

Gobierno electrónico: inclusión digital y poder popular

Rincón M, Derlisiret y Ramírez, José
cheoramirez2@yahoo.es, derlyta@yahoo.com.

Resumen

Este trabajo intenta plantear las nuevas relaciones que se establecen entre el Estado y el ciudadano, a partir del surgimiento del gobierno electrónico, producto de la irrupción de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC´s) en la administración pública. En este sentido, se parte de un supuesto que concibe al uso eficiente de las TIC´s en mecanismos que permiten minimizar las brechas de gobernabilidad, situación que a la larga facilita la inclusión y el poder ciudadano. En tal sentido, se abordan los usos, aplicaciones y soluciones de los gobiernos virtuales como la estrategia de acercamiento entre gobierno – gobernado, así como el ejercicio de la supervisión y control del ciudadano en la gestión de pública gubernamental. De esta forma, el *"gobierno electrónico"* se perfila como el medio idóneo para maximizar la relación gobernante-gobernado, partiendo de la concepción de una verdadera formación infotecnológica previamente planificada.

Palabras clave: gobierno electrónico, tecnologías de información y comunicación, gestión pública, inclusión digital, participación ciudadana.

Introducción

En el presente siglo XXI han ocurrido algunas de las transformaciones más grandes en la estructura social de la historia de la humanidad. Esta revolución se ha caracterizado por una simbiosis entre las tecnologías y el conocimiento, hecho que ha desencadenado la denominada “era de la información”, “sociedad de la información”, “sociedad del conocimiento” o “economía del capital intelectual”; donde el potencial de este binomio reside en la probabilidad de desatar cambios radicales como consecuencia directa de los conocimientos en aplicaciones tecnológicas cuyos efectos son perceptibles en las diversas innovaciones hasta ahora desarrolladas.

En este sentido, el auge de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC´s) hoy día denominadas “Infotecnologías”, son las tecnologías del XXI al menos, si miramos el problema en sus inicios. Éstas han provocado transformaciones y generado varios tipos de retos, modificaciones de conceptos y los comportamientos de los agentes inmersos en el contexto cartográfico social.

En el debate sobre el impacto de la revolución tecnológica en el mundo en desarrollo en general y en América Latina en particular el tema del rol del Estado no puede estar ausente; no sólo porque el Estado sigue siendo para bien o para mal un actor fundamental de la vida política, económica y social de los pueblos, sino porque al igual que todas las organizaciones de la sociedad actual éste está siendo profundamente transformado por el cambio tecnológico.

En efecto, la relación entre el Estado y la “sociedad de la información” es multifacética y multidimensional. Frente a los

tremendos cambios tecnológicos que está experimentando la humanidad el Estado es y puede ser actor, espectador, alfarero, greda, promotor, crítico, activista, guardián, líder y masa. En este contexto de estas relaciones, por cierto inciertas y en constante cambio, ha surgido durante los últimos años una discusión sobre el *"gobierno electrónico"*.

Este debate ha comprendido tanto las dimensiones operativas y de gestión que el uso masivo de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC´s) impone a los mismos gobiernos en cuanto a su rol y la promoción de la "sociedad de la información", la inclusión digital, los riesgos en su implementación, la brecha digital, el sistema democrático y el impacto en la construcción y activación del *"poder popular"* como el instrumento para el rol protagónico de los ciudadanos en la toma de decisiones gubernamentales.

Aporte teórico

Se vive en una época de cambios o en lo que algunos llaman un cambio de época, caracterizada por profundas transformaciones que acompañan la acelerada introducción en la sociedad de la inteligencia artificial y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC´s). Se trata de una nueva etapa de la sociedad industrial en una nueva era denominada "aldea global", "era tecnotrónica", "sociedad de la información", "sociedad del conocimiento", entre otras; sólo son algunos de los términos que se han acuñado en el intento por identificar y entender el alcance de estos cambios; pero mientras el debate prosigue en el ámbito teórico, la realidad corre por delante y los medios de comunicación eligen los nombres que se ha de usar.

Cualquier término que se use en el fondo es un atajo que permite hacer referencia a un fenómeno actual o futuro, sin tener que

describirlo cada vez; pero, el término escogido no define, de por sí un contenido. El contenido emerge producto de los usos en un contexto social, que a su vez influye en las percepciones y expectativas.

Al respecto, Castells emplea el término "sociedad informacional" previo a "sociedad de la información" (haciendo la comparación con la diferencia entre industria e industrial). El autor señala que si bien el conocimiento y la información son elementos decisivos en todos los modos de desarrollo, "el término informacional indica el atributo de una forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder; debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este período histórico" (Castells, 1999: p.47).

Según Castells, lo que "caracteriza a la revolución tecnológica actual no es el carácter central del conocimiento y la información, sino la aplicación de ese conocimiento e información a aparatos de generación de conocimiento y procesamiento de la información/comunicación, en un círculo de retroalimentación acumulativo entre la innovación y sus usos". En este sentido, el autor acota que "la difusión de la tecnología amplifica infinitamente su poder al apropiársela y redefinirla sus usuarios. Las nuevas tecnologías de la información no son sólo herramientas que aplicar, sino procesos que desarrollar" (Castells, 1999: p.48.).

Desde esta perspectiva, el concepto de "sociedad de la información", nace en el seno de una construcción política e ideológica, que se ha desarrollado de la mano de la globalización neoliberal cuya principal meta ha sido acelerar la instauración de un mercado mundial abierto y "autoregulado". Esta política ha contado con la estrecha colaboración de organismos multilaterales como la Organización

Mundial del Comercio (OMC), el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial, para que los países débiles abandonen las regulaciones nacionales o medidas proteccionistas que desalienten la inversión; todo ello ha provocado la irrupción de la escandalosa profundización de las brechas entre ricos y pobres en el mundo.

Esta postura contrasta con las visiones conclusivas resultantes de la Cumbre Mundial de la "sociedad de la información" (2003) y la Declaración de Principios de Ginebra, adoptada por los gobiernos, la cual expresa en su primer artículo: "Nosotros... declaramos nuestro deseo y compromiso comunes de construir una "sociedad de la información" centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en la que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y conocimiento para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas, respetando plenamente y defendiendo la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Claro está, que en la búsqueda de la paridad es una intención declarada por todos los países con la finalidad, de encontrar una salida a las dificultades existentes en los órdenes sociales mediante mecanismos inclusivos. Es por ello, que hay que reconocer que en la "sociedad de la información" se han eliminado significativamente las fronteras y barreras; no obstante, las exclusiones sociales no sólo se han globalizado, sino que también se han regionalizado.

Por lo tanto, entrar en ese "mundo social y tecnológico" requiere la formación de la población en general, educar colectivamente a los beneficiarios de estas nuevas tecnologías como factores de crecimiento, igualdad e inclusión social.

Al respecto, las TIC´s favorablemente pueden jugar un papel fundamental en el proceso de conceptualización y ejecución de políticas públicas; su impacto puede producir avances significativos en diversos sectores no sólo desde el punto de vista de la participación social en los niveles formales de la sociedad sino como promotor del desarrollo social, inclusión ciudadana, transparencia en la gestión pública y fortalecimiento de la participación ciudadana, todo a través de la plataformas infotecnológicas.

En síntesis, las infotecnologías permiten a los países en transición generar y ejecutar políticas conducentes a la masificación del acceso a los medios tecnológicos de información, por consiguiente, estarán más cerca de disminuir la brecha impuesta por la imparable y sostenida "sociedad de la información".

Como se ha evidenciado, infotecnologías son un medio y no un fin en si mismas, y estas requieren necesariamente coexistir en un ambiente interactivo con el usuario demandante de requerimientos de información según sea el caso. Pero cuando se alude a un usuario no se refiere a un individuo aislado de su contexto social, si no inserto en este, conformando un colectivo social; transformado en Poder¹. Con esta visión, el "*poder popular*" es fundamentalmente participación ciudadana y los Consejos Comunales,² los cuales se erigen pilares de este poder en manos del pueblo; ellos son la vía.

¹ Gran parte del debate sociológico reciente sobre el poder gira sobre el problema de definir su naturaleza como constrictiva o como permisiva. Así, el poder puede ser visto como un conjunto de formas de constreñir la acción humana, pero también como lo que permite que la acción sea posible, al menos en una cierta medida. Está relacionado con los trabajos de Foucault, ve al poder como "una compleja situación estratégica en una determinada sociedad". Es puramente estructural, el concepto involucra tanto las características de constrictión como de facilitación. El ejercicio del poder es endémico en los humanos, como seres sociales y gregarios que son.

² En el marco constitucional de la democracia participativa y protagónica son instancias de participación, articulación e integración entre las diversas organizaciones comunitarias, grupos sociales, los ciudadanos y ciudadanas, que permiten al pueblo organizado ejercer directamente la gestión de las políticas públicas y proyectos orientados a responder las

En la sociedad naciente existe un mayor compromiso de los ciudadanos, de allí que a mayor participación, mejor gobierno y la calidad de vida. En términos muy sencillos, la participación ciudadana sería el proceso mediante el cual los ciudadanos establecen contactos en forma directa o mediante sus expresiones asociativas; inciden en ciertos procesos gubernamentales definitorios de políticas públicas; es decir, por medio de la participación de individuos, comunidades y sectores sociales todos organizados que tienen la oportunidad de intervenir de distintas maneras en la resolución de determinados asuntos de interés colectivo; lo cual se traduce en la posibilidad participar en eventos fundamentales como formulación, ejecución y control de políticas públicas nacionales.

La “participación” en la formulación de las políticas públicas implica la obligación por parte de las entidades gubernamentales en definir los actos administrativos que podrán ser sujetos a consulta como leyes, reglamentos, planes, programas o proyectos de inversión, ordenanzas urbanas o urbanísticas; por tan sólo mencionar algunos y por ende fijar las condiciones, los mecanismos, los procedimientos y la duración de cada consulta pública respectiva. Cabe destacar que la complejidad de estos procesos de consulta cívica dependerá del ámbito político-territorial donde se realicen, bien a nivel nacional o regional, estatal, municipal, parroquial y comunal. (González, 2005).

La participación ciudadana se constituye en el nuevo arquetipo de funcionamiento democrático y de incidencia dentro de la actividad gubernamental. En efecto, las iniciativas de participación ciudadana pueden ubicarse en seis ámbitos distintos de actividad pública claramente diferenciables, siendo uno de ellos es la participación

necesidades y aspiraciones de las comunidades en construcción de una sociedad de equidad y justicia social. (Artículo 2 de la Ley de los Consejos Comunales de la República Bolivariana de Venezuela).

ciudadana vinculada al sector social. En este aspecto, las iniciativas ciudadanas, estarán impulsadas por las comunidades organizadas y demás sectores específicos de la sociedad que tendrán el derecho de cogestionar las políticas públicas educacionales, sanitarias, culturales, deportivas y aquellas relacionadas con la construcción de viviendas y servicios conexos. Así como la gestión programas públicos referidos a la denominada economía social; tales como el desarrollo de cooperativas agrícolas, mercados populares, cajas de ahorro y microempresas. (González, 2005).

También, representa la defensa de los derechos humanos frente al Estado más específicamente frente al sistema judicial y penal-penitenciario, ante los posibles abusos provenientes de parte de entidades de la propia esfera privada de la sociedad; la defensa de género, los derechos de la niñez y la adolescencia, la tercera edad, los presos políticos o de conciencia, la libertad de expresión, y los derechos ambientales; son ámbitos de acción donde el voluntariado social y la organizaciones temáticas han consolidado su presencia y capacidad operativa como bastión de la participación y *"poder popular"*. La participación lo que se traduce en la construcción de una nueva sociedad, donde lo social esté por encima de lo económico, y los ciudadanos estén por encima del Estado, el cual existe para servir al ciudadano, y no para servirse de él.

En fin la participación es un evento ciudadano y un proceso social que requiere del cumplimiento de una serie de condiciones para su pleno ejercicio. Así la primera condición institucional es la indispensable existencia de un marco legal democrático que sustente, promueva y apoye el ejercicio de la participación de los ciudadanos y ciudadanas en forma directa o semidirecta a través de sus

asociaciones enmarcadas en un ambiente de igualdad, transparencia, procedimientos sencillos y respuestas oportunas.

Una segunda condición estriba en la práctica de principios éticos basados en la honestidad, solidaridad, tolerancia, crítica libre y responsabilidad. Como tercera condición, urge el desarrollo de programas educativos dirigidos a elevar las capacidades cívicas y participativas de los ciudadanos y ciudadanas, comunidades y sectores sociales organizados, establecidos en un marco democrático plural y libre.

Con base a lo antes expuesto, el proceso participativo demanda la puesta en marcha de procesos de capacitación y adiestramiento a los miembros de las burocracias moribundas públicas como contrapartida directa a los procesos y eventos técnicos que se derivaran de la nueva condición participativa de la administración. Por su parte el Estado y sus instituciones deben facilitar los recursos organizativos, técnicos y tecnológicos, informativos e informáticos y los espacios físicos para el cumplimiento eficaz de los procesos de participación ciudadana; contemplando en todo ello la dotación oportuna y suficiente de los recursos presupuestarios para garantizar el funcionamiento de las distintas instancias de participación ciudadana.

De esta forma, se evidencia un enfoque social de la ciencia y la tecnología (CTS) por parte del Estado, pues logra articular estrategias de instrucción mediante la implementación de mecanismos de alfabetización científica y tecnológica de los ciudadanos, a fin de alcanzar la participación y promover la amplia e irrestricta inclusión digital, informacional y social en todas las capas de la sociedad. (Ferrerira y Didzack, citado por Rincón y Romero (2007)).

Claro ha quedado que la participación ciudadana se perfila como mecanismo de reciprocidad entre el Estado y el ciudadano donde la utilización de las infotecnologías apalanque el proceso de transformación social de este siglo.

Al respecto, el "*poder popular*" supera las barreras del espacio físico gracias a la aparición de nuevas aplicaciones tecnológicas dirigidas a promover la relación Estado-Ciudadano en un ambiente denominado "*gobierno electrónico*", el cual abre las posibilidades a un conjunto de procesos tendientes a la inclusión digital.

Referirse a "inclusión digital", la misma es entendida como un conjunto de esfuerzos que realiza cualquier gobierno para aumentar, las oportunidades de integración de las personas a los procesos sociales que se generan, producto de esta nueva relación con las tecnologías. El sentido objetivo de la inclusión digital es que cada persona conozca y maneje las herramientas o aplicaciones tecnológicas y accedan a estas, de manera que puedan aprovechar las oportunidades de consumo e intercambio de bienes simbólicos o materiales para lograr su integración (Presman, 2007). Pero en un sentido más subjetivo es la evaluación y valoración que las personas tienen de las tecnologías como un mecanismo real y práctico del cual disponen para su desarrollo personal o social.

El concepto de inclusión digital, aparece justamente como una antítesis a la "exclusión" generada por el acceso desigual y fragmentado a las tecnologías y a los códigos de comunicación digital que limitan una participación activa y el ejercicio ciudadano de las personas. La génesis de la inclusión es la integración del "*poder popular*" en el ámbito infotecnológico. Es importante señalar, que la "inclusión digital" no es una situación o característica específica y

absoluta que las personas adquieren, sino un proceso que les permite integrarse mejor a la "sociedad de la información".

En este respecto, las infotecnologías se han constituido en una agenda de gobierno; son un mecanismo para el cambio, forman parte de las iniciativas de modernización estatal y constituyen un medio para comunicarse con otros actores sociales, así como una herramienta para cerrar la brecha digital. Nace en el espacio virtual una visión que resume o sintetiza de alguna manera la capacidad para asegurar a cada comunidad y ciudadano el acceso y participación en red de la información gubernamental (Fountain, 2001). Por ello se ha observado en los últimos años la aparición de portales gubernamentales en la mayoría de los países, así como en la mayoría de las dependencias gubernamentales buscan una cara pública en línea, se dibuja así los primeros indicios del denominado "gobierno electrónico" o "gobierno en línea".

El "*gobierno electrónico*" se refiere a la adopción de las infotecnologías por parte de la gestión pública gubernamental como una vía a través de la que se conectan e interactúan el gobierno con otras organizaciones y personas, mediante sus páginas Web, correo electrónico y otros equipos portátiles de computación, video conferencia, intranets privadas, extranets. (Criado y Ramilo, 2001). .

Por otra parte, la orientación a usuarios corresponde a las interacciones que debe establecer el gobierno con los diferentes agentes en el cumplimiento de su misión, esto es, el ciudadano, el sector privado, organizaciones sin fines de lucro, otras entidades del Estado y otros gobiernos. La relación con cada uno de estos agentes requerirá de total especificidad, tanto en su delimitación como en los mecanismos seleccionados para realizarla.

En cuanto a la relación al ámbito territorial, las tecnologías de información ofrecen sin lugar a dudas una gran oportunidad, ya que ellas permiten eliminar las barreras físicas, acercando a usuarios y agentes, permitiendo delegar y controlar de mejor manera, y en definitiva, como señala Castells (2002), haciendo posible la disociación de la proximidad espacial y las funciones de la vida diaria.

Finalmente, bajo el concepto de coordinación interna englobamos las acciones de articulación que debe desarrollar el gobierno para cumplir de manera más eficiente su misión. En este ámbito aparece con gran relevancia la problemática de los cambios organizacionales, desde aquellos orientados a aspectos funcionales hasta otros más polivalentes. En este sentido, TIC´s presentan un gran potencial, desde modificaciones menores en las estructuras del gobierno hasta la posibilidad de cambios mayores (Fountain, 2001).

Para el desarrollo y la consolidación del *"gobierno electrónico"*, se deben establecer políticas, estrategias y programas de inclusión digital para combatir la infoexclusión, reduciendo la brecha digital y eliminando las barreras existentes para el acceso a los servicios electrónicos. En tal sentido, el Estado debe simultáneamente ampliar el acceso de los sectores populares a las TIC´s y proveer en general de una cultura ciudadana acerca del *"gobierno electrónico"*, que conlleve a la plena participación de los gobiernos regionales, locales e intermedios, el sector privado, las comunidades organizadas para crear y mantener espacios públicos que cuenten con medios electrónicos de libre acceso, y el así como el aprovechamiento de los espacios privados ya existentes en nuestras sociedades para el acceso a las tecnologías y el planificar, diseñar estrategias de *"gobierno electrónico"* aunado a los planes y programas educativos para propiciar *"sociedades del conocimiento"* comprometidas con *"poder*

popular", acciones que fortalezcan a las comunidades organizadas, contribuyendo a su capacidad de control y decisión sobre asuntos de interés público.

Es notorio el énfasis en la mejora de los procesos de gestión y administración del Estado y en la calidad de servicios en línea así como, en las mejoras para incrementar la interactividad y de participar en el manejo del estado, en la toma de decisiones del pueblo sobre su propio desarrollo. En definitiva, para incrementar la participación de los ciudadanos y ciudadanas en los procesos democráticos, el - empoderamiento del pueblo -.

El hecho es que, "*gobierno electrónico*" se ha constituido en un nuevo promotor y protector de la democracia al generalizar su uso en el mundo, transparentar la información oficial e impulsar la participación ciudadana.³ Por consiguiente, las iniciativas de "*gobierno electrónico*" buscan abrir espacio de manera orgánica y sistemática para que las voces del "*poder popular*" se "*escuchen*" y sus propuestas puedan ser "*canalizadas*" en la forma de soluciones apropiadas para la mayoría.

Indudablemente, la participación protagónica del pueblo solo se dará manera efectiva si se apoya en las iniciativas de democracia electrónica que abra canales para la construcción conjunta de condiciones equitativas de: desarrollo, ejercicio la libertad, equidad, inclusión, justicia acciones garantes de los derechos humanos, sociales, políticos y económicos. Claro está, que el acceso a la información, la transparencia, la rendición de cuentas y el combate a la corrupción en las instituciones públicas gubernamentales se

³ Esta fue la principal conclusión del "Informe Mundial de las Naciones Unidas sobre el sector público 2003: la encrucijada del gobierno electrónico", que fue presentado en la capital mexicana por el secretario general adjunto del departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la ONU, Dr. José Antonio Ocampo.

fundamenta en el uso adecuado de las infotecnologías por parte del Estado y del ciudadano, pues recae en ellos los deberes y derechos de la solicitud de rendición de cuentas y el deber de éste en ofrecerlas.

La aplicación de las infotecnologías, abre "*oportunidades*" para una participación ciudadana de forma más activa, propositiva, preparada y participativa en los procesos políticos y de toma de decisión del Estado y de su propia autodeterminación. Ello refuerza, la democracia y genera una cultura distinta que se confronta a la del secreto, la corrupción y al secuestro de información en la esfera pública por grupos de poder. El "*poder popular*" se constituye en un "*garante*" de las actuaciones públicas de los líderes políticos y los funcionarios públicos en la rendición de cuentas, aumentando los niveles de sensibilización sobre la importancia de actuar y decidir en pro del bienestar del pueblo soberano, se erige como el actor que incrementa la capacidad de participación y de contraloría social; son los instrumento de la seneacion de los vicios en las administraciones públicas tradicionales.

El "*gobierno electrónico*" genera espacios y mecanismos para que los distintos actores del "*poder popular*", inmersos en aquellas poblaciones, grupos y comunidades marginadas y aisladas en la vida pública (como los pueblos indígenas) puedan actuar en igualdad de condiciones, de manera abierta, pública y transparente donde se debatan los temas esenciales que impactan en sus propios contextos, y tomen parte activa en las decisiones que apuntan a resolver sus problemas de desarrollo.

Definitivamente, el "*gobierno electrónico*" conjuntamente con el "*poder popular*" tienen el papel fundamental de definición de estrategias para reducir las brechas en el acceso a las infotecnologías. Todas estas iniciativas apuntan al diseño de mecanismos efectivos

para atender las necesidades más apremiantes del pueblo y a la apertura de espacios de inserción y formación ciudadana en esta materia.

4. Consideraciones Finales.

A la luz de las revisiones teóricas realizadas se ha evidenciado que las transformaciones de este siglo responden a los múltiples cambios impuestos por uso de las infotecnologías. Ciertamente, las relaciones que nacen en este nuevo contexto que algunos autores la conceptualizan como "*sociedad de la información*" tienden a hacer posible pensar en nuevas formas de construcción del conocimiento compartido. Es decir, los hechos descritos permiten evidenciar que se están configurando una nueva forma de organización, participación, movilización y colaboración.

Se considera que en este espacio denominado "*virtualidad*", el Estado como garante de la participación ciudadana establece un mecanismo novedoso capaz de satisfacer las necesidades y deseos de la ciudadanía que se da cita en un entorno que carece de las barreras del espacio y el tiempo.

Esta realidad denominada "*gobierno electrónico*"; no es más que la plataforma operativa que tiene el Estado para acercarse a sus gobernados y en la forma natural y espontánea que tiene el ciudadano para ejercer su soberanía.

La soberanía virtual reconfigura el tejido social tangible producto de la apropiación de las herramientas tecnológicas, situación que desencadena la capacidad de creación en la red y una posterior generación de conocimiento.

Así pues, el conocimiento y el poder legitiman la transformación social del *"poder popular"* que no es más que el administrador de una democracia participativa que toma sin recelo alguno la equidad y la inclusión como un mecanismo para minimizar las denominadas brechas producto muchas ellas de las propias trayectorias históricas.

No cabe duda entonces, que referirse al *"gobierno electrónico"* es la suma de elementos interactivos de la arquitectura social donde Estado, universidades, organizaciones y ciudadanos se unen en pro de la construcción de una *"sociedad del conocimiento"*. En tal sentido, el *"gobierno electrónico"* se constituye en el medio para maximizar la relación gobernante-gobernado, propiciar la educación tecnocientífica e infotecnológica, la participación y la consolidación de un sistema social basado en el *"poder popular"* y la educación es la pieza fundamental para la transformación de la cultura social de los pueblos.

Referencias Bibliográficas.

ANDRADE, J. Y CAMPO-REDONDO, M. (2006). Tecnologías de Información: Indicadores de la inclusión digital. En Revista Venezolana de Gerencia. [Documento en línea]. Vol.11, no.33.

Disponible en:

http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131599842006003000004&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1315-9984. Fecha de consulta: 29 de octubre 2008.

CASTELLS, M. (1999). La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura. La sociedad Red, México, Siglo XXI.

CASTELLS, M. (2002). La dimensión cultural de Internet. [Documento en línea]. Universitat Oberta de Catalunya. Disponible en: <http://www.uoc.edu/culturaxxi/esp/a>. Fecha de consulta: 3 julio de 2008.

CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1999). Disponible en: www.constitucion.ve/constitucion.pdf. Fecha de consulta: 18 de septiembre 2008.

CLAD (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.

[Documento en línea] . Disponible en:

<http://www.clad.org.ve/concensopucon.html>. Fecha de Consulta: 18 de octubre 2008

CMSI (2003). Declaración de Principios de Ginebra. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.itu.int/wsis/documents/d>. Fecha de consulta: 4 de octubre 2008.

CRIADO, J. y RAMILO, M. (2001). e-Administración: ¿un Reto o una Nueva Moda para las Administraciones del Siglo XXI. Algunos Problemas y Perspectivas de Futuro en torno a Internet y las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Administraciones Públicas. . [Documento en línea]. Disponible en: www.ivap.euskadi.net/r61-2347/es/contenidos/informacion/rev_vasca_adm_publ/es_3822/adjuntos/ramilocriado.pdf. Fecha de consulta: 11 de septiembre 2008

ELAC (2008). Texto completo del Compromiso de San Salvador, Plan de Acción sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.elac2007.org.sv/docs/compromisodesansalvador-8feb2008.pdf>. Fecha de consulta: 18 de octubre 2008.

FOUNTAIN, L. (2001). Determinantes del Gobierno Electrónico. [Documento en línea] Disponible en: http://www.e-tarija.gob.bo/index.php?option=com_content&view=article&id=12&Itemid=19. Fecha de consulta: 7 de octubre 2008

GONZÁLEZ, M. (2005). La participación ciudadana como paradigma de gobierno. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.analitica.com/va/politica/opinion/2390287.asp>. Fecha de consulta: 8 de octubre 2008.

GUTIÉRREZ, M. (2005). Profundizando la participación ciudadana. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.aporrea.org/actualidad/a14411.html>. Fecha de consulta: 8 de octubre 2008.

INFORME MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE EL SECTOR PÚBLICO (2003): La Encrucijada del Gobierno Electrónico. [Documento en línea]. Disponible en: http://www.cinu.org.mx/prensa/comunicados/2003/PR03108_Inf_e_gov.htm. Fecha de consulta: 16 de octubre 2008.

LEY DE LOS CONSEJOS COMUNALES DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (2006). [Documento en línea].. Disponible en: <http://www.mipunto.com/venezuelavirtual/leyesdevenezuela/ordinarias/leyordinariadeconsejoscomunales.html>. Fecha de consulta: 13 de octubre 2008.

PRESMAN, A. (2007). **Brecha digital ¿un nuevo signo de exclusión?**. [Documento en línea] . Disponible en: www.sunchaleshoy.com.ar/archivo/2007/10/19/brecha-digital-¿un-nuevo-signo-de-exclusion. Fecha de consulta: 14 de octubre 2008.

RINCÓN, D. Y ROMERO, M. (2007). Las TIC´s Grandes Temas. Edición Universidad del Zulia- CORPOZULIA. Volumen I. Págs. 156.

TESORO, J. (2008). La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico como hito hacia un nuevo paradigma de e-gobierno. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.gobiernoelectronico.org/node/5923>. Fecha de consulta: 11 de septiembre 2008.