

Encuesta sobre la sociedad de la información en la administración. 2020

## Prácticamente la totalidad de las empresas de la C.A. de Euskadi realizaron algún tipo de trámite electrónico con la Administración en 2020

*La disponibilidad de equipamientos TIC y su uso por su personal es muy superior en la Administración que en las empresas*

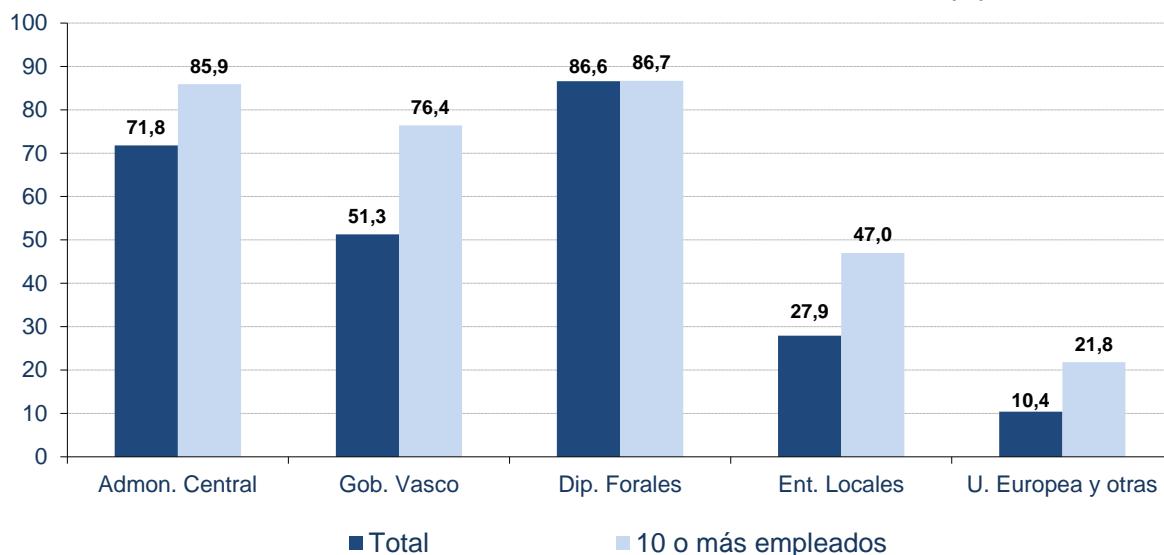
El 93,5% de las empresas vascas realizó trámites electrónicos con la Administración Pública en 2020, según datos elaborados por Eustat. Esta tramitación puede ser llevada a cabo de forma directa, a través de terceros (asesorías...) o por ambos procedimientos. Así, el 51,8% de las empresas ha realizado algún trámite de manera directa, 2,9 puntos porcentuales más que en 2019, mientras el 73,9% lo ha hecho a través de terceros, 0,5 puntos porcentuales más que un año antes.

En el caso de las de 10 y más empleados, la tramitación electrónica alcanza al 96,7% de los establecimientos. Estas empresas, al disponer de más medios debido a su mayor tamaño, realizan estos trámites en mayor medida de forma directa, el 84,0%, mientras que a través de terceros este porcentaje se reduce al 57,8%.

A los porcentajes de utilización ya señalados, se añade que los principales trámites electrónicos que se realizan tienen como finalidad conseguir diferente tipo de información (68,5%), así como para obtener impresos y formularios (64,7%). También tiene un gran uso esta vía para declarar las cotizaciones sociales y diferentes tipos de impuestos, IVA (79,4%) y Sociedades (61%), principalmente.

En cuanto a con qué Administración realizan estos trámites de forma electrónica las empresas vascas, destacan las Diputaciones Forales (86,6%) y la Administración Central (71,8%), influyendo en estos porcentajes las competencias que tienen sobre los principales impuestos. A continuación, figura el Gobierno Vasco (51,3%), seguido de las entidades locales (27,9%) y de la Unión Europea y otros (10,4%).

**Empresas de la C.A. de Euskadi que realizan trámites con las Administraciones Públicas de forma electrónica en 2020. (%)**



Fuente: Eustat. Encuesta sobre la sociedad de la información en la administración

Para las empresas de 10 y más empleados, se reduce considerablemente la distancia entre Gobierno Vasco (76,4%) y las Diputaciones Forales (86,7%) o la Administración Central (85,9%). También aumenta de manera considerable la proporción de empresas que se sirven de la e-administración con las Entidades locales (47%) y la Unión Europea y otros (21,8%).

**Prácticamente la totalidad de las administraciones públicas de la C.A. de Euskadi tiene página web**

El 98,8% de los establecimientos pertenecientes a la administración pública dispone de página web, propia o de la entidad a la que pertenece en 2020. Con respecto al año anterior, 2019, ha ascendido 1,3 puntos porcentuales (97,5% en 2019). Para los establecimientos de 10 y más empleados esta proporción es aún mayor, 99,4%, seis décimas de punto más que el año previo (98,8%).

Igualmente, prácticamente todos los establecimientos de la Administración Pública en la C.A. de Euskadi se benefician de los equipamientos básicos TIC en 2020. Además de página web, el 100% de los establecimientos públicos dispone de ordenador y de conexión a Internet y el 99,8% de correo electrónico. Por su parte, el teléfono móvil es el equipamiento TIC con menor implantación; dispone de él un 85,6% de los establecimientos públicos.

Comparativamente con el sector empresas, los porcentajes de penetración de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) son superiores en los establecimientos de las administraciones públicas. En el caso de disponibilidad de página web, la diferencia es de más de 40 puntos porcentuales a favor de la administración (54,2% en el sector empresas). Sin embargo, el equipamiento de teléfono móvil es más frecuente en el sector empresas, 93,9%, que en los establecimientos del sector administración pública (85,6%).

La proporción de empleados públicos que utiliza equipamientos TIC en 2020 se sitúa en unos niveles también muy elevados: el 90,6% del personal público utiliza ordenador, el 93,2% dispone de correo electrónico y el 88,2% tiene acceso a Internet. En el sector empresa estos porcentajes de utilización por parte del personal son inferiores, en concreto, del 72,5%, 68,1% y 67,6%, respectivamente.

**Equipamientos TIC y nivel de utilización en los establecimientos de la Administración Pública en la C.A. de Euskadi. 2020**

	Ordenador personal		Correo electrónico		Internet		Teléfono móvil	Página Web
	% establ.	% s/empleo	% establ.	% s/empleo	% establ.	% s/empleo	% establ.	% s/establ.
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>90,6</b>	<b>99,8</b>	<b>93,2</b>	<b>100</b>	<b>88,2</b>	<b>85,6</b>	<b>98,8</b>
Administración pública y defensa	100	91,9	100	95,0	100	88,8	83,3	98,8
Educación	100	97,5	100	99,0	100	98,2	70,6	98,8
Actividades sanitarias	100	93,3	100	97,3	100	91,8	100	100
Actividades sociales, culturales y otros	100	81,4	99,0	85,4	100	72,5	88,6	100
Otras actividades de la Administración	100	77,9	100	77,1	100	74,7	99,5	96,6

Fuente: Eustat. Encuesta sobre la sociedad de la información en la administración

Hay que señalar que estos altos porcentajes, tanto en equipamientos como en utilización por parte del personal, se registran independientemente del estrato de empleo al que pertenezcan, por lo que en la Administración Pública no influye prácticamente el tamaño que tengan sus establecimientos.

Además, prácticamente la totalidad de establecimientos, el 99,5%, adopta alguna medida de seguridad informática, recurriendo particularmente al software actualizado, 97,9%, así como al establecimiento de contraseñas seguras, 97,4%.

En cuanto a la forma de acceder a Internet en los establecimientos que tienen conexión, prácticamente la totalidad, el 99,7%, lo hace mediante conexiones fijas y un 74,6% dispone, además, de algún tipo de conexión móvil. Entre las primeras destaca la fibra óptica (cable,

FTTH...) con un 89,7%, que en solo tres años ha experimentado un crecimiento de 11 puntos porcentuales (78,9% en 2017). En el caso de las conexiones móviles domina el teléfono móvil de banda ancha disponible para un 71,2% de los establecimientos, también con un crecimiento importante, 9,5 puntos porcentuales, desde 2017.

La Administración Pública en la C.A. de Euskadi concede gran importancia a tener presencia en Internet mediante página Web, según se desprende del alto porcentaje, 98,8%, de establecimientos que dispone de ésta, llegando al 99,4% en los establecimientos de 10 y más empleados. En el caso del sector empresas el porcentaje se limita al 54,2% para el conjunto de establecimientos y, más próximo, al 92,6% para los de diez y más empleados.

En estas páginas Web se puede encontrar Información general sobre la propia institución, en el 100% de los casos, catálogos de productos o listas de precios, 67,1% o enlaces a perfiles en los medios sociales, 61,5%, entre otras opciones. En relación al sector de empresas, la Administración concede una mayor importancia a la presencia en la web de información sobre ofertas de empleo, 62,3% por 27,5% de las empresas, y a la accesibilidad a personas con discapacidad, que en la Administración es contemplada por el 47,8% de sus páginas web, frente al 21,2% de las webs de las empresas.

En cuanto a los idiomas en que se puede acceder a las páginas Web, destacan el euskera en un 98,8% del total y el castellano en el 98,3%, mientras que en inglés se puede navegar en el 38,0% de las páginas y en otros idiomas en el 19,1%. En el sector empresas, la disponibilidad de páginas web en euskera es considerablemente inferior, 42,4%, como, en menor medida, también lo es la de páginas Web en inglés (31,6%) u otros idiomas (14,3%).

#### **Idiomas disponibles en los establecimientos con página web de la Administración Pública en la C.A. de Euskadi (%). 2020**

	Página Web	Idioma de la web			
		Euskera	Castellano	Inglés	Otros
<b>Total</b>	<b>98,8</b>	<b>98,8</b>	<b>98,3</b>	<b>38,0</b>	<b>19,1</b>
<b>Territorio Histórico</b>					
Araba/Álava	99,1	97,7	98,2	32,0	16,0
Bizkaia	99,7	99,0	98,7	44,6	15,1
Gipuzkoa	97,5	99,1	97,8	32,6	26,0
<b>Rama de actividad</b>					
Administración pública y defensa	98,8	97,9	97,0	46,9	30,0
Educación	98,8	100	97,5	16,6	0,4
Actividades sanitarias	100	100	100	11,6	0,0
Actividades sociales, culturales y otros	100	100	99,5	42,3	20,0
Otras actividades de la Administración	96,6	96,5	99,0	69,6	41,7

Fuente: Eustat. Encuesta sobre la sociedad de la información en la administración

#### **El software libre está presente en el 66,5% de los establecimientos públicos de la C.A. de Euskadi**

El 66,5% de los establecimientos públicos dispone de software libre en 2020, como navegadores por Internet, programas de ofimática, sistemas operativos gratuitos o abiertos (Linux,...), etc. En los de 10 y más empleados este porcentaje aumenta hasta el 72,1%.

Por su parte, el porcentaje de establecimientos públicos que participan en el comercio electrónico se sitúa en el 20,4% en diciembre de 2019.

#### **Para más información:**

Euskal Estatistika-Erakundea / Instituto Vasco de Estadística  
 C/ Donostia-San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz  
 Servicio de prensa: [servicioprensa@eustat.es](mailto:servicioprensa@eustat.es) Tfno. 945 01 75 62