

GUBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PARAGUAY: ANÁLISIS RETROSPECTIVO Y PROSPECTIVO

*Rosa Elena Di Martino Ortiz **

Sumario:

1. EVOLUCIÓN HISTÓRICA.- 2. PLAN NACIONAL DE DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.- 3. GOBIERNO ELECTRÓNICO.- 4. SITUACIÓN ACTUAL DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PARAGUAY.- 5. HACIA DÓNDE VA EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PARAGUAY.-

En el Paraguay, ni Ciencia ni Tecnología en Paraguay tuvieron relevancia a la hora de formular políticas públicas¹, debido a diversos motivos que generaron las lógicas consecuencias de notables rezagos en la cultura y tradición de la investigación científica y de una poca integración entre la Ciencia y Tecnología a la producción de bienes y servicios.

* -Profesora Encargada de Cátedra de Derecho Internacional Privado y Derecho Informático de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Diplomáticas de la Universidad Católica "Ntra. Sra. de la Asunción".

-Investigadora de la División de Investigación, Legislación y Publicaciones del Centro Internacional de Estudios Judiciales dependiente de la Corte Suprema de Justicia.
-Ponencia presentada en el XII Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática organizado por la FIADI. Zaragoza, 2008.

1 El diario Última Hora, publicaba, el 7 de mayo de 2007, un artículo del periodista Christian Gadea Saguier, en el que podía leerse: "Buscando las causas del monopolio, hacemos algo de historia. Desde sus inicios, el servicio de Internet en Paraguay fue caro, lento y deficiente. Mientras se terminaba de definir el marco legal y los organismos encargados de controlar el sector, en 1996 surgieron los primeros proveedores de servicios de Internet. Desde el Gobierno, Internet fue visto de inmediato como una amenaza, principalmente por la perspectiva de la realización de llamadas telefónicas internacionales. Nunca hubo interés en masificar el acceso. Se mantuvo la dependencia

1. EVOLUCIÓN HISTÓRICA

Desde el Siglo XVII hasta el Siglo XIX, la escasez de riquezas materiales hizo que los conquistadores vieran al Paraguay como un territorio de tránsito hacia los centros de mayor interés: Bolivia y Perú, o como un conglomerado de establecimientos de producción de yerba mate y ganado.

La Corona Española no consideró la creación de Universidades en Paraguay, a pesar de los reiterados pedidos de los colonos y de la autoridad de la Provincia.

Sin embargo, un caso particular y exitoso de desarrollo socioeconómico y cultural se debió al intercambio y transferencia recíproca de conocimientos europeos y autóctonos—cultura guaraníca—aplicados a un sistema productivo de obras artísticas y de arquitectura; esta experiencia fue dirigida por la Compañía de Jesús durante los Siglos XVII y XVIII en la denominada *Provincia Jesuítica del Paraguay* y tuvo excelentes resultados económicos, al producirse excedentes exportables de yerba mate; urbanísticos, con las antiguas Misiones; artísticos, al generarse un aporte al arte universal denominado barroco hispano-guaraní; y, científicos, al establecerse uno de los primeros observatorios astronómicos del Río de la Plata en San Cosme y Damián.

de la comunicación por satélite, lenta y cara, hasta el año 2005. El ente regulador de las telecomunicaciones, CONATEL, tampoco ayudó mucho. Con reglamentos atrasados, restrictivos y en algunos casos con errores importantes de forma y fondo, no se promovió la apertura del sector, la competencia o la inversión. Por el contrario, desde el organismo estatal se amparó el monopolio a favor de la Compañía Paraguaya de Comunicaciones S.A. (COPACO) en el acceso a la red internacional de fibra óptica que conecta Paraguay con el mundo. Mientras tanto, el mundo entero se movía a otro ritmo. Las empresas con orientación tecnológica surgían, crecían, se enriquecían, progresaban, y con ellas, las sociedades en donde ello ocurría. El paradigma comercial cambió tanto que tener presencia en la red es equivalente a existir. Desde hace tres años el Gobierno viene presentando excusas para no habilitar el libre acceso a la red de fibra óptica internacional. En diciembre de 2003, el entonces presidente de COPACO, dijo que se limitaba el acceso a la red para evitar el fraude de llamadas internacionales y el 15 de agosto, COPACO, justificó que no había monopolio porque los proveedores de acceso a Internet pueden conectarse vía satélite; cuatro días más tarde, directivos de COPACO afirmaron que el elevado costo impedía a las empresas el acceso a la red internacional de fibra óptica. CONATEL continúa sin dar respuestas al amparo del monopolio. Desde COPACO indican que sólo bajarán los precios, pero la violación a las leyes, continúa”.

En 1811, tras la proclamación de la independencia, y después de un período de consolidación de la soberanía nacional, el Paraguay vivió un despegue desde el punto de vista económico y tecnológico, con tecnología importada.

Lamentablemente, el país fue conducido a dos Guerras en un lapso de poco más de medio Siglo (1865-1870 y 1932-1935), que dejaron marcas profundas en un todavía incipiente sistema de producción.

La primera Universidad -Universidad Nacional de Asunción- fue fundada en 1889, durante el período de entreguerras, por decisión del Congreso Nacional. La estrategia universitaria de impulsar la actividad docente en desmedro de la investigación, se ha reproducido, de manera general, en las demás Universidades, de las cuales la primera ha sido la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción, fundada en 1960.

El componente de Ciencia y Tecnología no estuvo presente en el eje central de las políticas de los gobiernos durante más de setenta años del Siglo XX, por la inestabilidad política de las primeras décadas y por la Guerra del Chaco (1932-1935), que infligió al país duras pruebas económicas.

En estas condiciones, cuando terminó la II Guerra Mundial, los países latinoamericanos de mayor desarrollo concentraron sus esfuerzos en la cooperación internacional para introducir los desarrollos devenidos de la Ciencia y la Tecnología en sus planes de desarrollo económico basados en la industrialización, mientras que el Paraguay, por su parte, se vio obligado a reconstruir su economía mediante la consolidación de un sistema de producción agraria predominantemente familiar. La escasa investigación que se había realizado se enfocaba casi totalmente en los problemas de Salud Pública y Medicina, pero no se sistematizó la investigación como resultado de la aplicación de políticas públicas específicas y explícitas.

Esa estructura de producción agraria con sustento exclusivamente familiar empezó a transformarse en la década del sesenta y principios del setenta, al iniciarse un proceso de apertura comercial hacia el Brasil, acompañado por la construcción de la central hidroeléctrica ITAIPÚ BINACIONAL y la expansión de la frontera agrícola en el este y sur del país -Departamentos de

Itapúa y Alto Paraná-, a cargo de empresarios nacionales y extranjeros que invirtieron en la agricultura mecanizada de la soja, el trigo y el maíz híbrido.

A partir de ese momento, las actividades científicas y tecnológicas tuvieron una mayor relevancia en Paraguay, pero estuvieron —como es obvio— fuertemente concentradas en temas relativos a la cadena productiva agropecuaria/agroindustrial. La característica principal de este período ha sido que por primera vez se establecía, aunque no de manera muy sistemática, una política pública de Ciencia y Tecnología dirigida a impulsar el crecimiento de la economía.

En esta época se crean la Secretaría Técnica de Planificación (1962), el Instituto Nacional de Tecnología y Normalización (1963) y la Secretaría Nacional de Tecnología (1976), dependiente esta última del Instituto Nacional de Tecnología y Normalización.

El papel que ha desempeñado la cooperación internacional, tanto en cuanto a financiamiento no reembolsable como asistencia técnica y científica, ha sido vital para el establecimiento y equipamiento de las instituciones públicas de planificación económica y social y las que desarrollaban actividades científicas y tecnológicas, incluida la Universidad Nacional de Asunción.

Del encuentro con la cooperación internacional surgen:

- 1) El Centro Nacional de Computación (CNC): dependiente del Rectorado de la Universidad Nacional de Asunción. Está especializado en Informática y Telemática. Sus acciones están orientadas a identificar, adaptar, desarrollar y aplicar tecnologías, tanto contemporáneas como emergentes, tendientes a mejorar la capacidad de gestión académica y administrativa de la Universidad, y aportar, a través de la investigación científica y tecnológica, nuevos conocimientos y técnicas adaptados a las condiciones de la realidad nacional. Es también un importante centro tecnológico nacional que provee capacitación técnica especializada a profesionales y organizaciones de diversos sectores. Las capacitaciones a alumnos, funcionarios y docentes de la Universidad apuntan principalmente hacia la cobertura de necesidades de formación técnica generalmente no cubiertas por las facultades y a brindar oportunidades

de iniciación laboral a jóvenes sobresalientes. El Centro Nacional de Computación mantiene estrechas relaciones con diversas organizaciones, tanto del sector privado como gubernamental, a quienes brinda servicios especializados en las áreas de su competencia. Igualmente ha desarrollado múltiples proyectos con cooperación de agencias extranjeras, entre ellas la Organización de Estados Americanos y el Banco Mundial; y,

- 2) El Laboratorio de Electrónica Digital (LED): es un centro de investigación y aplicación de tecnologías informáticas dependiente de la Facultad de Ciencias y Tecnología de la Universidad Católica "Nuestra Señora de la Asunción" Sede Regional de Asunción. Sus orígenes se remontan al año 1986, como concreción de un proyecto de cooperación internacional entre el gobierno italiano, a través de AVSI (Asociación de Voluntarios para el Servicio Internacional) y la Universidad Católica.

Pero, cuando la cooperación internacional cobra verdadero énfasis es en las décadas del sesenta y del setenta, con una fuerte participación de los organismos del sistema de las Naciones Unidas y ni la existencia de esos organismos y de las Universidades, hizo mucho para organizar la investigación en el sector, perdiéndose valiosas oportunidades como la de incentivar el desarrollo de las Ciencias y Tecnologías vinculadas a la construcción de centrales hidroeléctricas, durante las décadas del setenta y del ochenta.

En lo institucional, el sector de Ciencia y Tecnología actuó siempre como una conjunción dispersa de instituciones sin un organismo rector de políticas. Los institutos dependientes de los Ministerios se regían por las políticas de éstos, cuando existían. Las Universidades se dedicaban, con raras excepciones, a la formación de profesionales sin ninguna o poca actividad en el área de investigación. En realidad, no existía un sistema de Ciencia y Tecnología, en el sentido estricto del término, sino un conglomerado de instituciones y unidades orientadas cada una en un sentido, en ciertas ocasiones totalmente divergente.

La organización institucional del sector se dio después del ingreso del país al proceso democrático, en 1989. La elaboración y aprobación de un marco legal llevó casi una década de discusiones entre diversas instituciones y actores involucrados: Ministerios, Universidades, profesionales, gremios industriales, institutos de investigación y el Congreso Nacional.

La empresa COPACO S.A.², cuenta con más de 6000 funcionarios, entre empleados efectivos (la gran mayoría) y los empleados contratados.

La autoridad regulatoria de las telecomunicaciones en el país fue creada en 1995³, denominándose Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), entidad autónoma pero dependiente del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones.

Dentro de sus funciones legales se encuentran la regulación administrativa y técnica, así como la planificación en el sector de las Telecomunicaciones.

En 1997, se promulgó la Ley N° 1028, General de Ciencia y Tecnología, a través de la que se creó el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT)⁴. Dicha Ley fue modificada el 7 de noviembre de 2003, por la Ley N° 2279.

2 A partir de diciembre de 2002, la estatal ANTELCO, se privatizó y adquirió otra denominación, sin embargo, tanto en su estructura, como en sus recursos humanos y técnicos, continúa funcionando como antes. El accionista mayoritario es el Estado Paraguayo.

3 Por Ley N° 642 del 29 de diciembre de 1995, modificada por Leyes N° 2478/2004 y N° 2495/2004.

4 Según la Ley de creación, el objetivo principal del CONACyT es dirigir, coordinar y evaluar las actividades del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, así como del Sistema Nacional de Calidad. Para cumplir dichos objetivos, CONACyT cuenta con atribuciones legales para formular y proponer al gobierno las políticas de Ciencia, Tecnología, Innovación y Calidad del país, impulsar la capacitación altamente calificada de recursos humanos y apoyar financieramente a los proyectos de investigación. Como instrumento de financiamiento de los programas de apoyo al sector, la Ley creó el Fondo Nacional de Ciencia y Tecnología (FONACyT), otorgando al CONACyT la atribución de administrar los recursos del mismo. La Ley prevé incentivos para que las empresas destinen recursos financieros al Fondo. Además, establece exenciones tributarias para los equipos destinados a la investigación científica y tecnológica.

Otro ejemplo del reciente despertar del interés gubernamental hacia el desarrollo de la Ciencia y la Tecnología es la promulgación de la Ley N° 3416 del 28 de diciembre de 2007, que exime de franquicias postales a las publicaciones científicas con fines de difusión o intercambio. Al respecto, la Ley establece: *Las publicaciones de carácter científico estarán exoneradas del pago de las franquicias postales para su envío a instituciones educativas de nivel universitario, centros de investigación y organismos internacionales, con fines de difusión y/o intercambio. A tal efecto, sus responsables deberán solicitar la declaración correspondiente al Ministerio de Educación y Cultura.*

2. PLAN NACIONAL DE DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Una Sociedad de la Información en el Paraguay, debe alcanzar a todos los paraguayos para formar un país capacitado que participe activamente y se beneficie de la emergente sociedad y de la economía global del conocimiento.

La Sociedad de la Información es una realidad que día a día compromete a los países a adoptar una posición para que éstos puedan obtener los beneficios de un mundo más interconectado y globalizado. No hacerlo implica condenar al atraso a sus respectivas economías y, como la Ciencia y la Tecnología pasaron a ocupar un papel axial en el desarrollo social y económico de los países, existiendo un reconocimiento explícito de su compromiso con la búsqueda de soluciones para la problemática social y con el desarrollo económico y cultural de los pueblos, a pedido del Gobierno de la República del Paraguay, la Secretaría General de la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI), elaboró el *Plan Nacional de Desarrollo de la Sociedad de la Información 2002-2005*, dentro del marco del Sistema de Apoyo a los Países de Menor Desarrollo Económico Relativo.

El Plan propuesto comprende cuatro áreas fundamentales:

- 1) El acceso a la infraestructura;
- 2) La modernización de la educación;
- 3) La modernización electrónica del Estado; y,
- 4) La promoción del comercio electrónico y el fomento de las industrias nacionales de tecnologías de la información.

El objetivo superior en ese contexto es el desarrollo sustentable que, a su vez, se desglosa en objetivos básicos de desarrollo económico, equidad social y equilibrio ambiental.

La importancia de las políticas públicas de Ciencia y la Tecnología se expresan explícitamente en el Plan Nacional de dos formas:

- 1) El modo de consideración transversal de las componentes de Ciencia y Tecnología en los demás sectores contemplados en el Plan; y,

2) El modo de consideración sectorial de la política de Ciencia y Tecnología.

El Plan descansa en el concepto central que para fomentar adecuadamente el cambio profundo que implica la construcción de una Sociedad de la Información, se requiere un enfoque participativo y experimental, buscando impulsar y medir una serie de cambios cualitativos en las dinámicas de conocimiento social asociadas con la creación y la aplicación de la información y el conocimiento en diferentes campos de la vida humana, para luego sistematizar y difundir adecuadamente los logros alcanzados como base para la ampliación de esas dinámicas. De esta manera, el Plan implica la creación de un marco amplio, para el impulso coherente de las políticas y proyectos planteados en este documento.

El objetivo de este Plan Nacional y las acciones en él sugeridas es implantar la Sociedad de la Información en Paraguay, para que todos sus ciudadanos y sus empresas puedan participar en su construcción y puedan aprovechar las oportunidades que ésta ofrece para aumentar la cohesión social, mejorar la calidad de vida y de trabajo y acelerar el crecimiento económico.

El Plan Nacional vincula las actividades de Ciencia, Tecnología y Calidad, basándose en la misma estructura institucional creada por la Ley N° 1028/1997, que consigna la estrecha relación de estos conceptos en pro de un desarrollo económico y social con base en la Ciencia y Tecnología.

En lo que respecta a la *calidad*, el Decreto N° 20660/1998 instituyó el Organismo Nacional de Acreditación, como organismo parte del CONACyT, otorgando a éste las atribuciones directoras de la calidad en el país.

El Plan percibió:

- 1) La existencia de disponibilidad e iniciativas en los estamentos públicos sobre las acciones a desarrollar en materia de Gobierno Electrónico, y su importancia como elemento de la transformación de la propia Administración del Estado y como motor de iniciativas para el desarrollo del sector privado, aún cuando el hecho que ha de ser la Administración Pública quien se lance a liderar el proceso, todavía no esté instalado; y,

- 2) Que el país tenía un enorme potencial de capital humano nacional. Sin embargo, se encontraron problemas en la formación educativa de los recursos humanos y eso repercutía en la orientación y la productividad de los mencionados recursos, en particular en la orientación e inserción laboral, con consecuencias importantes en el futuro inmediato. Eso no excluye la presencia de algunos centros de excelencia en tecnologías de la información y de las comunicaciones, pero su acción se encuentra limitada por diversos fundamentos.

Los programas sobre los que se sustenta el Plan Nacional, son cuatro:

- 1) Desarrollo de la infraestructura de las telecomunicaciones;
- 2) Desarrollo del Gobierno Electrónico;
- 3) Educación y capacitación del capital humano nacional; y,
- 4) Promoción del comercio electrónico y de las industrias del conocimiento.

Esta presentación, se centrará en el segundo programa, cuyo esquema se describe a continuación⁵:

5 Fuente: Documentación de ALADI, disponible en www.aladi.org

PROGRAMA II - DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

PROGRAMA II - Desarrollo del Gobierno Electrónico:

Proyecto	Objetivos Generales	Objetivos Específicos
Inventario del estado de las Tecnologías de la Información en el Estado Paraguayo.	Lograr un conocimiento pleno del estado de las Tecnologías de las Comunicaciones y de la Información en las entidades del sector público como paso previo a la implementación de un modelo de Gobierno Electrónico.	Elaborar un cuerpo de conocimiento acabado del parque informático disponible en el Estado. Lograr un conocimiento de las aplicaciones y de su uso en el Estado y sus dependencias, así como los recursos de información de que se dispone.
Gestión del Estado en línea.	Mejorar la gestión pública a través de servicios en línea. Desarrollar las Compras públicas en línea para reducir costos, ampliar la participación de proveedores y aumentar transparencia en la gestión pública.	Dar mayor transparencia en la gestión económica y fiscal. Lograr una mayor competitividad, ayudando a la reducción de los elementos componentes del "costo país". Mejorar la gestión de la "efectividad social". Lograr un incremento en el proceso de democratización política.
Ciudadano en línea.	Ofrecer al ciudadano y a la empresa local un canal para participar y beneficiarse de las ventajas del Estado en Línea.	Acercar la Administración General del Estado a la empresa y al ciudadano. Contribuir a mejorar la cohesión social y la gobernabilidad.

El Plan Nacional representa una apuesta clara y decidida, a protagonizar por el Gobierno Nacional, las Administraciones Departamentales y Municipales en el sector público, en conjunto con los actores privados, sus entidades representativas y la sociedad civil en general para la construcción de la Sociedad de la Información en el país. Consiste en un conjunto estructurado de Programas, Proyectos y Acciones destinados a impulsar con eficacia el desarrollo de ese tipo de Sociedad, con un liderazgo importante por parte del sector gubernamental, para la constitución de *una sociedad de la información para todos los paraguayos*.

Dado el peso del Estado dentro de la economía del Paraguay, se torna interesante apostar por un Estado que sea un usuario activo de las TIC. De esa manera, por efecto de arrastre y de imitación, los demás agentes económicos podrían empezar a insertarse dentro de la dinámica de la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Por otro lado, la implementación de un conjunto de proyectos tendientes hacia el llamado *Gobierno Electrónico*, le permitirá al Paraguay tener un Estado más eficiente y moderno que pueda dar un mejor servicio a sus ciudadanos y, paralelamente, obtener ahorros fiscales en los procesos gubernamentales, los mismos que puedan ser usados para reforzar el cumplimiento de los deberes fundamentales del Estado: educación, salud y defensa.

Dentro de esa óptica, este Programa propone los siguientes proyectos presentados de manera sucinta:

- 1) Inventario del estado de las Tecnologías de la Información en el Estado Paraguayo;
- 2) Gestión del Estado en línea; y,
- 3) Ciudadano en línea.

3. GOBIERNO ELECTRÓNICO

El Gobierno Electrónico debe ser entendido como una forma de modernización del Estado. En este sentido, el gerenciamiento del sector público enfrenta actualmente un desafío: o bien profundiza el proceso de modernización, elevando la calidad del desempeño y se constituye, desde una perspectiva estratégica, como protagonista principal del cambio; o bien el actual modelo sigue a muchos de los generados tradicionalmente en la región, estructurándose en torno a procesos morosos, físicos, con prácticas de trabajo rutinario y sin indicadores de calidad aplicables, al menos perceptiblemente.

De esta manera, las organizaciones públicas están dominadas por prácticas de trabajo que no tienen mayor importancia política, dejando un margen pequeño para la acción creativa y la innovación, traduciéndose en una producción de bienes y servicios deficientes, demorados y de baja calidad, con una minimización del papel regulador del Estado. Así, el desarrollo de un

sistema digital de gobierno y de gerencia pública en los organismos de la Administración del Estado se convierte en uno de los principales desafíos del proceso de modernización.

En consecuencia, el Gobierno Electrónico podría ser definido como una forma de organización de la gestión pública en la búsqueda de una creciente eficiencia, transparencia, accesibilidad y responsabilidad frente a los ciudadanos, mediante el uso estratégico e intensivo de las Tecnologías de las Comunicaciones y de la Información, tanto desde las relaciones del propio sector público (intra e interrelaciones), así como en las relaciones diarias con los ciudadanos y los usuarios de los servicios públicos. Por ende no debe ser concebida, como una visión simple, de sistemas de provisión de información y de recaudación de impuestos, lo que constituye únicamente un paso en la construcción del Gobierno Electrónico.

Los objetivos generales transitan finalmente por una *verdadera reinvencción* del Gobierno. Sintéticamente, el Plan de Gobierno Electrónico se propone:

- 1) El uso de Internet para la provisión de servicios a ciudadanos y empresas;
- 2) La organización gubernamental utilizando Internet para conectar empleados, usuarios y proveedores; y,
- 3) El uso de las tecnologías digitales para la transformación de las operaciones gubernamentales, incluyendo las relaciones gobierno-gobierno.

Los principios generales de edificación de esta propuesta de Gobierno Electrónico se basan en una propuesta de generación de valor:

- 1) Reducción de costos⁶;

6 A vía de ejemplo, el Departamento de Comercio de los Estados Unidos de América, ha estimado que el costo gubernamental de procesar un trámite administrativo por la vía tradicional (es decir, soporte papel y gestión humana burocrática) oscila en ese país entre USD 1.65 y USD 2.70, mientras que la gestión realizada por la vía electrónica reduce ese costo hasta cifras oscilantes entre USD 0.60 y USD 1.00.

- 2) Reducción de los tiempos de respuesta;
- 3) Facilitación de la gestión de las empresas;
- 4) Provisión de servicios de calidad para todos;
- 5) Transparencia de la actividad gubernamental hacia ciudadanos y empresas; y,
- 6) Ofrecimiento de un liderazgo claro para el sector privado sobre la gestión y la modernización imprescindible para el país.

Sin perjuicio de lo mencionado, debe recordarse que no todos los procedimientos gubernamentales necesitan encontrarse en línea. La decisión gubernamental deberá determinar qué actuaciones se realizan en línea y cuáles fuera de ella. En el proceso de transformación debe tenerse en cuenta además, las capacidades y los recursos existentes, los que han de determinar su ritmo real de avance e implementación.

El proceso de construcción de una Administración en línea no es sencillo. Implica, inicialmente, un cambio cultural profundo en los estamentos políticos y en los estamentos burocráticos: entender el poder, las posibilidades y el alcance de las nuevas tecnologías, así como aprender a considerar a los ciudadanos como clientes.

Como se ha señalado, el avance hacia la Administración Pública en línea debe ser gradual por varios motivos: en primer lugar, por la calidad y la cantidad de los recursos aplicables; en segundo lugar, por la necesidad de pasar por una etapa *experimental* que se concentre en aplicaciones limitadas y relativamente sencillas de Internet. En la medida en que se encuentra un incremento en la demanda en esos servicios y en la conectividad disponible⁷, así como que las jerarquías de los organismos públicos consigan una mejor comprensión de las ventajas de los procesos y de los cambios exigidos.

Una segunda etapa implicará el establecimiento de portales integrados que ofrezcan una gama más amplia de transacciones en línea en condiciones seguras (no solo de pago, sino de protección de la intimidad y de sus derechos como individuos).

7 Mientras una parte importante de la población no tenga acceso fácil a Internet, seguirán desempeñando un papel importante los canales tradicionales, como los servicios de ventanilla y telefónicos.

Aquellas esferas donde el Plan puede avanzar más rápido coinciden con aquellas en las que Internet permite una relación mayor con el sector privado (adquisiciones públicas, información al ciudadano, comercio exterior).

Es imprescindible un fuerte liderazgo político en el comando del desarrollo del Plan, así como una demostración constante de los beneficios a los usuarios finales.

Finalmente, los principios rectores para esta nueva forma de gestión propuesta son *más simple, más interactivo, más eficiente*.

En octubre del año 2000 fue aprobada por el Congreso Nacional la Ley 1615, General de Reorganización y Transformación de entidades Públicas Descentralizadas y de Reforma y Modernización de Organismos de la Administración Central. Dicha ley prevé y regula los procesos de reorganización y transformación necesarios para la modernización de los organismos de la Administración Central y de las entidades descentralizadas del Estado. Los procesos citados tienen como fines la reorganización de las entidades del Estado; la transformación de las mismas para convertirlas en sociedades anónimas; la venta o capitalización; y la modernización de los organismos de la Administración Central.

Las entidades estatales sujetas al proceso de la reorganización y transformación son las de: Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTELCO)—en la actualidad, COPACOSA—, Corporación de Obras Sanitarias (CORPOSANA) —en la actualidad, ESSAP— y el Ferrocarril Carlos A. López (FCCAL).

Paralelo a ello la CONATEL, anunció el inicio del proceso de apertura del mercado de la telefonía básica del país para lo cual tiene previsto la aprobación del reglamento de concesiones a finales del mes de noviembre próximo. Dicho reglamento tiene como objeto establecer el régimen de otorgamiento de las concesiones para servicios de telefonía básica, local de larga distancia nacional y de larga distancia internacional.

El proyecto para el desarrollo de un sistema electrónico de adquisiciones

públicas, determinó la promulgación de la Ley N° 2051 del 21 de enero de 2003, modificada por Ley N° 3439 del 31 de diciembre de 2007⁸. El sistema electrónico de compras del Estado consiste en ofrecer a través de una red informática información de todas las compras que hará el Estado en todas las dependencias de modo que los proveedores, o los que aspiren serlo y los ciudadanos pueden acceder a dichos datos a través de Internet. El sistema abre la libre competencia y permite que el Gobierno Nacional tenga mejores ofertas en cuanto a calidad y precios dado que horizontaliza la información. Los objetivos del sistema buscan reducir los costos del Estado y fortalecer la seguridad jurídica en este campo, contribuir a racionalizar el uso de los recursos públicos en el marco de las compras y contrataciones del Estado, aumentar la participación ciudadana y mejores controles internos y externos de la gestión pública con un sistema de información de compras y contrataciones del Estado, entre otros.

La presencia *virtual* del Estado y de la Administración está reflejada en algo más de cien páginas web, siendo las del Poder Ejecutivo y sus dependencias quienes marcan más la presencia. Existen ciento veinte y ocho (128) sitios *.gov.py* registrados⁹.

La mayoría de ellas corresponden al esquema de *página/portal* informativo, relativamente estático, no permitiendo más que interacciones de naturaleza unilateral (esto es, la posibilidad de bajar documentos o ver información de alguna naturaleza).

Existe, dentro de las autoridades ejecutivas, en particular las de la Secretaría de Reforma del Estado y de la Secretaría de Planificación, ideas renovadoras en cuanto a la gestión de Gobierno Electrónico, aún cuando el concepto general y sus desarrollos no se encuentran elaborados. Existen proyectos puntuales (como el de compras en línea), así como la iniciativa de ProParaguay del Ministerio de Relaciones Exteriores, aún cuando es notoria

8 Esta Ley establece, en su artículo 21, lo siguiente: *Utilización de medios electrónicos. Los trámites y actuaciones que conforman los procedimientos administrativos institucionales, así como los actos y medidas administrativos que en virtud de los mismos se dicten o dispongan, podrán realizarse por medios electrónicos, a través del Sistema de Información de las Contrataciones Públicas (SICP). Su validez jurídica y su consecuente valor probatorio serán idénticos a los de las actuaciones administrativas que se tramiten por medios convencionales.*

9 Fuente: www.nic.py.

la ausencia de un Plan Director para el desarrollo en primer lugar, de un Gobierno en línea, y, en segundo lugar, para una fase de interrelación directa con el ciudadano en una hipótesis de gestión electrónica del tipo de *ciudadano en línea*.

Ello adquiere ribetes de notoria dificultad, en la medida en que se encuentra la ausencia del inventario del parque informático del Estado y sus aplicaciones, frente a la paradoja de la existencia de una modernísima Red Metropolitana del Sector Público, que asegura con absoluta comodidad el funcionamiento de la Intranet del Estado, así como su interrelación con terceros, ajenos a la Administración.

Todo esto conduce también a una conclusión inicial, que se torna crítica a la hora de pensar iniciativas de esa naturaleza: salvo algunas excepciones, dentro del aparato del Estado, la mayoría de sus ejecutivos no tiene un concepto cabal de la utilización de las nuevas tecnologías y de su proyección en la gestión del Estado.

Tampoco aparece una conciencia clara con respecto al ahorro de costo y mejora en la calidad del servicio que esto significaría. En este sentido, la percepción conduce a una visión de *gestión tradicional* más TIC en algunos aspectos.

El proceso de interacción del equipo formulador de este Plan con los responsables de la Reforma del Estado permitió percibir que estas autoridades parecen centrar su interés en este momento en el problema de la transformación con procesos de transparencia aplicados a los procesos de compras públicas.

Indican una falta de conciencia de las autoridades sobre la gestión de los instrumentos de las nuevas tecnologías, siendo necesario que las autoridades se informen y se capaciten en tecnologías de la información, percibiéndose además el problema de la brecha digital.

Los archivos y los documentos de las instituciones publicas se mantienen en general sobre una base papel, resultando una burocracia muy tradicional, y el tema del expediente electrónico o la posibilidad de avanzar hacia él no está presente dentro de las prioridades.

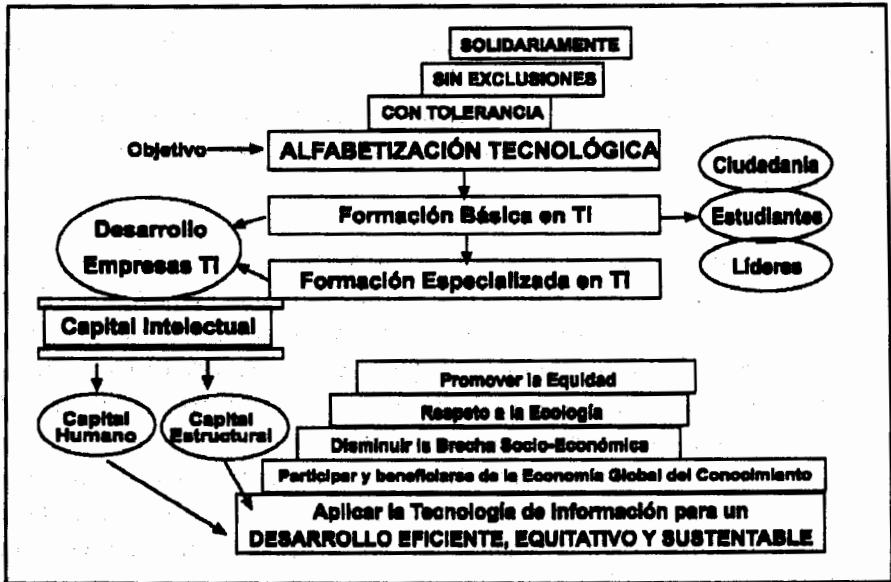
A principios del año 2001, la Subsecretaría de Estado de Comercio del Ministerio de Industria y Comercio (MIC) se hace cargo de la coordinación interinstitucional del tema de comercio electrónico en el país, ocupándose además de las actividades del Subgrupo de Trabajo N° 13-Comercio Electrónico del MERCOSUR.

Una de las iniciativas más interesantes del Gobierno es la propuesta presentada por el CONACYT en lo que se dio en llamar PARAGUAY 21. A partir de un foro participativo se elaboró y aprobó un documento guía de políticas sobre la incorporación de las TIC en la sociedad. El concepto de alfabetización tecnológica ocupa un lugar central en un marco de solidaridad, tolerancia y sin exclusiones. A través de la formación básica en TIC para estudiantes, ciudadanía en general y líderes, políticos, gremiales, eclesíásticos, militares, así como de la formación especializada, se busca el desarrollo de empresas de tecnología e innovación intensiva. Se desea la construcción de un capital intelectual basado en nuevos valores y destrezas de su componente humano, y que la inversión en capital estructural apunte el desarrollo del país en forma eficiente y sustentable.

Disminuir la brecha socio-económica dentro del país y en relación al exterior, con respeto a la ecología, con equidad y por sobre todo, participando y beneficiándonos de la sociedad del conocimiento son otros propósitos dignos de mencionar. A pesar de lo compacto del modelo y de sus beneficios, todavía es muy difícil de convencer a los agentes políticos de moverse del cuadrante de lo *urgente* a lo *importante*, es decir, apoyar decididamente y con mayores recursos propuestas de este tipo. La siguiente figura ilustra la visión de Paraguay 21¹⁰.

Otra iniciativa interesante con relación a Internet destaca la actitud y los proyectos llevados adelante por el Ministerio de Industria y Comercio, en especial la Subsecretaría de Comercio y el Programa cofinanciado por el BID denominado *Apoyo a la Conducción Técnica y Desarrollo de las Negociaciones Comerciales Internacionales*. Con cierta regularidad el MIC coordina reuniones de un grupo de trabajo con actores locales del Comercio Electrónico con la visión

10 Fuente: Documentación de ALADI, disponible en www.aladi.org.



Fuente: CD ROM América 21 en LBD/JICA (2000)

puesta no solamente en la agenda de negociaciones bilaterales y multilaterales, sino en aprovechar la convocatoria y discutir formas de desarrollar la economía de Internet en Paraguay. Esta Secretaría de Estado lleva adelante un proyecto de e-Government, poniendo a disposición de los ciudadanos, y en especial empresarios, foros informativos, solicitudes y formularios en temas como defensa de la competencia, certificados de origen, registro industrial, etiquetado y muchos temas más. Este sitio se encuentra *linkado* con el portal del gobierno que coordina la Secretaría Técnica de Planificación de la Presidencia de la República. A través de este sitio, se busca un nuevo canal, por sobre todo eficiente, de información con la ciudadanía en general, vinculando otras dependencias del gobierno central y entes autónomos.

Un aspecto donde se encuentran esfuerzos de interés es en la iniciativa de ProParaguay. La Institución posee una página web, y a través del correo de la misma se reciben consultas. En la actualidad, la misma es definida como predominantemente informativa y con una característica esencialmente estática. Dentro de ella se encuentran oportunidades de negocio, destacándose especialmente ofertas de exportación y solicitudes de importación en los principales sectores atendidos y que se enunciaron; demanda de inversiones

para proyectos locales, así como informaciones relativas al país. Trabaja básicamente con varios sectores: Agro alimentos (frescos y procesados). Carnes. Cueros y Manufacturas del mismo. Madera. Textiles y confecciones. Manufacturas diversas.

Los responsables de ProParaguay mencionan que se disponen a incursionar en ferias virtuales de negocios, buscando una evolución de su web site hacia una fórmula interactiva, una suerte de portal de segunda generación. Oídos los planes que se encuentran en desarrollo, la sensación es que todavía falta definición en los mismos y se entiende que éste es un campo donde la misión puede realizar un esfuerzo sustancial de apoyo. La idea que promueven es generar un servicio de portal económico de negocios, con una doble virtualidad: gestionar la red interna del sistema incluyendo a las oficinas comerciales en el exterior – una suerte de Intranet corporativa pública – buscando la eficiencia del sistema y una baja de los costos de funcionamiento, siendo la segunda vertiente convertir al portal en un centro de convergencia de la demanda externa y de la oferta interna. Debería servir para apoyar también a las pequeñas y medianas empresas, desde un punto de vista de diseminación de información y de baja de los costos de operación. Señalan que para estas deberían implementarse proyectos de formación en comercio electrónico.

El Plan Estratégico Económico y Social que el Gobierno Nacional ha declarado de cumplimiento obligatorio por Decreto del Poder Ejecutivo N° 12519/2001, establece diversas líneas de acción que incluyen el tratamiento de la Ciencia y Tecnología como base para el nuevo modelo de desarrollo económico que se propone: las cadenas productivas con estructura de clusters orientados a la exportación.

4. SITUACIÓN ACTUAL DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PARAGUAY

La estrategia propuesta por el Plan Nacional consiste en la concreción de un sitio Web implementado por el Gobierno como una manera práctica de colocar al Estado al servicio de los ciudadanos, y el que debe ser entendido como un producto directo del proceso de modernización del Estado. Dentro del mismo, y sin agotar la clasificación ofrecida, se podrá encontrar información de los diferentes trámites que las personas deben realizar en las diferentes reparticiones públicas.

En él pueden imaginarse dos fases: una primera fase, de naturaleza informativa y, una segunda fase, de naturaleza operativa, donde, en la primera se pone a disposición la información y en la segunda se permite la interacción ciudadana. En una etapa intermedia pueden proporcionarse los formularios para ser impresos y que deben presentarse en diversas oficinas, con lo cual el ahorro de tiempo y dinero es considerable.

El incremento de los flujos interactivos de información y de conocimiento, así como el acceso facilitado a estos flujos por parte de la población en general, pueden convertirse en un instrumento interesante para el ejercicio cotidiano de la democracia y para la participación de la ciudadanía. Esto reviste al menos cuatro modalidades básicas:

- 1) **Educación cívica y ciudadanía informada:** la mayor circulación de la información permite aumentar la educación de la población en cuanto al manejo de los asuntos públicos. La disponibilidad en línea del conjunto de leyes, reglamentos, normas, presupuestos, así como la existencia de mecanismos eficientes de navegación en esa masa de información y de servicios prestados, permitirían contar con una ciudadanía mejor informada. La segunda utilidad no menos importante es que el desarrollo de este tipo de instrumentos es de gran valor para los representantes de la Nación, en todos los niveles, quienes en la actualidad no cuentan con formas instantáneas y seguras de acceso a la información.
- 2) **Participación ciudadana en la democracia y en el desarrollo del estado:** los recursos de información permiten desarrollar una participación ciudadana de mejor calidad, a través de la organización de diálogos de políticas con intervención de ciudadanos y representantes de las diferentes ramas del poder político con los ciudadanos.
- 3) **Participación de los paraguayos en todo el mundo:** el soporte electrónico presenta una importante ventaja ante el problema de la distancia, dado que permite la participación en la información y en los debates desde otras partes del mundo, con especial énfasis en la comunidad emigrante. Esta forma de conectividad ofrece una vía de intercambio de conocimientos entre los paraguayos en el mundo, así como un camino de interrelación muy importante en el sentido en que, resulta conocida la importancia de esas relaciones y su impacto directo en los ingresos por las remesas de emigrantes en el exterior.

- 4) **Transformación de las relaciones entre gobernados y gobernantes:** los ítems anteriores auguran una transformación en las relaciones entre los ciudadanos y sus representantes políticos, así como una modificación del papel de éstos. La existencia de información actualizada sobre los diferentes asuntos públicos permitiría a los ciudadanos dar un seguimiento al desempeño de sus representantes y de colocar sus posiciones con respecto a decisiones políticas o presupuestarias.

El diagnóstico inicial generó las consiguientes acciones a ser implementadas, para el logro de los objetivos propuestos:

- 1) **Generación de la Intranet Administrativa:** implantándose una infraestructura compartida de telecomunicaciones con servicios comunes que faciliten la automatización de los procedimientos administrativos, extienda el uso del correo electrónico y que disponga de accesos seguros a Internet. La Red deberá permitir la interacción entre las redes y el intercambio de información administrativa en el contexto de la Administración central del Estado. Esa Intranet podrá comenzar desde un punto focal, utilizando la base de la Red Metropolitana de Fibra Óptica, extendiéndose primero por los Ministerios, luego, conectando a los otros Poderes del Estado y finalmente extendiéndose a las Gobernaciones departamentales, pudiéndose pensar en una última fase, su alcance a las administraciones municipales. Dentro de los servicios soportados por esta Intranet, deberán contarse: workflow, etc.); aplicaciones sectoriales de los Ministerios (trabajo en grupo, servicios básicos de carácter horizontal (mensajería electrónica segura, acceso a web seguro, directorio, catálogo de recursos, motores de búsqueda, foros de discusión, distribución de noticias, a vía de ejemplo).
- 2) **Optimización del uso de la Red Integrada:** deberán establecerse las interconexiones entre redes o la red de servidores administrativos y se facilitará el acceso mediante conexión telemática a diversos registros de la Administración Pública, a la vez que se incorporarán los medios técnicos que permitan ofrecer información cada vez más compleja.
- 3) **Adopción de instrumentos de seguridad de las redes de la Administración:** introducción de la criptografía y de la firma digital en Red. En este punto

debe disponerse lo necesario para el cifrado y la firma digital de documentos, garantizando la confidencialidad, integridad y autenticidad de los mensajes transmitidos por la red desde y hacia la Administración; la creación de una plataforma de seguridad para los sistemas informáticos de los Ministerios y la introducción de la firma electrónica en diversos trámites registrales.

- 4) Automatización y racionalización de los procedimientos administrativos: se debe avanzar en el desarrollo de procedimientos a través de Internet totalmente automatizados, en hipótesis de la denominada *ventanilla única*. Algunos organismos de la Administración deben ofrecer la posibilidad de realizar todos los trámites de procedimiento, incluido el pago de derechos a través de Internet (a vía de ejemplo, el

Registro Civil, con las partidas de nacimiento, estado civil y defunción). A ello debe agregarse que los servicios a los administrados deberán ser racionalizados bajo una *Guía de Procedimientos, prestaciones y servicios de la Administración*, con posibilidad de imprimir formularios, a la cual se podrá acceder desde el propio domicilio o desde puntos de atención al ciudadano como los Centros Digitales que se han recomendado en este Plan.

- 5) Instrumentos de apoyo al personal al servicio de la Administración Pública: deben implantarse sistemas de gestión del conocimiento adaptados a la Administración, mediante la informatización del conocimiento adquirido por el personal experto para ponerlo a disposición de todos los empleados públicos a través de las redes ofimáticas.

Cumplido estos presupuestos, se debe comenzar el diseño de la Intranet del Estado, con las características señaladas, al tiempo de definir la responsabilidad de quién ha de llevar en adelante la política informática del Estado.

Los servicios públicos interactivos existentes en la actualidad, son:

- 1) Servicios públicos para personas físicas:
 - Oferta y procedimiento para la obtención de becas estudiantiles, a través del Portal de la Secretaría Técnica de Planificación: www.stp.gov.py.

- Bibliotecas públicas, incluyendo elementos de búsqueda, catálogos en línea, a través del Portal del Poder Judicial: www.pj.gov.py.
 - Reclamos, denuncias, quejas y gestión del transporte público, a través del Portal de la Municipalidad de Asunción: www.mca.gov.py.
 - Impuestos empresariales, declaraciones y notificaciones, así como impuesto al Valor Agregado y las declaraciones y notificaciones concernientes, en el Portal del Ministerio de Hacienda: www.hacienda.gov.py.
 - Consulta en línea de expedientes judiciales o administrativos, a través del Portal del Poder Judicial: www.pj.gov.py y del Servicio Nacional de Catastro del Ministerio de Hacienda: www.hacienda.gov.py, respectivamente.
 - Sistema de contrataciones públicas, a través del Portal: www.contratacionesparaguay.gov.py¹¹.
 - Consultas electorales, incluyendo lugares de votación, por distrito de residencia de los ciudadanos, a través del Portal de la Justicia Electoral: www.tsje.gov.py.
- 2) Servicios públicos para personas jurídicas:
- Impuestos empresariales, declaraciones y notificaciones, así como impuesto al Valor Agregado y las declaraciones y notificaciones concernientes, en el Portal del Ministerio de Hacienda: www.hacienda.gov.py.

11 Por Decreto N° 11407 del 11 de diciembre de 2007, se crea el Sistema de Información de proveedores del Estado (SIPE) y se reglamenta su funcionamiento. El SIPE está a cargo de la Unidad Central Normativa y Técnica (UCNT), dependiente de la Subsecretaría de Estado de Administración Financiera del Ministerio de Hacienda y forma parte del Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP). En el SIPE se inscribirán las personas físicas y jurídicas, nacionales y extranjeras, que deseen de los procesos de contratación pública, previstos por la Ley N° 2051/2003. La inscripción en el SIPE no constituirá requisito obligatorio para presentar ofertas o contratar con los organismos, entidades y Municipalidades, pero estos organismos, entidades y Municipalidades están obligados a difundir las ventajas que el SIPE ofrece a los proveedores del Estado.

- Registro de nuevas empresas y tramitación en general, a través del Sistema Único de Apertura de Empresas del Ministerio de Industria y Comercio: www.mic.gov.py

- Declaraciones aduaneras, que se facilitaron a partir de la promulgación de la Ley N° 2422/2004, Código Aduanero, que dispone, en su artículo 8¹²: *Simplificación de procedimientos, uso de tecnologías de información y automatización. 1. La Dirección Nacional de Aduanas debe adoptar procedimientos y mecanismos que simplifiquen el cumplimiento de sus obligaciones con los distintos actores involucrados en actividades de comercio exterior, incluyendo la utilización extendida de tecnologías de información, automatización y comunicaciones para el intercambio electrónico de información. 2. Cuando la Dirección Nacional de Aduanas lo determine, la implementación de nuevos procedimientos informáticos, mediante resolución de carácter general, y le asigne la clave de acceso confidencial, el código de usuario correspondiente y/o su certificado digital, mediante un prestador de servicios de certificación, en los casos que se requiera, todos los usuarios deberán realizar los actos correspondientes conforme a esta Ley y sus reglamentos, empleando el sistema informático según los formatos y las condiciones autorizados. Las firmas autógrafas que la Dirección Nacional de Aduanas requiera podrán ser sustituidas por contraseñas o signos adecuados, como la firma electrónica, para la sustanciación de las actuaciones administrativas que se realicen por medios informáticos. 3. El Declarante o el Despachante de Aduanas como usuario del Sistema Informático deberá presentar la declaración mediante transmisión electrónica de datos, utilizando su código de usuario y su clave de acceso confidencial y/o firma electrónica. 4. Todos los usuarios serán responsables del uso del código de usuario y de la clave de acceso confidencial o firma electrónica asignados, así como de los actos que se deriven de su utilización. Para todos los efectos legales, la clave de acceso confidencial y/o firma electrónica equivale a la firma autógrafa de los mismos. 5. Los datos y registros recibidos y anotados en el Sistema Informático constituirán pruebas de que el auxiliar de la función pública aduanera realizó los actos que le corresponden y que el contenido de esos actos y*

12 Artículo reglamentado por Decreto N° 4672/2005.

registros fue suministrado por éste, al usar la clave de acceso confidencial y/o firma electrónica. Los funcionarios o las autoridades que intervengan en la operación del sistema serán responsables de sus actos y de los datos que suministren, según las formalidades requeridas y dentro del límite de sus atribuciones, actos que constituirán instrumentos públicos y, como tales, se tendrán por auténticos. Cualquier información transmitida electrónicamente por medio de un Sistema Informático autorizado por la Dirección Nacional de Aduanas, será admisible en los procedimientos administrativos y judiciales como evidencia de que tal información fue transmitida. El expediente electrónico estará constituido por la serie ordenada de documentos registrados por vía informática, tendientes a la formación de la voluntad administrativa en un asunto determinado, y tendrá la misma validez jurídica y probatoria que el expediente tradicional.

6. Las oficinas públicas o entidades relacionadas con la Dirección Nacional de Aduanas, deberán transmitir electrónicamente a las autoridades aduaneras competentes, permisos, autorizaciones y demás informaciones inherentes a las operaciones aduaneras y a la comprobación del pago de obligaciones tributarias aduaneras, según los procedimientos acordados entre estas oficinas o entidades y la autoridad aduanera. La documentación emergente de la transmisión electrónica entre dependencias oficiales constituirá, de por sí, documentación auténtica y para todo efecto hará plena fe en cuanto a la existencia del original transmitido. La autoridad aduanera, por su parte, deberá proporcionar a estas oficinas o entidades la información atinente a su competencia sobre las operaciones aduaneras, según los procedimientos acordados entre éstas.

7. La Dirección Nacional de Aduanas establecerá procedimientos de contingencia en los casos en que los Sistemas Informáticos queden, total o parcialmente, fuera de servicio. La Dirección Nacional de Aduanas estará facultada para establecer los procedimientos alternativos que suplanten temporalmente las registraciones en los Sistemas Informáticos. Este servicio se presta a través de instituciones bancarias privadas.

- Exportación de productos, a través del Sistema de la Ventanilla Única de Exportación del Ministerio de Industria y Comercio: www.mic.gov.py.
- Sistema de contrataciones públicas, a través del Portal: www.contratacionesparaguay.gov.py.

En general, las principales dependencias administrativas cuentan con centros de documentación legislativa y administrativa específica, como por ejemplo, el Poder Judicial¹³, el Ministerio de Relaciones Exteriores, la Presidencia de la República, ambas Cámaras del Poder Legislativo, CONATEL, CONACyT, el Banco Central del Paraguay, etc.

5. HACIA DÓNDE VA EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PARAGUAY

Los trabajos tendientes a la concreción del Gobierno Electrónico en el Paraguay, han aportado, hasta el momento, integración, armonización y coordinación de todo el trabajo gubernamental, además de un considerable ahorro por reducción de costos y mejora del servicio para todos los ciudadanos (dentro de la región se han calculado diversos ahorros desde un 7% en adelante), permitiendo que servicios generales a un 90% en gestión impositiva progresivamente, todos los trámites administrativos que no tengan carácter de personalísimos, puedan realizarse vía electrónica los trescientos sesenta y cinco días del año, veinticuatro horas al día. Las etapas son: información disponible en pantalla, en primer lugar, luego, la posibilidad de descargar los formularios y una tercera etapa que es la tramitación interactiva vía electrónica.

El Gobierno Electrónico aporta una publicidad de toda la información gubernamental, con los límites imprescindibles de seguridad nacional y de protección de la privacidad e intimidad de los individuos.

13 El Poder Judicial, a través del Centro Internacional de Estudios Judiciales, creado expresamente para el efecto, complementa la información en línea, con soporte en papel y, aunque en principio, los destinatarios de las obras son los Magistrados, éstas no dejan de distribuirse a las Bibliotecas Públicas y Privadas y a las Bibliotecas de las Universidades.