

## Investigación

# EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN VENEZUELA: NUEVOS MITOS Y REALIDADES

**Jose Luis Gonzalez Galarza**  
**Venezuela**

Economista y Abogado. Especialista en Derecho  
Tributario, Magister en Ciencia Política, Profesor en la  
Universidad Simón Bolívar y en la ENAHP-IUT  
E-mail: gongala@usb.ve

**Aide Pulgar León**  
**Venezuela**

Doctora en Ciencias Económicas. Abogada.  
Profesora Titular en la Universidad Simón Bolívar,  
Departamento de Ciencias Económicas y  
Administrativas,  
E-mail apulgar@usb.ve

## Resumen

En Venezuela, se han venido incluyendo actividades del gobierno basadas en las tecnologías de la información (TIC's) permitiendo la interrelación entre este y los ciudadanos. El acceso a la información, la solicitud de divisas y de documentos de distinta índole se están realizando a través de la Internet. Sin duda pareciera que el número de ciudadanos en busca de respuestas rápidas y eficientes va en constante crecimiento. En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivo principal analizar si las tecnologías de la información y en particular Internet, se están utilizando a favor de la entrega por parte del gobierno, de mayores y mejores servicios públicos a sus ciudadanos, o si por el contrario se ha caído en la perniciosa práctica de la digitalización de la burocracia, con lo cual se estaría desvirtuando el verdadero significado del gobierno electrónico (E-Gov). Para ello, utilizaremos la metodología bibliográfico-documental, apoyada principalmente en la revisión de textos legales, libros especializados y estudios recientes sobre e-gov en Venezuela y otros países. Una de las principales conclusiones a las que se arriba, es que las posibilidades de transformación de la administración pública venezolana mediante el uso de las TIC's son enormes si se dirigen, realmente, hacia el aumento de la eficiencia en su gestión.

**Palabras Claves:** Internet/ Modernización/Gobierno Electrónico/ Eficiencia.

**Recibido:** 23-01-2013

**Aceptado:** 01-03-2013

### **Abstract**

In Venezuela, we have been including government activities based on information technologies (ICTs) allowing the relationship between this and the citizens. Access to information, the application currency and documents of various kinds are being made through the Internet. Certainly it seems that the number of people looking for quick and efficient responses is steadily growing. In this sense, this research has the main objective to analyze whether information technology and especially the Internet, are being used for the delivery by the government, more and better public services to citizens, or whether otherwise have fallen into the pernicious practice of digitization of bureaucracy, which would undermine the true meaning of electronic government (E -Gov). To do this, use the documentary literature, methodology based mainly on the review of legal texts, specialized books and recent studies on e-gob in Venezuela and other countries. One of the main conclusions to those above, is that the possibilities of transformation of Venezuelan public administration through the use of ICT are enormous if really directed towards increasing the efficiency of its management.

**Keywords:** Internet / Modernization / Electronic / Government Efficiency .

## **E-GOVERNMENT IN VENEZUELA: NEW MYTHS AND REALITIES**

**Jose Luis Gonzalez Galarza**  
**Venezuela**

Economist and Lawyer. Tax Law Specialist, Master of Political Science, Professor at Simon Bolivar University and the ENAHP-IUT  
E-mail: gongala@usb.ve

**Aide Pulgar León**  
**Venezuela**

PhD in Economics. Lawyer. Professor at the Simon Bolivar University,  
Department of Economics and Administrative Sciences,  
E-mail apulgar@usb.ve

## 1. INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico como tema y como práctica ha ido ocupando un importante espacio en el ámbito de la modernización de los Estados latinoamericanos, ya sea en la gestión pública, en la relación Estado-ciudadanía o en la labor parlamentaria. Como concepto comenzó a ser utilizado desde la segunda mitad de los años noventa para dar cuenta de las transformaciones que producen la incorporación de tecnologías de información y la comunicación (TIC) en el quehacer de las instituciones públicas. En Venezuela, esta labor la emprendió el Ministerio de Ciencia y Tecnología, que se ha convertido en el órgano ejecutor para el desarrollo de internet en el sector público, al tiempo que inició el impulso de cabinas y centros de esta tecnología a través del programa de infocentros. Paralelamente, las compañías de tecnología y servicios de información muestran un avance en sus relaciones con el sector público justamente por el crecimiento que se le viene dando a las soluciones que abarcan e- government.

A los fines de esta investigación se entenderá como gobierno electrónico a aquél que, para el desarrollo y alcance de sus fines y cometidos, se sirve de la utilización de medios electrónicos tanto para informar a los ciudadanos como para interactuar con ellos, permitiendo la interrelación entre los administrados (interesados – solicitantes) y la administración pública, dirigido a la búsqueda de un Estado mucho más moderno, eficiente y transparente en su gestión, acercando gobierno y ciudadano, coadyuvando así en la profundización de la democracia (Vargas, 2011: 11). Pareciera que el e-gov puede hacer grandes aportes al desarrollo, siendo necesaria la transformación de la función gubernamental mediante la introducción de nuevos valores de comunicación, cooperación y participación interactiva. De igual manera implica la modificación de las estrategias de transparencia, desempeño y rendición de cuentas al interior del gobierno para que éste actúe más eficientemente en la prestación de servicios y en la administración de la información, reforzando su liderazgo

ante la sociedad.

Finalmente las relaciones gobierno-empresas (G2B) serán también rediseñadas buscando la participación activa y comprometida del sector privado en la modernización gubernamental. La idea es que el gobierno fortalecerá la comunicación directa con los ciudadanos eliminando la intermediación burocrática representadas por las oficinas gubernamentales. Para ello consideramos necesarias tres condiciones: 1) que exista una infraestructura tecnológica adecuada, 2) contar con un recurso humano calificado y 3) la conectividad que implica dar acceso a mayor número de ciudadanos con un mínimo de educación en el uso de las computadoras e Internet.

Sin embargo, la brecha digital, tanto cultural como de acceso que existe en países como el nuestro, implica enormes retos para la puesta en marcha del gobierno electrónico. En un nivel básico, necesitaremos computadoras en todas las escuelas y bibliotecas, así como en todas las oficinas de gobierno. Habremos de generar sistemas de información de la actividad gubernamental sobre trámites gubernamentales y de comunicación con la ciudadanía. Así el tema que nos aborda estudiar, la modernización del gobierno, no debe implicar ni significar la automatización de viejos vicios; uno de los mayores retos que tienen que enfrentar los gobiernos y en especial el venezolano, es el de mejorar y transformar sus servicios antes de automatizarlos, ya que no hacerlo, implicaría trasladar los vicios burocráticos a la red.

Este es, esencialmente, un modelo de cambio de paradigmas hacia el interior de la administración pública nacional, estatal y municipal. Su visión se debería centrar en recuperar la confianza de los ciudadanos en el gobierno y transformarla en un ente competitivo que contribuya a lograr los resultados planeados en materia de crecimiento económico, desarrollo humano y social, así como en materia de orden y respeto. A la par de esta acción modernizadora íntegra y a largo plazo, el e-gobierno

facilitará la implementación de la administración por objetivos, la creación de organizaciones más flexibles, el funcionamiento de estructuras menos rígidas y piramidales y la creación de oficinas de gobierno más pequeñas y eficientes, con responsabilidades específicas y el compromiso de generar resultados, abandonando las tradicionales oficinas fuertemente jerarquizadas y verticales, dando origen a organizaciones basadas en las necesidades de los ciudadanos, con nuevos equipos de trabajo que operan en forma integral, horizontal y en línea, a disposición de los interesados a través de Internet ofreciendo la personalización de los servicios, la reducción de las distancias y del tiempo, la productividad y la eficiencia, la descentralización, la transparencia, la oferta y la provisión de servicios integrados, la mejor administración del presupuesto, entre otros.

En este orden de ideas, el objetivo del presente trabajo es analizar si las modernas tecnologías de la información y en particular Internet, se están usando a favor de la entrega de mayores y mejores servicios públicos a los ciudadanos, o si por el contrario se ha caído en la perniciosa práctica de la digitalización de la burocracia, con lo cual se estaría desvirtuando, a juicio de los investigadores, el verdadero significado del gobierno electrónico (E-Gov). Para ello, utilizaremos la metodología bibliográfico-documental, apoyada principalmente en la revisión de textos legales, libros especializados y estudios comparativos recientes de proyectos e-gov en otros países latinoamericanos.

## **2. EL CONCEPTO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO (E-GOV)**

Según lo establecido en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, se entienden las expresiones de “Gobierno Electrónico” y de “Administración Electrónica” como sinónimas, ambas consideradas como el “uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector

público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales. La adopción del Gobierno Electrónico en la gestión pública por parte de los Estados iberoamericanos se propone la satisfacción de las necesidades así como contribuir al desarrollo de la sociedad, por lo que jamás podrá consistir en una simple respuesta a las ofertas tecnológicas que provienen del mercado.

En atención a que el Gobierno Electrónico se encuentra indisolublemente vinculado a la consolidación de la gobernabilidad democrática, tiene que estar orientado a facilitar y mejorar la participación de los ciudadanos en el debate público y en la formulación de la política en general o de las políticas públicas sectoriales, entre otros medios, a través de consultas participativas de los ciudadanos” (CLAD, 2007: 7-8).

Como objeto, el gobierno y la administración participan de las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías integrándolas en sus procedimientos y objetivos con la finalidad de incrementar su eficiencia, eficacia y legitimidad política. Esta integración, a su vez, puede responder a procedimientos y objetivos internos a la administración y al gobierno, o a la conexión entre ambos, o a las relaciones entre gobierno y administración y gobernados o administrados. Es precisamente en este segundo contexto donde tienen lugar las acciones de gobierno electrónico, gobierno en red o gobierno digital que son las que nos conciernen a efectos de este trabajo.

Se debe, en este sentido, empezar haciendo referencia al significado del término objeto de nuestro análisis. A pesar de que son varias las definiciones que han ayudado a clarificar el concepto de gobierno electrónico, para los autores, este término incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías de la información y la comunicación (en particular, Internet) que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer las acciones de gobierno en un marco mucho más transparente que el actual. En otras

palabras el hecho de contar con instalaciones magníficas, gestores de colas, Intranet, páginas web, procedimientos On-line, información institucional en tecnología WAP o firma electrónica, son elementos que se presentan en numerosos planes de las Administraciones Públicas como los elementos fundamentales de la modernización e innovación.

Sin embargo, estas herramientas, más que fines en sí mismos, deben entenderse como medios para impulsar la adaptación de las estructuras, procesos y servicios de esas administraciones a las necesidades colectivas de cada momento. Lo interesante es preguntarse si la introducción de Internet y las TIC's, como herramientas con grandes posibilidades técnicas para innovar en la gestión, están siendo o no un motor para el cambio de algunos elementos organizativos que, aún no han sido objeto de racionalización, adaptación y mejora. Para la OCDE, Organización de Cooperación y Desarrollo Económico, el E-Gov implica que todos los países tienen que afrontar cada vez más retos para dar respuesta a la demanda pública de una administración más receptiva, eficiente, eficaz y participativa.

El gobierno electrónico es el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en particular Internet, como herramienta para conseguir un mejor gobierno (OCDE, 2003) proporciona una potente herramienta para abordar este reto. En tal sentido, según el Directorio de Gobierno Electrónico, al cual cualquier ciudadano puede acceder a través de la dirección electrónica ([http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/gob\\_electronico.html](http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/gob_electronico.html)), en el caso específico de las Tecnologías de Información y Comunicación, hay dos ámbitos de extrema importancia para un desarrollo efectivo de estas herramientas.

Por una parte, resulta determinante el auspicio y crecimiento de la gestión de Gobierno Electrónico del sector público venezolano en todos sus niveles, desde la gestión municipal que conecta a los ciudadanos con su nivel más cercano de gobernabilidad hasta los sistemas

automatizados que pueden hacer más eficiente la toma de decisiones a los más altos niveles del Ejecutivo Nacional.

Para ello se requiere la implantación de una cultura tecnológica en todas las instancias del Gobierno, lo cual implica una labor de mediano plazo, en donde la instalación de computadoras constituye apenas un paso en esa dirección, puesto que la integración de los empleados con la tecnología a través del adiestramiento continuo en estas cambiantes tecnologías representaría sin duda alguna un gran avance en ese campo.

La administración que construyese sus servicios clave alrededor de Internet suministraría un incentivo enorme para que los ciudadanos adoptasen el estilo de vida en la Red. Si la administración, que en cierto modo, suele ser la "empresa" más grande de cualquier, predica con el ejemplo en la utilización de la tecnología, automáticamente eleva con ello el nivel técnico del país y facilita la creación de un mercado nuevo, el de la información. Por decreto o por incentivo, arrastraría a los empresarios deseosos de hacer negocios con ella.

En este orden de ideas es, para los autores, la desregulación del sector de las telecomunicaciones probablemente la medida más acertada que pueda tomar un país deseoso de crear la economía digital. En efecto al sustituir los monopolios por la competencia abierta en las comunicaciones, se fomentarán innovaciones en la prestación de servicios por Internet y lo mejor: bajarán las tarifas, que en muchos casos son elevadas y desincentivan su uso. Si un gobierno tiene políticas amigables para Internet e invierte en el fomento de la tecnología de punta, los beneficios pueden ser considerables.

En tal sentido, se debe incentivar la permanente innovación y la competitividad en las empresas y la industria de telecomunicaciones contribuyendo de esta manera al aporte de máximos beneficios a todos los ciudadanos, teniendo en cuenta que el mayor beneficio

de las aplicaciones electrónicas (servicios que se entregan a los ciudadanos), es que eliminan las reglas, el papeleo, los procedimientos ocultos y otros obstáculos que apartan a los empleados públicos de sus puestos de trabajos. En lugar de perder el tiempo con el proceso, los empleados deberían concentrarse en terminar su trabajo (Kalakota y Robinson, 2001: 243-244).

El rápido proceso de integración mundial que la tecnología produjo en los mercados mostró fríamente la necesidad de la reforma de los gobiernos. Al mismo tiempo, el desarrollo de los medios de comunicación y de Internet han acrecentado la responsabilidad del gobierno ante la ciudadanía, dando más voz a los ciudadanos. Esta revolución digital plantea desde ya un reto a la capacidad de respuesta gubernamental ante la creciente demanda ciudadana por atención y servicios. Pareciera que es cosa del pasado el concepto de ciudadano pasivo, ya que el gobierno tendrá que enfrentar nuevas formas de participación pública en la toma de decisiones y deberá tener listos los canales para darles un seguimiento exitoso.

La relación gobierno-ciudadano será directa y más exigente en términos de tiempo, dado que las tecnologías de información permitirá que cada ciudadano participe activa, cercana e inmediatamente en la construcción de las políticas públicas y, aunque parezca apresurado establecerlo, consideramos como objetivo prioritario que el gobierno venezolano alcance nuevas y mejores formas de operar, de interactuar con los ciudadanos, de organizarse internamente y ofrecer, con todo ello, nuevos conceptos de utilidad y valor a la sociedad, y para llevarlo a cabo finalmente, para conseguir un e-gobierno avanzado, tendremos que hacer realidad el que cada ciudadano tenga una computadora con acceso a Internet, que existan en la red sistemas de trabajo completos y sofisticados, que puedan hacerse transacciones monetarias en línea, que se logre la integración con otros sectores de la sociedad y con sus sistemas, y que la democracia en línea sea parte de la dinámica ciudadana mediante la participación.

### 3. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La sociedad de la información es un proceso horizontal, basado en la incorporación, uso y explotación de las tecnologías de la información y la comunicación en todos los sectores de la sociedad, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de las organizaciones, así como optimizar los procesos productivos, contribuyendo directamente a la generación de riqueza. El desarrollo de la sociedad de la información en las últimas dos décadas ha supuesto una revolución en todos los ámbitos, hasta el punto de estar transformando la manera en la que nos relacionamos con nuestro entorno, sobre todo con el uso de Internet. (Guzmán, 2000: 139)

En Venezuela, pareciera que hubo un gran impulso (desde el punto de vista legal), con la aprobación de un marco jurídico que establece la prioridad en el uso del Internet como herramienta fundamental para el desarrollo, así, la Constitución reconoce como de interés público la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información, a los fines de lograr el desarrollo económico, social y político del país, y que el Ejecutivo Nacional a través del Ministerio de Ciencia y Tecnología, deberá velar por el cumplimiento del mencionado precepto constitucional, además en la consideranda del Decreto 825 del 10-05-2000, se establece que Internet es un medio que permite acceder a nuevos conocimientos, empleos y mano de obra especializada, además de ser un importante generador de iniciativas que incentivan el espíritu emprendedor de la población, sin distinción de clases sociales ni de generaciones, constituyendo una fuente inagotable de oportunidades para pequeñas, medianas y grandes empresas, y que se ha previsto el impacto positivo que tienen las tecnologías de información, incluyendo el uso de Internet, en el progreso social y económico del país, en la generación de conocimientos, en el incremento de la eficiencia empresarial, en la calidad de los servicios públicos y en la transparencia de los procesos.

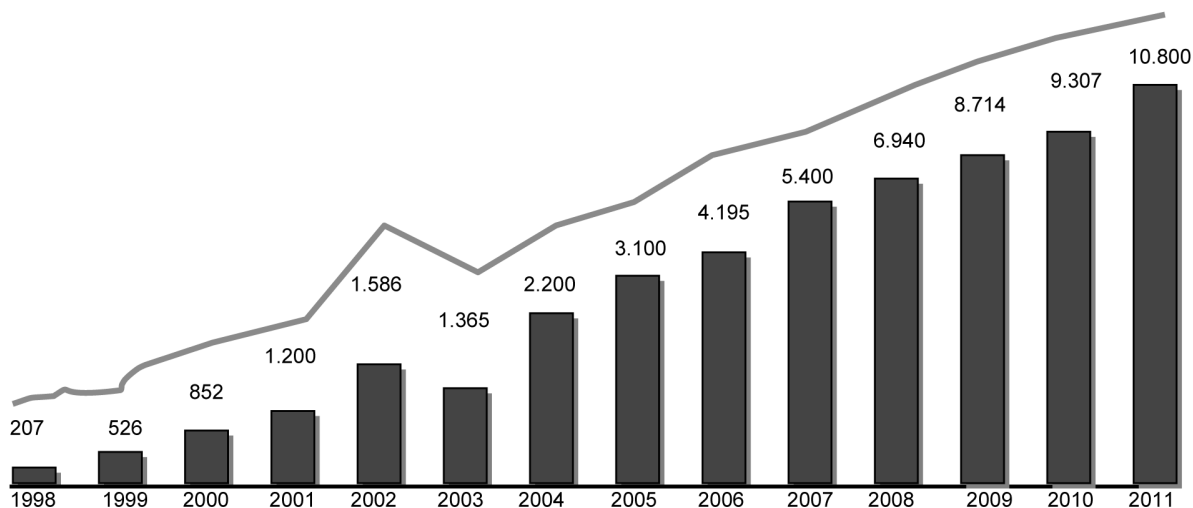
Según Tendencias digitales (2011) sobre los índices de penetración en Internet, señaló que la penetración de Internet en Venezuela asciende al 38%, acumulando 11 millones de internautas, superando los promedios mundiales y latinoamericanos (porcentaje de penetración en el mundo es de 28%, y en Latinoamérica alcanza el 35%, con 200 millones de usuarios). Ver cuadro Nro.1 penetración de Internet en Venezuela, expresado en miles de usuarios, para visualizar el crecimiento experimentado desde el año 1998 hasta 2011.

Según cifras aportadas por "Internet es Mercadeo" (Documento On Line), para el año 2003, el índice de penetración de Internet en Latinoamérica, se ubicó en 10%; ocho años después, en el 2011, el índice ha escalado al 37% (27 puntos de crecimiento) y de acuerdo con las estimaciones para este año llegará al 40% y en

el 2014 el porcentaje podría estar en el 45%. Los tres países con mayor índice son Chile (58%), Puerto Rico (55%) y Colombia (50%). Más abajo el país con más población de la región, Brasil, que tiene un 38%, le sigue México con un 34% y Venezuela con el 37%.

La penetración en Colombia del 50% en el 2011, se debe a los programas gubernamentales de acceso a la Internet y al interés propio de las empresas prestadoras del servicio, en reducir los costos y además de los usuarios en conocer las nuevas tecnologías para cuestiones personales, pero también profesionales. En comparación con EE.UU. cuya penetración es de 78%. Colombia se encuentra bien posicionada, pues los ingresos per capita son obviamente dispares. Otros países desarrollados muestran índices superiores como Inglaterra (87%), Alemania (80%) y Japón (78%). Por otro

**Cuadro Nro 1**  
**Penetración de Internet en Venezuela**  
**1998 – 2011**



**Nro. Miles de Usuarios / años.**

**Fuente: Tendencias Digitales 2011**



lado hay países donde el acceso a Internet es precario: Corea del Norte con el 38%, ya que es usado mayormente por funcionarios estatales, o la India, con apenas 8%, lo que nos da una idea de la brecha digital que se ha abierto en el Tercer Mundo.

A pesar de que las cifras no concuerdan, hay un común denominador en los estudios realizados por Accenture y el BSCH, la penetración de Internet en esta región de 520 millones de habitantes aumentará continuamente a pesar del alto costo de las conexiones a la Red. Estas cifras sitúan a Latinoamérica entre las áreas de más alto crecimiento potencial en el mundo, a pesar que en cualquier caso, la diferencia es abrumadora en comparación con Europa Occidental (108 millones de usuarios) o los Estados Unidos (137 millones). Según el estudio de Accenture y el BSCH, Documento On Line, en el 2003 el número de usuarios de Internet en el mundo será de 450 millones y 10% de ellos (45 millones) estarán en América Latina; 37% en los Estados Unidos y 32% en Europa. La misma investigación revela que Brasil y México tienen el mayor número de usuarios de Internet con una participación de 39 y 17% respectivamente, seguidos por Chile, Argentina, Colombia, Venezuela y Perú. Por supuesto, la otra cara de la moneda es el resentido panorama económico de la región, el bajo ingreso per cápita, la baja penetración de dispositivos de acceso a la red y los elevados costos de conexión. La pobreza y la falta de infraestructura traban el avance de la Sociedad de la Información en Latinoamérica, según lo señala el estudio realizado por (Guzmán: 2005).

Por otra parte, la mayoría de los países suramericanos, ocupan una posición rezagada en cuanto al número y grado de madurez de los servicios de gobierno disponibles en línea. La mayoría de los portales sudamericanos están en un primer estadio de oferta de información general, un catálogo de trámites y servicios y en algunos casos información sobre contratación estatal con interactividad limitada entre las instituciones y los ciudadanos. El proceso de maduración de los portales lleva incluso a que algunos de ellos estén en construcción y se observa

ausencia de contenidos y fallas en el funcionamiento de algunos enlaces. (BID: 2003, 10-11).

En general los portales de gobierno de Sudamérica no ofrecen una visión integrada del estado ni están desarrollados con orientación a las necesidades del ciudadano, sino que presentan la información, servicios y trámites según la identificación de las entidades del Estado. Ofrecen acceso al gobierno central y en casos excepcionales incluyen conexiones con sitios de los otros poderes públicos o de los gobiernos regionales y municipales, estableciéndose así una posible clasificación de éstos por ejemplo según el estudio realizado por "Benchmarking E-government: A Global Perspective" (Ronaghan, 2002) la clasificación de los portales en diferentes países se define de la siguiente manera:

- Emergente: Presencia del gobierno incluye algunos sitios independientes, con información limitada, básica y estática.
- Mejorada: Los contenidos y las informaciones brindadas son actualizados con mayor regularidad.
- Interactiva: Los usuarios pueden bajar formularios, contactar funcionarios y hacer citas y solicitudes.
- Transaccional: Los usuarios pueden pagar por servicios y conducir transacciones financieras en línea.

Esta clasificación es semejante a la propuesta por InfoDev y Center for Democracy and Technology (2002) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID: 2003, 86), sin embargo, es un hecho que la tecnología se ha ido asentando en todas las parcelas de nuestras vidas y la sociedad de la información comienza a ser un hecho. Cualquiera que sea la definición que se escoja entre las varias que abarca la noción de sociedad de la información, es preciso reconocer que su desarrollo no debe conjugarse en futuro, sino que tiene manifestaciones ya presentes en la realidad.



El principio director de un gobierno que pretenda ser sensible a los ciudadanos y las empresas, es que se centre en las necesidades de los usuarios y les ayude a resolver sus problemas, con independencia de la estructura organizativa que dicho gobierno adopte. Las TIC ofrecen un medio para romper el aislamiento entre las diferentes administraciones públicas, pero deben hacerlo de tal forma que reduzcan el coste para el gobierno, incrementando a su vez el valor para los usuarios.

Se aprecia que la tendencia en la economía al entrar el siglo XXI, se orienta hacia el crecimiento de los sectores en los cuales el conocimiento es el insumo crítico principal: la industria del software, la microelectrónica, la biotecnología, los nuevos materiales, las telecomunicaciones, la química fina y otros. En los bienes y servicios de estos sectores, el conocimiento es el componente principal del costo (y del precio), en detrimento del componente material.

#### **4. VIEJOS Y NUEVOS PARADIGMAS DEL E-GOV:**

Las redes entre personas e instituciones forman parte de la interacción social desde hace muchos años, sin embargo lo que las nuevas tecnologías presentan es la posibilidad de expandir las redes a grandes áreas geográficas, a bajos costos agilizando las actividades y la interacción humana. De esta forma contribuyen a un aumento en la productividad y la competitividad de las empresas que ahora se benefician más cuando forman parte de cadenas de producción (clusters); y aumentan la cohesión social de comunidades con intereses afines o que encaran problemas comunes. Las nuevas formas de interacción social y de comunicación están exigiendo, forzando cada vez más, una reorganización en las estructuras jerárquicas y operativas en instituciones de todo tipo.

Al incluir una visión regional de interacción en red, se maximiza el potencial de utilización y concreción de beneficios a la vez que se incentiva la comunicación e intercambio entre usuarios y beneficiarios con intereses

similares en el continente. Internet puede ayudar a los grupos de interés a compartir información e ideas y, por tanto, contribuir a los resultados de políticas específicas. Por ejemplo, la información en línea puede impulsar el uso de un programa educativo o de capacitación, el compartir la información en el sector de la salud puede mejorar el uso de los recursos públicos y la atención al paciente, y el intercambio de información entre el gobierno central y las demás administraciones nacionales puede facilitar las políticas medioambientales.

El compartir la información sobre individuos, sin embargo pone al descubierto cuestiones de protección de la privacidad, debiendo efectuarse una correcta evaluación de las ventajas potenciales. Por lo que respecta al ámbito tecnológico, el nuevo paradigma al que se enfrenta la Administración pública viene determinado por la aplicación de las TIC's como elemento definitorio de la propia e-administración, las cuales han pasado a ocupar un lugar prioritario dentro de las políticas de estas organizaciones a nivel mundial. Según el informe de la Comisión Europea para la Sociedad de la Información en Europa (2009), se observan políticas como la del empoderamiento e inclusión de los ciudadanos es de particular importancia. Los objetivos de la política 2010 de "ningún ciudadano debe quedarse atrás" y "fortalecimiento de la participación y la toma democrática de decisiones".

El gobierno electrónico contribuye a reducir la corrupción, aumenta la apertura y la confianza en el gobierno y, por tanto, contribuye a los objetivos políticos económicos. Los impactos específicos incluyen un menor gasto de la administración mediante programas más específicos, y eficiencias y generan mejoras en la productividad de las empresas mediante la aplicación de las TIC's a la simplificación administrativa y una información mejorada. En Venezuela por ejemplo, se promulgó en el año 2001 la Ley de mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela: 2001) cuyo principal objetivo es adoptar un marco normativo que avale los desarrollos

tecnológicos sobre seguridad en materia de comunicación y negocios electrónicos, para dar pleno valor jurídico a los mensajes de datos que hagan uso de estas tecnologías.

La Legislación Venezolana establece, que cuando un acto o contrato conste por escrito, bastará como prueba el instrumento privado con las firmas autógrafas de los suscriptores. Dentro de este contexto el Decreto-Ley Sobre Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela: 2001) pretende crear mecanismos para que la firma electrónica, en adelante, tenga la misma eficacia y valor probatorio de la firma escrita, siempre y cuando cumpla con los requisitos mínimos establecidos en este Decreto-Ley.

Dado el alcance y la influencia de la administración, las iniciativas de gobierno electrónico promocionan los objetivos de la sociedad de la información y del comercio electrónico. El consumo por parte de la administración de productos y servicios TIC puede favorecer también a esta industria a nivel local. Uno de los mayores retos que tienen que enfrentar los gobiernos incluyendo el venezolano, es el de mejorar y transformar sus servicios antes de automatizarlos, no hacerlo implicaría trasladar los vicios burocráticos a la red. Este es, esencialmente, un modelo de cambio de paradigmas hacia el interior de la administración pública venezolana.

Su visión debería centrarse en recuperar la confianza de los ciudadanos en el gobierno y transformarla en un ente competitivo que contribuya a lograr los resultados planeados en materia de crecimiento económico, desarrollo humano y social, así como en materia de orden y respeto. Por ello se hace indispensable dar valor probatorio al uso de medios electrónicos en los procesos administrativos y judiciales, sin que quede al arbitrio del juez considerar su validez probatoria, en caso de controversia, debido a una ausencia de regulación expresa o de obligatoriedad en su aplicación.

La información de las administraciones públicas a los ciudadanos es un factor clave para conseguir una mayor

transparencia, esta transparencia, al mismo tiempo, tiene consecuencias importantes, ya que, por una parte, permite incrementar la legitimidad de las administraciones y, por otra, ayuda a que los ciudadanos se conviertan en participantes activos, y no únicamente reactivos, en los asuntos públicos. Así, la transparencia, se erige como un mecanismo por medio del cual se manifiesta el principio de responsabilidad (accountability) de los poderes públicos, (Peguera, 2005: 254-255) principio establecido además en nuestra carta magna como “contraloría social”, que propugna entre otras que “las comunidades ejerzan acciones de control, vigilancia y evaluación para lograr el cumplimiento de los objetivos de los programas sociales, fomentando así, la responsabilidad ciudadana en la construcción del poder político, y evitando que los recursos se desvíen hacia intereses ajenos a los del pueblo”.

Por ejemplo, según un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo (2003) en países como Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Perú, y Venezuela existen, en términos generales, marcos regulatorios modernos, pero hay aspectos que pueden ser mejorados, entre ellos:

- En aquellos países donde no hay distinción entre operador dominante y operador no dominante la regulación se debe aligerar en áreas donde existe un alto grado de competencia siguiendo mejores prácticas.
- En el régimen de licencias se deben aliviar las exigencias de autorizaciones para servicios de valor añadido incluyendo la provisión de servicios de Internet;
- En el régimen de interconexión se debe introducir una norma para exigir a los operadores dominantes presentar una Oferta Básica de Interconexión al ente regulador;
- Es necesario reforzar la independencia del ente regulador con respecto al gobierno de quien depende y, en determinados casos, también de los operadores;

- También hay casos donde es importante aligerar y hacer más eficaces los procedimientos del ente regulador;
- Promover una mayor participación de todos los involucrados a través de vías de consenso para que el desarrollo de las políticas en el sector y el proceso de toma de decisiones regulatorias se ajuste a las características del momento.

En este orden de ideas, el nuevo paradigma que nace con la transformación tecnológica, de nuestros tiempos encuentra interacciones con la economía y la sociedad y presenta, según estudios realizados, por ejemplo por (Pérez, Freeman y Dosi: 1988), citados por (Castell, 2005) rasgos fundamentales y característicos que es necesario precisar ya que constituyen la base material de la sociedad de la información:

- La primera característica del nuevo paradigma es que la información es su materia prima, es decir son tecnologías para actuar sobre la información, no sólo información para actuar sobre la tecnología.
- El segundo rasgo característico, hace referencia a la capacidad de penetración de los efectos de las nuevas tecnologías, teniendo en cuenta que la información es hoy día, una parte integral de toda actividad humana.
- La tercera característica es la lógica de interconexión de todo sistema que utilicen las TIC's. Esto tiene que ver con la morfología de las Redes, y la manera cómo la innovación pasa a ser la fuerza impulsora en la actividad humana.
- El cuarto elemento se denomina flexibilidad, y tiene que ver con el concepto de que no sólo los procesos son reversibles, sino que pueden modificarse las organizaciones y las instituciones e incluso alterarse de forma fundamental mediante la reordenación de sus componentes.
- Una quinta característica del nuevo paradigma tecnológico, es la convergencia creciente de tecnologías específicas en un sistema

altamente integrado, dentro del cual las antiguas trayectorias tecnológicas separadas se vuelven prácticamente indistinguibles.

Así el paradigma de la tecnología de la información no evoluciona hacia su cierre como sistema, por el contrario camina hacia la apertura como una red multifacética, es adaptable, integradora, compleja e interconectada. (Castell, 2005: 88-92)

## 5. CONCLUSIONES

El E-gov, tiene un inmenso y gran potencial capaz de mejorar el acceso a los servicios y recursos del gobierno; para realzar su eficacia en la administración pública en la entrega del servicio y la consecución de sus fines y entre ellos el derecho así como la garantía que tiene todo ciudadano a la comunicación, establecido en Artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos "Todos tienen derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye la libertad de mantener opiniones sin ser molestado, así como investigar, recibir e impartir informaciones e ideas, a través de cualquier medio y sin importar las fronteras" (Holmes, 2003: 280).

Consideramos que el uso de las TIC's incluso transforma y convierte las tradicionales formas en las que se interrelacionaban ciudadanos y gobierno en búsqueda de una sociedad más democrática. Sin embargo, existen barreras importantes en los distintos niveles de gobierno que atentan fuertemente con poner riesgo la entrada del E-Gov en acción.

Muchos gobiernos, sobre todo a nivel local no han incorporado siquiera E-mail internamente ni han establecido una página web mucho menos un e-gobierno, las razones para esto: la dificultad en la venta de e-gobierno a los ciudadanos, y especialmente empleados de gobierno; preocupaciones sobre las aplicaciones, seguridad de datos, brecha tecnológica, falta de preparación del recurso humano que labora en estas alcaldías apartadas de las grandes ciudades, la

equidad en el acceso a los recursos del e-gobierno; y los costes iniciales.

Por ello se concluye en que las acciones de fomento que se orienten en hacer llegar las TIC's y sus beneficios especialmente a los sectores más desfavorecidos, económica y geográficamente hablando, deben ser amplias, por ejemplo se puede proveer de terminales o dar facilidades para su adquisición a particulares, pequeñas empresas, escuelas, así como de equipamiento específico para alguna institución; fomentar la creación y distribución de PCs de bajo costo, crear centros de acceso comunitario, brindar soluciones de acceso innovadoras en regiones aisladas, dar formación específica en TIC a la población en general y ayudas a empresas para tal fin. La disponibilidad de las tecnologías Web 2.0 (redes sociales y similares) ofrece una oportunidad para abordar esta cuestión. Mucho hay que hacer para entender y comprometer al ciudadano centrado en el usuario a través de la prestación de servicios, como base para construir la confianza.

Los gobiernos tienen la oportunidad de enseñar con el ejemplo y de "captar" en el uso de Internet a los ciudadanos a través del E-Gov que incluye la posibilidad de brindar información útil y facilitar los trámites a los ciudadanos, se le suma mejorar la transparencia en las acciones de gobierno y la realización de consultas públicas por ejemplo en municipios y estados.

Respecto a la creación y mantenimiento de las infraestructuras de telecomunicaciones de un país, se necesitan inversiones importantes que los gobiernos por sí solos no pueden afrontar, como apunta el (Banco Mundial- CEPAL-ILPES: 2004) Comisión Económica para América Latina y el Caribe e Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social.

Se requieren iniciativas públicas y privadas, especialmente aquellas que impliquen proveedores locales y financiación, para abaratar los costes.

En cuanto al papel primordial que juega el gobierno, tenemos barreras como la falta de una política decidida de desarrollo del país en el campo de las nuevas tecnologías, acompañada por un plan estratégico, que partiendo de facilitar el acceso a todos los sectores económicos y sociales de la población, promueva el uso y aprovechamiento de las TIC's.

Las acciones de promoción y fomento tecnológico, créditos para adquisición de computadoras, banda ancha, servicios inalámbricos o (Wi-Fi) tanto del sector público como del privado deberían ser bien comunicadas a toda la población.

Es imprescindible un marco regulatorio estable, que prevea la implantación del servicio universal, y anime a la inversión extranjera, aunado a un sistema regulatorio y legal que acompañe a los cambios tecnológicos con suficiente velocidad, acelerando nuevas iniciativas y castigando los delitos informáticos, el fraude electrónico y la piratería del software.

Crear confianza entre los gobiernos y los ciudadanos es fundamental para una buena administración. Las TIC's pueden ayudar a crear esa confianza posibilitando el compromiso ciudadano en el proceso de decisión política, promocionando un gobierno abierto y responsable y ayudando a prevenir la corrupción. Más aún, si se superan los límites y los problemas encontrados, el gobierno electrónico puede ayudar a que una voz individual sea escuchada en un debate global. Esto es posible aprovechando las TIC's para animar a los ciudadanos a pensar constructivamente sobre los asuntos públicos y evaluar el impacto de la aplicación de la tecnología para abrir el proceso político. Sin embargo, pocos esperan que la implantación del gobierno electrónico reemplace completamente los métodos tradicionales de suministro de información, consulta y participación pública en un futuro próximo.

Finalmente se concluye en que las instituciones públicas mediante el E-Gov (Internet) puede mejorar

su efectividad, acercando el ciudadano a su gobierno, facilitando la reducción de barreras burocráticas, disminuyendo costos, aumentando el respeto a la ley y al derecho de propiedad, aumentando la transparencia y la rendición de cuentas de la gestión de gobierno, y la participación ciudadana en los procesos de decisión, todo ello redundará en una mejor democracia que procure bienestar y calidad de vida a todos aquellos países donde sus habitantes la hayan seleccionado como sistema político de vida y de desarrollo social.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

Accenture y BSCH. (2003). EMol. Ciencia y tecnología. Documento Online Disponible en: <http://www.emol.com/noticias/tecnologia/2001/05/07/54141/preven-gran-crecimiento-de-internet-en-latinoamerica.html>. [Consulta realizada en marzo de 2010]

Banco Interamericano de Desarrollo. (2003). Tecnologías de información y comunicación al servicio de la competitividad y la integración sudamericana plan de acción. Documento de trabajo preparado para la Iniciativa de integración de la infraestructura regional en América del Sur (IIRSA) Volumen I (de cuatro).

Banco Mundial- CEPAL-ILPES: (2004). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) e Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) Gobierno Electrónico y Gestión Pública. Documento OnLine Disponible en: [http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/GobiernoElectronico\\_ANaser.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/GobiernoElectronico_ANaser.pdf). [Consulta realizada en Marzo 2010]

Castell, M. (2005). La Era de la Información. La Sociedad Red. Economía, Sociedad y Cultura. Editores Siglo XXI. México.

Capgemini, Rand Europe, Idc, Sogeti And Dti (2009). Faster, Smarter, Better eGovernment, 8th Benchmark Measurement (2009). European Commission,

Directorate General For Information Society And Media. Documento On Line disponible en [http://ec.europa.eu/information\\_society/europe/i2010/docs/benchmarking/egov\\_benchmark\\_2009.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/europe/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2009.pdf). [Consulta realizada en Diciembre 2010].

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. Pucón, Chile. (Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago).

Comisión Europea para la Sociedad de la Información en Europa: Informe (2009) Documento On Line Disponible en: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/c11328\\_es.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/c11328_es.htm). Consulta realizada en mayo 2010)

Guzmán C. (2000) La transición hacia la sociedad del conocimiento en Venezuela (Escenarios y tendencias del mercado de las telecomunicaciones) Documento On Line Disponible en: <http://www.ulima.edu.pe/Revistas/contratexto/v6/Art%C3%ADculos/PDF/Estado%20actual%20y%20perspectiva%20de%20la%20televisi%C3%B3n%20digital%20en%20Venezuela.pdf>. [Consulta realizada en abril 2009.]

Holmes D. (2003) @GOV. Estrategias para el uso de Internet en el Gobierno. Mc Graw Hill. México.

Indicadores de penetración y uso de Internet en Venezuela. Documento On Line Disponible en: <http://tecno.americaeconomia.com/noticias/venezuela-tiene-una-penetracion-de-internet-del-38-con-11m-de-usuarios>. [Consulta realizada en diciembre 2011].

Internet es Mercadeo: Documento on Line, disponible en: <http://internetesmercadeo.com/colombia-con-una-mayor-penetracion-de-internet-y-la-web-2-0/> [Consulta realizada en marzo 2011].

Kalakota R y Robinson M. (2001). Del E-Commerce al E-Business, El siguiente paso. Pearson Educación, México.

OECD. (2003). Organización Para La Cooperación y el Desarrollo: Development Center. Working Paper No. 189 (Formerly Technical Paper No. 189) Policies and institutions for E-commerce Readiness. What can developing countries learn from OECD experience? OECD Journal On Budgeting – Vol. 3, No. 1 – ISSN 1608-7143 – © OECD 2003.

Peguera Miguel (2005). Derecho y Nuevas Tecnologías. Editorial UOC. Barcelona España.

República Bolivariana De Venezuela: Decreto Sobre Internet Como Prioridad República Bolivariana De Venezuela De La Presidencia De La República. Decreto N° 825 Del 10 De Mayo De 2000, Publicado En La Gaceta Oficial De La República De Venezuela N° 36.955, De Fecha 22 De Mayo De 2000.

República Bolivariana De Venezuela: Decreto con fuerza de Ley Nro. 1.204 de fecha 10 de febrero de 2001, de Mensaje De Datos Y Firmas Electrónicas.

Ronahan. (2002). “Benchmarking E-government: A Global Perspective” Documento On Line, Disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>. [Consulta realizada en marzo 2010]

Tendencias Digitales. (2011). Hábitos de uso de Internet. Documento On Line, Disponible en <http://www.tendenciasdigitales.com/tag/habitos-de-uso-de-internet/>. [Consulta realizada en mayo 2011]

Vargas C. (2010). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. Universidad de Granada, Granada (España) Documento On Line Disponible en: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/unip/>

[article/viewFile/10580/9711](http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf)

Vol.11 No.1, 2010 –Versión Digital Facultad de Educación- Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. [Consulta realizada en Enero 2010].