

Carlos A. Miranda

E-government en Paraguay



E-government en Paraguay

Carlos A. Miranda*

Entre algunos de los beneficios que trae la globalización, hoy día se puede tener a vista los efectos de la aplicación de las Tecnologías en el quehacer diario del Sector Privado como así también en el gobierno. Las Tecnologías de Comunicación e Información (TIC), cubren un



amplio abanico de servicios, aplicaciones, tecnologías, equipos y programas informáticos, es decir, herramientas como la telefonía e Internet, el aprendizaje a distancia, la televisión, los ordenadores, las redes y los programas necesarios para emplearlos.

Específicamente el e-government, e-gobierno o gobierno electrónico consiste en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las Administraciones Públicas. Se basa principalmente en la implantación de herramientas como portales, buscando una mejora en la eficacia y eficiencia de los procesos internos y de vinculación con la sociedad.

Las informaciones puestas en la website de los distintos Ministerios y Secretarías del sector público, son datos estáticos y ello no precisamente significa prestación de servicios. No obstante, ayuda a recorrer el camino que permitirá al Estado a llegar al estadio de e-government. El hecho de que las instituciones públicas pongan datos en sus website a disposición de los ciudadanos también ayuda a transparentar la gestión de los gerentes públicos. Permite conocer los procesos internos de los gobiernos en relación a la entrega de productos y servicios que el Estado oferta a los ciudadanos y a las empresas.



La administración electrónica facilita, no sólo la obtención de la información ofrecida por esas administraciones, sino también las transacciones

* Presentado en el ciclo de charlas y conferencias desarrollado en el Marco de la "VIII Exposición Tecnológica y Científica", ETyC 2.009 (Facultad de Politécnica-UNA).

** Economista, Magister en Gestión y Políticas Públicas.

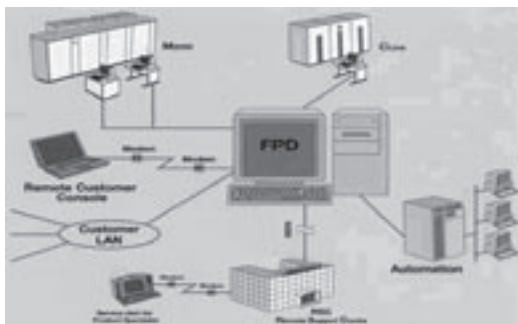
de los administrados, reduciendo los plazos de espera. Además, favorece el establecimiento de una relación directa entre los administrados y los responsables.

Debido a las ventajas que ofrece, hoy día debe ser una norma para la prestación de servicios públicos a la población. Sabemos que existen obstáculos para explotar al máximo las posibilidades de la administración electrónica. Verbigracia, existe desigualdad de acceso a la información y a las tecnologías informáticas. No todos los paraguayos tienen acceso a un computador conectados a internet.

El Estado debe buscar disminuir las asimetrías existentes entre la población que tienen acceso y las que no tienen acceso a las TIC's. Además, debe garantizar a todos el acceso a los servicios públicos en línea a través de la generalización de la administración electrónica.

La implantación del e-government deberá ayudar a mejorar los servicios públicos y facilitar la aplicación de las políticas públicas que beneficien a la mayoría. Esto ocurrirá por el hecho de que la información estará disponible en forma sistemática, coherente y conveniente.

La educación y la formación resultan esenciales para adquirir los conocimientos de las tecnologías digitales necesarios para poder aprovechar plenamente los servicios que ofrece la administración electrónica.



Una mejor accesibilidad de los servicios pasa también por un refuerzo del enfoque multiplataforma (acceso a los servicios por medio de distintas plataformas: ordenadores personales, televisión digital, terminales móviles, puntos de acceso a Internet públicos, etc.).

El e-government debe tener ciertas características, principalmente:

Confidencialidad

Sólo es posible proponer los servicios públicos en línea en un marco que permita garantizar a los usuarios un acceso en total seguridad. La confidencialidad de los datos de carácter personal y la seguridad de las transacciones y las comunicaciones digitales son aspectos importantísimos que deben ser objeto de una protección máxima.

La seguridad de funcionamiento

Una vez implantado e implementado los sistemas informáticos, debemos tener la certeza de que esté en funcionamiento las 24 horas y los 365 días del año. Si los ciudadanos intentan sin éxito ingresar a los website y no lo puede hacer porque cayó el sistema, solo hará perder confianza y aumentara costos de transacciones principalmente si ello ocurre en fechas de vencimientos de compromisos con el Estado. (Pagos de Impuestos, etc).

Inter-operabilidad

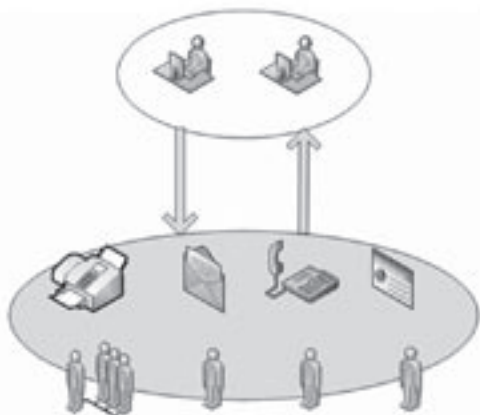
La interoperabilidad designa el medio en virtud del cual se interconectan los sistemas, la información y los métodos de trabajo.

La interoperabilidad de los sistemas de información permite así integrar la prestación de servicios en una ventanilla única, cualquiera que sea el número de sistemas u organismos administrativos diferentes que intervengan.

No se trata solamente de interconectar redes de ordenadores, sino también de abordar cuestiones de organización relativas, por ejemplo, a la necesidad de garantizar el inter-funcionamiento con entidades asociadas cuya organización interna y funcionamiento pueden diferir.

Muchas de las tecnologías involucradas y sus implementaciones son las mismas o similares a aquéllas correspondientes al sector privado del comercio electrónico ó (e-business), mientras que otras son específicas o únicas en relación a las necesidades del gobierno.

En términos de **servicios a la población**, la administración electrónica ha podido ya demostrar sus beneficios para la vida cotidiana de los paraguayos.



En el Paraguay se ha iniciado el proceso de incorporación de las TIC's a las actividades del gobierno. Varias oficinas del gobierno (Dirección Nacional de Aduanas, Subsecretaría de Estado de Tributación, Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, etc.) están prestando servicios a las empresas y a la ciudadanía a través de una conexión virtual (servicio on-line).

No obstante, las inversiones realizadas en ese rubro son exiguas con respecto a las necesidades de inversión que precisa un país que se está iniciando en la implementación del e-government ó gobierno electrónico.

Especial énfasis requiere el tema de la interoperabilidad. Existe interoperabilidad cuando los distintos niveles de gobierno (Administración Central, Gobernaciones y las Municipalidades. Además, estas con empresas privadas) se interconectan a través de sus distintos sistemas e intercambian las informaciones y los métodos de trabajo.

La sola conexión de los equipos a las redes no debe ser considerada como que las distintas unidades de gobierno están trabajando coordinadamente. La interoperabilidad de los sistemas de información permite a los usuarios ganar tiempo y reducir costos. Ello se refleja cuando la prestación de servicios se logra a través de una ventanilla única, cualquiera que sea el número de

sistemas u organismos administrativos diferentes que intervengan.

En la actualidad, los portales de Internet de ventanilla única se están convirtiendo en la norma para la prestación de servicios públicos a la población. Estos portales deben ser lo más amigable posible de manera que los ciudadanos tengan incentivos para recurrir a las consultas o solicitar el acceso a los servicios a través de la website del sector público. A través de estos portales los ciudadanos pueden acceder a informaciones online y realizar monitoreos de las solicitudes presentadas, de manera a cerciorarse donde están parados ó si ya se fue dictaminado por la dependencia correspondiente la solicitud presentada.

Las buenas prácticas, que incluyen elementos relativos a la tecnología, la organización y la formación, exigen un compromiso a largo plazo de las principales partes interesadas. El intercambio de experiencias y la imitación de las mejores prácticas pueden generar ahorros en el proceso de generalización de los servicios; además, contribuye a la preparación de la interoperabilidad y el interfuncionamiento entre administraciones.

Beneficios para el Estado

- Ahorros en tiempos de gestión de consultas y trámites.
- Simplificación de procesos.
- Acceso a nuevos canales-opciones de cobros y pagos.
- Mejora de la relación Contribuyente vs. Organismo.
- Modernización y desburocratización del Estado.
- Interacción online entre el Ciudadano vs. Gobierno y entre Gobierno vs. Organismos.
- Ahorro en tiempo y transparencia en la administración de la información.
- Simplificación en el acceso para el ciudadano.
- Transparencia de gestión de los organismos mediante la publicación de sus actividades.
- Ahorros en gestión y contratos.

Ejemplo de Servicios públicos para los ciudadanos y las empresas:

Para los ciudadanos

- Servicio público para ciudadanos.
- Fácil acceso para Declaración de Impuestos.
- Servicio de búsqueda de empleo.
- Mejora obtención de documentos personales (pasaporte y permiso de conducir).
- Registro automotor.
- Permisos de construcción.
- Declaraciones a la policía (por ejemplo en casos de robo).
- Acceso a bibliotecas públicas.
- Solicitud y entrega de certificados de nacimiento y matrimonio.
- Inscripción de enseñanza de nivel superior y universitario.
- Notificación de cambio de domicilio.
- Servicios relacionados con la salud.
- Eliminación de burocracia en búsqueda de información.
- Fácil acceso a la búsqueda de información y a los servicios del Gobierno.
- Mayor control presupuestario.

Para las empresas

- Contribución social para los empleados.
- Impuestos.
- Declaración y notificación del IVA.

- Registro de nuevas compañías.
- Envío de datos a oficinas estadísticas.
- Declaraciones de derechos de aduana.
- Solicitud de autorizaciones de aduana.
- Solicitudes públicas.

Fuente: Comisión Europea 2001

Nuestro país debe apostar fuertemente por la aplicación de las TIC's y en gran medida la responsabilidad recae sobre la Unidad Técnica de Modernización de la Administración Pública dependiente del Ministerio de Hacienda.

Actualmente, no existe evidencia de que los distintos niveles de gobierno estén trabajando en forma coordinada para reducir costos y tiempo a los ciudadanos. Lo ideal es tener un sistema interconectado que permita acceder a los antecedentes de los ciudadanos sin mayores trámites más que ingresar en una página e imprimir los datos necesarios.

El caso exitoso de esta manera de trabajar es la aplicada por el Ministerio de Hacienda, en cuanto a que el ciudadano puede tener acceso vía internet a su estado de cuenta actual con el fisco, que es un requisito indispensable para muchos trámites legales. Asimismo, se puede mencionar, el Sistema Integrado para las Contrataciones Públicas (SICP), que ha generado una mayor participación y transparencia en los procesos de compras de la administración pública.

Los casos exitosos deben servir de guía a todo el resto del Sector Público y ello permitirá mejorar la oferta pública, sin olvidar que para que ello ocurra se necesita realizar inversiones millonarias en desarrollo de software (libre o con licencia), presentación visual amigable de website, de manera a facilitar el acceso a la información y a solicitar la prestación de servicios vía internet.