

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences

PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela /

Cita / Citation:

Jennifer Quintero, Nereida Sulbaran y María Peña (2014).

BALANCE OF THE IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT IN PUBLIC MANAGEMENT IN VENEZUELAN

www.revistanegotium.org.ve / núm 28 (año 10) 46-60

BALANCE OF THE IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT IN PUBLIC MANAGEMENT IN VENEZUELAN

BALANCE DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN VENEZUELA



Jennifer Quintero¹



Nereida Sulbaran²

Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín
Maracaibo-Venezuela.



María Peña³

RESUMEN

El presente trabajo constituye una revisión documental referente a la incorporación del gobierno electrónico en la gestión pública venezolana como parte de la incorporación paulatina de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la administración pública. Por lo tanto, se empleó una metodología de corte documental, a través de la revisión exhaustiva de diferentes instrumentos legales promulgados para la incorporación de esta figura así como también las posturas doctrinarias de diversos autores que abordan la temática. Del examen y análisis de la información doctrinaria y legal se pudo evidenciar que el avance significativo que ha traído consigo la incorporación de las TIC en la transformación de la administración pública venezolana, a través de la implementación del gobierno electrónico ha permitido ofrecer una mayor transparencia, eficacia y eficiencia en los procesos de la gestión pública venezolana, mejorando considerablemente la prestación de los servicios públicos que ofrece a la ciudadanía en el país. Asimismo, se observó que el gobierno electrónico en Venezuela se plantea como una meta para la verdadera transformación del Estado venezolano, de la Administración Pública, a fin de favorecer el acercamiento e Intercambio entre el gobierno y el ciudadano con el apoyo de las tecnologías de información y comunicación.

Palabras Clave: Balance, Gobierno Electrónico, Gestión Pública.

REVISTA arbitrada indizada, incorporada o reconocida por instituciones como:
LATINDEX / REDALyC / REVENCYT / CLASE / DIALNET / SERBILUZ / IBT-CCG_UNAM/EBSCO
[Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB / www.cvtisr.sk](http://Directorio.de.Revistas.especializadas.en.Comunicación.del.Portal.de.la.Comunicación.InCom-UAB/www.cvtisr.sk) / Directory of Open Access Journals (DOAJ) / www.journalfinder.uncg.edu / [Yokohama National University Library.jp](http://Yokohama.National.University.Library.jp) / Stanford.edu / www.nsd.org / [University of Rochester Libraries /](http://University.of.Rochester.Libraries/)
[Korea Fundation Advanced Library.kfas.or.kr /](http://Korea.Fundation.Advanced.Library.kfas.or.kr/)
www.worldcatlibraries.org / www.science.oas.org/infocyt / www.redhucyt.oas.org/fr.dokupedia.org/index / www.lib.vnu.ac.jp / [www.jinfo.lub.lu.se /](http://www.jinfo.lub.lu.se/)
[Université de Caen Basse-Normandie SICD-Réseau des Bibliothèques de L'Université / Base d'Information Mutualiste sur les Périodiques Electroniques Joseph Fourier et de L'Institut National Polytechnique de Grenoble / Biblioteca OEI /](http://Université.de.Caen.Basse-Normandie.SICD-Réseau.des.Bibliothèques.de.L'Université/Base.d'Information.Mutualiste.sur.les.Périodiques.Electroniques.Joseph.Fourier.et.de.L'Institut.National.Polytechnique.de.Grenoble/Biblioteca.OEI/)
[www.sid.uncu.edu.ar /](http://www.sid.uncu.edu.ar) [www.ifremer.fr /](http://www.ifremer.fr) [www.unicaen.fr /](http://www.unicaen.fr) [www.science.oas.org /](http://www.science.oas.org/)
[www.biblioteca.ibt.unam.mx / Cit.chile.](http://www.biblioteca.ibt.unam.mx/Cit.chile) Journals in Electronic Format-UNC-Chapel Hill Libraries / [www.biblioteca.ibt.unam.mx /](http://www.biblioteca.ibt.unam.mx) [www.ohiolink.edu /](http://www.ohiolink.edu)
[www.library.georgetown.edu /](http://www.library.georgetown.edu) [www.google.com /](http://www.google.com) [www.google.scholar /](http://www.google.scholar) [www.altavista.com /](http://www.altavista.com) [www.dowling.edu /](http://www.dowling.edu) [www.uce.resourcelinker.com /](http://www.uce.resourcelinker.com/)
[www.biblio.vub.ac /](http://www.biblio.vub.ac/) [www.library.vorku.ca /](http://www.library.vorku.ca/) [www.rzblx1.uni-regensburg.de /](http://www.rzblx1.uni-regensburg.de/) [EBSCO / www.opac.sub.uni-goettingen.de /](http://EBSCO/www.opac.sub.uni-goettingen.de/) [www.scu.edu.au /](http://www.scu.edu.au/) [www.docelec.scd.univ-paris-diderot.fr /](http://www.docelec.scd.univ-paris-diderot.fr/) [www.lettres.univ-lemans.fr /](http://www.lettres.univ-lemans.fr/) [www.bu.uni.wroc.pl /](http://www.bu.uni.wroc.pl/) [www.cvtisr.sk /](http://www.cvtisr.sk/) [www.library.acadiau.ca /](http://www.library.acadiau.ca/) [www.mvlibrary.library.nd.edu /](http://www.mvlibrary.library.nd.edu/) [www.bravy.uonbi.ac.ke /](http://www.bravy.uonbi.ac.ke/)
[www.bordeaux1.fr /](http://www.bordeaux1.fr/) [www.ucab.edu.ve /](http://www.ucab.edu.ve/) [www.phoenicis.dgsca.unam.mx /](http://www.phoenicis.dgsca.unam.mx/) [www.ebscokorea.co.kr /](http://www.ebscokorea.co.kr/) [www.serbi.luz.edu.ve/scielo /](http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo/) [www.rzblx3.uni-regensburg.de /](http://www.rzblx3.uni-regensburg.de/)
[www.phoenicis.dgsca.unam.mx /](http://www.phoenicis.dgsca.unam.mx/) [www.liber-accion.org /](http://www.liber-accion.org/) [www.mediacioneducativa.com.ar /](http://www.mediacioneducativa.com.ar/) [www.psicopedagogia.com /](http://www.psicopedagogia.com/) [www.sid.uncu.edu.ar /](http://www.sid.uncu.edu.ar/)
www.bib.umontreal.ca / www.fundacionunamuno.org.ve/revistas / [www.aladin.wrlc.org /](http://www.aladin.wrlc.org/) [www.blackboard.ccn.ac.uk /](http://www.blackboard.ccn.ac.uk/) [www.celat.ulaval.ca /](http://www.celat.ulaval.ca/) +++ /
No bureaucracy / not destroy trees / guaranteed issues / Partial scholarships / Solidarity /
/ Electronic coverage guaranteed in over 150 countries / Free Full text / Open Access
www.revistanegotium.org.ve / revistanegotium@gmail.com

¹ Doctorado en Ciencias Políticas (URBE). Posdoctorante en Gerencia Pública y Gobierno (URBE). Investigadora PEII A-2. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín Maracaibo-Venezuela jennifer.quintero@urbe.edu

² Doctorado en Ciencias Políticas (URBE). Posdoctorante en Gerencia Pública y Gobierno (URBE). Investigadora PEII A-2. nereidasulbaranc@hotmail.com

³ Magister Scientiarum en Gerencia: (UBA). Docente Jubilado MPPE. Investigadora PEII A-1. 3. Dra. en Ciencias de la Educación. Investigadora PEII A-1. lindabarinas@hotmail.es

ABSTRACT

This study is a literature review concerning the incorporation of electronic government in Venezuelan public administration as part of the gradual incorporation of Information and Communication Technologies (ICT) in public administration. We used a methodology of documentary through comprehensive review of various legal instruments enacted to incorporate this figure as well as doctrinal positions of various authors who approach the subject. From the review and analysis of the theoretical and legal information was evident that the significant progress that brought about the incorporation of ICT in transforming Venezuelan public administration through the implementation of e-government which has enabled it to offer greater transparency, effectiveness and efficiency in governance processes Venezuelan, significantly improving the delivery of public services offered to citizens in the country. It was also noted that e-government in Venezuela is seen as a goal for true transformation of the Venezuelan state of public administration in order to promote closer exchange between the government and the citizen with the support of information technologies and communication.

Keyword: Balance, e-government, Public Management.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, ha surgido la necesidad inminente de reformar el Estado, estableciéndose un cambio en el modelo de gestión pública existente, para lo cual se incorpora la concepción de la Nueva Gestión Pública, ajustado a las tendencias introducidas por un mundo globalizado, en donde se requiere que la administración pública se reinvente a fin de garantizar una mayor eficacia y eficiencia en sus procesos y, de éstos, muy especialmente, aquellos en donde la interacción del gobierno con el ciudadano, cobra su especial atención, revisión y dedicación de manera progresiva.

Parte de este proceso de globalización, trajo consigo la incorporación paulatina de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el ámbito de la administración pública, la cual se fue propagando a través de la experiencia occidental, siendo adoptado posteriormente por los países latinoamericanos. En tal sentido, las TIC dieron pasos a cambios vertiginosos tanto desde el punto de vista estructural como conceptual en todos los espacios de la sociedad, al propiciar el cambio paradigmático basado en una sociedad de la información.

Producto de esta nueva visión de la sociedad, nace la figura denominada Gobierno Electrónico (*e-government*), la cual surge con la concepción de la prestación de los bienes y servicios ofrecidos por entes de la administración pública a favor de los ciudadanos a través de las herramientas tecnológicas que proporcionan las TIC, en aras de garantizar una mejor satisfacción de las necesidades públicas de forma rápida, apoyado su proceso en dos puntos fundamentales que orientan su gestión, como lo es la eficiencia y la transparencia.

Por todo lo anteriormente expuesto, el presente estudio tuvo como

propósito efectuar una revisión de la situación actual del Gobierno Electrónico como mecanismo que permite coadyuvar en las mejoras de los procesos administrativos-gubernamentales en Venezuela, para lo cual se analizaron los logros y avances significativos de esta novedosa tendencia dentro del vigente modelo de gestión pública venezolano, en todos sus niveles. Metodológicamente, esta investigación fue de tipo documental-descriptiva, para lo cual se emplearon las técnicas de análisis de contenido y la hermenéutica jurídica.

EXPERIENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN PÚBLICA VENEZOLANA

A partir de la experiencia europea de la implementación de las Tecnología de Información y Comunicación en sus sistemas de administración pública, como nueva tendencia de reforma y modernización del Estado, surge lo que se conoce como Gobierno Electrónico, como una necesidad que garantizaría, según lo planteado por Rodríguez (2004) “las demandas del público y las presiones políticas a favor de las reformas, por cuanto la transparencia y mejora de los servicios están convirtiendo a lo denominado por algunos “gobierno en línea” en un medio para introducir cambios profundos en el acceso de los ciudadanos a la información”.

Para Páez (2009, p. 2), constituye un nuevo paradigma de organización de la sociedad, lo cual impone una inminente reconfiguración al Estado. Señala asimismo el autor que esta figura surge de “la Incorporación progresiva de tecnologías de información y comunicación en la gestión pública, teniendo sus primeros antecedentes en 1972 en Dinamarca, cuando las municipalidades danesas organizaron su propio servicio proveedor de tecnologías de información para compartir los servicios”, acota además, que no es hasta el “Consenso de Washington en 1990 donde se articula una política diseñada para implementar el uso de las TIC como parte de modernización del Estado.

Para Araya (2003), Gobierno Electrónico en términos genéricos, es el uso de las TIC e Internet como herramienta para reconfigurar y optimizar los procesos relacionados con la determinación, asignación y uso de bienes y servicios públicos. En opinión de Urdaneta, Fernández y Govea (2005) el gobierno electrónico también se ha definido como un modelo democrático híbrido (representativo y participativo) donde el ciudadano ejerce mayor poder y control, por medio de herramientas informáticas avanzadas que le otorgan información y capacidad de interacción y participación sobre el proceso de toma de decisiones en situaciones que lo afecten.

Por su parte, Reylli (2002), quien comparte muchas de las afirmaciones anteriores, señala que Gobierno en línea está referido al uso de las TIC para modernizar el Estado, asociado a la gobernabilidad. Además, afirma que el uso de las Tic por parte de los gobiernos de la región está más orientado hacia la modernización del Estado y no al mejoramiento de la gobernabilidad o a la construcción de la democracia, por lo tanto, plantea la necesidad de que la Sociedad Civil comience a abordar el uso de estas tecnologías para dar respuestas a las necesidades sociales.

Más adelante, Reylli y Echeverría (2003) consideran que el gobierno-e implica la oferta de servicios-e a los ciudadanos, lo cual requiere transparencia, de modo tal, haya paridad en la información acerca de los servicios ofrecidos, a la vez, una reducción en los niveles de corrupción, así como prácticas de Democracia-e, facilitando espacios virtuales en donde los ciudadanos se congregan a debatir, en igualdad de condiciones, acerca de temas de significación para la comunidad y para tomar decisiones que moldean la sociedad.

De igual modo, para Araya (2005) Gobierno Electrónico y Democracia Electrónica están referidos a los impactos de la incorporación de Internet en los respectivos ámbitos y que en muchos casos son abordados de manera separada, reduciendo el primero a aspectos informáticos de gestión y el segundo a un sistema utópico de relación política entre el estado y la ciudadanía, pero lo cierto es que están íntimamente ligados. En tal sentido, es importante señalar que lo nuevo sin embargo, no es el uso de la Tecnología en sí, sino la posibilidad de abrir canales de comunicación para acercar el gobierno con el ciudadano. Es una nueva forma de mediación que afecta los esquemas tradicionales de representación.

Al respecto, es menester acotar, el concepto aportado por Páez (2007) sobre el Gobierno-e al señalar que es un modelo interactivo de gestión pública inspirado en el empoderamiento de los ciudadanos y las organizaciones en general, a través del uso con sentido de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, especialmente de Internet, entendiéndose que está es una red de redes humana con características novedosas y particulares que se transforma permanentemente.

Backus (2001) considera que el Gobierno Electrónico es una de las dos dimensiones de la gobernanza electrónica, siendo la democracia electrónica la otra dimensión. La gobernanza electronica "is defined as the application of electronic means in the interaction between government and the citizens and goverment and businesses, as well as in internal goverment operations to simplify

and improve democratic, government and business aspects on Governance” (Sic). De manera que la gobernanza electrónica se construye desde una dimensión paradigmática como la democracia electrónica (relación entre el gobierno y los ciudadanos) y una operativa como el Gobierno Electrónico.

En consecuencia, el gobierno electrónico en Venezuela se plantea como meta la transformación del Estado venezolano, de la Administración Pública, de las estructuras y de los procesos de gobierno a fin de favorecer el acercamiento e intercambio entre el gobierno y el ciudadano con el apoyo de las tecnologías de información y comunicación.

Ahora bien, producto de estas experiencias, se fue incorporando el Gobierno electrónico de forma paulatina en los sistemas de administración pública latinoamericanos, tal es el caso particular de la Gestión Pública Venezolana, implementada a partir del año 2000, cuando el Estado venezolano promulga el decreto 825, donde consagra el uso obligatorio del Internet en las instancias gubernamentales, igualmente, declara el acceso y uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela, también la obligación de los órganos de la Administración Pública Nacional de incluirlos en los planes sectoriales que realicen, así como en el desarrollo de sus actividades y metas relacionadas con el uso de Internet para facilitar la tramitación de los asuntos de sus respectivas competencias y proveedor de servicios de diversa índole a los ciudadanos y las ciudadanas en forma más eficiente, todo ello dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 111 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, cuando consagra:

Artículo 110. El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley.

Como respuesta a la puesta en marcha de Gobierno Electrónico en Venezuela a través del Decreto 825, el Estado impulsa la creación de los Infocentros por medio del Ministerio de Ciencia y Tecnología, (MCT, 2005) como la primera piedra del gobierno digital al mismo tiempo una vía para masificar el acceso a la red y disminuir la brecha digital, acercando al ciudadano/a común a todas las instancias del gobierno.

De manera tal, paso continuo se crea el Centro Nacional de Tecnología de la Información (CNTI), el cual comienza a diseñar una agenda de Gobierno electrónico, soportada a través de la promulgación de diversos instrumentos legales, entre los cuales se destacan: Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación; Ley de Telecomunicaciones; Ley de Firmas Digitales y Mensaje de Datos, la cual reconoce la eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, Ley de Mensaje de Datos y de toda información inteligible en formato electrónico, Decreto con rango y fuerza de Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos, Plan Nacional de Tecnologías de la Información, Ley especial sobre Delitos informáticos y la Ley de Licitaciones, entre las más significativas, siendo estos instrumentos los conformantes del sustento legal donde se afianza la puesta en marcha del gobierno electrónico venezolano.

Con relación a esto, destaca Vega (2006) citando a (MTC, 2002), que en agosto de 2000, el Gobierno comienza a desarrollar el modelo de los Infocentros por medio del Ministerio de Ciencia y Tecnología, MCT, como la primera piedra del gobierno digital al mismo tiempo una vía para masificar el acceso a la red y disminuir la brecha digital, acercando al ciudadano/a común a todas las instancias del gobierno. Más adelante recalca esta autora que el año siguiente, el Centro Nacional de Tecnología de la Información, CNTI (<http://www.cnti.ve>) elabora la Agenda de Gobierno Electrónico (Marco Conceptual y Plan estratégico) en la cual se establece que la ejecución de la estrategia de Gobierno Electrónico creará un ambiente para la transformación de las actividades gubernamentales. Esta estrategia desafía a todo el sector público hacia la innovación, y desafía al gobierno central a proveer la infraestructura común necesaria para alcanzar esos objetivos.

Posteriormente, el Estado venezolano en aras de avanzar en materia del Gobierno Electrónico propicia la creación de Portales Web de las instancias locales, regionales y de las diversas misiones, potenciando el portal Gobierno en Línea y el del Ministerio de Información como medio de comunicación e información ciudadana.

Por otra parte, el Gobierno respaldó el uso del Software Libre, como una estrategia para impulsar la adecuación de la plataforma tecnológica y la adaptación de los usuarios para el uso, expansión y transformación al conceder licencias que habilitan al usuario para copiar, examinar, modificar y/o mejorar diferentes programas, en esta misma medida sería necesario propiciar políticas capaces de ofrecer valores agregados a la sociedad a través de gobierno electrónico.

De igual manera, como parte de las políticas del Estado venezolano en esta materia, se propicia la creación de infocentros, lo cual permitió afianzar aún más la participación de los ciudadanos en el gobierno electrónico y las redes sociales, al consolidar el fortalecimiento de la gestión comunicacional y organizacional de la administración electrónica con todos los actores sociales involucrados en este proceso.

Es menester mencionar, que recientemente entró en vigencia la Ley del Infogobierno, el cual consagra las bases, principios y lineamientos para el uso de las tecnologías de la información en los poderes público y popular, en cuyos principales objetivos se encuentra auspiciar el uso de las tecnologías libres en las instituciones del Estado.

Finalmente se hace necesario destacar que el Gobierno Electrónico en Venezuela significa el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación para aumentar la inclusión de amplios sectores que han estado al margen de la acción social del Estado por cuanto estas Tecnologías no sólo propician la transformación del Estado al maximizar la eficiencia de la administración pública, sino también constituyen un mecanismo para aumentar la transparencia y garantizar la seguridad de la nación.

LOGROS Y DESAFÍOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN VENEZUELA

Logros del Gobierno Electrónico en Venezuela:

El Gobierno en línea en Venezuela actualmente cuenta con serie de instrumentos legales que dotan de eficacia jurídica el mismo como parte del modelo de gestión pública en Venezuela, sentando bases jurídicas sólidas que propiciando la expansión de este a todas las ramas del poder público. Asimismo, el Estado venezolano ha impulsado una serie de plan y políticas públicas encaminadas a consolidar esta figura en la administración pública, tales como:

- Página Gubernamental de Gobierno en línea.
- Portales gubernamentales de los Entes del Estado.
- Conformación del Comité Tecnológico.
- Proyectos de Alcaldías Digitales
- La implementación del software libre.
- Programas de Infocentros, Infopuntos y Puntos de Acceso.
- Lla creación de la academia de software libre.
- la creación y puesta en funcionamiento de la industria nacional de ensamblaje

de computadoras.

- El lanzamiento del satélite venezolano Simón Bolívar.

Sobre el particular, se pueden observar acciones concretas para apoyar las etapas del desarrollo del gobierno electrónico en Venezuela en planes y acciones presentes en instrumentos como el Plan Nacional de Tecnologías de Información (MCT, 2001b), la modernización del marco legal asociado al uso de recursos electrónicos, la migración hacia nuevas plataformas informáticas e incorporación de las TIC en procesos específicos de gestión de la administración pública (Intranets y portales de gobierno, voto electrónico, cedula y pasaportes, impuestos, seguridad social, entre otros), proyectos de desarrollo y mejora de la infraestructura tecnológica nacional para el acceso a redes de información y a redes de conocimiento (Infocentros, Infopuntos, dotación de computadores al sector educativo, otros), formación de capital humano en Ciencia y Tecnologías, TIC y desarrollo de aplicaciones de software (Misión Ciencia, Plan de Alfabetización Nacional, Academias de Software Libre, asociación con Academia Cisco, Red Académica Reacciun2, entre otros), creación de redes, promoción de cooperativas y núcleos de desarrollo en Tecnologías de Información.

A nivel del gobierno, tres experiencias de gran impacto han sido la de CADIVI (Comisión de Administración de Divisas) SENIAT (Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria) ONIDEX (Oficina Nacional de Identificación y Extranjería) las cuales han permitido la gestión de sus procesos respectivos a través de Internet. Otros entes del gobierno, si bien han avanzado en la automatización de parte de sus procesos con resultados excelentes (por ejemplo, solicitud de licencias de conducir) aún deben transitar un trecho para alcanzar la integración y automatización de todo el proceso. Así mismo, se observa en Internet un serio esfuerzo por la presentación de Portales, que integren y faciliten el acceso a los diferentes entes gubernamentales a nivel nacional y local.

Tras estas experiencias se puede enfatizar en considerar al gobierno electrónico como un modelo de desarrollo del estado que consiste en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los procesos internos de gobierno y en los procesos externos de interacción entre el estado y los ciudadanos, que conllevan a: la mejora de los servicios públicos, al fortalecimiento de la responsabilidad administrativa, el incremento de la transparencia, la democratización de la información, la participación ciudadana e incluso a la contraloría social a la investigación realizada, comparativamente con otras experiencias de gobierno electrónico en América Latina (Cattafi et al, 2006) y países del Sureste Asiático (Sanoja et al, 2006) permiten afirmar que al menos teóricamente, la concepción y fundamentación que se plantea en Venezuela es

avanzada, integral, con acento en lo social, trascendiendo lo tecnológico, y está orientada en el sentido de la definición expuesta.

Continúa el autor indicando que el Gobierno Electrónico en Venezuela significa el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación para aumentar la inclusión de amplios sectores que han estado al margen de la acción social del Estado. Las Tecnologías de Información no sólo pueden propiciar la transformación del Estado, maximizando la eficiencia de la administración pública, también constituye un mecanismo para aumentar la transparencia, garantizar la seguridad de la nación.

Contraria esta posición, destaca Páez (2011), que en el caso venezolano, el Gobierno Electrónico no es percibido como panacea para resolver problemas de transparencia, eficacia y eficiencia de la Administración, sino como un enfoque potencialmente útil para transitar el camino hacia una genuina democracia. Por ello, el proyecto de Gobierno Electrónico, emerge como una política de Estado, prioritaria, novedosa y compleja que sirve de plataforma conceptual a los procesos de transformación que impulsan la Administración a través del Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática, como ente encargado de coordinar y controlar los planes y desarrollo de Gobierno Electrónico en Venezuela, y como máximo órgano rector en la materia.

Aunado a lo expresado por Páez (2011) es menester considerar lo indicado por Neuman (2011), para quien el gobierno electrónico no viene a ser aquí una herramienta orientada exclusivamente con la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos, sino más bien un proceso enmarcado en la reconstrucción de la Democracia.

Por ello, el estado venezolano bajo el prisma de la democracia participativa y el Estado Social de Derecho de Justicia, implementa el gobierno electrónico como política pública fundamental que permita consolidar y afianzar el sistema democrático y lograr la verdadera transformación de la administración pública del país. En atención a lo antes indicado, Páez (2011) expone como objetivo fundamental del GE en Venezuela apoyar la constitución de un nuevo modelo de Estado definido en el nuevo marco constitucional y de un nuevo modelo de gestión en el proceso de transformación del Estado. Los objetivos del Gobierno Electrónico son:

- a. Aumentar la capacidad de gobierno.
- b. Propiciar el control social y establecer la corresponsalía como un nuevo esquema de relación entre el ciudadano y el Estado.

- c. Contribuir mediante el uso intensivo de las TIC a racionalizar las tramitaciones públicas, logrando una mayor celeridad y funcionalidad.
- d. Reducir los gastos operativos en que incurren los organismos públicos y obtener así ahorros presupuestarios que permitan cubrir insuficiencias de carácter fiscal, mejorando las relaciones administración pública-ciudadano.
- e. Establecer un modelo de arquitectura más horizontal, empírico y endógeno, que vincule y permita el acceso y la interoperabilidad sistémica de la información de las diferentes instituciones del Gobierno hacia el ciudadano.
- f. Proveer de mayor acceso a la información gubernamental.
- g. Sistematizar la responsabilidad y transparencia en los procesos de la (Administración Pública).
- h. Ser un país integrado, eficiente y competitivo en el ámbito regional e internacional, que garantice a todos los ciudadanos el acceso democrático a los beneficios y oportunidades generados por la sociedad de la información, las comunicaciones y las tecnologías.

Desafíos del Gobierno Electrónico en Venezuela:

Al respecto, Cañizalez (2006), expresa que una rápida evaluación permite evidenciar que en las instancias del Estado persiste una lógica informativa con una vocación unidireccional, sin propiciar la participación y el debate-pese a la existencia de un discurso que ampararía tales dimensiones-, y por tanto, no genera otras prácticas sociales y ciudadanas de lo que se viene conociendo internacionalmente como gobierno electrónico.

Más adelante expresa el referido autor que "...el problema de la brecha digital tiene una dimensión de mayores carencias en la generación de contenidos, -pues de muy poco valdría- en aras de consolidar la participación. Que las personas tengan facilidades de acceso a Internet, por ejemplo a través de Infocentros, pero que en la práctica la navegación se limite al chat, al correo electrónico o a los juegos en red como viene sucediendo en el país. En consecuencia, para dar el salto en materia de contenidos, en contexto de desigualdad y falta de acceso, es necesario una política de promoción por parte del Estado".

Conforme a los postulados de la Comunidad de Naciones y al conglomerado de experiencias latinoamericanas acerca del gobierno electrónico, se prevé la inversión en programas de alfabetización digital dirigidos de manera primordial, a ciudadanos, funcionarios públicos y líderes gubernamentales, todo con el propósito de propiciar la evolución del gobierno electrónico y con ello una

mayor participación de la sociedad en estos espacios a través de las Tecnologías de Comunicación y Información (TIC).

Partiendo de la realidad de una oferta mayormente informacional con pocas posibilidades de interacción, el objetivo del gobierno electrónico debería dirigirse no solo a la automatización digital de los servicios, como factor determinante en la ejecución de operaciones mucho más eficientes y eficaces, sino también entender la figura de gobierno electrónico como forma de ampliar la participación ciudadana con mecanismos democráticos que se asentan en el uso de las nuevas tecnologías.

Sobre el particular, afirma Reilly (2003) que en Venezuela no existía una agenda general de gobierno electrónico, por lo tanto, no se podía determinar ningún tipo de evaluación; el gobierno asume el papel de liderazgo en materia de gobierno electrónico donde la responsabilidad de los ciudadanos es relegada a un papel de simples participantes; pueden hacer sugerencias o retroalimentar información dentro de ciertos parámetros, pero no son quienes confeccionan la agenda. No obstante, el autor reconoce que la nueva Constitución Nacional podría actuar como impulsor para el desarrollo del gobierno electrónico.

METAS TRAZADAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO POLÍTICA PÚBLICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA VENEZOLANA

El Gobierno Electrónico en Venezuela se configura como el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para dar respuestas oportunas a las nuevas exigencias de los ciudadanos, reducir la burocracia, y brindar la prestación eficiente de servicios públicos a través de la red e infraestructura de Información del Estado.

El Estado venezolano se plantea consolidar esta estrategia para el fortalecimiento de la responsabilidad administrativa, el incremento de la transparencia, la democratización de la información, la participación ciudadana e incluso a la contraloría social comparativamente con otras experiencias de gobierno electrónico en América Latina, Venezuela ha avanzado significativamente en la concepción y fundamentación en materia de Gobierno en línea, evidenciado a través de los portales gubernamentales, las redes sociales, infocentros e infogobierno.

En tal sentido, la incorporación de herramientas tecnológicas en la Administración Pública venezolana contribuirá notablemente a superar graves

deficiencias padecidas en muchas de las relaciones administrativas que el propio Estado impone como obligatorias a sus ciudadanos. El escenario del gobierno electrónico, y el aporte de las TIC en este contexto, permite la consolidación de una Sociedad de la Información y del Conocimiento inclusiva, garantizando el modelo democrático y desarrollo de los países.

Estas deficiencias se manifiestan muchas veces en una insuficiencia en la debida atención al ciudadano, produciéndose demoras y masivas conglomeraciones en las instalaciones físicas de atención administrativa, cuya respuesta por parte de la Administración la mayoría de las veces consiste en el establecimiento de restricciones al acceso, horarios reducidos e incluso imponiendo cotas de número de ciudadanos atendidos por día, articulado mediante el reparto diario del conocido mecanismo de “números” que se entregan de madrugada para poder acceder luego en horario de oficina al órgano administrativo respectivo. Males estos, que las TIC permiten superar a un costo muy bajo. Sin embargo, a pesar del incremento apreciable del uso de TIC la cual no solo responde a iniciativas públicas, con una mayor penetración de las TIC a través de las políticas que sobre el gobierno electrónico maneja el Estado venezolano paralelo a las nuevas corrientes.

Para lograrlo, se cuenta con una base jurídica muy amplia, además de una plataforma tecnológica que se ha venido consolidando, en procura de garantizar la eficacia, eficiencia, y transparencia de la Administración pública y la plena modernización del Estado. En Venezuela, el desarrollo del Gobierno Electrónico apenas da sus primeros pasos, teniendo como desafío para la administración pública actual el garantizar los espacios de participación para los ciudadanos como parte de este proceso en el cual se encuentra involucrado el Estado y los ciudadanos.

CONCLUSIONES

Sobre la base de las reflexiones anteriores, es importante plantear que:

El Gobierno Electrónico constituye un cambio de paradigmático en la gestión gubernamental, cuya fundamentación se orienta a contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, mejorar los procesos institucionales y permitir aumentar la transparencia de la gestión pública. La idea de aplicar esta nuevo concepto de comunicación en conjunción con la informática para cubrir las necesidades de la administración pública abre un campo de oportunidades y nuevas aplicaciones que se engloban dentro del concepto de gobierno electrónico (e-government).

A través de la incorporación del gobierno electrónico en el proceso político administrativo venezolano, se pudo evidenciar que el mismo ofrece agilizar sus procesos administrativos, en virtud del acercamiento propiciado con la ciudadanía y el mundo empresarial, en aras de una mayor eficacia y eficiencia en las transacciones objeto de derecho, que a bien permitirán un mejor calidad de vida.

La evolución actual de la tecnologías de información y comunicación asociada a estos procesos, ha impulsado la transformación de la administración pública, en ocasión de ofrecer una mayor rapidez de gestión con participación ciudadana, el resultado se vuelca en un conglomerado de gestiones que de cara al público, crea el ambiente de transparencia que el ciudadano valora, cuando se siente parte del mismo. Venezuela se ha sumado a esta evolución por medio de programas diversos que involucran a todos los sectores de la población, además de llegar al público en etapa formativa desde su educación primaria.

Todavía queda un camino largo que recorrer en este proceso evolutivo del Gobierno Electrónico, a lo cual deben sumarse esfuerzos multidisciplinarios e intersectoriales, a fin de contribuir con el sostenimiento del mismo. Por medio de este estudio se ha podido evidenciar que en Venezuela los esfuerzos realizados por el Estado venezolano en reducir la brecha digital y garantizar la utilización de las herramientas tecnológicas al servicio de gestión pública del país.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asamblea Nacional (2000). **Decreto N° 825**, promulgado el 10 de Mayo de 2000 (publicado en la Gaceta Oficial N° 36.955 de fecha 22 de mayo de 2000).

Asamblea Nacional (2001) **Decreto con Fuerza de Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, N° 1.290** publicado en Gaceta oficial Nro. 37.291 de fecha 26/09/2001.

Asamblea Nacional (2000) **Ley Orgánica de Telecomunicaciones** (Gaceta Oficial N° 36.970 de fecha 12 de Junio de 2000).

Asamblea Nacional (2001) **Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas** (Decreto - Ley N° 1.204 de fecha 10 de febrero de 2001, Publicada en la Gaceta Oficial N° 37.148 de fecha 28 de febrero de 2001).

Asamblea Nacional (2004), **Decreto N° 3.390 con Rango y Fuerza de Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación**, publicado en la Gaceta Oficial N° 38.095 de fecha 28/ 12/ 2004.

Asamblea Nacional (2005) **Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación** (Gaceta Oficial N° 38.242 de fecha 03 de agosto de 2005).

Araya Dujisin Rodrigo (2005) **Internet, política y ciudadanía en Revista Nueva Sociedad**. Número 195. Enero-Febrero 2005

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences

PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela /

Cita / Citation:

Jennifer Quintero, Nereida Sulbaran y María Peña (2014).

BALANCE OF THE IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT IN PUBLIC MANAGEMENT IN VENEZUELAN

www.revistanegotium.org.ve / núm 28 (año 10) 46-60

Arcila C. Carlos (Coordinador), Páez Ángel, Cañizales Andrés, Rodrigo de la Barra, Pável Gómez, Klibis Marín, María Ángela Petrizzo. (2011) **El Gobierno Electrónico en Venezuela: balance y perspectivas**, Colección Textos de la Comunicación. Grupo de Investigación "Comunicación, Cultura y Sociedad" Universidad de Los Andes / Centro de Investigación de la Comunicación (CIC) - Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) San Cristóbal disponible en la página web: <http://saber.ula.ve/bitstream/123456789/32206/1/elgobiernoelectronicoenvenezuela.pdf>

Arreaza, J, y otros. (2011) **Gobierno electrónico en la Administración Pública**. Servicio Autónomo Imprenta Nacional y Gaceta Oficial. Centro Nacional de Tecnologías de Información. Ministerio del Poder Popular Para Ciencia Tecnología e Innovación. Caracas-Venezuela

Carballo, Cattafi, Sanoja, y Zambrano (2006). **Gobierno Electrónico en Venezuela**. Universidad Central de Venezuela. Facultad de Ciencias. Escuela de Computación. Lecturas en Ciencias de la Computación. ISSN 1316-6239.

Cattafi et al, (2006). **Gobierno Electrónico en Venezuela**. Universidad Central de Venezuela (UCV). www.ciens.ucv.ve/escueladecomputacion/documentos/archivo/38

Cañizález, A. (2006). **Apuntes venezolanos sobre gobierno electrónico. La lejana democracia digital**. Palabra Clave, N° 9, 43-52. Disponible en <http://palabraclave.unisabana.edu.co/index.php/palabraclave/article/view/1260>.

Criado, J. Ignacio; Ramilo Araujo, María del Carmen (2003) "**Hacia una visión integrada del Gobierno Electrónico**". *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*. Nro. 54, pp. 206-225, disponible en la página web: http://www1.euskadi.net/ekonomiaz/taula4_c.apl?REG=684, consultado el 14/08/2012.

Criado, J. Ignacio (2009) "**Gobierno Electrónico en Latinoamérica. Aproximación desde una perspectiva intergubernamental**", *Estado, Gobierno, Gestión Pública*, Revista Chilena de Administración Pública N° 14 diciembre 2009, disponible en la página web: <http://www.revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/viewFile/13457/13727>.

Ministerio de Ciencia y tecnología (2005) **Red Social y Tecnología: Gerencia de Red social del conocimiento**. Marzo 2005. Caracas, Venezuela. Documento en línea. Disponible en <http://www.infocentro.gov.ve>, Consultado en fecha 01/05/2012.

Neüman, María (2011) **Gobierno Electrónico: ¿moda o estrategia? Observatorio Social de TIC de Venezuela**, disponible en la página web: <http://observatoriosocialticvenezuela.blogspot.com>.

Páez Moreno, Ángel Emiro (2007) **Gobierno electrónico: entre apocalípticos e integrados**. Centro de Investigación de la Comunicación y la Información (CICI) Universidad del Zulia. Ponencia presentada en el I Congreso de Invecom, que se realizó en Nueva Esparta-Venezuela los días del 23 al 26 mayo 2007, disponible en la página web: <http://www.invecom.org/eventos/2007/docs/ANGELPAEZ.pdf>, consultado el 05/07/2012.

Páez, A. (2009) **Gobierno Electrónico: ¿moda o estrategia?** Observatorio Social de TIC de Venezuela <http://observatoriosocialticvenezuela.blogspot.com/>

Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences

PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela /

Cita / Citation:

Jennifer Quintero, Nereida Sulbaran y María Peña (2014).

BALANCE OF THE IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT IN PUBLIC MANAGEMENT IN VENEZUELAN

www.revistanegotium.org.ve / núm 28 (año 10) 46-60

Páez, Ángel., Iribarren, Carolina. y Neüman, María. (2003). **Gobierno electrónico y administración pública local**. Revista: Razón y Palabra, Número 35, año 8, octubre - noviembre 2003, en el URL: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n35/apaezmneuman.html>

Páez, A y otros (2010) **El Gobierno Electrónico en Venezuela: Balance y perspectivas**. Colección de Textos de la Comunicación, Grupo de Investigación "Comunicación, Cultura y Sociedad". Universidad de Los Andes / Centro de Investigación de la Comunicación (CIC) - Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) San Cristóbal – Venezuela.

Pérez y Ruelas (2006). **El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo**. UNIrevista - Vol. 1, n° 3: (julio 2006). ISSN 1809-465.

Reilly, K. y Echeverría, R. (2003). **El Papel del Ciudadano y de las OSC en el e- Gobierno. Un estudio de gobierno electrónico en ocho países de América Latina y el Caribe**. Disponible: <http://lac.derechos.apc.org/cdocs.shtml?x=10479>

Reilly, Katherine (2003) **Gobierno, Tecnologías de Información y Comunicaciones y Sociedad Civil en América Latina**. Disponible en: <http://katheriereilly.net/e-governance>

Rodríguez, Gladys (2004). **Gobierno electrónico: hacia la modernización y transparencia de la gestión pública**. Universidad del norte, Revista de derecho N° 21, pp-1-23. (UCV). www.ciens.ucv.ve/escueladecomputacion/documentos/archivo/38

Sáez Vacas Fernando (2011). **Cultura y Tecnología en el Nuevo Entorno Tecno social**. Primera edición Marzo-2011. Edición de la Fundación Rogelio Segovia para el desarrollo de las telecomunicaciones. Ciudad Universitaria. Madrid, España. http://www.gsi.dit.upm.es/~fsaez/intl/cultura_y_tecnologia.pdf

Sanoja et al (2006). **Gobierno-e en América Latina** - Facultad de Ciencias. Universidad Central de Venezuela (UCV). www.ciens.ucv.ve/escueladecomputacion/documentos/archivo/37

Simón Jury Abraham (2005). **Web complementario de historia del derecho. El Gobierno Electrónico. El concepto de e-government y la experiencia chilena. Breve aproximación**. <http://hdeld.blogspot.com/2005/11/el-gobierno-electrnico.html>

Urdaneta Bracho, Eugenio E, Fernández, Elsa, Govea de Guerrero, María (2005) **Consideraciones acerca de la implementación del gobierno electrónico en la administración pública Venezolana**. Revista Ciencias de gobierno, año 9, N. 17, Enero-Junio, 112 – 130, Instituto Zuliano de Estudios Políticos, Económicos y Sociales ISSN 1316-371X -depósito legal PP 199702ZU1123, disponible en la página web: http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S13371x2005000100007&nrm=iso.

Vera, Morelis (2006) **El gobierno electrónico venezolano ¿en busca de una democracia protagónica? Fiasco**. Venezuela. Disponible en la página web: [www.telecentros.org/paginas/recursos/InformeFinalVersion editada4.doc](http://www.telecentros.org/paginas/recursos/InformeFinalVersion%20editada4.doc).