

ch

**SITUACIÓN ACTUAL Y TENDENCIAS
DEL
GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PARAGUAY**

“II Seminario – Taller de Expertos Gubernamentales en
Comercio Electrónico (Economía Digital y Gobierno Digital)

Asociación Latinoamericana de Integración – ALADI

Presentación de:

Karina SANCHEZ

ksanchez@mic.gov.py

Ministerio de Industria y Comercio
Subsecretaría de Estado de Comercio

Montevideo, 28 y 29 de noviembre de 2002

INDICE

1. Introducción	3
2. Nueva Estructura Gubernamental para el Gobierno Electrónico en Paraguay	4
3. Gobierno Electrónico	5
3.1. Concepto.....	5
3.2. Objetivos y beneficios	5
3.3. Gobierno Electrónico y Gobernabilidad	6
3.4. Componentes del Gobierno Electrónico	6
3.5. ¿Porqué Gobierno Electrónico?.....	6
3.6. ¿Como llegar al Gobierno Electrónico?	7
4. Fomento del Gobierno Electrónico	8
4.1. Infraestructura Interna de Red y de Trabajo Cooperativo	8
4.2. Número de Sitios Web Públicos	9
4.3. Iniciativas del Gobierno	9
a. "Plan Nacional para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Paraguay"	9
b. Portal Paraguay Gobierno	10
c. Proyectos de Apoyo a Desarrollo de la Industria y el Comercio	10
c.1. Sistema de Soporte de Negociaciones	10
c.2. Caja de Herramientas PYMES	11
c.3. Ventanilla Única del Exportador	12
c.4. Programa de Protección al Consumidor	12
d. Plan Piloto "Voto Electrónico"	12
e. Fortalecimiento y Modernización de la Administración Fiscal.....	13
f. Sistema de Adquisiciones Públicas	13
5. Conclusión	14

1. Introducción

El desarrollo y expansión de la Sociedad de la Información es un hecho incuestionable que afecta a todas las regiones mundiales y que presenta oportunidades e impactos sobre gran número de actividades: servicios al ciudadano, negocios empresariales, salud, educación, entre otros.

La idiosincrasia de cada país, que viene determinada por las tradiciones, las características económicas, sociales y otras, son factores que influyen a la hora de valorar la receptividad y el interés que puedan tener las distintas experiencias de aplicaciones relacionadas con las tecnologías de la información y las comunicaciones.

El desarrollo de servicios y aplicaciones destinadas al ciudadano basadas en las TICs, la revitalización de los mercados, consecuencia principalmente de los procesos de liberalización en una sociedad global, y la importancia que en todos los órdenes de la vida ha adquirido en poco tiempo Internet, son algunas de las características que están marcando el desarrollo de las sociedades modernas.

En ese sentido, constituye una ocasión excepcional la presencia de todos los representantes nacionales de los países latinoamericanos en este encuentro, y ciertamente resulta oportuno, escuchar de fuentes tan autorizadas, cuáles son los problemas, los éxitos y las encrucijadas que plantea la adopción del "Gobierno Electrónico" en nuestras sociedades y en nuestras Administraciones Públicas. Sobre todo en un momento crucial en el que hablar de modernización de los Estados supone hablar, más que nunca, de informática y telecomunicaciones.

Este es el valor fundamental de este foro, el de la implicancia directa de los presentes en las tareas de definición e implementación de las políticas públicas relacionadas al Gobierno Electrónico.

El debate que se establezca aquí, las experiencias e ideas que comuniquemos, contribuirán sin duda a potenciar y/o mejorar el trabajo que hayamos realizado en nuestros respectivos países.

2. Nueva Estructura Gubernamental para el Gobierno Electrónico en Paraguay

En el ámbito nacional un acontecimiento reseñable, ha sido la creación de la "Comisión Nacional de la Sociedad de la Información del Paraguay (CNSI)", en el marco de la Ley 1.028/97 "General de Ciencia y Tecnología".

La CNSI fue formada con el objetivo de poner en marcha las actividades contenidas en el "Plan Nacional de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Paraguay (2002-2005)", realizado con la cooperación técnica de la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI) y validado por el sector gubernamental, el sector privado, la academia y la sociedad civil paraguaya a través de seminarios y talleres participativos.

La misma es coordinada por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) y la integran representantes de importantes sectores del Gobierno Nacional como el Ministerio de Industria y Comercio, Ministerio de Hacienda, CONATEL, entre otros, así como representantes de gremios empresariales, la academia y la sociedad civil organizada.

En el área correspondiente al Gobierno Electrónico, ha sido establecida por Decreto Nº 18.499 del 3 de septiembre de 2002 la "Comisión Interinstitucional para desarrollar, promover e implementar la aplicación del Gobierno Electrónico en el Paraguay", cuya coordinación está a cargo de la Secretaría General de Gabinete Civil de la Presidencia de la República.

Teniendo en cuenta que varias instituciones del Gobierno Nacional vienen desarrollando acciones vinculadas al Gobierno Electrónico, esta comisión buscará optimizar los recursos tecnológicos existentes que permitirán mejorar el relacionamiento interinstitucional Gobierno-Sociedad, además de buscar promover una amplia discusión en el ámbito del sector público, de las tendencias y lineamientos que permitan sentar las bases en la estructuración de un proyecto de esta naturaleza.

En este sentido, considerando los objetivos así como las estrategias que permitan llevar a la práctica el proyecto, teniendo en cuenta las características propias de nuestro país, los aportes del documento "Gobierno Digital" de la ALADI y su fortalecimiento en esta plenaria, serán de mucho beneficio, por lo que nos sentimos regocijados por este logro alcanzado por la Secretaría.

3. Gobierno Electrónico

3.1. Concepto

El Gobierno Electrónico se refiere al uso por parte de las agencias gubernamentales de las TIC, que tienen la capacidad de transformar las relaciones con el ciudadano, las empresas y otras agencias gubernamentales.¹

El concepto de gobierno electrónico engloba por lo menos los siguientes elementos:

- Está relacionado con la aplicación de las TIC
- Implica innovación en las relaciones internas y externas del gobierno con:
 - o Otras agencias gubernamentales
 - o Sus propios empleados
 - o Las empresas y
 - o El ciudadano
- Afecta la organización y función de gobierno en lo relativo a:
 - o Acceso a la información
 - o Prestación de servicios
 - o Realización de trámites y
 - o Participación ciudadana
- Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales
- Su implementación implica el paso por una serie de estados, no necesariamente consecutivos
- Es un medio, no un fin en sí mismo.

3.2. Objetivos y beneficios

Estas tecnologías pueden servir para lograr una amplia gama de objetivos:

- Mejorar distribución de servicios gubernamentales al ciudadano
- Mejorar la interacción con las empresas y la industria
- Empoderar al ciudadano mediante el acceso a la información o
- Crear una gestión pública más eficiente.

Los beneficios resultantes pueden ser:

- Menos corrupción
- Incremento de la transparencia
- Mayor conveniencia
- Crecimiento de las utilidades y
- Reducción de costos.

¹ Ver Informe Banco Mundial. <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm> (4 de julio, 2002)

3.3. Gobierno Electrónico y Gobernabilidad

E-Government: se aboca a la efectividad y eficiencia interna de la Administración/Estado/Gobierno (en sentido restringido).

E-Governance: abarca la construcción de capacidades institucionales, transparencia, responsabilidad y su habilidad de potenciar la gobernabilidad democrática.²

3.4. Componentes del Gobierno Electrónico

Provisión de Servicios Electrónicos – el Gobierno del futuro que implica el desplazamiento hacia una forma de pensar orientada al ciudadano (cliente), en donde ellos pueden acceder con mayor facilidad a mayor número de servicios, provistos on-line, en cualquier momento, en cualquier lugar – pasar de “formarse detrás de la línea” a “estar en-línea”. Los servicios deben estar integrados y ser “cliente-céntricos”.³

E-Business para el Gobierno Electrónico – compras y adquisiciones de bienes y servicios del Estado ordenados y / o pagados electrónicamente.

Gobernabilidad Electrónica – se trata de la participación del público en la toma de decisiones, la reformulación de las políticas y evaluación de la efectividad administrativa y eficiencia de la provisión de los servicios.

Intercambio de Información – reducción de la cantidad de transacciones basadas en papel en las operaciones gubernamentales. Uso de Intranets y Extranets entre los órganos y dependencias del Estado y entre sus funcionarios.

Política de Comercio Electrónico – el Gobierno Electrónico requiere de un entorno de políticas públicas y marcos regulatorios que promuevan el comercio electrónico.

Tecnología – los encargados del componente tecnológico deben comprender las necesidades y oportunidades para transformar la visión en realidad.

3.5. ¿Porqué Gobierno Electrónico?

Los Gobiernos juegan cada vez más un papel principal en demostrar las ventajas de la provisión de servicios electrónicos.

² UNITED NATIONS / G8 (2001) Report of the Digital Opportunity Task Force. Genoa Plan of Action, Act.Point #1. pp.4, 14.

³ UN DOT FORCE / ICT TASK FORCE (2002) Action Plan on e-Government for Development. Palermo.

El Gobierno Electrónico presenta tanto oportunidades como amenazas para el Estado. A las presiones del entorno y de las empresas domésticas, se le suman restricciones de tipo presupuestaria – *hacer más con menos*, los avances tecnológicos, cambios en las expectativas de los clientes, y la disponibilidad del factor humano idóneo.⁴

Es fundamental el mejoramiento del enfoque al cliente y los servicios, concentrando recursos en áreas críticas y esenciales, aumentando la competitividad en el mercado.

En la transformación hacia el Gobierno Electrónico, el Estado deberá promover un Gobierno emprendedor inspirado en prácticas del tipo empresarial (*business approach*), ahorro de gastos, entorno expandido y respuesta mejorada.

Al concepto de Gobierno Electrónico entramos empujados a causa de la propia dinámica impuesta por la nueva economía digital. El Gobierno debe dar un impulso decidido al comercio electrónico, convirtiéndose en usuario modelo de TIC y demostrando ventajas de esta modalidad, tanto a las empresas y ciudadanos locales como al exterior del país.

3.6. ¿Cómo llegar al Gobierno Electrónico?

Para lograr un Estado de la Era de la Información, se necesita desarrollar una serie de nuevos marcos y estrategias a lo largo y ancho del mismo⁵:

Puestos de Trabajo basados en Conocimiento – los servidores públicos deben aumentar su productividad personal, del grupo y de los servicios a través del uso de las TIC.

Gestión del Cambio (*Change Management*) – Los funcionarios necesitan cambiar de actitud – entender de qué se trata el GE, ser dotados con destrezas y habilidades necesarias, estar predispuestos a implementar las soluciones del GE.

Actualización de la Infraestructura de TIC y su gestión en torno a una estrategia integrada y coherente de TIC para el Estado – Si las TIC han sido implementadas de forma independiente. De ahora en más deben interconectarse y converger.

Infraestructura de TIC flexible y robusta – Una infraestructura bien diseñada, confiable y escalable es crítica para el soporte del Gobierno Electrónico.

Estándares – Priorizar la interoperabilidad de sistemas y evitar el *lock-in*.

⁴ BID (2002) *ICT for Development Unit. Washington.*

⁵ Ver JARA, J. (2002) *Comercio Electrónico en Paraguay. Programa ATN/SF-5888-PR*

Infraestructura de Clave Pública (*Public Key Infrastructure, PKI*) – Esto es crítico a la hora de proveer un clima de seguridad, y por ende, crear confianza entre los usuarios. La firma digital puede brindar un medio de identificación y autenticación al realizar negocios con el Gobierno y cuando se transmite información sensible y confidencial a través de la red. Una legislación a este respecto es importante para lograr la equiparación legal entre la firma digital y la escrita y habilitar al Estado para realizar transacciones por este medio.

Provisión de Servicios Electrónicos – Todos los servicios públicos que sean adaptables para una provisión electrónica deben ser identificados de modo a entrar en un proceso de *Reingeniería* apropiado. El punto de partida es realizar una auditoría de los procesos existentes y elaborar una lista de ahorro de tiempo y recursos para el Estado si los procesos fueran brindados electrónicamente.

Puntos de Acceso – brindar un enfoque más coherente y uniforme para presentar y dar información del Estado al público (aparición y “gusto” homogéneos). Generar guías sobre estándares para el Gobierno en este sentido.

Portales y gateways del Estado – En vez de lanzar servicios on-line dependencia por dependencia gubernamental, podrían ser aglomerados accediendo a través de un portal común.

4. Fomento del Gobierno Electrónico

4.1. Infraestructura Interna de Red y de Trabajo Cooperativo

El Estado Paraguayo cuenta con una moderna Red Metropolitana del Sector Público (RMSP), la cual interconecta las principales dependencias del sector público ubicadas en Asunción y alrededores, utilizando redes de computadoras de última generación, con tecnología ATM (Asynchronous Transfer Mode), a través de fibras ópticas, el cual asegura el funcionamiento de la Intranet del Estado, así como su interrelación con terceros, ajenos a la Administración.

Se dispone de un *Backbone* (columna dorsal de comunicaciones) de alta velocidad (155 Mbps.) y eficiencia, que facilita la interconexión de redes locales existentes en las instituciones públicas, que generalmente están basadas en redes Ethernet a 10/100 Mbps. El backbone tiene capacidad para soportar transmisión de voz, datos, hipermedia y videoconferencias.

En la actualidad más de treinta entidades forman parte de la RMSP. La misma interconecta a los tres poderes del estado: ejecutivo, legislativo y judicial, así como una variedad de otras instituciones relacionadas con el presupuesto general de gastos de la Nación, como la Contraloría General de la República, la Universidad Nacional de Asunción, la Policía Nacional y el Comando de las Fuerzas Militares.

4.2. Número de Sitios Web Públicos

De los 2.452 dominios genéricos “.py”, existen 54 bajo “gov.py” (2%). Los costos del dominio “.py” son de 170.000 Gs. anuales (aproximadamente 25 U\$D). Este costo se determina a partir de una aproximación de la cotización del dólar estadounidense en el mercado.

4.3. Iniciativas del Gobierno

Las administraciones nacionales juegan un papel crucial no sólo en la potenciación y difusión de las tecnologías de la información, sino también en lo que implica de mejora en parte de los servicios que ellas mismas ofrecen a los ciudadanos.

Como ejemplo de estas iniciativas desarrolladas por el Gobierno Paraguayo, se pueden mencionar las siguientes:

a. "Plan Nacional para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Paraguay"

Una de las iniciativas más importantes del Gobierno es el “Plan Nacional para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Paraguay” logrado con el apoyo de la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI) a través de su Secretaría General, en el marco del Sistema de Apoyo a los Países de Menor Desarrollo Económico Relativo. Este Plan incluye 4 programas: Desarrollo de la Infraestructura de Telecomunicaciones; Desarrollo del Gobierno Electrónico; Educación y Capacitación del Capital Humano Nacional; y Promoción del Comercio Electrónico y de las Industrias del Conocimiento.

Este Plan fue presentado a la opinión pública el 13 de junio de 2002 en un acto que contó con la participación de varios ministros de Poder Ejecutivo, así como con representantes del Sector Privado y la Sociedad Civil.

La Sociedad de la Información incluye integralmente el concepto de Gobierno Electrónico, y es mucho más extensa, abarcando en su contenido los demás elementos del quehacer socio-económico nacional.

Sintéticamente, el Plan de Gobierno Electrónico incluido en este Plan Nacional se propone:

- El uso de Internet para la provisión de servicios a ciudadanos y empresas,
- La organización gubernamental utilizando Internet para conectar empleados, usuarios y proveedores,

- El uso de las tecnologías digitales para la transformación de las operaciones gubernamentales, incluyendo las relaciones gobierno-gobierno.

b. Portal Paraguay Gobierno

Esta iniciativa tiene como objetivo promover la transparencia de la gestión gubernativa utilizando los medios electrónicos de difusión masiva, el uso de las aplicaciones de las TIC y la utilización de herramientas que conllevan a la implementación de un enlace interinstitucional mucho más estrecho a nivel Gobierno.

Una de las fases del proyecto ha consistido en el desarrollo de una página web que centraliza el acceso a todas las demás instituciones gubernamentales que cuenten con presencia en Internet.

Los contenidos de la página han sido desarrollados por cada una de las instituciones participantes en el proyecto.

Entre los contenidos de ParaguayGobierno.gov.py se encuentran: links con instituciones del Gobierno Nacional, datos socio-económicos, legislación nacional, promoción de inversiones, turismo, y muchos otros temas.

El portal es coordinado por la Secretaría Técnica de Planificación dependiente de la Presidencia de la República.

<http://www.paraguaygobierno.gov.py>

c. Proyectos de Apoyo a Desarrollo de la Industria y el Comercio

El Ministerio de Industria y Comercio lleva adelante varios proyectos de Gobierno Electrónico, poniendo a disposición de los ciudadanos y en especial del sector productivo del país, un portal a través del cual se puede acceder a foros informativos, solicitudes, formularios y legislación correspondientes a los ámbitos de acción del MIC, como ser: defensa del consumidor, registro industrial, registro de proveedores de servicios, certificados de origen y muchos temas más.

Dentro de esta Secretaría de Estado también se han impulsado y desarrollado importantes proyectos como ser:

c.1. Sistema de Soporte de Negociaciones

El Sistema de Soporte de Negociaciones (SSN) fue desarrollado en el marco del Programa de Cooperación Técnica del Banco Interamericano de Desarrollo ATN/SF-5888-PR "Apoyo en la Conducción Técnica y Desarrollo de las Negociaciones Comerciales Internacionales" y ejecutado a través del Ministerio de Industria y Comercio - Subsecretaría de Estado de Comercio.

Este sistema tiene por objetivo constituirse en una herramienta de apoyo y consulta para los técnicos negociadores del Paraguay dentro y fuera del país, así como para la sociedad civil, a través de la divulgación on-line de las informaciones de comercio exterior paraguayas.

El SSN ofrece un punto de acceso unificado a datos y herramientas enfocados al desarrollo nacional del comercio exterior. Este sistema fue desarrollado con mano de obra nacional utilizando tecnología Web, lo que permite un acceso rápido, seguro, y remoto a las necesidades de información.

Cuenta con un sistema de base de datos dinámico, a través de módulos de importación de datos muy flexibles y manejables, además se pueden realizar análisis de datos de comercio de productos por países, partidas arancelarias, barreras no arancelarias por productos y por países de destino, además de contar con una librería digital en donde se pueden encontrar más de 2000 documentos relacionados a las negociaciones comerciales internacionales.

Además de ello, el SSN cuenta con un módulo de Inteligencia Artificial, basado en conjuntos difusos, que permite el análisis de agrupamientos de países o productos, con base a estadísticas de comercio e índices macroeconómicos que facilitan el estudio de agrupamientos (Clusters) clásicos, así como agrupamientos difusos.

<http://ssn.mic.gov.py>

c.2. Caja de Herramientas PYMES

La Caja de Herramientas de Gestión para PyMES pone a disposición de las asociaciones empresariales, empresarios, y público usuario de Internet, un conjunto de informaciones y herramientas que contribuirán al mejor desempeño de las PyMES.

Este instrumento ha sido desarrollado por el Ministerio de Industria y Comercio con el apoyo de la Agencia de Cooperación Alemana-GTZ y su objetivo es facilitar a las PyMES el acceso a información, documentos y enlaces, y contribuir al fortalecimiento de su competitividad.

A través de este proyecto se espera reforzar los esfuerzos de construcción de una Red de Proveedores de Servicios de Asistencia Técnica a las PyMES.

<http://www.mic.gov.py>

c.3. Ventanilla Única del Exportador

Ha sido otorgado al Gobierno Nacional una cooperación técnica FOMIN con financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo para el desarrollo e implementación de una Ventanilla Única del Exportador.

Este programa tendrá como objetivo aumentar la eficiencia y velocidad de los trámites de exportación, reducir tiempos y costos requeridos mediante la simplificación y automatización de procesos y de la centralización de información.

La institución encargada de ejecutar y coordinar el desarrollo de este programa es el Ministerio de Industria y Comercio a través de la Subsecretaría de Estado de Comercio.

c.4. Programa de Protección al Consumidor

El sistema de protección al consumidor, tiene por objetivo contribuir al fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor (SPC), buscando con ello una mayor transparencia en las relaciones de compra y venta de productos y servicios entre los agentes del mercado. El SPC está conformado por (a) instituciones oficiales encargadas del desarrollo y aplicación de las normas y políticas de promoción de la competencia y la defensa del consumidor, (b) organizaciones sociales y grupos representativos de los intereses de los consumidores, y (c) proveedores de bienes y servicios.

El Programa pretende promover el desarrollo de una capacidad de acción organizada, eficaz y transparente de los agentes del SPC que permita proteger a los consumidores contra prácticas comerciales desleales, engañosas y fraudulentas.

La institución responsable del desarrollo de este proyecto es el Ministerio de Industria y Comercio a través de una cooperación del Banco Interamericano de Desarrollo.

El Sistema de Protección al Consumidor (SPC) incluye los siguientes componentes:

- Sensibilización, capacitación e información de los consumidores del SPC.
- Sensibilización del sector empresarial e información al usuario.
- Fortalecimiento del marco normativo y su aplicación.

d. Plan Piloto "Voto Electrónico"

A través de un Convenio firmado entre el Tribunal Superior de Justicia Electoral (TSJE) y la Organización de Estados Americanos (OEA) se ha realizado el primer Plan Piloto de Voto Electrónico en el Paraguay.

Para la implementación de este Plan, la OEA ha suscrito un convenio con el Tribunal Superior Electoral de Brasil, quienes han facilitado 178 urnas así como asistencia técnica al TSJE a lo largo del proceso. Este Plan fue ejecutado con éxito en las elecciones municipales del año 2001.

El portal de TSJE también ofrece el servicio de Padrón Electoral, posibilitando que el ciudadano pueda consultar a través de su N° de Cédula de Identidad, el lugar de votación que le corresponde en cada elección nacional, municipal, o partidaria.

<http://www.tsje.gov.py>

e. Fortalecimiento y Modernización de la Administración Fiscal

El Ministerio de Hacienda está desarrollando un "Programa de Fortalecimiento y Modernización de la Administración Fiscal", mediante una cooperación del Banco Interamericano de Desarrollo.

Este Programa tiene por objetivo aumentar la eficiencia de la administración tributaria interna, aduanera y financiera, en términos de la ampliación de la base tributaria, de economicidad en la recaudación y de mayor transparencia y control en el manejo de los recursos públicos haciendo uso intensivo de la tecnología informática en actividades y servicios fundamentales de la institución, con cambios y ampliaciones en la plataforma y arquitectura de los sistemas de información.

Los subprogramas a ser desarrollados en este marco son:

- Fortalecimiento de la Administración Tributaria Interna;
- Fortalecimiento de la Administración Tributaria Aduanera;
- Fortalecimiento de la Administración Financiera.

<http://www.hacienda.gov.py>

f. Sistema de Adquisiciones Públicas

Esta iniciativa tiene como objetivo general apoyar el desarrollo e implementación de un sistema nacional de adquisiciones del sector público, tendiente a reducir costos del Estado y a fortalecer la seguridad jurídica en este campo, asegurando eficiencia, transparencia, libre competencia y debido proceso en las compras del Estado.

La institución responsable del desarrollo de este proyecto es la Secretaría Nacional de la Reforma dependiente de la Presidencia de la República. Este proyecto está siendo abordado con la cooperación del Banco Interamericano de Desarrollo.

El proceso se encuentra en implementación, a través de una serie de etapas a ser desarrollados en este marco como ser:

- Desarrollo e implantación del marco regulatorio para las adquisiciones del sector público: el Proyecto de "Ley de Contrataciones Públicas", ha sido presentando al Congreso Nacional, en donde le ha sido otorgada una media sanción por la Cámara de Senadores. En este momento, la misma ha sido derivada a la Cámara de Diputados para su tratamiento.
- Fortalecimiento institucional del sistema de compras del Estado, a través del diseño e implementación de un sistema de información y difusión para soporte de la gestión de compras y contrataciones del sector público, que consiste en un sistema informático que permitirá automatizar las etapas de los procesos de contratación de los organismos de la Administración Central del Estado, gobiernos departamentales, entes autónomos y autárquicos, las municipalidades, entre otros; y del diseño y puesta en funcionamiento de un sistema de capacitación en materia de adquisiciones públicas.

5. Conclusión

El Gobierno Electrónico constituye una realidad que afecta tanto a las administraciones públicas como a las organizaciones empresariales y a los ciudadanos.

El grado de modernización nacional y la calidad de vida de los ciudadanos se verán muy influidos por la participación activa, tanto de la Administración Pública como de los administrados, en la construcción de la nueva sociedad.

El conocimiento de los avances tecnológicos, los resultados de proyectos nacionales e internacionales y las experiencias puestas en marcha en otros países, resultan puntos básicos para el diseño de las políticas nacionales en relación con las tecnologías de la información.

También resulta relevante implicar a las tecnologías de la información en las grandes iniciativas nacionales. Cualquier proyecto de desarrollo o de modernización nacional debe llevar consigo medidas para dinamizar y aprovechar las oportunidades que generan las aplicaciones de las TICs.

Las administraciones nacionales pueden y deben desempeñar un papel importante en el desarrollo del Gobierno Electrónico, por medio de un elevado número de actuaciones como ser: modernización de los procesos internos de gestión y uso de las tecnologías avanzadas para la prestación de servicios a los ciudadanos; incentivación del comercio electrónico mediante su uso para las compras de la Administración; desarrollo de un sistema nacional de certificación y firma digital, que favorezca la confianza de los consumidores en el uso de las operaciones electrónicas; entre otros.

