

## **Gobierno electrónico en Venezuela: Una oportunidad para la participación ciudadana**

**Klibis Marín Mejías**  
klibis@gmail.com

### **Resumen**

El desafío de la administración pública actual, pareciera ser garantizar y aperturar espacios de participación para los ciudadanos como contralores sociales. En ese sentido el Gobierno Electrónico constituye una herramienta fundamental para potenciar la participación ciudadana desde Internet. En el presente estudio intentamos ofrecer algunas ideas para el debate del Gobierno Electrónico en Venezuela, a partir de un diagnóstico realizado en 28 portales pertenecientes al poder ejecutivo del gobierno venezolano.

**Palabras clave:** Internet, Gobierno Electrónico, Tecnologías de Información, Gobierno, Ciudadanía, Participación.

### **Summary:**

The challenge of the public current administration, it seems to be to guarantee and open spaces of participation for the citizens as social controllers. In this sense the E-Government constitutes a fundamental tool to promote the civil participation from Internet. In the present study we try to offer some ideas for the debate of the E-Government in Venezuela, from an evaluation to 28 web sites belonging to the executive power of the Venezuelan government.

**Key words:** Internet, Electronic Government, Technologies of Information, Government, Citizenship, Participation.

## I.- INTRODUCCIÓN

Pese a que la brecha digital en el mundo alcanza el 77,5% de la población<sup>1</sup>, Internet se ha convertido en un espacio indispensable para funcionar en sociedad. Internet recibe y ofrece. Recibe y almacena datos, al tiempo que ofrece un espacio para la comunicación y la expresión ciudadana construyendo conocimientos en plural.

Nuestros gobiernos no pueden ser ajenos a la revolución digital comunicacional y se han incorporado tímidamente a la red. Nace entonces el **Gobierno Electrónico** como herramienta para optimizar la comunicación con los ciudadanos.

Las herramientas tecnológicas han permitido modernizar las operaciones del Estado, por lo que muchos países como Brasil, Chile y Argentina han logrado automatizar algunas de sus operaciones de impuestos, registros, licencias y permisos. Mejorando también los servicios ofrecidos a sus ciudadanos, al aumentar la transparencia e incrementar la participación ciudadana en la gestión pública.

En Venezuela el desarrollo del Gobierno Electrónico apenas da sus primeros pasos. El desafío de la administración pública actual, pareciera ser garantizar y abrir espacios de participación para los ciudadanos como contralores sociales. Internet resulta un medio para la difusión de información y la participación de los ciudadanos a fin de luchar por sociedades más justas y democráticas.

---

<sup>1</sup> Estadísticas mundiales de Internet. Disponible en:  
<http://www.exitoeportador.com/stats.htm>

## II.- GOBIERNO ELECTRÓNICO

El Gobierno Electrónico se entiende como la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) en la administración pública, asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal. Su objetivo es mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar las políticas públicas.

El Gobierno Electrónico facilita no sólo la obtención de la información ofrecida por los poderes públicos, sino también las transacciones de los ciudadanos reduciendo los plazos de espera. Además, favorece el establecimiento de una relación directa entre los ciudadanos y la gestión pública.

Esto se traduce en eficiencia, en efectividad de los procesos, ahorro de personal, de papel, de tiempo, menos burocracia, en fin, se trata de la optimización de la cuestionada administración pública. Sin embargo los ciudadanos no son los únicos que harían posible este cambio, es necesario también iniciar un proceso de reestructuración de la administración pública para adaptar sus procesos administrativos a la dinámica de la era digital.

*“La tecnología puede ser considerada como una herramienta para la creación de una administración más eficiente y más amigable orientada al usuario, por otra parte, ella puede ser entendida como revitalizadora de las comunidades locales, fortalecedora de lazos sociales y de solidaridad en el ámbito local y responsable del aumento de la participación política en procesos locales de toma de decisiones”. (Frey, 2005, p.196)<sup>2</sup>*

Algunos teóricos aseguran que las expectativas y promesas del Gobierno Electrónico terminan cuando la realidad de la burocracia las

---

<sup>2</sup> Frey, K. (2005) Gobernanza Electrónica urbana e inclusión digital, experiencias en ciudades europeas y brasileras. Revista Nueva Sociedad. (196), pp. 109 – 125

aplasta. Para superar los paradigmas de la administración pública y optimizar sus servicios es necesario entonces innovar en su gestión a través de las TICs, para asegurar las respuestas a las demandas de los ciudadanos en función de ofrecer: mayor información, mayor control y espacios de influencia, cercanía con los ciudadanos, mayor eficiencia, mejor bienestar social, y transparencia en la gestión.

### **II.1.- Niveles del Gobierno Electrónico**

El teórico holandés Michiel Backus<sup>3</sup> propone cuatro fases de interactividad en la implementación del Gobierno Electrónico:

- **Nivel Informativo:** Información abierta, ofrecida por los organismos del Estado desde la web.
- **Nivel de Interactividad:** El usuario tiene la posibilidad, de interactuar con el portal de gobierno a través de foros, correo electrónico y consultas en línea.
- **Nivel de Transacción:** Aumenta la valoración del usuario y éste puede realizar trámites desde la Web.
- **Nivel de Transformación:** La participación del usuario en el portal y en las políticas gubernamentales es la meta en esta etapa.

El cumplimiento de estas cuatro etapas permite a los Estados, a través del Gobierno Electrónico, garantizar transparencia y eficiencia, incluir a los ciudadanos en las tomas de decisiones gubernamentales, acelerar los tiempos de gestión ante las instituciones del Estado, potenciar la organización y participación social de los ciudadanos en la gestión pública.

---

<sup>3</sup> Backus, M. (2005) Gobernanza Electrónica. Disponible en: <http://www.ub.es/prometheus21/articulos/obsciberprome/gobelec.pdf>

### III.- DEMOCRACIA ELECTRÓNICA

A menudo se confunde el Gobierno Electrónico con el primer nivel en el que se concentran las páginas Web, o sitios de presentación de Alcaldías o Gobernaciones, pero se trata de cuatro niveles bien definidos y es en el tercero (transaccional) y el cuarto (Transformacional) en los que el Gobierno Electrónico alcanza su objetivo, que es lograr el acercamiento de los ciudadanos a sus autoridades y su participación en la gestión pública.

La participación de los ciudadanos en los procesos democráticos, a través del uso de las tecnologías de información, es lo que conocemos, en su concepto más simple, como Democracia Electrónica. Es la consecuencia de alcanzar el nivel transaccional y transformacional del Gobierno Electrónico.

*No se trata sólo de que los ciudadanos puedan pagar impuestos por Internet, (Gobierno Electrónico) sino que además puedan tener una discusión pública acerca de cómo gastan esos impuestos (Democracia Electrónica). El desafío es lograr establecer un vínculo entre Gobierno Electrónico y democracia electrónica a fin de ir más allá de los modelos unidireccionales de servicio y políticas públicas. (Rodrigo Araya Dujisin, 2005, p. 64)<sup>4</sup>*

La Democracia Electrónica permite a los Estados garantizar mayor participación y pluralidad de acción a sus ciudadanos.

*Las redes electrónicas hacen posible una nueva y eficaz forma de participación directa de los ciudadanos, virtual e interactiva, en la gestión de gobierno. Esto abre canales de participación inéditos que, como lo señala Palacios (2001), facilitarían -más allá del acto democrático del voto- el debate, la crítica, la controversia, el intercambio simbólico y la visibilidad del otro<sup>5</sup>.*

---

<sup>4</sup>Araya Dujisin, R. (2005) Internet, Política y Ciudadanía. Revista Nueva Sociedad. (195), pp. 56 – 72

<sup>5</sup> PINEDA, Migdalia, DURANTE, Esther, FERNANDEZ, Sylvia (2003) **La sociedad de la información como una sociedad en transición: Caracterización, tendencias y paradojas**. Disponible en: [http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?pid=S1315-95182003008000006&script=sci\\_arttext](http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?pid=S1315-95182003008000006&script=sci_arttext)

#### **IV.- GOBIERNO ELECTRÓNICO EN VENEZUELA**

De acuerdo al indicador Readiness, ranking mundial comparativo sobre 191 estados miembros de la ONU, Venezuela ocupa el noveno lugar en la región en el E-Government Survey<sup>6</sup>.

El Readiness evalúa los sitios web; su infraestructura de telecomunicación y dotación de recursos humanos, de acuerdo a dos indicadores: la preparación del Estado para el Gobierno Electrónico y la Participación ciudadana.

Venezuela aparece después de México, Argentina, Chile, Brasil, Uruguay, Colombia, Perú y Costa Rica.

El Gobierno Electrónico en Venezuela se inscribe dentro del proyecto de Transformación Tecnológica del Estado enmarcado en el Plan Nacional de Telecomunicaciones, Informática y Servicios Postales (2007 – 2013) que se inscriben el Proyecto Nacional Simón Bolívar, primer plan socialista de desarrollo económico y social de la nación (2007 – 2013).

Hay avances jurídicos importantes desde el año 2000, así como desarrollos tecnológicos que apuntan hacia la implementación de la gobernanza en web. No obstante todavía está en desarrollo la interoperabilidad para la implementación de una Taquilla Única y de servicios que garanticen la participación ciudadana desde los portales de la Administración Pública Nacional.

---

<sup>6</sup> **E-Government Survey 2008**. ONU. Disponible en:  
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>

#### **IV.I.- Marco Jurídico**

El marco jurídico para la implementación del Gobierno Electrónico en Venezuela se inicia con la aprobación de la Constitución Bolivariana en diciembre de 1999, cuyo artículo 110 establece que

*“El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional” (CRBV 1999)<sup>7</sup>*

Luego le siguen una serie de Leyes y Decretos que establecen la responsabilidad del Estado en el desarrollo de la soberanía tecnológica y respaldan el derecho ciudadano al uso de las tecnologías de información.

- Decreto 737. 16/03/2000. Creación del Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI).
- Decreto 825: 05/2000. Acceso y uso de Internet como política prioritaria
- Ley Orgánica de Telecomunicaciones. 12/06/2000
- Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. 10/02/2001
- Ley Especial contra los Delitos Informáticos. 30/10/2001
- Decreto N° 2.479. 27/06/2003. Conformación de la Red del Estado
- Decreto N° 3.390. 23/12/2004. Uso Prioritario de Software Libre.
- Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. 03/08/2005
- Ley Orgánica de Simplificación de Trámites Administrativos. 22/07/2008
- Gaceta Oficial Nro. 39.109. 29/01/2009. Primeras tres normas técnicas del CNTI para el uso de los formatos de archivos ODF y

---

<sup>7</sup> Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Disponible en: <http://www.tsj.gov.ve/legislacion/constitucion1999.htm>

PDF, así como las características mínimas de los portales web de la Administración Pública (APN)

#### **IV.II.- Acciones Estratégicas**

A pesar de contar con un marco jurídico pionero en Latinoamérica, Venezuela apenas da sus primeros pasos en materia de Gobierno Electrónico, ya que todavía no se ha consolidado una política que permita desarrollar la gobernanza desde la red.

En el Plan Nacional de Telecomunicaciones, Informática y Servicios Postales (2007 – 2013) se establece la Transformación del Estado desde el impulso al Gobierno Electrónico a través de la:

- *“Normalización de criterios de portales de órganos y entes del Estado para servicios al ciudadano, comunidades, y otros órganos y entes del Estado*
- *Formación a ciudadanos, comunidades, empresas y funcionarios en el uso efectivo de los servicios en línea*
- *Incorporación de auditabilidad en línea de la gestión de los órganos y entes del Estado”<sup>8</sup>*

Ciertamente se han dado pasos importantes para el desarrollo del Gobierno Electrónico en nuestro país. Se comenzó con la obligatoriedad del uso del Software Libre. En el 2008 el Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI), ente adscrito al Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática, lanzó el sistema operativo CANAIMA, una distribución en GNU/Linux Venezolana basada en Debian cuyo objetivo es cubrir las necesidades ofimáticas de los usuarios finales de la Administración Pública Nacional (APN) y en el 2009 el CNTI lanza el generador de código ALTAGRACIA. Ambas aplicaciones constituyen las bases del Software Libre en la APN para el desarrollo de la interoperabilidad y la taquilla única como conclusión final.

---

<sup>8</sup> **Plan Nacional de Telecomunicaciones Informática y Servicios Postales (2007 – 2013)**. MPPTI. Disponible en: [http://www.mppti.gob.ve/upload/docs/pntiysp\\_completo.pdf](http://www.mppti.gob.ve/upload/docs/pntiysp_completo.pdf)



El Presidente del Centro Nacional de Tecnologías de Información Carlos Figueira explicó que *“los Ministerios de Telecomunicaciones y Planificación estamos trabajando en una plataforma de interoperabilidad que va a permitir acelerar la propuesta de Gobierno Electrónico y que mejorará tanto lo que es la interacción de respuesta al ciudadano con los trámites que se pongan en línea, como lo que es la gestión de las instituciones, a esto se le suma la resolución y consecuente decreto de normas técnicas que permitirán que estén claras las reglas de interacción entre los diferentes órganos del Estado en materia de tecnologías de información” (Figueira, 2009)*<sup>9</sup>.

Asimismo destaca los trámites automatizados de la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI), la Oficina Nacional de Identificación y Extranjería (ONIDEX) y el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), que son trámites de impacto online.

Aunque para Figueira el desarrollo más importante de Gobierno Electrónico en nuestro país es la plataforma electoral. *“No es el Gobierno Electrónico tradicional, no es un ciudadano pidiéndole un trámite al Estado, este es un trámite donde el Estado organiza la consulta de la opinión de los ciudadanos, toda la automatización del voto, la auditoria de sistemas del Consejo Nacional Electoral, a mi me parece un ejemplo y es el caso más exitoso. Este es un logro importantísimo” (Figueira, 2009).*

---

<sup>9</sup> Figueira, C. (2009) Entrevista a Carlos Figueira, Presidente del Centro Nacional de Tecnologías de Información. Realizada por la autora para la presente investigación. 05/03/09. Caracas

A estas iniciativas se le suma el Satélite Simón Bolívar, en manos de Venezuela desde el 10 de enero del 2009, con el cual se busca potenciar el desarrollo del Gobierno Electrónico respondiendo a las necesidades venezolanas en las áreas de telefonía, transmisión de información, acceso y transmisión de mensajes por Internet.

El desarrollo tecnológico ha sido tímido, sin embargo, lo más importante en la implementación de una estrategia de Gobierno Electrónico obedece al cambio de aptitud en los funcionarios de la APN.

*“Puede decirse que el Gobierno Electrónico implica la reestructuración de los servicios públicos, una fuerte inversión (humana, presupuestaria y en equipos tecnológicos de información y comunicación) de los organismos administrativos a todos los niveles, así como un cambio cultural, lo cual es un factor calve para el éxito de la instauración de un Gobierno Electrónico”. (Rodríguez 2004).<sup>10</sup>*

Más allá de la capacitación en el manejo de herramientas tecnológicas en Software Libre, es fundamental también implementar un cambio cultural que garantice la participación ciudadana en la gestión de gobierno. *“Esto se debe a que la gobernanza moderna no trata de otorgar poder de control a un Estado que lo ha perdido, sino tomar conciencia que el Estado y su esfera de acción cambia de forma. Aquí se manifiesta la importancia del cambio estructural y funcional a favor de una Internet governance que parecen ser palabras contradictorias” (Adinolfi. 2007).<sup>11</sup>.*

---

<sup>10</sup> Rodríguez, G. (2004) Gobierno Electrónico: Hacia la Modernización y Transparencia de la Gestión Pública. Revista de Derecho Informático. Nro. 067. Recuperado el 01 de marzo del 2009. Disponible en: <http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=1233>

<sup>11</sup> Adinolfi, G. (2007). **Internet governance y sociedad de la información: problemas de socio-política**. Revista Latina de Comunicación Social, 62. Recuperado el 05 de marzo de 2009 de: [http://www.ull.es/publicaciones/latina/200703Adinolfi\\_G.htm](http://www.ull.es/publicaciones/latina/200703Adinolfi_G.htm)

## **V.- METODOLOGÍA**

La autora se propuso realizar una investigación descriptivo-exploratoria donde se analizaron los datos cuantitativos y cualitativos, a través del estudio de 28 portales del Poder Ejecutivo venezolano.

Se diseñó un instrumento para diagnosticar los portales venezolanos de acuerdo a los cuatro niveles de Gobierno Electrónico tomando en cuenta como indicadores: Navegación efectiva, actualización, servicios online y participación del usuario.

Se tomó como muestra los portales de los 27 Ministerios que conforman el Poder Ejecutivo en Venezuela, además del portal de la Vicepresidencia de la República.

Vale destacar que cada uno de estos Ministerios tiene un promedio de ocho entes adscritos cada uno. Entre estos entes adscritos se encuentran la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI), la Oficina Nacional de Identificación y Extranjería (ONIDEX) y el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), que son organismos cuyos trámites se hacen a través de Internet. Dichos portales no han sido tomados en cuenta para este estudio ya que merecen un diagnóstico aparte.

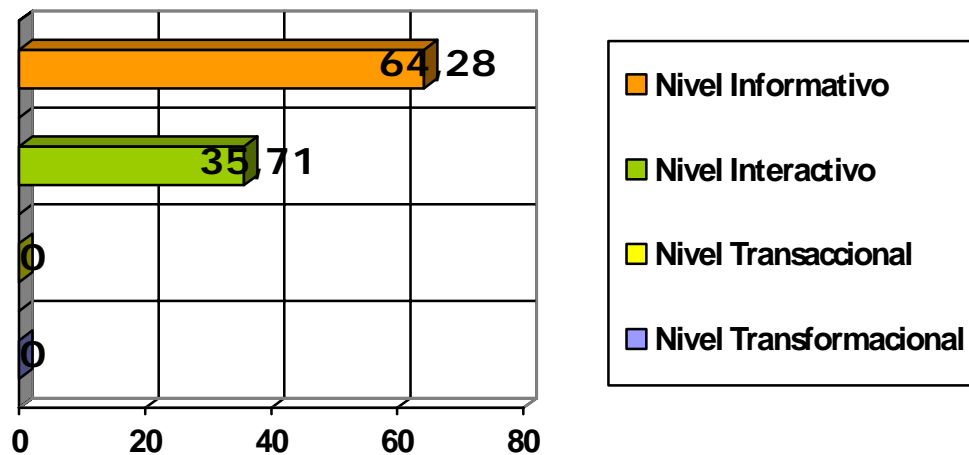
Son considerados experiencias exitosas, no obstante todavía no aplican el uso de software libre y, ante la avalancha de usuarios que requiere sus servicios, se han visto obligados a restringir el acceso de acuerdo al número de cédula de identidad. Por eso merecen un estudio aparte, por ahora, sólo serán analizados los portales principales de cada Ministerio.

## VI.- HALLAZGOS

La evaluación de los 28 portales permitió determinar, en primer lugar, el esfuerzo que ha hecho el Estado venezolano por incorporar el uso de las tecnologías de información en su gestión.

No obstante según el diagnóstico realizado, de acuerdo a los cuatro niveles de Gobierno Electrónico propuesto por el teórico holandés Backus, sobre los 28 portales del Poder ejecutivo venezolano, se obtuvo que el 18 de esos portales se ubican en el Nivel Informativo de Gobierno Electrónico, mientras que 10 se mantienen en el Nivel Interactivo. Ninguno de los portales obtuvo ubicación en los Niveles Transaccional y Transformacional del Gobierno Electrónico.

### Niveles de Gobierno Electrónico en Venezuela



El diagnóstico de los 28 portales estudiados arroja la presencia dominante de contenidos informativos unidireccionales. Existe poca comunicación con el usuario y son muy pocos los servicios que permiten interactuar al usuario con la gestión del Ministerio. Los diseños son heterogéneos aunque todos representan a un mismo Estado. La navegabilidad no resulta del todo amigable.

El lenguaje también resulta heterogéneo e incluso poco usual, como en el portal del Ministerio del Poder Popular para la Alimentación donde califican al usuario como "Navegante".

Asimismo la información que presentan a veces resulta incoherente, como por ejemplo en la página de foros del portal del Ministerio de la Defensa se encuentran foros sobre Joomla, Linux, Firefox y Ofimática, temas tecnológicos que no tienen mucho que ver con el área militar.

Solamente los ministerios de Alimentación y Planificación cuentan con un botón de Taquilla Única. El primero es un registro para importadores del MINAL y el segundo es el registro para solicitar la solvencia aboral. Por su parte el Ministerio de Industrias Ligeras y Comercio tiene un botón titulado: "Bienvenido al Sistema Integral de Trámites Electrónicos" pero cuando se intenta acceder la respuesta es que la página solicitada no existe.

El Ministerio de la Cultura cuenta con un botón de Contraloría Social que permite a los usuarios realizar denuncias y hacerle seguimiento a la respuesta.

Los portales del Poder Ejecutivo venezolano parecen tarjetas de presentación para mantener informaciones, incluso desactualizada en algunos casos, sobre el Ministerio tales como la visión, misión, directiva, organigrama y noticias, pero con pocos servicios en línea de atención a los ciudadanos.

Los portales del ejecutivo venezolano desaprovechan recursos de interacción y participación ciudadana como los foros, chats, correos, sugerencias. Incluso al escribir a los correos de sugerencias o solicitar alguna información no se recibe respuesta.

Esto evidencia que los portales del Poder Ejecutivo de Venezuela se ubiquen en la primera etapa del Gobierno Electrónico según Backus<sup>12</sup>, con lo cual hace falta profundizar en las estrategias de contenidos y servicios de dichos portales a fin de avanzar hacia el segundo nivel y posicionar los niveles de Transacción y Transformación en el Gobierno Electrónico, para garantizar la Democracia Electrónica en Venezuela.

---

<sup>12</sup> Backus, M. (2005) Gobernanza Electrónica. Disponible en:  
<http://www.ub.es/prometheus21/articulos/obsciberprome/gobelec.pdf>

## VII.- CONCLUSIONES

El Gobierno Electrónico es considerado un derecho ciudadano<sup>13</sup>, por lo tanto los gobiernos tienen la obligación moral de ejercer todas las acciones necesarias que permitan a los ciudadanos una mayor participación en la era digital y el disfrute de una relación cercana a sus gobiernos locales y/o nacionales que permitan eliminar la brecha digital existente.

Los ciudadanos son agentes dinamizadores del Gobierno Electrónico por eso su participación e inclusión en el uso de las herramientas de red resulta un factor fundamental en el desarrollo de la Democracia Electrónica. Los portales de Gobierno Electrónico son administrados por el Estado, pero son usados por ciudadanos, por lo tanto esta herramienta de participación se construye en conjunto para lograr impactar positivamente en la sociedad.

La gran tarea del Gobierno Electrónico reside en desarrollar una "cultura informacional" imprescindible para insertar la tecnología en la vida social y económica, y convertirla en habilitadoras de la inclusión y del desarrollo humano. Uno de los retos más importantes tiene que ver con el fortalecimiento y modernización de los procesos de la gestión pública. El desarrollo del Gobierno Electrónico es una oportunidad para:

- Promover la educación y capacitación electrónica, en todos los niveles, como clave para el aprovechamiento de las ventajas que ofrecen las tecnologías en función del desarrollo humano

---

<sup>13</sup> CLAD. (2007) Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Disponible en: <http://www.clad.org.ve/cartagobelec.pdf>

- Utilizar de forma estratégica los medios de comunicación social como instrumentos para el desarrollo humano;
- Mantener el compromiso inquebrantable del gobierno con el uso de las TICs como herramienta de desarrollo humano que ha de manifestarse a través del Gobierno Electrónico.

No es posible la implementación del Gobierno Electrónico sin la digitalización de la Administración Pública. Pero no se puede confundir Gobierno Electrónico con digitalización de ministerios, alcaldías y gobernaciones, ni con la proliferación de portales con información gubernamental. Va mucho más allá del simple uso de las tecnologías, se trata de un cambio de cultura que debe conllevar depuración las estructuras y procesos de la administración pública para poder responder a esas necesidades ciudadanas.

El ejercicio de la ciudadanía y el cambio de paradigma de los funcionarios públicos deben ir de la mano, para hacer del Gobierno Electrónico una herramienta optima de verdadera inclusión digital.

El Gobierno Electrónico puede pasar de aliado a adversario de la gestión pública, si no se respeta el espacio, el derecho a la participación de los usuarios, ni se da respuesta con la efectividad necesaria a las inquietudes de los ciudadanos. En este sentido el Presidente del CNTI considera que la tecnología no es el problema.

*“El problema efectivamente es humano y cultural. El proyecto de Gobierno Electrónico implica la gestión del cambio, un cambio cultural, un cambio en la manera de hacer las cosas, un cambio en la manera de interrelacionarse, al interior de las instituciones y entre las instituciones y ese es el obstáculo principal o es el mayor problema que hay que resolver y ese es un problema que debería ser el Ministerio de Planificación el cual debe dar la orientación sobre cómo enfrentar el proyecto de*



*transformación cultural de estos funcionarios, en un funcionario que apoye el Gobierno Electrónico, que quiera simplificar los trámites y quiera solucionar los problemas de los ciudadanos para acercarlos a la gestión estatal” (Figueira, 2009).*

En el continente americano, a pesar de contar con una brecha digital de un 80%, el crecimiento de la penetración de la red ha sido mayor al 540% en siete años. Si tomamos en cuenta el crecimiento de Internet en el mundo, es necesario detenerse a pensar en la necesidad de potenciar el uso de la red y del Gobierno Electrónico como espacio de participación ciudadana.

El gran desafío de los gobiernos latinoamericanos consiste en disminuir la brecha digital para garantizar el acceso de todos a las Tecnologías de Información y Comunicación, y por ende su participación en la era digital.

Los ciudadanos, además de explorar la red como herramienta de interacción transaccional para gestionar trámites con la administración pública, evitando hacer fila en alguna dependencia estatal, también pueden ser coparticipes de la construcción de la democracia de un país, al tener la posibilidad de fiscalizar la gestión pública desde la red.

A fin de lograr superar el Nivel Informativo del Gobierno Electrónico en los portales del Poder Ejecutivo venezolano, estos podrían:

- Unificar los servicios y trámites en una Taquilla Única que facilite la navegación de los ciudadanos
- Homogeneizar la imagen y diseño web de todos los portales
- Realizar transacciones en cualquier lugar, en cualquier momento.

- Agilizar los procesos de creación de empresas y licitaciones.
- Mejorar la calidad de los servicios gubernamentales a los ciudadanos.
- Fortalecer la interacción con las empresas e industrias.
- Favorecer y promover la participación ciudadana.
- Garantizar la transparencia en la gestión pública
- Incrementar la confianza del ciudadano en sus instituciones gubernamentales.
- Ofrecer los 4 niveles de Gobierno Eléctrico en cada portal
- Incorporar contenidos de interés e interacción multimedia con los ciudadanos
- Facilitar la participación de los ciudadanos a la gestión gubernamental
- Fortalecer, desde la red, una sociedad democrática, participativa y protagónica.

Hablar de Gobierno Electrónico es hablar necesariamente de **participación ciudadana en la gestión pública** y ese es su principal impacto. Las Tecnologías de Información entendidas como herramientas de transformación constituyen una oportunidad para innovar, desde el Estado hacia Ciudadanos, a fin de profundizar la participación democrática y la transparencia de la gestión pública.

Internet sienta las bases para un nuevo sistema productivo, del cual participamos y somos responsables todos los que hacemos sociedades en red. Si bien surge dentro de un modelo capitalista, las posibilidades infinitas que ofrece el medio, hace posible calcular que en unos 20 años la superación de la brecha digital y el uso de las herramientas tecnológicas, nos permitan participar de modelos

productivos más humanos que incluso nos ayuden a superar la explotación del hombre por el hombre.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Araya Dujisin, R. (2005) **Internet, Política y Ciudadanía**. Revista Nueva Sociedad. (195), pp. 56 – 72

Adinolfi, G. (2007). **Internet governance y sociedad de la información: problemas de socio-política**. Revista Latina de Comunicación Social, 62. Recuperado el 05 de marzo de 2009 de: [http://www.ull.es/publicaciones/latina/200703Adinolfi\\_G.htm](http://www.ull.es/publicaciones/latina/200703Adinolfi_G.htm)

Backus, M. (2005) **Gobernanza Electrónica**. Disponible en: <http://www.ub.es/prometheus21/articulos/obsciberprome/gobelec.pdf>

Figueira, C. (2009) Entrevista a Carlos Figueira, Presidente del Centro Nacional de Tecnologías de Información. Realizada por la autora para la presente investigación. 05/03/09. Caracas

Frey, K. (2005) **Gobernanza Electrónica urbana e inclusión digital, experiencias en ciudades europeas y brasileras**. Revista Nueva Sociedad. (196), pp. 109 – 125

López, R. (2005) **La red de Gobierno Electrónico en América Latina y el Caribe. El discreto encanto de la cooperación**. Revista Nueva Sociedad. (195), pp. 117 – 126

Negroponte, N. (1995). **El mundo digital**. Ediciones B. Barcelona.

Petrizzo Páez, M. (2005) **Participación ciudadana y tecnologías de la información y la comunicación: hacia una administración pública relacional**. Revista Nueva Sociedad. (195), pp. 88 – 102

Postigio, I. (2003) **Intranets y Extranets: Nuevas formas de comunicación gubernamental**. XI Encuentro latinoamericano de Facultades de Comunicación Social. San Juan. Universidad de Puerto Rico.

PINEDA, Migdalia, DURANTE, Esther, FERNANDEZ, Sylvia (2003) **La sociedad de la información como una sociedad en transición: Caracterización, tendencias y paradojas**. Disponible en: [http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?pid=S1315-95182003008000006&script=sci\\_arttext](http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?pid=S1315-95182003008000006&script=sci_arttext)

Rodríguez, G. (2004) **Gobierno Electrónico: Hacia la Modernización y Transparencia de la Gestión Pública**. Revista de Derecho Informático. Nro 067. Recuperado el 01 de marzo del 2009. Disponible en: <http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=1233>

**ANEXO I**  
**Lista de Ministerios diagnosticados**

NOMBRE	DIRECCIÓN
Ministerio del Poder Popular para relaciones Interiores y de Justicia	<a href="http://www.mpprij.gob.ve/">http://www.mpprij.gob.ve/</a>
Ministerio del Poder Popular para las Finanzas	<a href="http://www.mf.gov.ve/">http://www.mf.gov.ve/</a>
Ministerio del Poder Popular para la Defensa	<a href="http://www.mindefensa.gov.ve/">http://www.mindefensa.gov.ve/</a>
Ministerio del Poder Popular para las Industrias Ligeras y Comercio	<a href="http://www.milco.gov.ve/pagina/">http://www.milco.gov.ve/pagina/</a>
Ministerio del Poder Popular para las Industrias Básicas y Minería	<a href="http://www.mibam.gov.ve/portal/">http://www.mibam.gov.ve/portal/</a>
Ministerio del Poder Popular para el Turismo	<a href="http://www.mintur.gov.ve/portal/">http://www.mintur.gov.ve/portal/</a>
Ministerio del Poder Popular de Agricultura y Tierras	<a href="http://www.mat.gov.ve/">http://www.mat.gov.ve/</a>
Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior	<a href="http://www.mes.gov.ve/">http://www.mes.gov.ve/</a>
Ministerio del Poder Popular para la Educación	<a href="http://www.me.gov.ve/">http://www.me.gov.ve/</a>
Ministerio del Poder Popular para la Salud	<a href="http://www.msds.gov.ve">http://www.msds.gov.ve</a>
Ministerio del Poder Popular del Trabajo y Seguridad Social	<a href="http://www.mintra.gov.ve">http://www.mintra.gov.ve</a>
Ministerio del Poder Popular para la Infraestructura	<a href="http://www.infraestructura.gov.ve">http://www.infraestructura.gov.ve</a>
Ministerio del Poder Popular de Energía y Petróleo	<a href="http://www.menpet.gov.ve">http://www.menpet.gov.ve</a>
Ministerio del Poder Popular para el Ambiente	<a href="http://www.marn.gov.ve">http://www.marn.gov.ve</a>
Ministerio del Poder Popular para la Planificación y Desarrollo	<a href="http://www.mpd.gov.ve">http://www.mpd.gov.ve</a>
Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y la Tecnología	<a href="http://www.mct.gov.ve">http://www.mct.gov.ve</a>
Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información	<a href="http://www.mci.gov.ve">http://www.mci.gov.ve</a>
Ministerio del Poder Popular para la Economía Comunal	<a href="http://www.minep.gov.ve">http://www.minep.gov.ve</a>
Ministerio del Poder Popular para la Alimentación	<a href="http://www.minal.gov.ve">http://www.minal.gov.ve</a>
Ministerio del Poder Popular para la Cultura	<a href="http://ministeriodelacultura.gov.ve">http://ministeriodelacultura.gov.ve</a>
Ministerio del Poder Popular para la Vivienda y Hábitat	<a href="http://www.mvh.gov.ve">http://www.mvh.gov.ve</a>
Ministerio del Poder Popular para la Participación y el Desarrollo Social	<a href="http://www.mps.gov.ve/">http://www.mps.gov.ve/</a>
Ministerio del Poder Popular para el Despacho de la Presidencia	<a href="http://www.venezuela.gov.ve">http://www.venezuela.gov.ve</a>
Ministerio del Poder Popular para el Deporte	<a href="http://www.ind.gov.ve/index.php">http://www.ind.gov.ve/index.php</a>
Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática	<a href="http://www.mppti.gov.ve/">http://www.mppti.gov.ve/</a>
Ministerio del Poder Popular para los Pueblos Indígenas	<a href="http://www.minpi.gov.ve/minpi/">http://www.minpi.gov.ve/minpi/</a>
Ministerio del Poder Popular para Relaciones Exteriores	<a href="http://www.mre.gov.ve/metadot/index.pl">http://www.mre.gov.ve/metadot/index.pl</a>
Vicepresidencia de la República Bolivariana de Venezuela	<a href="http://www.vicepresidencia.gov.ve/">http://www.vicepresidencia.gov.ve/</a>

