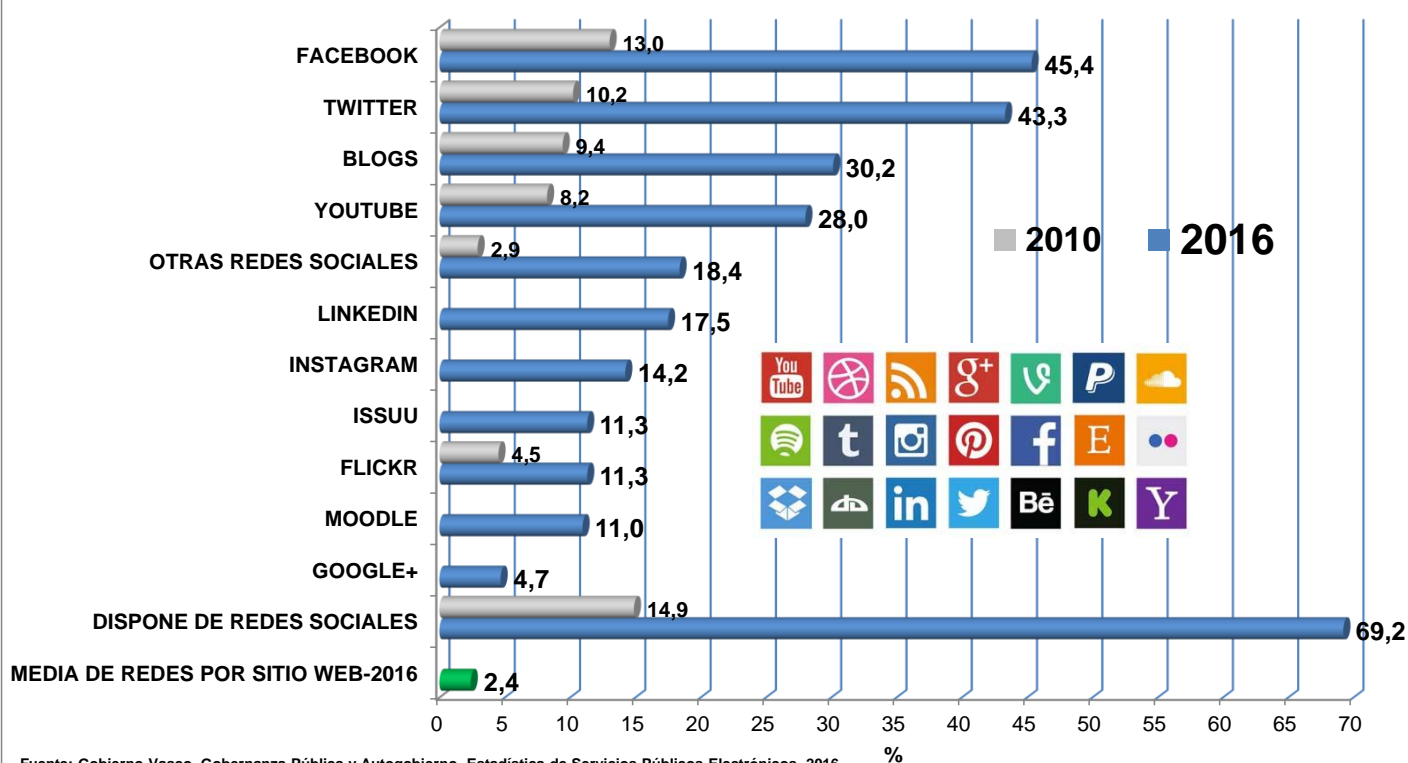
Parece, sin embargo, que se sustituyen o canalizan por las redes sociales. En 2010 solo un 14,9% de los sitios Web ofertaban algún tipo de red, pasando al 69,2% en 2016, multiplicándose por siete la cifra total.

## Facebook predomina en las administraciones y sector público vasco, estando presente en el 45,4% de sus portales

Facebook lidera el ranking de las redes en los portales de las administraciones y del sector público vasco con un 45,4%, estando en segundo lugar Twitter, con un 43,3% y en tercer lugar Youtube con un 30,2%. En 2010 la presencia de estas redes era del 13%, 10,2% y 8,2% respectivamente. No obstante hay que subrayar que las redes no compiten entre si: de media cada portal oferta 2,4 redes diferentes. Además, algunas redes son específicas en algunos sectores: Moodle e ISSUU aparecen mucho más frecuentemente en portales de centros de educación.

El uso de Blogs también ha crecido sustancialmente, del 9,4% en 2010 al 30,2% en 2016. Estas herramientas originalmente destinadas a poner en contacto virtual a personas o grupos, en muchos casos están derivando a dar soporte a cuasi-portales o sitios Web en tanto en cuanto pueden incluir oferta de servicios y contenidos.

Sitios Web de entidades públicas de la C.A. de Euskadi por disponibilidad de redes sociales 2010-2016.%



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

## Un sitio Web de cada cuatro contempla en su diseño el inglés y un 10% el francés

El multilingüismo en los portales no ha mejorado en los últimos 6 años, incluso el incremento del número de portales ha derivado en una situación ligeramente peor: sin en 2010 un 27% de los sitios Web de entidades públicas disponía de versión en inglés, el porcentaje baja al 24,8% en 2016. El francés se mantiene en torno al 10% de los casos, aunque han pasado de contemplarlo de 76 a 120 portales.

## En 2016, más de la mitad de las entidades públicas disponían de apartados de transparencia y un tercio sede electrónica

Más de la mitad de las entidades públicas con sitio Web propio u Hospedador –el 54%- ofertan apartados de transparencia y un 35,7% disponen de sede electrónica.

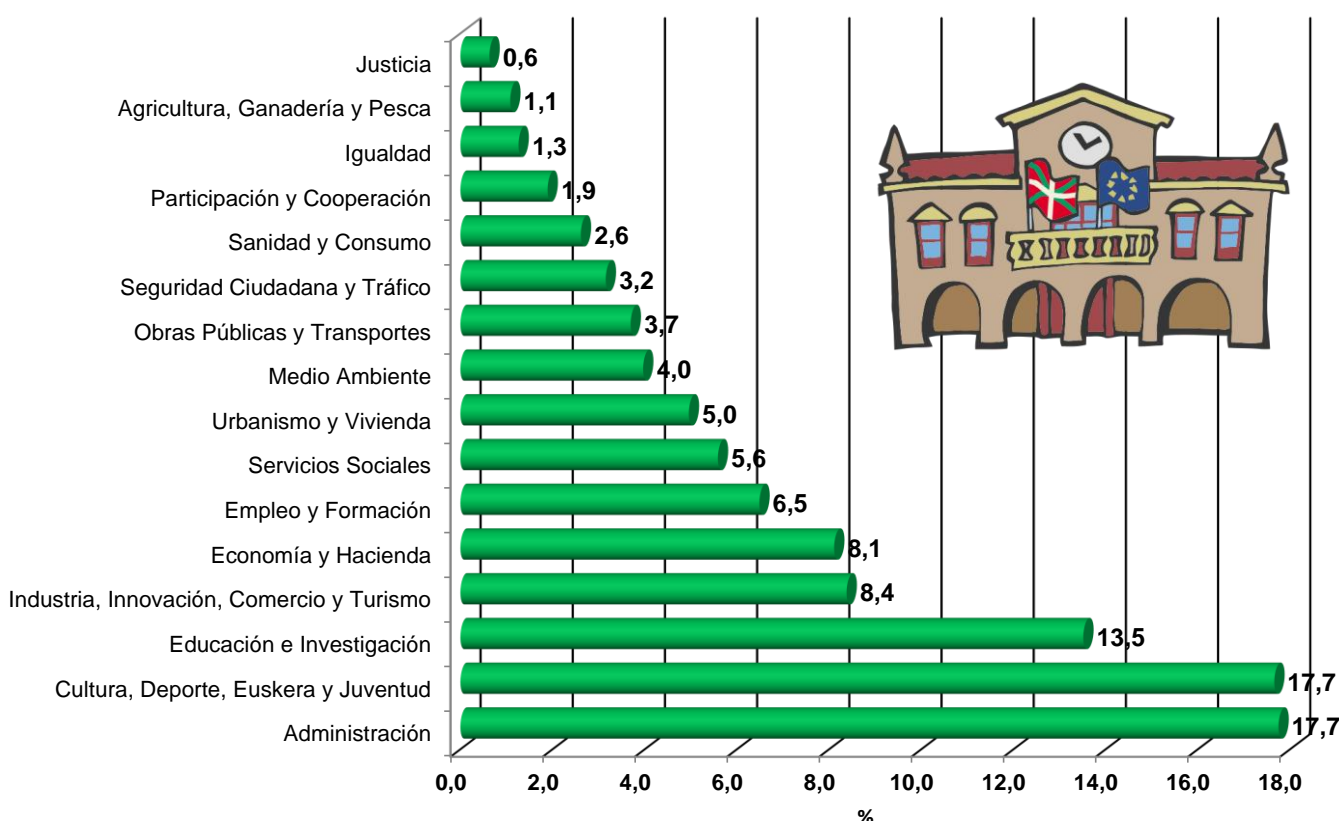
Cerca de una de cada cinco entidades también presentan en su mapa Web apartados de Open Data -21,4%- o de Software libre -18,8%. Páginas específicas con contenidos estadísticos aparecen en el 17,7% de las entidades con portal.

### Un 1,3% de la oferta pública electrónica corresponde al área funcional de igualdad

De la disección de los sitios Web de entidades públicas, consistente en dividir e identificar servicios, procedimientos, trámites y contenidos temáticos, una vez asignada el área funcional a cada una de las unidades citadas, se puede extraer una radiografía de la vocación y orientación de los portales y de las propias entidades. Así son dos grandes áreas las que predominan: por un lado la de Administración, transversal a toda organización y división administrativa, con un 17,7% de las unidades totales. Por otro, con el mismo peso se encuentran las áreas que suelen englobar la Cultura, el Euskera, Deporte y Juventud.

La relevancia numérica de los portales en internet, tanto de centros educativos públicos no universitarios como los de la propia Universidad, hace que casi uno de cada siete unidades, el 13,5%, correspondan a Educación e Investigación.

**Entidades Públicas de la C.A. de Euskadi que disponen de sitio Web por distribución de servicios, trámites y contenidos temáticos por área funcional.2016.%**



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

La cuarta área funcional más importante tiene una ligazón directa con una parte importante del mundo económico: un 8,4% de unidades se centran en la Industria, el Comercio, el Turismo y la Innovación. Con un peso similar, un 8,1%, se sitúan servicios, trámites y contenidos temáticos asociados a la Hacienda y la Economía.

Las áreas con menos peso en los sitios Web de las entidades públicas corresponden a la de Justicia, con un 0,6%, Agricultura, Ganadería y Pesca con 1,1% e Igualdad con un 1,3%.

Con respecto al área funcional de Igualdad, transversal a todo tipo de entidad, se detecta mayor sensibilidad en los sitios Web de los ayuntamientos de más de 5.000 habitantes: del 2,1 al 3,3%, ascendiendo conforme al tamaño. Las diputaciones también superan la media con un 2,1%, mientras que el Gobierno Vasco presenta un exiguo 0,2%, tal vez explicado por disponer de un organismo autónomo específico sobre la materia –Emakunde-.

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