

# LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA: TEORÍA Y PRÁCTICA, URGENCIAS Y NECESIDADES

---

**CELSO NORES**

Director general de Organización Administrativa. Ministerio de Administraciones Públicas.

97

**LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, EXPRESIÓN EQUIVALENTE ENTRE NOSOTROS AL EGOVERNMENT DEL MUNDO ANGLOSAJÓN, SE HA DE ENTENDER COMO LA MODERNIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS BASADA EN**

las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información y las comunicaciones han hecho posible lo que ha dado en llamarse administración electrónica y viene a ser, en cierta manera, un concepto paralelo al de comercio electrónico, ambos ubicados en el marco más general de la denominada Sociedad de la Información.

Entre las diversas y complejas razones que empujan el rápido desarrollo de la administración electrónica, podemos resaltar las tres siguientes:

Los principios en que se basa la nueva economía están siendo entendidos por los mercados como un factor clave de competitividad. Prestigiosos analistas internacionales, auguran que, en algunos sectores, se convertirá de forma vertiginosa en factor de exclusión del mercado. Participar de la nueva economía no es garantía de éxito, pero no participar puede ser causa de desaparición. Este sentimiento también empieza a percibirse en las estructuras administrativas públicas y en los propios gobiernos.

Aunque resulte paradójico, a medida que los mercados se globalizan y se hacen más competitivos, aparece una mayor necesidad de personalizar los productos y los servicios, de considerar al cliente como único en la relación con una empresa. Aparece, por tanto, un nuevo parámetro a considerar a la hora de adoptar una actitud proactiva frente a la administración electrónica: la competitividad; aún cuando en el ámbito de las administraciones públicas la competencia sea mucho más imperfecta que en el

ámbito privado, los ciudadanos van a aprender a comparar entre los servicios que le prestan las distintas administraciones e incluso entre los servicios que prestan administraciones colindantes.

Por último, el considerar el nuevo paradigma y en especial la administración electrónica como un elemento más de vertebración del territorio. En el siglo XIX y buena parte del siglo XX, las infraestructuras de transportes se consideraban estratégicas en la vertebración del territorio. Hoy, las infraestructuras de telecomunicaciones y los servicios que sobre ellas se prestan van a constituir así mismo un elemento clave en la vertebración del territorio; muy probablemente, la administración electrónica sea uno de los servicios que más incidan sobre este aspecto.

Ahora bien, el desarrollo de la administración electrónica, es decir, la prestación de los servicios públicos a sus usuarios en formato electrónico, disponibles las 24 horas del día, todos los días del año y con la comodidad de hacerlo desde el hogar o el lugar de trabajo, supone un enorme reto.

Un reto que se ha de afrontar con decisión, porque, aunque la Administración Pública no trabaja con la presión de buscar en este desarrollo ventajas competitivas, como ocurre en el mundo comercial, los ciudadanos y las empresas demandan ya, y no cabe la menor duda de que demandarán cada vez con mayor intensidad, los mismos niveles de comodidad y eficacia que ya encuentran hoy en sus relaciones a través de Internet con la banca, el comercio minorista o cualquiera de los múltiples servicios hoy disponibles en la Red.

Es indudable que construir la administración electrónica no va a ser tarea fácil y que va a precisar de esfuerzos extraordinarios. No sólo de carácter presupuestario o tecnológico, sino también en el ámbito normativo, en el de la cooperación interadministrativa, en el del cambio cultural de las organizaciones públicas y, consecuentemente, en el de la formación precisa para esta nueva forma de prestar servicios.

Así, el escenario en el que se enmarca la compleja tarea de realización práctica de



la administración electrónica viene esencialmente configurado por los siguientes aspectos que describiremos más adelante: el compromiso político, el conocimiento de los usuarios a los que van destinados los servicios, el despliegue de infraestructuras y proyectos vertebradores o facilitadores y la necesidad de medir y vigilar la administración electrónica.

• • • • • • • • • •  
**COMPROMISO POLÍTICO  
CON LA ADMINISTRACIÓN  
ELECTRÓNICA**

Los líderes políticos, a todos los niveles y en un breve espacio de tiempo, han incorporado de forma decidida e inconfundible a su discurso la necesidad de prestar atención al nuevo paradigma de la sociedad de la información, máxime teniendo en cuenta que el papel que deben jugar los distintos gobiernos y sus administraciones, independientemente de que su ámbito de actuación sea local, regional, nacional o supranacional, es complejo y debe entenderse en una triple vertiente:

**En primer lugar**, creando las condiciones propicias para que el desarrollo de la sociedad de la información sea una realidad. Ello exigirá un verdadero esfuerzo normativo (regular para liberalizar y para

ordenar), de fomento del desarrollo de infraestructuras básicas de telecomunicaciones que soporten los servicios de la misma y un esfuerzo de formación masiva de ciudadanos y empresas que evite la exclusión de sectores de la sociedad o lo que se ha dado en denominar la «brecha digital» o «*digital divide*».

**En segundo lugar**, incorporando a las administraciones públicas a esta nueva realidad, de forma que no sólo sean capaces de prestar servicios a través de los nuevos canales de acceso y, muy especialmente, a través de Internet, sino que sirvan de revulsivo y de verdadero motor del cambio, a la vez que de referente y de actor clave en la generación de la confianza de los ciudadanos.

**En tercer lugar**, creando la imagen de marca del país o del ámbito geográfico del gobierno representado en la Red. Este aspecto es de especial relevancia en el caso de España, que añade al hecho de su gran patrimonio histórico, artístico, cultural y natural que le convierte en un país de gran atractivo turístico, el hecho de que nuestro idioma, el español, es hablado por 400 millones de personas en el mundo, mientras que su presencia porcentual en la Red pierde posición relativa día a día, no sólo respecto al inglés, sino respecto a otras lenguas con menor número de hablantes.

En particular, el Gobierno español ha hecho una apuesta política de gran calado por esta sociedad de la información, materializada en un plan global de fomento de su desarrollo, en un esfuerzo sin precedentes por situar a nuestro país en las mejores condiciones ante esta nueva coyuntura histórica. Así, la Iniciativa estratégica INFO XXI, la Sociedad de la Información para todos se viene ejecutando mediante el Plan de Acción para el trienio 2001- 2003, aprobado por el Consejo de Ministros en enero de 2001, con una dotación presupuestaria cercana a los 5.000 millones de euros.

Este plan de acción, completamente aliñado con los planteamientos y objetivos de la iniciativa comunitaria *eEurope*, articula la iniciativa estratégica en tres grandes líneas: El acceso de ciudadanos y empresas a la sociedad de la información,

la administración electrónica y España en la red. Dichas líneas se concretan en más de 300 proyectos y actuaciones, 21 de ellos considerados emblemáticos, en los que están implicados todos los Departamentos ministeriales, y en los que el desarrollo de la línea de administración electrónica tiene un elevado peso específico y, en consecuencia, una gran responsabilidad en el éxito global de *INFO XXI*. Hay que añadir, además, que en el ámbito nacional los compromisos políticos no se ciñen a la iniciativa estratégica *INFO XXI*, ya que en los últimos dos años hemos tenido la oportunidad de conocer similares iniciativas en varias de nuestras Comunidades Autónomas.

La iniciativa estratégica *INFO XXI* está, como se ha dicho antes, estrechamente coordinada con la trazada por la Unión Europea, la ya popular iniciativa *eEurope*, presentada por la Comisión Europea y aprobada por el Consejo de la Unión Europea en su cumbre de Lisboa. En ella se puso claramente de manifiesto que *eEurope* lleva dentro la ambición de hacer de Europa el lugar donde se desarrolle la economía basada en el conocimiento más dinámica del mundo.

La iniciativa *eEurope* cuenta, por supuesto, con su correspondiente **Plan de Acción**, aprobado a su vez, en la cumbre de Feira en junio de 2000, en la que se adquirieron compromisos concretos, incluyendo plazos, en las diez líneas estratégicas que incluye la iniciativa. Los compromisos referentes a la línea de administración electrónica son los siguientes:

**Información pública esencial en línea**, incluida la información jurídica, administrativa, cultural, medioambiental y sobre tráfico de los Estados Miembros (a realizar antes de finales del 2002).

**Acceso a los principales servicios**, que los Estados Miembros deberán garantizar de modo generalizado (finales del 2003), para lo cual se están definiendo actualmente en el ámbito de la Unión cuáles son aquellos 25 servicios que tienen la consideración de esenciales.

**Procedimientos administrativos simplificados** en línea para las empresas, como por ejemplo, procedimientos rápidos de creación de empresas (finales del 2002).



**Coordinación en la información sobre el sector público**, el desarrollo de un planteamiento coordinado acerca de la información sobre el sector público, incluida la información del nivel europeo, es un trabajo realizado por la Comisión Europea que ya presenta un importante avance.

**Impulso de programas abiertos** en el sector público y de las mejores prácticas de administración electrónica, mediante el intercambio de experiencias en toda la Unión, a través de los Programas IST e IDA (a realizar por la Comisión y los Estados Miembros durante el pasado 2001), potenciando no sólo la difusión de las mejores prácticas, sino también la reutilización de soluciones para un despliegue más rápido de la administración electrónica.

**Fomento de la firma electrónica** en el sector público, teniendo en cuenta que ésta constituye uno de los pilares básicos de confianza, no sólo en la administración electrónica sino también en el comercio electrónico.

**Trámites en línea con la Comisión Europea**. Por último, todos los trámites principales con la Comisión Europea deben facilitarse en línea, en lo que se refiere, por ejemplo, a financiación, contratos de investigación, contratación de personal y adjudicación de contratos (finales del 2001).



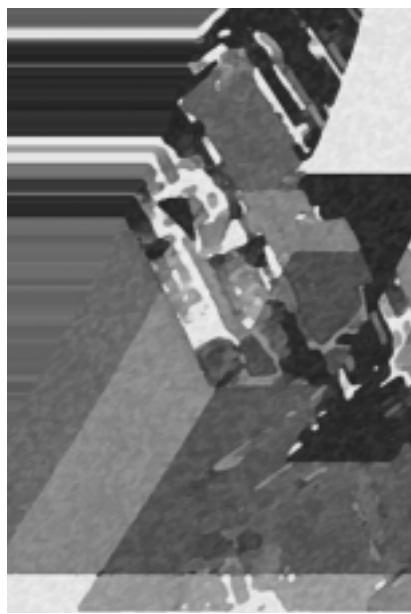
## LOS USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

En principio, y aunque parezca una obviedad, el universo potencial de usuarios de la administración electrónica, teniendo presente que el canal básico para concebir ésta es Internet, es el número de usuarios conectados a la red en el ámbito de actuación del gobierno en cuestión, dado que de una u otra forma todos somos administrados por nuestros gobiernos bien sean nacionales, regionales o locales. Para el gobierno de la nación, estaríamos hablando de 8 ó 10 millones de usuarios, ciudadanos y empresas, un 20% o 25% de la población que ha descubierto una nueva forma de relacionarse, de buscar información, de acceder a nuevos productos y servicios, de buscar, comparar y seleccionar productos y, aunque sea de forma mucho más cauta, de comprar y vender. Tanto ciudadanos como empresas van a exigir de sus administraciones el acceso a las mismas a través de este nuevo canal.

Sin embargo, con el fin de otorgar prioridades a los esfuerzos en lo que se refiere al desarrollo y despliegue de servicios públicos electrónicos, será necesario conocer, cada día con mayor precisión, tres aspectos fundamentales:

**El ritmo de crecimiento** en la incorporación de usuarios a la red y, sobre todo, dónde está el nivel de saturación, que los países que se encuentran más cerca del mismo cifran en un 60% ó 65% de la población.

**La segmentación de usuarios** en colectivos con una problemática común, que conllevan unas necesidades muy concretas de relación con las administraciones públicas y, consecuentemente, una demanda específica de servicios que bien pueden ser de información, de teletramitación o incluso de servicios públicos finales de atención como la teleenseñanza o la telemedicina. De esta segmentación nace la consideración de servicios públicos integrados en función de lo que se ha dado en denominar episodios de vida.



dadana se perciba en términos de comodidad y facilidad.

**Las empresas**, por el contrario, pretenderán reducir los costes de transacción en que incurren en sus relaciones con las administraciones y, además, buscarán en la administración electrónica, en la información pública y en el comercio electrónico nuevas oportunidades de negocio.

Estos colectivos son los destinatarios finales de la administración electrónica, pudiendo entender que estos servicios finales a ciudadanos y empresas quedan englobados bajo los conceptos de G2C (*Government to Citizen*) o «Administración hacia ciudadano») y G2B (*Government to Business*) o «Administración hacia empresas»).

No obstante, el panorama de los actores de la administración electrónica quedaría incompleto si no contempláramos otros tres protagonistas claves de la misma:

✓ El primero de ellos, fácilmente identificable, sería el de los propios servidores o empleados públicos de la administración en cuestión, en la medida que las mismas tecnologías que van a soportar este nuevo tipo de relación con ciudadanos y empresas deben servir de base a nuevas formas de relación entre ellos, a nuevas formas de cooperación, de formación, de compartir conocimiento e inclu-

so a nuevas formas de prestación de servicios en su relación laboral, todo ello englobado bajo el concepto de G2E (*Governement to Employee* o «Administración hacia empleado»).

✓ El segundo de los colectivos, no identificable físicamente, englobaría la utilización de este nuevo paradigma para ordenar y buscar sinergias en las relaciones entre administraciones bajo el concepto de G2G (*Government to Government*) o «Administración hacia Administración». Como ilustración, baste decir que la prestación de servicios públicos a través de todo el territorio de la Unión Europea, por parte de las administraciones a los ciudadanos y a las empresas, requiere y genera a la vez numerosos intercambios de información entre administraciones. Cabe destacar, por ejemplo, los relativos a empleo y seguridad social, asistencia sanitaria y farmacovigilancia, introducción y gestión de la moneda única, aduanas y fiscalidad, marcas y tráfico ilegal de bienes culturales, datos estadísticos, diversidad biológica y medio ambiente, normas técnicas y regulaciones, mercado de las telecomunicaciones, y un largo etc.

✓ Por último, un colectivo muy especial y que va a ser un actor clave en el desarrollo de la administración electrónica es el de los intermediarios de la administración. Así lo demuestran las experiencias de la AEAT y de la Seguridad Social, donde asesores fiscales y graduados sociales son los primeros usuarios de los servicios, si bien es cierto, que estos intermediarios deberán cambiar paulatinamente su papel y ofrecer un nuevo valor añadido en un futuro no muy lejano.

Por otra parte, la atención prestada a los usuarios de la administración electrónica debe incluir con la preocupación por la posible manifestación de grandes desigualdades que den lugar a diferencias importantes entre colectivos, regiones, municipios e incluso países. Por ello, para evitar posibles distorsiones que den lugar a sectores excluidos o a la «brecha digital», las administraciones públicas deben contribuir con una respuesta de mínimos uniforme, de forma

Los objetivos que ciudadanos y empresas persiguen en su relación con la administración electrónica presentan matices diferenciadores:

**Los ciudadanos**, que habitualmente tienen dificultad para acceder presencialmente a las administraciones en horario de oficina, buscarán en esta nueva forma de relación una administración abierta 24 horas y 365 días al año y que, además, les permita reducir sustancialmente el tiempo dedicado a un determinado trámite; por tanto, aún cuando este hecho pudiera cuantificarse fácilmente en términos económicos, muy probablemente la satisfacción ciu-

que no existan colectivos privilegiados con un acceso global a los servicios públicos electrónicos.

Sirva de muestra un ejemplo: en estos momentos, existen en España alrededor de 1300 sitios *web* públicos, de los cuales aproximadamente 140 corresponden al ámbito de la Administración General del Estado, 170 a las Comunidades Autónomas y casi 1000 a municipios. El análisis de estas cifras, que podemos considerar con optimismo, debe también hacernos reflexionar en el sentido de que la dispersión municipal de nuestro país hace que sólo el 12% de los municipios dispongan de sitio *web*, es decir, más de 7000 aún no se han incorporado a la Red.

Las causas que pueden llegar a generar desigualdades y, consecuentemente, *infomarginalidad* son diversas. Podemos señalar tres como las fundamentales:

**En primer lugar**, las de carácter tecnológico, entre las cuales siempre se destaca la imposibilidad de acceder a un dispositivo, en principio un PC, para poder acceder a la red. Desde luego que será una causa de exclusión para muchos ciudadanos y, como hemos visto, incluso para muchas pequeñas administraciones. Pero entre las causas de tipo tecnológico me gustaría hacer especial hincapié en la exclusión debida a la dificultad de acceso al ancho de banda: mientras las redes troncales del país y de sus principales organizaciones han multiplicado en una década su ancho de banda por 100.000, la situación en los hogares, en el mejor de los casos no excede de haber multiplicado por 50 los 1200 bits/seg.

En este sentido, España está firmemente alineada en la tesis de considerar el acceso a Internet como servicio universal en el ámbito de la Unión Europea. Pero, además, desde el ámbito de las administraciones públicas hemos de hacer todos los esfuerzos posibles, no sólo para proporcionar puntos de acceso público a la Red, sino para aprovechar las oportunidades que ofrecen tecnologías de amplia penetración y aceptación como la telefonía móvil (23 millones en España), la telefonía fija (19 millones de líneas en España) o incluso



la televisión (17,5 millones de TV en España), sin olvidar, ahora más que nunca, el canal tradicional, es decir la ventana presencial, la cual también puede encontrar en la tecnología nuevas posibilidades como las ventanillas integradas o las oficinas móviles.

**En segundo lugar**, debemos contemplar las causas de tipo cultural, producto de la ausencia de formación digital, con especial hincapié en aquellas personas que por edad tengan dificultad para adquirir esa formación, pertenecientes a las generaciones consideradas «*after computer*». Hay un segundo aspecto a considerar en este epígrafe: aunque parezca paradójico, la barrera idiomática puede ser foco de infomarginalidad en un país en el que los flujos inmigratorios están en aumento. Estos colectivos, que ya de por sí tienen graves dificultades de integración social, tendrán una mayor dificultad de acceso a la sociedad de la información, puesto que habrá que sumar a las anteriores causas la barrera idiomática.

**En tercer lugar**, la dificultad de acceso de colectivos especiales, producto de algún tipo de discapacidad. Sólo en España se estima que existen 4 millones de personas con discapacidad limitativa para acceder a la red. Por suerte, disponemos de organizaciones públicas y privadas pioneras en el desarrollo de tecnologías para estos colectivos.

## PROYECTOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Ha de ser el Ministerio de Administraciones Públicas, quien, en base a su tradición coordinadora global, asuma el enfoque unificador de todas las iniciativas en materia de desarrollo de la administración electrónica. Este departamento posee, por un lado, las competencias y los instrumentos relativos a la modernización de los Servicios Públicos (cuya estrategia global se recoge en el *Libro Blanco para la Mejora de los Servicios Públicos*), y, por otro, ejerce la coordinación general en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración.

A través del Consejo Superior de Informática y de sus comisiones de adquisiciones informáticas (CIABSI), por un lado, y de cooperación (COAXI) por otro, este Departamento tiene por delante una fundamental tarea coordinadora en el desarrollo de una administración electrónica coordinada y eficaz, en aspectos básicos como:

**Definición de normativa técnica y estándares** para promover la interoperabilidad entre Departamentos y Administraciones.

**«Reingeniería» de los procedimientos.** No se trata de «hacer lo que veníamos haciendo por Internet»; sino que hay que hacer un esfuerzo por simplificar los procedimientos, por buscar sinergias entre ellos y orientarlos a la prestación de servicios integrados, que superen barreras competenciales entre centros directivos de una misma Administración o incluso entre administraciones y por enmascarar las complejidades internas de los procedimientos. Se incluyen aquí estrategias como los «episodios de vida» y otros modos de integrar trámites tediosos, prestados por diferentes órganos que no tienen en cuenta el carácter unificado, por su asociación a una circunstancia biográfica relevante, que tienen para el que los «sufre»: nacimiento de un hijo, pérdida de empleo, etc.

Además, deberemos aprender a diseñar servicios apropiados para cada canal de acceso. Muy probablemente, WAP o UMTS no sean en estos momentos tecnologías apropiadas para un tráfico transaccional pesado como exigen en la mayoría de los casos los procedimientos administrativos, pero están demostrando su éxito en información de alta volatilidad y en información vinculada a la ubicación, dando respuesta a preguntas como la comisaría más próxima, el juzgado de guardia más cercano, etc.

**Confianza en la administración electrónica**, adoptando las medidas administrativas y técnicas que aporten seguridad y privacidad en las transacciones. El asunto crucial aquí es la extensión decidida de la firma electrónica, extensión que debe venir de la mano de un certificado electrónico único y polivalente para todo tipo de servicios en el ámbito del dominio público, cuyo valor estriba tanto en el abanico de servicios electrónicos en los que se pueda utilizar, como en el número de ciudadanos y empresas que lo posean.

La disponibilidad de un certificado electrónico para las relaciones con las administraciones públicas debería complementarse con la asignación a los ciudadanos de un domicilio electrónico seguro que permitiese complementar las transacciones tipificadas por formulario con la posibilidad de envío de transacciones no tipificadas de forma segura (recursos, instancias, reclamaciones,...).

102

**Formación de los empleados públicos** en materia de nuevas herramientas, nuevos servicios y nuevas formas de prestarlos en una promoción sistemática. Éste es un asunto vital, pues la administración electrónica no será nada sin funcionarios que la asuman, la perfeccionen con su experiencia y la incorporen decididamente a su práctica diaria.

**Proyectos de carácter transversal**, demostrativos de la importancia de compartir infraestructuras, de fomentar la intercomunicación entre prestadores de servicios públicos y de presentar una imagen coherente e integrada de la Administración Pública.

**Evitar brechas digitales** a través de la promoción de una administración elec-

trónica homogéneamente desarrollada para todo el territorio nacional. Las posibles «brechas digitales» internas, son un problema que preocupa sobremanera a todos los gobiernos.

Para que este conjunto de actuaciones sea armónico y permita que la respuesta de las administraciones públicas ante este nuevo paradigma sea uniforme y no desequilibrada, es preciso acometer acciones o proyectos de tipo singular, que por su orientación puedan servir de revulsivo o bien de infraestructuras facilitadoras, sin las cuales el coste de entrada de futuros proyectos de centros directivos con menores posibilidades sería muy elevado.

### PRINCIPALES PROYECTOS

De hecho el Ministerio de Administraciones Públicas ya viene trabajando en el desarrollo y despliegue de los proyectos vertebradores, entre los cuales destacan los tres siguientes:

✓ **El Portal del Ciudadano** tiene la vocación de ser un sitio en Internet que constituya el punto de entrada a las múltiples páginas que cerca de 1.500 unidades diferentes en los tres niveles de la Administración mantienen en Internet. Dicho portal ha sido concebido como un punto inicial de acceso a las administraciones, que sea capaz de efectuar búsquedas en ese ya enorme «ciberespacio» de la Administración, ordenar por materias lo más relevante de toda esa información, ofrecer una sencilla guía para el ciudadano sobre los procedimientos más habituales, incluida la posibilidad, en muchos casos, de obtener los formularios correspondientes, y conectar con cualquier servicio electrónico en Internet, cualquiera que sea el organismo que lo ha desarrollado.

El Portal se concibe como una herramienta en permanente evolución, que ha de ir incorporando, a medida que se vayan desarrollando, nuevos servicios y posibilidades.

✓ **La Intranet administrativa** es una red interna de la Administración General del Estado, pensada como base de una serie de servicios comunes a todos los

Departamentos, tanto para los procesos internos de trabajo como para la integración de servicios hacia el exterior en los que interviene más de un Departamento. Aprovecha la disponibilidad efectiva de medios de seguridad comunes, en particular la infraestructura pública de firma digital, y ofrece la integración de nuestra Administración en las redes telemáticas administrativas transeuropeas.

✓ **El proyecto SILICE**, acrónimo de Sistema Integrado de Licitación y Contratación Electrónicas, tiene por objeto introducir el uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en los procedimientos de contratación de las administraciones públicas con sus múltiples proveedores de todo tipo de bienes y de servicios.

Algunas características comunes de estos proyectos vertebradores son las siguientes:

✓ La necesidad de amplio consenso, que por su carácter vertebrador, el éxito de los mismos reside en el convencimiento de que van a aportar valor añadido y no a generar servidumbres innecesarias.

✓ Amplia repercusión, tanto sobre las relaciones de las Administraciones Públicas con ciudadanos y empresas, como sobre las relaciones entre las propias administraciones.

✓ Alta complejidad tecnológica y organizativa, derivada fundamentalmente del elevado número de agentes involucrados y de los amplios colectivos a que se destinan.

✓ Exigencia de liderazgo, ya que todos los proyectos mencionados precisan de un impulso decidido por parte del centro responsable de su implantación y difusión.



### MEDIR Y VIGILAR LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Los anteriores argumentos expuestos hasta ahora obligan a hacer un seguimiento, tanto de la difusión de los servi-

cios públicos electrónicos, como de su utilización. Por tanto, es necesario disponer de datos fiables que permitan analizar situaciones anómalas y adoptar medidas correctoras para paliar las mismas.

Todas la administraciones deben ser responsables del que pudieramos denominar Observatorio de la administración electrónica, aportando los datos precisos, analizando a su nivel cual es el barómetro de situación y adoptando o proponiendo a otras instancias las medidas oportunas. Así las diputaciones provinciales y las federaciones de municipios deben constituirse en el primer termómetro, al menos en el nivel provincial, las Comunidades Autónomas van a desempeñar un papel clave y la Administración General del Estado, en la figura del Ministerio de

Administraciones Públicas, debe ser capaz de ofrecer una visión de conjunto.

El objetivo del observatorio debe ser doble; por un lado, conocer el estado de avance de la prestación de servicios públicos electrónicos en las distintas administraciones públicas, su evolución en el tiempo y su situación comparada; por otro lado, conocer el grado de utilización de los servicios públicos electrónicos: quién, cuánto, cuándo y dónde se utilizan los servicios a disposición de ciudadanos y empresas.

---

## CONCLUSIÓN

El tránsito de la administración electrónica de la realidad a la práctica es un proceso complejo que viene configurado por factores tales como el compromiso político, la presión de la demanda de los ciudadanos y las empresas o el desarrollo de infraestructuras y proyectos vertebradores.

Diversas entidades están dando ya servicios electrónicos completos de gran utilidad para el ciudadano y las empresas, y la incorporación de nuevos servicios es constante. Como muestras, podemos citar la declaración de impuestos sobre la renta personal, así como otra serie de trámites tanto de personas físicas como jurídicas, de la Agencia Tributaria, los nuevos servicios electrónicos para ciudadanos y los más veteranos para empresas que gestiona la Seguridad Social, y los servicios disponibles en Internet de un buen número de ayuntamientos.

Debemos concluir que la administración electrónica es posible y va a ser una realidad en el medio plazo, posiblemente impulsada por la demanda ciudadana. No obstante, es preciso evitar que se convierta en factor de desigualdades.

