

## **Internet y democracia: La participación ciudadana en un nuevo modelo de gestión pública**

**Alfredo Enrique Montilla Godoy**  
montilla.alfredo@gmail.com

### **Resumen**

El presente trabajo está basado en una investigación sobre Participación Ciudadana a través de Internet en los Centros de Gestión Parroquial (Montilla, 2009). Se explica la teoría sobre gobierno electrónico y su relación con la ciudadanía y la participación en Internet como apuesta para la profundización de la democracia. En este sentido, se analizan las propuestas de Castells (2001), Cunill (1991 y 1997), Sanhueza (2004), Hopenhayn (2000), Martín-Barbero (2004), Orrego y Araya (2002), Valverde (2004), Strikovsky (2000), Acosta (2007), Gonzalo (2005) y un documento de la Contraloría Social del estado de Guanajuato, en México (2006), el cual clasifica a la participación ciudadana en cinco niveles, con base al grado de intervención de la población en los asuntos públicos: informativo, consultivo, decisión, control y ejecución. Partiendo de la realidad venezolana y del estudio de algunas experiencias como los infocentros (Gonzalo, 2005) y los CGP (Montilla, 2009), se propone mejorar los programas de intercambio entre la administración pública y la ciudadanía venezolana en la red, por medio de estrategias de capacitación a los grupos sociales. También se plantea crear y mejorar las herramientas de los sitios web gubernamentales, para que estén acordes con la Constitución de 1999 y todo el marco legal venezolano en materia de gobierno electrónico y participación ciudadana.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, democracia, Internet, participación ciudadana y telecentros.

### **1. Introducción**

Ante la implementación del Gobierno electrónico en la administración pública de Venezuela, surgen nuevas maneras de interacción entre las instituciones del Estado y los ciudadanos. Internet, como nuevo medio de comunicación social, podría facilitar la participación ciudadana, sobre todo con el impulso de algunos



programas del Gobierno, como los Centros de Gestión Parroquial, espacios creados para facilitar el acceso a la red de redes, en beneficio de la población mas necesitada del país.

Es en este contexto en el cual podemos avizorar el nacimiento de una nueva ciudadanía que encuentra en Internet, una plataforma para establecer vínculos con el Estado, con el objetivo de desarrollar nuevas maneras para ejercer sus deberes y reclamar los derechos establecidos en la Constitución y las leyes venezolanas.

La crisis de la representación en los países capitalistas occidentales tiene su mayor referencia en la pérdida de poder de las instancias políticas que sirven como mecanismo de expresión de la voluntad popular, debido a la influencia del poder económico. Para Cunill (1997, p. 35) aquellas personas privadas políticamente racionales son entendidas como el público, el cual "es desplazado por asociaciones de interés que ejercen funciones públicas directamente, por partidos que actúan como órganos del poder público, por una prensa crecientemente manipulada y por parlamentos mediatizados y subyugados" .

En el ámbito latinoamericano, a partir de los años noventa han habido varias reformas a las constituciones a favor del impulso de procedimientos que fomenten la iniciativa popular, los referéndum, la revocatoria de mandatos y promuevan la consulta popular (Cunill, 1997).

En Venezuela, Acosta (2007, p.263) puntualiza que la participación protagónica ciudadana trasciende el "propósito de acercar el poder al pueblo, puesto que requiere del desarrollo de una cultura participativa en la sociedad venezolana lo cual implica un cambio mental individual y colectivo de actuar en función del bien común".

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), según indica, dispone que el Gobierno nacional y las entidades políticas que lo componen "es y será siempre democrático,



participativo, electivo, descentralizado, alternativo, responsable, pluralista y de mandatos revocables” (Acosta, 2007, p.263).

Los medios de participación y protagonismo del pueblo, previstos en el artículo 70 de la constitución venezolana para el ejercicio de su soberanía en los asuntos políticos, sociales y económicos son, entre otros: la elección de cargos públicos, el referendo, la consulta popular, la revocatoria de mandato, la iniciativa legislativa constitucional y constituyente, el cabildo abierto, la asamblea de ciudadanos y ciudadanas, las instancias de atención ciudadana, la autogestión, la cogestión, las cooperativas, las cajas de ahorro, la empresa comunitaria y otras formas asociativas guiadas por los valores de la mutua cooperación y la solidaridad (Acosta, 2007, p.264).

El marco legal de la sociedad venezolana promueve ampliamente la participación de todos los sectores de la sociedad, fomentando la organización comunitaria y las asociaciones cooperativas que busquen trabajar desde y para las comunidades. La Ley de Consejos Comunales, la Ley de Asociaciones Cooperativas y la Ley de Participación Ciudadana son ejemplos que apuntan hacia ese objetivo.

Entre otras leyes enfocadas a impulsar el Gobierno Electrónico y acortar la brecha digital existente en dicho país, están la Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, la Ley Orgánica de la Administración Pública, la Ley de Licitaciones y la Ley Especial sobre Delitos Informáticos.

El Decreto 825 promulgado por la presidencia de la República, fomentó la creación del programa Infocentros, el cual benefició a 500.000 venezolanos y venezolanas en el año 2003, a través de sus 250 espacios ubicados en distintos puntos del país (Gonzalo, 2005)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Según la página del Ministerio del Poder Popular la Comunicación y la Información - [minci.gob.ve](http://minci.gob.ve) - para mayo de 2008, habían 637 Infocentros en Venezuela.



Actualmente el Gobierno nacional mantiene la conversación para aprobar el proyecto de Ley de Infogobierno (2006, p.1), La cual busca según lo expuesto en su artículo 1, establecer las normas y lineamientos para “mejorar la gestión pública y hacerla transparente, facilitar el acceso de los ciudadanos a la información en sus roles de contralor y usuario, además de promover el desarrollo nacional que garantice la soberanía tecnológica”, todo haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Dicho documento legal, en su artículo 23, también insta a los organismos públicos a garantizar y velar por la disponibilidad de “las herramientas y mecanismos de participación de los ciudadanos y ciudadanas mediante el uso de las Tecnologías de Información para que estos puedan ejercer los derechos de participación y protagonismo consagrados en la constitución y la ley”.

En este sentido, la discusión sobre cómo elaborar herramientas que permitan acercar a los ciudadanos con sus gobernantes y/o recuperar el parlamento y otras “arenas públicas”, puede multiplicar sus matices si se incluye el papel de las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TIC) en la dinámica comunicativa.

Por medio de proyectos elaborados por el Gobierno o instancias privadas, es factible diseñar programas de acceso a Internet y portales web (con plataforma multimedia) capaces de mantener a los gobernantes en constante contacto con los ciudadanos, a la vez que los ciudadanos se comuniquen entre sí por medio de esta plataforma tecnológica.

Sin embargo, en el país persisten indicadores que constatan la brecha digital. Según la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (Conatel), en 2008, 23 de cada 100 venezolanos tenía acceso a la red (Conatel, 2008). Es decir, existe un total de seis millones 349 mil 184 usuarios en el país.



Por consiguiente, el concepto de brecha digital debe abordarse colectivamente y no de forma individual, partiendo de la idea de que la misma es un producto de la brecha social ya existente y no de la desigualdad al acceso a Internet en la población. Es la causa de las diferencias pre-existentes dentro de una sociedad en el ámbito político, social, económico, nacidos de la distribución del poder y los recursos (Comunidad Virtual Mística, 2002).

## **2. Participación ciudadana a través de internet**

Strikovsky (2000, p.2) defiende la idea de que "Internet y las nuevas redes electrónicas de información se han convertido en un indispensable instrumento de expresión política de los organismos de la sociedad civil y, eventualmente, en instrumentos de presión nacional e internacional". El anonimato, la carencia de intermediarios y políticas editoriales hacen posible que un grupo determinado de la población pueda publicar en blogs, portales o medios de comunicación digitales las ideas que mejor les parezcan con respecto a un tema político de trascendencia.

Si bien la política no será sustituida por la participación ciudadana a través de las redes, éstas podrían fomentar el desarrollo de una democracia más participativa, "ya que lo sondeos de opinión, e incluso formas más institucionalizadas de la expresión de la voluntad popular como la consulta pública, el plebiscito o el referendo podrían facilitarse considerablemente" (Strikovsky, 2000, p.5).

En el escenario global, los fenómenos de la transculturización se contraponen a la defensa de la identidad cultural de las sociedades minoritarias, quienes por primera vez encuentran un medio por el cual expresar sus culturas locales e imaginarios autóctonos.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) pueden convertirse en una oportunidad de desarrollo, en la medida en que



los movimientos de democratización desde abajo pueden proyectar la imagen de su realidad local, a través de dispositivos de producción de mensajes como la cámara portátil (Martín-Barbero, pp.2-3).

En cuanto a la relación Estado-TIC, Orrego y Araya (2002, p.12), categorizan las potencialidades del Gobierno electrónico en tres sentidos: a) ahorro y mayor eficacia en la gestión pública mediante la automatización de procesos, la eliminación del papel y la integración informática de distintos servicios públicos; b) expansión del giro tradicional de éstos, generando nuevas posibilidades operacionales y estratégicas, así como nuevos servicios; y, c) una nueva relación política con los ciudadanos, tal como la posibilidad de participar en el diseño de políticas públicas, comunicarse directamente con autoridades, fiscalizar su labor y generar reclamos, entre otras.

A través de bases de datos colocadas en Internet, los Gobiernos pueden almacenar documentos oficiales e informaciones no confidenciales. De igual forma, por medio de la interactividad, los ciudadanos pueden expresar sus ideas y opiniones con respecto a diversos temas, además de poder solicitar información a sus representantes e instarlos a que les respondan en el menor tiempo posible. "En lugar de que el Gobierno vigile a las personas, la gente podría vigilar a su Gobierno, algo a lo que deberían tener derecho, ya que en teoría el poder reside en el pueblo" (Castells, 2001, p.177).

Según Valverde (2004), en todo sistema democrático, más allá de los niveles de participación, es importante que existan flujos de información que permitan ofrecer una clara rendición de cuentas. La transparencia, como condición para que exista una democracia sana, consiste en la apertura de cuentas y disposición al alcance de la ciudadanía de todas las operaciones que ejecuta el Estado.

A pesar de los aportes ofrecidos por Internet, esta herramienta no es bien aprovechada por los políticos de la gran mayoría de los países. La red de redes muchas veces es usada simplemente como un "tablón de anuncios electrónico para publicar su información, sin



realizar un verdadero esfuerzo de interacción real" (Castells, 2001, p.177).

La ciudadanía en la era digital se ve reconfigurada, producto de los cambios de la relación Gobierno-gobernados, originada por las TIC. Para Hopenhayn (2000, p.109), "las conquistas de derechos civiles y políticos y, más tarde, los económicos y sociales no pierden vigencia ni se dan por logradas". Sin embargo, sostiene que "el impacto de la posmodernidad" y los cambios en la sociedad, producto de la globalización en el campo político y la revolución de la información en el campo tecnológico, "confluyen en una nueva escena de ciudadanía".

Ianni (1999, citado en Colina, 2003, p.178), argumenta que la globalización expresa "un nuevo contrato social, una nueva ciudadanía". Los diferentes procesos, con sus matices y contradicciones se hacen visibles en forma de ideologías contrapuestas, movimientos sociales en la figura de ONG en defensa de derechos de grupos minoritarios y luchas entre grandes corporaciones y la sociedad civil, ésta última en la búsqueda de reivindicar sus posibilidades a través de sus organizaciones de diversos tamaños, enlazadas por medio de otras dentro y fuera de los países.

En cuanto al impacto que la globalización ha ejercido sobre el terreno político, Hopenhayn (2000, p.110) constata al menos dos procesos que recrean la noción de ciudadanía: "El primero es que la globalización comercial tiende a colocar como condiciones del intercambio global el respeto, a escala nacional, de un conjunto de derechos y valores". De igual manera, señala que la ciudadanía ya no queda tan amparada en el Estado, "sino por un mundo que condiciona, de manera extraña e incipiente, la ganancia comercial a criterios de no agresión a la especie humana y al planeta".

Por consiguiente, podemos afirmar que el nuevo escenario global de la participación ciudadana se ve influenciado por los



factores tecnológicos, políticos, sociales y económicos. Sanhueza (2004) hace una definición de participación ciudadana que parte de los términos que la componen: es un proceso en el cual los individuos y grupos sociales intervienen en las decisiones y acontecimientos que los afectan a ellos y su contexto.

Significa “la relación entre Estado y sociedad civil; o más concretamente es la intervención de los particulares en actividades públicas en tanto portadores de intereses sociales” (Sanhueza, 2004, pp.1-2).

El informe emanado de la Contraloría Social del estado de Guanajuato, en México, denominado “Programa estatal de Contraloría Social 2005-2006” (2006, p.23), establece cinco niveles de profundización de la participación ciudadana:

**En la información:** la población tiene derecho a ser informada sobre los asuntos públicos, de lo contrario, no podría comprometerse efectivamente si no conoce sobre el tejido público de su comunidad local, regional o nacional.

**En la consulta:** es el derecho a ser consultados, todos aquellos que pueden resultar afectados -directa o indirectamente- por una decisión gubernamental.

**En la decisión:** es el derecho de participar en la formación final de la voluntad que determinará un curso de acción específico. Generalmente ese nivel de profundidad lo debería ejercer la autoridad, previa información y consulta a la ciudadanía afectada. Sin embargo, para decisiones de mayor magnitud, es conveniente, que el gran decidor sea la población.

**En el control:** es el derecho de los ciudadanos a ejercer acciones de fiscalización social sobre la gestión pública. Ya que una vez tomada la decisión, se requiere también





de mecanismos que permitan la verificación del cumplimiento de la decisión adoptada.

**En la ejecución:** éste es un ámbito de profundidad que merece un delicado análisis, ya que si proviene de un proceso de formación de voluntad concertado, mediante los niveles anteriores, es entonces, un salto cualitativo importante en la plenitud de la participación.

### **3. La experiencia de los Infocentros y los Centros de Gestión Parroquial**

En Venezuela, aunado la desigualdad del acceso a la web característica de los países latinoamericanos, algunas investigaciones como las de Gonzalo (2005) y Montilla (2009), han constatado una sub utilización de la herramienta Internet, tanto en los Infocentros como en los Centros de Gestión Parroquial (CGP) creados como programas sociales del Gobierno nacional.

Tanto los Infocentros como los Centros de Gestión Parroquial están dotados con ordenadores personales con acceso gratuito a Internet e impresoras multifuncionales. En el caso de los CGP, el personal está compuesto por facilitadores de la Misión Ribas, adiestrados en el uso del software libre utilizado en las computadoras, con la finalidad de guiar a los usuarios en el manejo de estas herramientas digitales.

El estudio de Gonzalo (2005) revela que en los Infocentros del estado Zulia no se ha trascendido de un uso vinculado a la búsqueda de información para los estudios, para el entretenimiento o para encontrar trabajo.

En sus conclusiones, Gonzalo (2005) sostiene que el objetivo de ampliar el acceso de la población a Internet se cumple con el programa Infocentros. Sin embargo, el uso con sentido de estos



espacios está muy poco fomentado, mientras que no existe la apropiación social de la herramienta tecnológica Internet, “por cuanto no se estimulan procesos de aprendizaje en los usuarios, ni establecen estrategias de participación con la comunidad” (Gonzalo, 2005, p.5).

Explica la autora que el uso individual en la red por parte de los usuarios de los Infocentros, predomina sobre el social. La población encuestada en su estudio afirma que la red, cuando es implementada como medio de comunicación, es utilizada mayormente para la interacción a través de correos electrónicos con amigos, familiares y personas que se conocieron en la Internet. Sólo un 4 por ciento lo hace a través de grupos de discusión.

Otro de los datos de la investigación indica que el 82 por ciento de los correos electrónicos son intercambiados por personas que habitan en la misma ciudad. Así mismo, 49 por ciento de los encuestados “ve con indiferencia la posibilidad de que Internet le haya motivado a incrementar su interés por participar en los problemas de su comunidad”. Por ello, la autora alega que si bien el acceso a las TIC resulta alentador gracias a los Infocentros, luego de transcurridos cuatro años se debe encaminar a otras acciones más allá de la tecnológica, como por ejemplo el empoderamiento de los espacios y las herramientas digitales (Gonzalo, 2005, p.125).

En lo referido a la práctica de la participación ciudadana a través de Internet en los Centros de Gestión Parroquial, el estudio de Montilla (2009) constató el bajo grado de intervención en los asuntos públicos, por parte de los usuarios de ocho CGP de la zona occidental-andina de Venezuela. Es menester señalar que este programa plantea la instalación de un CGP en cada parroquia del país, con miras a que la población en general amplíe su intervención dentro de la gestión pública.

El análisis de los resultados mostró el bajo nivel de participación ciudadana desarrollado por los usuarios de los CGP, muchos de ellos



pertenecientes a los consejos comunales (16%), las cooperativas (10%) y las Misiones del Gobierno nacional (37%).

Los niveles de participación ciudadana que mostraron el mayor dinamismo (según la clasificación de Contraloría Social del estado de Guanajuato, en México) fueron el informativo y el de decisión, siendo el primer caso el que registró la mayor actividad por parte de los usuarios de los CGP que participaron en los asuntos concernientes a su entorno político y social. El nivel informativo de participación como requisito para que los demás niveles se cumplan, se desenvuelve a través del vínculo de los usuarios de los CGP con los portales gubernamentales.

En contraste, el nivel consultivo, dependiente de la iniciativa gubernamental para la facilitación de opciones de consulta a la población, estuvo subutilizado. Se observaron muy pocos casos en los cuales la consulta estuviera dirigida de manera personalizada y especificada hacia ámbitos de materia local, cuyo impacto en la comunidad fuera inmediato.

En muy pocas ocasiones, en los sitios estudiados se formalizaron denuncias contra funcionarios y recomendaciones para ejecución de proyectos, reclamos y sugerencias con sus consecuentes respuestas gubernamentales. Se llevaron a cabo inscripciones en las Misiones, trámites de pasaportes y otros servicios públicos. Cabe destacar que las pocas denuncias realizadas a través de Internet no fueron respondidas por los entes institucionales públicos.

La participación ciudadana en los Centros de Gestión Parroquial no se consolida más allá del nivel decisión, cuya interacción Gobierno-ciudadanos está muy poco afianzada. El nivel control, apenas identificado, es practicado por muy pocos usuarios y a una frecuencia mínima, con lo cual no puede afirmarse que se trate de una categoría desarrollada.

De manera incipiente se registraron cifras referentes a las solicitudes de información sobre presupuestos, proyectos y obras en



el entorno social de algunos entrevistados, así como algunas respuestas gubernamentales a las exigencias de los ciudadanos.

El hecho de que en los ocho centros estudiados exista un desarrollo inicial de la participación ciudadana, revela la necesidad de incrementar tanto el compromiso gubernamental, como el ciudadano, tomando en cuenta de que se trata de un proyecto que tiene como meta llegar a cada parroquia del país.

Los bajos niveles de fiscalización hacia los organismos públicos, comprueban la necesidad de mejorar las estrategias de participación ciudadana en Internet en los CGP, todo esto aunado a la escasa promoción de ofertas en la web para esta práctica.

El nivel ejecución no se manifiesta de ninguna manera. En este renglón, la población no asumió su rol protagónico a través de Internet en los Centros de Gestión Parroquial, como actor que planifique y proponga proyectos para ser ellos mismos quienes los ejecuten. Bien sea por no saber utilizar la herramienta o por desconocer sus bondades como instrumento de organización popular, los usuarios de los CGP no trascendieron a un nivel de ejecución, denotando que aún existe un gran camino por recorrer para desarrollar la participación ciudadana a través de Internet.

#### **4. Consideraciones finales**

Paralelamente a la implementación de programas enfocados a reducir el número de venezolanos sin conexión a Internet, se debe velar por la capacitación y estímulo a la población, tanto individuos como organizaciones sociales y vecinales, para que el uso de Internet esté orientado hacia la resolución de los problemas de su comunidad.

Se le debe prestar especial atención a los miembros de consejos comunales, asociaciones vecinales, cooperativas y ONG´s



que asisten a los Infocentros y Centros de Gestión Parroquial, por tratarse de conglomerados cuya gestión gubernamental les ha sido delegada, tanto en materia del manejo de recursos como en la ejecución de proyectos de desarrollo, en algunos casos como por ejemplo, para la creación de viviendas, la construcción de módulos de salud, la generación de actividades agrícolas e incluso de medios alternativos de comunicación.

Los portales gubernamentales debe estar diseñados para atender y responder de manera rápida y satisfactoria a los requerimientos y solicitudes, tanto de los ciudadanos como individuos y comunidades organizadas.

La implementación de una democracia electrónica, depende de que las instituciones públicas y los funcionarios, por medio de sus sitios web, estén a la altura de las demandas de información, de comunicación, consultas, trámites u actividades de otra índole, emanadas desde las comunidades.

El Gobierno electrónico y la democracia participativa y protagónica pregonadas en la Constitución Nacional trasladada al mundo de los dígitos, deben pasar por el establecimiento de varios tipos de herramientas web diseñadas en los portales gubernamentales, en conjunto con funcionarios preparados para atender las solicitudes vía Internet y responderlas, sean vía correo electrónico, formularios, encuestas, etcétera.

Las comunidades organizadas y los ciudadanos en general deben conocer la importancia estratégica de la alfabetización digital como condición para la participación ciudadana en el Gobierno Electrónico venezolano. Esto incluye informarse sobre el marco institucional y legal venezolano para el Gobierno electrónico, la alfabetización digital y la participación ciudadana en Venezuela, así como las otras estrategias en este sentido.

La importancia de la ética en Internet, sobretudo en lo relacionado a la intimidad, la exactitud, la propiedad intelectual y la



accesibilidad, debe ser estudiada por los venezolanos, así como las normas de comportamiento en la red de redes, bien sea en blogs, Chat, correos electrónicos, foros, cibermedios u otros medios de comunicación.

De igual forma, los ciudadanos venezolanos deben comprender y saber manejar la búsqueda avanzada, de información, pero también aprovechar la plataforma multimediática de Internet, archivo virtual (texto, imágenes, sonido). El fin debe ser la apropiación de las herramientas disponibles en la web social, con la satisfacción de necesidades de información, conocimiento y comunicación, pero también en la interacción y acercamiento entre los gobernados y sus gobernantes, para alcanzar un nivel máximo de participación ciudadana que resulte incluso en la delegación de algunas facultades de las instituciones gubernamentales en las comunidades organizadas.

De esto dependerá el aprovechamiento de la herramienta Internet para el desarrollo de la calidad de vida de los venezolanos, pero también la resolución de varios problemas de las comunidades, el trabajo conjunto entre las instituciones públicas y los ciudadanos, pero más que todo, el fortalecimiento de la democracia participativa establecida en la Constitución Nacional.

## **Referencias bibliográficas**

Acosta, H. (2007). El Poder Público Municipal. Caracas, Venezuela: Hermanos Vadell Editores.

Asamblea Nacional. Proyecto de Ley de Infogobierno, segunda discusión. (2006). Caracas, Venezuela. Recuperado el 9 de junio de 2008 del sitio web de Cavedatos: [http://www.cavedatos.org.ve/download/cdt\\_367.pdf](http://www.cavedatos.org.ve/download/cdt_367.pdf)



- Azuaje, Juan. (2006). La comunidad contará con centro de gestión vecinal. Diario Panorama. Maracaibo, Venezuela. Sábado, 10 de enero de 2006. Cuerpo Ciudadanos. Columna 1. Página 1-7.
- Castells, M. (2001). La Galaxia Internet, Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad. Barcelona, España, Editorial Areté.
- Colina, C. (2001). Mediaciones digitales y globalización, reflexiones, lecturas y aportes. Caracas, Venezuela: Comisión de Estudios de Postgrado-CEP, Facultad de Humanidades-FHE, Universidad Central de Venezuela.
- Comisión Nacional de Telecomunicaciones (2008). Resultados del sector de telecomunicaciones (II trimestre de 2008). Recuperado el 14 de septiembre de 2008 del sitio web de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, Caracas, Venezuela, [http://www.conatel.gov.ve/indicadores/Indicadores2008/presentacion\\_publica\\_ii\\_trim\\_2008.pdf](http://www.conatel.gov.ve/indicadores/Indicadores2008/presentacion_publica_ii_trim_2008.pdf)
- Comunidad Virtual Mística. (2002). Documento colectivo de la Comunidad Virtual Mística. Recuperado el 15 de octubre de 2007 del sitio web de la Comunidad Virtual Mística: <http://funredes.org/mistica/>
- Contraloría Social del Estado de Guanajuato (2006). Programa estatal de Contraloría Social. Recuperado el 13 de junio de 2007 del sitio web de la Contraloría Social del estado de Guanajuato, Guanajuato, México: <http://sgp.guanajuato.gob.mx/PortalSGP/Upload/ProgramaEstataldeContralor%C3%ADaSocialPECS.pdf>
- Cunill, N. (1991). Participación ciudadana. Dilemas y perspectivas para la democratización de los Estados latinoamericanos. Caracas, Venezuela: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).
- Cunill, N. (1997). Repensando lo público a través de la sociedad. Nuevas formas de gestión pública y representación social. Caracas, Venezuela: Editorial Nueva Sociedad.



- Gonzalo, M. (2005). Análisis de acceso y uso de los Infocentros en el estado Zulia. Tesis de Maestría para optar al título de Magíster en Ciencias de la Comunicación, Universidad del Zulia.
- Hopenhayn, M. (2000). Nuevas formas de ser ciudadano: ¿La diferencia hace la diferencia? Relea Revista Latinoamericana de Estudios Avanzados, número 11, págs. 109-122.
- Ibarra, Carlos. (2008). Infocentros permitirán fortalecer el Poder Popular en Venezuela. Recuperado el 10 de junio de 2008 del sitio web del Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información, Caracas, Venezuela: [http://www.minci.gob.ve/noticias/1/177697/infocentros\\_permitir\\_anortalecer\\_el.html](http://www.minci.gob.ve/noticias/1/177697/infocentros_permitir_anortalecer_el.html)
- Martín-Barbero, J. (2004). Medios y culturas en el espacio latinoamericano. Recuperado el 10 de julio de 2007 del sitio web de la Revista de Cultura Pensar Iberoamérica, número 5: <http://www.oei.es/pensariberoamerica/ric05a01.htm>
- Orrego, C. y Araya, R. (2002). Internet en Chile: Oportunidad para la Participación ciudadana. Recuperado el 5 de mayo de 2007 del sitio web de Desarrollo Humano, Santiago de Chile, Chile: <http://www.desarrollohumano.cl/otraspub/Pub07/internet.pdf>
- Sanhueza, A. (2004). Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Recuperado el 06 de junio de 2006 del sitio web de la Corporación Participa. Santiago de Chile, Chile: <http://www.participa.cl/wp-content/uploads/2007/10/participacion-ciudadana-en-la-gestion-publica.pdf>
- Sociedad Civil de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI). "Construir sociedades de la información que atiendan a las necesidades humanas", Declaración de la sociedad civil en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. (2003). Ginebra, Suiza. Recuperado el 8 de noviembre de 2007 del sitio de la CMSI





[http://www.worldsummit2003.de/download\\_en/WSIS-CS-Dec-25-Feb-04-es.pdf](http://www.worldsummit2003.de/download_en/WSIS-CS-Dec-25-Feb-04-es.pdf)

Strikovskiy, S. (2000). La democracia en la era digital. Recuperado el 8 de julio de 2006 del sitio web de la Revista Razón y Palabra, número. 17, Atizapán de Zaragoza, México: <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/antecedentes/n17/17sstrikovskiy.html>.

Tecnología Hecha Palabra. (2006). Ley de Infogobierno inminente. Recuperado el 9 de junio de 2008 del sitio web de Tecnología Hecha Palabra, Caracas, Venezuela, [http://www.tecnologiahechapalabra.com/datos/marco\\_legal/articulo.asp?i=181](http://www.tecnologiahechapalabra.com/datos/marco_legal/articulo.asp?i=181) .

Valverde, M. (2004). Transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas: experiencias en la Unión Europea y México. Recuperado el 18 de junio de 2007 del sitio web del Senado, México: [http://www.senado.gob.mx/internacionales/assets/docs/relaciones\\_parlamentarias/america/foros/parla\\_latino/municipales1h.pdf](http://www.senado.gob.mx/internacionales/assets/docs/relaciones_parlamentarias/america/foros/parla_latino/municipales1h.pdf)

